

	TIPO DE DOCUMENTO	VERSION	CODIGO	UBICACION	FECHA DE APLICACION
1	Misión	00	SGC-MIS-DO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
2	Visión	00	SGC-VIS-DO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
3	Política de Calidad	00	SGC-POL-DO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
4	Objetivos Estratégicos	00	SGC-OBJ-DO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
5	Manual de la Calidad	08	SGC-MCA-DOC-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	2 de Octubre de 2015
6	Procedimiento para el Control de Documentos	04	SGC-CDO-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	3 de Febrero de 2014
7	Formato de Lista Maestra de Control de Documentos	01	SGC-CDO-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	11 de Junio de 2009
8	Formato de Control de Distribución de Copias y/o Documentos	03	SGC-CDO-FO-02	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	7 de Febrero de 2014
9	Formato de Resumen de Cambios	00	SGC-CDO-FO-03	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
10	Guía para la Codificación de los Documentos	05	SGC-CDO-GI-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	16 de Octubre de 2010
11	Procedimiento de Control de Registros	02	SGC-CRE-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
12	Formato de Control de Registros	01	SGC-CRE-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
13	Procedimiento de Acción Preventiva	00	SGC-ACP-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	26 de Marzo de 2011
14	Formato para Acciones Preventivas	00	SGC-FAP –FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	26 de Marzo de 2011
15	Formato de no Conformidad, para la Acción Correctiva y/o Corrección	05	SGC-ACP –FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 DE Marzo de 2011
16	Procedimiento de No Conformidad, para la Acción Correctiva y/o Corrección	00	SGC-ACP-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	20 de Marzo de 2011
17	Procedimiento de Control de Producto No Conforme	01	SGC-PNC-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
18	Formato de Control de Producto No Conforme	00	SGC-PNC-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
19	Procedimiento de Control de Producto no Conforme	01	SGC-PNC –PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
20	Procedimiento de Auditorías Internas	01	SGC-AUD-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCIÓN, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	13 de Mayo de 2009
21	Programa de Auditorías	02	SGC-AUD-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCIÓN, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	03 de Octubre de 2012
22	Plan de Auditoría Interna	01	SGC-AUD-FO-02	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCIÓN, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	07 de Agosto de 2007
23	Lista de Verificación	02	SGC-AUD-FO-03	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	10 de Enero de 2008
24	Informe de Auditoría Interna	01	SGC-AUD-FO-04	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	07 de Agosto de 2007

25	Selección y Evaluación de Auditor	00	SGC-AUD-FO-05	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	08 de Agosto de 2007
26	Procedimiento de Revisión por la Dirección	04	SGC-RPD-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	3 DE DICIEMBRE DE 2010
27	Procedimiento para la Mejora Continua	01	SGC-MEC- DO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 DE Marzo de 2011
28	Formato para la Mejora Continua	05	SGC- MEC-FO-01	ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2011
29	Procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente	00	SGC-ESC-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
30	Informe de Evaluación de la Satisfacción del Cliente	01	SGC-ESC-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	12 de Enero de 2008
31	Procedimiento de Bienes Propiedad del Cliente	00	SGC-BPC-PD-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
32	Formato de Bienes Propiedad del Cliente	00	SGC-BPC-FO-01	ÁREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	30 de Marzo de 2007
33	Catalogo de Documentos del SGC	18	SGC-CAT-DO-01	JEFE DE CALIDAD	30 de Abril de 2013
34	Catalogo de Documentos Externos	04	SGC-CAT-DO-02	JEFE DE CALIDAD	30 de Abril de 2013
35	Plan de Seguridad	00	SGC-PSG-DO-01	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	05 de Septiembre de 2007
36	Manual de Organización	01	SGC-MOR-DOC-01	ALTA DIRECCIÓN, JEFES DE ÁREA	18 de Diciembre del 2012
37	Diagnostico de Clima Organizacional	01	SGC-DCO-FO-01	ALTA DIRECCIÓN	25 de Enero de 2011
38	Procedimiento Operativo de Control de Acciones Correctivas y Preventivas	02	SGC-ACP-PO-01	ENCARGADO DE ACCIONES CORRECTIVAS	7 de Enero de 2011
39	Tabla de Control de No Conformidades y Observaciones	01	SGC-ACP-FO-02	ENCARGADO DE ACCIONES CORRECTIVAS	7 de Enero de 2011
40	Informe Mensual (Dirección Administrativa)	01	ADM-INM-RE-01	DIRECCIÓN GENERAL	19 de Octubre de 2009
41	Informe Mensual (Dirección Técnica)	01	TEC-INM-RE-01	DIRECCIÓN GENERAL	19 de Octubre de 2009
42	Informe Semanal (Dirección General)	01	DIG-INS-RE-01	DIRECCIÓN GENERAL	19 de Octubre de 2009
43	Informe Semanal (Comunidades Rurales)	01	COR-INS-RE-01	DIRECCIÓN GENERAL	19 de Octubre de 2009
44	Lista de Asistencia	01	SGC-LIA-FO-01	ALTA DIRECCIÓN, JEFES DE ÁREA	16 de Octubre de 2010
45	Minuta	01	SGC-MIN-FO-01	ALTA DIRECCIÓN, JEFES DE ÁREA	05 de Julio de 2007
46	Acuse de Recibido	02	SGC-ACR-FO-01	ALTA DIRECCIÓN, JEFES DE ÁREA	16 de Octubre de 2010
47	Norma Internacional ISO 9000-2005	*****	SGC-EX –DO-01	*****	*****
48	Norma Internacional ISO 9001-2000	*****	SGC-EX –DO-02	*****	*****
49	Ley No. 249 de Agua del Estado de Sonora	*****	SGC-EX –DO-03	*****	*****

50	Boletín Oficial Vigente	*****	SGC-EX –DO-04	*****	*****
51	Ley de Ingresos Vigente	*****	SGC-EX –DO-05	*****	*****
52	Norma Internacional ISO 9001-2008	*****	SGC-EX –DO-18	*****	*****
53	Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoria	*****	SGC-EX –DO-10	*****	*****
54	Procedimiento Operativo del Proceso de Contratación de Personal	01	REH-PO-DO-01	RECURSOS HUMANOS	19 de Enero de 2010
55	Procedimiento Operativo del Proceso de Pago de Nomina	02	REH-PO-DO-02	RECURSOS HUMANOS	19 de Enero de 2010
56	Procedimiento Operativo del Proceso de Pago de Seguro Social	01	REH-PO –DO-03	RECURSOS HUMANOS	19 de Enero de 2010
57	Procedimiento Operativo del Proceso de Pago de Impuestos del 2.5% al Estado	02	REH-PO-DO-04	RECURSOS HUMANOS	19 de Enero de 2010
58	Procedimiento o Método de Capacitación del personal	01	REH-PO-DO-05	RECURSOS HUMANOS	19 de Enero de 2010
59	Medición de los Objetivos de la Calidad	01	REH-OBJ-RE-02	RECURSOS HUMANOS	05 de Noviembre de 2012
60	Políticas Relacionadas con el Proceso de Contratación de Personal	00	REH-PO-DO-06	RECURSOS HUMANOS	04 de Enero de 2010
61	Ficha de perfil de puesto	00	REH-FPP-DO-00	RECURSOS HUMANOS	03 de Enero de 2011
62	Mejoras al Área de Recursos Humanos	00	REH-PO-DO-07	RECURSOS HUMANOS	04 de Enero de 2010
63	Formato de Contrato de Trabajo	00	REH-PO-FO-01	RECURSOS HUMANOS	30 de Marzo de 2007
64	Control de Asistencia y Tiempo Extra	01	REH-PO-FO-03	RECURSOS HUMANOS	30 de Junio de 2009
65	Formato de Números de Cuenta y Salarios para realizar Deposito	00	REH-PO-FO-04	RECURSOS HUMANOS	30 de Marzo de 2007
66	Plan de Formación al Personal desarrollo del Recurso Humano OOMAPASN	00	REH-PO-FO-05	RECURSOS HUMANOS	08 de Octubre de 2008
67	Lista de Raya o Nomina	00	REH-PO-FO-08	RECURSOS HUMANOS	30 de Marzo de 2007
68	Objetivo de Calidad	01	REH-OBJ-DO-01	RECURSOS HUMANOS	30 de Julio de 2009
69	Objetivo de Calidad	01	REH-OBJ-DO-02	RECURSOS HUMANOS	30 de Julio de 2009
70	Solicitud de Detección de Necesidades de Cursos	00	REH-CAP-FO-01	RECURSOS HUMANOS	01 de Enero de 2009
71	Solicitud de Cursos de Capacitación de las Diferentes Áreas	00	REH-CAP-FO-02	RECURSOS HUMANOS	01 de Octubre de 2008
72	Ficha de Perfil de Puesto	00	REH-FPP-DO-00	RECURSOS HUMANOS	03 de Enero de 2011
73	Perfil de Puesto	01	REH-PP-DO-01	RECURSOS HUMANOS	27 de Enero de 2010
74	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	REH-EX –DO-01	*****	*****
75	IMNC ISO 9000:2005	*****	REH-EX –DO-02	*****	*****

76	Ley Federal del Trabajo	*****	REH-EX -DO-07	*****	*****
77	Ley del IMSS	*****	REH-EX -DO-08	*****	*****
78	Ley del Infonavit	*****	REH-EX -DO-09	*****	*****
79	Norma Internacional ISO 19011	*****	REH-EX -DO-10	*****	*****
80	Norma Internacional ISO9000:2005	*****	COM-EX-DO-01	*****	*****
81	Norma Mexicana IMNC ISO 9001:2008	*****	COM-EX-DO-18	*****	*****
82	Ley de Adquisiciones	*****	COM-EX-DO-11	*****	*****
83	Reevaluación de proveedores	02	COM-PO-FO-08	COMPRAS	03 de Febrero de 2010
84	Procedimiento Operativo del Proceso de Compras de Bienes y Servicios	03	COM-PO-DO-01	COMPRAS	24 de Septiembre de 2012
85	Requisición	00	COM-PO-FO-01	COMPRAS	30 de Marzo de 2007
86	Orden de Compra	02	COM-PO-FO-02	COMPRAS	22 de Septiembre de 2009
87	Reposición de Fondo de Caja Chica	02	COM-PO-FO-03	COMPRAS	15 de Agosto de 2008
88	Vale de Orden de Compra	02	COM-PO-FO-04	COMPRAS	15 de Agosto de 2008
89	Cotización	02	COM-PO-FO-05	COMPRAS	15 de Agosto de 2008
90	Evaluación de la Satisfacción del Cliente	02	COM-ESC-FO-07	COMPRAS	01 de Julio de 2009
91	Objetivo de Calidad	01	COM-OBJ-DO-01	COMPRAS	15 de Agosto de 2008
92	Análisis de la Capacidad del Proceso de Compras	01	COM-PO-DO-02	COMPRAS	15 de Agosto de 2008
93	Autorización de Dirección Administrativa para el Departamento de Compras	02	COM-PO-DO-03	COMPRAS	24 de Septiembre de 2012
94	Criterios evaluación, selección y Reevaluación de Proveedores	04	COM-PO-DO-04	COMPRAS	07 de Diciembre de 2011
95	Análisis de las Encuestas Aplicadas para Medir la Satisfacción del Cliente	01	COM-ESC-DO-05	COMPRAS	30 de Marzo de 2009
96	Catalogo de Proveedores	01	COM-PO-DO-06	COMPRAS	24 de Septiembre de 2012
97	Criterios de Aceptación Relacionados con el Proceso de Compras	00	COM-PO-DO-07	COMPRAS	03 de Febrero de 2010
98	Políticas Relacionadas con el Proceso de Compras de Bienes y Servicios	00	COM-PO-DO-08	COMPRAS	03 de Febrero de 2010
99	Procedimiento Operativo de Cobro del Servicio en Cajas y Módulos	04	CAJ-PO-DO-01	CAJAS	27 de Noviembre de 2012
100	Procedimiento Operativo de Jefe de Cajas	05	CAJ-PO-DO-02	CAJAS	27 de Noviembre de 2012

101	Vale de Caja	01	CAJ-PO-FO-01	CAJAS	10 de Enero de 2008
102	Arqueo de Cajas	01	CAJ-PO-FO-02	CAJAS	10 de Enero de 2008
103	Reporte Diario de Ingresos	02	CAJ-PO-FO-07	CAJAS	10 de Enero de 2008
104	Objetivo de Calidad	01	CAJ-OBJ-DO-01	CAJAS	29 de Julio de 2008
105	Análisis de la Capacidad del Proceso de Cajas	03	CAJ-PO-DO-08	CAJAS	10 de Enero de 2009
106	Medición de Errores del Proceso de Cobro y Elaboración de Facturas	02	CAJ-PO-FO-09	CAJAS	10 de Abril de 2013
107	Requisitos Reglamentarios Internos para la Realización del Producto	05	CAJ-PO-DO-03	CAJAS	10 de Abril de 2013
108	Conclusiones de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente	05	CAJ-PO-FO-14	CAJAS	9DE MAYO DE 2014
109	Encuesta de Satisfacción del Cliente	04	CAJ-ESC-FO-01	CAJAS	9 DE MAYO DE 2014
110	Reporte de Recepción de Quejas en Cajeros Automáticos	00	CAJ-PO-FO-16	CAJAS	27 de Agosto de 2009
111	Ficha Deposito Banamex	*****	CAJ-EX –FO-01	*****	*****
112	Formato Panamericano	*****	CAJ-EX –FO-02	*****	*****
113	Ficha Deposito Bancomer	*****	CAJ-EX –FO-03	*****	*****
114	Deposito Pagos Online	*****	CAJ-EX –FO-04	*****	*****
115	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	CAJ-EX –DO-01	*****	*****
116	Ley Número 249 de Agua del Estado de Sonora	*****	CAJ-EX –DO-03	*****	*****
117	Boletín Oficial (Vigente)	*****	CAJ-EX –DO-04	*****	*****
118	Ley de Ingresos (Vigente)	*****	CAJ-EX –DO-05	*****	*****
119	Norma Internacional ISO 19011	*****	CAJ-EX –DO-10	*****	*****
120	Norma Mexicana IMNC ISO 9001:2008	*****	CAJ-EX –DO-18	*****	*****
121	Procedimiento Operativo del Proceso Cambio de Nombre del Titular del Servicio	05	LYC-PO-DO-01	LECTURAS Y CONTRATOS	06 de Diciembre de 2012
122	Procedimiento Operativo de Contratos de Agua y Drenaje	05	LYC-PO-DO-02	LECTURAS Y CONTRATOS	06 de Diciembre de 2012
123	Procedimiento Operativo del Departamento de Toma de Lecturas	03	LYC-PO-DO-03	LECTURAS Y CONTRATOS	06 de Diciembre de 2012
124	Medición de Capacidad del Proceso	01	LYC-PO-DO-04	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008
125	Políticas Reglamentarias Relacionadas con el Producto (Área Comercial)	02	LYC-PRE-DO-01	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008

126	Políticas Reglamentarias Relacionadas con el Producto (Área Técnica)	02	LYC-PRE-DO-02	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008
127	Documentación Requerida para la Realización de Contratación de Servicios	01	LYC-REP-DO-01	LECTURAS Y CONTRATOS	02 de Enero de 2013
128	Documentación Requerida para la Realización de Cambio Titular del Servicio	01	LYC-REP-DO-02	LECTURAS Y CONTRATOS	02 de Enero de 2013
129	Objetivo de la Calidad	01	LYC-OBJ-DO-01	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008
130	Objetivo de la Calidad	01	LYC-OBJ-DO-02	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008
131	Formato Cambio de Nombre Titular del Servicio	00	LYC-PO-FO-01	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
132	Contrato	00	LYC-PO-FO-02	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
133	Solicitud de Contrato	00	LYC-PO-FO-03	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
134	Encuesta de Satisfacción del Cliente	01	LYC-ESC-FO-04	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
135	Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno	01	LYC-ESC-FO-05	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
136	Hoja de Lecturas	00	LYC-PO-FO-06	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
137	Comparativo de Lecturas	00	LYC-PO-FO-07	LECTURAS Y CONTRATOS	19 de Julio de 2007
138	Relación de Contratos Turnados al Área Técnica	00	LYC-PO-FO-08	LECTURAS Y CONTRATOS	22 de Agosto de 2008
139	Ley 249 de Agua Potable del Estado de Sonora	*****	LYC-EX –DO-03	*****	*****
140	Boletín Oficial	*****	LYC-EX –DO-04	*****	*****
141	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	LYC-EX –DO-01	*****	*****
142	Norma Internacional ISO 9001:2008	*****	LYC-EX –DO-18	*****	*****
143	Norma Internacional ISO 19011:2002	*****	LYC-EX –DO-10	*****	*****
144	Procedimiento Operativo del Proceso de Ingreso al Padrón de Pensionado y Jubilado y Modificación de Tarifa	04	TRS-PO-DO-01	TRABAJO SOCIAL	29 de Noviembre de 2012
145	Requisitos de Documentación para Ingreso a Padrón de Usuarios	04	TRS-PO-DO-02	TRABAJO SOCIAL	19 de Marzo de 2013
146	Medición de la Capacidad del Proceso del Área de Trabajo Social	01	TRS-PO-DO-03	TRABAJO SOCIAL	09 de Diciembre de 2009
147	Estrategias para Incrementar la Capacidad del Proceso de Trabajo Social	01	TRS-PO-DO-04	TRABAJO SOCIAL	07 de Agosto de 2008
148	Requisitos Reglamentarios para la Realización del Producto Estudio Socioeconómico	09	TRS-PO-DO-05	TRABAJO SOCIAL	20 de Marzo de 2013
149	Objetivo de Calidad	04	TRS-OBJ-DO-01	TRABAJO SOCIAL	01 de Febrero de 2013
150	Formato de Estudio Socioeconómico	01	TRS-PO-FO-01	TRABAJO SOCIAL	18 de Enero de 2008

151	Encuesta de Satisfacción del Cliente	02	TRS-ESC-FO-01	TRABAJO SOCIAL	07 de Agosto de 2008
152	Formato de Relación de Usuarios Programados para Estudio Socioeconómico	00	TRS-PO-FO-02	TRABAJO SOCIAL	01 de Julio de 2008
153	Aviso de Visita de Trabajadora Social	00	TRS-PO-FO-03	TRABAJO SOCIAL	01 de Julio de 2008
154	Análisis de las Encuestas Aplicadas para Medir la Satisfacción del Cliente	00	TRS-PO-FO-04	TRABAJO SOCIAL	20 de Agosto de 2009
155	Procedimiento Operativo de Enrutamiento de Recibos	05	PDU-PO-DO-01	PADRÓN DE USUARIOS	07 de Noviembre de 2012
156	Requisitos Reglamentarios Internos para la Realización del Producto	02	PDU-PO-DO-03	PADRÓN DE USUARIOS	28 de Agosto de 2009
157	Objetivo de Calidad	01	PDU-OBJ-DO-01	PADRÓN DE USUARIOS	03 de Enero de 2009
158	Formato de Recepción de Bloques de Recibos	02	PDU-PO-FO-02	PADRÓN DE USUARIOS	20 de Agosto de 2008
159	Formato de Control de Recibos Enrutados	03	PDU-PO-FO-03	PADRÓN DE USUARIOS	03 de Febrero de 2011
160	Formato de Vencimiento de Entrega	00	PDU-PO-FO-04	PADRÓN DE USUARIOS	20 de Agosto de 2008
161	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	PDU-EX -DO-01	*****	*****
162	Norma Mexicana ISO 9000:2008	*****	PDU-EX -DO-18	*****	*****
163	Ley de Ingresos 2013	*****	ATP-EX -DO-05	*****	*****
164	Ley de Agua	*****	ATP-EX -DO-04	*****	*****
165	Criterios de aceptación para la aplicación de encuestas en padrón de usuarios	00	PDU-PO-FO-06	PADRÓN DE USUARIOS	8 de Febrero de 2011
166	Registro de Quejas.	00	PDU-PO-FO-05	PADRÓN DE USUARIOS	03 de Enero de 2011
167	Gráfica de resultados de encuestas de satisfacción	00	PDU-PO-RE-05	PADRÓN DE USUARIOS	16 de Febrero de 2011
168	Registro de Quejas y Reclamaciones de Entrega de Recibos (Padrón de Usuarios)	00	PDU-PO-FO-05	PADRÓN DE USUARIOS	03 de Enero de 2011
169	Procedimiento Operativo de los Procesos de Ajustes, Regularización de Pago y Regularización de Cuenta por Efecto de Corte	08	ATP-PO-DO-01	ATENCIÓN AL PUBLICO	29 de Noviembre de 2012
170	Reporte de Bonificación (sistema SAC)	00	ATP-PO-RE-01	ATENCIÓN AL PUBLICO	2013
171	Consulta de usuarios (sistema SAC)	00	ATP-PO-RE-03	ATENCIÓN AL PUBLICO	2013
172	Convenios (Sistema SAC)	00	ATP-PO-RE-04	ATENCIÓN AL PUBLICO	2013
173	Reconexión de cargo diverso (sistema SAC)	00	ATP-PO-RE-05	ATENCIÓN AL PUBLICO	2013
174	Certificado de No Adeudo (sistema SAC)	00	ATP-PO-RE-14	ATENCIÓN AL PUBLICO	13 de Mayo de 2009
175	Conocimientos necesarios	00	ATP-PO-DO-07	ATENCIÓN AL PUBLICO	02 de Enero de 2011
176	Análisis de la Capacidad del Proceso de Convenios de Atención al Publico	01	ATP-PO-DO-02	ATENCIÓN AL PUBLICO	09 de Agosto de 2011
177	Análisis de las Encuestas Aplicadas para Medir la Satisfacción del Cliente	00	ATP-PO-DO-03	ATENCIÓN AL PUBLICO	30 de Marzo de 2007
178	Requisitos Reglamentarios Internos del Proceso de Atención al Publico	05	ATP-PO-DO-04	ATENCIÓN AL PUBLICO	19 de Enero de 2013
179	Objetivo de Calidad	06	ATP-OBJ-DO-01	ATENCIÓN AL PUBLICO	02 de Enero de 2013
180	Satisfacción del cliente	01	ATP-OBJ-DO-02	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2008
181	Encuesta de Satisfacción al Cliente del área de Atención al Publico	03	ATP-ESC-FO-01	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2008
182	Modificación de Tarifa, Giro y Drenaje	01	ATP-PO-FO-07	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2009
183	Cargo de Reconexión	00	ATP-PO-FO-08	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2008
184	Formato de Modificaciones	01	ATP-PO-FO-09	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2009
185	Pago Anticipado	00	ATP-PO-FO-12	ATENCIÓN AL PUBLICO	05 de Febrero de 2009

186	Relación de Usuarios con Pago Anticipado y Saldo a Favor	00	ATP-PO-FO-13	ATENCIÓN AL PUBLICO	05 de Febrero de 2009
187	Objetivo de la Calidad	00	ATP-OBJ-RE-03	ATENCIÓN AL PUBLICO	16 de Enero de 2009
188	Procedimiento Atención al Buzón de Quejas y Sugerencias	03	ATP-PO-DO-05	ATENCIÓN AL PUBLICO	19 de Septiembre de 2013
189	Requisitos Reglamentarios Buzón de Quejas y Sugerencias	00	ATP-PO-DO-06	ATENCIÓN AL PUBLICO	16 de Enero de 2009
190	Buzón de Quejas y Sugerencias	00	ATP-PO-FO-10	ATENCIÓN AL PUBLICO	16 de Enero de 2009
191	Formato Solución a Buzón	02	ATP-PO-FO-11	ATENCIÓN AL PUBLICO	02 de Marzo de 2010
192	Encuesta de Satisfacción a Buzón	00	ATP-ESC-FO-02	ATENCIÓN AL PUBLICO	29 de Junio de 2009
193	Objetivo de la Calidad Satisfacción de Atención al Buzón	00	ATP-OBJ-DO-04	ATENCIÓN AL PUBLICO	29 de Junio de 2009
194	Certificado de No Adeudo	00	ATP-PO-RE-14	ATENCIÓN AL PUBLICO	13 de Mayo de 2009
195	Medición del Objetivo de Calidad del Área de Atención al Público	00	ATP-OBJ-RE-05	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
196	Ley de Ingresos 2011	***	ATP-EX –DO-05	*****	01 de Enero de 2011
197	Ley de Aguas del Estado de Sonora	****	ATP-EX –DO-03	*****	*****
198	Preguntas Frecuentes	00	ATP-PO-DO -09	ATENCIÓN AL PUBLICO	22 de Marzo de 2011
199	Formato para Entrega de Verificaciones Generales	00	ATP-PO –FO-21	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
200	Formato para Entrega de Verificaciones de Casa Sola	00	ATP-PO- FO-15	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
201	Formato para Entrega de Verificaciones de Servicio Medido	00	ATP-PO- FO-17	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
202	Formato Verificación General	00	ATP-PO-FO-20	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
203	Formato Verificaciones de Servicio Medido		ATP-PO-FO-18	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
204	Formato Verificaciones de Casa Sola	00	ATP-PO-FO-16	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
205	Procedimiento Operativo para la Realización de Verificaciones	02	ATP-PO-DO-10	ATENCIÓN AL PUBLICO	29 de Noviembre de 2012
206	Requisitos Reglamentarios Internos del Proceso de Realización de Verificaciones	00	ATP-PO-DO-11	ATENCIÓN AL PUBLICO	01 de Junio de 2011
207	Boletín Oficial	*****	ATP-EX -DO-04	*****	*****
208	Formato Modificación de Tarifas, Giro y Drenaje	01	ATP-PO –FO-01	ATENCIÓN AL PUBLICO	06 de Agosto de 2008
209	Lista de Verificaciones	01	ATP-PO-FO-15	ATENCIÓN AL PUBLICO	15 de Marzo de 2011
210	Norma Mexicana ISO 9001-2008	*****	SGC-EX –DO-18	*****	*****
211	Norma Internacional ISO 19011:2002	*****	SGC-EX –DO-10	*****	*****
212	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	SGC-EX –DO-01	*****	*****
213	Manual de Calidad	07	SGC-MCA –DOC-01		
214	Procedimiento Operativo de Mantenimiento y Servicios a Parque Vehicular y Muebles e Inmuebles	04	MOT-PO-DO-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Noviembre de 2012
215	Objetivo de Calidad	00	MOT-OBJ-DO-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	30 de Marzo de 2007
216	Criterios de Aceptación, Clasificación de Servicios y Tiempo	04	MOT-PO-DO-03	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	06 de Julio de 2012
217	Capacidad del Proceso de Mantenimiento y Servicios a Parque Vehicular Muebles e Inmuebles	01	MOT-PO-DO-05	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Julio de 2007
218	Estrategias Sugeridas para Incrementar la Capacidad de Atención de Clientes	00	MOT-PO-DO-06	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Julio de 2007



219	Criterios para la Evaluación a Prestadores de Servicios y/o Proveedores	00	MOT-PO-DO-07	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Julio de 2007
220	Formato de Orden de Servicio Menor a \$500.00	00	MOT-PO-FO-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	08 de Mayo de 2007
221	Formato de Orden de Mantenimiento y Servicio a Parque Vehicular	00	MOT- PO-FO-02	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	08 de Mayo de 2007
222	Formato de Bitácora de Petición de Servicios	01	MOT-PO-FO-04	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	10 de Enero de 2008
223	Formato de Evaluación a Prestadores de Servicio y/o Proveedores	00	MOT-PO-FO-03	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Julio de 2007
224	Encuesta de Satisfacción del Cliente	01	MOT-ESC-FO-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	02 de Enero de 2009
225	Interpretación de Encuestas a Satisfacción del Cliente	00	MOT-ESC-FO-02	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	02 de Enero de 2009
226	Medición de Encuestas a Satisfacción del Cliente	01	MOT-ESC-FO-03	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	20 de Marzo de 2013
227	Registro de Servicios de Mantenimiento a Vehículos	00	MOT-PO-FO-05	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	02 de Enero de 2009
228	Bitácora de Vehículos	01	MOT-PO-FO-06	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	18 de Septiembre de 2009
229	Políticas Reglamentarias Relacionadas con el Producto	00	MOT-PRE-DO-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	02 de Enero de 2009
230	Medición de Objetivos de Calidad	00	MOT-OBJ-RE-01	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	30 de Marzo de 2007
231	Criterios para el Control de Infraestructura	00	MOT-PO-DO-08	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	07 de Abril de 2010
232	Carta Autorización para Orden de Servicio Menor \$500	00	MOT-PO-DO-09	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	15 de Marzo del 2013
233	Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario	*****	MOT-EX -DO-01	*****	*****
234	Norma ISO 9001:2000	*****	MOT-EX -DO-02	*****	*****
235	Ley de Adquisiciones Aprendizaje y Prestación de Servicios	*****	MOT-EX -DO- 11	*****	*****
236	Programa de mantenimiento MATCO-CAT	*****	MOT-EX -DO-14	*****	*****
237	Información de la Garantía y Programa de Mantenimiento NISSAN	*****	MOT-EX -DO-15	*****	*****
238	Póliza de Garantía y Libro de Cupones para el Programa de Protección CHEVROLET	*****	MOT-EX -DO-16	*****	*****
239	Póliza de Garantía y Libro de Cupones para el Programa de Protección HONDA	*****	MOT-EX -DO-17	*****	*****
240	Procedimiento Operativo del Proceso de Atención Telefónica	04	ATE-PO-DO-01	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
241	Medición del Objetivo de la calidad	02	ATE-OBJ-DO-01	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
242	Registro Diario de Quejas del Área de Atención Telefónica	02	ATE-PO-FO-02	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
243	Encuesta de Satisfacción del Cliente	04	ATE-ESC-FO-01	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012

244	Capacidad del Proceso de Atención Telefónica	02	ATE-OBJ-DO-02	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
245	Relación de Colonias por Ruta	02	ATE-PO-DO-03	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
246	Relación de Tipo de Quejas	00	ATE-PO-DO-04	ATENCIÓN TELEFONICA	05 de Febrero de 2009
247	Relación de Reportes entregados a las cuadrillas	00	ATE-PO-RE-04	ATENCIÓN TELEFONICA	05 de Octubre de 2009
248	Políticas Reglamentarias Aplicables en Atención Telefónica	01	ATE-PO-DO-04	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
249	Criterios de Aplicación para la Identificación y Manejo del Producto No Conforme en Atención Telefónica	01	ATE-PO-DO-05	ATENCIÓN TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
250	Formato de Control de Registros	02	SGC-CRE-FO-01	ATENCION TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
251	Lista Maestra de Control de Documentos	02	SGC-CDO-FO-01	ATENCION TELEFONICA	01 de Octubre de 2012
252	Resumen de Cambios a Documentos	00	SGC-CDO-FO-03	ATENCION TELEFONICA	30 de Marzo de 2007
253	Procedimiento Operativo de Mantenimiento y Operación de Pozos	04	MOP-PO-DO-01	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	02 de Octubre de 2012
254	Análisis de la Capacidad de los Procesos	00	MOP-PO-DO-02	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	30 de Marzo de 2007
255	Seguimiento en Base al Procedimiento	00	MOP-PO-DO-03	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	30 de Marzo de 2007
256	Programa de Trabajo en el Proceso de Mantenimiento y Operación de Pozos	00	MOP-PO-FO-04	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	28 de Agosto de 2007
257	Objetivo de Calidad	01	MOP-OBJ-DO-01	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	15 de Octubre de 2008
258	Reporte para Revisión de Pozos para Planta el Dátil y Pozo 8 y 16	04	MOP-PO-FO-01	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	20 de Febrero de 2015
259	Reporte de Trabajo Diario asignado al Personal de Campo.	01	MOP-PO-FO-02	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	25 de Agosto de 2008
260	Formato de Bitácora de Verificación de Pozos	00	MOP-PO-FO-03	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	10 de Enero de 2008
261	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	MOP-EX –DO-01	*****	*****
262	Norma Mexicana IMNC ISO 9001:2008	*****	MOP-EX –DO-18	*****	*****
263	NOM-127-SSA1-1994	*****	MOP-EX –DO-06	*****	*****
264	Norma Internacional ISO 19011:2002	*****	MOP-EX –DO-10	*****	*****
265	Manual de calidad técnico	00	MOP-MAN-DO-01	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE POZOS	07 de Agosto de 2012
266	Procedimiento Operativo del Proceso de Corte	06	CYR-PO-DO-01	CORTES Y RECONEXIONES	07 de Noviembre de 2012
267	Listado de Usuarios sujetos a corte (sistema SAC).	00	CYR-PO-RE-02	CORTES Y RECONEXIONES	19 de Julio de 2008
268	Notificaciones de corte (Sistema SAC)	00	CYR-PO-RE-03	CORTES Y RECONEXIONES	19 de Agosto de 2008
269	Medición del objetivo de calidad de proceso de cortes	01	CYR-OBJ-RE-01	CORTES Y RECONEXIONES	2 de Febrero de 2010
270	Reporte de Cargos diversos	00	CYR-PO-RE-05	CORTES Y RECONEXIONES	9 de Febrero de 2009

271	Orden de trabajo /Reconexión	00	CYR-PO-RE-06	CORTES Y RECONEXIONES	9 de Febrero de 2009
272	Conclusiones de Resultados de Encuestas de Satisfacción del Cliente	00	CYR-PO-RE-07	CORTES Y RECONEXIONES	12 de Agosto de 2008
273	Requisitos Reglamentarios Internos para la Realización del Producto (Cortes y Reconexiones)	03	CYR-PO-DO-03	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
274	Análisis de la Capacidad del Proceso de Cortes	01	CYR-PO-DO-04	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
275	Objetivo de la Calidad del Proceso de Cortes	03	CYR-OBJ-DO-01	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
276	Formato Encuestas de Satisfacción del Cliente Interno Cortes y Reconexiones	00	CYR-PO-FO-04	CORTES Y RECONEXIONES	31 de Julio de 2008
277	Procedimiento Operativo del Proceso de Reconexión	03	CYR-PO-DO-02	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
278	Objetivo de la Calidad del Proceso de Reconexiones	01	CYR-OBJ-DO-02	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
279	Análisis de la Capacidad del Proceso de Reconexión	01	CYR-PO-DO-05	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Febrero de 2010
280	Sectorización de Cortes y Reconexiones	02	CYR-PO-DO-06	CORTES Y RECONEXIONES	02 de Noviembre de 2012
281	Resumen de Ley de Ingresos	*****	CYR-EX –DO-05	*****	*****
282	Ley 249 del Estado de Sonora	*****	CYR-EX –DO-03	*****	*****
283	Norma Internacional ISO 9000-2005	*****	CYR-EX –DO-01	*****	*****
284	Norma Internacional ISO 9001-2000	*****	CYR-EX –DO-02	*****	*****
285	Ley Tarifaria (Boletín Oficial)	*****	CYR-EX –DO-04	*****	*****
286	Norma Internacional ISO 9001-2008	*****	CYR-EX –DO-18	*****	*****
287	Relación de Cortes	00	CYR-PO –RE-08	CORTES Y RECONEXIONES	05 de Noviembre de 2012
288	Reconexiones	00	CYR-PO –RE-09	CORTES Y RECONEXIONES	05 de Noviembre de 2012
289	Prorrogas	00	CYR-PO –RE-10	CORTES Y RECONEXIONES	05 de Noviembre de 2012
290	Informe de la Satisfacción del Cliente	00	SGC- ESC- FO-01	ALTA DIRECCIÓN	30 de Marzo de 2007
291	Procedimiento Operativo de Instalación de Servicios	03	IDS-PO-DO-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	12 de Noviembre de 2012
292	Objetivo de la Calidad	00	IDS-OBJ-DO-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	30 de Marzo de 2007
293	Orden de Trabajo	00	IDS-PO-FO-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	10 de Enero de 2008
294	Vale de Almacén	00	IDS-PO-FO-02	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	10 de Enero de 2008
295	Presupuesto de Toma	01	IDS-PO-FO-03	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	02 de Enero de 2013
296	Presupuesto de Toma ¾	01	IDS-PO-FO-04	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	02 de Enero de 2013
297	Presupuesto de Descarga	01	IDS-PO-FO-05	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	02 de Enero de 2013
298	Relación de Instalación y/o Reinstalación	00	IDS-PO-FO-06	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	05 de Febrero de 2009
299	Encuesta de Satisfacción del Cliente	00	IDS-ESC-FO-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	10 de Enero de 2008
300	Criterios de Aceptación de Instalación de Servicios	00	IDS-PO-DO-02	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	10 de Agosto de 2010
301	Medición del Objetivo de la Calidad de Instalación de Servicios	00	IDS-OBJ –RE-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	10 de Enero de 2008
302	Documentación y Requisitos	00	IDS-PO –DO-03	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	01 de Marzo de 2010
303	Medición del Objetivo de la Cantidad de la Instalación de Servicios	00	RDS-OBJ –FO-01	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	30 de Marzo de 2007
304	Reporte del Desempeño del proceso de Instalación de Servicio	00	IDS-PO –DO-04	INSTALACIÓN DE SERVICIOS	13 de Junio de 2008

305	Norma Internacional ISO 9000:2005	*****	IDS-EX –DO-01	*****	*****
306	Norma Internacional ISO 9001:2008	*****	IDS-EX –DO-18	*****	*****
307	Boletín Oficial Vigente	*****	IDS-EX –DO-04	*****	*****
308	Procedimiento Operativo Control de Calidad del Agua	02	LCA-PO-DO-01	Laboratorio de Calidad del Agua	02 de Octubre de 2012
309	Objetivo de la Calidad	00	LCA-OBJ-DO-01	Laboratorio de Calidad del Agua	13 de Enero de 2010
310	Bitácora de Recepción de la Muestra	00	LCA-PO-FO-01	Laboratorio de Calidad del Agua	13 de Enero de 2010
311	Informe de Resultados	03	LCA-PO-FO-02	Laboratorio de Calidad del Agua	02 de Octubre de 2012
312	Monitoreo de Dosis de Polímero en Pozos en Operación	01	LCA-PO-FO-03	Laboratorio de Calidad del Agua	02 de Octubre de 2012
313	Monitoreo de Cloro Residual en Planta de Rebombeo el Dátil	00	LCA-PO-FO-04	Laboratorio de Calidad del Agua	13 de Enero de 2010
314	Monitoreo de Cloro en diferentes puntos de la Ciudad	00	LCA-PO-FO-05	Laboratorio de Calidad del Agua	13 de Enero de 2010
315	Vale de Almacén	00	LCA-PO-FO-06	Laboratorio de Calidad del Agua	23 de Febrero de 2010
316	Costos Foráneos a Comunidades de Servicio y Mantenimiento de Sistema de Cloración	00	LCA-PO-RE-07	Laboratorio de Calidad del Agua	13 de Enero de 2010
317	NOM-127-SSA1-1994	*****	LCA-EX -DO-06	*****	*****
318	NOM-201-SSA1-2002	*****	LCA-EX –DO-07	*****	*****
319	NOM-041-SSA1-1993	*****	LCA-EX –DO-08	*****	*****
320	NOM-230-SSA1-2002	*****	LCA-EX –DO-09	*****	*****
321	NOM-014-SSA1-1993	*****	LCA-EX –DO-10	*****	*****
322	NOM-112-SSA1-1994	*****	LCA-EX –DO-11	*****	*****
323	Plan de Trabajo Semestral	02	SGC-PCA-FO-01	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	17 de Abril de 2012
324	Matriz de Documentos del SGC	00	SGC-MTZ-DO-01	JEFE DE CALIDAD	1 de Enero 2014
325	Lista Maestra de Control de Documentos	01	SGC-CDO-FO-01	AREAS DEL ALCANCE, ALTA DIRECCION	11 de Junio de 2009
326	NOM-179-SSA1-1998	*****	LCA-EX-DO-12		*****
327	Manual de mantenimiento, rehabilitación y funcionamiento de Sist. De cloración		LCA-EX - DO-13		
328	Hoja de Seguridad para Hipoclorito de sodio		LCA – EX –DO -14		
329	MSP-150 POLIMERO		LCA-EX – DO -15		
330	HOJA CLORO LIQUIDO		LCA – EX –DO -16		
331	Reglamento interior de OOMAPASN				

ELABORO Y ACTUALIZO  
 REVISO  
 APROBO

JEFE DE CALIDAD  
 ALTA DIRECCION  
 ALTA DIRECCION

