Gobierno del Estado de Nuevo León

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D.

Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos

ÍNDICE

		Página
1.0	Autorización	3
2.0	Objetivo	4
3.0	Presentación	4
4.0	Marco Jurídico	6
5.0	Organigrama	9
6.0	Misión	10
7.0	Visión	10
8.0	Política de Calidad	10
9.0	Mapa de Procesos Institucional	11
10.0	Definiciones aplicables	12
11.0	Procedimientos Ciudadanos	14
12.0	Procedimientos Administrativos	16
13.0	Revisiones	29
14.0	Aprobación del Documento	30

1.0.- AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 1, 13 y 15 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León; Artículos 5, 6, 7, 8 y 15 de la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León; Artículos 2, 14 y 18 de la Ley que Crea una Institución Pública Descentralizada con personalidad jurídica propia y con domicilio en la ciudad de Monterrey que se denominará: "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey"; Artículos 4 y 5 de la Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León, y Artículos 1 y 14 del Reglamento Interior de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. (SADM), y demás ordenamientos aplicables, se pone a disposición de la comunidad y demás Partes Interesadas, el presente **Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D.,** en su carácter de Organismo Público Descentralizado del Estado de Nuevo León, integrante de su Administración Pública Paraestatal.

Lo anterior, con el propósito de difundir un solo instrumento de consulta en el que se consignen todos los trámites y procedimientos de atención al usuario que presta la Institución, en relación con los servicios públicos que de acuerdo al marco legal citado se encuentran a su cargo, lo anterior, en el contexto del Sistema de Gestión Institucional (SGI) basado en la Norma ISO 9001:2015 que tiene declarado, integrado por 161 procesos y subprocesos, así como en las disposiciones en materia de control interno, mejora regulatoria y simplificación administrativa que como parte de la Administración Pública del Estado de Nuevo León está obligada a observar, buscando la mejora continua y la calidad en el servicio que requieren nuestros usuarios y demás Partes Interesadas.

Este Manual tiene vinculados los diversos documentos que conforman la estructura de trámites y servicios que integran la Información Documentada declarada por SADM, como parte de su Sistema de Gestión Institucional (SGI), a fin de que el ciudadano encuentre una alternativa para poder acceder a ellos con agilidad, facilidad y transparencia, con la actualización necesaria.

2.0.- OBJETIVO

El objetivo principal de este Manual es definir, establecer y ofrecer la fácil consulta de los diversos procedimientos administrativos y de ciudadanos con lineamientos que generen valor permanente para la simplificación de los procedimientos que se derivan de los diferentes procesos que conforman la operación y funcionamiento de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D., orientados a la consecución de sus objetivos, estrategias y líneas de acción, y dirigidos a satisfacer las necesidades de calidad en el servicio que requieren nuestros usuarios, bajo estándares internacionales y de responsabilidad social empresarial.

El **Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos**, es parte de la política de transparencia gubernamental y constituye un instrumento para consultar de manera comprensible, fácil y de libre acceso, toda la información concerniente a los procesos estratégicos, clave y de apoyo que constituyen el objetivo de creación de SADM.

3.0.- PRESENTACIÓN

El **Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos** es una herramienta de apoyo que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de uno o varios procesos a cargo de las distintas unidades administrativas que integran SADM, es por lo tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa documentos precisos con un objetivo común, describir en forma ordenada y sistemática las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que integran el Manual, señalando generalmente quién, qué, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. De igual forma, busca evitar la duplicidad de información, re-procesos, optimización de recursos y aumentar con esto, la calidad en el servicio brindado tanto a los Usuarios como a las mismas áreas de la Institución.

El **Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos**, es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación, que permite determinar a los responsables y precisar las operaciones que se deben seguir en la realización de los procesos estratégicos, clave y de apoyo de SADM.

Este documento orienta y sustenta la actividad que desarrolla cada uno de sus integrantes, y brinda a quienes así lo requieran, la información pertinente sobre el que hacer de la Institución; sirviendo como vía de comunicación y difusión para apoyar la acción del personal existente y orientar al de nuevo ingreso en su proceso de inducción, o bien por la rotación de puestos, optimizando con ello el tiempo de capacitación y adiestramiento, además que facilita la asimilación pronta y veraz, por ser un documento escrito, del quehacer cotidiano y sustantivo. Asimismo, ayuda a deslindar responsabilidades, evitar duplicidades o detectar omisiones, contando así con un recurso que mejore la productividad.

Por ser de consulta frecuente, el Manual es actualizado a través de revisiones ejercidas en forma periódica y permanente por parte de la Dirección de Recursos Humanos, manteniendo informadas a las instancias correspondientes sobre los movimientos efectuados al mismo. Dicha actividad es sistémica, conforme lo establecen los procedimientos institucionales de ***"Elaboración y Aprobación de la Información Documentada"*** **(PR-INT-01)** y ***"Control y Difusión de la Información Documentada"*** **(PR-INT-02)**, desde su elaboración y/o actualización, hasta su difusión y control de cambios.

Adicionalmente, el Manual es una herramienta de gestión, ya que cumple con las siguientes funciones:

- Ser un documento de referencia en torno a los procedimientos administrativos y de ciudadanos de SADM, mostrando, para el caso de los procedimientos ciudadanos, cómo se realizan las actividades para poder ofrecer el servicio.
- Apoyar en la delimitación de actividades y responsabilidades de cada puesto o unidad administrativa involucrada, ya que permite conocer y comprender el procedimiento, sus procesos, interacciones y tareas, tanto por las propias unidades administrativas de gestión implicadas, como por parte de los usuarios del procedimiento.
- Permite la capacitación y adiestramiento del personal, dando uniformidad a las tareas y evitando alteraciones arbitrarias de los procesos.
- Generar información básica para la toma de decisiones, ayudando a definir los flujos de la información para evitar retrabajo.
- Servir como guía para las instancias normativas, reguladoras y fiscalizadoras, así como demás Partes Interesadas que requieran conocer los procedimientos administrativos y de ciudadanos que se tienen implementados en SADM.
- Identifica necesidades de tecnologías de la información y comunicación para la simplificación de los procesos/trámites de SADM, así como la definición de los requisitos funcionales que les den soporte y actualización.
- Permite el análisis, revisión y adaptación de los procedimientos existentes para una continua actualización, la cual se deriva de los posibles cambios en las directrices, en el contexto, y en la normativa aplicable en los ámbitos federal, estatal o municipal.

Asimismo, facilita la consulta externa e interna con fines de inducción, actualización o capacitación, seguimiento y la definición de acciones para la mejora continua, así como de información de soporte y referencia para instancias reguladoras que realizan distintas revisiones a la Institución.

En su elaboración, participan cotidianamente, de acuerdo a estándares previamente establecidos, los Dueños de los Procesos, junto con los Controladores de Documentos y Representantes de Calidad de las distintas unidades administrativas de SADM, bajo la directriz de la Dirección de Recursos Humanos.

De acuerdo a lo anterior, este Manual es un documento vivo y se actualizará cada vez que los Dueños de los Procesos lo soliciten, o bien cuando por instrucciones de Gobierno, por movimientos en la estructura organizacional, así como por las necesidades en el servicio que requieren los usuarios, tanto internos como externos, por los nuevos métodos de trabajo o herramientas tecnológicas implementadas, por los ajustes en la normatividad aplicable o marco regulatorio interno que se refleja en el presente Manual, conservándose como información documentada, el control de los cambios y/o versiones del mismo.

4.0.- MARCO JURÍDICO

El fundamento legal que faculta a Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. para establecer y operar los servicios públicos de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento, en el ámbito de su competencia, está constituido por la Ley de Creación de la Institución, la cual fue publicada en el Periódico Oficial del Estado el 9 de mayo de 1956, y la cual ha tenido sucesivos decretos modificatorios que han ampliado o definido algunas de sus atribuciones.

Además de la existencia de dicha Ley, es importante recordar que de acuerdo a la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León, la prestación de dichos servicios públicos indispensables, pudiera ser prestada por organismos operadores que a su vez pueden ser de naturaleza estatal, municipal, intermunicipal o concesionados. De esta forma, por un acuerdo de voluntades establecido mediante un convenio entre los diferentes municipios del Estado, y con sustento en la Constitución Política del Estado de Nuevo León, acordaron que SADM se mantuviera como la Institución a cargo de los servicios públicos contemplados en la citada Ley en la zona conurbada de Monterrey, situación que prevalece hasta nuestros días. En particular, su artículo 15, establece:

> ARTICULO 15.- En cada zona de conurbación los servicios públicos de agua potable y saneamiento se prestarán por los Municipios, bajo los esquemas organizacionales previstos en esta Ley, y podrán éstos acordar con el Estado que la prestación de estos servicios se lleve a cabo por los organismos públicos descentralizados del Estado que serán creados para tal efecto, en los términos de lo dispuesto por el Artículo 131 fracción II, inciso a) de la Constitución Política del Estado de Nuevo León; Artículo 26 de la Ley General de Asentamientos Humanos; las disposiciones aplicables en materia de Desarrollo Urbano en el Estado de Nuevo León, y Título Cuarto de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.

En la zona conurbada del Área Metropolitana que comprende los Municipios de Apodaca, General Escobedo, Guadalupe, Juárez, Monterrey, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García, Santa Catarina y el parque Ciudad Industrial Mitras, en García, N.L. los servicios se prestarán por el organismo público estatal descentralizado denominado "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey" I.P.D. No obstante, y por circunstancias más favorables de carácter financiero, de eficiencia en la prestación de los servicios y de beneficio comunitario, los servicios que actualmente presta "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey", I.P.D. podrán ser concesionados a los particulares, conforme a las prescripciones establecidas en el Artículo 7 fracción V y en el Capítulo V de esta ley.

El Organismo Público denominado "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey", I.P.D., efectuará la operación, mantenimiento y administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial que se aprovechan para el suministro del área metropolitana de Monterrey, con sus respectivos acueductos, y podrá en su caso, celebrar convenios con los Municipios donde se originan las fuentes de abasto o los que estén aledaños a los acueductos que conducen el agua al área metropolitana, para entregarles agua en bloque, de acuerdo a la dotación que establezca la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento y conforme a las tarifas que tenga establecidas para tal efecto "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey", I.P.D.

(ADICIONADO, P.O. 07 DE FEBRERO DE 2007) El organismo rector para la elaboración de un plan maestro de la red de drenaje pluvial y de los proyectos de obras de drenaje pluvial, será "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey" I.P.D., así como de las supervisión de las mismas hasta su entrega recepción al nivel de gobierno que corresponda para su operación y mantenimiento, pero los costos que éstas impliquen estarán a cargo de la Federación, del Estado, de los Municipios y/o de los particulares que correspondan salvo convenio en contrario.

Por otra parte, mediante Decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León el 16 de junio de 1995, se abrogó la Ley que establece el Sistema estatal de Agua Potable y Alcantarillado de Nuevo León, y la disolución del Sistema Estatal de Agua Potable y Alcantarillado de Nuevo León. (SISTELEON), el cual fue absorbido por SADM, quien a partir de dicha situación es el organismo público descentralizado encargado de la prestación de dichos servicios en los cincuenta y un (51) municipios del Estado, es decir, los que atendía SADM como organismo operador de la zona conurbada, y los de SISTELEON, del resto del territorio estatal.

Además de lo señalado, los trámites y servicios que presta la Institución encuentran su fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

CONSTITUCIONES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  D.O.F. 05-02-1917 y sus reformas.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
  P.O.E. 16-12-1917 y sus reformas.

LEYES

- Ley que Crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con Domicilio en la Ciudad de Monterrey que se Denominará "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
  P.O.E. 09-09-1956 y sus reformas.

- Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León.
  P.O.E. 03-10-1997 y sus reformas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
  D.O.F. 02-10-2021 y sus reformas.

- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
  D.O.F. 18-01-2017 y sus reformas (última reforma 10 de junio 2022).

REGLAMENTOS

- Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua y Drenaje del Estado de Nuevo León.
  P.O.E. 24-08-1966 y sus reformas.

- Reglamento Interior de SADM.
  P.O.E. 01-08-2022 y sus reformas.

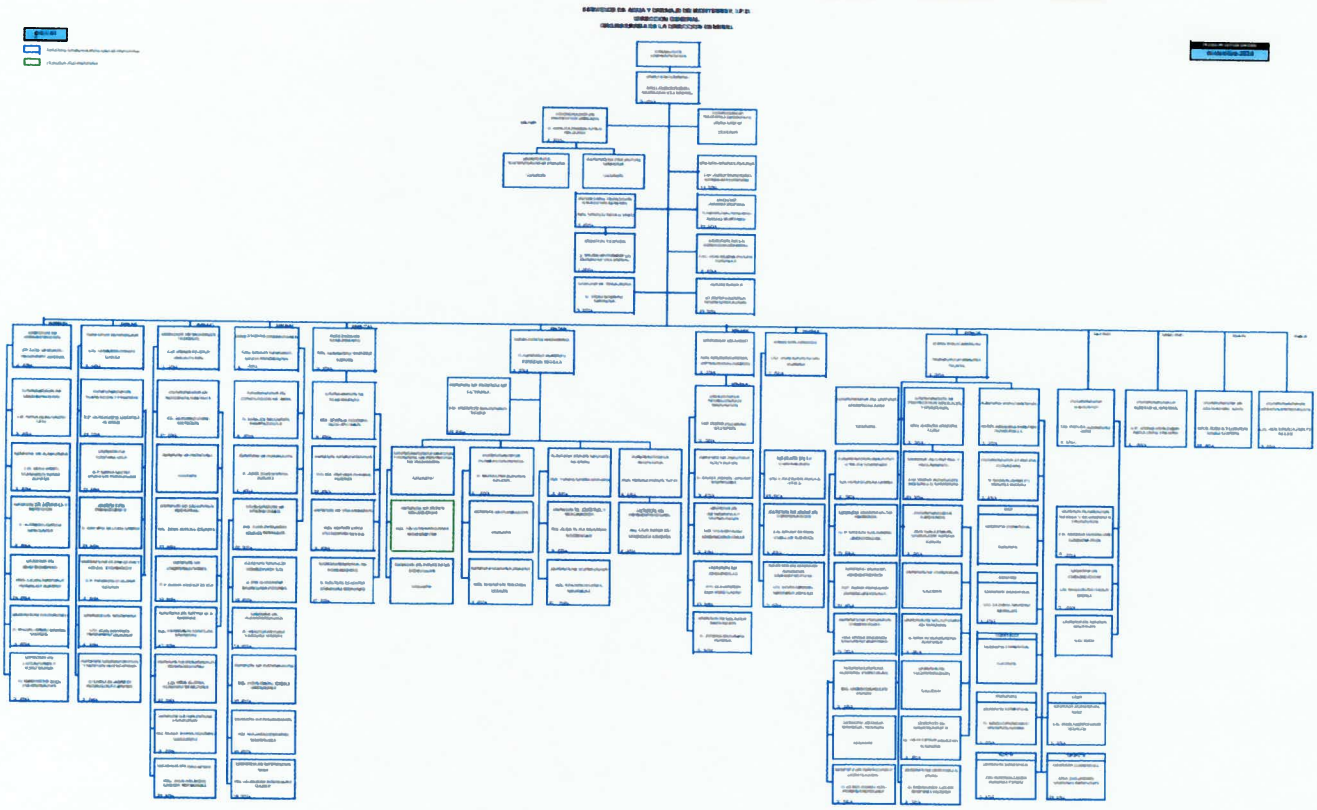
ACUERDOS

- Acuerdo mediante el cual se establecen las Normas Generales del Sistema de Control Interno Institucional para la Administración Pública Estatal
  D.O.F. 18-08-2017 y sus reformas.

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación Estatal en Materia de Control Interno para el Estado de Nuevo León
  D.O.F. 23-02-2018 y sus reformas.

5.0 ORGANIGRAMA

El organigrama de primer nivel de SADM vigente es el siguiente (documento extraído del sistema electrónico en uso para la difusión documental del SGI).



Actualización noviembre 2024.

6.0 MISIÓN

"Suministrar agua potable a toda la población, el comercio y los servicios del estado de Nuevo León, así como agua residual tratada de calidad para la Industria y el riego de áreas verdes. Con un manejo integral del agua, basado en un modelo de economía circular.

Promover el uso racional y sustentable del agua con Eficiencia, Transparencia y Responsabilidad Social, para fortalecer el desarrollo del Estado y satisfacer las necesidades presentes con visión de futuro".

Actualización mayo 2023.

7.0 VISIÓN

"Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, es una empresa pública líder en Latinoamérica, con solidez financiera y confianza crediticia internacional, que utiliza las mejores prácticas y tecnologías para lograr la eficiencia en la operación, reúso y reciclaje del agua. Comprometida con la renovación, ampliación y modernización de su infraestructura, el cuidado de las cuencas hidrológicas y el medio ambiente, compartiendo con la sociedad la conciencia sobre el valor y cuidado del agua.

Contribuimos a mejorar el entorno social, la promoción del orden urbano y su infraestructura, dando certeza al desarrollo económico y social de la región a través de un sistema de abastecimiento resiliente y sustentable, que trabaja en función de un horizonte de planeación al 2050.

Somos una organización transparente y alineada con los intereses de la Comunidad, los objetivos de su Consejo de Administración y el Marco Jurídico, con igualdad de condiciones laborales para mujeres y hombres, donde el personal se siente motivado a capacitarse, crecer y desarrollarse de manera integral, ocupada en vivir sus Valores y cumplir su Propósito Superior de "Asegurar agua sustentable para la Vida".

Actualización mayo 2023.

8.0 POLÍTICA DE CALIDAD

"En Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D., estamos comprometidos a satisfacer con excelencia, en un ambiente de mejora continua y responsabilidad social, las necesidades de calidad y seguridad en el servicio que requieren nuestros Usuarios y otras Partes Interesadas, eliminando y/o reduciendo los riesgos y peligros en el trabajo, apoyados en la participación de nuestro personal, a fin de asegurar agua sustentable para la vida".

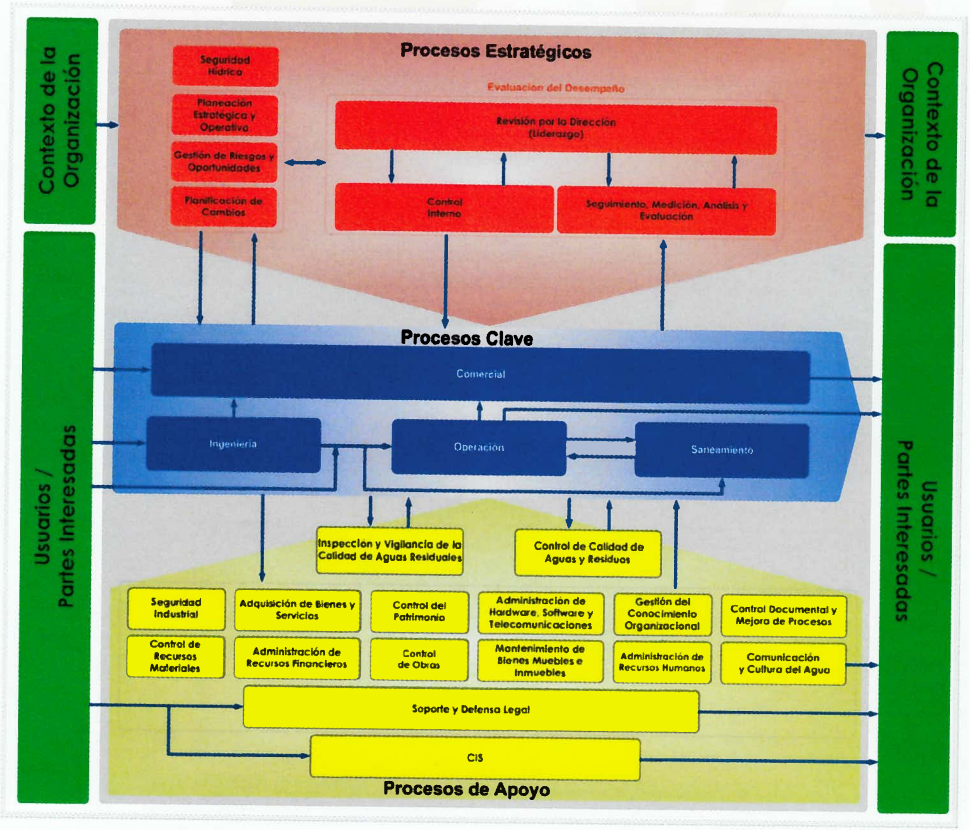
Actualización diciembre 2022.

9.0 MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

Los procedimientos administrativos y de ciudadanos que forman parte de este Manual, emanan del Mapa de Procesos Institucional, en el cual se establecen 26 procesos y se desprenden 135 subprocesos, para dar un total de 161.

Es importante mencionar que todos los procesos descritos en el mapa y los procedimientos que los soportan (enlistados en el presente Manual), así como el resto de la información documentada aplicable, se encuentran certificados y bajo cumplimiento de los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, lo que colocan a SADM como el único organismo operador de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento con este nivel de certificación de calidad.

Asimismo, dichos procesos y los procedimientos que los sustentan, contienen los lineamientos para asegurar que las actividades estén alineadas a los criterios del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial que son emitidos por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), en materia Ambiental, Social y Gobernanza.



Actualización octubre 2024.

En el Sistema de Gestión Institucional de Calidad de SADM (SGI), se considera como Cliente Externo, aquel que recibe directamente los productos y/o servicios finales que entran en el objeto social de la Institución (establecido en la Ley que Crea la Institución Pública Descentralizada "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey" y en la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León), los cuales son realizados por los **Procesos Clave**: Comercial, Operación, Ingeniería y Saneamiento (bloque azul del mapa).

Los **Procesos Estratégicos** (bloque naranja) y los **Procesos de Apoyo** (bloque amarillo), únicamente brindan soporte a los Clientes Internos (es decir a los diversos Procesos de SADM).

10.0.- DEFINICIONES APLICABLES

A continuación, se incluyen definiciones (de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015) de los principales conceptos involucrados en el presente Manual, para mayor referencia:

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso, en donde se describe a grandes rasgos el cómo, quién y cuándo se realiza un grupo de actividades que agregan valor. En el cual, se referencian los formatos o especificaciones que se requieren para asegurar que éste se realice correctamente. Dentro de este nivel de documentación existen dos clasificaciones, los procedimientos requeridos por la Organización y los exigidos por la Norma ISO 9001 que son de cumplimiento obligatorio en el Sistema de Gestión Institucional.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

A nivel institucional, los Procesos en SADM están clasificados en:

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la gestión y provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos de la organización, los claves o los relacionados con la medición, análisis y mejora.

Procesos Clave: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.

Procesos Estratégicos: Su misión es establecer desde la Alta Dirección, las directrices y el rumbo a seguir para todos los Procesos de SADM. Incluyen procesos relativos a la Planificación Estratégica y Operativa, establecimiento de políticas, definición de objetivos y el cumplimiento a las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables (Control Interno), aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, mecanismos de comunicación y Revisiones Directivas.

SGI: Sistema de Gestión Institucional de SADM conformado por los Procesos Estratégicos, Clave y de Apoyo de SADM.

11.0.- PROCEDIMIENTOS CIUDADANOS

Los procedimientos que se enlistan a continuación, documentan las actividades y los procesos necesarios para brindar una atención al usuario en un marco de calidad y eficiencia administrativa dentro de los diversos trámites y servicios que proporcionan las Gerencias y Oficinas Comerciales y Módulos de Atención de SADM, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas y formatos, para su correcta aplicación y con alta orientación al cliente.

Esta información se encuentra alineada con el **Registro Estatal de Trámites y Servicios del Gobierno de Nuevo León** (RETyS): https://retys.nl.gob.mx/.

Unidad Administrativa	Proceso	Trámite RETYS	No.	Nombre del Documento Oficial	Código	Hipervínculo
Coordinación Ejecutiva	CIS	Centro de Información y Servicio (CIS-073).	1	Atención Telefónica a Servicios Administrativos	PR-COE-GC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-09.pdf
Dirección Comercial	Comercial	Cambio de Nombre o Titular del Contrato del Servicio de Agua Potable y Drenaje Sanitario a predios domésticos	2	Gestión de Servicios (Actualización)	PR-COM-AC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-09.pdf
		Cambio de Nombre o Titular del Contrato del Servicio de Agua Potable y Drenaje Sanitario de Establecimientos Comerciales	3	Gestión de Servicios (Actualización)	PR-COM-AC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-09.pdf
		Emisión de Constancia de No Adeudo	4	Política para la Emisión Digital de la Carta de No Adeudo	POCOM05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/POCOM05.pdf
		Contrato agua potable y drenaje sanitario a establecimientos comerciales e industriales	5	Gestión de Servicios (Contratación)	PR-COM-AC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-01.pdf
		Contrato de Agua Potable y Drenaje Sanitario para Uso Doméstico	6	Gestión de Servicios (Contratación)	PR-COM-AC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-01.pdf
		Tarifa Preferencial	7	Políticas Comerciales	POCOM04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/POCOM04.pdf
		Contratación Provisional de Agua para Construcción	8	Gestión de Servicios (Actualización)	PR-COM-AC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-09.pdf
		Emisión de Constancia de No Servicio	9	Política para la Emisión Digital de la Carta de No Adeudo	POCOM05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/POCOM05.pdf
		Contratación de Agua Industrial (Agua Residual)	10	Solicitud de Entronque y Alta como Usuario	PR-COM-VT-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-05.pdf
		Elaboración del Depósito en Garantía	11	Elaboración del Depósito en Garantía	PR-COM-GC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-03.pdf
		Formalización del Convenio de Aportación	12	Elaboración del Presupuesto de Aportación	PR-COM-GC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-01.pdf
			13	Elaboración de Convenios de Aportación	PR-COM-GC-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-02.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	Trámite RETYS	No.	Nombre del Documento Oficial	Código	Hipervínculo
Dirección de Ingeniería	Ingeniería	Emisión del Dictamen de Factibilidad de Servicio para Nuevos Desarrollos (Agua Potable y Drenaje Sanitario)	14	Estudio de Factibilidad para Nuevos Desarrollos Habitacionales, Comerciales, Industriales y Edificios Multifamiliares	PR-ING-GR-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-03.pdf
		Emisión del Dictamen de Factibilidad de Agua Industrial (Agua Residual).	15	Estudio de Factibilidad para Nuevos Desarrollos Habitacionales, Comerciales, Industriales y Edificios Multifamiliares	PR-ING-GR-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-03.pdf
		Elaboración de Proyectos para Nuevos Desarrollos (Agua Potable y Drenaje Sanitario)	16	Elaboración de Proyectos a Fraccionadores	PR-ING-GR-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-01.pdf
		Trámite de Obligaciones Inmobiliarias	17	Resolución de Obligaciones Inmobiliarias	PR-ING-GT-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GT-04.pdf
		Supervisión de Obras (Entrega de Obra).	18	Supervisión de Obras de Infraestructura (Por Convenio)	PR-ING-GZ-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-02.pdf
			19	Supervisión de Obras a Fraccionamientos y Extensiones	PR-ING-GZ-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-05.pdf
		Elaboración de Proyectos de Infraestructura (incluye Agua Residual Tratada)	20	Elaboración de Proyectos de Infraestructura	PR-ING-GI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GI-01.pdf
		Emisión del Dictamen Pluvial.	21	Elaboración del Dictamen Pluvial	PR-ING-GI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GI-02.pdf
Dirección de Saneamiento	Saneamiento	Contratación de Descargas Contaminantes	22	Para el Seguimiento de Contratos DC y Convenios Modificatorios	PR-SAN-CD-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-10.pdf
Dirección Comercial	Comercial	Contratación de Descargas Sanitarias	23	Solicitud de Servicio y Contratación de Descargas Sanitarias	PR-COM-GC-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-07.pdf

12.0.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La presente sección, integra los diversos procedimientos para el ejercicio de las funciones asignadas a cada unidad administrativa que conforman la estructura organizacional de SADM, y se integra con la finalidad de contar con un instrumento administrativo que permita conocer el funcionamiento de cada una de ellas, coadyuvando al cumplimiento de los objetivos de la Institución, la cual es de observancia general y obligatoria, ya que regula las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas, y sirviendo como una referencia de consulta y análisis, e instrumento de trabajo para nuestro personal, ya que proporciona una orientación nítida y apoyo importante para facilitar sus tareas dentro de los procesos en los cuales participan.

Todos los procedimientos que a continuación se enlistan, se encuentran disponibles permanentemente a través del sistema electrónico en uso (Softexpert) y la intranet institucional, que están alojados al interior de SADM.

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección Comercial	Comercial	1	Gestión de Servicios (Contratación)	PR-COM-AC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-01.pdf
		2	Gestión de Reclamaciones	PR-COM-AC-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-02.pdf
		3	Gestión de Cobro	PR-COM-AC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-03.pdf
		4	Apertura de Cajas y Cierre de Oficina Comercial	PR-COM-AC-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-04.pdf
		5	Aplicación de Cargos de Trabajos Facturables	PR-COM-AC-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-05.pdf
		6	Transferencia de Deuda	PR-COM-AC-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-06.pdf
		7	Gestión de Cobro en Cajero Automático	PR-COM-AC-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-08.pdf
		8	Gestión de Servicios (Actualización)	PR-COM-AC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-09.pdf
		9	Gestión de Servicios (Baja)	PR-COM-AC-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AC-10.pdf
		10	Elaboración de Convenio de Aportación para Obras de Infraestructura	PR-COM-AD-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AD-06.pdf
		11	Elaboración del Depósito de Garantía	PR-COM-AD-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-AD-06.pdf
		12	Gestión de Lecturas	PR-COM-CL-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-CL-01.pdf
		13	Gestión de Lecturas Inverosímiles	PR-COM-CL-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-CL-02.pdf
		14	Reparto de Facturas de Servicio	PR-COM-CL-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-CL-03.pdf
		15	Gestión de Avisos de Servicio	PR-COM-CT-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-CT-01.pdf
		16	Gestión y Control de Medidores	PR-COM-CT-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-CT-02.pdf
		17	Facturación de Descargas Contaminantes y Descargas en Pipas	PR-COM-FE-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-FE-04.pdf
		18	Emisión de Multifactura	PR-COM-FE-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-FE-06.pdf
		19	Entrega de Facturas de Servicio	PR-COM-FE-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-FE-07.pdf
		20	Elaboración del Depósito en Garantía	PR-COM-GC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-03.pdf
		21	Otorgamiento de Bonos de Infraestructura	PR-COM-GC-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-04.pdf
		22	Convenios Modificatorios	PR-COM-GC-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-05.pdf
		23	Solicitud de Servicio y Contratación de Descargas Sanitarias	PR-COM-GC-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-07.pdf
		24	Gestión de Diferencias de Aportación	PR-COM-GC-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-11.pdf
		25	Incorporación de Nuevos Fraccionamientos	PR-COM-GC-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GC-12.pdf
		26	Facturación de Descargas Sanitarias	PR-COM-GE-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GE-01.pdf
		27	Alta de Contratos de Servicio de Agua No Potable y Descargas	PR-COM-GE-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GE-02.pdf
		28	Baja de Contratos de Servicio para Agua No Potable y Descargas	PR-COM-GE-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GE-03.pdf
		29	Facturación de Agua Residual Tratada, Agua Negra y Agua No Potable	PR-COM-GE-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GE-04.pdf
		30	Facturación de Descargas Contaminantes y Descargas en Pipas	PR-COM-GE-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GE-05.pdf
		31	Gestión de Usuarios de Depósito Electrónico	PR-COM-GI-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GI-02.pdf
		32	Cobros No Aplicados Correctamente	PR-COM-GI-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-GI-04.pdf
		33	Gestión de Cobros Erróneos	PR-COM-JC-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-JC-06.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		34	Impresión y Entrega de Facturas	PR-COM-JF-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-JF-01.pdf
		35	Actualización de Tarifas y Costos por Servicio	PR-COM-JF-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-JF-02.pdf
		36	Seguimiento a Satisfacción del Usuario/Cliente	PR-COM-JP-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-JP-01.pdf
		37	Ubicación de Predios	PR-COM-MS-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-MS-01%20.pdf
		38	Medición del Servicio de Agua Potable	PR-COM-MS-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-MS-02.pdf
		39	Detección y Clausura de Servicios Irregulares	PR-COM-RC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-RC-01.pdf
		40	Brigadas de Contratación	PR-COM-RC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-RC-03.pdf
		41	Recaudación por Transferencia Electrónica	PR-COM-RE-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-RE-04.pdf
		42	Recaudación por Agentes Externos	PR-COM-RE-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-RE-05.pdf
		43	Solicitud de Servicios	PR-COM-SS-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-SS-01.pdf
		44	Alta y Modificación de Predios	PR-COM-SS-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-SS-03.pdf
		45	Incorporación de Nuevos Fraccionamientos	PR-COM-SS-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-SS-04.pdf
		46	Regularización de Servicios	PR-COM-TC-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-TC-04.pdf
		47	Gestión de Obra de Agua Residual Tratada	PR-COM-VT-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-03.pdf
		48	Solicitud de Entronque y Alta como Usuario	PR-COM-VT-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-05.pdf
		49	Atención de Reportes o Quejas en el Suministro de Agua Residual Tratada	PR-COM-VT-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-06.pdf
		50	Gestión de Ventas de Agua Residual Tratada en Red	PR-COM-VT-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-07.pdf
		51	Venta en Pipas de Agua Residual Tratada y Lodos Activados	PR-COM-VT-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-08.pdf
		52	Gestión de Contratos para Recepción de Descarga en Pipas	PR-COM-VT-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-09.pdf
		53	Trámite de Factibilidad para Obra de Proyectos de Agua Residual Tratada	PR-COM-VT-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-11.pdf
		54	Toma de Lectura para Facturación de Agua Residual Tratada	PR-COM-VT-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COM-VT-13.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Ingeniería	Ingeniería	1	Control y Seguimiento	PR-ING-GC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GC-01.pdf
		2	Revisión de Proyectos de Infraestructura	PR-ING-GI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GI-01.pdf
		3	Elaboración del Dictamen Pluvial	PR-ING-GI-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GI-02.pdf
		4	Elaboración de Proyectos a Fraccionadores	PR-ING-GR-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-01.pdf
		5	Proyectos de Uso Domésticos y Comercial	PR-ING-GR-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-02.pdf
		6	Estudio de Factibilidad para Nuevos Desarrollos Habitacionales, Comerciales, Industriales y Edificios Multifamiliares	PR-ING-GR-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GR-03.pdf
		7	Investigación de Propiedad y Acuerdos de Intereses	PR-ING-GT-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GT-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		8	Elaboración y Firma de Documento Legal Inmobiliario	PR-ING-GT-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GT-02.pdf
		9	Análisis de Obligaciones Inmobiliarias en Factibilidades	PR-ING-GT-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GT-03.pdf
		10	Resolución de Obligaciones Inmobiliarias	PR-ING-GT-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GT-04.pdf
		11	Supervisión de Obras de Infraestructura (Por Contrato)	PR-ING-GZ-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-01.pdf
		12	Supervisión de Obras de Infraestructura (Por Convenio)	PR-ING-GZ-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-02.pdf
		13	Apoyo en la Supervisión, Análisis y/o Aprobación de Materiales y Tecnología	PR-ING-GZ-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-03.pdf
		14	Calibración y Verificación de Dispositivos de Medición	PR-ING-GZ-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-04.pdf
		15	Supervisión de Obras a Fraccionamientos y Extensiones	PR-ING-GZ-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-GZ-05.pdf
		16	Control de Estimaciones, Trámite y Avance Financiero de Obras	PR-ING-SG-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SG-01.pdf
		17	Avances Físicos de Obras	PR-ING-SG-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SG-02.pdf
		18	Planes Maestros de Obras de Infraestructura	PR-ING-SP-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SP-02.pdf
		19	Elaboración de Proyectos de Obra	PR-ING-SP-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SP-03.pdf
		20	Captura GIS	PR-ING-SP-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SP-04.pdf
		21	Digitalización de Planos	PR-ING-SP-05	ps://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SP-05%20.pdf
		22	Gestión de Permisos, Licencias y Autorizaciones	PR-ING-SP-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ING-SP-06.pdf
		23	Modelación Hidráulica	PR-ING-SP-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-%20ING-SP-07.pdf
		24	Elaboración de Estudios de Nuevas Fuentes de Agua para Abastecimiento Urbano	PR-ADJ-PH-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADJ-PH-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Operaciones	Operación	1	Revisión de Infraestructura Sanitaria a Nuevos Fraccionamientos	PR-OPR-AL-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-01.pdf
		2	Operación y Conservación de Tuberías de Drenaje Sanitario	PR-OPR-AL-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-02.pdf
		3	Mantenimiento Correctivo y Preventivo a Infraestructura de Drenaje Sanitario	PR-OPR-AL-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-03.pdf
		4	Monitoreo con Equipo de Inspección a Infraestructura de Drenaje Sanitario	PR-OPR-AL-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-04.pdf
		5	Toma de Lectura para Facturación de Agua Residual y Agua Residual Tratada	PR-OPR-AL-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-05.pdf
		6	Bombeo y Conducción de Agua Residual y Agua Residual Tratada	PR-OPR-AL-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-06.pdf
		7	Conservación de la Infraestructura en Bombeo de Agua Residual y Agua Residual Tratada	PR-OPR-AL-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-AL-07.pdf
		8	Identificación y Medición de los Procesos	PR-OPR-DO-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-01.pdf
		9	Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad	PR-OPR-DO-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-03.pdf
		10	Comunicación	PR-OPR-DO-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-04.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		11	Informe Diario	PR-OPR-DO-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-12.pdf
		12	Calibración y Verificación de Dispositivos de Medición	PR-OPR-DO-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-13.pdf
		13	Gestión de Recursos	PR-OPR-DO-15	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DO-15.pdf
		14	Ordenes de Servicio de Nuevas Instalaciones, Mantenimiento y Reclamos Operativos	PR-OPR-DI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-01.pdf
		15	Incorporación de Nueva Infraestructura de Agua	PR-OPR-DI-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-05.pdf
		16	Detección de Fugas	PR-OPR-DI-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-07.pdf
		17	Revisión y Recuperación de Medidores	PR-OPR-DI-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-08.pdf
		18	Sectorización	PR-OPR-DI-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-09.pdf
		19	Programa de Mantenimiento Preventivo	PR-OPR-DI-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-11.pdf
		20	Localización y Cancelación de Conexiones y Tomas Directas	PR-OPR-DI-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-DI-12.pdf
		21	Operación de Fuentes de Abastecimiento para el Suministro de Agua	PR-OPR-PR-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-01.pdf
		22	Operación de Plantas Potabilizadoras	PR-OPR-PR-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-02.pdf
		23	Manejo de Agua Potable en el Anillo de Transferencia	PR-OPR-PR-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-04.pdf
		24	Medición de Calidad del Agua para Uso y Consumo Humano	PR-OPR-PR-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-05.pdf
		25	Revisión y Mantenimiento de Instalaciones de Bombeo	PR-OPR-PR-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-08.pdf
		26	Dosificación de Hipoclorito o Gas Cloro en Fuentes de Abastecimiento y Estaciones de Bombeo	PR-OPR-PR-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-09.pdf
		27	Suministro de Agua No Potable	PR-OPR-PR-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-10.pdf
		28	Operación del Área de Protección Catódica	PR-OPR-PR-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-OPR-PR-14.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Saneamiento	Saneamiento (Control de Descargas)	1	Para la Programación de Inspección, Muestreo y/o Aforo	PR-SAN-CD-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-01.pdf
		2	Para Muestreo	PR-SAN-CD-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-02.pdf
		3	Para el Aforo	PR-SAN-CD-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-03.pdf
		4	Para el Análisis de la Información	PR-SAN-CD-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-04.pdf
		5	Para La Elaboración Del Informe	PR-SAN-CD-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-05.pdf
		6	Elaboración del Reporte de Volumen de Descarga	PR-SAN-CD-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-09.pdf
		8	Para el Seguimiento de Contratos "DC" y Convenios Modificatorios	PR-SAN-CD-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-CD-10.pdf
		9	Para la Ejecución de Mantenimientos Correctivos	PR-SAN-MT-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-MT-01.pdf
		10	Para la Ejecución de Mantenimientos Preventivos	PR-SAN-MT-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-MT-02.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		11	Para el Control del Almacén de Compra Directa en la PTAR	PR-SAN-MT-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-MT-03.pdf
		12	Para Solicitar Mantenimiento con Proveedores Externos Gasto Corriente	PR-SAN-MT-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-MT-04.pdf
		13	Para la Gestión del Mantenimiento	PR-SAN-MT-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-MT-05.pdf
		14	Para el Tratamiento de Aguas Residuales y Lodos	PR-SAN-OP-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-OP-01.pdf
		15	Para la Gestión Operativa	PR-SAN-OP-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-OP-02.pdf
		16	Para la Gestión de la PTAR	PR-SAN-OP-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-OP-03.pdf
		17	Para Establecer los Requisitos del Cliente	PR-SAN-OP-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-OP-06.pdf
		18	Control de Equipos de Medición	PR-SAN-SO-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-SAN-SO-02.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Finanzas	Administración de Recursos Financieros	1	Reposición del Fondo Fijo de Caja Chica	PR-FIN-GC-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-02.pdf
		2	Conciliación Bancaria Manual	PR-FIN-GC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-03.pdf
		3	Conciliación Bancaria Automática	PR-FIN-GC-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-05.pdf
		4	Pago Mensual de Impuestos Retenidos	PR-FIN-GC-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-06.pdf
		5	Pago de Impuesto al Valor Agregado Mensual	PR-FIN-GC-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-07.pdf
		6	Cierre Contable Mensual	PR-FIN-GC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-09.pdf
		7	Cierre Contable Anual	PR-FIN-GC-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-10.pdf
		8	Registro Contable de los Ingresos Comerciales	PR-FIN-GC-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-13.pdf
		9	Registro de Ingresos No Comerciales Automático	PR-FIN-GC-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GC-14.pdf
		10	Depreciación y/o Amortización de los Activos Fijos de SADM	PR-FIN-CP-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-01.pdf
		11	Revaluación de los Activos Fijos de SADM	PR-FIN-CP-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-02.pdf
		12	Registro para la Adquisición de Bienes de Activo Fijo	PR-FIN-CP-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-03.pdf
		13	Capitalización de los Proyectos de Inversión del Organismo	PR-FIN-CP-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-04.pdf
		14	Adecuaciones Presupuestales de Egresos	PR-FIN-CP-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-05.pdf
		15	Alta de Bienes de Activo Fijo por Cesión y/o Donación	PR-FIN-CP-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-06.pdf
		16	Proceso de Presupuestación (Etapa de Administración, Ejercicio y Cierre del Presupuesto)	PR-FIN-CP-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-08.pdf
		17	Atención a Solicitudes del Módulo de Mantenimiento SAP	PR-FIN-CP-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-09.pdf
		18	Traslados y Baja Contable de Bienes de Activo Fijo	PR-FIN-CP-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-CP-10.pdf
		19	Gestión Financiera de Obra	PR-FIN-GG-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GG-01.pdf
		20	Gestión de Pagos de los Programas de Contingencia	PR-FIN-GG-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GG-02.pdf
		21	Programación de Pagos	PR-FIN-GT-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		22	Generación de Pagos Vía Cheque	PR-FIN-GT-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-03.pdf
		23	Cuentas por Cobrar de Aportaciones	PR-FIN-GT-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-04.pdf
		24	Generación de Pagos Vía Transferencia Electrónica	PR-FIN-GT-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-05.pdf
		25	Custodia y Gestión del Depósito en Garantía	PR-FIN-GT-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-06.pdf
		26	Gestión de Inversiones Financieras	PR-FIN-GT-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-07.pdf
		27	Cheques Devueltos de Usuarios SADM	PR-FIN-GT-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-08.pdf
		28	Control de Saldos Bancarios	PR-FIN-GT-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-09.pdf
		29	Recaudación de Recursos Propios	PR-FIN-GT-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-10.pdf
		30	Verificación de Facturas para Registro Contable	PR-FIN-GT-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-11.pdf
		31	Recepción de Facturas de Obras	PR-FIN-GT-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-GT-13.pdf
		32	Revisión de las Variaciones para el Ajuste a las Tarifas	PR-FIN-DE-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-DE-02.pdf
		33	Consolidación de la Recaudación de Ingresos por Servicios	PR-FIN-DE-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-DE-03.pdf
		34	Gestión de Pagos de Estimaciones de los Contratos de Obra Pública	PR-FIN-DE-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-FIN-DE-07.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Tecnologías e Innovación	Administración de Hardware, Software y Telecomunicaciones	1	Solicitud y Atención de Órdenes de Transporte SAP	PR-TEI-GI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-01.pdf
		2	Control de Servicios de Red	PR-TEI-GI-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-02.pdf
		3	Mantenimiento de Servicios y Equipo de Red	PR-TEI-GI-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-03.pdf
		4	Atención de Reportes por Fallas en Equipo de Cómputo y Periféricos	PR-TEI-GI-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-04.pdf
		5	Respaldo de Información a Sistemas de la Institución	PR-TEI-GI-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-05.pdf
		6	Mantenimiento a Sistemas Institucionales	PR-TEI-GI-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-06.pdf
		7	Altas, Bajas y Cambios de Usuarios del Sistema SAP	PR-TEI-GI-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-07.pdf
		8	Respaldo de Información a Sistemas Institucionales	PR-TEI-GI-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-08.pdf
		9	Adquisición y Control de Licencias de Software	PR-TEI-GI-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-09.pdf
		10	Control de Equipo de Cómputo Inventariable	PR-TEI-GI-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-10.pdf
		11	Servicio 9090	PR-TEI-GI-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-11.pdf
		12	Adquisición de Equipo de Telecomunicación	PR-TEI-GI-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-12.pdf
		13	Asignación de Equipo de Telecomunicación	PR-TEI-GI-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-13.pdf
		14	Mantenimiento Preventivo de Equipos de Telecomunicaciones	PR-TEI-GI-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-14.pdf
		15	Atención a Reportes de Telecomunicaciones	PR-TEI-GI-15	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-15.pdf
		16	Monitoreo al Funcionamiento de los Sistemas de Video vigilancia	PR-TEI-GI-16	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GI-16.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		17	Atención de Servicios de Analítica GIS y Datos	PR-TEI-GS-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GS-01.pdf
		18	Atención a Solicitudes de Servicio	PR-TEI-GD-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GD-01.pdf
		19	Control de Cambios a Sistemas Institucionales	PR-TEI-GD-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-GD-02.pdf
		20	Solicitud, Instalación y Revisión de Equipo de Monitoreo y/o Automatización (Telemetría)	PR-TEI-EI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-EI-01.pdf
		21	Operación Del Área De Macromedición de Flujos y Niveles de Tanques	PR-TEI-EI-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-EI-02.pdf
		22	Incorporación de Nuevos Circuitos	PR-TEI-EI-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-EI-03.pdf
		23	Eficiencia en Circuitos Modulando con Gasto para la Reducción de Agua No Contabilizada	PR-TEI-EI-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-TEI-EI-04.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Recursos Humanos	Administración de Recursos Humanos	1	Autorización de Préstamos para el Personal no Sindicalizado	PR-DRH-CO-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-01.pdf
		2	Préstamo Personal para Trabajadores Sindicalizados	PR-DRH-CO-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-02.pdf
		3	Autorización de Becas para Personal no Sindicalizado	PR-DRH-CO-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-03.pdf
		4	Autorización y Pago de Becas para el Personal Sindicalizado	PR-DRH-CO-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-04.pdf
		5	Control y Venta de Boletos de Comida	PR-DRH-CO-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-05.pdf
		6	Proceso de Nomina no Sindicalizados para AMM (Percepciones y Deducciones)	PR-DRH-CO-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-06.pdf
		7	Proceso de Nomina Sindical para AMM (percepciones y deducciones)	PR-DRH-CO-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-07.pdf
		8	Proceso de Nómina Municipios No Metropolitanos (MNM)	PR-DRH-CO-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-08.pdf
		9	Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario para Personal Sindicalizado	PR-DRH-CO-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-CO-09.pdf
		10	Selección y Contratación de Personal no sindicalizado (alta)	PR-DRH-PE-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-01.pdf
		11	Selección y Contratación de Personal Sindicalizado (alta)	PR-DRH-PE-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-02.pdf
		12	Movimientos y Pago de Cuotas al IMSS	PR-DRH-PE-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-03.pdf
		13	Atención a Reportes Administrativos del Personal	PR-DRH-PE-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-04.pdf
		14	Bajas de Personal No Sindicalizado	PR-DRH-PE-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-05.pdf
		15	Atención a Reportes de Quejas del Personal	PR-DRH-PE-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PE-06.pdf
		16	Solicitud de Servicio a Soporte a Nóminas	PR-DRH-SN-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SN-01.pdf
		17	Procesamiento de Nómina Extraordinaria de Personal no Sindicalizado	PR-DRH-SN-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SN-02.pdf
		18	Procesamiento de Nómina Sindical	PR-DRH-SN-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SN-03.pdf
		19	Procesamiento de Nómina Sindical Extraordinaria	PR-DRH-SN-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SN-04.pdf
		20	Timbrado de Nómina (CFDI)	PR-DRH-SN-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SN-05.pdf
		21	Optimización de Procesos	PR-DRH-PC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-PC-01.pdf
		22	Detección de Necesidades de Capacitación para Personal "Sindicalizado"	PR-DRH-DO-01	ttps://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		23	Validación de Requisitos del Personal Propuesto a Capacitación	PR-DRH-DO-02	ttps://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-02.pdf
		24	Selección de Instructores para Capacitación (Internas - Externas)	PR-DRH-DO-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-03.pdf
		25	Capacitación Directa para Personal	PR-DRH-DO-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-04.pdf
		26	Capacitación Formal para Personal Sindicalizado	PR-DRH-DO-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-05.pdf
		27	Capacitación Externa para Personal No Sindicalizado y /o Sindicalizado	PR-DRH-DO-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-06.pdf
		28	Inducción al Personal de Nuevo Ingreso	PR-DRH-DO-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-07.pdf
		29	Actualización de Organigramas y Profesiogramas	PR-DRH-DO-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-DO-08.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Compras y Servicios	Adquisición de Bienes y Servicios	1	Adquisición de Servicios Solicitados al Grupo de Compras "G01"	PR-ADM-GC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-01.pdf
		2	Adquisición de Bienes y/o Servicios por Casos de Prioridad alta	PR-ADM-GC-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-02.pdf
		3	Adquisición de Materiales por Compra Directa	PR-ADM-GC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-03.pdf
		4	Adquisición de Bienes, Servicios y/o Arrendamientos a través de Contratos (Licitación Pública Estatal)	PR-ADM-GC-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-04.pdf
		5	Solicitud y alta de Códigos de Materiales en SAP	PR-ADM-GC-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-06.pdf
		6	Sesiones del Comité de Adquisiciones de SADM	PR-ADM-GC-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-08.pdf
		7	Adquisición de Bienes, Servicios y/o Arrendamientos a través de Contratos (Subasta Electrónica Inversa)	PR-ADM-GC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-09.pdf
		8	Adquisición de Bienes, Servicios y/o Arrendamientos a través de Contratos (Invitación Restringida a Cuando Menos Tres Personas)	PR-ADM-GC-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-10.pdf
		9	Adquisición de Bienes, Servicios y/o Arrendamientos a través de Contratos (Adjudicación Directa)	PR-ADM-GC-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-11.pdf
		10	Gestión de Solicitudes de Alta en Padrón de Proveedores y Contratistas	PR-ADM-GC-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GC-12.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Almacenes	Control de Recursos Materiales	1	Inventario Físico de Materiales y/o Artículos del Almacén (Área Metropolitana)	PR-ADM-GA-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-02.pdf
		2	Movimiento(s) de Material(es) entre Almacenes (Municipios No Metropolitanos)	PR-ADM-GA-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-03.pdf
		3	Salida de Material del Almacén por Reserva	PR-ADM-GA-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-06.pdf
		4	Entrada de Material al Almacén por Compra	PR-ADM-GA-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-07.pdf
		5	Entrega de Material del Almacén a Cuadrillas Operativas	PR-ADM-GA-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-08.pdf
		6	Devolución de Material al Almacén (Nuevo)	PR-ADM-GA-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-09.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		7	Revisión Física de los Materiales a las Cuadrillas dentro del Sistema SAP (Arqueo a Cuadrillas)	PR-ADM-GA-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-10.pdf
		8	Conteo Cíclico de Materiales y/o Artículos del Almacén	PR-ADM-GA-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-11.pdf
		9	Traspaso de Materiales entre los Almacenes	PR-ADM-GA-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-12.pdf
		10	Salida de Material del Almacén por Desguace	PR-ADM-GA-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-13.pdf
		11	Salida de Material del Almacén, Fuera del Horario Establecido	PR-ADM-GA-15	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-15.pdf
		12	Planeación de Consumos de Materiales del Almacén	PR-ADM-GA-17	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-17.pdf
		13	Control de Entradas y Salidas de Medidores de Agua en Almacenes	PR-ADM-GA-18	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-18.pdf
		14	Control y Resguardo de Archivo de Concentración	PR-ADM-GA-20	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GA-20.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Coordinación de Gestión Estratégica	Comunicación y Cultura del Agua	1	Talleres de Cultura del Agua	PR-CGE-CU-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CGE-CU-01.pdf
		2	Platicas a Instituciones Educativas	PR-CGE-CU-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CGE-CU-02.pdf
		3	Atención Social a Programas Federalizados	PR-CGE-CU-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CGE-CU-03.pdf
		4	Atención al Programa Federalizados de Cultura del Agua	PR-CGE-CU-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CGE-CU-04.pdf
		5	Calculadora del Agua	PR-ADJ-CU-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADJ-CU-05.pdf
		6	Contraloría Social	PR-ADJ-CU-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADJ-CU-06.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Coordinación Ejecutiva / Gerencia de Comunicación	Comunicación y Cultura del Agua	1	Semana Estatal del Agua (Relaciones Públicas)	PR-COE-GC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-01.pdf
		2	Visitas a Instalaciones Hidráulicas y en General	PR-COE-GC-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-02.pdf
		3	Organización de Eventos	PR-COE-GC-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-03.pdf
		4	Administración de Redes Sociales y Publicaciones	PR-COE-GC-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-04.pdf
		5	Diseño Gráfico e Impresión	PR-COE-GC-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-05.pdf
		6	Actualización del Portal de Internet e Intranet	PR-COE-GC-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-06.pdf
		7	Programa de Relaciones Públicas con Grupos de Interés	PR-COE-GC-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-07.pdf
		8	Atención a Reportes en Plataformas Digitales	PR-COE-GC-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-08.pdf
		9	Atención Telefónica a Servicios Administrativos	PR-COE-GC-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-09.pdf
		10	Recepción de Reportes de Fallas y Quejas Operativas	PR-COE-GC-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-10.pdf
		11	Comunicación Organizacional	PR-COE-GC-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-11.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
		12	Campañas Masivas	PR-COE-GC-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-12.pdf
		13	Monitoreo de Medios (Prensa)	PR-COE-GC-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-13.pdf
		14	Monitoreo de Medio (Televisión)	PR-COE-GC-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-14.pdf
		15	Reportes Operativos y Administrativos - Monitoreo de Medios	PR-COE-GC-15	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-15.pdf
		16	Fotografía y Video	PR-COE-GC-16	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-16.pdf
		17	Producción de Video	PR-COE-GC-17	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-COE-GC-17.pdf
		18	Administración de Proyectos	PR-GRL-PC-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-GRL-PC-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Administración	Adquisición de Bienes y Servicios	2	Evaluación al Desempeño del Proveedor y/o Contratista	PR-ADM-DA-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-DA-06.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Mantenimiento	Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles	1	Gestión de Mantenimiento a Vehículos Oficiales	PR-ADM-GM-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-01.pdf
		2	Solicitud de Adquisición de Neumáticos	PR-ADM-GM-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-04.pdf
		3	Pago de Combustible sin Flete (GAS L.P.)	PR-ADM-GM-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-07.pdf
		4	Suministro de Combustible y Lubricantes Área Metropolitana	PR-ADM-GM-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-08.pdf
		5	Gestión de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Bienes Inmuebles	PR-ADM-GM-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-10.pdf
		6	Control de Existencias Físicas de Combustibles	PR-ADM-GM-11	http://192.168.46.97:8080/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-11.pdf
		7	Mantenimiento Interno por parte de las Cuadrillas de Trabajo	PR-ADM-GM-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-12.pdf
		8	Pago de Servicios para el Área Metropolitana	PR-ADM-GM-19	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-19.pdf
		9	Solicitudes para la Adquisición de Activo Fijo para el Equipamiento de Inmuebles	PR-ADM-GM-20	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-20.pdf
		10	Control de Combustible Gasolina y Diésel para Vehículos MNM	PR-ADM-GM-27	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-27.pdf
		11	Control de Aceite en MNM	PR-ADM-GM-28	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GM-28.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Patrimonio	Patrimonio	1	Enajenación de Vehículos Oficiales	PR-ADM-GP-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-01.pdf
		2	Inventario de Bienes Muebles	PR-ADM-GP-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-02.pdf
		3	Baja y/o Cambio de Bienes Muebles	PR-ADM-GP-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-03.pdf
		4	Alta y Entrega de Vehículos Nuevos	PR-ADM-GP-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-04.pdf
		5	Arrendamientos	PR-ADM-GP-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-05.pdf
		6	Alta y Etiquetado de Bienes Muebles Inventariables	PR-ADM-GP-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-06.pdf
		7	Baja y/o Cambio de Vehículos Oficiales	PR-ADM-GP-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-07.pdf
		8	Seguimiento a Temas de Robo o Extravío de Bienes Propiedad de SADM	PR-ADM-GP-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-08.pdf
		9	Recolección y Disposición Final De Material Chatarra o Inservible De SADM	PR-ADM-GP-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-09.pdf
		10	Trámite de Placas para Vehículos Oficiales	PR-ADM-GP-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-10.pdf
		11	Atención de Siniestros Automovilísticos	PR-ADM-GP-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-11.pdf
		12	Pago de Infracciones AMM y MNM	PR-ADM-GP-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-12.pdf
		13	Atención a Solicitudes, Quejas y Programa de Bienes Inmuebles	PR-ADM-GP-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-13.pdf
		14	Atención de Siniestros y Daños Materiales	PR-ADM-GP-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-14.pdf
		15	Procedimiento para el Trámite de Contratación y Aseguramiento de Bienes Patrimoniales	PR-ADM-GP-15	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-15.pdf
		16	Elaboración y Oficialización del Cuadro General de Clasificación Archivística	PR-ADM-GP-16	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-16.pdf
		17	Transferencia Primaria de Expedientes	PR-ADM-GP-17	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-17.pdf
		18	Transferencia Secundaria de Expedientes	PR-ADM-GP-18	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GP-18.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Licitaciones y Contratos	Control de Obras	1	Elaboración del Presupuesto Base de las Obras a Concursar	PR-ADM-GL-01	https://www.sadm.gob.mx /POLIPRODocs/PR-ADM-GL-01.pdf
		2	Licitación de Obras Públicas	PR-ADM-GL-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GL-02.pdf
		3	Evaluación Técnica y Económica de Licitaciones Públicas e Invitación a Cuando Menos Tres Personas LOPSRM	PR-ADM-GL-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GL-03.pdf
		4	Trámite y Control de Estimaciones de los Contratos de Obra Pública	PR-ADM-GL-05	http://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GL-05.pdf
		5	Cierre de Contratos de Obra Pública	PR-ADM-GL-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADM-GL-06.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Seguridad Industrial	Seguridad	1	Pláticas y Capacitaciones Preventivas en Materia de Seguridad Industrial	PR-DRH-SI-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-01.pdf
		2	Inspecciones en Materia de Seguridad Industrial (Estaciones Cloradoras y Obra Pública)	PR-DRH-SI-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-02.pdf
		3	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y Oportunidades	PR-DRH-SI-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-03.pdf
		4	Notificación e Investigación de Accidentes / Incidentes o no Conformidades	PR-DRH-SI-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-04.pdf
		5	Actualización y Cumplimiento de Requisitos Legales en Materia de Seguridad Industrial y Otros	PR-DRH-SI-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-05.pdf
		6	Preparación y Respuesta a Emergencias	PR-DRH-SI-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-06.pdf
		7	Procedimientos Específicos en Materia de Seguridad Industrial	PR-DRH-SI-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-DRH-SI-07.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Coordinación de Calidad del Agua	Control de Calidad de Aguas y Residuos	1	Gestión de Requerimientos de Calidad de Aguas y Residuos, Verificaciones y Calibraciones	PR-ADJ-CA-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-ADJ-CA-01.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección Jurídica	Soporte y Defensa Legal	1	Análisis, Registro y Asignación del Requerimiento	PR-JUR-DJ-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-01.pdf
		2	Finiquito de Relación y Haberes Laborales	PR-JUR-DJ-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-02.pdf
		3	Paraprocesal por Despido	PR-JUR-DJ-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-03.pdf
		4	Paraprocesal de Investigación por Muerte	PR-JUR-DJ-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-04.pdf
		5	Seguimiento a Asuntos Extrajudiciales	PR-JUR-DJ-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-05.pdf
		6	Atención a Asuntos Litigiosos	PR-JUR-DJ-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-06.pdf
		7	Atención de Solicitudes de Acceso a la Información	PR-JUR-DJ-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-07.pdf
		8	Actualización de Información Pública Obligatoria en Plataformas	PR-JUR-DJ-08	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-08.pdf
		9	Atención a Mandatos de Autoridades	PR-JUR-DJ-09	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-09.pdf
		10	Atención a Solicitudes de Unidades Administrativas	PR-JUR-DJ-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-10.pdf
		11	Coordinación con los Enlaces Jurídicos en los procesos de las Unidades Administrativas con Intervención Legal	PR-JUR-DJ-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-11.pdf
		12	Atención a Solicitudes de Servicios Externos	PR-JUR-DJ-12	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-12.pdf
		13	Sesiones y Elaboración de Actas del Consejo de Administración	PR-JUR-DJ-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-13.pdf
		14	Correspondencia Externa (Envío y Recepción de Documentos)	PR-JUR-DJ-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-JUR-DJ-14.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Coordinación de Auditoría Interna	Control Interno	1	Atención y Seguimiento de las Actividades Extraordinarias Solicitadas o Identificadas por la Coordinación de Auditoría Interna	PR-CAI-CI-01	http://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CAI-CI-01.pdf
		2	Procedimiento General de Auditoría (Administrativa, Técnica y Normativa)	PR-CAI-CI-02	http://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CAI-CI-02.pdf
		3	Entrega - Recepción de Funcionarios de SADM (Mandos Medios e Inferiores)	PR-CAI-JN-01	https://www.sadm.gob.mx /POLIPRODocs/PR-CAI-JN-01.pdf
		4	Actualización y Difusión de la Normativa de SADM	PR-CAI-JN-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CAI-JN-02.pdf
		5	Registro y Control de Firmas Autorizadas Dentro del Sistema SICOF	PR-CAI-JN-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-CAI-JN-03.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Gerencia de Procesos	Control de la Información Documentada	1	Elaboración y Aprobación de la Información Documentada	PR-INT-01	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-01.pdf
		2	Control y Difusión de la Información Documentada	PR-INT-02	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-02.pdf
		3	Conservación de la Información Documentada	PR-INT-03	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-03.pdf
Gerencia de Gestión de la Calidad	Control Interno	4	Auditorías Internas	PR-INT-04	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-04.pdf
Gerencia de Planeación de Mejora y Seguimiento de Proyectos	Planeación Estratégica y Operativa	5	Planeación de Mejora	PR-INT-05	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-05.pdf
Gerencia de Gestión de la Calidad	Revisión por la Dirección (Liderazgo)	6	Revisión Directiva	PR-INT-06	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-06.pdf
	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Medición de Satisfacción del Usuario, Acciones Correctivas y Mejora Continua)	7	Mejora Continua	PR-INT-07	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-07.pdf
		8	Control de Salidas No Conformes	PR-INT-10	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-10.pdf
		9	Acciones Correctivas	PR-INT-11	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-11.pdf
		10	Aplicación de Encuestas/Evaluaciones	PR-INT-13	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-13.pdf
Dirección de Administración	Control de la Información Documentada	11	Uso y Control del Holograma de Seguridad	PR-INT-14	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-14.pdf
	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	12	Modelo de Responsabilidad Social de SADM	PR-INT-16	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-16.pdf
Gerencia de Planeación de Mejora y Seguimiento de Proyectos	Gestión de Riesgos y Oportunidades	13	Administración de Riesgos y Oportunidades	PR-INT-17	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-17.pdf
Gerencia de Gestión de la Calidad	Planificación de Cambios	14	Planificación de Cambios	PR-INT-19	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-19.pdf

Unidad Administrativa	Proceso	No.	Nombre	Código	Hipervínculo
Dirección de Ingeniería	Ingeniería	15	Evaluación de Materiales y Tecnología	PR-INT-21	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-21.pdf
Dirección de Recursos Humanos	Seguridad	17	Consulta y Participación de los Trabajadores en el Sistema de Seguridad	PR-INT-22	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-22.pdf
Dirección de Finanzas	Administración de Recursos Financieros	18	Seguimiento de Pasivos sin Factura Cuenta Puente	PR-INT-23	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-23.pdf
Dirección de Finanzas	Control Interno	19	Evaluación de las Normas Generales de Control Interno	PR-INT-24	https://www.sadm.gob.mx/POLIPRODocs/PR-INT-24.pdf

13.0.- REVISIONES

No.	Descripción de la Modificación	Fecha de Realización
00	Creación del documento.	02/02/2023
01	Ajustes relativos a la eliminación de la Coordinación de Procesos y Calidad, y la transferencia de la responsabilidad sobre este documento en la Dirección de Recursos Humanos. Así como la actualización de índices de los documentos en las diferentes unidades administrativas de SADM.	02/01/2024
02	Actualización de Documentos de acuerdo a los cambios en las diferentes Unidades Administrativas.	23/07/2024
03	Actualización de Documentos de acuerdo a los cambios en las diferentes Unidades Administrativas.	02/01/2025

14.0.- APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Este Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos, se expide como un instrumento de apoyo y orientación a la ciudadanía y partes interesadas, a fin de conocer la estructura de políticas y procedimientos que regulan los diversos procesos internos, así como los principales trámites y servicios que brinda al público en general el organismo público descentralizado Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D., en cumplimiento a su objeto social, contenido en su respectiva Ley de Creación, y con fundamento en el Artículo 13 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León, que dispone que cada dependencia o entidad deberá contar con "manuales de organización y de procedimientos administrativos", así como el Artículo 95 Fracción I, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, que señala:

> Artículo 95. Los sujetos obligados pondrán a disposición del público y mantendrán actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:
>
> I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

Estas políticas y procedimientos son autorizados por los titulares de las diferentes Unidades Administrativas que integran la estructura organizacional de SADM, siendo responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, la compilación, estructuración e integración de los mismos,

dentro de un Sistema de Gestión Institucional (SGI), conforme al Artículo 23 Fracciones XXVI y XXVII del Reglamento Interior de SADM, y otras aplicables.

Por consiguiente, el Manual es un documento dinámico que se integra de acuerdo a las atribuciones y facultades de cada Unidad Administrativa que conforma la estructura organizacional de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, declarada en su Reglamento Interior, y que es actualizado y difundido a través de la Dirección de Recursos Humanos, cada vez que se generen cambios o modificaciones significativas en la composición de los procesos, en las diferentes políticas y procedimientos internos, así como de los diversos trámites y servicios que se brindan a los usuarios.

Atentamente,

Lic. Ernesto José Angulo Lara

Director de Recursos Humanos.