



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

Cuernavaca, Mor; 09 de enero del 2015

C. SALVADOR SANDOVAL PALAZUELOS
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE MEJORA REGULATORIA
AV. RÍO MAYO 1100, PLAZA EL CAMPANARIO, COL. VISTA HERMOSA
PRESENTE:

De conformidad con lo establecido en el Convenio de Coordinación en Materia de Mejora Regulatoria celebrado entre la CEMER y el Ayuntamiento de Cuernavaca, de fecha 15 de abril del 2013 y con fundamento en los artículos 1, 3, 5, 13, 14 fracción III; 35 fracción IV; 49, 50, 51 y 60 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos; envío a Usted los siguientes anteproyectos:

- Manual de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Comisaría
- Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Materiales del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación Jurídica
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Técnica
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación y Gestión Social
- Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Operación
- Manual de Integración y Funcionamiento del Consejo de Información Clasificada del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Lo anterior a efecto de emitir el dictamen correspondiente y/o exención de la elaboración del Manifiesto de Impacto Regulatorio, a efecto de que puedan ser publicados en el Periódico Oficial del Estado de Morelos "Tierra y Libertad". Anexo medios digitales.

Sin más por el momento, me despido de Usted, no sin antes enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

SERGIO HERNÁNDEZ D.

SERGIO HERNÁNDEZ DÍAZ
DIRECTOR DE MEJORA REGULATORIA
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA, MORELOS

C.C.P. - César Salgado Castañeda.- Secretario de Turismo y Desarrollo Económico.- para su conocimiento

Calle Motolinía No. 2, Centro Histórico Cuernavaca, Morelos C.P. 62000 Tel. 329.55.00

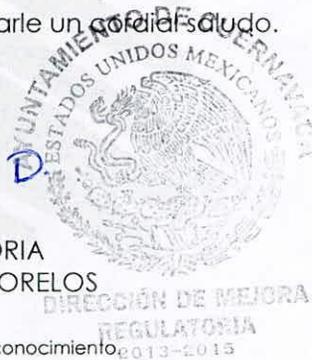
www.cuernavaca.gob.mx



@cuernavacagob



/cuernavacagob





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN
SOCIAL

Clave: DT-SAPAC-CGS-IV

Revisión: 1

Página **1** de **63**

Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación y Gestión Social

Cuernavaca, Morelos 2013



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN
SOCIAL

Clave: DT-SAPAC-CGS-IV

Revisión: 1

Página 2 de 63

CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. POLÍTICAS	5
IV. PROCEDIMIENTOS	7
01. Boletines de prensa	7
02. Campañas publicitarias	12
03. Revista digital	18
04. Monitoreo de Medios	24
05. Pláticas sobre el cuidado del agua	29
06. Visita guiadas al manantial de El Túnel	36
07. Eventos	43
08. Recorridos a la Casa Ecológica	49
09. Estudios Socio Económicos	56
V. DIRECTORIO	61
VI. HOJA DE PARTICIPACIÓN	62
VII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	63



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 21 de la Ley Estatal de Agua Potable fracción XII; Art. 9 del Acuerdo de Creación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca y el artículo 22 del Reglamento Interior del SAPAC Fracción I, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación y Gestión Social, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

APROBÓ

Director General del SAPAC

REVISÓ

Titular de Coordinación y Gestión Social

ELABORÓ

Secretaria Ejecutiva "A"

Fecha de Autorización	Vo.Bo Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital	VERSIÓN (año)	No. de paginas
		2013	53



II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos del área de Coordinación y Gestión Social del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, es un documento de control interno, con información detallada y ordenada, que contiene las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones y sistemas de las distintas operaciones y actividades que se realizan dentro de la misma, esta información sirve para:

- Uniformar y controlar las funciones de la Unidad de Coordinación y Gestión Social.
- Delimitar actividades, responsabilidades y funciones de la Unidad de Coordinación y Gestión Social.
- Precisar las funciones del personal de la Unidad de Coordinación y Gestión Social y evitar duplicidad de actividades.
- Coordinar la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y las fugas de responsabilidad.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, en base a las responsabilidades y funciones establecidas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: DT-SAPAC-CCGS-IV

Revisión: 1

Página 5 de 63

III. POLITICAS

PROCEDIMIENTO: De los boletines de prensa

La Unidad de Coordinación y Gestión Social es una Unidad staff adscrita a la Dirección General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, y cuenta con las siguientes políticas:

El Jefe de Oficina de Comunicación elaborará mínimo dos boletines informativos a la semana y se enviarán vía correo electrónico a los medios de comunicación electrónicos e impresos.

PROCEDIMIENTO: De Campañas publicitarias

El titular del área y el Jefe de Oficina de Comunicación diseñarán, gestionarán y establecerán mecanismos necesarios para la difusión de las campañas publicitarias de descuentos en recargos y pago por adelantado, dirigida a los cerca de 90 mil usuarios del SAPAC a través de los medios de comunicación locales.

PROCEDIMIENTO: De la Revista Digital

El titular de Coordinación y Gestión Social será la persona encargada de revisar y autorizar la revista digital "Agua y Vida", se armará los últimos días de cada mes para que quede lista los primeros 5 días del mes.

PROCEDIMIENTO: De Monitoreo de medios

El Analista Especializado elaborará la Síntesis Informativa con los periódicos locales y debe de ser entregada de manera electrónica en la Dirección General y a las diferentes Direcciones y áreas staff que integran este sistema operador; con respecto al monitoreo de medios electrónicos matutino y vespertino sólo se entregará a Dirección General de manera digital e impresa una vez concluidos los noticieros



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: DT-SAPAC-CCGS-IV

Revisión: 1

Página 6 de 63

PROCEDIMIENTO: De las Pláticas sobre el cuidado del agua

El promotor ambiental es el encargado de realizar las pláticas sobre el cuidado del agua y programar con anticipación una cita con la institución educativa para establecer fecha y horario de asistencia y de esa forma preparar el material didáctico adecuado o necesario.

PROCEDIMIENTO: De las Visitas al Túnel

El promotor ambiental es el encargado de realizar las visitas al túnel y programar con anticipación una cita con la institución educativa para establecer fecha y horario de asistencia.

PROCEDIMIENTO: De los Eventos

El titular del área y el Jefe de Oficina de comunicación serán las personas encargadas de determinar la coordinación y asignar actividades para la realización del evento.

PROCEDIMIENTO: De los recorridos a la casa ecológica

El promotor ambiental es el encargado de realizar los recorridos a la casa ecológica y programar con anticipación una cita con la institución educativa para establecer fecha y horario de asistencia y de esa forma preparar el material didáctico adecuado o necesario.



IV. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE LOS BOLETINES DE PRENSA

1.- Propósito:

Dar a conocer las actividades relevantes y ejecución de obras que realiza el SAPAC a favor de la ciudadanía.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3.-Referencia: Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de oficina de Comunicación: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-01

Revisión: 1

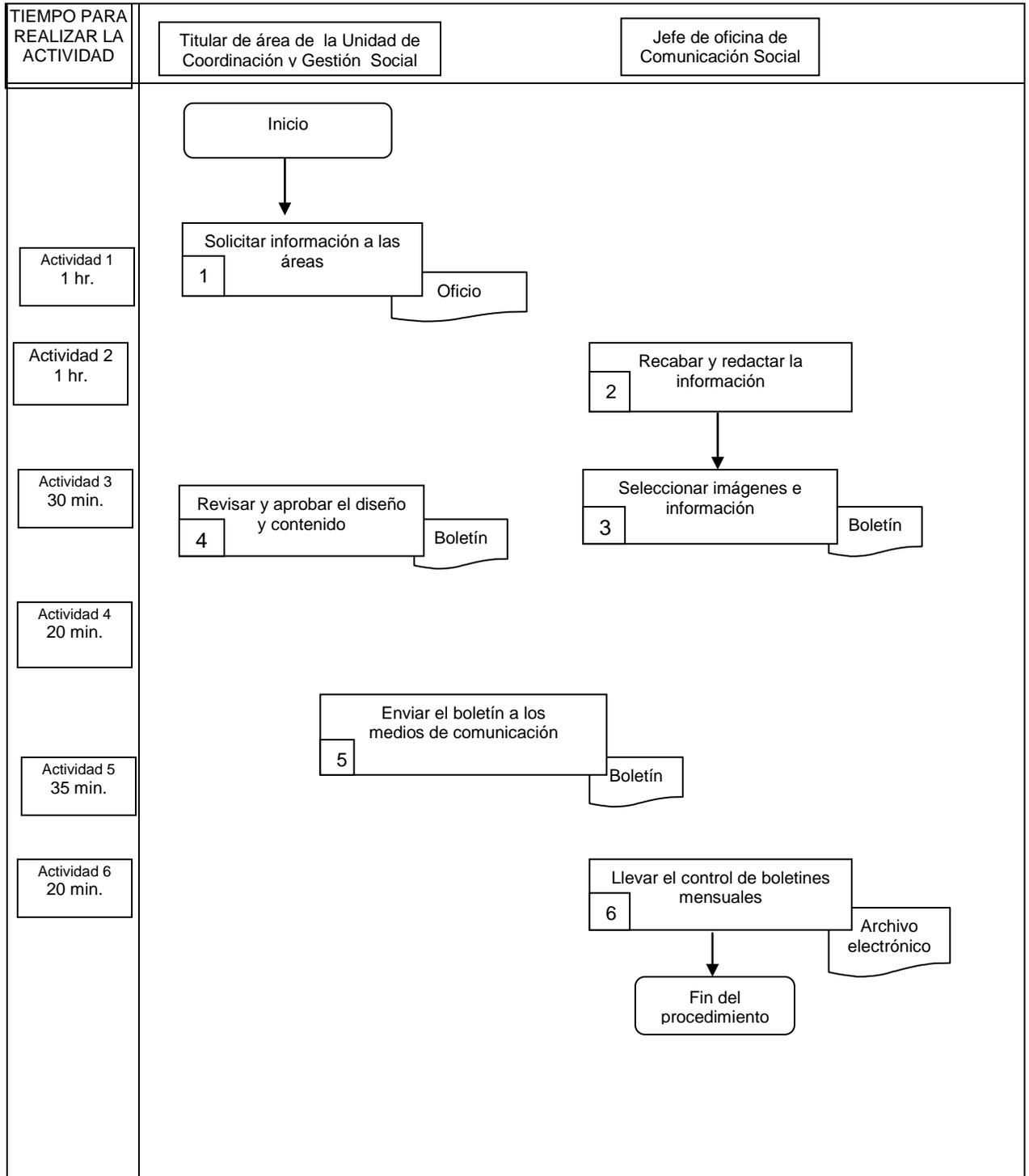
Página **8** de **63**

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de boletines de prensa
- 6.2 Descripción de actividades de boletines de prensa
- 6.3 Registro de calidad y anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE BOLETINES DE PRENSA





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-01

Revisión: 1

Página **10** de **63**

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE BOLETINES DE PRENSA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Titular de la Unidad de la Unidad de Coordinación y Gestión Social (TUCGS)	Solicita a las áreas la información de las actividades relevantes realizadas.	Oficio
2	Jefe de Oficina de Comunicación (JOC)	Indaga, recaba y redacta la información generada de las actividades efectuadas por las áreas del SAPAC.	N/A
3	(JOC)	Selecciona imágenes e información para estructurar el diseño y elabora el boletín de prensa.	Boletín de prensa
4	(TUCGS)	Revisa y autoriza el diseño y contenido del boletín de prensa	Boletín de prensa
5	(TUCGS) (JOC)	Envía el boletín de prensa a los medios de comunicación.	Boletín de prensa
7	(JOC)	Lleva el control de los boletines elaborados mensualmente. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Archivo electrónico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-01

Revisión: 1

Página **11** de **63**

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Boletín	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años
2	Boletín	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficio	S/C
2	Boletín	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

1.- Propósito:

Establecer la metodología para el diseño de las campañas de difusión e informar a los medios de comunicación sobre los programas, actividades y acciones realizadas por el Sistema de Agua Potable.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social: Responsable de planear, coordinar y evaluar las políticas y actividades de información, difusión y comunicación.

Jefe de oficina de Comunicación: Responsable de seleccionar, administrar y canalizar información relacionada con el SAPAC dirigida a los usuarios, así como aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 13 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de campañas publicitarias
- 6.2 Descripción de actividades campañas publicitarias
- 6.3 Registro de calidad y anexos



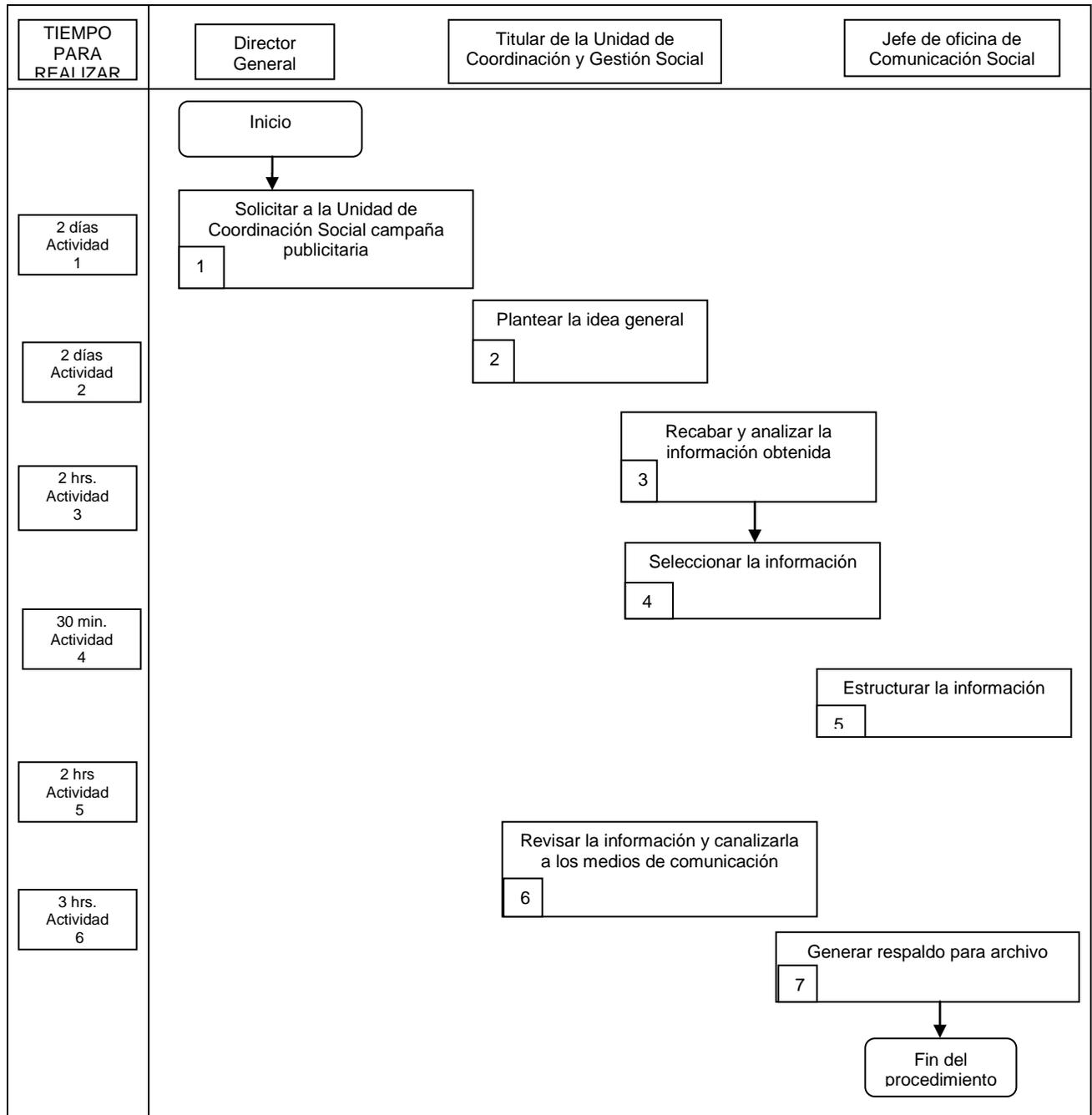
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página **14** de **63**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 15 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director General	Solicita a la Unidad de Coordinación y Gestión Social la elaboración de una campaña publicitaria de un tema específico.	Oficio
2	Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social (TUCGS)	Plantea la idea general y definir los objetivos específicos de la campaña.	N/A
3	(TUCGS) Jefe de Oficina de Comunicación (JOC)	Recaba y analizar la información fotográfica o imágenes de video del Sistema de Agua Potable que se publicará o se transmitirá por los medios de comunicación.	N/A
4	(TUCGS) (JOC)	Selecciona la información y determina a qué medio de comunicación se va a dirigir la campaña (diseño de lonas, medios impresos, productora de spot de radio o televisión).	N/A
5	(JOC)	Estructura la información.	N/A
6	(TUCGS)	Revisa y canaliza la información a los medios de comunicación para su publicación.	Archivo electrónico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 16 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(JOC)	Genera respaldo de la información enviada para integrar al expediente para la Unidad de Coordinación Social y revisar el historial cuando sea necesario. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Archivo electrónico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 17 de 63

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
2	Campañas de concientización de cultura del agua realizadas a la población	Semestral

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio o Solicitud	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años
2	Archivo Electrónico	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE LA REVISTA DIGITAL

1.- Propósito:

Diseñar publicaciones mensuales donde se den a conocer las principales actividades desarrolladas por el organismo.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Titular del área de Coordinación y Gestión Social.- Responsable de planear, coordinar y evaluar las políticas y actividades de información, difusión y comunicación.

Jefe de oficina de comunicación.- Responsable de seleccionar, administrar y canalizar información relacionada con el SAPAC dirigida a los usuarios.

Asistente de Dirección.- Responsable del diseño de la revista mensual.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 19 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de la revista electrónica
- 6.2 Descripción de actividades de la revista electrónica
- 6.3 Registro de calidad y anexos



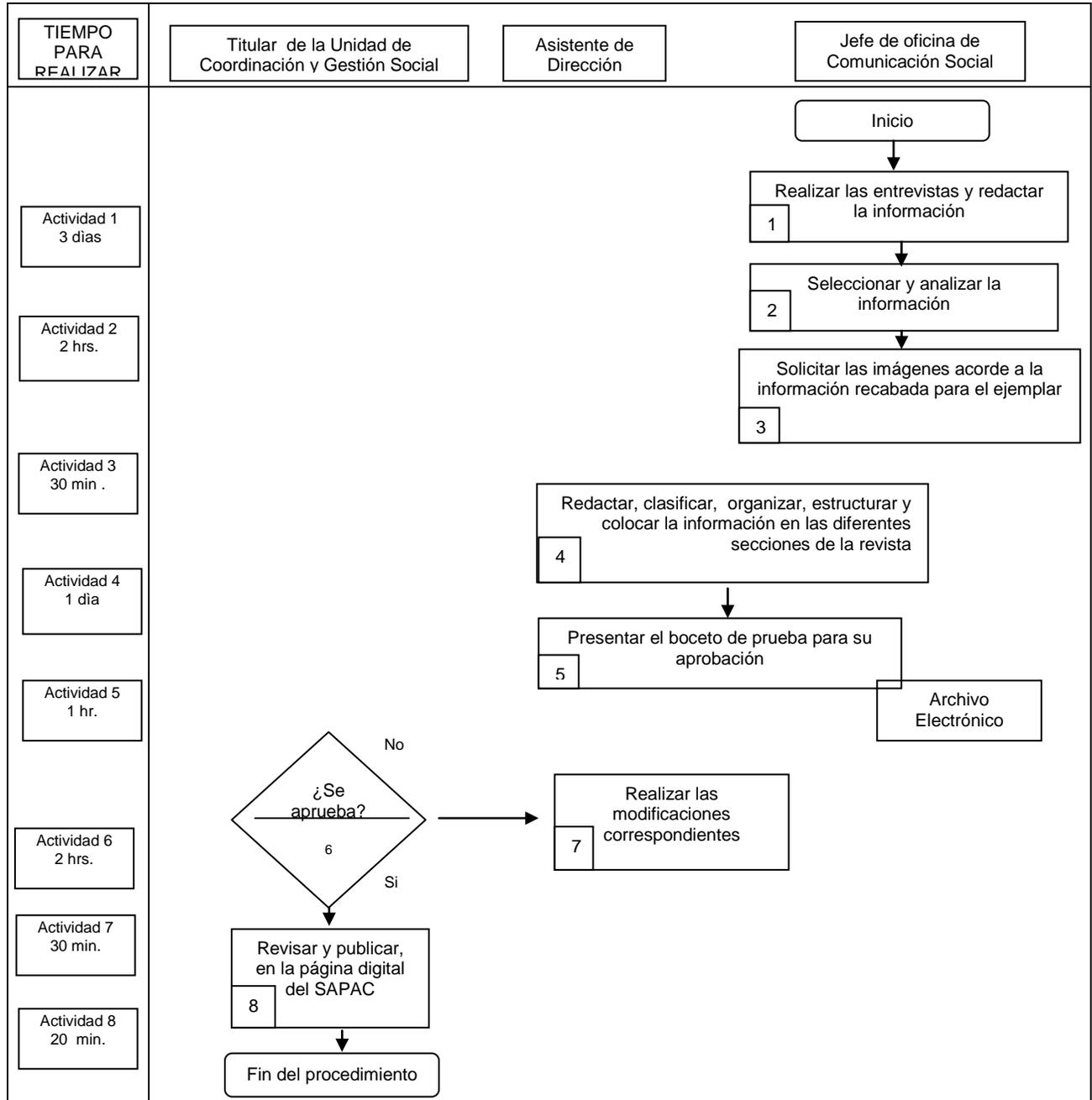
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 20 de 63

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LA REVISTA DIGITAL





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 21 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LA REVISTA DIGITAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Comunicación (JOC)	Entrevista al personal y recabar la información que se obtiene en cada una de las áreas staff y direcciones del SAPAC, para programar la publicación electrónica.	Electrónico
2	(JOC)	Selecciona y analiza la información a publicar;	N/A
3	(JOC) (SO) Supervisor de obra	Obtener el tipo de imágenes que se requerirán para el ejemplar, con la finalidad de recopilar la información gráfica para la revista.	N/A
4	(JOC) (AD) Asistente de Dirección	Una vez recopilada la información, redacta, clasifica, organiza, estructura y coloca ésta en las diferentes secciones de la revista, para proceder a elaborar el diseño.	N/A
5	(AD) (JOC)	Cuando el boceto está terminado se procede a la corrección de estilo y realizar el diseño final de la publicación.	Archivo electrónico
6	(TUCGS)	¿Se aprueba la revista electrónica? No, ir a la actividad 7 Si, ir a la actividad 8	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 22 de 63

7	(AD) (JOC)	Realiza las correcciones y adecuaciones correspondientes.	N/A
8	(TUCGS)	Revisa y envía de manera electrónica a la página digital del SAPAC para su publicación. Con esta actividad finaliza el procedimiento	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-04

Revisión: 1

Página 23 de 63

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
4	Edición de revista digital del SAPAC	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Entrevistas	S/C
2	Imágenes	S/C
3	Boceto	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1.- Propósito:

Elaboración de síntesis de prensa y monitoreo de medios de comunicación electrónicos para retroalimentar al cuerpo directivo del SAPAC sobre la información generada en el estado.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Auxiliar analista.- Responsable de realizar el monitoreo y síntesis de medios de comunicación locales, electrónicos e impresos.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-03

Revisión: 1

Página 25 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de monitoreo de prensa
- 6.2 Descripción de actividades de monitoreo de prensa
- 6.3 Registro de calidad y anexos



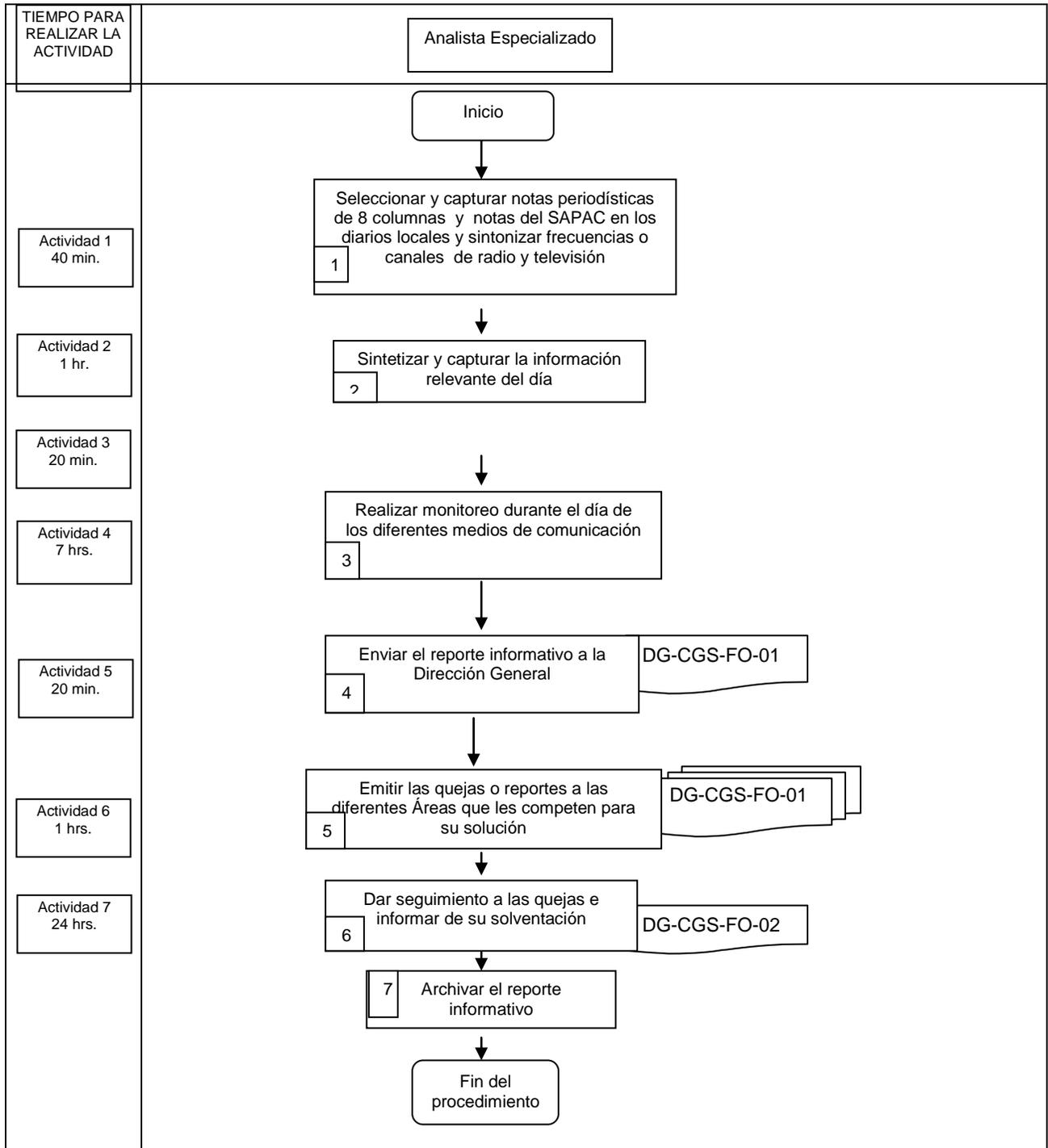
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-03

Revisión: 1

Página **26** de **63**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-03

Revisión: 1

Página 27 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Analista Especializado (AE)	Selecciona y captura notas periodísticas de 8 columnas y notas del SAPAC en los diarios locales y sintonizar frecuencias o canales de radio y televisión	N/A
2	(AE)	Sintetiza y captura las notas periodísticas relevantes del día seleccionadas de los periódicos, de acuerdo al formato utilizado y fotocopiar las notas de los periódicos relacionadas al SAPAC para su archivo.	Formato DG-CGS-FO-01
3	(AE)	Realiza durante el transcurso del día monitoreo de notas periodísticas de varios medios de comunicación para elaborar el reporte informativo de acuerdo a los acontecimientos que le competen a SAPAC.	N/A
4	(AE)	Envía el reporte informativo a la Dirección General al concluir los noticieros.	Formato DG-CGS-FO-01
5	(AE)	Emite el reporte informativo sobre las quejas o denuncias ciudadanas a las Áreas que les compete para su pronta solución.	Formato DG-CGS-FO-01
6	(AE)	Da seguimiento a las quejas realizadas por los Usuarios e informa a la Dirección General cuales de ellas han sido solventadas.	Formato DG-CGS-FO-02
7	(AE)	Archiva el resumen de monitoreo, reportes y versiones estenográficas, audio o video generados en cada noticiero. Con esta actividad finaliza el procedimiento	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: : PR-SAPAC-CGS-03

Revisión: 1

Página **28** de **63**

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
3	Monitoreo	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Formato DGCGS-FO-01 Monitoreo	Analista Especializado	1 año
02	Formato DG-CGS-FO-02 Quejas ciudadanas	Analista Especializado	1año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Periódicos locales	S/C
2	Informe de monitoreo	S/C
3	Estatus y seguimiento de quejas	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS PLÁTICAS DEL CUIDADO DEL AGUA

1.- Propósito:

Establecer la metodología para promover la cultura en el cuidado del agua a los receptores, para lograr los objetivos del área.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a toda la población del Municipio de Cuernavaca para promover, las pláticas que tengan que ver con la Cultura del Agua creando líneas de acción y prevención con el fin de fortalecer el conocimiento, y cambio de actitud con respecto al Recurso Agua.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Jefe de Departamento de Cultura del Agua.- Responsable de coordinar y supervisar las pláticas impartidas sobre el cuidado del agua

Promotor Ambiental: Responsable de impartir pláticas y visitas al túnel sobre el cuidado del agua y medio ambiente.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad p un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos proporcionando evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 30 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de actividades y pláticas escolares.
- 6.2 Descripción de actividades de las pláticas escolares.
- 6.3 Registro de calidad y anexos



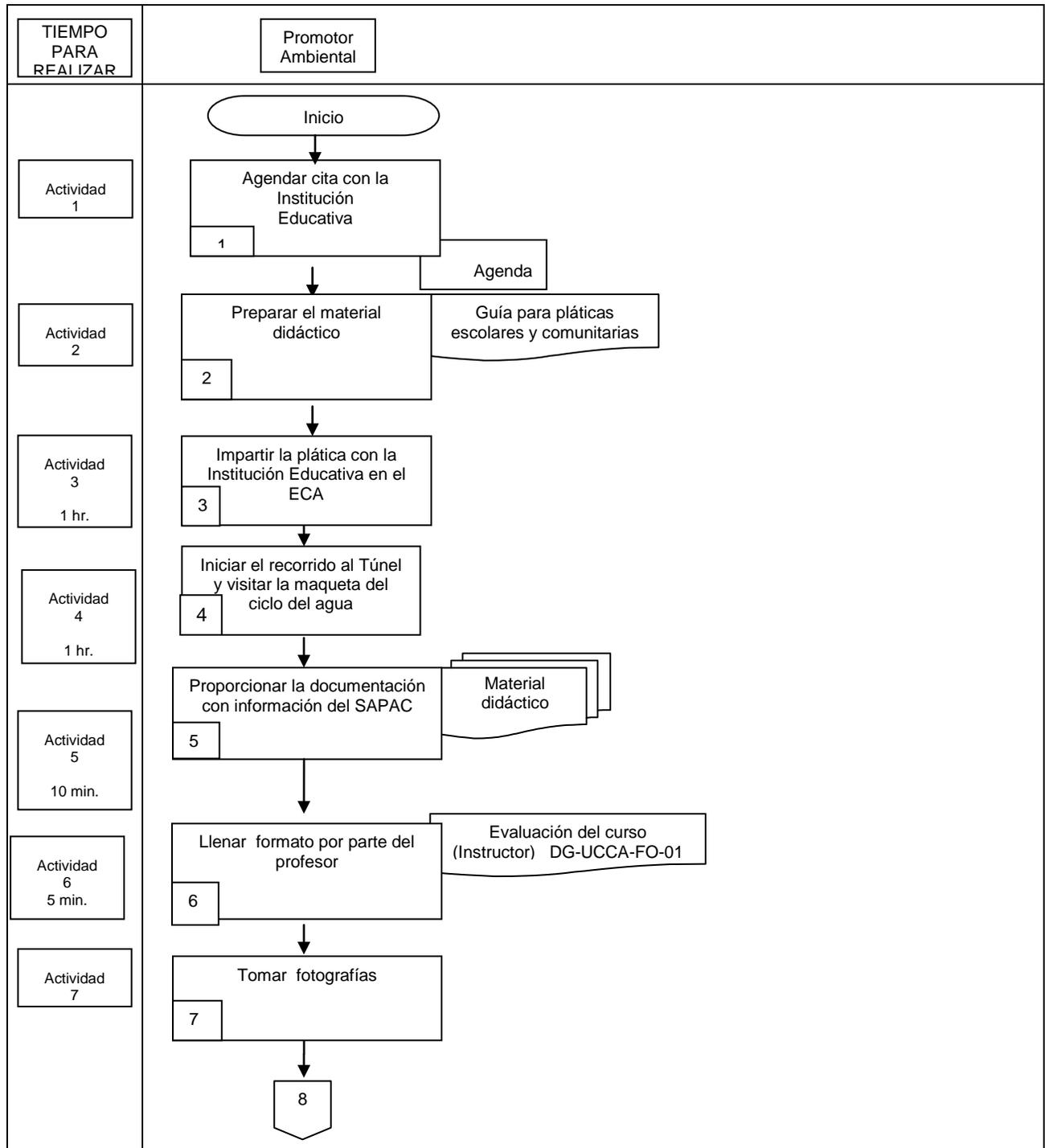
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 31 de 63

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS PLATICAS SOBRE EL CUIDADO
DEL AGUA**



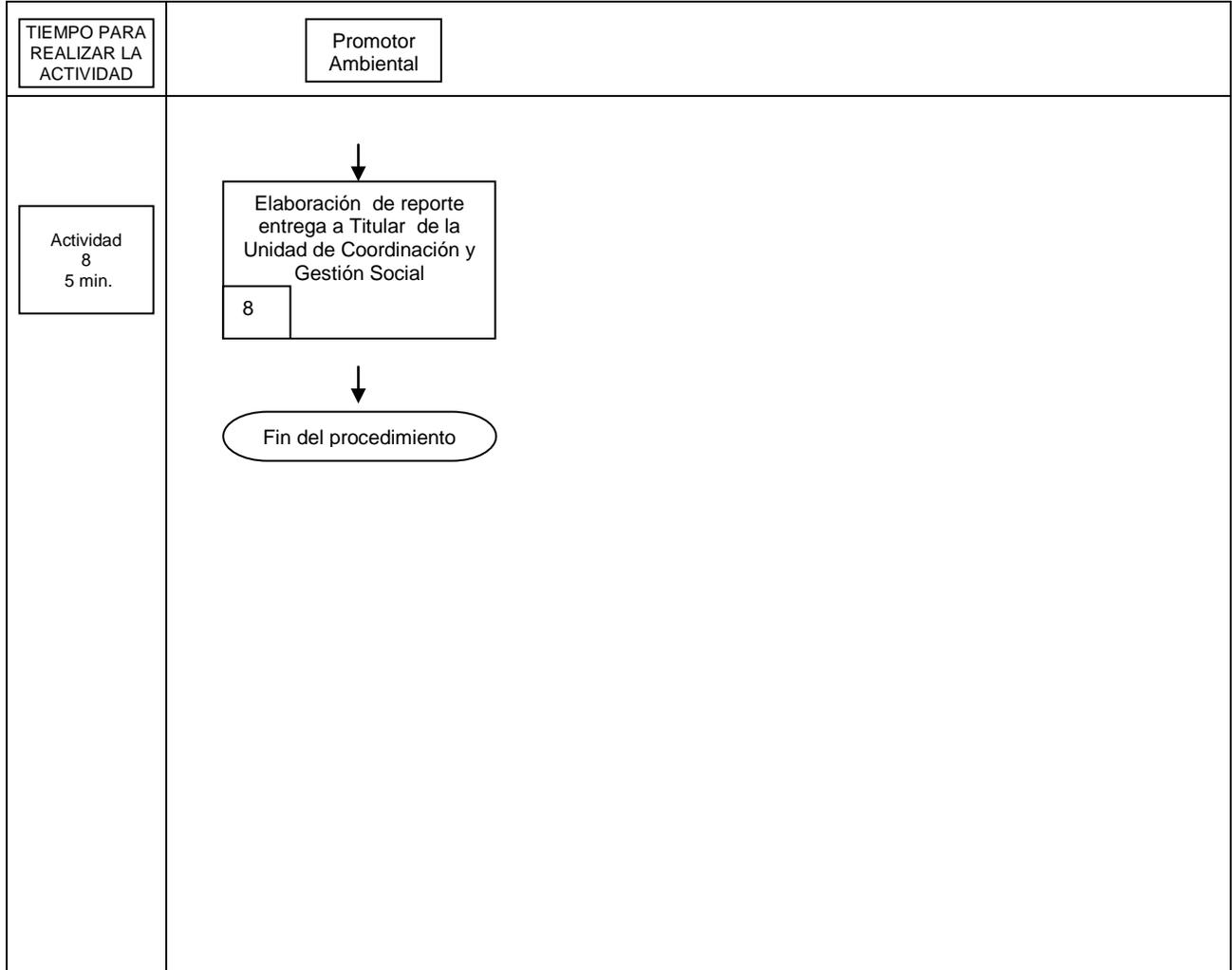


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **32** de **63**





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 33 de 63

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS PLÁTICAS SOBRE EL
CUIDADO DEL AGUA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Promotor Ambiental (PA)	Agenda cita con la Institución Educativa de acuerdo a los requerimientos y exponer la actividad que se llevará a cabo, establecer fechas, horarios, y requerir las características físicas necesarias para el desarrollo de las actividades y pláticas	N/A
2	(PA)	Prepara el material didáctico a utilizar en las pláticas de acuerdo a las características del plantel educativo.	N/A
3	(PA)	Recibe a la institución programada, realiza la presentación ante el grupo y aplica algunas actividades para reforzar la misma.	N/A
4	(PA)	Inicia el recorrido al Túnel y visitar la maqueta del ciclo del agua	N/A
5	(PA)	Obsequia trípticos, carteles y material proporcionado del SAPAC, etc.	N/A
6	(PA)	Solicita al profesor del grupo llenar un formato de evaluación de la práctica impartida.	DG-UCCA-FO-01
7	(PA)	Toma de fotografías de la plática impartida.	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 34 de 63

8	(PA)	Elabora un reporte semanal de las pláticas escolares y comunitarias impartidas, llevar un control de asistencia y número de pláticas impartidas. Con esta actividad finaliza el procedimiento	N/A
---	------	--	-----



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 35 de 63

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
5	Platicas de cultura del agua impartidas a la población	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Evaluación del Curso DG-UCCA-FO-01	Promotor Ambiental	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Trípticos Material didáctico	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS AL TUNEL

1.- Propósito:

Establecer la metodología para promover la cultura en el cuidado del agua y el uso, para lograr los objetivos del área.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a toda la población del Municipio de Cuernavaca para promover, las prácticas que tengan que ver con la Cultura del Agua creando líneas de acción y prevención con el fin de fortalecer el conocimiento, y cambio de actitud con respecto al Recurso Agua.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización.

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Jefe de Departamento de Cultura del Agua.- Responsable de coordinar y supervisar las visitas al túnel

Promotor Ambiental: Responsable de realizar visitas guiadas al túnel.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos proporciones evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 37 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de actividades y visitas.
- 6.2 Descripción de actividades de las visitas.
- 6.3 Registro de calidad y anexos



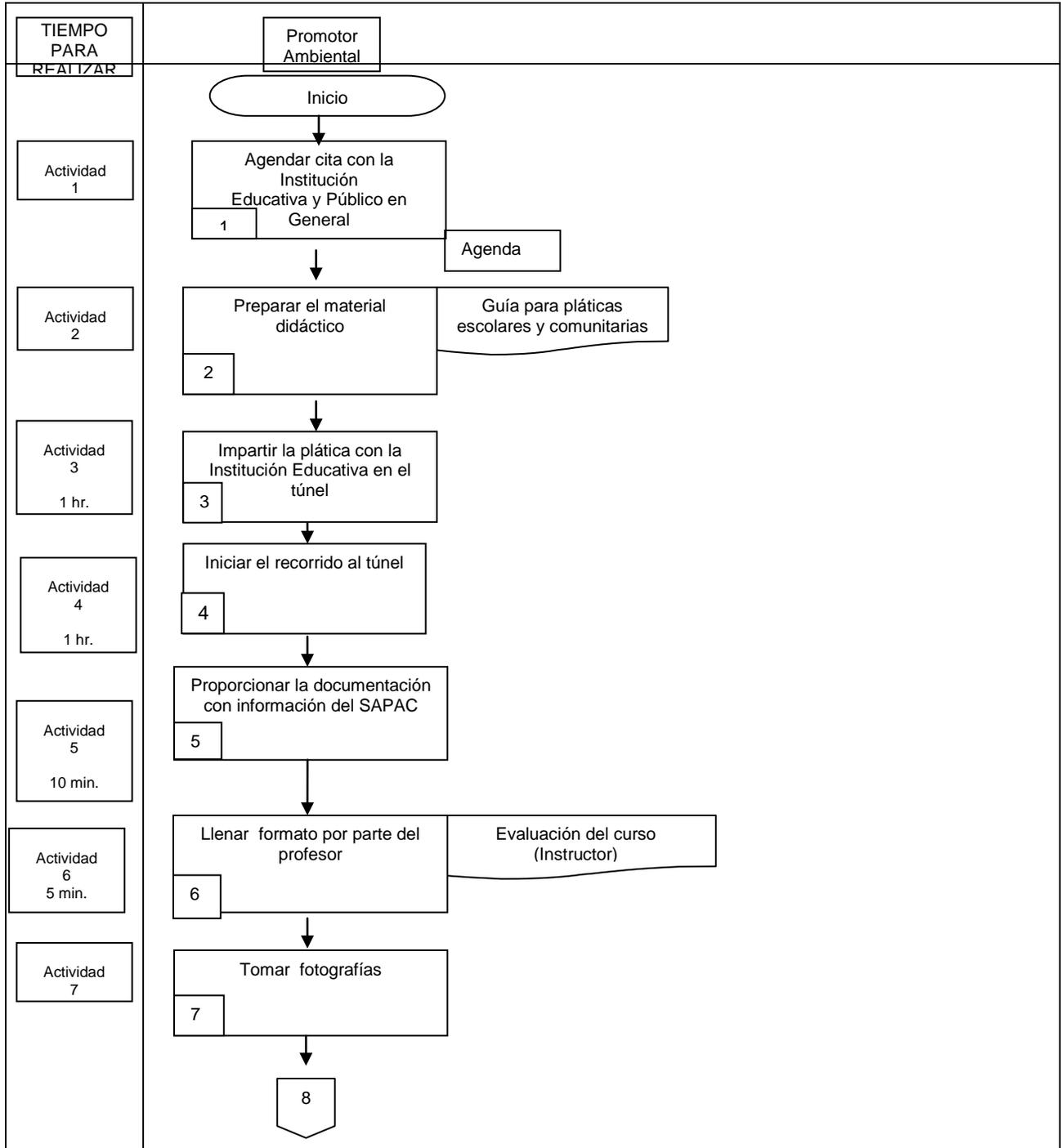
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **38** de **63**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS AL TUNEL



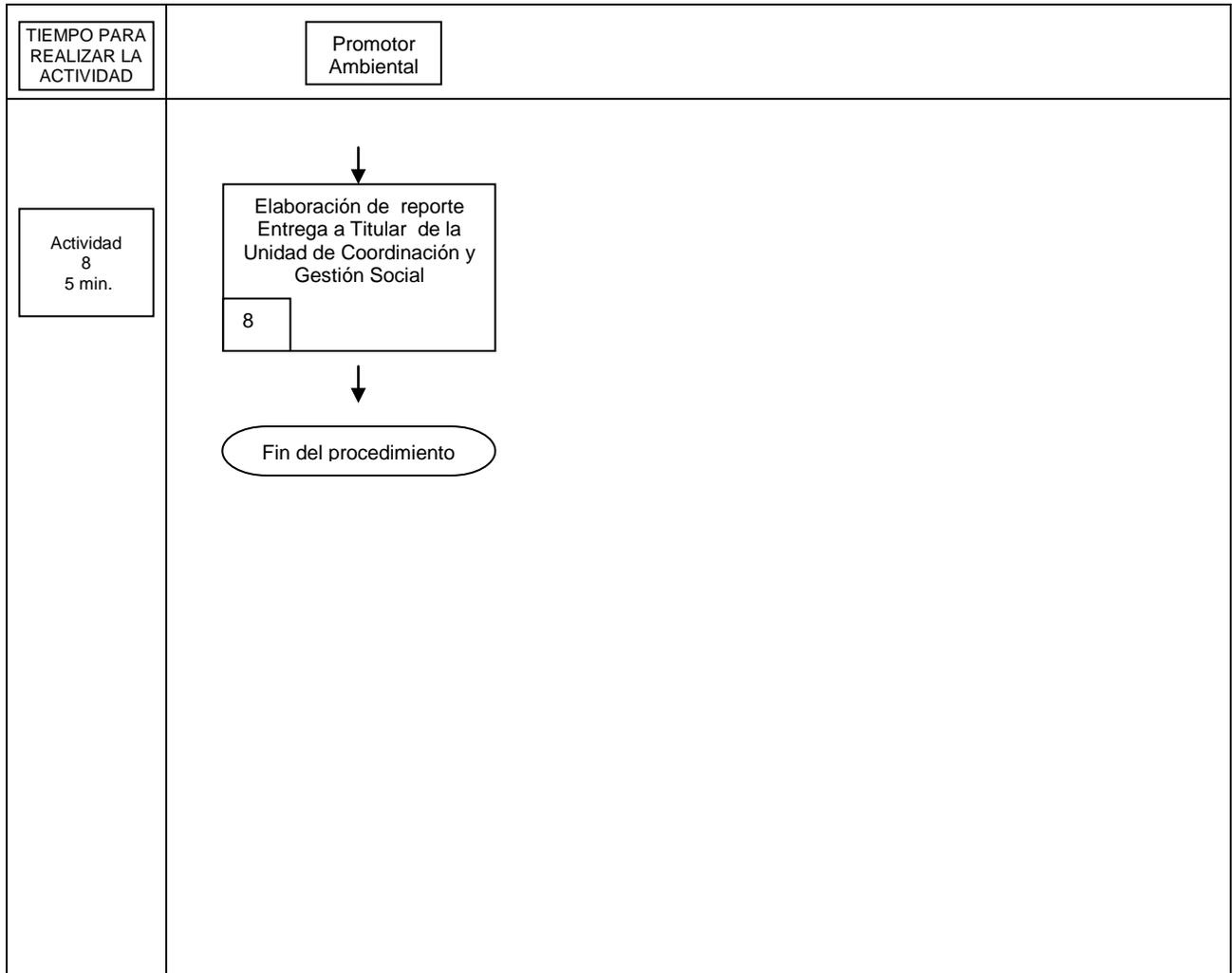


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **39** de **63**





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 40 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS AL TÚNEL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Promotor Ambiental (PA)	Agenda cita con la Institución Educativa o el Público en General de acuerdo a los requerimientos y exponer la actividad que se llevará a cabo, establecer fechas, horarios, y requerir las características físicas necesarias para el desarrollo de las actividades y pláticas	N/A
2	(PA)	Prepara el material didáctico a utilizar en las pláticas de acuerdo a las características del plantel educativo.	N/A
3	(PA)	Recibe a la institución programada, realiza la presentación ante el grupo y aplica algunas actividades para reforzar la misma.	N/A
4	(PA)	Inicia la visita al túnel	N/A
5	(PA)	Obsequia trípticos, carteles y material proporcionado del SAPAC, etc.	N/A
6	(PA)	Solicita al profesor del grupo llenar un formato de evaluación de la práctica impartida.	
7	(PA)	Toma de fotografías de la plática impartida.	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 41 de 63

8	(PA)	Elabora un reporte semanal de las pláticas escolares y comunitarias impartidas, llevar un control de asistencia y número de pláticas impartidas. Con esta actividad finaliza el procedimiento	N/A
---	------	--	-----



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 42 de 63

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
6	Visitas guiadas al Manantial el Túnel	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Evaluación del Curso	Promotor Ambiental	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Trípticos Material didáctico	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVENTOS

1.- Propósito:

Establecer la metodología adecuada coordinación de los eventos que realiza el Sistema de Agua Potable.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social: Responsable de planear, coordinar y evaluar las políticas y actividades de información, difusión y comunicación.

Jefe de oficina de Comunicación: Responsable de seleccionar, administrar y canalizar información relacionada con el SAPAC dirigida a los usuarios, así como aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

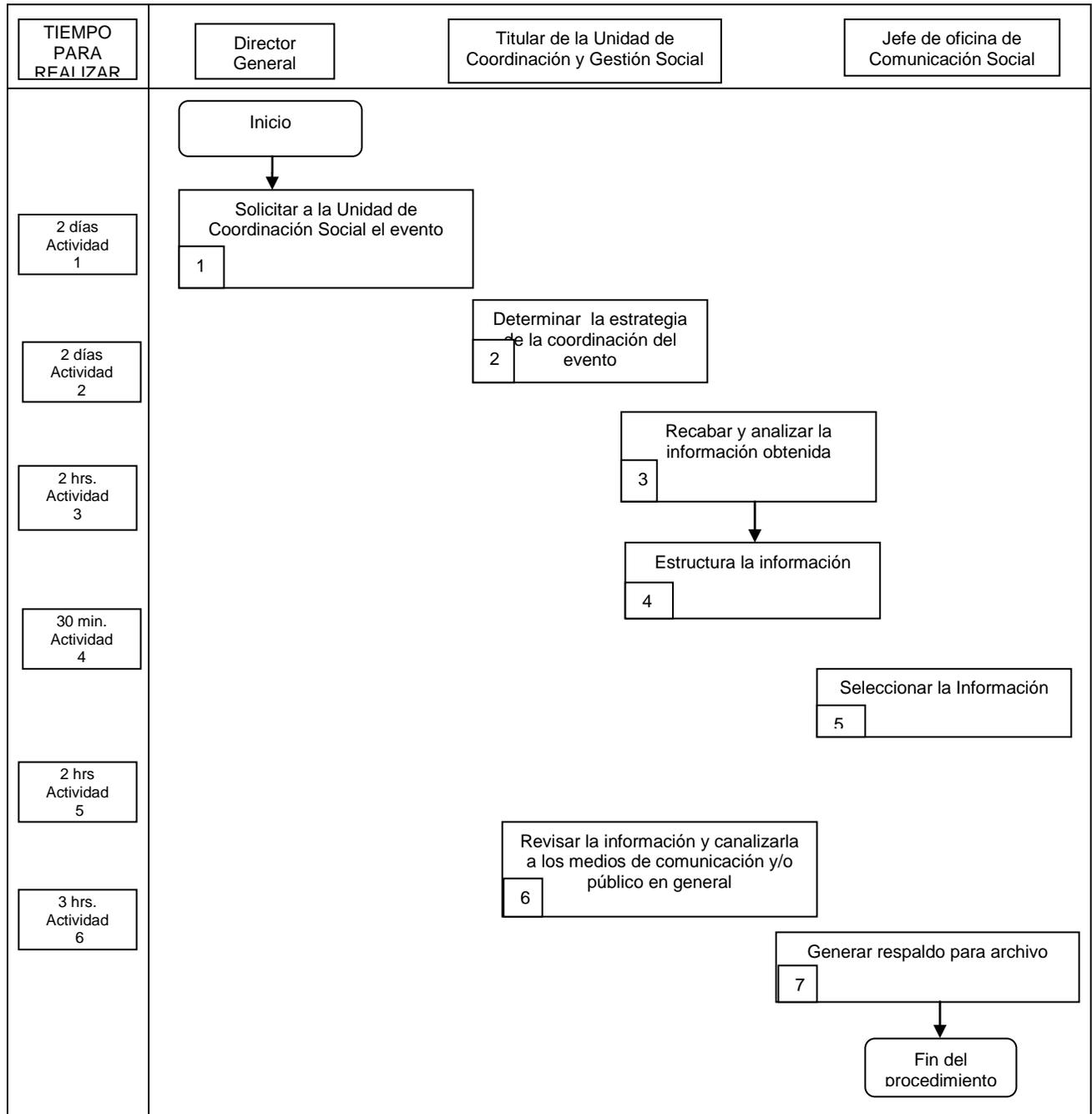
Página 44 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de eventos
- 6.2 Descripción de actividades eventos
- 6.3 Registro de calidad y anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EVENTOS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 46 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVENTOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director General o Direcciones en General	Solicita a la Unidad de Coordinación y Gestión Social la elaboración de un evento de un tema específico.	Oficio
2	Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social (TUCGS)	Determina la estrategia de la coordinación del evento y asigna actividades, define la imagen del evento, supervisa actividades y recursos el día del evento.	N/A
3	(TUCGS) Jefe de Oficina de Comunicación (JOC)	Recibe indicaciones de parte de la Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social solicitud de recursos materiales, diseño, diseño de lonas, cobertura del evento del Sistema de Agua Potable que se publicará o se transmitirá por los medios de comunicación.	N/A
4	(AE)	Estructura la información de invitaciones y lonas.	N/A
5	(TUCGS) (JOC)	Selecciona la información y determina a qué medio de comunicación o personas se va a dirigir el evento diseño de lonas, invitaciones.	N/A
6	(TUCGS)	Revisa y canaliza la información a los medios de comunicación para su publicación si se requiere.	Archivo electrónico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 47 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVENTOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(JOC)	Genera respaldo de la información enviada para integrar al expediente para la Unidad de Coordinación Social y revisar el historial cuando sea necesario. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Archivo electrónico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **48** de **63**

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
7	Eventos realizados para promover el cuidado del agua	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio o Solicitud	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años
2	Archivo Electrónico	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LOS RECORRIDOS GUIADOS A LA CASA ECOLÓGICA

1.- Propósito:

Establecer la metodología para promover la cultura en el cuidado del agua y el uso de energías alternativas a los receptores, para lograr los objetivos del área.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a toda la población del Municipio de Cuernavaca para promover, las prácticas que tengan que ver con la Cultura del Agua y el uso de energías alternativas creando líneas de acción y prevención con el fin de fortalecer el conocimiento, y cambio de actitud con respecto al Recurso Agua y energías alternativas .

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización.

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Jefe de Departamento de Cultura del Agua.- Responsable de coordinar y supervisar las prácticas impartidas sobre el cuidado del agua y el uso de las energías alternativas

Promotor Ambiental: Responsable de realizar recorridos guiados en la casa ecológica.

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos proporciona evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

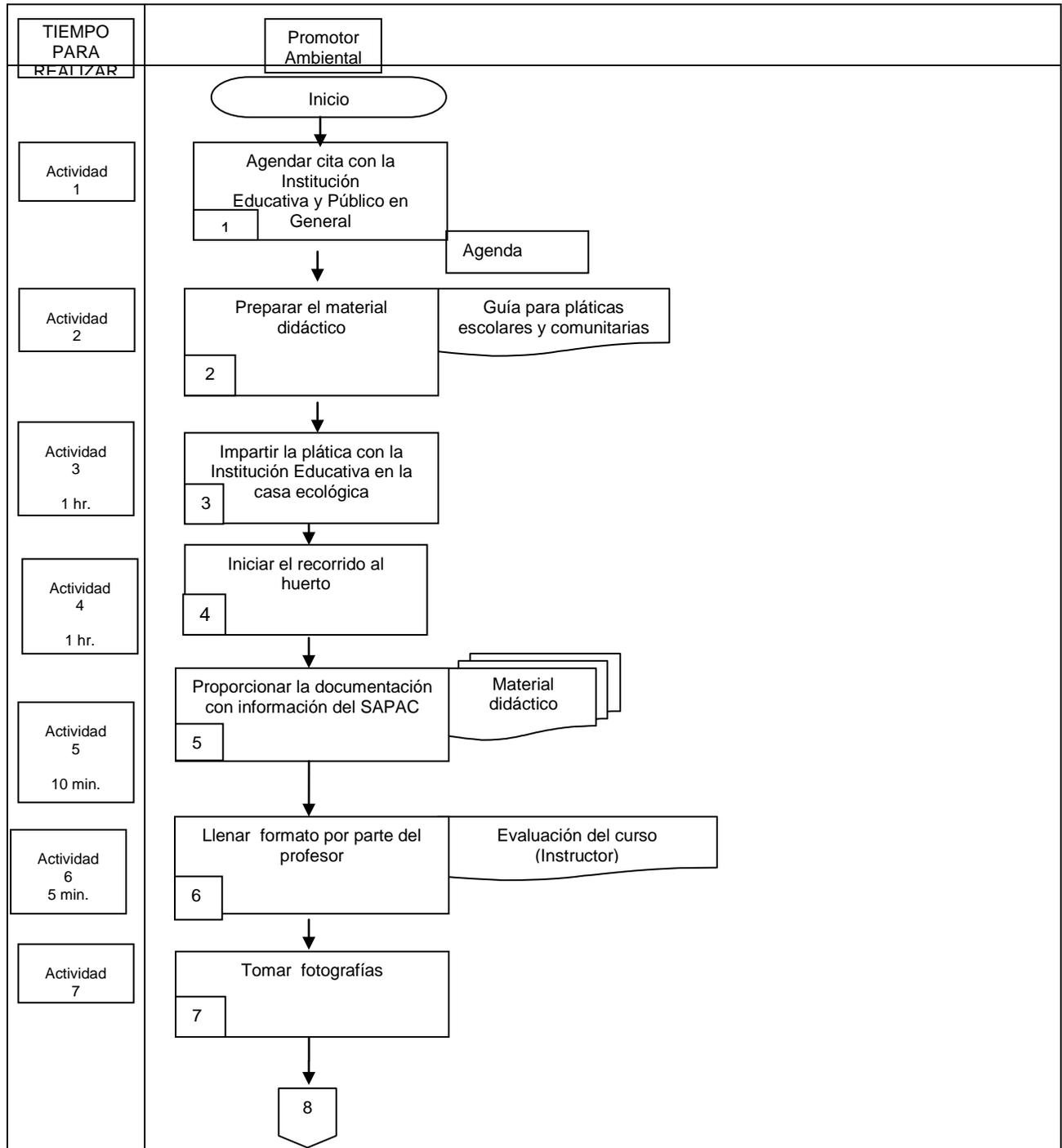
Página 50 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de actividades y recorridos.
- 6.2 Descripción de actividades de los recorridos.
- 6.3 Registro de calidad y anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LOS RECORRIDOS GUIADOS A LA
CASA ECOLÓGICA**



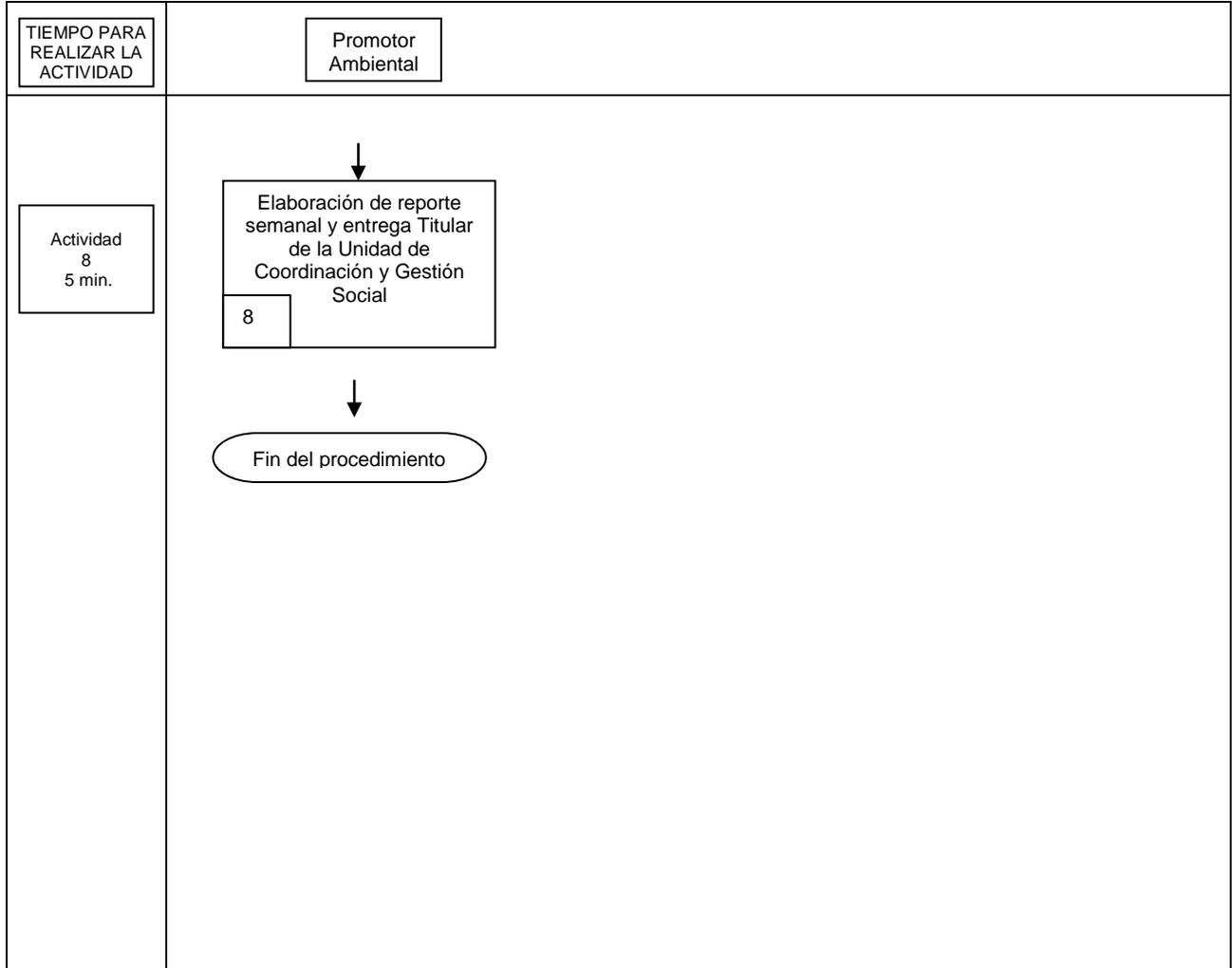


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **52** de **63**





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 53 de 63

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LOS RECORRIDOS GUIADOS
A LA CASA ECOLÓGICA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Promotor Ambiental (PA)	Agenda cita con la Institución Educativa o Público en General de acuerdo a los requerimientos y exponer la actividad que se llevará a cabo, establecer fechas, horarios, y requerir las características físicas necesarias para el desarrollo de las actividades y pláticas	N/A
2	(PA)	Prepara el material didáctico a utilizar en las pláticas de acuerdo a las características del plantel educativo.	N/A
3	(PA)	Recibe a la institución programada, realiza la presentación ante el grupo y aplica algunas actividades para reforzar la misma.	N/A
4	(PA)	Inicia el recorrido a la casa ecológica	N/A
5	(PA)	Obsequia trípticos, carteles y material proporcionado del SAPAC, etc.	N/A
6	(PA)	Solicita al profesor del grupo llenar un formato de evaluación de la práctica impartida.	
7	(PA)	Toma de fotografías de la plática impartida.	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 54 de 63

8	(PA)	Elabora un reporte semanal de las pláticas escolares y comunitarias impartidas, llevar un control de asistencia y número de pláticas impartidas. Con esta actividad finaliza el procedimiento	N/A
---	------	--	-----



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 55 de 63

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
6	Recorridos guiados a la casa ecológica	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Evaluación del Curso	Promotor Ambiental	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Trípticos Material didáctico	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LOS ESTUDIOS SOCIO ECONOMICOS

1.- Propósito:

Dar a conocer al área que corresponda la situación económica del usuario para realizarle un descuento un apoyo.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al área Comercial del SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización.

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria de SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Promotor Ambiental:

5.- Definiciones:

Procedimiento.- Es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Documento.- Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Registro.- Documento que presenta resultados obtenidos proporciones evidencia de actividades desempeñadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 57 de 63

6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de flujo de actividades y recorridos.
- 6.2 Descripción de actividades de los recorridos.
- 6.3 Registro de calidad y anexos



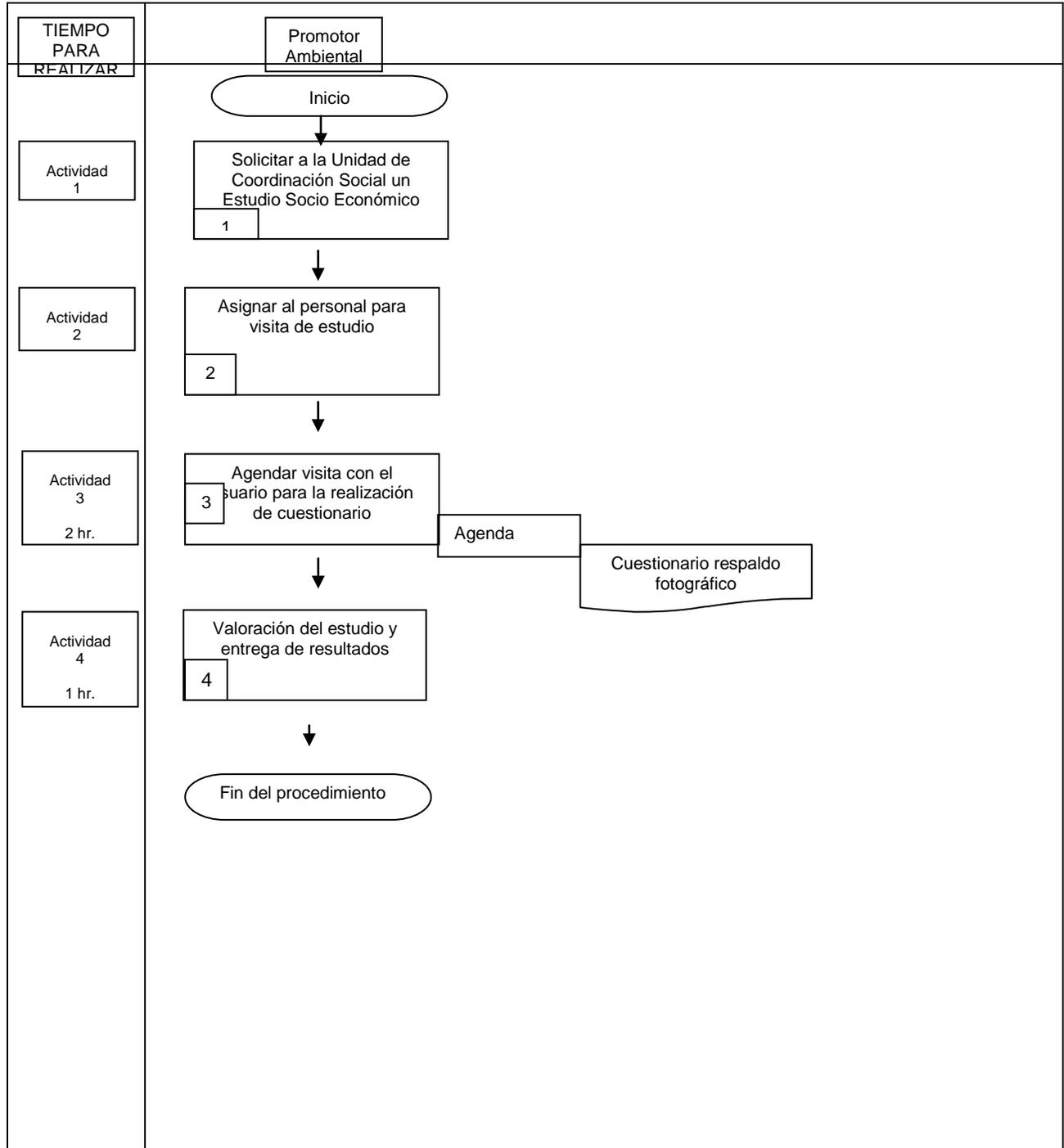
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página **58** de **63**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LOS ESTUDIOS SOCIO ECONOMICOS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 59 de 63

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL ESTUDIO SOCIO ECONOMICO

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director Comercial	Solicita a la Unidad de Coordinación y Gestión Social la elaboración de un estudio socio económico.	Oficio
2	Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social (TUCGS) (JOC)	Asigna al personal a su cargo para la realización del estudio socio económico.	N/A
3	(TE)	Agendar visita para realiza cuestionario y respaldo fotográfico.	N/A
4	(AE)	Hacer la valoración del estudio y generar respaldo de la información para entregar al área Comercial integrar al expediente para la Unidad de Coordinación Social y revisar el historial cuando sea necesario	Electronico



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Clave: PR-SAPAC-CGS-05

Revisión: 1

Página 60 de 63

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio o Solicitud	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años
2	Archivo Electrónico	Titular de área de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



VI. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
15/03/201	

PARTICIPANTES	PUESTO
	Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social
	Secretaria Ejecutiva "A"

Titular de Unidad de
Coordinación de
Transparencia y Archivo digital

Responsable de la Organización del
Manual de Políticas y Procedimientos



VII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Unidad de Coordinación y Gestión Social

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital
Todos	Actualización del Manual Versión 2014		Titular de la Unidad de Coordinación y Gestión Social	