



SOSAPACH

*SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA*

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS QUE EMITEN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SOSAPACH

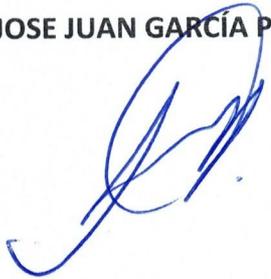
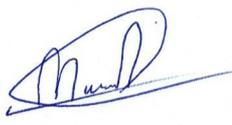
MARZO 2025

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
Controlaría Interna		Núm. De actualización: 003

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACION, REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS QUE EMITEN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

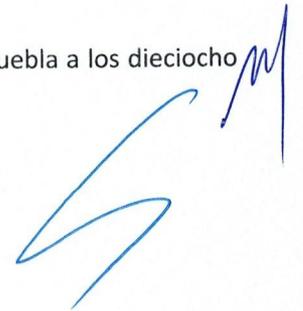
CLAVE: CIS/RLIN/004-2025

AUTORIZACIONES:

<p align="center">JOSE JUAN GARCÍA PÉREZ</p>  <p align="center">ENCARGADO DE DESPACHO DE CONTRALORÍA INTERNA</p>	<p align="center"><i>Jose Augusto Limon Clemente</i></p>  <p align="center">JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO</p>
---	---



Se actualizan los presentes Lineamientos en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los dieciocho días del mes de marzo de dos mil veinticinco.




	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 primero párrafo, fracciones I, II y III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2 primer párrafo fracciones I y V, 4, 6, 7, 10 primer y cuarto párrafo fracción I, 15, 49 y 50 de la Ley General de Responsabilidades Administrativa; 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracciones II y III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS QUE EMITEN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SOSAPACH

I. OBJETIVO

Artículo 1. Proporcionar a las Unidades Administrativas que integran el SOSAPACH, las bases metodológicas y técnicas de diseño, actualización y formalización de los instrumentos normativos que se emiten, así como unificar criterios, que permitan sistematizar la información contenida en los mismos para consolidar un mejor desempeño en su funcionamiento.

II. ALCANCE

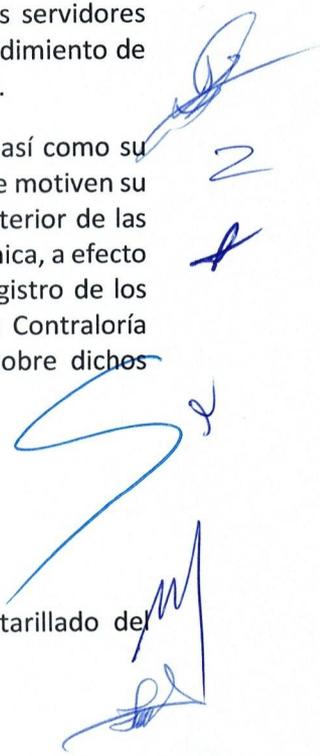
Artículo 2. Los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para las y los servidores públicos del SOSAPACH, dentro del ámbito de sus atribuciones, participen en el procedimiento de registro y/o actualización de instrumentos normativos de las Unidades Administrativas.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

III. DEFINICIONES

Artículo 3. Para efecto de los presentes Lineamientos se entenderá por:

- a) **SOSAPACH:** Sistema Operador de los Servicios una Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula;



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- b) **Contraloría Interna:** Contraloría Interna del SOSAPACH;
- c) **Consejo de Administración:** Consejo de Administración del SOSAPACH;
- d) **Unidades Administrativas:** Unidades Administrativas del SOSAPACH;
- e) **Formato:** Formatos para la gestión de trámites, de control y servicios internos de las Unidades Administrativas que integran el SOSAPACH;
- f) **Legalidad:** Al actuar en armonía con la ley, al realizar sus funciones con estricto apego al marco jurídico vigente, obligado a conocer, respetar y cumplir la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, y las demás leyes que de ellas emanan;
- g) **Lineamientos:** Lineamientos generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del SOSAPACH;
- h) **Manual de Organización:** Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre su marco jurídico administrativo, organización, objetivo y funciones de las Unidades Administrativas, constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo que describe las relaciones orgánicas que se dan entre ellas;
- i) **Manual de Procedimientos:** Documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas Unidades Administrativas, con base en la normatividad y metodología autorizada;
- j) **Registro:** Es la clave de identificación del documento, se conformará por caracteres integrados en grupos separados por una diagonal (/) y se insertará en la parte inferior derecha de la(s) hoja(s) en los formatos de autorización o los encabezados de los documentos dependiendo si es manual, lineamiento o formato; será asignado por la Contraloría Interna;
- k) **Servidor Público:** Son los funcionarios, funcionarias, empleados, empleadas y en general toda persona que desempeñe un cargo o comisión de cualquier naturaleza en el SOSAPACH;
- l) **Titular:** Titular de las Unidades Administrativas del SOSAPACH.

IV. LINEAMIENTOS GENERALES

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Artículo 4. Están obligados a elaborar y mantener actualizados los instrumentos normativos, todas las Unidades Administrativas del SOSAPACH, debiendo presentar ante la Contraloría Interna, los proyectos de creación o reforma de los mismos, para que revisen y se asigne el número de registro que los identifique y sirva como indicador de la entrada en vigor.

Cada Unidad Administrativa, deberá designar a un **Enlace de Organización y Normatividad Administrativa** para coordinar la elaboración y actualización de los instrumentos normativos, de acuerdo con sus objetivos y condiciones operativas vigentes; apegándose al contenido y forma de los apartados descritos en los presentes lineamientos y atendiendo las observaciones que en su caso presente la Contraloría Interna, respecto a los proyectos de reforma o creación de instrumentos normativos.

Artículo 5. La necesidad de actualizar los instrumentos normativos surge al modificarse la normatividad aplicable y/o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura, así como en los procedimientos sustantivos de cada área.

En ese sentido, los titulares de las Unidades Administrativas deberán actualizar oportunamente sus documentos normativos, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes, cumpliendo de esta manera con la función informativa para la cual fueron elaborados.

CAPÍTULO I
FORMATOS

Artículo 6. Es responsabilidad del titular de cada Unidad Administrativa, vigilar que se elaboren y actualicen permanentemente los formatos para la gestión de trámites, de control y de servicios internos.

Artículo 7. Una vez elaborados o actualizados los formatos, deberán ser enviados mediante oficio dirigido al titular de la Contraloría Interna, adjuntando en archivo electrónico editable un ejemplar de estos; dicha solicitud tendrá que mencionar si se trata de un registro para actualización, baja o de nueva creación, así como el nombre de cada uno de los formatos que se anexen. Los enlaces de las Unidades Administrativas enviarán a la Contraloría Interna, la versión final del formato a actualizar. La Contraloría Interna, no es responsable de editar los formatos de las Unidades Administrativas.

Artículo 8. La Contraloría Interna, proporcionará apoyo a las Unidades Administrativas a solicitud de éstas, sobre la metodología en la elaboración o actualización de los formatos.

Artículo 9. Las formas que son reproducidas en imprenta deberán contar previamente con la validación y registro de la Contraloría Interna del Organismo, para su reproducción. Es necesario que los formatos que impliquen un cobro o el pago de un servicio señalen el sustento jurídico aplicable en el oficio de solicitud correspondiente.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, several 'Z' marks, and a signature at the bottom.]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Artículo 10. Una vez registrados los formatos por la Contraloría Interna, será responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas, la difusión de estos al personal para su implementación y observancia.

Artículo 11. Cada formato estará sujeto a lo establecido en el Documento Brochure SOSAPACH prestando atención a los pantones de color y tipografías autorizadas. Asimismo, cada apartado del formato deberá contener:

Encabezado.

Se insertará el logotipo del SOSAPACH previamente aprobado en la parte superior izquierda del formato, enseguida se relacionará el nombre de la Subdirección, Departamento, Unidad y/o Coordinación que lo emite, con tipografía Myriad 8. Debajo de éstos se especificará el nombre del formato, centrado y en negritas.

Cuerpo.

El formato y su instructivo deberá reflejar la forma en que se obtiene y procesa la información de manera completa y uniforme. La tipografía para utilizar en los formatos es Myriad, máximo a 12 puntos, el tamaño podrá variar de acuerdo con el contenido.

Pie de página.

El número de registro otorgado por la Contraloría Interna se conformará por caracteres integrados en grupos separados por una diagonal (/) y se insertará en la parte inferior derecha de cada una de la(s) hoja(s).

El registro será asignado por la Contraloría Interna, con tipografía Myriad 8 en negritas y con mayúsculas.

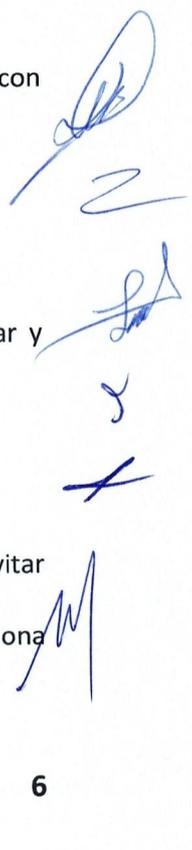
CAPÍTULO II

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Artículo 12. El Reglamento Interior del SOSAPACH, establecerá los responsables de elaborar y actualizar los manuales de organización.

Artículo 13. Las ventajas de contar con un Manual de Organización son las siguientes:

- Presenta una visión integral de las Unidades Administrativas;
- Precisa el objetivo y las funciones encomendadas a la Unidad Administrativa, para evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades;
- Instruye la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo;



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

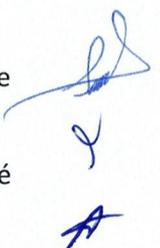
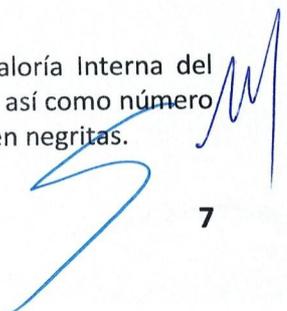
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución de las funciones;
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa;
- Sirve como documento de consulta al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción al área asignada;
- Es un instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

Artículo 14. Para las normas generales de presentación del Manual de Organización se observará lo siguiente:

- El documento deberá elaborarse en el programa de Microsoft Office Word 2010 o versión posterior;
- Todos los apartados del documento deberán elaborarse con tipografía Myriad 11 con mayúsculas y minúsculas, a excepción de carátula y encabezados que se conforman con tipografía Myriad en distintos tamaños;
- El texto deberá redactarse con interlineado sencillo, justificado y sin sangría; adicionalmente entre cada párrafo se dejará un espacio en blanco;
- Los márgenes se insertarán con configuración "Margen Moderado" predeterminada por Microsoft Office Word;
- Es imprescindible cuidar la redacción, puntuación y ortografía;
- La paginación del manual deberá comenzar a partir del Índice, en la parte inferior derecha de la hoja iniciando con el número de página 2.

Artículo 15. El encabezado del Manual de Organización se integrará por 3 columnas de la siguiente manera:

- Presentar el logotipo oficial de la Dependencia o Entidad con 2 cm. de ancho por lo que dé de alto.
- Indicar el nombre del documento y de la Unidad Administrativa que lo emite, con tipografía Myriad 8 en negritas.
- Añadir una celda que permita anotar el registro que otorga la Contraloría Interna del Organismo, la fecha de elaboración, y en su caso, fecha de actualización; así como número de revisión a dos dígitos, con tipografía Myriad 8, cada uno de los datos en negritas.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Ejemplo:

	Manual de Organización de la Contraloría Interna	Clave: CIS/MO-CIS/001-2025
		Fecha de elaboración: 20/02/2025
		Fecha de actualización: 20/02/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 001

Artículo 16. Para la aprobación del Manual de Organización:

Para que el documento adquiera validez, las Unidades Administrativas, deberán remitir el proyecto a la Contraloría Interna, para que ésta valide el correcto apego a los presentes lineamientos, no obstante, la información contenida en el manual será responsabilidad de la Unidad Administrativa emisora.

El otorgamiento del registro está sujeto a la revisión y análisis previo del documento, que en algunos casos va antecedido de observaciones, en este caso, se emitirán las mismas mediante el comunicado respectivo a la instancia correspondiente, las cuales tendrán que ser atendidas en el tiempo y forma que establezca la Contraloría Interna.

Artículo 17. Una vez aprobado el Manual de Organización, deberá difundirse a todo el personal correspondiente para su conocimiento y observancia. El o la titular de la Unidad Administrativa tendrá que enviar a la Contraloría Interna, evidencia documental de la difusión realizada.

La versión electrónica de los manuales registrados que conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla deberá ser publicada y será incorporada a la página de Internet del SOSAPACH, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información.

Artículo 18. Los elementos que integran el manual son: identificación y contenido.

IDENTIFICACIÓN

Se refiere a la portada del manual y carátula de aprobación y registro, las cuales dan a conocer los datos más elementales como son:

a) Portada del Manual de Organización. (Anexo 1)

- Logotipo oficial del Organismo, 7 centímetros del alto por 14.72 centímetros de ancho;
- Nombre del documento con tipografía Copihue 28, centrado, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- Fecha de autorización del manual indicando únicamente mes y año. La Contraloría Interna del Organismo, anotará este apartado en la versión final del documento, al margen inferior derecho, con tipografía Myriad 16, negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.

b) Carátula de aprobación y registro. (Anexo 2)

Se presentará la autorización del manual, la cual debe contener:

- Nombre del documento Copihue 14, centrado, negritas, con mayúsculas y en color Pantone institucional.
- Clave de registro otorgada por la Contraloría Interna, con tipografía Myriad 12, centrada con mayúsculas y en color Pantone, énfasis 1, oscuro 25%.
- Firmas de quien elabora, aprueba y valida el documento, integradas en una tabla con las columnas y filas requeridas, enunciando en la parte superior del recuadro el nombre de los titulares de la Unidades Administrativas; en la parte media se otorgará un espacio para la firma; y en la parte inferior puesto o cargo; se deberá considerar un recuadro para la validación del titular de la Contraloría Interna del Organismo, los datos antes mencionados se elaborarán con tipografía Myriad 12 con negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color negro, las firmas de aprobación por los titulares deberán ir con tinta Pantone preferentemente.
- Leyenda general con tipografía Myriad 11, con mayúsculas y minúsculas y en color negro:

Se actualizan <establecer el nombre del documento> en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los <establecer día del mes con letra> días del mes de <establecer mes> de <establecer año con letra> .

CONTENIDO

En este apartado se presentan de manera ordenada los capítulos que conforman el manual y se deberá uniformar la presentación en el orden que se describe a continuación:

- Índice.
- Introducción.
- Marco Jurídico – Administrativo.
- Misión y Visión.
- Estructura Orgánica.
- Organigrama General.
- Descripción de las Unidades Administrativas.
- Directorio.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

La numeración de los capítulos se iniciará después del índice y en orden progresivo, utilizando numeración romana; y en la parte inferior derecha de la hoja se identificará el número de página correspondiente con números arábigos.

a. Índice.

Listado con la ubicación, clasificación y orden de la información, señalando capítulos, secciones, artículos, entre otros, que permitan saber el contenido del documento, así como el número de páginas, debiendo aparecer al comienzo del mismo.

b. Introducción.

Contempla la presentación por parte del Titular de la Unidad Administrativa dirigida al lector sobre el contenido del documento, objetivo, utilidad, los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de su integración.

Se deberá fomentar un entorno de respeto e igualdad entre los servidores públicos del SOSAPACH, considerando los principios básicos de igualdad y equidad que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, por lo que se deberá agregar textualmente el siguiente párrafo al concluir la Introducción:

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Seguido del párrafo anterior, se deberá colocar en la parte inferior la siguiente leyenda la cual determina la responsabilidad y alcance de dicho documento:

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realicen por parte de la Contraloría Interna, no la eximen de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal, Decreto de Creación del SOSAPACH y el Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en el momento que así lo determine.

c. Marco Jurídico-Administrativo.

En este capítulo se relacionan los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de la Unidad Administrativa, es decir, leyes, códigos, reglamentos

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

decretos, convenios, normatividades, acuerdos, y demás normatividad aplicable, para el desarrollo de sus actividades de acuerdo con la jerarquía que en materia legal observe cada uno de los preceptos.

Se deberá anotar de forma clara y precisa los nombres completos de los ordenamientos jurídicos y administrativos vigentes. Cabe hacer mención que es responsabilidad de la Unidad Administrativa la correcta fundamentación y motivación conforme a las leyes específicas que motiven su actuar; por lo que la Contraloría Interna, únicamente verificará la vigencia y congruencia jurídica de dichas normatividades.

Ejemplo:

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Estatal:

- Ley Orgánica Municipal.
- Decreto de creación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Municipal:

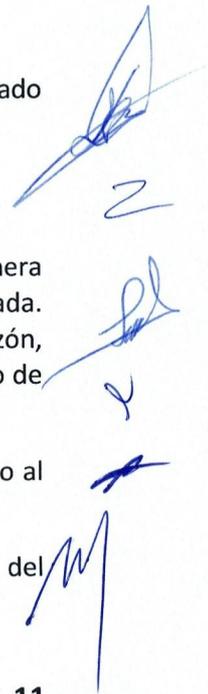
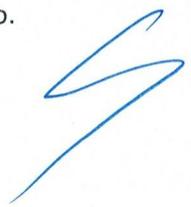
- Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

d. Misión y Visión

La Misión, es la razón de ser del SOSAPACH, la cual justifica su existencia, determina de manera sintética y clara su quehacer sustantivo y estratégico, así como el fin para el que fue creada. Asimismo, proporciona congruencia y claridad del propósito central, principios y su razón, proporcionando un marco de referencia para la toma de decisiones obteniendo el compromiso de los servidores públicos para cumplir con los objetivos sustantivos.

En el concepto de la Visión, se establece una representación del SOSAPACH, es decir, el camino al cual se dirige a largo plazo y sirve para orientar las decisiones estratégicas.

La Misión y Visión de las Unidades Administrativas, deberán elaborarse alineadas a las del SOSAPACH las cuales podrán consultarse en el Código de Ética del Organismo.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

e. Estructura Orgánica

Este capítulo se refiere a la descripción ordenada por jerarquía de las Unidades Administrativas adscritas al SOSAPACH; la descripción de la estructura orgánica debe corresponder o coincidir con su representación gráfica en el organigrama y el catálogo de puestos autorizados, tanto en lo referente al título o nominación de las Unidades Administrativas, nombre de puestos y nivel jerárquico, incorporando además información relativa al nivel ocupacional, tipo de contratación, es decir, si es de base o de confianza, y número de plazas de cada uno de los puestos.

Cabe hacer mención, que el presente capítulo del documento se deberá remitir de manera digital al titular del Departamento de Recursos Humanos, para cotejar que la información presentada sobre la estructura orgánica del personal adscrito al área corresponde a la plantilla del personal, con la finalidad de otorgar autenticidad y veracidad a la información presentada.

Se deberá representar en primer lugar las áreas sustantivas y a continuación las de apoyo:

Ejemplo:

Nivel	Controlaría Interna del Organismo	Núm. de Plaza
I	Contraloría Interna	1
II	Departamento de Régimen Interno	1
III	Coordinación de Fiscalización e Investigación	1

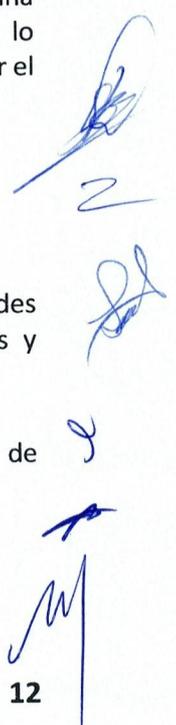
f. Organigrama General.

El Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica y refleja en forma esquemática la posición de las Unidades Administrativas, que la conforman, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación y líneas de autoridad; así como sus respectivas relaciones que proporcionen una imagen formal, real y objetiva de la organización del SOSAPACH, éste deberá coincidir en lo referente al título o nominación de las Unidades Administrativas y nivel jerárquico aprobados por el Consejo de Administración.

En su diseño y elaboración deberá considerarse lo siguiente:

- La tipografía para utilizar será Myriad 10, sin negritas, con mayúsculas y minúsculas.
- Los recuadros que integran el organigrama para representar las distintas Unidades Administrativas, deberán ser el mismo tamaño, uniéndolos con líneas horizontales y verticales del mismo ancho (0.5 puntos).
- Las figuras se colocarán con base en los diferentes niveles jerárquicos, y nivel de desconcentración.

Ejemplo:



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003



Para el desglose del contenido por Unidad Administrativa, se contemplarán los siguientes apartados:

- a. Descripción de la Unidad Administrativa.
- b. Objetivo General.
- c. Descripción del Puesto.
- d. Especificaciones del Puesto.
- e. Descripción Específica de las Funciones.

a. Descripción de la Unidad Administrativa:

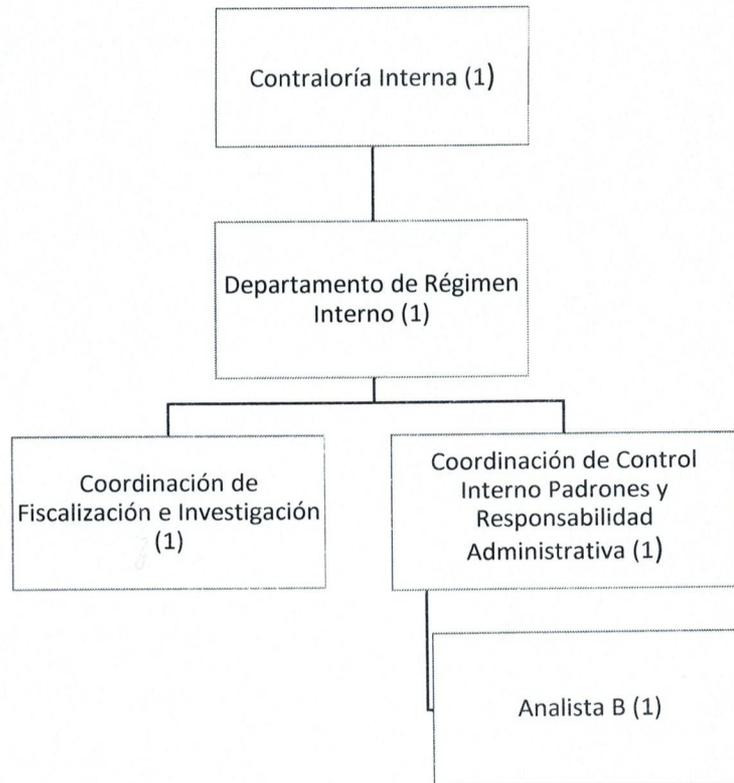
Cada Unidad Administrativa es de suma importancia dentro del SOSAPACH, por ello es imprescindible establecer los objetivos institucionales, estructura funcional y las relaciones de coordinación entre los integrantes de la organización, lo cual permite considerarla de manera integral.

Se deberá integrar un organigrama de la Unidad Administrativa conforme las especificaciones señaladas previamente, señalando los puestos que lo conforman por nivel jerárquico, así como señalar entre paréntesis el número de plazas que contiene del mismo puesto.

2

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Ejemplo:



b. Objetivo General

Describe el propósito que pretende alcanzar la Unidad Administrativa, para el cumplimiento de una actividad institucional que le corresponde por atribución; la determinación del mismo deberá ser lo más claro posible y su redacción sencilla y en párrafos breves; además, expresará qué se hace y para qué se hace.

Se tomará en consideración las siguientes recomendaciones:

- Deberá basarse en las atribuciones que le confiere el marco jurídico aplicable, así como en lo establecido en el “Reglamento Interior”, sin que se transcriban al pie de la letra las atribuciones conferidas por las leyes.
- Se indicará la descripción del objetivo usando los verbos en infinitivo, evitando adjetivos calificativos, y se hará en orden de prioridad sin especificar en su contenido fechas, ni cuantificación de resultados.
- Deberá comprender de manera integral a la Subdirección, Jefaturas, Unidades y Coordinaciones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

c. Descripción del Puesto:

En este apartado se deben considerar los siguientes términos:

- **Nombre del Puesto.** Se identificará el nombre del puesto que desempeña el servidor público, el cual deberá coincidir con el establecido por el Catálogo de Puestos Autorizado para el Consejo de Administración.
- **Nombre de la Dependencia.** Se anotará el nombre de la Unidad Administrativa o su equivalente a la cual pertenece el puesto referenciado.
- **Área de Adscripción.** Se insertará la Unidad Administrativa en que se ubique el puesto dentro de la estructura orgánica.
- **A quién reporta:** Se especificará la denominación del puesto del jefe inmediato superior.
- **A quién supervisa:** Se especificará la denominación en singular de los puestos que estén bajo su cargo en forma de listado, indicando entre paréntesis con número arábigo el total de personas en el puesto enlistado, en caso de que no exista personal subordinado a cargo, se escribirá la leyenda: No aplica.

Ejemplo:

Nombre del Puesto:	Jefe del Departamento de Régimen Interno.
Nombre de la Unidad Administrativa:	Contraloría Interna del Organismo.
Área de Adscripción:	Jefatura del Departamento de Régimen Interno.
A quién Reporte:	Contralor Interno.
A quién Supervisa:	Coordinación de Fiscalización e Investigación y Coordinación de Control Interno Padrones y Responsabilidad Administrativa

d. Especificaciones del Puesto:

En este apartado se deben considerar los siguientes términos:

- **Escolaridad.** Se anotará el nivel de estudios necesario para desempeñar el puesto, considerando una licenciatura como nivel mínimo para nivel directivo u homólogo y bachillerato concluido para puestos operativos.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- **Conocimientos.** Se detallarán los estudios requeridos para desarrollar con eficiencia y eficacia las funciones encomendadas al puesto. **(Anexo 3)**
- **Habilidades.** Se deberá mencionar las aptitudes técnicas o prácticas necesarias para realizar las actividades propias del puesto. **(Anexo 4)**

Escolaridad:	Licenciatura en Administración Pública, o en área económico-administrativa o ciencias sociales.
Conocimientos:	Administración, planeación estratégica, marco jurídico, auditoría pública, manejo de paquetería de Office.
Habilidades:	Liderazgo, toma de decisiones, manejo de persona, trabajo en equipo, capacidad de análisis de información y de síntesis.

e. Descripción Específica de Funciones

Las funciones constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el objetivo planteado; deberán ordenarse de acuerdo con la importancia y naturaleza del área de la siguiente forma:

- **Sustantivas.** Son las que identifican la esencia de la Unidad Administrativa para el cumplimiento de los objetivos.
- **De apoyo.** Son aquellas que facilitan y contribuyen al logro de las funciones sustantivas, ya que forman parte del proceso administrativo que por naturaleza técnico-administrativa son de carácter obligatorio y de aplicación general para todas las Dependencias y Entidades.

En el Manual de Organización de las Unidades Administrativas, se contemplarán las funciones para los puestos considerados en el Decreto de Creación, Reglamento Interno o Acuerdo del Consejo, no obstante, en caso de requerirse por especialización de funciones, se podrá optar por incluir el nivel de puestos operativos.

Las funciones deberán derivarse de las atribuciones legales conferidas en la Ley, Reglamento Interior o Decreto de Creación, y demás ordenamientos jurídicos de su competencia.

Se describirán de manera detallada todas las funciones que deberá desempeñar el servidor público, tomando en cuenta lo siguiente:

- La redacción de las funciones deberá iniciarse con un verbo en infinitivo y en su presentación agrupar por afinidad existente entre ellas, manteniendo un orden lógico.
- La descripción considerada como el listado de deberes y responsabilidades será de puestos, no de plazas, es decir, si hay más de una plaza para un puesto y las funciones son las mismas se hará sólo una descripción para dicho puesto.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- Las funciones se deberán enumerar de forma consecutiva, seguidas de un punto, manteniendo un espacio en blanco entre cada una de ellas.
- Las funciones se presentarán en orden de mayor a menor importancia, o en el orden en que aparecen en el Reglamento Interior del SOSAPACH.
- Las funciones se agruparán por afinidad y siguiendo un orden lógico.
- Cuando una función sea de coordinación entre dos Unidades Administrativas o más, deberá especificarse en cada una de ellas.
- Se redactará la descripción de cada función máximo en tres renglones y deberá considerar el orden lógico por proceso administrativo (planear, programar, ejecutar, controlar y evaluar).
- Evitar que de un puesto de mando dependa otro de igual nivel.
- Al término de la descripción de las funciones deberá agregarse como última función: Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

f. Directorio

Consiste en la relación de los nombres y cargos de los servidores públicos, cuyas actividades integran el Manual, se tomará en consideración lo siguiente:

- Se deberá integrar con base en la relación jerárquica de las Unidades Administrativas que integran el SOSAPACH, hasta el nivel de Jefe de Departamento o puesto análogo, incluyendo las áreas de asesoría y coordinación señalados dentro de la estructura orgánica, mencionando los nombres y datos requeridos de los servidores públicos que ocupan los puestos de referencia.
- Se utilizarán mayúsculas y minúsculas en la identificación de los nombres de las Unidades Administrativas y de los servidores públicos, así como 10 dígitos para el número telefónico, y en su caso, número de extensión.
- Las columnas estarán integradas de la siguiente manera y deberán contener invariablemente toda la información solicitada, con tipografía Myriad 10 con mayúsculas y minúsculas:

- I. **Primera columna:** Unidad Administrativa. Anotar el nombre de la Unidad Administrativa, insertando debajo su domicilio.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- II. **Segunda columna:** Titular. Señalar el nombre del titular de la Unidad Administrativa.
- III. **Tercera columna:** Correo electrónico. Anotar el correo electrónico utilizado para desempeñar las funciones del puesto asignado.
- IV. **Cuarta columna:** Teléfono. insertar el número telefónico a 10 dígitos, y en su caso, número de extensión.

Ejemplo:

Unidad Administrativa	Titular	Correo electrónico	Teléfono
Encargado de despacho de Contraloría Interna	José Juan García Pérez	contraloria.interna@sosapach-gob.com	2382056469
Departamento de Régimen Interno			

CAPÍTULO III

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANUAL OPERATIVO

Artículo 19. Las ventajas de contar con un Manual de Procedimientos y un Manual Operativo son las siguientes:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de las Unidades Administrativas en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Lograr continuidad en la ejecución del quehacer público independientemente de que cambien los responsables.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- Servir como mecanismo de inducción y orientación a una Unidad Administrativa para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.
- Facilitar al titular de la Unidad Administrativa la supervisión del trabajo, verificando el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

Artículo 20. Para las normas generales de presentación del Manual de Procedimientos o Manual Operativo se observará lo siguiente:

- El documento deberá elaborarse en el programa de Microsoft Office Word 2010 o versión posterior;
- Todos los apartados del documento deberán elaborarse con tipografía Myriad 11 con mayúsculas y minúsculas, a excepción de carátula y encabezados que se conforman con tipografía Myriad en distintos tamaños;
- El texto deberá redactarse con interlineado sencillo, justificado y sin sangría; adicionalmente entre cada párrafo se dejará un espacio en blanco;
- Los márgenes se insertarán con configuración "Margen Moderado" predeterminada por Microsoft Office Word;
- Es imprescindible cuidar la redacción, puntuación y ortografía;
- La paginación del manual deberá comenzar a partir del Índice, en la parte inferior derecha de la hoja iniciando con el número de página 2.

Artículo 21. El encabezado se integrará por 3 columnas de la siguiente manera:

- Presentar el logotipo oficial de la Dependencia o Entidad con 2 cm. de ancho por lo que dé de alto.
- Indicar el nombre del documento y de la Unidad Administrativa que lo emite, con tipografía Myriad 8 en negritas.
- Añadir una celda que permita anotar el registro que otorga la Contraloría Interna del Organismo, la fecha de elaboración, y en su caso, fecha de actualización; así como número de revisión a dos dígitos, con tipografía Myriad 8, cada uno de los datos en negritas.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Ejemplo:

	Manual de Procedimientos de la Contraloría Interna	Clave: CIS/MP/001/-2025
		Fecha de elaboración: 20/02/2025
		Fecha de actualización: 20/02/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 001

Artículo 22. Para que el documento adquiera validez, las Unidades Administrativas, deberán remitir el proyecto a la Contraloría Interna, para que ésta valide el correcto apego a los presentes lineamientos, no obstante, la información contenida en el manual será responsabilidad de la Unidad Administrativa emisora.

El otorgamiento del registro está sujeto a la revisión y análisis previo del documento, que en algunos casos va antecedido de observaciones, en este caso, se emitirán las mismas mediante el comunicado respectivo a la instancia correspondiente, las cuales tendrán que ser atendidas en el tiempo y forma que establezca la Contraloría Interna.

Artículo 23. Una vez aprobado el Manual de Procedimientos o Manual Operativo, deberá difundirse a todo el personal correspondiente para su conocimiento y observancia. El o la titular de la Unidad Administrativa tendrá que enviar a la Contraloría Interna, evidencia documental de la difusión realizada.

La versión electrónica de los manuales registrados que conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla deberá ser publicada y será incorporada a la página de Internet del SOSAPACH, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información.

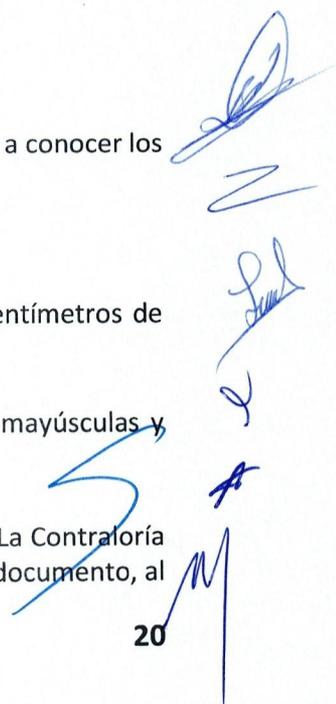
Artículo 24. Los elementos que integran el manual son: identificación y contenido.

IDENTIFICACIÓN

Se refiere a la portada del manual y carátula de aprobación y registro, las cuales dan a conocer los datos más elementales como son:

a) Portada del Manual de Procedimientos o Manual Operativo. (Anexo 1)

- Logotipo oficial del Organismo, 7 centímetros del alto por 14.72 centímetros de ancho;
- Nombre del documento con tipografía Copihue 28, centrado, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.
- Fecha de autorización del manual indicando únicamente mes y año. La Contraloría Interna del Organismo, anotará este apartado en la versión final del documento, al



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

margen inferior derecho, con tipografía Myriad 16, negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.

b) Carátula de aprobación y registro. (Anexo 2)

Se presentará la autorización del manual, la cual debe contener:

- Nombre del documento Myriad 14, centrado, negritas, con mayúsculas y en color Pantone institucional.
- Clave de registro otorgada por la Contraloría Interna, con tipografía Myriad 12, centrada con mayúsculas y en color Pantone, énfasis 1, oscuro 25%.
- Firmas de quien elabora, aprueba y valida el documento, integradas en una tabla con las columnas y filas requeridas, enunciando en la parte superior del recuadro el nombre de los titulares de la Unidades Administrativas; en la parte media se otorgará un espacio para la firma; y en la parte inferior puesto o cargo; se deberá considerar un recuadro para la validación del titular de la Contraloría Interna del Organismo, los datos antes mencionados se elaborarán con tipografía Myriad 12 con negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color negro, las firmas de aprobación por los titulares deberán ir con tinta Pantone preferentemente.
- Leyenda general con tipografía Myriad 11, con mayúsculas y minúsculas y en color negro:

Se actualizan <establecer el nombre del documento> en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los <establecer día del mes con letra> días del mes de <establecer mes> de <establecer año con letra>.

CONTENIDO.

En este apartado se presentan de manera ordenada, los capítulos que conforman el Manual de Procedimientos o el Manual Operativo, y se deberá uniformar la presentación en el orden que se describe a continuación.

- Índice.
- Introducción.
- Presentación de los Procedimientos.
- Apartados de los Procedimientos por Unidad Administrativa.
- Glosario de Términos.

La numeración de los Capítulos se iniciará después del índice en orden progresivo, utilizando numeración romana.




	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

a. Índice.

Listado con la ubicación, clasificación y orden de la información, señalando capítulos, secciones, artículos, entre otros, que permitan saber el contenido del documento, así como el número de páginas, debiendo aparecer al comienzo de éste.

b. Introducción.

En este punto se contempla la presentación del documento, objetivo, utilidad e información sobre el ámbito de competencia de la Unidad Administrativa, cómo se usará y cuándo se realizarán revisiones y actualizaciones.

Se deberá fomentar un entorno de respeto e igualdad entre los servidores públicos del SOSAPACH, considerando los principios básicos de igualdad y equidad que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional por lo que se deberá agregar el siguiente párrafo al concluir la Introducción:

<Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género->

Por último, se deberá colocar la siguiente leyenda que determina la responsabilidad y alcance de dicho documento:

<El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emite el SOSAPACH por parte de la Contraloría Interna, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.>

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realicen por parte de la Contraloría Interna, no la eximen de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal, Decreto de Creación del SOSAPACH y el Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en el momento que así lo determine.

c. Presentación de los Procedimientos.

En este apartado se relacionan todos los procedimientos a describir en el manual, se recomienda sean redactados de forma breve y concisa a fin de que expresen la esencia del trámite, servicio o actividad con base en las atribuciones y responsabilidades que el marco normativo vigente les

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
Controlaría Interna		Núm. De actualización: 003

confiere, se deberán relacionar por Unidad Administrativa, en el orden en que aparecen en el organigrama del Manual de Organización respectivo.

d. Apartados de los Procedimientos por Unidad Administrativa.

Para la presentación de los procedimientos se deberán considerar lo siguiente:

- a. Nombre del Procedimiento;
- b. Objetivo;
- c. Fundamento Legal;
- d. Políticas de Operación;
- e. Tiempo promedio de gestión;
- f. Descripción de los Procedimientos;
- g. Diagrama de Flujo;
- h. Formatos e instructivo de llenado.

a. Nombre del Procedimiento.

Debe coincidir con el especificado en el apartado “Presentación de los Procedimientos” y tener coherencia con lo descrito en su contenido.

b. Objetivo.

Es el propósito que se pretende alcanzar una vez que se aplique el procedimiento, mismo que deberá ser medible, alcanzable y temporal, redactado de forma clara y precisa, iniciando con verbo en infinitivo.

c. Fundamento Legal.

Se relacionan los principales ordenamientos jurídicos vigentes que regulan la operación y funcionamiento de la Unidad Administrativa, es decir, leyes, códigos, reglamentos, decretos, ordenamientos, y demás documentos normativos aplicables, para el desarrollo de sus actividades y que apliquen al procedimiento, indicando el/los artículos(s) y fracción(es). Estos se enlistarán de acuerdo con la jerarquía que en materia legal observe cada uno de los preceptos.

Ejemplo: Ley Orgánica Municipal, Artículo 169 Fracciones IV, VII y IX.

Cabe hacer mención, que es responsabilidad de la Unidad Administrativa la correcta fundamentación y motivación conforme a las leyes específicas que rigen su actuar. Por lo que la Contraloría Interna únicamente verificará la vigencia y congruencia jurídica de dichas normatividades.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

d. Políticas de Operación.

Constituyen una guía para las acciones de los responsables y de la Unidad Administrativa, permitiendo la definición y diseño de los procedimientos con alcances y objetivos establecidos, deberán ser claras y precisas. Asimismo, permitirán contribuir a la toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos de cada Unidad Administrativa.

En este apartado se presentarán las políticas que requiera el procedimiento, considerando lo siguiente:

- Deberán ser claras, concisas y de fácil comprensión, incluso para personas que no estén involucradas directamente con el procedimiento.
- Definen las fronteras dentro de las cuales se desarrollan las acciones administrativas.
- Deberán ser razonables, viables y acordes con el objetivo general del Organismo.
- Determinarán la conducta a seguir.
- Son de índole normativa y estable.

e. Tiempo Promedio de Gestión.

Es el tiempo requerido para llevar a cabo las actividades que se describen en el procedimiento.

f. Descripción del Procedimiento.

Es la narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego a sus propias políticas de operación.

Para su presentación, se empleará una tabla, cuyo encabezado deberá ir con tipografía Myriad 11, en negritas, centrado, sombreado en Pantone grisáceo Texto 2 claro 80%, mismo que incluirá el nombre del procedimiento y los títulos de las cinco columnas que conforman la tabla, y considerando los siguientes conceptos:

- 1. Columna 1: Responsable.** Se identificará por su nombre al área o puesto a cargo de la actividad.

El nombre del área o puesto se anotará conforme al orden de aparición en el procedimiento, sin importar el nivel jerárquico.

En caso de que un responsable realice dos o más actividades consecutivas sólo deberá identificarse en la primera actividad, se especificará hasta que la actividad cambie de responsable.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

2. **Columna 2: Número.** Enlista las actividades que se desarrollan para llevar a cabo el procedimiento y se anotará en número arábigo consecutivo por cada actividad.
3. **Columna 3: Actividad.** Describe las funciones u operaciones para el desarrollo del procedimiento, las cuales se redactarán iniciando con verbos en presente de modo indicativo.

Ejemplo: elabora, anota, revisa, autoriza, recibe, redacta, etc.

Para su redacción deberán tomarse en consideración las siguientes recomendaciones:

3.1. Precisar en forma clara y concisa:

- Cómo se realiza, se deberá explicar el método de trabajo y el uso de los instrumentos, equipos, espacios y materiales para lograr los objetivos de una actividad;
- Cuando se realiza, señalando los tiempos de ejecución y obtención de los resultados de las políticas del procedimiento, la metodología de trabajo y los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios, y;
- Dónde se realiza, se deberá hacer referencia de la ubicación, tanto de la Unidad Administrativa responsable de los puestos de trabajo como de sus usuarios.
- Se empleará un adverbio de frecuencia inmediatamente después del verbo cuando la actividad se realice con periodicidad determinada.

Ejemplo: Archiva diariamente...

- Se deberá anotar el nombre completo tal y como está aprobado en su estructura, asimismo para cuando se hace referencia a otra área.
- Se redactará el procedimiento en el orden en que cada área o puesto vaya interviniendo en el desarrollo de las actividades.
- Es imprescindible verificar que no exista duplicidad de información entre las políticas de operación y la actividad.
- Al plantear una decisión, si no procede, se anotará el número de la actividad donde continúa o a la que regresa, considerando lo siguiente:
 - ✓ Si se debe pasar a una actividad posterior: "..., continúa en la actividad No. 8".

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, a signature with the number '2' below it, and several initials below that.

Handwritten signature in blue ink at the bottom right of the page.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
Controlaría Interna		Núm. De actualización: 003

- ✓ Si se debe retomar a una actividad anterior: "..., regresa a la actividad No.6".
- ✓ Si continúa en la siguiente actividad: se deberá asentar "En caso contrario:".
- ✓ Si el procedimiento concluye, se deberá asentar: "Termina Procedimiento".
- ✓ Cuando en el procedimiento se incluya una alternativa de decisiones se deberá anotar la palabra "Sí" o "No" al mismo margen que las demás actividades y antecedida por una viñeta.

Ejemplos:

<Si existen observaciones al documento regresa a la actividad NO. 1, en caso contrario:>

<Si no requiere validación el documento continúa en la actividad No. 6, en caso contrario>

<Si no cuenta con la autorización regresa a la actividad No. 5, en caso contrario termina procedimiento>.

- Al terminar un procedimiento se anotará la frase:
"Termina Procedimiento", o en su caso, "Continúa en el Procedimiento para..."
- 4. Columna 4: Formato o Documento.** Indica cada uno de los documentos físicos o digitales, así como los formatos registrados por la Contraloría Interna del Organismo, necesarios para la gestión de la actividad u operación en cuestión.
En el caso de formatos, se anotará el número de registro asignado por la Contraloría Interna del Organismo.
- 5. Columna 5: Tantos.** Indica el número de documentos en original y/o copia de los formatos registrados o documentos, en caso de que el archivo sea en versión digital se anotará el formato, ejemplo: "PDF".

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

EJEMPLO DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Inscripción o Revalidación en el Padrón de Proveedores del SOSAPACH				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador de Control Interno Padrones y Responsabilidad Administrativa	1			
Jefe del Departamento de Régimen Interno	2			
Contralor Interno	3			

g. Diagrama de Flujo.

El diagrama de flujo permite analizar la operatividad del procedimiento, de lo cual pueden derivarse acciones de simplificación, evitando duplicidad de funciones, precisando las mejoras que conlleven a un buen desempeño del quehacer público. Se realiza con base en la descripción del procedimiento y deberá incluirse enseguida de cada procedimiento.

Para la elaboración del diagrama de flujo se tomarán en cuenta las siguientes reglas y especificaciones:

- Deberán realizarse preferentemente en Visio e insertarse al documento como imagen.
- El tipo de diagrama que se utilizará es el de bloques, es decir, presentará varias columnas en su diseño ya que permite tener una visión global de las áreas que participan en el proceso.
- El formato estará integrado por tantas columnas como áreas o puestos intervengan en el procedimiento.
- La tipografía por utilizar dentro de la simbología será Myriad 8, sin negritas, con mayúsculas y minúsculas, con texto justificado y con interlineado sencillo.
- Los símbolos deberán mantener tamaño uniforme, es decir, deberán mantener el mismo tamaño durante el diagrama de flujo.
- En la parte superior de cada columna, se anotará el nombre completo de las áreas o puestos responsables de la actividad conforme al orden de aparición en el procedimiento.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- g. Las operaciones se describirán de manera breve y clara en tiempo presente de modo indicativo, es decir, se podrá resumir la actividad insertada en la tabla del procedimiento manteniendo la parte sustancial de la función.
- h. El flujo de las actividades se presentará de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.
- i. Enumerar cada actividad colocando el dígito correspondiente en la parte superior derecha, fuera del símbolo en Myriad 8 sin negritas.
- j. Los símbolos de decisión o alternativa, e inicio o fin, no se enumeran, ya que no son consideradas actividades.
- k. El símbolo archivar se colocará unido al recuadro del procedimiento únicamente cuando lo requiera la actividad y se insertará el formato o documento requerido.
- l. Siempre iniciar y terminar con el símbolo de "inicio o fin del proceso".
- m. El conector de página relaciona la secuencia del diagrama de flujo, por lo que debe identificarse con el número de página con la que se conecta.

Ejemplo:

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Inscripción/Revalidación al Padrón de Proveedores			
Departamento de Régimen Interno	Coordinación de Control Interno, Padrones y Responsabilidades Administrativas	Contraloría Interna	Subdirección Comercial



Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

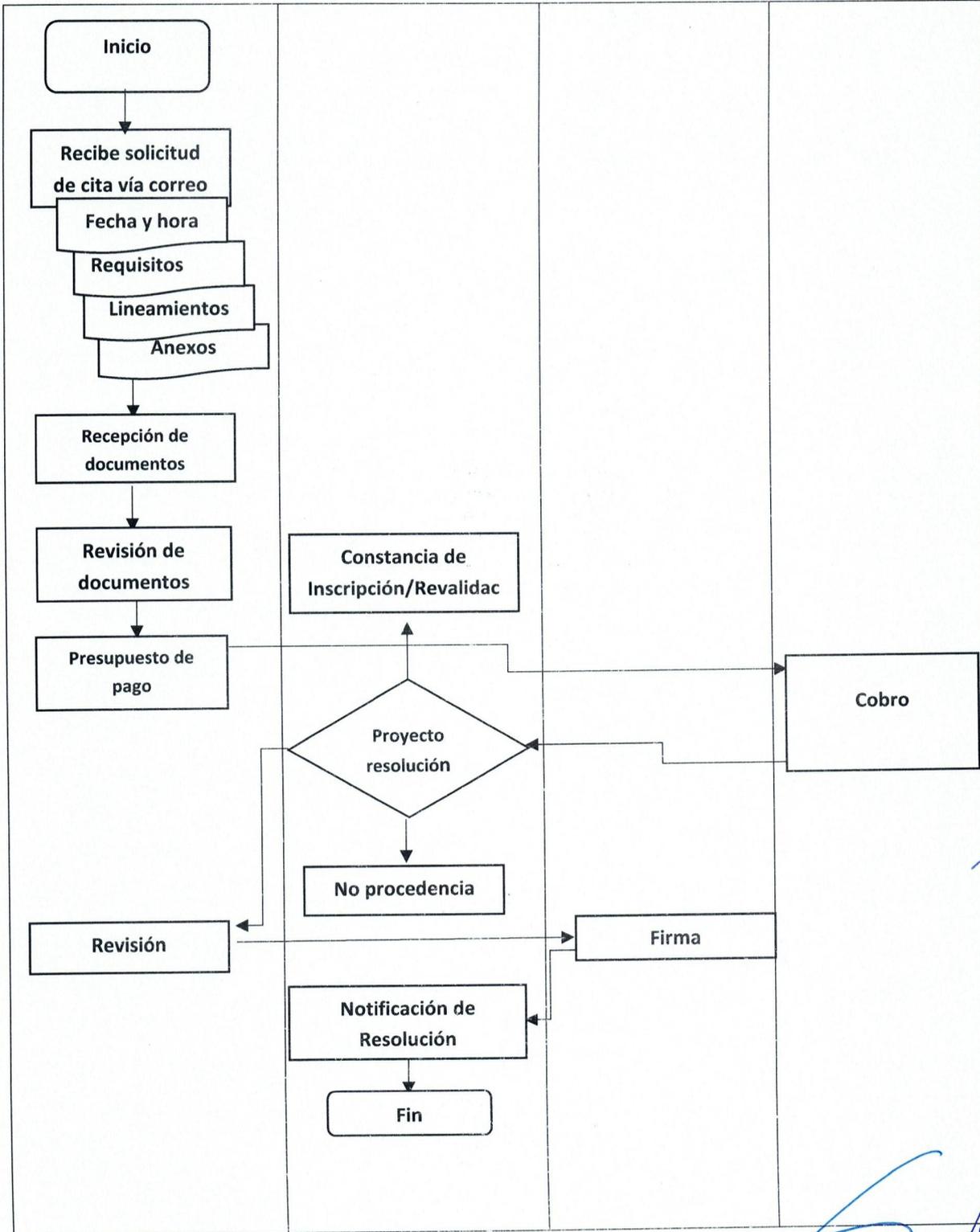
Clave: CIS/RLIN/003-2025

Fecha de elaboración: 02/02/2022

Fecha de actualización: 18/03/2025

Controlaría Interna

Núm. De actualización: 003



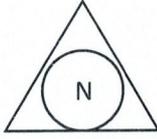
	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Simbología: A continuación, se presentan algunos de los símbolos más utilizados en los diagramas de flujo.

Nombre	Descripción	Símbolo
Inicio o Fin del Proceso	Indica el principio o fin del procedimiento	
Flujo o Línea de Acción	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones	
Actividad	Indica la realización de una actividad, proceso u operación relativo a un procedimiento	
Documento	Representa cualquier tipo de formato registrado o documento que se requiere en el procedimiento	
Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en el que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas	
Conector	Enlaza una actividad del diagrama de flujo con otra que se encuentra alejada de la primera, o que se encuentra en hojas anteriores o posterior.	
Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el procedimiento.	
Archivo permanente	Indica que un documento se ha guardado de forma definitiva.	
Archivo temporal	Indica que un documento se ha guardado durante un periodo determinado o temporalmente	
Extracción de Archivo	Se usa para extraer un documento del archivo permanente.	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Extracción de Archivo Temporal	Se utiliza cuando se requiera extraer un documento del archivo, anotando dentro del círculo el mismo número que utilizó al efectuar el archivo temporal.	
---------------------------------------	--	---

h. Formatos.

Deberán anexarse como imagen seguido del diagrama de flujo los formatos utilizados en la ejecución de los procedimientos, insertando en la parte superior con tipografía Myriad 11 en negritas con mayúsculas, el nombre del formato y número de registro otorgado por la Contraloría Interna.

e. Glosario de Términos.

Se deberá realizar en orden alfabético contemplando aquellos términos empleados en los procedimientos y en el contenido del Manual de Procedimientos; este apartado es el único que no se incluye en un Manual Operativo.

Ejemplo:

SOSAPACH: Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Contraloría Interna: Contraloría Interna del SOSAPACH;

CAPITULO IV.

GUÍAS

Artículo 25. La Guía es un documento de orientación que consiste en otorgar asistencia técnica a los servidores públicos referente a la elaboración de un documento, desarrollo de un proceso o uso de alguna plataforma digital.

Artículo 26. Para la elaboración de la Guía se deberán considerar las siguientes normas generales de presentación:

- a) El documento deberá elaborarse en el programa de Microsoft Office Word 2010 o versión posterior;
- b) Todos los apartados del documento deberán elaborarse con tipografía Myriad 11 con mayúsculas y minúsculas, a excepción de carátula y encabezados que se conforman con tipografía Myriad en distintos tamaños;

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]

[Large handwritten signature in blue ink at the bottom right]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- c) El texto deberá redactarse con interlineado sencillo, justificado y sin sangría; adicionalmente entre cada párrafo se dejará un espacio en blanco
- d) Los márgenes se insertarán con configuración "Margen Moderado" predeterminada por Microsoft Office Word;
- e) Es imprescindible cuidar la redacción, puntuación y ortografía;
- f) La paginación del manual deberá comenzar a partir del Índice, en la parte inferior derecha de la hoja iniciando con el número de página 2.

Artículo 27. El encabezado del documento se integrará por 3 columnas de la siguiente manera:

- a) Presentar el logotipo oficial de la Dependencia o Entidad con 2 cm. de ancho por lo que dé de alto.
- b) Indicar el nombre del documento y de la Unidad Administrativa que lo emite, con tipografía Myriad 8 en negritas.
- c) Añadir una celda que permita anotar el registro que otorga la Contraloría Interna del Organismo, la fecha de elaboración, y en su caso, fecha de actualización; así como número de revisión a dos dígitos, con tipografía Myriad 8, cada uno de los datos en negritas.

Ejemplo:

	Guía para la presentación de la Declaración Patrimonial y de Intereses	Clave: CIS/RLIN/003-2022
		Fecha de elaboración: 20/02/2025
		Fecha de actualización: 20/02/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 001

Artículo 28. Para la aprobación de la Guía.

Para que el documento adquiera validez, las Unidades Administrativas, deberán remitir el proyecto a la Contraloría Interna, para que ésta valide el correcto apego a los presentes lineamientos, no obstante, la información contenida en la Guía será responsabilidad de la Unidad Administrativa emisora.

El otorgamiento del registro está sujeto a la revisión y análisis previo del documento, que en algunos casos va antecedido de observaciones, en este caso, se emitirán las mismas mediante el comunicado respectivo a la instancia correspondiente, las cuales tendrán que ser atendidas en el tiempo y forma que establezca la Contraloría Interna.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Artículo 29. Una vez aprobada la Guía, deberá difundirse a todo el personal correspondiente para su conocimiento y en su caso aplicación. El/la titular de la Unidad Administrativa tendrá que enviar a la Contraloría Interna evidencia documental de la difusión realizada.

La versión electrónica de los documentos registrados que, conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, deberá ser publicada y será incorporada a la página de Internet del SOSAPACH, previa validación de la Contraloría Interna, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información.

Artículo 30. Los elementos que integran la Guía son de identificación y contenido.

IDENTIFICACIÓN

Se refiere a la portada de la Guía y carátula de aprobación y registro, las cuales dan a conocer los datos más elementales como son:

a) Portada de la Guía. (Anexo 1)

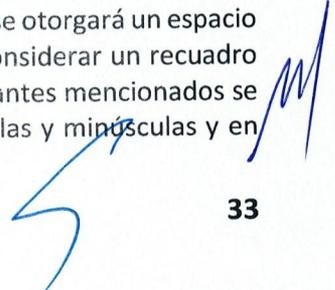
- Logotipo oficial del Organismo, 7 centímetros del alto por 14.72 centímetros de ancho;
- Nombre del documento con tipografía Copihue 28, centrado, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.
- Fecha de autorización de la Guía indicando únicamente mes y año. La Contraloría Interna, anotará este apartado en la versión final del documento, al margen inferior derecho, con tipografía Myriad 16, negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.

b) Carátula de aprobación y registro. (Anexo 2)

Se presentará la autorización de la Guía, la cual debe contener:

- Nombre del documento Myriad 14, centrado, negritas, con mayúsculas y en color Pantone institucional.
- Clave de registro otorgada por la Contraloría Interna, con tipografía Myriad 12, centrada con mayúsculas y en color Pantone, énfasis 1, oscuro 25%.
- Firmas de quien elabora, aprueba y valida el documento, integradas en una tabla con las columnas y filas requeridas, enunciando en la parte superior del recuadro el nombre de los titulares de la Unidades Administrativas; en la parte media se otorgará un espacio para la firma; y en la parte inferior puesto o cargo; se deberá considerar un recuadro para la validación del titular de la Contraloría Interna, los datos antes mencionados se elaborarán con tipografía Myriad 12 con negritas, con mayúsculas y minúsculas y en



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

color negro, las firmas de aprobación por los titulares deberán ir con tinta Pantone preferentemente.

- Leyenda general con tipografía Myriad 11, con mayúsculas y minúsculas y en color negro:

Se actualizan <establecer el nombre del documento> en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los <establecer día del mes con letra> días del mes de <establecer mes> de <establecer año con letra>.

II. CONTENIDO

En este apartado se presentan de manera ordenada, los capítulos que conforman la Guía, y se deberá uniformar la presentación en el orden que se describe a continuación.

- Objetivo.
- Alcance.
- Fundamento Legal.
- Definiciones.
- Descripción.
- Procedimiento(s).
- Anexos.

a. Objetivo

Es el propósito que se pretende alcanzar una vez que se aplique el procedimiento para el que fue elaborada la Guía, el objetivo deberá ser medible, alcanzable y temporal, redactado de forma clara y precisa, iniciando con verbo en infinitivo.

b. Alcance

Define los puestos o Unidades Administrativas responsables de observar la Guía; así como mencionar y establecer para quien(es) resultan aplicables.

Se deberá insertar al final del presente apartado la siguiente leyenda que determina la responsabilidad y alcance de dicho documento:

<El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos>

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realicen por parte de la Contraloría Interna, no la eximen de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal, Decreto de Creación del SOSAPACH y el Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en el momento que así lo determine.

c. Fundamento Legal.

Se relacionan los principales ordenamientos jurídicos vigentes que justifican el tema principal a desarrollar mediante la Guía, es decir, leyes, códigos, reglamentos, decretos, ordenamientos y demás documentos normativos aplicables, para el desarrollo de sus actividades y que apliquen al procedimiento, indicando el/los artículos(s) y fracción(es). Estos se enlistarán de acuerdo con la jerarquía que en materia legal observe cada uno de los preceptos.

Cabe hacer mención, que es responsabilidad de la Unidad Administrativa la correcta fundamentación y motivación conforme a las leyes específicas que rigen su actuar. Por lo que la Contraloría Interna únicamente verificará la vigencia y congruencia jurídica de dichas normatividades.

d. Definiciones.

Se deberán colocar las definiciones de los términos empleados en la Guía, enumerados y en orden alfabético.

e. Descripción.

En este apartado se integrará toda la información previa relacionada con la actividad o tema a desarrollar, permitiendo la definición y diseño de los procedimientos con alcances y objetivos previamente establecidos.

Incluye una redacción de la información adicional previa al desarrollo del procedimiento, y la justificación de este, deberán redactarse de manera breve y concisa, añadiendo toda la información sustancial necesaria para el desarrollo del procedimiento o actividad.

f. Procedimiento(s)

Es la narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado.

Las actividades deberán ir enlistadas con números arábigos, y podrán insertarse imágenes ilustrativas seguidas de cada actividad, con el fin de que el procedimiento resulte más claro y conciso.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below it.]

[Large handwritten signature in blue ink.]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

g. Anexos

Los anexos representan información adicional y complementaria a la información principal de la Guía, deberán insertarse al final del documento seguido del nombre con tipografía Myriad 12 con mayúsculas, en negritas.

CAPITULO V.

LINEAMIENTOS

Artículo 31. Ventajas de establecer Lineamientos:

- Precisar las acciones específicas encomendadas a determinada Unidad Administrativa del SOSAPACH para evitar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Colaborar en la ejecución de las actividades encomendadas al personal y homogenizar criterios en cuanto a su desarrollo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución de las acciones, evitando duplicidad de funciones.
- Contar con una normatividad ordenada, estandarizada, suficiente y adecuada que sea más fácil de entender y aplicar, que otorgue certeza jurídica a los servidores públicos y reduzca cargas administrativas innecesarias.

Artículo 32. Recomendaciones para la elaboración de Lineamientos:

- Cuidar redacción, puntuación y ortografía.
- Redactar los lineamientos de manera clara y concisa.
- Evitar redactar oraciones y párrafos extensos.
- Evitar duplicidad de información, ya sea que haya sido mencionada en un apartado previo del documento, o que ha sido integrada en otro instrumento normativo que regule el mismo tema o información.

Ejemplo: Si se elaboran unos lineamientos para especificar cuál es el horario de entrada y salida de los servidores públicos y ya existe un Acuerdo Administrativo que indica en qué casos se aplica o se excluye el registro de entrada, abstenerse de transcribir literalmente la misma información.

- Hay que considerar que el documento debe ser entendible para cualquier persona que lo requiera, incluso si no es un servidor público especializado.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

- Incluir ejemplos para facilitar la comprensión de los lineamientos.
- Homologar los términos en todo el documento, para evitar confusión.

Ejemplo:

Emplear el término “servidores públicos”, evitando el uso del término “funcionarios públicos”.

Artículo 33. Normas generales de presentación de los Lineamientos:

- El documento deberá elaborarse en el programa de Microsoft Office Word 2010 o versión posterior;
- Todos los apartados del documento deberán elaborarse con tipografía Myriad 11 con mayúsculas y minúsculas, a excepción de carátula y encabezados que se conforman con tipografía Myriad en distintos tamaños;
- El texto deberá redactarse con interlineado sencillo, justificado y sin sangría; adicionalmente entre cada párrafo se dejará un espacio en blanco;
- Los márgenes se insertarán con configuración “Margen Moderado” predeterminada por Microsoft Office Word;
- Es imprescindible cuidar la redacción, puntuación y ortografía;
- La paginación del manual deberá comenzar a partir del Índice, en la parte inferior derecha de la hoja iniciando con el número de página 2.

Artículo 34. El encabezado de los Lineamientos se integrará por 3 columnas de la siguiente manera:

- Presentar el logotipo oficial de la Dependencia o Entidad con 2 cm. de ancho por lo que dé de alto.
- Indicar el nombre del documento y de la Unidad Administrativa que lo emite, con tipografía Myriad 8 en negritas.
- Añadir una celda que permita anotar el registro que otorga la Contraloría Interna del Organismo, la fecha de elaboración, y en su caso, fecha de actualización; así como número de revisión a dos dígitos, con tipografía Myriad 8, cada uno de los datos en negritas.

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large signature at the top, a number '2', and other illegible scribbles.

Handwritten marks and signatures in blue ink, including a large signature and another illegible scribble.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Ejemplo:

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/004-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 19/02/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Artículo 35. Para que el documento adquiera validez, las Unidades Administrativas, deberán remitir el proyecto a la Contraloría Interna, para que ésta valide el correcto apego a los presentes lineamientos, no obstante, la información contenida en los Lineamientos será responsabilidad de la Unidad Administrativa emisora.

El otorgamiento del registro está sujeto a la revisión y análisis previo del documento, que en algunos casos va antecedido de observaciones, en este caso, se emitirán las mismas mediante el comunicado respectivo a la instancia correspondiente, las cuales tendrán que ser atendidas en el tiempo y forma que establezca la Contraloría Interna.

Artículo 36. Una vez aprobado los Lineamientos, deberá difundirse a todo el personal correspondiente para su conocimiento y observancia. El o la titular de la Unidad Administrativa tendrá que enviar a la Contraloría Interna, evidencia documental de la difusión realizada.

La versión electrónica de los Lineamientos registrados, conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, deberán ser publicados y serán incorporados a la página de Internet del SOSAPACH, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información.

Artículo 37. Los elementos que integran los Lineamientos son: identificación y contenido.

IDENTIFICACIÓN

Se refiere a la portada de los Lineamientos y carátula de aprobación y registro, las cuales dan a conocer los datos más elementales como son:

a) Portada de los Lineamientos. (Anexo 1)

- Logotipo oficial del Organismo, 7 centímetros del alto por 14.72 centímetros de ancho;
- Nombre del documento con tipografía Copihue 28, centrado, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.
- Fecha de autorización de los Lineamientos indicando únicamente mes y año. La Contraloría Interna del Organismo, anotará este apartado en la versión final del

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Large handwritten signature in blue ink]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

documento, al margen inferior derecho, con tipografía Myriad 16, negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color Pantone institucional.

b) Carátula de aprobación y registro. (Anexo 2)

Se presentará la autorización de los Lineamientos, la cual debe contener:

- Nombre del documento Myriad 14, centrado, negritas, con mayúsculas y en color Pantone institucional.
- Clave de registro otorgada por la Contraloría Interna, con tipografía Myriad 12, centrada con mayúsculas y en color Pantone, énfasis 1, oscuro 25%.
- Firmas de quien elabora, aprueba y valida el documento, integradas en una tabla con las columnas y filas requeridas, enunciando en la parte superior del recuadro el nombre de los titulares de la Unidades Administrativas; en la parte media se otorgará un espacio para la firma; y en la parte inferior puesto o cargo; se deberá considerar un recuadro para la validación del titular de la Contraloría Interna del Organismo, los datos antes mencionados se elaborarán con tipografía Myriad 12 con negritas, con mayúsculas y minúsculas y en color negro, las firmas de aprobación por los titulares deberán ir con tinta Pantone preferentemente.
- Leyenda general con tipografía Myriad 11, con mayúsculas y minúsculas y en color negro:

Se actualizan <establecer el nombre del documento> en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los <establecer el día del mes con letra> días del mes de <establecer mes> de <establecer año con letra>.

CONTENIDO

Los apartados que conformarán los lineamientos son los siguientes:

a. Fundamento Legal.

Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes que regulan la operación de las actividades o tareas específicas a normar a través de los lineamientos, los cuales se deberán indicar en forma precisa, citando artículo, fracción, inciso y nombre del ordenamiento aplicable, según corresponda. Deberán presentarse en secuencia ordenada de conformidad con la jerarquía legal correspondiente.

Citar los ordenamientos jurídicos que facultan a un servidor público para emitir un documento normativo determinado garantiza la certeza jurídica y evita la sobre regulación derivada de la emisión de documentos normativos por servidores públicos que no cuentan con las facultades para hacerlo.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Contraloría Interna	Núm. De actualización: 003

Cabe mencionar que es responsabilidad de la Unidad Administrativa la correcta fundamentación y motivación conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, por lo que la Contraloría Interna únicamente verificará la vigencia y congruencia jurídica de dichas normatividades.

b. Objetivo.

Describe el propósito que pretende alcanzar la Unidad Administrativa, con la emisión de los lineamientos, debe ser medible, alcanzable y temporal.

Se redactará iniciando con un verbo en infinitivo, debe ser claro, redacción sencilla y en párrafos breves.

c. Alcance.

Define los puestos o Unidades Administrativas responsables de aplicar los lineamientos; así como mencionar y establecer para quien(es) resultan aplicables.

Se deberá insertar al final del presente apartado los siguientes párrafos que determinan la responsabilidad y alcance de dicho documento:

<El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.>

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realicen por parte de la Contraloría Interna, no la eximen de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal, Decreto de Creación del SOSAPACH y el Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en el momento que así lo determine.

d. Definiciones.

Se deberán colocar las definiciones de los términos empleados en los lineamientos, enumerados y en orden alfabético.

e. Lineamientos.

Se deberán desarrollar con base en el campo de acción sobre el cual tendrán injerencia. Así mismo, deberán mostrar los límites de, términos, elementos o directrices generales o específicas que se aplican de manera uniforme en todas las etapas de un proceso, así como las responsabilidades y funciones de los involucrados.



	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

Algunas recomendaciones para su redacción son:

- Considerar un tema principal (lineamiento general), que podrá desglosarse en subtemas y a su vez en apartados (lineamientos específicos), cuantas veces se requiriera.
- Desglosar y desarrollar todos los aspectos relacionados al tema. Especificando el qué, cómo, quién, cuándo, dónde y en qué casos se deben aplicar.
- Estar acorde con los objetivos y actividades de la Unidad Administrativa que lo emita.
- Cada párrafo debe ser lo más explícito posible, evitando crear ambigüedades.
- Cuidar la congruencia y consistencia del documento, verificando que no sea contradictorio con otros ordenamientos jurídicos vigentes.



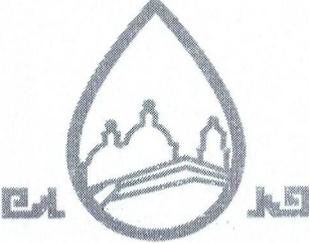




	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

ANEXOS

ANEXO 1 – PORTADA



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

**Lineamientos Generales para la Elaboración, Revisión y
Registro de los Documentos Normativos que emiten las
Unidades Administrativas del Sosapach**

FEBRERO 2025






5



Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Clave: CIS/RLIN/003-2025

Fecha de elaboración: 02/02/2022

Fecha de actualización: 18/03/2025

Controlaría Interna

Núm. De actualización: 003

ANEXO 2 - CARÁTULA DE APROBACIÓN Y REGISTRO

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y REGISTRO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS QUE EMITEN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL SOSAPACH

CLAVE: CIS/RLIN/004-2021

AUTORIZACIONES:

NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO
Director General del Organismo	Contralor Interno del Organismo	Jefa del Departamento de Régimen Interno

Se actualizan los presentes Lineamientos en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los veintidós días del mes de febrero de dos mil veinticinco.

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

ANEXO 3 - TABLA DE CONOCIMIENTOS SUGERIDOS.

Los siguientes conocimientos son enunciativos más no limitativos.

Conocimientos	
Administración de Recursos Humanos, Financieros y Materiales.	Finanzas Públicas.
Administración Pública.	Logística.
Archivo de información	Marco Jurídico aplicable
Arquitectura.	Normatividad Administrativa.
Autocad.	Paquetería Office (Word, Excel, Power Point).
Base de Datos.	Planeación estratégica.
Cálculo.	Presupuestos.
Contabilidad	Programas de Diseño
Costos	Relaciones Públicas
Desarrollo Organizacional.	Sistemas de Información
Economía	Y demás conocimientos requeridos para desempeñar el puesto.
Estadística.	

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized 'S' and several smaller signatures.]

	Lineamientos Generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.	Clave: CIS/RLIN/003-2025
		Fecha de elaboración: 02/02/2022
		Fecha de actualización: 18/03/2025
	Controlaría Interna	Núm. De actualización: 003

ANEXO 4 - TABLA DE HABILIDADES SUGERIDAS.

Las siguientes habilidades son enunciativos más no limitativos.

Habilidades	
Asertividad.	Iniciativa.
Adaptabilidad.	Liderazgo.
Análisis de conflictos.	Manejo de personal.
Comunicación efectiva.	Negociación.
Capacidad de Análisis	Organización.
Compromiso.	Pensamiento creativo.
Diálogo.	Persuasión.
Empatía.	Proactividad.
Facilidad de aprendizaje.	Resolución de conflictos.
Facilidad de Síntesis.	Toma de decisiones.
Gestión de tiempo.	Y demás habilidades requeridas para desempeñar el puesto.





