GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO

GACETA MUNICIPAL

2022 • 2024

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO

Número: 60
Volumen: 2
Año: 2023

Amecameca, Estado de México, a 13 de Septiembre de 2023

Ayuntamiento
2022-2024

AMECAMECA
GOBIERNO MUNICIPAL • 2022 - 2024
¡Gobierno para Todos!

SUMARIO:

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.**

Dra. Ivette Topete García
Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México.

A sus habitantes hace saber:

Que el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Amecameca (OPDAAS), con fundamento en el artículo 38 de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios; y de conformidad al acuerdo asentado en el punto 4,5 y 6 del orden del día de la Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, celebrada en el interior de las oficinas que ocupa el Palacio Municipal, en fecha ocho de agosto de dos mil veintitrés, firmando de conformidad al margen y al calce cada uno de los integrantes del Consejo Directivo, que en la sesión intervinieron. Rúbricas. - Dra. Ivette Topete García, Presidente del Consejo Directivo; Arq. Raúl Muñoz Galicia, Secretario Técnico del Consejo Directivo; C. Olika Sepúlveda García, Representante del Ayuntamiento; Ing. Juan Amado Caballero Pérez; Representante de la Comisión de Agua del Estado de México; C. Alberto Castilla Muñoz, Comisario; C. P. Eli Angélica Silva Juárez, Representante de la Comunidad, C.P. Pedro Antonio Arango Zamora, Representante de las Organizaciones Comerciales y la Lic. Martha Pacheco Jiménez, Representante de la Organización Industrial, emite el:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

La Secretaria del Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México, Lic. Ma. Guadalupe Ricarda Aguilar Rodríguez, en uso de las facultades que le confiere el artículo 91, fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, certificó y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

DRA. IVETTE TOPTE GARCÍA
Presidente del Consejo Directivo

ARQ. RAÚL MUÑOZ GALICIA
Secretario Técnico del Consejo Directivo

C. OLIKA SEPÚLVEDA GARCIA
Representante del Ayuntamiento

ING. JUAN AMADO CABALLERO PÉREZ
Representante de la Comisión de Agua del Estado de México

LIC. ALBERTO CASTILLA MUÑOZ
Comisario

C.P. ELI ANGELICA SILVA JUAREZ
Representante de la Comunidad

C.P. PEDRO ANTONIO ARANGO ZAMORA
Representante de las Organizaciones Comerciales

LIC. MARTHA PACHECO JIMÉNEZ
Representante de Organización Industrial

MANUAL DE ORGANIZACION DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.

INDICE

PRESENTACIÓN
I.ANTECEDENTES
II.BASE LEGAL
III.ATRIBUCIONES
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA
V.ORGANIGRAMA
VI.OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
Consejo Directivo
Dirección General
Contraloría Interna
Unidad Investigadora
Unidad Substanciadora
Unidad Resolutora
Unidad Jurídica
Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Operación y Mantenimiento
Gerencia de Comercialización

PRESENTACIÓN

OPDAAS Amecameca proporciona servicios que satisfacen a su comunidad, mejorando continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad y de sus procesos, así como la productividad con que ofrece sus servicios.

Con base al Manual de Organización 2022-2024, el OPDAAS tiene como propósito ser un Organismo, dedicado a administrar con responsabilidad, eficacia, eficiencia y calidad los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para satisfacer la demanda de la comunidad, fomentando la conciencia del buen uso, reúso y cuidado del agua para lograr la sustentabilidad.

El presente Manual de Organización, contiene la base legal que norma la actuación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, así mismo tiene como objetivo ser una herramienta o instrumento de consulta permanente, que permita describir la estructura organizacional, funciones de las áreas administrativas que lo conforman, describiendo las tareas específicas, responsabilidades y la autoridad asignada a cada miembro que lo integra.

El Organismo tiene una gran responsabilidad, ya que su principal objetivo es brindar los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de manera eficaz y eficiente, mediante políticas, estrategias, medidas y acciones necesarias para fomentar una cultura del agua, mismas que permitan satisfacer las necesidades más elementales de la población del municipio de Amecameca.

I. ANTECEDENTES

Con fecha 25 de agosto de 1995, siendo Gobernador el Lic. Cesar Camacho Quiroz, mediante el decreto número 87 emitido por la LII Legislatura del Estado de México, su creación y su inicio formal de operaciones fue hasta el año 2001 el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca; siendo su principal objetivo; satisfacer de manera oportuna y eficiente las necesidades y requerimientos de la población adscrita a la jurisdicción municipal, mediante la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, obteniendo a cambio los recursos para su operación y desarrollo autosuficiente.

El Agua que se hace llegar a los usuarios es agua proveniente de los deshielos de los volcanes Popocatépetl e Iztaccíhuatl, agua que comienza su recorrido desde los citados volcanes y que recorre más de 30 kilómetros a través de ríos, barrancas y laderas, hasta antes de los puntos de captación con que se cuenta en el Municipio, lo cual en el temporal de lluvias, ocasiona que se distribuya a la población un agua turbia, sucia y de muy poca calidad, esto porque en el Municipio no cuenta con ninguna Planta Potabilizadora de agua, a lo que este Organismo se limita únicamente a clorar el agua en los puntos de captación y

que en la mayoría de los casos resulta insuficiente para abastecer a los usuarios de agua de calidad; ahora bien a estas circunstancias debemos de sumar que “a falta de temporal de lluvias en la zona se presenta el llamado estiaje, periodo que comprende los meses de enero a junio, son meses en donde el Municipio enfrenta una grave crisis de abastecimiento de agua, es decir el Organismo se ve rebasado en la capacidad de dotar a la ciudadanía en cantidad suficiente de agua, ya que al solo depender de la insuficiente cantidad de agua de Deshielo del volcán Popocatépetl eso sin considerar su entrada en fase de actividad volcánica desde el año de 1994, ha perdido casi en su totalidad sus glaciares, lo cual ha sido en decremento de agua de deshielo con la cual se abastece a una tercera parte de la población del Municipio.

II. BASE LEGAL

• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.

• Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.

• Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.

• Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.

• Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.

• Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.

• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.

• Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.

• Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.

• Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.

• Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.

• Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno

del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.

• Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.

• Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.

• Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.

• Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.

• Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.

• Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

• Bando Municipal Amecameca 2022, publicado en Gaceta Municipal, amecameca.gob.mx/gacetas/.

• Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, amecameca.gob.mx/desarrollo-municipal/.

• Demás disposiciones legales aplicables a la materia.

III. ATRIBUCIONES

LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
TÍTULO SEGUNDO
DEL SISTEMA ESTATAL DEL AGUA
CAPÍTULO TERCERO
DE LAS AUTORIDADES
SECCIÓN SEXTA
DE LOS ORGANISMOS OPERADORES DE AGUA

Artículo 37.- Los organismos operadores podrán ser municipales o intermunicipales. Tendrán personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos. Serán autoridad fiscal conforme a lo dispuesto en el Código Financiero y ejercerán los actos de autoridad que les señale la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Los organismos operadores adoptarán las medidas necesarias para alcanzar su autonomía y autosuficiencia financiera en la prestación de los servicios a su cargo, y establecerán los mecanismos de control que requieran para la administración eficiente y la vigilancia de sus

recursos.

Los ingresos que obtengan los organismos operadores, por los servicios que presten, deberán destinarse exclusivamente a la planeación, construcción, mejoramiento, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica bajo su administración, así como para la prestación de los servicios.

Para el desahogo de los trámites que se deban realizar en los organismos operadores y que tengan como finalidad la obtención de un servicio que estos prestan, se deberán aplicar los lineamientos técnicos que establece la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios y su Reglamento.

Artículo 38.- La administración de los organismos operadores municipales estará a cargo de un consejo directivo y un director general. El consejo directivo se integrará conforme a lo que disponga el ordenamiento jurídico de su creación y tendrá las funciones que le señalen la Ley, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

En todos los casos, el consejo directivo tendrá:

1. Un presidente, quien será la Presidenta Municipal o quien ella designe;
2. Un secretario técnico, quien será el director general del organismo operador;
3. Un representante del Ayuntamiento;
4. Un representante de la Comisión;
5. Un comisario designado por el cabildo a propuesta del consejo directivo; y
6. Tres vocales ajenos a la administración municipal, con mayor representatividad y designados por los ayuntamientos, a propuesta de las organizaciones vecinales, comerciales, industriales o de cualquier otro tipo, que sean usuarios.

A las sesiones del Consejo Directivo se invitará a un representante de la Comisión Técnica, quien tendrá derecho a voz.

Los integrantes del Consejo Directivo tendrán derecho a voz y voto, con excepción del secretario técnico y del comisario. En caso de empate, el presidente tendrá voto de calidad.

El presidente del consejo directivo y el representante de la Comisión tendrán un suplente, que será propuesto por su propietario y será aprobado por el consejo directivo.

El cargo de miembro del consejo directivo será honorífico. El funcionamiento del consejo directivo se establecerá en el instrumento jurídico de su creación y, en lo aplicable, en el Reglamento de esta Ley.

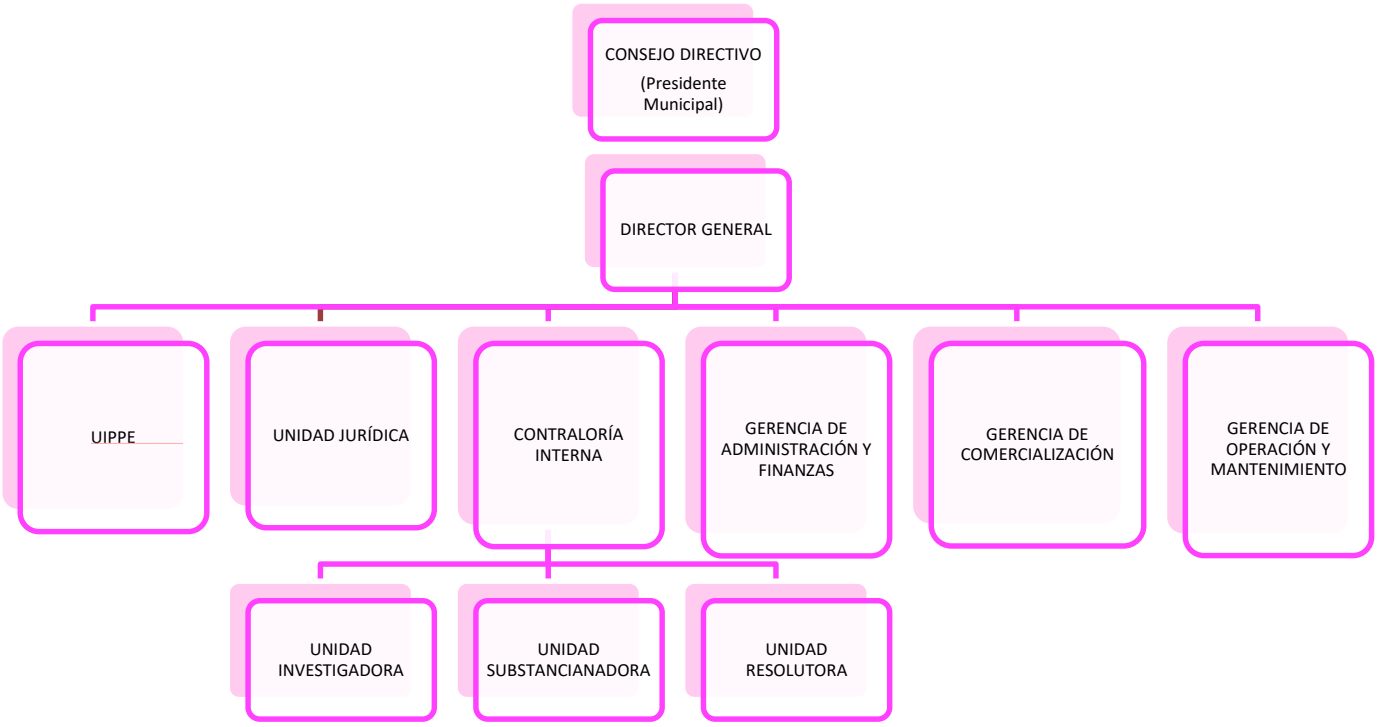
El director general del organismo operador será designado por el Presidente Municipal con el acuerdo del cabildo, y tendrá las atribuciones que le confiera el Reglamento de la presente Ley, además de las que determine cada municipio.

Para ocupar el cargo de Director General, se requerirá experiencia mínima de tres años en servicios de agua o infraestructura hidráulica; o bien, contar con experiencia comprobada técnica, administrativa, de gestión, dictaminación, de investigación, en la prestación de los servicios públicos o cualquier otra, relacionada con la materia.

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Consejo Directivo;
2. Dirección General;
3. Contraloría Interna;
   a) Unidad investigadora
   b) Unidad substanciadora
   c) Unidad resolutora
4. Unidad Jurídica;
5. Unidad de Información, Planeación,Programación y Evaluación (UIPPE)
6. Gerencia de Administración y Finanzas;
7. Gerencia de Operación y Mantenimiento;
8. Gerencia de Comercialización;

V. ORGANIGRAMA



VI. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Consejo Directivo.

Objetivo.

Apoyar y aprobar la organización, administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, en el Municipio de Amecameca.

Funciones.

I. Determinar las políticas, normas, criterios técnicos de organización y administración que orienten las actividades del Organismo, así como aprobar su reglamentación interna como manuales de organización, procedimientos, reglamento interno, así como adiciones y modificaciones;

II. Conocer y en su caso aprobar los Estados Financieros y los balances anuales, así como los informes generales y especiales que deberá presentar el Director General;

III. Aprobar los programas de trabajo y sus presupuestos del OPDAAS Amecameca;

IV. Resolver sobre los asuntos que someta a su consideración el Director General, que no sea de su competencia decidir;

V. Analizar, aprobar y supervisar el ejercicio de los créditos o financiamiento que obtenga, así como su contratación;

VI. Aprobar las cuotas y tarifas para el cobro de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

VII. Ratificar o revocar, la propuesta del Presidente o de la Presidenta del Consejo Directivo, el nombramiento del (de la) Titular de la Dirección General del OPDAAS Amecameca y del (la) Contralor (a) Interno (a).

VIII. Asistir a la sesión ordinaria bimestral y las extraordinarias que sean necesarias cuando las convoque el (la) presidente (a), el (la) Secretario (a) Técnico (a) o la mayoría de los (as) integrantes del Consejo Directivo.

IX. Las demás que le confieren la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

Dirección General.

Objetivo.

Dirigir, encauzar, formular estrategias, acciones, políticas, normas y lineamientos para la gestión operación y funcionamiento del Organismo Operador de Agua en los aspectos administrativos, financieros bajo los criterios de calidad, eficiencia y eficacia, productividad y ahorro en los recursos, con el objetivo de mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población del Municipio de Amecameca, brindando sistemas simplificados para el pago de servicios y la promoción del uso racional y cuidado del agua.

Funciones.

I. Asumir las atribuciones que le confiere la Ley del Agua del Estado de México en cuanto a la representación jurídica del Organismo y autoridad administrativa responsable de instaurar y resolver los procedimientos administrativos comunes e imponer las sanciones contempladas en la Ley, así como administrar y cuidar el patrimonio y adecuado manejo del Organismo

II. Convocar a sesiones del Consejo Directivo, así como ejecutar los acuerdos y disposiciones que de él emanen, dictando las medidas necesarias para su cumplimiento y mantener informado al Comisario sobre las mismas;

III. Realizar estudios y ejecutar proyectos para dotar, ampliar y mejorar los servicios e instalaciones de los sistemas de agua para consumo humano, industrial y de servicios, drenaje, tratamiento, reúso de aguas residuales;

IV. Certificar la documentación oficial emanada del Consejo Directivo o de cualquiera de sus miembros y cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como aquellos documentos que se encuentren en los archivos del Organismo;

V. Presentar ante el Consejo Directivo para su aprobación, los presupuestos de ingresos, egresos, los programas de trabajo y financiamiento para el siguiente año, así mismo presentar dentro de los tres primeros meses del año, los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior;

VI. Prestar el suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

VII. Presentar anualmente al Consejo Directivo para su aprobación las cuotas y tarifas para el cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, las cuales se deberán aprobar anualmente en los términos establecidos en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento. Igualmente, de acuerdo las disposiciones fiscales aplicables se actualizarán las cuotas y tarifas con base a los índices inflacionarios;

VIII. Proponer al Consejo Directivo la contratación de créditos necesarios para cumplir con la prestación de servicios y la realización de las obras, así como supervisar su aplicación;

IX. Ejercer los actos de autoridad fiscal que le corresponden al Organismo, en su calidad de Organismo Municipal Fiscal Autónomo, por sí o mediante delegación expresa y por escrito, en los términos de la normatividad que fije el Consejo Directivo;

X. Participar en coordinación con los tres niveles de Gobierno Federal, Estatal y Municipal en el establecimiento de las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas conforme a las cuales deberá efectuarse la construcción, ampliación, rehabilitación, administración, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

XI. Adoptar las medidas necesarias para alcanzar la autonomía y autosuficiencia financiera del Organismo, en la prestación de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, estableciendo los mecanismos de control necesarios para garantizar al público usuario condiciones adecuadas de eficiencia y transparencia;

XII. Aprobar y revisar los Estados Financieros, los balances anuales, los informes generales yespeciales, previo conocimiento del Comisario y ordenar su publicación;

XIII. No podrá realizar exenciones o subsidios por cuanto al pago de servicios que regula la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, ya se trate de particulares, dependencias o entidades Federales Estatales o Municipales, instituciones

educativas, de asistencia social pública o privada, salvo lo dispuesto en la Carta Magna;

XIV. Destinar todos los ingresos que se obtengan por el cobro de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, en la planeación, operación, construcción, mejoramiento, ampliación, rehabilitación, mantenimiento, administración y prestación de los mismos servicios;

XV. Nombrar y remover al personal del Organismo conforme al perfil del puesto correspondiente, además de aprobar y expedir la estructura administrativa y el Reglamento Interno del Organismo mismo que previamente deberá someterse a la aprobación del Consejo Directivo. Asimismo, en caso de ausencia de algún titular de Área del Organismo, nombrará un encargado de ejecutar las actividades sustantivas y tomar decisiones hasta contar nuevamente con responsable;

XVI. Verificar el cumplimiento de las atribuciones conferidas en el presente reglamento a cada una de las unidades administrativas;

XVII. Celebrar contratos y convenios en los términos aprobados por el Consejo Directivo;

XVIII. Supervisar la integración y actualización del inventario general de los bienes muebles, inmuebles y la infraestructura hidráulica, así como su inscripción en los libros especiales;

XIX. Otorgar poderes generales para actos de administración y de dominio, así como para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales o especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la Ley, así como revocarlos y sustituirlos;

XX. Solicitar al Titular de la Secretaria del Ayuntamiento la Publicación de los Reglamentos, Manuales y AcuerdosGenerales que apruebe el Consejo Directivo, previa validación del Secretario del Consejo Directivo.

XXI. Representar jurídicamente a OPDAAS y otorgar en su caso los mandatos correspondientes;

XXII. Intervenir en la resolución de asuntos que, en materia de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, calidad del agua y otras actividades conexas que someta a consideración del Director General del Organismo.

XXIII. Realizar circulares y disposiciones de carácter general para todas las áreas que conforman el Organismo.

XXIV. Las demás que le otorguen las entidades y reglamentos vigentes que rigen en esta materia en el Estado de México.

Contraloría Interna.

Objetivo.

Llevar a cabo la fiscalización, control interno en el cumplimiento de obligaciones en materia de planeación, presupuestario, financiamiento, inversión, deuda, fondos y valores; así como en lo referente a las obligaciones y conductas de los servidores públicos de conformidad con la normatividad vigente, mediante la ejecución de acciones que promuevan y garanticen el ejercicio legal, eficaz, eficiente y transparente de los recursos públicos, la operación y cumplimiento de los programas y objetivos del Organismo, así como la mejora permanente de sus procesos de trabajo.

Funciones.

I. Elaborar el programa anual de control y auditoria del Organismo, estableciendo las bases generales para la realización de auditorías e inspecciones;

II. Vigilar el ejercicio del presupuesto del Organismo, atendiendo a los principios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria.

III. Vigilar que los recursos Federales y Estatales asignados al Organismo se apliquen en los términos estipulados en las leyes, reglamentos y normatividad en general establecida y vigente.

IV. Participar en los procesos de entrega-recepción de las unidades administrativas del Organismo, verificando su apego a la legislación aplicable;

V. Coordinarse con el Órgano Superior de Fiscalización y la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para el cumplimiento de sus funciones.

VI. Dar seguimiento a la solventación de las observaciones derivadas de las acciones de control y evaluación, así como las realizadas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

VII. Vigilar que el desarrollo de las funciones del personal del Organismo se apegue a las leyes, decretos, acuerdos, manuales de organización y procedimientos y demás disposiciones legales aplicables.

VIII. Participar en los Comités de Adquisiciones y Servicios, de Bienes Muebles e Inmuebles.

IX. Realizar auditorías administrativas, técnicas, financieras y de servicios.

X. Iniciar, tramitar y terminar los procedimientos administrativos, disciplinarios y

resarcitorios e imponer, en su caso, las sanciones que correspondan en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

XI. Fincar pliegos preventivos y calificar la responsabilidad administrativa resarcitoria, pudiendo confirmarla, modificarla o cancelarla, en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

XII. Conocer y resolver los recursos o medios de impugnación presentados en contra de las resoluciones que emita el Órgano de Control Interno, e interponer, en su caso, el recurso de revisión; así como intervenir como tercero perjudicado en el juicio de amparo.

XIII. Vigilar la presentación oportuna de la declaración de situación patrimonial de los servidores públicos del Organismo, sujetos a obligación.

XIV. Recibir, tramitar y dar seguimiento a las quejas que se interpongan en contra de los servidores públicos del Organismo; así como recibir y dar trámite a las sugerencias de los ciudadanos.

XV. Verificar periódicamente la elaboración y actualización del inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo, identificándolos por sus características y ubicación de los mismos.

XVI. Realizar las acciones de control interno y evaluación en el ámbito de su competencia a los ingresos, gastos, recursos y obligaciones del Organismo, las cuales podrán consistir en auditorías administrativas y financieras, evaluaciones, operativos, inspecciones y testificaciones a las unidades administrativas del Organismo.

XVII. Analizar los estados financieros del Organismo y vigilar que remita los informes correspondientes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en los términos y plazos establecidos.

XVIII. Elaborar el proyecto de presupuesto de Egresos de esta unidad administrativa en coordinación con los lineamientos que emita la Gerencia de Administración y Finanzas;

XIX. Todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al Área de su competencia.

Unidad Investigadora.

Objetivo.

Realizar la investigación de conductas de servidores públicos consideradas como faltas administrativas, en términos de la Ley de ResponsabilidadesAdministrativas del Estado de México y Municipios.

Funciones.

I. Iniciar y desarrollar procedimientos administrativos disciplinarios, resarcitorios o hacer del conocimiento del Ministerio Público los hechos que a su juicio puedan implicar responsabilidad penal por parte de algún servidor público;

II. Operar un sistema de atención a quejas y denuncias que presente la ciudadanía contra servidores públicos del OPDAAS;

III. Recibir de las autoridades competentes los dictámenes técnicos por la falta de solventaciónde los pliegos preventivos o por las presuntas faltas administrativas;

IV. Realizar investigaciones debidamente fundadas y motivadas respecto de las conductas de su competencia que se presenten en contra de los servidores públicos y particulares que puedan constituir faltas administrativas;

V. Emitir el acuerdo de radicación con periodo de información previa;

VI. Emitir el acuerdo de no instauración de procedimiento administrativo disciplinario;

VII. Acceder a la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos con inclusión de aquella que las disposiciones legales en la materia consideren de carácter confidencial, debiendo mantener la misma reserva o secrecía conforme a lo que se determine en las leyes;

VIII. Formular requerimientos de información a los entes públicos y las personas físicas o

moralesque sean materia de la investigación;

IX. Imponer las medidas de apremio establecidas en la Ley de la materia para hacer cumplir susdeterminaciones;

X. Determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señale como faltas administrativas y, de ser el caso, calificarlas;

XI. Elaborar y presentar el Informe de Presunta Responsabilidad administrativa ante la autoridad substanciadora competente;

XII. Coadyuvar en el procedimiento penal respectivo;

XIII. Emitir, en su caso, acuerdo de conclusión y archivo del expediente si no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad del infractor, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación, si se presentan nuevos indicios o pruebas suficientes para determinar la existencia de la infracción y responsabilidad del infractor;

XIV. Conocer del recurso de inconformidad;

XV. Impugnar, en su caso, la determinación de las autoridades substanciadoras o resolutoras de abstenerse de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa o de imponer sanciones administrativas, así como las del Tribunal de Justicia Administrativa, de la Fiscalía Especializada y de cualquier otra autoridad en términos de las disposiciones legalesaplicables y de acuerdo con la naturaleza del asunto;

XVI. Dar seguimiento a los pliegos de observaciones, hallazgos e irregularidades remitidas por elÓrgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XVII. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, las que señalen lasdisposiciones legales aplicables y las asignadas directamente por el Contralor Interno del OPDAAS.

Unidad Substanciadora.

Objetivo.

Dirigir y conducir el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del informe de presunta responsabilidadadministrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Funciones.

I. Emitir, de considerarlo procedente, el acuerdo de admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, o en su caso el de prevención, para que la autoridad investigadora subsane omisiones o aclare hechos;

II. Emitir el acuerdo de radicación con citatorio y garantía de audiencia;

III. Emitir el acuerdo de instauración de procedimiento administrativo disciplinario;

IV. Otorgar el citatorio de garantía de audiencia del procedimiento administrativo disciplinario;

V. Emitir el citatorio para notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VI. Emitir el instructivo para notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VII. Emitir la razón de notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VIII. Habilitar días y horas inhábiles para la práctica de aquellas diligencias que a su juicio se requieran;

IX. Imponer los medios de apremio a que se refiere la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, para hacer cumplir sus determinaciones;

X. Decretar las medidas cautelares establecidas en la Ley de la materia;

XI. Substanciar la audiencia inicial y presentar ante el Tribunal de Justicia Administrativa el expediente de presunta responsabilidad administrativa en los casos de faltas administrativas graves o de particulares;

XII. Substanciar el procedimiento de responsabilidad administrativa desde la admisión del informe de presunta responsabilidad hasta la recepción de los alegatos que al efecto formulen las partes para su remisión a la resolutora, en los casos de faltas no graves; y

XIII. Conocer de los medios de impugnación de conformidad con la Ley de la materia.

Unidad Resolutora.

Objetivo.

Emitir la resolución que impone (en su caso) la sanción administrativa, en el supuesto de faltas administrativas no graves, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Funciones.

I. La autoridad resolutora advierta la probable comisión de faltas administrativas imputables a otra u otras personas podrá ordenar en su fallo, el inicio de la investigación correspondiente.

II. Declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo fundar y motivar las causas para ello.

III. Dictar las resoluciones en los recursos de reclamación y revocación interpuestos por los servidores públicos respecto de la imposición de sanciones administrativas, así como realizar la defensa jurídica de las resoluciones que emitan ante las diversas instancias jurisdiccionales.

IV. Recibir y resolver las inconformidades interpuestas por los actos que contravengan lo dispuesto por la Ley, cuando lo considere conveniente, investigaciones de oficio a partir de las inconformidades de que haya conocido, en los términos de dichos ordenamientos.

V. Tramitar y resolver los procedimientos administrativos correspondientes e imponer las sanciones a los licitantes, proveedores y contratistas en los términos de la ley.

Unidad Jurídica.

Objetivo.

Llevar a cabo la representación del Organismo y las acciones legales del mismo, la instrumentación y seguimiento de procesos y procedimientos legales ante cualquier autoridad en la defensa de sus intereses. Así como apoyar y asesorar jurídicamente y en forma permanente a la Dirección General a las áreas del Organismo.

Funciones.

I. Dar asesoría y apoyo al Director General en todos aquellos asuntos que éste le encomiende, así como a las áreas del Organismo; en los asuntos en que intervengan las Dependencias del mismo o sean parte;

II. Realizar los proyectos de Reglamentos, Manuales y demás instrumentos de carácter jurídico; someterlos a consideración y, en su caso a firma del Director General, para que se presenten ante el Consejo Directivo, quien emitirá su aprobación y publicación;

III. Asesorar, revisar, realizar, elaborar y emitir opinión al Director General sobre los proyectos de convenios y contratos a celebrar con autoridades de los tres niveles de Gobierno y entre particulares;

IV. Tendrá a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del Organismo, en especial los de carácter patrimonial;

V. Coordinar los programas de normatividad jurídica del Organismo que se aprueben, procurando la congruencia de los criterios jurídicos de las Dependencias que integran el Organismo;

VI. Participar junto con las demás Dependencias, en la actualización y simplificación del orden normativo;

VII. Coordinar a las Dependencias en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos;

VIII. Prestar apoyo y asesoría en la materia técnico Jurídico a las Dependencias que lo soliciten, para el correcto desarrollo de sus funciones,

IX. Habilitar días, horas y servidores públicos de su Dirección para la práctica de las diligencias;

X. Iniciar, tramitar y resolver en todas y cada una de sus partes la rescisión, terminación anticipada, suspensión temporal, cancelación y suspensión definitiva de los contratos en los términos señalados por las disposiciones legales aplicables;

XI. Iniciar y tramitar los procedimientos de anulación administrativa de los acuerdos, concesiones, permisos o autorizaciones otorgadas por autoridades o servidores públicos del Organismo que carezcan de la competencia necesaria para ello, o los que se dicten por error, dolo o violencia, que perjudiquen o restrinjan los derechos de Organismo sobre sus bienes o cualquier otra materia, previa audiencia de los interesados, informando lo conducente a la Contraloría Interna;

XII. Aplicar las medidas de seguridad, provisionales o definitivas que señalen las disposiciones legales yadministrativas aplicables, dentro de los actos y procedimientos administrativos cuando se requiera la imposición de las mismas dentro del ámbito de su competencia; tramitar los actos jurídicos y de dominio necesarios para reivindicar la propiedad del Organismoen bienes muebles e inmuebles;

XIII. Iniciar, instaurar, substanciar y resolver los Procedimientos Administrativos Comunes, para la aplicación de sanciones a particulares por infracción a las disposiciones de la Ley del Agua, del Código Financiero y demás disposiciones legales que correspondan, aplicando en cada caso las sanciones que conforme a derecho procedan;

XIV. Habilitar y tener a su cargo ejecutor, notificadores e inspectores;

XV. Informar a petición del Consejo Directivo o del Director General del seguimiento de los procesos y procedimientos jurídicos en los que sea parte el Organismo;

XVI. Revisar que las actividades del Organismo se apeguen al marco jurídico Federal, Estatal y Municipal vigente, en materia de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;

XVII. Iniciar y substanciar los procedimientos de desincorporación de bienes del patrimonio del Organismo, emitiendo los lineamientos que al respecto sean necesarios y verificando

el correcto cumplimiento de la normatividad aplicable;

XVIII. Realizar las visitas de Inspección y Verificación, para poder determinar anomalías, así como sanciones y medidas de seguridad establecidas en la Ley;

XIX. Elaborar los Dictámenes de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje de manera conjunta con la Dirección de Construcción, Operación y Mantenimiento, para que sean autorizados con la rúbrica del Director General del Organismo;

XX. Realizar aquellas funciones afines a las anteriores y que le sean encomendadas por el Director General del Organismo, así como mantenerlo informado del desarrollo y funcionamiento del Área.

Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE).

Objetivo.

Incrementar la calidad, eficiencia, eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Organismo, mediante la formalización, estandarización de los procesos y procedimientos de trabajo, para fortalecer la operación y el funcionamiento de sus diferentes unidades administrativas en beneficio de la población del municipio.

Funciones.

I. Dirigir y supervisar la elaboración del Programa Operativo Anual de la Dirección General, así como formular normas y lineamientos que regulen su funcionamiento;

II. Presentar mensualmente la información sobre el avance y cumplimiento de las metas físicas y financieras, consignadas en sus planes, programas y presupuestos aprobados.

III. Entregar de manera eficaz, precisa y confiable toda la información que la Dirección General requiera para la toma de decisiones.

IV. Proporcionar la información pública que sea solicitada y que exista en el área, para cumplir con la normatividad en materia de transparencia, conforme a lo establecido en

la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento;

V. Realizar aquellas funciones afines a las anteriores y que le sean encomendadas por el Director General del Organismo, así como mantenerlo informado del desarrollo y funciones del Área;

VI. Realizar la concentración, análisis y revisión de la información;

VII. Cuidar que se contesten en términos y forma las solicitudes que formulen los usuarios visitados;

VIII. Mantener el seguimiento de los avances por proyecto de cada una de las unidades administrativas;

IX. Recibir, revisar y analizar la información correspondiente a los textos y anexos estadísticos, obras en proceso y terminadas, así como los soportes de cada una de las acciones reportadas de las unidades administrativas y organismos auxiliares;

X. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

Gerencia de Administración y Finanzas.

Objetivo.

Tiene como objetivo vigilar los ingresos y egresos del organismo de manera ética y conforme a la normatividad aplicable.

Funciones.

I. Mantener y actualizar el patrimonio del Organismo;

II. Elaborar las propuestas de los presupuestos de ingresos y egresos del Organismo;

III. Apoyar a la dirección en la obtención y aplicación de los recursos económicos, así como la prestación de servicios administrativos que en general requiera el Organismo para la realización de sus programas;

IV. Adquirir los materiales y suministros que requieran los diferentes departamentos y áreas del organismo que hayan sido aprobados por el Director General en términos de la ley respectiva;

V. Establecer normas, sistemas y procedimientos para el ejercicio del presupuesto;

VI. Vigilar que el presupuesto se ejerza de acuerdo con los programas autorizados y con la normatividad aplicable;

VII. Elaborar y proponer al Director General la programación anual de contratación de obra y servicios, así como la relativa a la conservación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica;

VIII. Establecer mecanismos que permitan la obtención de los recursos presupuestales de los diferentes programas de inversión;

IX. Programar, documentar y ejecutar los concursos para adquirir bienes y contratar servicios;

X. Gestionar ante las dependencias competentes, recursos financieros y créditos para impulsar el cumplimiento de las tareas del organismo;

XI. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales del organismo, de acuerdo con las disposiciones aplicables;

XII. Establecer las políticas y los procedimientos para administrar eficientemente los recursos financieros del Organismo, ejerciendo el control administrativo, contable y financiero respectivo de acuerdo con los objetivos, lineamientos y estrategias definidas;

XIII. Realizar transferencias entre las partidas presupuestales, con base a las necesidades de operación del Organismo y de conformidad con la

normatividad aplicable en la materia;

XIV. Proporcionar con oportunidad los recursos financieros y materiales requeridos por las

XV. Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles;

XVI. Ejercer la atribución de autoridad fiscal para hacer efectivos los créditos fiscales a favor del Organismo;

XVII. Elaborar y presentar al Director del Organismo los estados financieros del mes;

XVIII. Manejar bajo la supervisión del Director General, su patrimonio inmobiliario, la inversión de capitales y sus rendimientos;

XIX. Implementar el sistema de control interno para el resguardo adecuado de los muebles e inmuebles propiedad del organismo;

XX. Cumplir con los lineamientos de Control Financiero Municipal establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XXI. Proporcionar a su inmediato sucesor todos los datos oficiales que le solicitare para realizar las solventaciones pertinentes respecto de los pliegos de observaciones y alcances que el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y otras unidades o entidades públicas fiscalizadoras;

XXII. Establecer normas para el registro de operaciones contables, financieras, de resguardo de bienes muebles e inmuebles y valores;

XXIII. Supervisar que el registro de las operaciones reúna todos los requisitos de validez y confiabilidad contable y fiscal establecidas;

XXIV. Ingresar y presentar en tiempo y forma los informes mensuales y la cuenta pública anual al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XXV. Solventar las observaciones realizadas por la Contraloría Interna, el Comisario, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y de otras Entidades Fiscalizadoras, todas aquellas observaciones realizadas a la presentación de informes mensuales y anuales y/o declaraciones de

impuestos a que esté sujeto el Organismo;

XXVI. Mantener el control y vigilancia de la recaudación;

XXVII. Elaborar y actualizar el padrón de proveedores de bienes y servicios, así como el padrón de contratistas, conforme a la normatividad establecida;

XXVIII. Adquirir, contratar y/o arrendar todos los bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;

XXIX. Recibir, controlar y tramitar las requisiciones de bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;

XXX. Conformar el expediente técnico y su entrega para la programación del pago a los proveedores de bienes y servicios;

XXXI. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables para el control de la asistencia de personal registrado por cada servidor público, la información recibida de las áreas de adscripción correspondiente a disfrute de vacaciones, permisos sin goce de sueldo, permiso de omisión de entrada y salida de labores, permisos por tiempo extra, gratificaciones, incapacidades, accidentes laborales y demás incidencias laborales;

XXXII. Tramitar y vigilar que se dé cumplimiento a las cláusulas contenidas en el Convenio

Sindical vigente cada año;

XXXIII. Los demás que asignare el Director General;

Gerencia de Operación y Mantenimiento.

Objetivo.

Es la encargada de garantizar la correcta, oportuna y eficiente prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el municipio mediante la adecuada operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica destinada a este fin.

Funciones.

I. Planear, programar, presupuestar, construir, ampliar, administrar, conservar, mejorar y supervisar el mantenimiento de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Amecameca

II. Prevenir, reparar y eliminar fugas en la infraestructura hidráulica sanitaria, realizar conexiones nuevas y atender en el ámbito de su competencia las peticiones y requerimientos de los ciudadanos relativas al otorgamiento de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento;

III. En coordinación con la Gerencia Comercial, estudiar y dictaminar la factibilidad de proporcionar el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento que soliciten los particulares del área geográfica en los términos de la ley;

IV. Dirigir y supervisar el desarrollo de planes, programas, estudios y proyectos para detectar la problemática actual, la demanda de servicios, la detección de necesidades de infraestructura hidráulica, alcantarillado y saneamiento, así como proponer al Director General la contratación de servicios técnicos que sean requeridos por el Organismo;

V. Diseñar, levantar y procesar los censos, encuestas y muestreos sobre la infraestructura hidráulica;

VI. Estudiar, dictaminar, establecer y desarrollar programas para garantizar la calidad del agua, para la reducción de volúmenes de agua no contabilizada, evitando así su contaminación e incrementando la eficiencia del sistema;

VII. Gestionar limpieza y rectificación de causes federales, así como la coordinación de las acciones necesarias cuando se presenten eventos hidrometeorológicos que afecten al municipio;

VIII. Elaborar, proponer, integrar, supervisar, ejecutar y vigilar el Programa Operativo Anual y el Programa Anual de Obra, de la Dirección de Operación, así como formular normas y lineamientos que regulen su funcionamiento;

IX. Elaborar los proyectos, expedientes técnicos y presupuestos de las obras a realizar; así como revisar y complementar las actas y documentos de las áreas, la integración de fotografías para el seguimiento de las obras y soporte de los avances, así como el empleo de los materiales;

X. Coadyuvar en los procedimientos de licitación para la contratación de obra y servicios relacionados con la misma;

XI. Dictaminar, justificar y levantar las actas respectivas a efecto de iniciar los procedimientos de terminación anticipada o rescisión de los contratos de obra;

XII. Vigilar y supervisar la ejecución y desarrollo de las obras encomendadas a las empresas, así como aprobar, custodiar y vigilar la bitácora de obra;

XIII. Levantar el acta respectiva para hacer constar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas;

XIV. Supervisar y evaluar el estado físico de la red de drenaje y alcantarillado a fin de determinar sus condiciones de operación y funcionamiento;

XV. Supervisar y coordinar la actualización de los planos de drenaje y alcantarillado;

XVI. Coordinar y supervisar la operación de programas de desazolve periódico en las redes de drenaje y alcantarillado con el fin de evitar encharcamientos e inundaciones;

XVII. Vigilar y coordinar el cumplimiento de los trabajos de bacheo por reparación de fugas;

XVIII. Identificar y cambiar las redes de agua potable obsoletas;

XIX. Brindar atención y servicio a la ciudadanía en las solicitudes de ampliación, reparación y mantenimiento de sistema de alcantarillado, ríos y barrancas;

XX. Realizar y verificar la rehabilitación de los equipos electromecánicos e hidráulicos de acuerdo al tipo y programa requerido para cada uno de ellos;

XXI. Atender, verificar y otorgar cuando sea aplicable, las concesiones de venta de agua potable a empresas que ofrezcan el servicio de pipas;

XXII. Participar con las autoridades federales, estatales y municipales, en acciones que coadyuven a elevar la calidad de los servicios prestados;

XXIII. Dirigir y supervisar la integración del trabajo en equipo en el ejercicio de las funciones asignadas a la Dirección de Operación, así como promover la capacitación y el desempeño del personal adscrito al Área;

XXIV. Presentar mensualmente a la UIPPE del Organismo la información sobre el avance y cumplimiento de metas físicas y fichas técnicas, consignadas en sus planes, programas y presupuestos aprobados, así como expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la Gerencia a su cargo;

XXV. Realizar inspecciones a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, en materia de agua potable y tratamiento de aguas residuales;

XXVI. Entregar de manera eficaz, precisa y confiable toda la información que la Dirección General requiera para la toma de decisiones y demás que asignen las leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.

XXVII. Supervisar la instalación de conexiones y reparación de fugas en redes y tomas domiciliarias; el cambio de medidores, limitación y reconexión de tomas;

XXVIII. Apoyar la ejecución de trabajos de conexiones especiales (instalación de válvulas, sustituciones o interconexión de redes);

XXIX. Supervisar trabajos de conservación a la planta física de tanques y tuberías con que cuenta el organismo para la prestación del servicio de agua potable y drenaje;

XXX. Realizar los trámites administrativos necesarios para el adecuado control de materiales, equipo y herramienta;

XXXI. Supervisar la instalación de descargas domiciliarias y pozos de visita, reparación de drenajes y alcantarillas averiadas o tapadas;

XXXII. Tener el adecuado cuidado en el manejo de materiales, equipo y herramienta;

XXXIII. Las demás actividades que le sean encomendadas por el Director General y/o su superior jerárquico

Gerencia de Comercialización.

Objetivo.

Será la encargada de realizar, establecer, coordinar y evaluar las acciones necesarias para el cobro de derechos, multas, recargos y actualizaciones a usuarios morosos, en el suministro de agua potable y recolección de aguas residuales, para el servicio de agua potable y drenaje del municipio.

Funciones.

I. Organizar, dirigir y controlar las acciones relacionadas con la Cultura del Agua y de atención a usuarios, conforme a las normas establecidas;

II. Proponer las cuotas para el cobro de los derechos por servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento y en su caso fijar en términos de la legislación aplicable las tarifas o precios públicos de los servicios que presta el Organismo y presentarlo al Director General del Organismo para lo conducente;

III. Elaborar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de esta unidad administrativa;

IV. Elaboración y actualización del padrón de usuarios;

V. Dirigir y supervisar las acciones relacionadas con la atención al público, padrón de usuarios y rezago que se lleven a cabo en el Organismo;

VI. Determinar, liquidar, hacer llegar las facturas al domicilio del usuario y fiscalizar

lascontribuciones en los términos de los ordenamientos jurídicos aplicables;

VII. Imponer las sanciones administrativas que procedan por infracción fiscales;

VIII. Estructurar, planear e implementar en conjunto con la Dirección General y Jurídica los programas necesarios para el combate y disminución del rezago;

IX. Llevar a cabo la lectura de los medidores de aquellos usuarios que cuentan con el mismo, de manera bimestral o mensual según sea el caso;

X. Asegurar la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles asignados al área para el desarrollo de sus actividades;

XI. Supervisar que la Atención a Usuarios que se lleven a cabo inspecciones periódicas a los predios a los cuales se les realizó instalación de medidor de agua, restricción del servicio de agua potable, o algún tipo de verificación para constatar que estas se hayan realizado de manera correcta;

XII. Gestionar ante la Gerencia de Administración y Finanzas los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz cumplimiento de sus funciones;

XIII. Generar productos estadísticos para las necesidades de planeación

del Organismo;

XIV. Expedir certificaciones de no adeudo a los usuarios que la soliciten;

XV. Integrar y actualizar los registros de información gráfica y alfanumérica respecto de las tomas y los usuarios;

XVI. Ejercer las atribuciones que le corresponden como autoridad fiscal, conforme a los lineamientosseñalados en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones tributarias conducentes;

XVII. Participar en la formulación de convenios fiscales y ejercer las atribuciones que le correspondenen el ámbito de su competencia;

XVIII. Innovar y proponer a la Dirección General distintos programas y políticas para alcanzar los objetivos de recaudación de la Dirección, a fin de disminuir el rezago;

XIX. Emitir el formato de factibilidad a los ciudadanos que pretenden contratar una toma de agua;

XX. Verificar que se regule a los usuarios que estén conectados a la red hidráulica de forma clandestina, lo anterior con apego a la normatividad;

XXI. Coordinar con el área operativa para la contratación de los servicios de agua potable, drenaje e instalación de sistemas de medición;

XXII. Efectuar la toma de lecturas y realizar las facturas;

XXIII. Realizar la evaluación de los consumos y validación de las lecturas;

XXIV. Integrar y actualizar el padrón de usuarios domésticos y no domésticos, así como el de tomas clandestinas;

XXV. Emitir reportes de usuarios morosos y los montos correspondientes de las deudas;

XXVI. Realizar liquidaciones sobre el padrón de usuarios domésticos y no domésticos;

XXVII. Supervisar la elaboración de expedientes, autorización de pago y trámites de cobro;

XXVIII. Programar estados de facturación de rezago, así como mecanismos de organización fiscal para recuperar adeudos por consumo de agua y adeudos;

XXIX. Archivar, controlar y ordenar por zonas y colonias las facturas y el padrón de usuarios;

XXX. Controlar los recibos de usuarios que realizaron sus pagos;

XXXI. Coordinar y controlar la contratación de usuarios revisando que la documentación cumpla con los requisitos establecidos;

XXXII. Realizar la toma de lectura a domicilios particulares y comerciales;

XXXIII. Realizar la entrega de avisos de pago de consumo de agua y servicio de drenaje;

XXXIV. Realizar inspecciones para la cuantificación del rezago de los comercios o industrias sobre la base de sus consumos o cuotas establecidas para el cobro del consumo;

XXXV. Entregar citatorios a los domicilios particulares, comercios e industrias que tengan rezago;

XXXVI. Efectuar inspección verificación física de datos corregidos en el padrón de usuarios;

XXXVII. Presentar mensualmente a la UIPPE del Organismo la información sobre el avance y cumplimiento de metas físicas y fichas técnicas, consignadas en sus planes, programas y presupuestos aprobados, así como expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la Gerencia a su cargo;

XXXVIII. Todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al Área de su competencia, dentro del marco jurídico aplicable;

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OFICIOS, SOLICITUDES, INVITACIONES,ETC.).

OBJETIVO:

Recibir, guiar, orientar y resolver las dudas y/o consultas que realicen las y los contribuyentes y/o servidores públicos por la recepción de sus documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.) y estén relacionadas con los trámites, servicios, derechos y obligaciones respecto al servicio de Agua, drenaje y alcantarillado que tiene a su cargo el Organismo del Agua.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Dirección General, así como a las demás gerencias y áreas del Organismo Público Descentralizado del Agua, a la ciudadanía, la recepción de los documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los serviciosde Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Dirección General es la unidad administrativa responsable de recibir toda documentación referente al organismo del agua (oficios, solicitudes, invitaciones, etc.), a través del servidor público que recae en la asistente de Dirección General.

Asistente de Dirección General.

- Recibirá la documentación que llegue al organismo del agua de manera presencial o vía electrónica por correo electrónico de oficios, solicitudes, invitaciones, etc.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios y/o servidores públicos” que presentan documentación con el fin de presentar oficios, solicitudes, invitaciones, etc. para la Dirección General u otras áreas administrativas del organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Asistente de Dirección General: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de General del organismo del agua designado para brindar atencióna la población de manera presencial y/o por correo electrónico, para recibir documentación ya sea por oficios, solicitudes, invitaciones, etc. proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asistente de Dirección General con respecto a los documentos que presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los contribuyentes respecto a su solicitud, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área oáreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo, correo electrónico o atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frenteal Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legalesestablecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Dirección Generaldel Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes y servidores públicos o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención” y el “Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos de Atención” vigente.

INSUMOS:

Documentos físicos y/o electrónicos emitidos por los contribuyentes y/o servidores públicos de las diferentes dependencias de los distintos órdenes de gobierno (Federal, Estatal y /o Municipal) de manera presencial y/o vía electrónica entreguen al Organismo del Agua mediante Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes y/o servidores públicos con el fin de recibir sus Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc. con respecto a los trámites y servicios que presta la DirecciónGeneral y/o las demás áreas administrativas del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

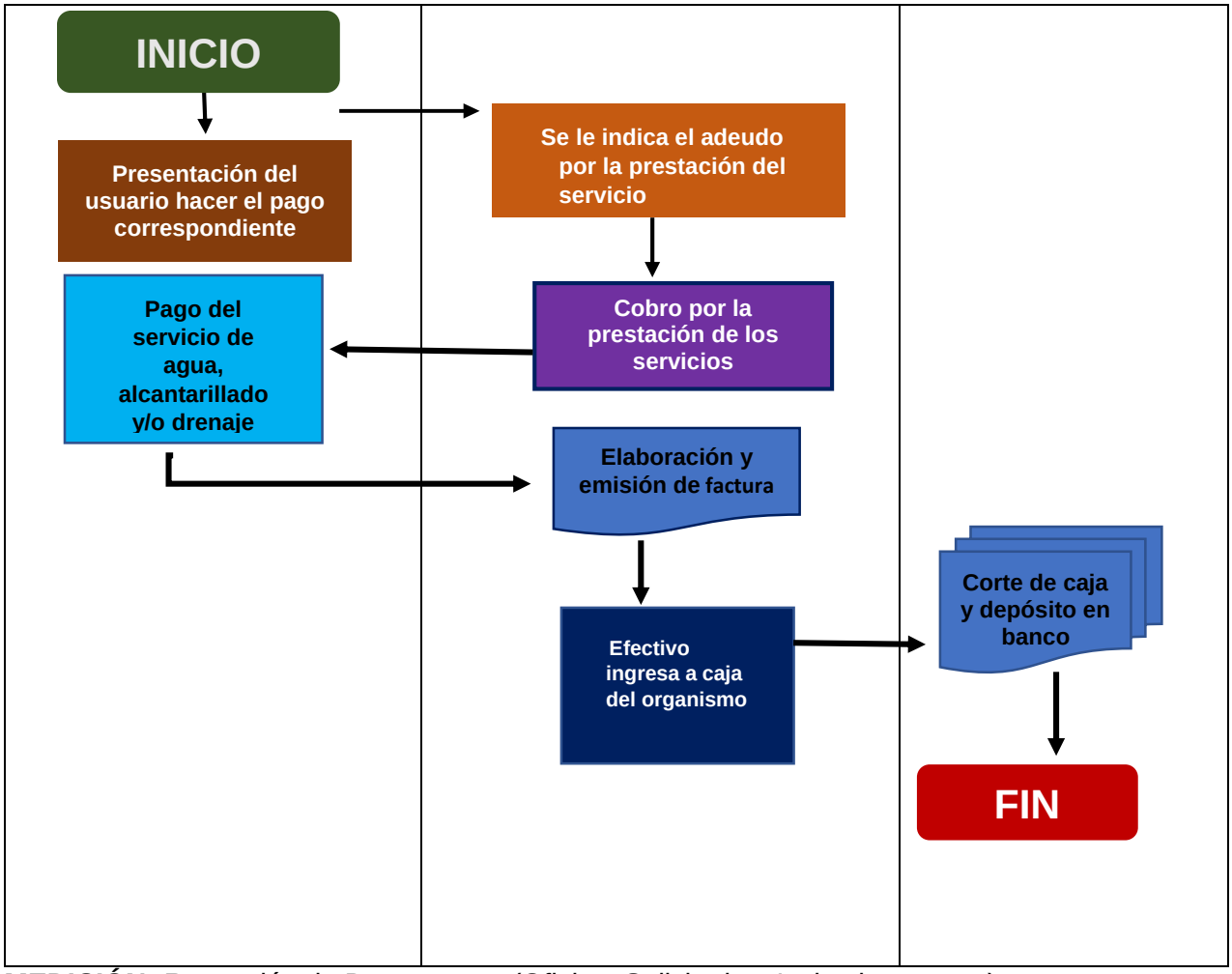
- La o el asistente de Dirección General deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes y/o servidores públicos de manera presencial o por vía correo electrónicopor la recepción de sus documentos.
- La o el asistente de Dirección General deberá elaborar informes y estadísticas con baseen la recepción de los diferentes documentos que llegan al Organismo del Agua de manera presencial y/o vía correo electrónico hacia la Dirección General y las áreas administrativas que componen dicho organismo descentralizado.
- La o el asistente de Dirección General deberá brindar atención a las y los contribuyentesy/o servidores públicos en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente el número de oficios, solicitudes, invitaciones, etc., así como de correos electrónicos recibidos en el Organismo del Agua.
- El director General verificará que la o el asistente de Dirección General brinden la asesoría vía presencial y correo electrónico en tiempo y forma a las y los contribuyentesy servidores públicos respecto a la presentación de oficios, solicitudes, invitaciones, etc. en el Organismo del Agua.
- La o el asistente de Dirección General durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios y/o servidores públicos”.
- La o el asistente de Dirección General, deberá canalizar los oficios, solicitudes, invitaciones, etc. tanto presenciales como físicos con la autoridad administrativa competente dentro del organismo, con el fin de dar trámite y contestación a los documentos recibidos.
- Si los oficios, solicitudes, invitaciones, etc. no son competencia del Organismo del Agua y sus áreas administrativas, se canalizará al área competente para su resolución, la o el asistente de Dirección General deberán informar al contribuyente y/o servidor público el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente y/o servidor público.	Entrega de manera presencial en ventanilla los Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc. y/o Envía correo electrónico.
2	La o el asistente de Dirección General.	Recibe los Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc. y/o correo electrónico, de manerapresencial y/o virtual según sea el caso, y verifica que los datos sean correctos y acusa de Recibido.
3	La o el asistente de Dirección General.	Una vez verificado el documento, y este no corresponde algún trámite y/o duda por parte del contribuyente y/o servidor público, se turna a la dirección y/o área correspondiente del municipio.
4	La o al contribuyente y/o servidor público.	Recibe el documento y/o correo electrónico con el acuse de recibido del mismo.
5	La o el asistente de Dirección General.	Una vez recibido el documento, este se pasa a registrar en el archivo general del organismo de acuerdo al orden de llegada para mantener un control de los mismos.
6	La o el asistente de Dirección General.	Se canaliza el documento (copia) a Dirección General y/o departamento correspondiente del organismo para su análisis y contestación oportuna de acuerdo a lo establecido en el documento.
7	Dirección General y/o departamento.	Se emite respuesta de acuerdo a lo solicitado por el contribuyente y/o servidor público. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

CONTRIBUYENTE Y/OSERVIDOR PÚBLICO	LA O EL ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL Y/O DEPARTAMENTO



MEDICIÓN: Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada a las y los contribuyentes y servidores públicos en la receción de documentación:** $\frac{\text{Número mensual de documentos recibidos en físico y por correo electrónico entregado por los y las contribuyentes y servidores públicos atendidos por el organismo}}{\text{Numero mensual de documentos recibidos físico y por correo electrónico entregados por los y las contribuyentes y servidores públicos}}$ = % de contestaciones a los y las contribuyentes y servidores públicos
Registros de evidencias: Los documentos recibidos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.) de parte de las y los contribuyentes y/o servidores públicos, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Dirección General del Organismo del Agua a través de la o el Asistente deDirección General.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Ninguno.

SIMBOLOGÍA: Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.).

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan acada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueronen consideración a la simbología siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripciónconel signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.

COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS.

PROCEDIMIENTO: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS.

OBJETIVO:

Lograr que el organismo capte los recursos necesarios para poder operar, y dar un buen servicio a la comunidad, con una solvencia económica estable, realizar pagos para amortizar los adeudos.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la ciudadanía.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los serviciosde Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Administración y Finanzas es la unidad administrativa responsable de recibir el pago por cuotas de los servicios de agua, drenaje y alcantarillado del municipio, através del servidor público que recae en el Gerente de Administración y Finanzas y asistente del mismo.

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.

- Recibirá el pago de servicios de agua, drenaje y alcantarillado que llegue al organismo de manera presencial por parte del usuario y/o su representante.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer el pago de servicios de agua, drenaje y alcantarillado ante este Organismo de Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas: Se refiere a la servidora pública oservidor público que labora en la Gerencia de Administración y Finanzas del organismo delagua designado para brindar atención a la población de manera presencial para el pago deservicios de agua, drenaje y alcantarillado, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al pago correspondiente.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas con respecto al pago de servicios de agua, drenaje y alcantarillado que presentan los usuarios respecto a su deuda, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en elOrganismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el cargo del área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal delOrganismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en laconexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su

capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes y servidores públicos o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debeaplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS: El recibo de pago emitido por el pago correspondiente de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes y/o servidores públicos con el fin de recibir su pago de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el pago de sus servicios.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes pagos que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus pagos recibidos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Administración y Finanzas verificará que La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.

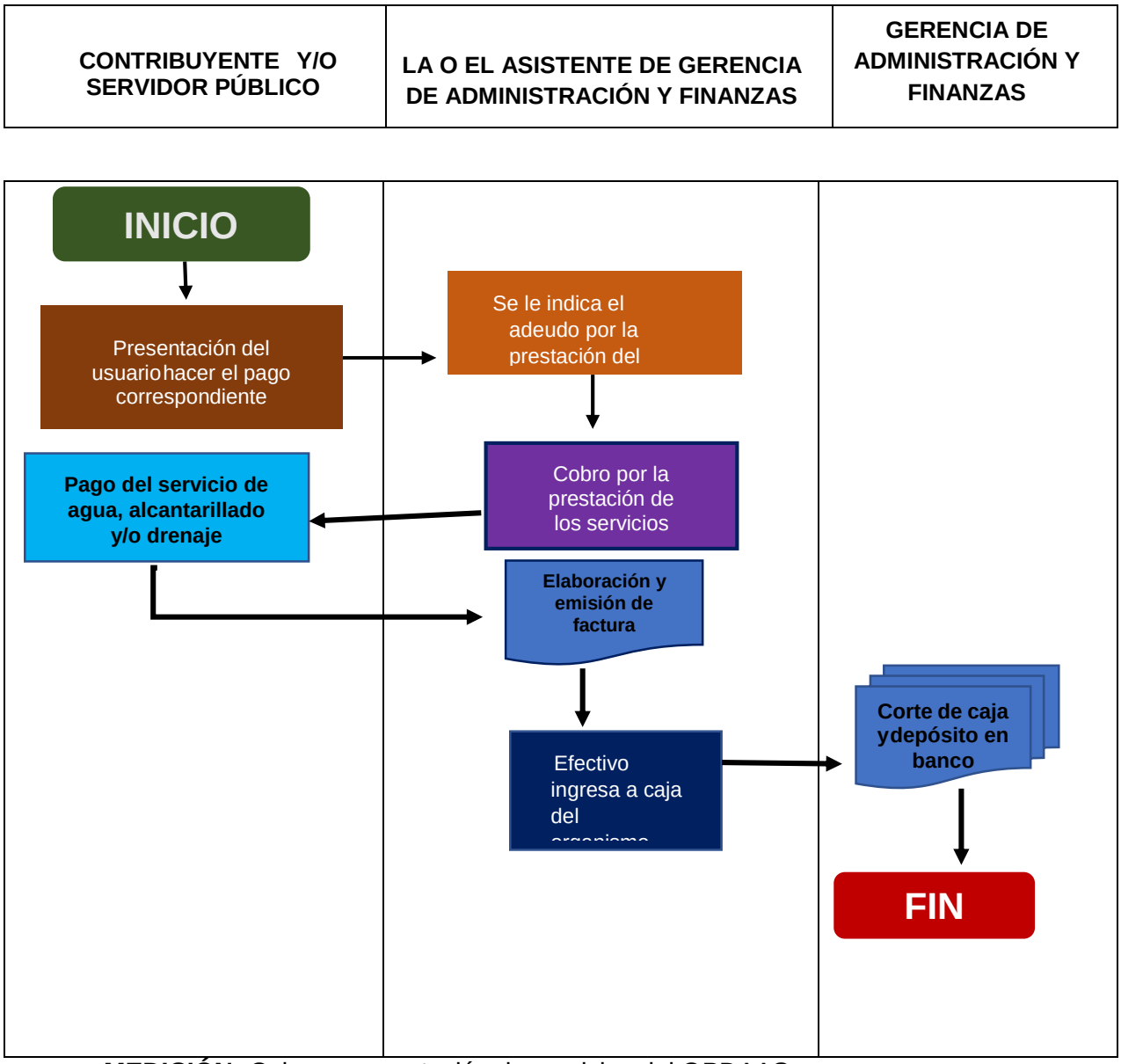
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas, deberá canalizar los pagos a caja.
- Si los pagos no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

1	La o al contribuyente y/o usuario.	El usuario se presenta en ventanilla para hacer el pago correspondiente a los servicios de agua, alcantarillado y/o drenaje.
2	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Le da al usuario la indicación del adeudo que tiene respecto al servicio contratado con este organismo del agua.
3	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez dado a conocer el adeudo al usuario, seprocede hacer el cobro del mismo por la prestación de los servicios.
4	La o al contribuyente.	El usuario hace el pago correspondiente al servicio contratado en el organismo del agua.
5	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez recibido el pago por parte del usuario, se pasa a realizar la factura correspondiente por el servicio pagado.
6	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Se canaliza el pago por el servicio que ingresa a caja del organismo.

7	Gerencia de Administración y Finanzas y/o La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez cerrado cobros se procede hacer corte de caja y se hace el respectivo deposito en banco por parte del gerente y/o asistente de administración y finanzas, amparado con la fichade depósito del recaudo diario que correspondeal corte de caja del día de cobro. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.



MEDICIÓN: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en pago de servicios de agua, alcantarillado y/ drenaje de las y los contribuyentes:** $\frac{\text{Número mensual de pagos recibidos por los y las usuarios por los servicios de agua, alcantarillado y/o drenaje}}{\text{Total, de usuarios}}$ = % de usuarios al corriente en sus pagos de servicios
Registros de evidencias: Los pagos recibidos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Ninguno.

SIMBOLOGÍA: Cobro por prestación de servicios del OPAAS.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan acada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueronen consideración a la simbología siguiente:

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representael punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

TOMA DE LECTURA DE CONSUMO

PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la recaudación de los ingresos del Organismo, la contratación, medición, que incidan en el cobro de los serviciosde agua potable y drenaje y en general.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.

- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Comercialización es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo las lecturas de consumo, contratos de agua y/o drenaje, elaboración de convenios de pagoy servicios de agua en camión cisterna y/o pipa, a través del servidor público que recae enel Gerente de comercialización y/o por el auditor y/o inspector del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo la lectura de consumo de agua, drenaje y alcantarillado que llegue existen dentro del padrón de usuarios del organismo.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje ante esteorganismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de convenios de pago, solicitudde servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultasconforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través delos medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes yservidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención” vigente.

INSUMOS:

El reporte emitido de acuerdo al servicio de toma de lectura de agua, drenaje y alcantarilladoque brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Comercialización.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo de Agua.

POLÍTICAS: Toma de lectura de consumo.

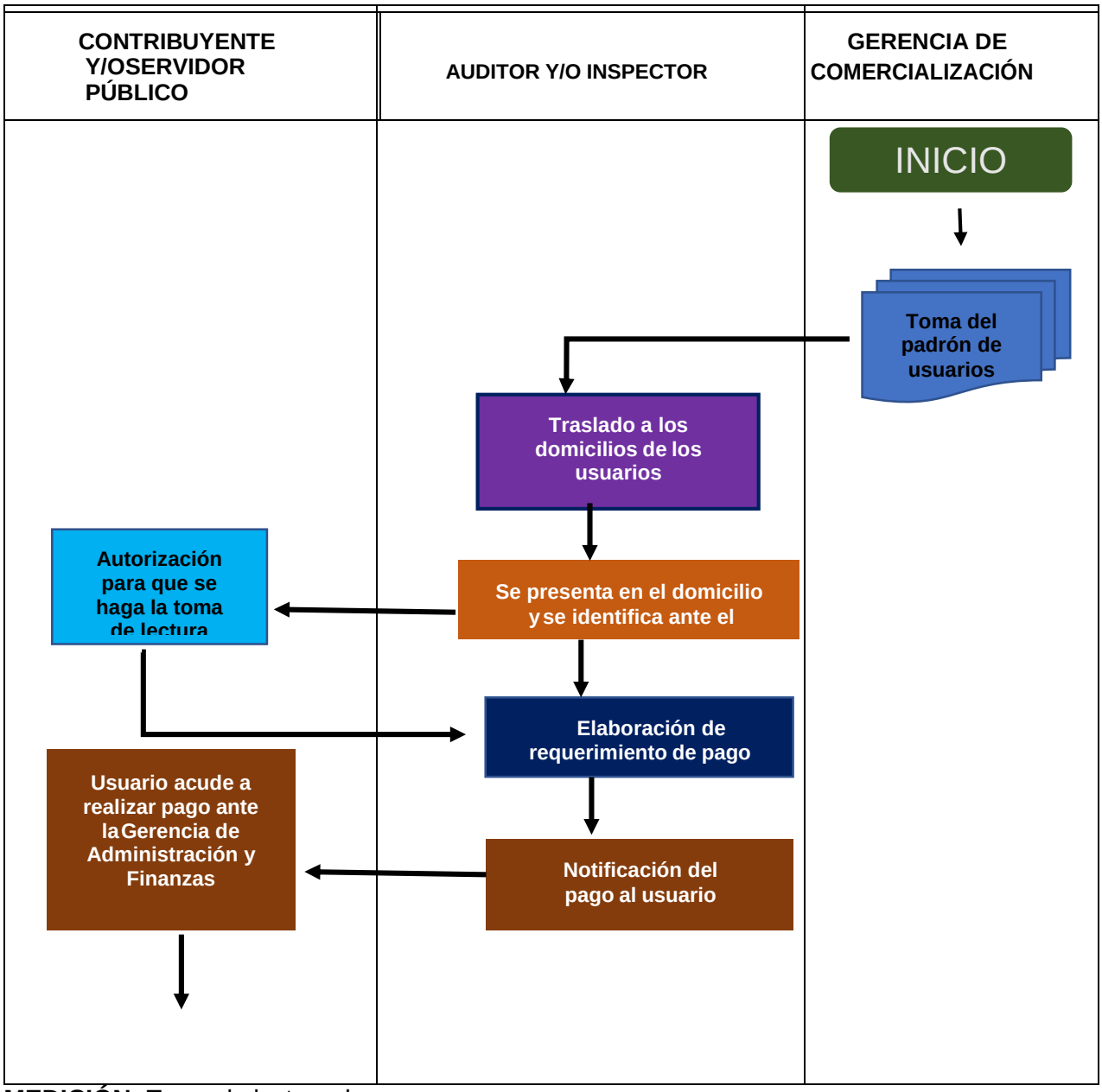
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar, establecer métodos, esquemasde trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por la toma de lectura, contrato y/o convenio y/o orden de servicio de cisterna y/o pipas, suscritos con el organismo del agua.

- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en casode contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/orequeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo delAgua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Toma de lectura de consumo.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	El Gerente de Comercialización.	Toma del padrón de usuarios y se lo entrega al Auditor y/o inspector para hacer la verificación de tomas de agua correspondiente.
2	El o al Auditor y/o inspector.	Se traslada a los domicilios de los usuarios con toma para la lectura del mismo.
3	El o al Auditor y/o inspector	Una vez en el domicilio, se presenta identificándose con credencial y/o gafete.
4	La o al contribuyente.	El usuario da autorización para que se haga latoma de lectura correspondiente.
5	El o al Auditor y/o inspector.	Elaboración de requerimiento de pago.
6	El o al Auditor y/o inspector.	Notificación del pago al usuario.
7	La o al contribuyente.	Usuario acude a realizar pago ante la Gerencia de Administración y Finanzas. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Toma de lectura de consumo.



MEDICIÓN: Toma de lectura de consumo.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en toma de lectura de agua, alcantarillado y/ drenaje de las y los contribuyentes:** $\frac{\text{Número de toma de lecturas programadas}}{\text{Total de tomas}} =$ % de tomas realizadas
Registros de evidencias: Las lecturas hechas de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se anexa formato e instructivo del servicio.

TOMA DE LECTURA DE MEDIDOR POR CONSUMO DE AGUA.

I.

Amecameca, Estado de México a _____ de _____ de 2022.

II.

NOMBRE DE USUARIO Y/O RAZÓN SOCIAL DE EMPRESA.
DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR
ENTRE: (REFERENCIA ENTRE QUE CALLES DE ENCUENTRA EL DOMICILIO).
No. DE CUENTA: (ASIGNADO AL USUARIO).
AMECAMECA

TIPO DE USO: NO DOMÉSTICO
SERVICIO MEDIDO
No. DE MEDIDOR:
MARCA: (DEL MEDIDOR-FABRICANTE)

III. I.

En el Municipio de Amecameca Estado de México; siendo las _____ horas, con_____ minutos, del día _____ del mes de _____ del año Dos Mil veintidós. el (la) suscrito (a) C. _____, en funciones de Auxiliar Administrativo, adscrito (a) Al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, Estado de México, quien se identifica plenamente con gafete número_____ expedido por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, Estado de México; me constituí plena y legalmente en el domicilio señalado al rubro del presente instrumento, con fundamento en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: 37, 38, 44 fracción VIII, 40, 152 fracción IV, 155 FRACCION XI, y 156 de la Ley de Agua del Estado de México y Municipios: 16, 25, 26, 29, 129 y 130 fracción II del Código Financiero del Estado de México y Municipios, gaceta de Gobierno del Estado de México de fecha 30 de Diciembre del año 2021, mediante el cual se prueba el establecimiento de las tarifas de pago de los derechos de los servicios públicos municipales de agua potable, así como las demás disposiciones legales aplicables, se procede a la toma de lectura correspondiente en el domicilio antes mencionado:

IV.

CONSUMO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	METROS CONSUMIDOS
PERÍODO AL QUE CORRESPONDE LA LECTURA	**LECTURA DEL MEDIDOR DEL PERÍODO PASADO EN m^3**	**LECTURA ACTUAL QUE REGISTRA EL MEDIDOR EN m^3**	**DIFERENCIA ENTRE LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m^3**

V.

Observaciones: _____

_____

_____

_____

VI

Al no haber más hechos que hacer constar, se da por concluida la diligencia previa lectura que se hace de conformidad con su contenido a las _____: _____ horas del día de la fecha levantándose en original y copia al carbón, la cual se entrega a la persona con quien se entendió la diligencia, firmando para su debida constancia efectos legales todos los que en ella intervienen.

VII

Personal del Organismo

Persona con quien se realizó la diligencia

_____ _____

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LECTURA

PERSONAL DELAREA DE COMERCIALIZACIÓN

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE TOMA DE LECTURA DEL SERVICIO MEDIDO (MEDIDOR).

I. **Fecha:** se coloca la fecha en la cual se está llevando a cabo la toma de lectura por consumo de agua. el formato por ocupar es DD/Mes, ejemplo:

Amecameca, Estado de México a __**15**___ de ___**JUNIO**___ de 2022

II. **Datos del usuario y del medidor**

1. Nombre completo del usuario si es persona física, si es persona moral (empresa) nombre completo de la empresa, a la que se le está efectuando la toma de lectura.
2. Dirección del inmueble en donde se va a realizar la toma de lectura del medidor, debe llevar nombre de la calle y número oficial.
3. Referencia de la dirección proporcionada con anterioridad, debe llevar las dos calles entre las que se encuentra la calle mencionada.
4. Número de cuenta: es el numero con el cual se encuentra registrada la toma de agua dentro del padrón de usuarios del OPDAAS.
5. Nombre de la delegación y municipio: si la dirección proporcionada no pertenece a ninguna delegación solo se colocará el nombre del municipio.
6. Tipo de uso: se clasifica en **doméstico** (uso habitacional) y **no doméstico** (uso comercial o industrial).
7. Clasificación, se coloca de acuerdo con el tipo de uso descrito con anterioridad, ejemplo: habitacional, comercial o industrial.
8. Número de serie del medidor al cual se le hace la lectura.
9. Marca del medidor.

1 NOMBRE DE USUARIO Y/O RAZON SOCIAL DE EMPRESA.	6 TIPO DE USO: NO DOMESTICO
2 DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR	7 SERVICIO MEDIDO
3 ENTRE: (REFERENCIA ENTRE QUE CALLES DE ENCUENTRA EL DOMICILIO)	8 No. DE MEDIDOR:
4 No. DE CUENTA: (ASIGNADO AL USUARIO).	9 MARCA: (DEL MEDIDOR-FABRICANTE)
5 (DELEGACION), AMECAMECA.	

III. Datos de la diligencia que se está llevando a cabo:

1. Hora de llegada en la cual se presenta el personal del OPDAAS a tomar la lectura del medidor, la hora y los minutos se colocan con letra.
2. Fecha en la cual se está llevando la toma de lectura, el día y el mes se deben escribir con letra.
3. Nombre completo de la persona adscrita al OPDAAS encargada (o), de llevar a cabo la toma de lectura del medidor.
4. Numero de gafete expedido por el OPDAAS, con el que se identifica el personal.

En el Municipio de Amecameca Estado de México; siendo las _____ (1) horas, con_____ (1) _ minutos, del día _____ (2) del mes de _____ (2) del año Dos Mil veintidós. el (la) suscrito (a) C. _____ (3), en funciones de Auxiliar Administrativo, adscrito (a) Al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, Estado de México, quien se identifica plenamente con gafete número_____ (4) expedido por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, Estado de México;

IV. Datos de la lectura del medidor de agua.

1. Consumo: corresponde al periodo del cual se está llevando la toma de lectura, este puede estar establecido de manera: mensual, bimestral.
2. Lectura anterior: este dato es obtenido de la última lectura realizada, correspondiente al periodo pasado, la toma de lectura se expresa en metros cúbicos de agua **(m^3).**
3. Lectura actual: corresponde al periodo del cual se está llevando la toma de lectura.
4. Metros cúbicos de agua consumidos durante el periodo estipulado, este dato se obtiene de la diferencia de la lectura actual menos la lectura anterior, el resultado obtenido serán los metros cúbicos que el usuario tendrá que pagar.

CONSUMO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	METROS CONSUMIDOS
PERÍODO AL QUE CORRESPONDE LA LECTURA (1)	LECTURA DEL MEDIDOR DEL PERÍODO PASADO EN m^3 (2)	LECTURA ACTUAL QUE REGISTRA EL MEDIDOR EN m^3 (3)	DIFERENCIA ENTERE LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m^3 (4)

V. **Observaciones:** si durante la toma de lectura del medidor se llega a encontrar alguna anomalía esta debe ser reportada en este apartado, así mismo si el usuario presenta alguna inconformidad esta podrá ser escrita como una observación.

Observaciones: _____

_____

_____

_____

VI. **Hora en la cual concluye la toma de lectura del medidor de agua:** dicha hora deberá ser escrita con numero en formato 24 horas.

Al no haber más hechos que hacer constar, se da por concluida la diligencia previa lectura que se hace de conformidad con su contenido a las _____: _____ horas del día de la fecha levantándose en original y copia al carbón, la cual se entrega a la persona con quien se entendió la diligencia, firmando para su debida constancia efectos legales todos los que en ella intervienen.

VII. **Firmas:** en este apartado se debe colocar el nombre completo del encargado del OPDAAS quien llevo la toma de lectura del medidor, así como su firma, por la parte del usuario debe colocar su nombre completo acompañado de su firma, en el caso de ser persona moral deberá colocar su nombre completo el encargado en turno, acompañado de su firma, cargo y sello de la institución.

Personal del Organismo	Persona con quien se realizó la diligencia
_____	_____
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LECTURA	
PERSONAL DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN	

SIMBOLOGÍA: Toma de lectura de consumo.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama deflujo	**Nombre**	**Descripción**
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la recaudación de los ingresos del Organismo, la contratación, medición, que incidan en el cobro de los serviciosde agua potable y drenaje en general.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización y al usuario.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los serviciosde Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Comercialización es la unidad administrativa responsable de llevar a cabolas lecturas de consumo, contratos de agua, drenaje, elaboración de convenios de pago,servicios de agua en camión cisterna (pipa), a través del servidor público que

recae en el Gerente de Comercialización, en el auditor e inspector del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo contrato de agua y/o drenaje.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de contratación de Agua y/o drenaje ante este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de convenios de pago, solicitudde servicios de camión de agua (pipa), contratos de agua y drenaje, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas conforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua (pipa), contratos de agua y drenaje que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas, consultas realizadas por los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área oáreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en laconexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentesy servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Dirección General del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS:

El contrato de agua y/o drenaje emitido de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Comercialización.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.

- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemasde trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el contrato de agua y/o drenaje, suscritos conel organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.

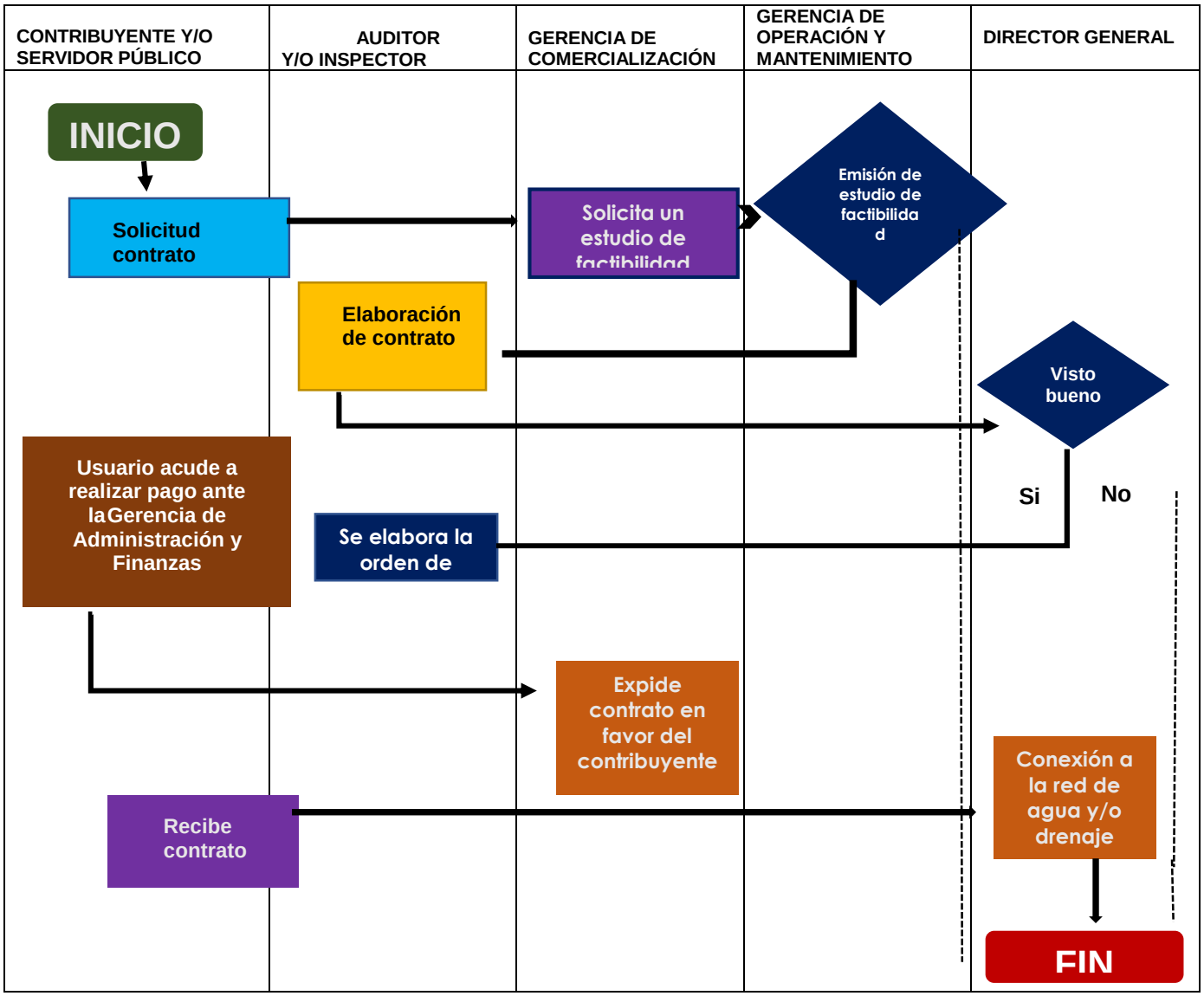
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en casode contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/orequeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo delAgua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o el contribuyente.	Usuario solicita contrato por servicios de aguay/o drenaje.
2	El o la Gerente de Comercialización.	Solicita un estudio de factibilidad a la Gerenciade Operación y Mantenimiento.
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento.	Emite el estudio de factibilidad para la realización o no del contrato de agua y/o drenaje.
4	El o la Gerente de Comercialización.	En caso de ser positivo el estudio de factibilidadse elabora contrato y se pasa ha visto bueno al Director General.
5	El o la Gerente de Comercialización.	En caso de que el estudio de factibilidad senotifica al contribuyente.

6	Director General.	Da visto bueno para llevar a cabo el contrato deagua y/o drenaje.
7	La o el contribuyente.	Usuario acude a realizar pago ante la Gerenciade Administración y Finanzas.
8	El o la Gerente de Comercialización.	Expide el contrato de agua y/o drenaje al contribuyente.
9	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Lleva a cabo la obra de conexión a la red deagua y/o drenaje. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.


CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO
AUDITOR Y/O INSPECTOR
GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
DIRECTOR GENERAL
INICIO
Solicitud contrato
Solicita un estudio de factibilidad
Emisión de estudio de factibilida d
Elaboración de contrato
Visto bueno
Si
No
Usuario acude a realizar pago ante laGerencia de Administración y Finanzas
Se elabora la orden de
Expide contrato en favor del contribuyente
Recibe contrato
Conexión a la red de agua y/o drenaje
FIN

MEDICIÓN: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en contratos de agua y/o drenaje los contribuyentes:** $\frac{\text{Número de contratos de agua y/o drenajes positivos}}{\text{Total de contratos de agua y/o drenaje}} =$ % de contratos de agua y/o drenajes positivos
Registros de evidencias: Los contratos hechos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Contrato de agua y drenaje, (no se anexa).

SIMBOLOGÍA: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo del documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan unsímbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la recaudación de los ingresos del Organismo, la contratación, convenios, medición, que incidan en el cobro de los servicios de agua potable y drenaje y en general.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización, contribuyente o usuario.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.

- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Comercialización es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo las lecturas de consumo, contratos de agua y/o drenaje, elaboración de convenios de pago y servicios de agua en camión cisterna y/o pipa, a través del servidor público que recae en el Gerente de comercialización y/o por el auditor y/o inspector del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo convenio de pago de agua y/o drenaje.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de contratación de Agua y/o drenaje ante este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS:

El convenio de pago de agua y/o drenaje emitido de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Comercialización.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Elaboración de Convenios de Pago.

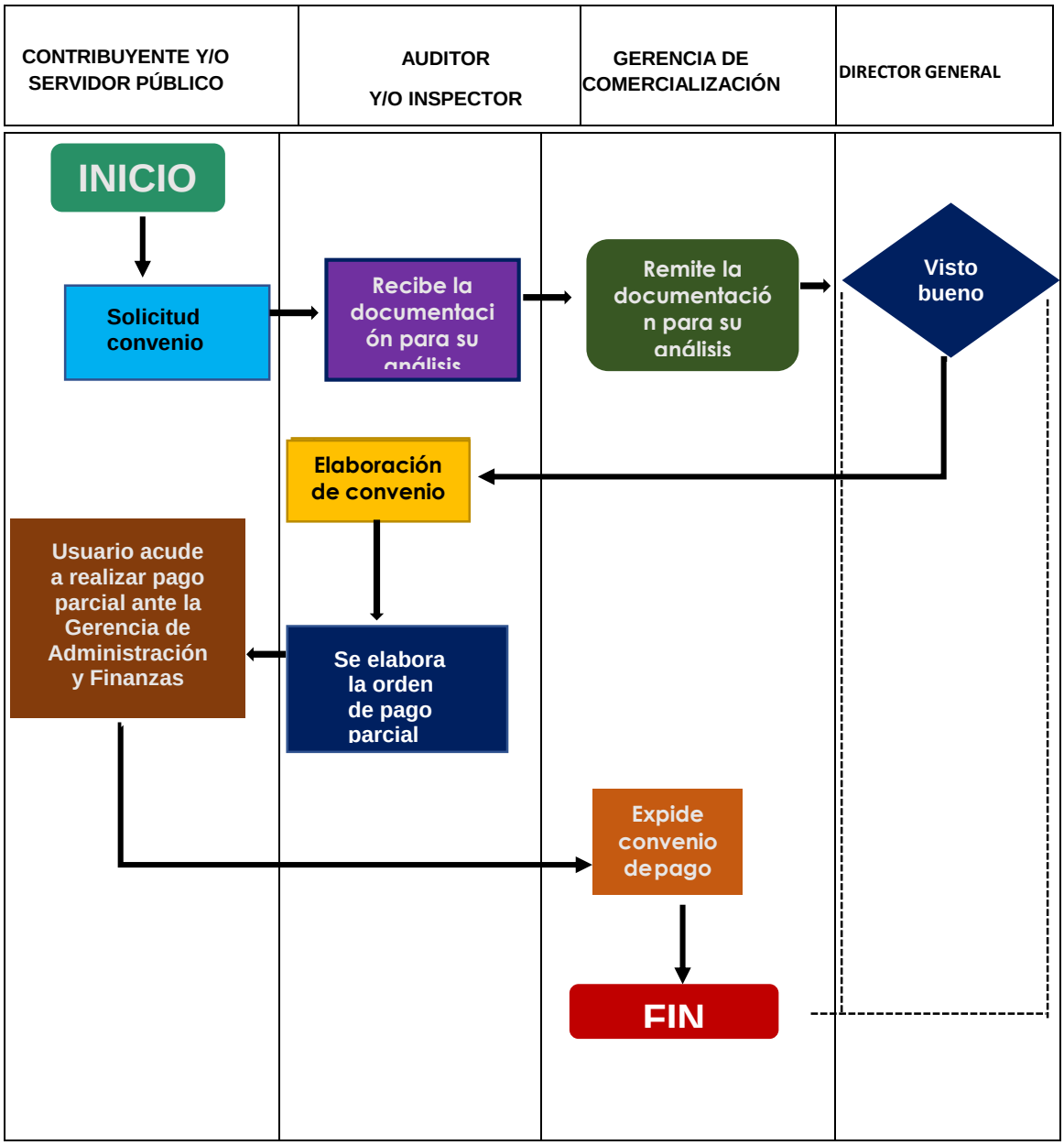
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Convenio de Pago de agua y/o drenaje, suscritos con el organismo del agua.

- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que La o el Auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Elaboración de Convenios de Pago.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario solicita Convenio de Pago por servicios de agua y/o drenaje.
2	El o la Auditor y/o inspector.	Recibe la documentación para su análisis.
3	El o la Auditor y/o inspector.	Remite la documentación para su visto bueno y aprobación y/o rechazo.
4	El o la Gerente de Comercialización.	En caso de tener todos los requisitos se elaborará el convenio.
5	El o la Auditor y/o inspector.	En caso de que la documentación sea la correcta o no se notifica al contribuyente.
6	Director General.	Da visto bueno para llevar a cabo el convenio de agua y/o drenaje.
7	La o al contribuyente.	Usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas.
8	El o la Gerente de Comercialización.	Expide el convenio de pago de agua y/o drenajeal contribuyente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Elaboración de Convenios de Pago.



MEDICIÓN: Elaboración de Convenios de Pago.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en contratos de agua y/o drenaje los contribuyentes:** $\frac{\text{Número de convenios de pago}}{\text{Total de usuarios de agua y/o drenaje}} =$ % de convenios de pago de agua y/o drenaje
Registros de evidencias: Los convenios de pago hechos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados enla base de datos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Ninguno.

SIMBOLOGÍA: Elaboración de Convenios de Pago.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.

	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA

PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la recaudación de los ingresos del Organismo, la contratación, convenios, medición, servicio, que incidan en el cobro de los servicios de agua potable y drenaje y en general.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.

- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.

- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los serviciosde Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Comercialización es la unidad administrativa responsable de llevar a

cabo las lecturas de consumo, contratos de agua y/o drenaje, elaboración de convenios de pago y servicios de agua en camión cisterna y/o pipa, a través del servidor público que recae enel Gerente de comercialización y/o por el auditor y/o inspector del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa.

- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de contratación de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa ante este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en laGerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de convenios de pago, solicitudde servicios de camión de agua (pipa), contratos de agua, drenaje, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas conforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de convenios de pago, solicitud de servicios de camión de agua (pipa), contratos de agua y drenaje que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y consultas realizadas por los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área oáreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación

normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través delos medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS:

La orden de servicio gratuito o de pago emitido de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Comercialización.

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de servicios de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa.

- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa, suscritos o no con el organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.

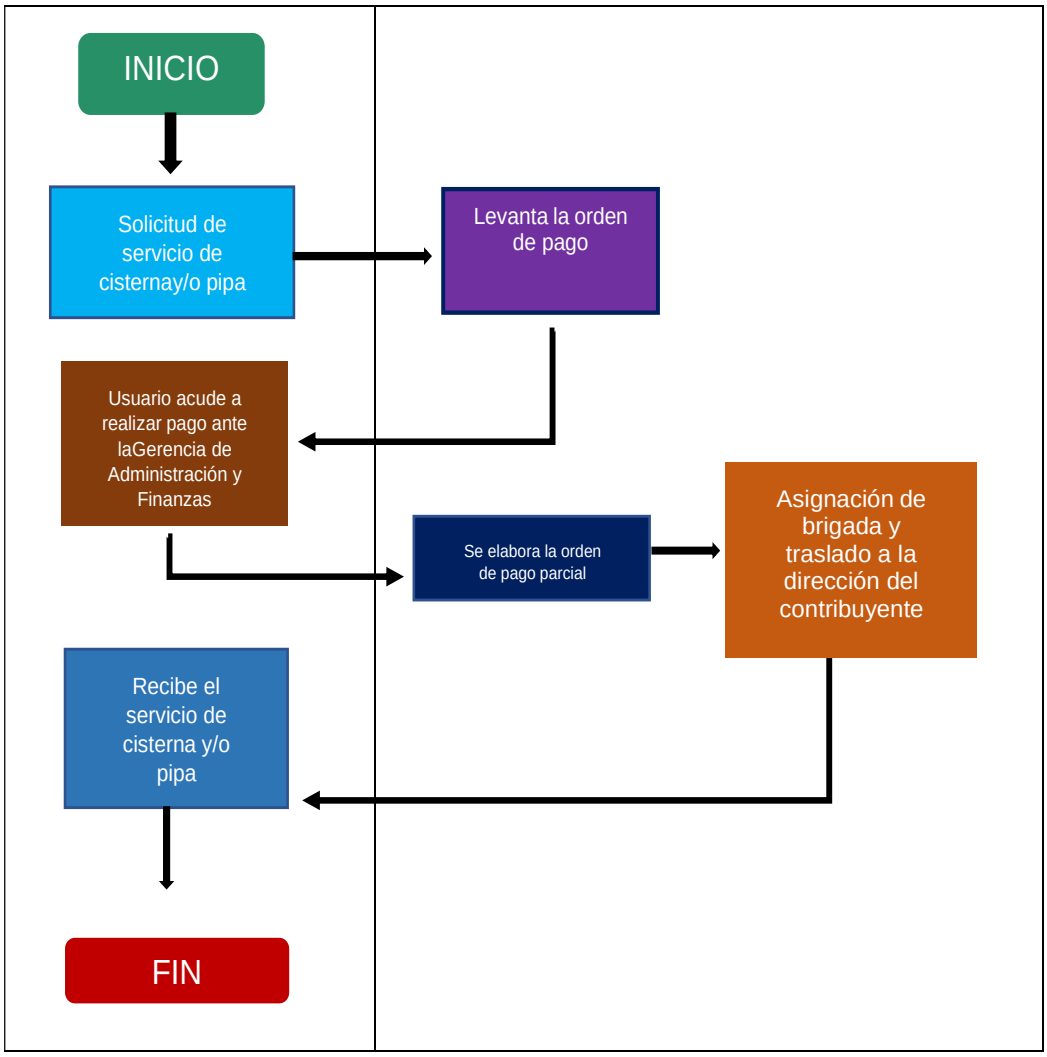
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que La o el Auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución,
- La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario solicita Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa.
2	El o la Auditor y/o inspector.	Levanta la orden de pago del servicio de Camión Cisterna y/o pipa.
3	La o al contribuyente.	Usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas.
4	El o la Auditor y/o inspector.	Remite copia del pago a la Gerencia de Operación y mantenimiento para que haga la orden de envío a favor del contribuyente.
5	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento.	Asigna brigada de entrega y se dirigen a la dirección del contribuyente para depositar lo pagado en la cisterna y/o pipa.
6	La o al contribuyente.	Recibe el servicio. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa.

CONTRIBUYENTE Y/OSERVIDOR PÚBLICO	AUDITOR Y/O INSPECTOR	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



MEDICIÓN: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en servicios de cisterna y/o pipa brindado a** **loscontribuyentes:** $\frac{\text{Número de servicios de Cisterna y/o pipa}}{\text{Total de usuarios}}$ = % de servicios de cisterna y/pipa
Registros de evidencias: Los pagos hechos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base dedatos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se anexa formato de servicio.

Organismo Publico Descentralizado para la Prestacion de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2022 -2024

REPORTE DE TRABAJO (CAMIÓN CISTERNA O PIPA)

FECHA:_____ FOLIO:_____

USUARIOS: [ ] VALE No. [ ] VIAJES: [ ]

APOYO VACTOR ( ) APOYO CIUDADANO ( ) VENTA DE PIPA ( )
OTROS ( )

UBICACION:_____
_____

REPORTA:_____

DELEGACIÓN:_____

TELÉFONO:_____

AUTORIZA

_____
NOMBRE Y FIRMA

BRIGADA

_____
_____
_____

OBSERVACIÓN DE BRIGADA

DOMICILIO	NOMBRE	HORA	FIRMA

OBSERVACIONES DEL USUARIO

PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN No. 1 TEL. 597 978 07 92

SIMBOLOGÍA: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o Pipa.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama deflujo	**Nombre**	**Descripción**
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa unproceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representael punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

CAMBIO DE RAMAL

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL.

OBJETIVO:

Garantizar la correcta, oportuna, eficiente prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, drenaje y saneamiento, en el Municipio mediante la adecuada operación de mantenimiento de la infraestructura hidráulica destinada a este fin.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Operación y Mantenimiento

y al usuario.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.

- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Operación y Mantenimiento es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería requeridos en el municipio a favor de los usuarios y ciudadanía del mismo, a través del servidor público que recae en el Gerente de Operación y Mantenimiento, auxiliar de operación, jefe de cuadrilla y fontaneros del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Operación y Mantenimiento.

- Llevará a cabo Servicio de cambios de ramal.

- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de cambios de ramal ante este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auxiliar de operación: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Operación y Mantenimiento del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al tipo de servicio que requiera.

Jefe de Cuadrilla: Es el encargado de supervisar los trabajos realizados en campo correspondientes a agua potable para garantizar su realización con calidad y con el organismo del agua.

Fontanero: Encargado de realizar los trabajos en campo para el óptimo funcionamiento de las líneas y redes de Agua Potable a cargo del Sistema, con calidad y con el tiempo de respuesta que demanda la comunidad.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Operación y Mantenimiento con respecto al servicio de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el “Protocolo de Atención” vigente.

INSUMOS: La orden de servicio emitido de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

RESULTADOS: Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de servicios de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería del Organismo del Agua.

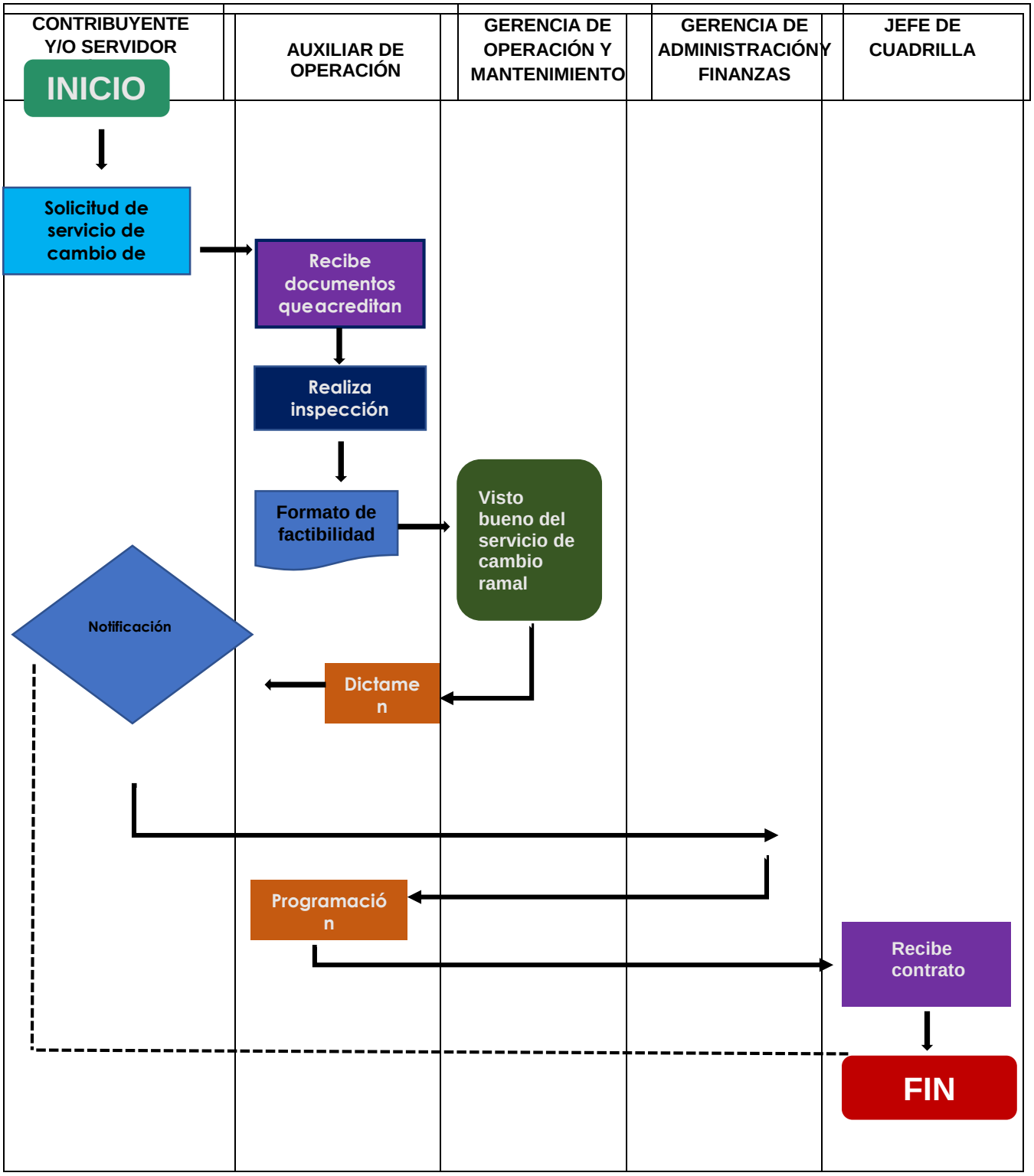
POLÍTICAS: Cambio de Ramal.

- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar de Operación deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auxiliar de Operación deberá brindar atención a las y los contribuyentes en casode contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/orequeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Operación y Mantenimiento verificará que La o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Operación durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auxiliar de Operación, deberá canalizar los servicios al Gerente de Operación y Mantenimiento en turno.
- La o el Auxiliar de Operación dará la bitácora de trabajo al jefe de cuadrilla para llevar a cabo los servicios diversos de fontanería con las brigadas designadas de fontaneros para realizar dichas tareas.
- Si los servicios no son competencia del Organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el auditor y/o inspector deberán informar al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario solicita Servicio de nuevo ramal.
2	El o la Auxiliar de Operación.	Se reciben los documentos que acreditan la propiedad del contribuyente para poder poder realizar el servicio.
3	El o la Auxiliar de Operación.	Realiza la inspección donde se llevará a cabo el nuevo ramal para determinar si es factible desarrollar el servicio.
4	El o la Auxiliar de Operación.	Se elabora el formato de factibilidad se servicios de cambio de ramal para agua y/o drenaje.
5	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento.	Se le da visto bueno del servicio de cambio de ramal.
6	El o la Auxiliar de Operación.	Lleva a cabo el dictamen de factibilidad para después notificar al contribuyente para pagar el servicio correspondiente.
7	El o la contribuyente.	El usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas. Programa la fecha para llevar a cabo el cambio de ramal.
	El o la Auxiliar de Operación.	Lleva a cabo el cambio de ramal.
9	Jefe de Cuadrilla.	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DESARROLLO: Cambio de Ramal.

DIAGRAMA: Cambio de Ramal.



MEDICIÓN: Cambio de Ramal.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en servicios de cambio de ramal brindado a los contribuyentes:** $\frac{\text{Número de servicios de cambio de ramal}}{\text{Total de solicitudes}}$ = % de servicios de cambio de ramal
Registros de evidencias: Los servicios de cambio de ramal quedan registrados en la base de datos con la que cuentala Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se agregan requisitos del servicio.

CAMBIO DE RAMAL DE SERVICIO DE AGUA Y DRENAJE POR TERMINO DE VIDA ÚTIL.

I. El usuario debe llenar la solicitud (propietario) que se le proporcionara en el organismo.

II. El usuario debe de ir al corriente en servicio de agua

III. Estar presente el día de la inspección.

IV. Pagar por el servicio solicitado y comprar el material necesario.

V. Requisitos: los siguientes documentos se tiene que presentar en original y copia para su cotejo y actualización del expediente:

- **a)** Escritura pública y/o contrato de compraventa, o documentación que acredita el inmueble.
- **b)** Boleta predial al corriente del año en curso.
- **c)** Identificación oficial con fotografía vigente.
- **d)** Traslado de dominio del predio.
- **e)** Manifestación de valor catastral.
- **f)** Croquis de ubicación del predio.
- **g)** Visita de verificación al inmueble.

VI. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

SIMBOLOGÍA: Cambio de Ramal.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama de flujo	**Nombre**	**Descripción**
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa unproceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

REPARACIÓN DE FUGAS

PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS.

OBJETIVO:

Garantizar la correcta, oportuna y eficiente prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, drenaje y saneamiento, en el Municipio mediante la adecuada operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica destinada a este fin.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.

- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los serviciosde Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Operación y Mantenimiento es la unidad administrativa responsable de llevar a cabo cambios de ramal, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería requeridos en el municipio a favor de los usuarios y ciudadanía del mismo, a través del servidor público que recae en el Gerente de Operación y Mantenimiento, auxiliar de operación, jefe de cuadrilla y fontaneros del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Operación y Mantenimiento.

- Llevará a cabo Servicio de Reparación de fugas de Agua y Drenaje.

- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial para hacer solicitud de algún servicio de Reparación de fugas de Agua y Drenaje ante este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auxiliar de operación: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en laGerencia de Operación y Mantenimiento del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de cambios de ramal, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al tipo de servicio que requiera.

Jefe de Cuadrilla: Es el encargado de supervisar los trabajos realizados en campo correspondientes a agua potable para garantizar su realización con calidad y con el organismo del agua.

Fontanero: Encargado de realizar los trabajos en campo para el óptimo funcionamiento delas líneas y redes de Agua Potable a cargo del Sistema, con calidad y con el tiempo de respuesta que demanda la comunidad.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Operación y Mantenimiento con respecto al servicio de cambios de ramal, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente pararesolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en laconexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través delos medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los

contribuyentesy servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debeaplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS: La orden de servicio emitido de acuerdo al servicio de agua, drenaje y alcantarillado que brinda este organismo del agua por medio de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

RESULTADOS: Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de servicios decambios de ramal, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Reparación de fugas.

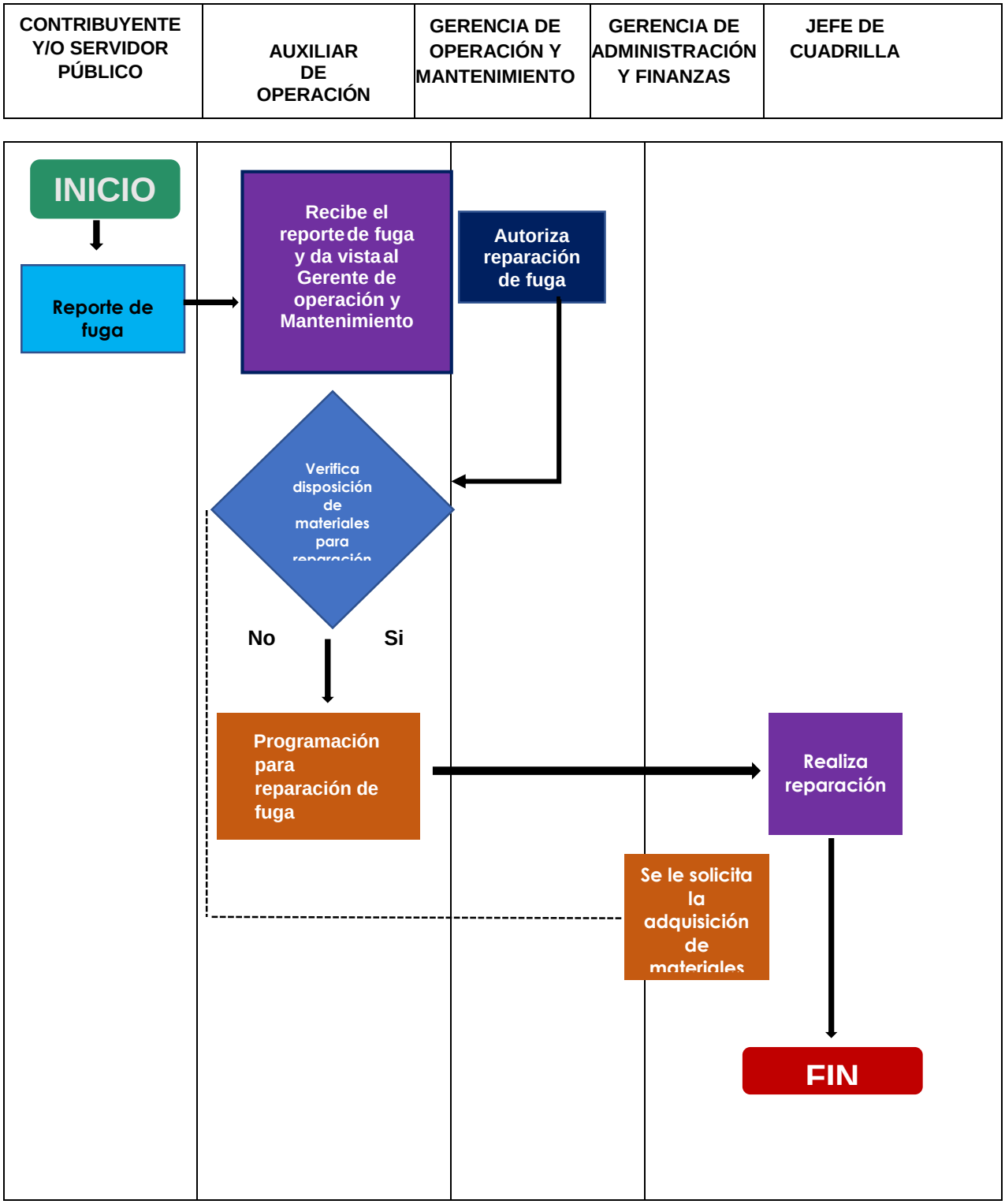
- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, reparaciónde fugas y demás trabajos de fontanería con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar de Operación deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auxiliar de Operación deberá brindar atención a las y los contribuyentes en casode contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/orequeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Operación y Mantenimiento verificará que La o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Operación durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para los usuarios".
- La o el Auxiliar de Operación, deberá canalizar los servicios al Gerente de Operación yMantenimiento en turno.

- La o el Auxiliar de Operación dará la bitácora de trabajo al jefe de cuadrilla para llevar acabo los servicios diversos de fontanería con las brigadas designadas de fontaneros para realizar dichas tareas.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Reparación de fugas.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario reporta fuga de agua y/o drenaje.
2	El o la Auxiliar de Operación.	Recibe el reporte y da vista al Gerente deOperación y Mantenimiento.
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento.	Da la autorización para llevar a cabo la reparación de la fuga y da la orden para verificar en almacén la disposición de material para la reparación.
4	El o la Auxiliar de Operación.	Verifica la disposición de materiales para reparación de fuga, en caso negativo se solicitaa la Gerencia de Administración y Finanzas para adquisición de los mismos.
5	El o la Auxiliar de Operación.	Programa la fecha para la reparación y asigna jefe de cuadrilla y brigada.
6	Jefe de Cuadrilla.	Lleva a cabo el cambio de ramal. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Reparación de fugas.



MEDICIÓN: Reparación de fugas.

Medición: **Indicadores para medir la eficiencia en servicios de cambio de ramal brindado a los contribuyentes:** $\frac{\text{Número de reparación de fugas}}{\text{Total de tomas}}$ = % de reparaciones de fuga
Registros de evidencias: Las reparaciones de fuga quedan registradas en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua y bitácoras de trabajo.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se anexa formato del servicio.

Organismo Publico Descentralizado para la Prestacion de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
2022 -2024

ORDEN DE TRABAJO DE AGUA

FECHA:_____ FOLIO:_____

DESTAPAR	☐	DESFOGAR	☐	REPARAR FUGA	☐
CONEXIÓN	☐	RECONEXIÓN	☐	RESTRICCIÓN	☐

TRABAJO A REALIZAR_____

UBICACIÓN:_____

DELEGACIÓN:_____ REPORTA:_____

TELÉFONO:_____

AUTORIZA	BRIGADA
_____	_____
NOMBRE Y FIRMA	

OBSERVACIÓN DE BRIGADA

OBSERVACIONES DEL USUARIO

PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN #1 COL CENTRO TEL: 597 978 07 92

SIMBOLOGÍA: Reparación de fugas.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama deflujo	**Nombre**	**Descripción**
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representael punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA ORECONOCIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO.

OBJETIVO:

Planear, programar, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación municipal. Fiscalizar el ingreso y el ejercicio del gasto público municipal, y su congruencia con el presupuesto de egresos, y la Legislación de la materia.

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Dirección General, Gerencia de Comercialización, gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Operación y Mantenimiento.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Contraloría Interna es la unidad administrativa responsable de observar las normas básicas, lineamientos, guías y demás disposiciones establecidas en materia de auditoría gubernamental, así como allegarse de la asesoría técnica necesaria y capacitación permanente, con la finalidad de poder atender con diligencia y profesionalismo, aquellas situaciones especiales que se presenten en las revisiones y auditorias que por su naturaleza, importancia y delicadeza requieran atención personal y especializada.

Auxiliar de Contraloría Interna.

- Llevará a cabo la atención al contribuyente de atención de queja, denuncia o reconocimiento.
- Aplicar el “Protocolo de Atención para los usuarios” que se presentan de manera presencial y/o electrónica y/o a través del buzón físico para hacer alguna queja, denuncia o reconocimiento en favor o en contra de algún(os) servidores públicos adscritos a este organismo del Agua del Municipio.

DEFINICIONES/PALABRA:

Auxiliar de Contraloría Interna: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Contraloría Interna del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para queja, denuncia o reconocimiento en favor o en contra de algún(os) servidores públicos adscritos a este organismo del Agua del Municipio, proporcionándole en todo momento la orientación y asesoría requerida.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Auxiliar de Contraloría Interna con respecto a queja, denuncia o reconocimiento en favor o en contra de algún(os) servidores públicos adscritos a este organismo del Agua.

Atención especial: Son las dudas y/o consultas de las y los contribuyentes recibidas en el Organismo del Agua, que requieren ser canalizadas a las unidades administrativas competentes para conocer y resolver respecto de un tema o asunto en particular, ya que por su naturaleza no puede ser resuelto de manera inmediata por el encargado del área o áreas administrativas del organismo.

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de contribuyentes en el mismo para su atención personalizada, la ausencia de personal u otros como las fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

Contribuyente y/o usuario: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones frente al Estado, que aporta sus contribuciones previstas por la ley a través de los medios legales establecidos y, en su caso, responde garantizando con su capacidad económica o patrimonio el incumplimiento o la omisión a las mismas.

Duda y/o consulta: Es la expresión de una inquietud o petición de las y los contribuyentesy servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Contraloría Internadel Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Contraloría Interna del Organismo del Agua, mediante los cuales se resuelven dudas y/o consultas de las y los contribuyentes o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debeaplicar durante la atención a las o los contribuyentes, y están contenidos en el "Protocolo de Atención" vigente.

INSUMOS: Reporte de queja, denuncia o reconocimiento.

RESULTADOS: Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de servicios de queja,denuncia o reconocimiento del Organismo del Agua.

POLÍTICAS: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

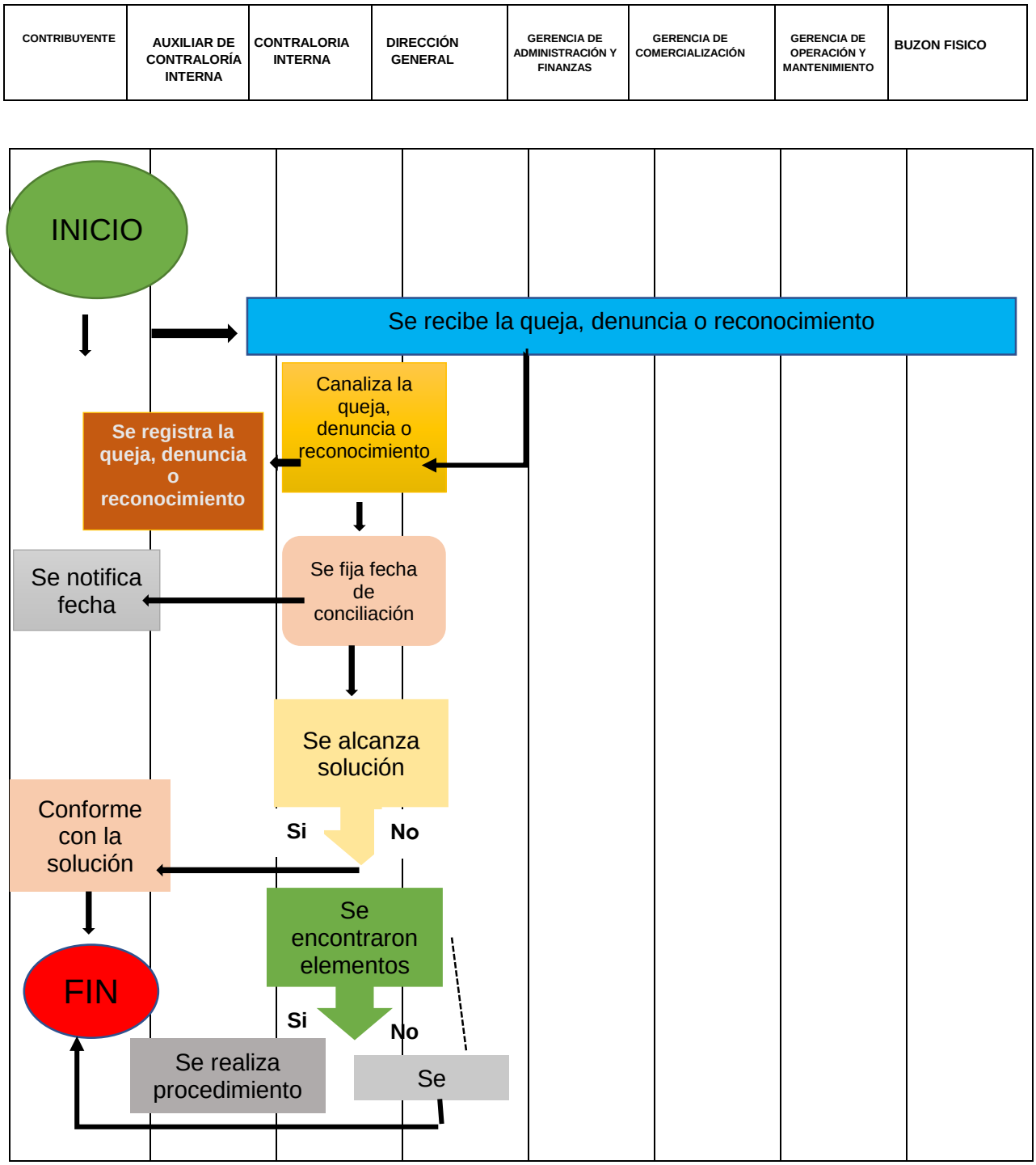
- La o el contraloría interna deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de queja, denuncia o reconocimiento.
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios de queja, denuncia o reconocimiento que llegan al Organismo del Agua de manera presencial y/o electrónica.
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna deberá brindar atención a las y los contribuyentesen caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El Contralor Interno verificará que La o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para los usuarios".
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna, deberá canalizar la queja, denuncia o reconocimiento directamente al Contralor Interno en turno para el proceso
- administrativo correspondiente.

- Si la queja, denuncia o reconocimiento no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el auxiliar de contraloría Interna deberán informar al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario presenta la queja, denuncia o reconocimiento ante la contraloría interna, buzón físico, Gerencia de Comercialización, gerencia de Administración y Finanzas, gerencia de Operación y Mantenimiento y/o Dirección General.
2	La o el Contralor Interno.	Se canaliza la queja, denuncia o reconocimiento de parte del contribuyente a través de él o del buzón físico, Gerencia de Comercialización, gerencia de Administración y Finanzas, gerencia de Operación y Mantenimiento y/o Dirección General.
3	La o el Auxiliar de Contraloría Interna.	Se lleva a cabo el registro en el sistema de la queja, denuncia o reconocimiento.
4	La o el Contralor Interno.	Fija fecha para conciliación del parte y buscar solución y/o reconocimiento público, según sea el caso.
5	La o el Contralor Interno,Servidor público y contribuyente(s).	Se lleva a cabo reunión de conciliación para buscar solución.
6	La o el Contralor Interno.	En caso negativa la solución hace la investigación correspondiente para allegarse de elementos para proceder o absolver al servidor público. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

DIAGRAMA: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.



MEDICIÓN: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

Medición:
Indicadores para medir la eficiencia en servicios de atención de queja, denuncia o reconocimiento brindado a los contribuyentes: $\frac{\text{Número de quejas, denuncias o reconocimientos}}{\text{Total de usuarios}} =$ % de queja, denuncia o reconocimientos resueltos
Registros de evidencias: El registro de atención de queja, denuncia o reconocimiento y acta de conciliación o proceso administrativo

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se anexa formato de servicio.

ATENCIÓN DE QUEJA Y DENUNCIA	
FECHA:	
REPORTE:	
DIRECCIÓN:	
ENTRE CALLES:	
REPORTA:	
TELÉFONO:	
MUNICIPIO O DEL.	

SIMBOLOGÍA: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama deflujo	**Nombre**	**Descripción**
	Símbolo de pro ces o	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de documento s múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

REGISTRO DE EDICIONES.

FECHA	CONCEPTO	EDICIÓN	
MARZO 2022	ELABORACIÓN	PRIMERA	
JULIO 2022	MODIFICACIÓN	SEGUNDA	
JUNIO 2023	ACTUALIZACION	TERCERA	

REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.

El OPDAAS, proporciona servicios que satisfacen a su comunidad, mejorando continuamente la productividad, la eficacia de su sistema y de sus procesos.

El OPDAAS, brinda los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento para satisfacer la demanda de la comunidad, fomentando la conciencia del buen uso, reúso y cuidado del agua para lograr la sustentabilidad.

El OPDAAS, otorgar los servicios mediante un sistema de administración eficiente, eficaz y equitativa, poniendo énfasis en la promoción y adopción de la cultura del agua.

Establecerá los requisitos para los propietarios o poseedores del inmueble que requieran los servicios en termnos de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

CAPÌTULO PRIMERO
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la organización y el funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Amecameca.

Artículo 2.- Para los efectos del presente Reglamento se entiende por:

I. Decreto, al Decreto No. 87 que crea el Organismo Público Descentralizado para la prestación de servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Amecameca, el 25 de agosto de 1995.

II. Ley del Agua, a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y la Ley de Aguas Nacionales en su artículo 4°.

III. Organismo, al Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Amecameca (OPDAAS);

IV. Consejo, al Consejo Directivo del OPDAAS-Amecameca; y

V. Presidente, al Presidente del Consejo Directivo del OPDAAS Amecameca;

Artículo 3.- El OPDAAS Amecameca es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, además de ser autoridad fiscal que tiene a su cargo el despacho de los asuntos que le encomienda la Ley del Agua del estado de México y otras disposiciones aplicables.

Artículo 4.- El Organismo se sujetará a lo dispuesto por la Ley de Aguas Nacionales, Ley del Agua del Estado de México, Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales, Código Financiero del Estado de México y Municipios, y por los demás ordenamientos aplicables.

Artículo 5.- La administración del OPDDAS-Amecameca la conforma:

I. Consejo Directivo
II. Director General.
III. Contralor Interno
   a) Unidad Investigadora
   b) Unidad substanciadora
   c) Unidad resolutora
IV. Unidad Jurídica
V. Unidad de Información, Planeación,Programación y Evaluación (UIPPE)
VI. Gerencia de Administación y Finanzas
VII. Gerencia de Operación y Mantenimiento
VIII. Gerencia de Comercialización

Artículo 6.- El organismo forma parte de la Administración Pública Descentralizada del municipio de Amecameca, Estado de México y tiene la responsabilidad de organizar y administrar el funcionamiento, conservación y operación, en su respectiva jurisdicción. Con las atribuciones que le otorguen la Ley de Agua del Estado de México y otras disposiciones legales aplicables.

Artículo 7.- El Organismo recaudará y administrará con el carácter de Autoridad Fiscal en el Municipio, las contribuciones derivadas de los servicios que preste.

Artículo 8.- El Organismo podrá contratar o convenir con terceros la realización de obras, prestación de servicios, y la obtención de financiamiento de conformidad con el presente reglamento y demás leyes aplicables.

Artículo 9.- Los servidores públicos del Organismo en su relación laboral se regirán conforme a las disposiciones de la Ley General del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios; el presente reglamento y convenios sindicales en su caso.

Artículo 10.- El Organismo cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, creado y facultado para ejercer los actos de autoridad que le señalen la Ley de Agua del Estado de México, el presente reglamento y otras disposiciones jurídicas aplicables.

DE SU PATRIMONIO

Artículo 11.- El patrimonio del Organismo está constituido por:

Los bienes y derechos que formen parte del sistema de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales del municipio, mismos que le fueron transferidos por el ayuntamiento para aportarlo como patrimonio inicial del Organismo, así como otros que le entreguen con tal objeto las demas autoridades e instituciones:

I. Las aportaciones federales, estatales y municipales que en su caso reciba;

II. Los ingresos derivados de la prestación de los servicios públicos a su cargo;

III. Los empréstitos y créditos que se obtengan para el cumplimiento de sus fines;

IV. Las aportaciones de los particulares, las donaciones, las herencias, los subsidios y las adjudicaciones a favor del Organismo;

V. Los remanentes, frutos, utilidades, productos, intereses y ventas que se obtengan de su propio patrimonio;

VI. Los demás bienes y derechos que formen parte de su patrimonio por cualquier título legal, y;

VII. Los ingresos que por cualquier forma obtenga independientemente de los señalados en la fracción III precedente. Los bienes inmuebles del Organismo destinados directamente a la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, serán inembargables e imprescriptibles. Los bienes inmuebles del Organismo destinados directamente a la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, se consideran bienes del dominio público municipal.

CAPÍTULO SEGUNDO
DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 12.- El Consejo Directivo tendrá como principal objetivo dirigir, analizar y controlar las líneas de acción del Organismo, siempre encaminadas a la optimización en el manejo de los recursos y a la mejora continua en la prestación de los servicios que brinda.

Artículo 13.- El Consejo es el órgano de gobierno del Organismo, sus determinaciones serán obligatorias para el Director General y las unidades administrativas que integran al Organismo.

Artículo 14.- El Consejo se integrará de conformidad con lo establecido en la Ley del Agua del Estado de México y Municipios y en el Reglamento del Consejo directivo:

I. Un Presidente, designado por el Presidente Municipal;
II. Un Secretario del Consejo, que será la persona titular de la Dirección General del Organismo;
III. Un representante del Ayuntamiento;
IV. Un representante de la Comisión de Agua del Estado de México;
V. Tres vocales: vecinal, comercial e industrial;
VI. Un comisario.

Artículo 15.- El Consejo Directivo funciona válidamente con la concurrencia de la mayoría de sus miembros, entre los cuales deberá estar su Presidente.

Los acuerdos y resoluciones del Consejo Directivo se tomarán por mayoría de votos de los asistentes, y el Presidente tendrá voto de calidad.

La junta se reunirá mediante convocatoria, por lo menos una vez cada dos meses y cuantas veces fuera necesario por su Presidente, Director General, o a petición de tres o más miembros del mismo.

Artículo 16.- El Consejo resolverá los asuntos que dentro de su competencia se sometan a su aprobación, ademas debera:

I. Aprobar políticas, normas y criterios técnicos de organización y administración que competan a las actividades del Organismo;

II. Analizar, modificar, aprobar o, en su caso, ratificar el presupuesto de

ingresos y egresos correspondientes a cada ejercicio fiscal que le presente el Director/a General;

III. Analizar, revisar, modificar y aprobar los reglamentos, manuales, acuerdos y disposiciones generales que sean competencia del Organismo;

IV. Aprobar los convenios que celebre el Organismo con autoridades federales, estatales o municipales;

V. Aprobar la estructura orgánica del Organismo y sus posibles modificaciones;

VI. Nombrar o revocar, en su caso, al Director/a General del Organismo;

VII. Aprobar, en su caso, las políticas de financiamiento y la contratación de empréstitos y/o créditos necesarios para cumplir los objetivos del Organismo, de conformidad con la normatividad aplicable;

VIII. Aprobar las políticas y programas de condonación, bonificación y subsidios en el pago de las contribuciones de los servicios que presta el Organismo;

IX. Las que le confieran las leyes, reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÌTULO TERCERO
DE LAS ATRIBUCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA DIRECCION GENERAL

Artículo 17.- La Dirección General es responsable de planear, dirigir y controlar todas las acciones estratégicas del Organismo, mediante la adecuada administración de los recursos materiales, humanos y financieros, a fin de brindar en forma eficiente y oportuna los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento a la ciudadanía del municipio de Amecameca, en apego a la normatividad vigente.

Artículo 18.- La Dirección General estará a cargo de la persona titular de la Direccion General quien será nombrado y removido por el Presidente Municipal.

Artículo 19.- La persona titular de la Direccion General, ejercerá por sí o a través de la

Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Comercialización, las facultades de autoridad fiscal que le confiera la legislación en la materia.

Artículo 20.- Corresponde a la persona titular de la Direccion General al Director General, además de las señaladas en la Ley y en otros Ordenamientos aplicables, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Asumir las atribuciones que le confiere la Ley del Agua del Estado de México en cuanto a la representación jurídica del Organismo y autoridad administrativa responsable de instaurar y resolver los procedimientos administrativos comunes e imponer las sanciones contempladas en la Ley, así comoadministrar y cuidar el patrimonio y adecuado manejo del Organismo;

II. Convocar a sesiones del Consejo Directivo, así como ejecutar los acuerdos y disposiciones que de él emanen, dictando las medidas necesarias para su cumplimiento y mantener informado al Comisario sobre las mismas;

III. Realizar estudios y ejecutar proyectos para dotar, ampliar y mejorar los servicios e instalaciones de los sistemas de agua para consumo humano, industrial y de servicios, drenaje, tratamiento, reúso de aguas residuales;

IV. Certificar la documentación oficial emanada del Consejo Directivo o de cualquiera de sus miembrosy cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como aquellos documentos que se encuentren en los archivos del Organismo;

V. Presentar ante el Consejo Directivo para su aprobación, a más tardar en la primera quincena de noviembre de cada año, los presupuestos de ingresos y egresos y los programas de trabajo y financiamiento para el siguiente año. Asimismo, presentar dentro de los tres primeros meses del año, los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior;

VI. Presentar anualmente al Consejo Directivo para su aprobación las cuotas y tarifas para el cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, las cuales se deberánaprobar anualmente en los términos establecidos en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento. Igualmente, de acuerdo las disposiciones fiscales aplicables se actualizarán las cuotas y tarifas en base a los índices inflacionarios;

VII. Proponer al Consejo Directivo la contratación de créditos necesarios para cumplir con la prestaciónde servicios y la realización de las obras, así como supervisar su aplicación;

VIII. Participar en coordinación con los tres niveles de gobierno Federal, Estatal y Municipal en el establecimiento de las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas conforme a las cuales deberá efectuarse la construcción, ampliación, rehabilitación, administración, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

IX. Adoptar las medidas necesarias para alcanzar la autonomía y autosuficiencia financiera del Organismo, en la prestación de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, estableciendo los mecanismos de control necesarios para garantizar al público usuario condiciones adecuadas de eficiencia y transparencia;

X. Aprobar y revisar los Estados Financieros, los balances anuales, los informes generales y especiales, previo conocimiento del Comisario y ordenar su publicación;

XI. No podrá realizar exenciones o subsidios por cuanto al pago de servicios que regula la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, ya se trate de particulares, dependencias o entidades Federales Estatales o Municipales, instituciones educativas, de asistencia social pública o privada, salvo lo dispuesto en la Carta Magna;

XII. Destinar todos los ingresos que se obtengan por el cobro de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, en la planeación, operación, construcción, mejoramiento, ampliación, rehabilitación, mantenimiento, administración y prestación de los mismos servicios;

XIII. Nombrar y remover al personal del Organismo conforme al perfil del puesto correspondiente, además de aprobar y expedir la estructura administrativa y el Reglamento Interno del Organismo mismoque previamente deberá someterse a la aprobación del Consejo Directivo. Asimismo, en caso de ausencia de algún titular de Área del Organismo, nombrará un encargado de ejecutar las actividades sustantivas y tomar decisiones hasta contar nuevamente con responsable;

XIV. Verificar el cumplimiento de las atribuciones conferidas en el presente reglamento a cada una delas unidades administrativas;

XV. Celebrar contratos y convenios en los términos aprobados por el Consejo Directivo;

XVI. Supervisar la integración y actualización del inventario general de los bienes muebles, inmuebles y la infraestructura hidráulica, así como su inscripción en los libros especiales;

XVII. Otorgar poderes generales para actos de administración y de dominio, así como para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales o especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la Ley, así como revocarlos y sustituirlos;

XVIII. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento la Publicación de los Reglamentos,

Manuales y Acuerdos Generales que apruebe el Consejo Directivo, previa validación del Secretario del Consejo Directivo.

XIX. Intervenir en la resolución de asuntos que, en materia de agua potable, drenaje y tratamiento deaguas residuales, calidad del agua y otras actividades conexas que someta a consideración del Director General del Organismo.

XX. Realizar circulares y disposiciones de carácter general para todas las áreas que conforman el Organismo.

XXI. Las demás que le otorguen las entidades y reglamentos vigentes que rigen en esta materia enel Estado de México.

Artículo 21.- Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, el Director General se auxiliará de las siguientes unidades administrativas:

I. Contraloría Interna;
   a) Unidad investigadora
   b) Unidad substanciadora
   c) Unidad resolutora
II. Unidad Jurídica
III. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE).
IV. Gerencia Comercial;
V. Gerencia de Operación y Mantenimiento;
VI. Gerencia de Administración y Finanzas.

El OPDAAS, contará con el número de servidores públicos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, de conformidad con la normatividad establecida y de acuerdo con el presupuesto de egresos respectivo.

CAPÌTULO CUARTO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA CONTRALORÍA INTERNA

Artículo 22.- La Contraloría interna es la unidad responsable de llevar a cabo la

inspección, vigilancia y fiscalización de las funciones que se desarrollan en las diferentes áreas del Organismo, así como promover la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, a través del desarrollo de Programas de Auditorias y revisiones sistemáticas de los controles internos fomentando y coadyuvando en el cumplimiento de los objetivos del Organismo en apego a la normatividad aplicable.

Estará a cargo de un titular cuyo puesto se denominará “Contralor Interno” y contará con las siguientes atribuciones y funciones genéricas relativas a su cargo.

Artículo 23.- Son funciones de la Contraloria Interna:

I. Elaborar el programa anual de control y auditoria del Organismo, estableciendo las bases generalespara la realización de auditorías e inspecciones;

II. Vigilar el ejercicio del presupuesto del Organismo, atendiendo a los principios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria.

III. Vigilar que los recursos Federales y Estatales asignados al Organismo se apliquen en los términosestipulados en las leyes, reglamentos y normatividad en general establecida y vigente.

IV. Participar en los procesos de entrega-recepción de las unidades administrativas del Organismo, verificando su apego a la legislación aplicable;

V. Coordinarse con el Órgano Superior de Fiscalización y la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para el cumplimiento de sus funciones.

VI. Dar seguimiento a la solventación de las observaciones derivadas de las acciones de control y evaluación, así como las realizadas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

VII. Vigilar que el desarrollo de las funciones del personal del Organismo se apegue a las leyes, decretos, acuerdos, manuales de organización y procedimientos y demás disposiciones legales aplicables.

VIII. Participar en los Comités de Adquisiciones y Servicios, de Bienes Muebles e Inmuebles.

IX. Realizar auditorías administrativas, técnicas, financieras y de servicios.

X. Iniciar, tramitar y terminar los procedimientos administrativos, disciplinarios y resarcitorios e imponer, en su caso, las sanciones que correspondan en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

XI. Fincar pliegos preventivos y calificar la responsabilidad administrativa resarcitoria, pudiendo confirmarla, modificarla o cancelarla, en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.

XII. Conocer y resolver los recursos o medios de impugnación presentados en contra

de las resoluciones que emita el Órgano de Control Interno, e interponer, en su caso, el recurso de revisión; así como intervenir como tercero perjudicado en el juicio de amparo.

XIII. Vigilar la presentación oportuna de la declaración de situación patrimonial de los servidores públicos del Organismo, sujetos a obligación.

XIV. Recibir, tramitar y dar seguimiento a las quejas que se interpongan en contra de los servidores públicos del Organismo; así como recibir y dar trámite a las sugerencias de los ciudadanos.

XV. Verificar periódicamente la elaboración y actualización del inventario general de los bienes mueblese inmuebles propiedad del Organismo, identificándolos por sus características y ubicación de los mismos.

XVI. Realizar las acciones de control interno y evaluación en el ámbito de su competencia a los ingresos, gastos, recursos y obligaciones del Organismo, las cuales podrán consistir en auditorías administrativas y financieras, evaluaciones, operativos, inspecciones y testificaciones a las unidades administrativas del Organismo.

XVII. Analizar los estados financieros del Organismo y vigilar que remita los informes correspondientes al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en los términos y plazos establecidos.

XVIII. Elaborar el proyecto de presupuesto de Egresos de esta unidad administrativa en coordinación con los lineamientos que emita la Gerencia de Administración y Finanzas;

XIX. Todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al Área de su competencia.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS AUTORIDADES DE LA CONTRALORÍA INTERNA

DE LA AUTORIDAD INVESTIGADORA

Artículo 24.- Se entiende por autoridad investigadora a aquella adscrita a la Contraloría Interna del OPDAAS de Amecameca encargada de realizar la investigación de conductas de servidores públicos consideradas como faltas administrativas, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Artículo 25.- Son funciones de la autoridad Investigadora:

I. Iniciar y desarrollar procedimientos administrativos disciplinarios, resarcitorios o hacer del conocimiento del Ministerio Público los hechos que a su juicio puedan implicar responsabilidad penal por parte de algún servidor público;

II. Operar un sistema de atención a quejas y denuncias que presente la ciudadanía contra servidores públicos del OPDAAS;

III. Recibir de las autoridades competentes los dictámenes técnicos por la falta de solventaciónde los pliegos preventivos o por las presuntas faltas administrativas;

IV. Realizar investigaciones debidamente fundadas y motivadas respecto de las conductas de su competencia que se presenten en contra de los servidores públicos y particulares que puedan constituir faltas administrativas;

V. Emitir el acuerdo de radicación con periodo de información previa;

VI. Emitir el acuerdo de no instauración de procedimiento administrativo disciplinario;

VII. Acceder a la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos con inclusión de aquella que las disposiciones legales en la materia consideren de carácter confidencial, debiendo mantener la misma reserva o secrecía conforme a lo que se determine en las leyes;

VIII. Formular requerimientos de información a los entes públicos y las personas físicas o moralesque sean materia de la investigación;

IX. Imponer las medidas de apremio establecidas en la Ley de la materia para hacer cumplir susdeterminaciones;

X. Determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señale como faltas administrativas y, de ser el caso, calificarlas;

XI. Elaborar y presentar el Informe de Presunta Responsabilidad administrativa ante la autoridad substanciadora competente;

XII. Coadyuvar en el procedimiento penal respectivo;

XIII. Emitir, en su caso, acuerdo de conclusión y archivo del expediente si no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad del infractor, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación, si se presentan nuevos indicios o pruebas suficientes para determinar la existencia de la infracción y responsabilidad del infractor;

XIV. Conocer del recurso de inconformidad;

XV. Impugnar, en su caso, la determinación de las autoridades substanciadoras o resolutoras de abstenerse de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa o de imponer sanciones administrativas, así como las del Tribunal de Justicia Administrativa, de la Fiscalía Especializada y de cualquier otra

autoridad en términos de las disposiciones legalesaplicables y de acuerdo con la naturaleza del asunto;

XVI. Dar seguimiento a los pliegos de observaciones, hallazgos e irregularidades remitidas por elÓrgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XVII. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, las que señalen lasdisposiciones legales aplicables y las asignadas directamente por el Contralor Interno del OPDAAS.

DE LA AUTORIDAD SUBSTANCIADORA

Artículo 26.- Se entiende por autoridad substanciadora a aquella adscrita a la Contraloría Interna del OPDAAS de Amecameca que, en el ámbito de su competencia, dirige y conduce el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del informe de presunta responsabilidadadministrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Artículo 27.- Son funciones de la autoridad substanciadora:

I. Emitir, de considerarlo procedente, el acuerdo de admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, o en su caso el de prevención, para que la autoridad investigadora subsane omisiones o aclare hechos;

II. Emitir el acuerdo de radicación con citatorio y garantía de audiencia;

III. Emitir el acuerdo de instauración de procedimiento administrativo disciplinario;

IV. Otorgar el citatorio de garantía de audiencia del procedimiento administrativo disciplinario;

V. Emitir el citatorio para notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VI. Emitir el instructivo para notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VII. Emitir la razón de notificación del procedimiento administrativo disciplinario;

VIII. Habilitar días y horas inhábiles para la práctica de aquellas diligencias que a su juicio se requieran;

IX. Imponer los medios de apremio a que se refiere la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, para hacer cumplir sus determinaciones;

X. Decretar las medidas cautelares establecidas en la Ley de la materia;

XI. Substanciar la audiencia inicial y presentar ante el Tribunal de Justicia Administrativa el expediente de presunta responsabilidad administrativa en los casos de faltas administrativas graves o de particulares;

XII. Substanciar el procedimiento de responsabilidad administrativa desde la admisión del informe de presunta responsabilidad hasta la recepción de los alegatos que al efecto formulen las partes para su remisión a la resolutora, en los casos de faltas no graves; y

XIII. Conocer de los medios de impugnación de conformidad con la Ley de la materia.

DE LA AUTORIDAD RESOLUTORA

Artículo 28.- Se entiende por autoridad resolutora, a aquella adscrita a la Contraloría Interna del OPDAAS de Amecameca que, en el ámbito de su competencia, se encarga de emitir la resolución que impone (en su caso) la sanción administrativa, en el supuesto de faltas administrativas no graves, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Artículo 29.- Son funciones de la autoridad resolutora:

I. La autoridad resolutora advierta la probable comisión de faltas administrativas imputables a otra u otras personas podrá ordenar en su fallo, el inicio de la investigación correspondiente.

II. Declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo fundar y motivar las causas para ello.

III. Dictar las resoluciones en los recursos de reclamación y revocación interpuestos por los servidores públicos respecto de la imposición de sanciones administrativas, así como realizar la defensa jurídica de las resoluciones que emitan ante las diversas instancias jurisdiccionales.

IV. Recibir y resolver las inconformidades interpuestas por los actos que contravengan lo dispuesto por la Ley, cuando lo considere conveniente, investigaciones de oficio a

partir de las inconformidades de que haya conocido, en los términos de dichos ordenamientos.

V. Tramitar y resolver los procedimientos administrativos correspondientes e imponer las sanciones a los licitantes, proveedores y contratistas en los términos de la ley.

CAPÍTULO SEXTO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD JURÍDICA

Artículo 30.- La Unidad Jurídica es la responsable de representar al Organismo en los asuntos de carácter legal independientemente de la materia que se trate, dar trámite y seguimiento a las controversias que sean competencia del Organismo y de sus unidades administrativas ante los órganos formales o materialmente jurisdiccionales, en los procedimientos o procesos administrativos o cualquier asunto en el que el Organismo tenga interés jurídico, para la resolución pronta de los mismos, así como brindar asesoría jurídica a las diferentes áreas en el ejercicio de sus funciones, a fin de garantizar que se cumpla con la normatividad aplicable.

Artículo 31.- Son funciones de la Unidad Jurídica:

I. Dar asesoría y apoyo al Director General en todos aquellos asuntos que éste le encomiende, así como a las áreas del Organismo; en los asuntos en que intervengan las Dependencias del mismo o sean parte;

II. Realizar los proyectos de Reglamentos, Manuales y demás instrumentos de carácter jurídico; someterlos a consideración y, en su caso a firma del Director General, para que se presenten ante el Consejo Directivo, quien emitirá su aprobación y publicación;

III. Asesorar, revisar, realizar, elaborar y emitir opinión al Director General sobre los proyectos de convenios y contratos a celebrar con autoridades de los tres niveles de Gobierno y entre particulares;

IV. Tendrá a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del Organismo, en especial los de carácter patrimonial;

V. Coordinar los programas de normatividad jurídica del Organismo que se aprueben, procurando la congruencia de los criterios jurídicos de las Dependencias que integran el Organismo;

VI. Participar junto con las demás Dependencias, en la actualización y simplificación del orden normativo;

VII. Coordinar a las Dependencias en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos;

VIII. Prestar apoyo y asesoría en la materia técnico Jurídico a las Dependencias que lo soliciten, para el correcto desarrollo de sus funciones;

IX. Habilitar días, horas y servidores públicos de su Dirección para la práctica de las diligencias;

X. Iniciar, tramitar y resolver en todas y cada una de sus partes la rescisión, terminación anticipada, suspensión temporal, cancelación y suspensión definitiva de los contratos en los términos señalados por las disposiciones legales aplicables;

XI. Iniciar y tramitar los procedimientos de anulación administrativa de los acuerdos, concesiones, permisos o autorizaciones otorgadas por autoridades o servidores públicos del Organismo que carezcan de la competencia necesaria para ello, o los que se dicten por error, dolo o violencia, que perjudiquen o restrinjan los derechos de Organismo sobre sus bienes o cualquier otra materia, previa audiencia de los interesados, informando lo conducente a la Contraloría Interna;

XII. Aplicar las medidas de seguridad, provisionales o definitivas que señalen las disposiciones legales y administrativas aplicables, dentro de los actos y procedimientos administrativos cuando se requiera la imposición de las mismas dentro del ámbito de su competencia;

XIII. Tramitar los actos jurídicos y de dominio necesarios para reivindicar la propiedad del Organismo en bienes muebles e inmuebles;

XIV. Iniciar, instaurar, substanciar y resolver los Procedimientos Administrativos Comunes, para la aplicación de sanciones a particulares por infracción a las disposiciones de la Ley del Agua, del Código Financiero y demás disposiciones legales que correspondan, aplicando en cada caso las sanciones que conforme a derecho procedan;

XV. Habilitar y tener a su cargo ejecutor, notificadores e inspectores;

XVI. Informar a petición del Consejo Directivo o del Director General del seguimiento de los procesos y procedimientos jurídicos en los que sea parte el Organismo;

XVII. Revisar que las actividades del Organismo se apeguen al marco jurídico Federal, Estatal y Municipal vigente, en materia de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;

XVIII. Realizar las visitas de Inspección y Verificación, para poder determinar anomalías, así como sanciones y medidas de seguridad establecidas en la Ley;

XIX. Elaborar los Dictámenes de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje de manera conjunta con la Dirección de Construcción, Operación y Mantenimiento, para que sean autorizados con la rúbrica del Director General del Organismo;

XX. Realizar aquellas funciones afines a las anteriores y que le sean encomendadas por el Director General del Organismo, así como mantenerlo informado del desarrollo y funcionamiento del Área.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN (UIPPE)

Artículo 32.- La UIPPE será la unidad responsable de planear, concertar y dar seguimiento a los programas, proyectos y eventos de cualquier indole que se visualicen realizar por parte del Organismo, en el marco legal de su objeto y atribuciones, impulsando la participación de la ciudadanía, las dependencias y las entidades del poder ejecutivo, de los poderes legislativo y judicial, de los gobiernos municipales y estatales, del sector privado y de organismos operadores.

Artículo 33.- Son funciones de la Unidad de Información, Planeación,Programación y Evaluación (UIPPE)

I. Elaborar las acciones relacionadas con la planeación global, la realización de estudios, proyectos y dictámenes técnicos para otorgar los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y lograr el desarrollo hidráulico sustentable en el municipio;

II. Actualización del plan hidráulico de Amecameca y llevar a cabo el seguimiento del Desarrollo Hidráulico, tendientes a la sustentabilidad del recurso;

III. Realizar los estudios técnicos y proyectos encaminados al desarrollo ordenado, ampliación y mejora de la infraestructura hidráulica y sanitaria del municipio;

IV. Realizar y/o supervisar en los términos de referencia para los proyectos por contrato, así como supervisar la integración, la elaboración de los documentos, reportes sobre el avance de los proyectos y estudios para las obras del organismo;

V. Elaborar el presupuesto anual de requerimiento de bienes y servicios del Departamento de estudios y proyectos, en coordinación con los lineamientos que emita la Gerencia de Administración y finanzas;

VI. Dirigir y supervisar la integración de trabajo en equipo en el ejercicio de las funciones asignadas a la dirección de planeación, así como promover la capacitación, el desempeño del personal adscrito a la gerencia de Estudios y proyectos;

VII. Dirigir la formulación, diseño de sistemas, métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar la calidad en el funcionamiento de la Dirección de Planeación, incluyendo la comunicación con otras áreas del organismo;

VIII. Diseñar sistemas, métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Gerencia de estudios y proyectos;

IX. Elaborar el balance hidráulico municipal;

X. Participar en la conformación de los comités ciudadanos de control y vigilancia en todas las obras públicas por contrato y administración, exponiendo a los beneficiarios de las obras, los estudios de impacto social y de costo beneficio.

XI. Coadyuvar con las acciones del Sistema de gestión de la calidad y la norma mexicana para la igualdad laboral entre hombres y mujeres dentro del Organismo;

XII. Presentar mensualmente a la Dirección General del Organismo la información sobre el avance y cumplimiento de las metas físicas y financieras, consignadas en sus planes, programas y presupuestos aprobados;

XIII. Cumplir con la información requerida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;

XIV. Los demás que señalen las leyes y reglamentos vigentes y aplicables al ámbito de su competencia.

CAPÍTULO OCTAVO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA GERENCIA COMERCIAL

Artículo 34.- La Gerencia Comercial, es responsable de llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la recaudación de los ingresos del Organismo, la contratación, medición, facturación y actividades que incidan en el cobro de los servicios de agua potable y drenaje, y en general de realizar acciones para eficientar e incrementar la captación de los ingresos del Organismo, así como reducir el rezago de los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Artículo 35.- Son funciones de a Gerencia Comercial:

I. Organizar, dirigir y controlar las acciones relacionadas con la Cultura del Agua y de Atención a Usuarios, conforme a las normas establecidas;

II. Proponer las cuotas para el cobro de los derechos por servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento y en su caso fijar en términos de la legislación aplicable las tarifas o precios públicosde los servicios que presta el Organismo y presentarlo al director general del Organismo para lo conducente;

III. Elaborar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de esta unidad administrativa;

IV. Elaboración y actualización del padrón de usuarios;

V. Dirigir y supervisar las acciones relacionadas con la atención al público, padrón de usuarios y rezago que se lleven a cabo en el Organismo;

VI. Determinar, liquidar, hacer llegar las facturas al domicilio del usuario y fiscalizar las contribuciones en los términos de los ordenamientos jurídicos

aplicables;

VII. Imponer las sanciones administrativas que procedan por infracción fiscales;

VIII. Estructurar, planear e implementar en conjunto con la Dirección General y Jurídica los programas necesarios para el combate y disminución del rezago;

IX. Llevar a cabo la lectura de los medidores de aquellos usuarios que cuentan con el mismo, de manera bimestral o mensual según sea el caso;

X. Asegurar la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles asignados al área para el desarrollo de sus actividades;

XI. Supervisar que la Atención a Usuarios que se lleven a cabo inspecciones periódicas a los predios a los cuales se les realizó instalación de medidor de agua, restricción del servicio de agua potable, o algún tipo de verificación para constatar que estas se hayan realizado de manera correcta;

XII. Gestionar ante la Gerencia de Administración y Finanzas los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz cumplimiento de sus funciones;

XIII. Generar productos estadísticos para las necesidades de planeación del Organismo;

XIV. Expedir certificaciones de no adeudo a los usuarios que la soliciten;

XV. Integrar y actualizar los registros de información gráfica y alfanumérica respecto de las tomas y los usuarios;

XVI. Ejercer las atribuciones que le corresponden como autoridad fiscal, conforme a los lineamientos señalados en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones tributarias conducentes;

XVII. Participar en la formulación de convenios fiscales y ejercer las atribuciones que le corresponden en el ámbito de su competencia;

XVIII. Innovar y proponer a la Dirección General distintos programas y políticas para alcanzar los objetivos de recaudación de la Dirección, a fin de disminuir el rezago;

XIX. Emitir el formato de factibilidad a los ciudadanos que pretenden contratar una toma de agua;

XX. Verificar que se regule a los usuarios que estén conectados a la red hidráulica de forma clandestina, lo anterior con apego a la normatividad;

XXI. Coordinar con el área operativa para la contratación de los servicios de agua potable, drenajee instalación de sistemas de medición;

XXII. Efectuar la toma de lecturas y realizar las facturas;

XXIII. Realizar la evaluación de los consumos y validación de las lecturas;

XXIV. Integrar y actualizar el padrón de usuarios domésticos y no domésticos, así como el de toma clandestina;

XXV. Emitir reportes de usuarios morosos y los montos correspondientes de las deudas;

XXVI. Realizar liquidaciones sobre el padrón de usuarios domésticos y no domésticos;

XXVII. Supervisar la elaboración de expedientes, autorización de pago y trámites de cobro;

XXVIII. Programar estados de facturación de rezago, así como mecanismos de organización fiscal para recuperar adeudos por consumo de agua y adeudos;

XXIX. Archivar, controlar y ordenar por zonas y colonias las facturas y el padrón de usuarios;

XXX. Controlar los recibos de usuarios que realizaron sus pagos;

XXXI. Coordinar y controlar la contratación de usuarios revisando que la documentación cumpla con los requisitos establecidos;

XXXII. Realiza la toma de lectura a domicilios particulares y comerciales;

XXXIII. Realizar la entrega de avisos de pago de consumo de agua y servicio de drenaje;

XXXIV. Realizar inspecciones para la cuantificación del rezago de los comercios o industrias sobre la base de sus consumos o cuotas establecidas para el cobro del consumo;

XXXV. Entregar citatorios a los domicilios particulares, comercios e industrias que tengan rezago;

XXXVI. Efectuar inspección verificación física de datos corregidos en el padrón de usuarios;

XXXVII. Todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al Área de su competencia, dentro del marco jurídico aplicable;

CAPÍTULO NOVENO

DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Artículo 36.- La Gerencia de Administración y Finanzas tendrá como objetivo principal vigilar los ingresos y egresos del organismo de manera ética y conforme a la normatividad aplicable y sus facultades.

Artículo 37.- Son funciones de la Gerencia de Administración Finanzas:

I. Dentro de sus atribuciones se encuentran las siguientes:
II. Mantener y actualizar el patrimonio del Organismo;
III. Elaborar las propuestas de los presupuestos de ingresos y egresos del Organismo;
IV. Apoyar a la dirección en la obtención y aplicación de los recursos económicos, así como la prestación de servicios administrativos que en general requiera el Organismo para la realización de sus programas;

V. Adquirir los materiales y suministros que requieran los diferentes departamentos y áreas del organismo que hayan sido aprobados por el Director/a General en términos de la ley respectiva;

VI. Establecer normas, sistemas y procedimientos para el ejercicio del presupuesto;

VII. Vigilar que el presupuesto se ejerza de acuerdo con los programas autorizados y con la normatividad aplicable;

VIII. Elaborar y proponer al Director General la programación anual de contratación de obra y servicios, así como la relativa a la conservación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica;

IX. Establecer mecanismos que permitan la obtención de los recursos presupuestales de los diferentes programas de inversión;

X. Programa, documentar y ejecutar los concursos para adquirir bienes y contratar servicios;

XI. Gestionar ante las dependencias competentes, recursos financieros y créditos para impulsar el cumplimiento de las tareas del organismo;

XII. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales del organismo, de acuerdo con las disposiciones aplicables;

XIII. Establecer las políticas y los procedimientos para administrar eficientemente los recursos financieros del Organismo, ejerciendo el control administrativo, contable y financiero respectivo de acuerdo con los objetivos, lineamientos y estrategias definidas;

XIV. Realizar transferencias entre las partidas presupuestales, con base a las necesidades de operación del Organismo y de conformidad con la normatividad aplicable en la materia;

XV. Proporcionar con oportunidad los recursos financieros y materiales requeridos por las unidades administrativas del Organismo;

XVI. Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles;

XVII. Ejercer la atribución de autoridad fiscal para hacer efectivos los créditos fiscales a favor del Organismo;

XVIII. Elaborar y presentar al Director del Organismo los estados financieros del mes;

XIX. Manejar bajo la supervisión del Director General, su patrimonio inmobiliario, la inversión de capitales y sus rendimientos;

XX. Implementar el sistema de control interno para el resguardo adecuado de os muebles e inmuebles propiedad del organismo;

XXI. Cumplir con los lineamientos de Control Financiero Municipal establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XXII. Proporcionar a su inmediato sucesor todos los datos oficiales que le solicitare para realizar las solventación pertinentes respecto de los pliegos de observaciones y

alcances que el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y otras unidades o entidades públicas fiscalizadoras;

XXIII. Establecer normas para el registro de operaciones contables, financieras, de resguardo de bienes muebles e inmuebles y valores;

XXIV. Supervisar que el registro de las operaciones reúna todos los requisitos de validez y confiabilidad contable y fiscal establecidas;

XXV. Ingresar y presentar en tiempo y forma los informes financieros y la cuenta pública anual al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

XXVI. Solventar las observaciones realizadas por la Contraloría Interna, el Comisario, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y de otras Entidades Fiscalizadoras, todas aquellas observaciones realizadas a la presentación de informes mensuales y anuales y/o declaraciones de impuestos a que esté sujeto el Organismo;

XXVII. Mantener el control y vigilancia de la recaudación;

XXVIII. Elaborar y actualizar el padrón de proveedores de bienes y servicios, así como el padrón de contratistas, conforme a la normatividad establecida;

XXIX. Adquirir, contratar y/o arrendar todos los bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;

XXX. Recibir, controlar y tramitar las requisiciones de bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;

XXXI. Conformar el expediente técnico y su entrega para la programación del pago a los proveedores de bienes y servicios;

XXXII. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables para el control de la asistencia de personal registrado por cada servidor público, la información recibida de las áreas de adscripción correspondiente a disfrute de vacaciones, permisos sin goce de sueldo, permiso de omisión de entrada y salida de labores, permisos por tiempo extra, gratificaciones, incapacidades, accidentes laborales y demás incidencias laborales;

XXXIII. Tramitar y vigilar que se dé cumplimiento a las cláusulas contenidas en el Convenio Sindical vigente cada año;

XXXIV. Los demás que asignare el Director General;

CAPÍTULO DÉCIMO
DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Artículo 38.- La gerencia de Operación y Mantenimiento es la encargada de garantizar

la correcta, oportuna y eficiente prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, drenaje y saneamiento en el municipio mediante la adecuada operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica destinada a este fin.

Artículo 39.- Son funciones de la Gerencia de Operación y Mantenimiento:

I. Planear, programar, presupuestar, construir, ampliar, administrar, conservar y mejorar el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales;

II. Estudiar y dictaminar lo conducente sobre la calidad del agua y sus probables usos;

III. En coordinación con la Gerencia Comercial, estudiar y dictaminar la factibilidad de proporcionar el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento que soliciten los particulares del área geográfica en los términos de la ley;

IV. Proporcionar con la Gerencia de Administración y Finanzas la formulación del presupuesto anual de egresos;

V. Coordinar la realización de estudios para detectar la problemática actual y la demanda de servicios a cargo del Organismo, establecimiento de precios unitarios de las obras, así como proponer al Director General la contratación de servicios técnicos que sean requeridos por el Organismo;

VI. Diseñar, levantar y procesar los censos, encuestas y muestreos sobre la infraestructura hidráulica;

VII. Establecer y desarrollar programas para garantizar la calidad del agua, evitando así su contaminación;

VIII. Desarrollar programas para la reducción de volúmenes de agua no contabilizada, que aumente la eficiencia del sistema;

IX. Gestionar la limpieza y rectificación de cauces federales;

X. Coordinar las acciones necesarias cuando se presenten eventos hidrometeorológicos que afecten al municipio;

XI. Administrar y prestar el servicio de venta de agua potable en camiones cisterna a los distribuidores registrados ante el Organismo, así como la venta a particulares de servicio de entrega potable en camiones cisterna;

XII. Coordinar las acciones necesarias para la reparación y prevención de fugas;

XIII. Elaborar los proyectos de obra relacionados con los servicios que presta el Organismo;

XIV. Coordinar, integrar, proponer y ejecutar el Programa Anua de obra;

XV. Coadyuvar en los procedimientos de licitación para la contratación de obra y servicios relacionados con la misma;

XVI. Aprobar, vigilar y custodiar la bitácora de obra;

XVII. Elaborar los expedientes técnicos y presupuestos de las obras a realizar; así como revisar y complementar las actas y documentos de las áreas, la integración de fotografías para el seguimiento de las obras y soporte de los avances, así como el empleo de los materiales;

XVIII. Dictaminar, justificar y levantar las actas respectivas a efecto de iniciar los procedimientos de terminación anticipada o rescisión de los contratos de obra;

XIX. Vigilar y supervisar la ejecución y desarrollo de las obras encomendadas a las empresas;

XX. Levantar el acta respectiva para hacer constar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas;

XXI. Supervisar y evaluar el estado físico de la red de drenaje y alcantarillado a fin de determinar sus condiciones de operación y funcionamiento;

XXII. Supervisar y coordinar la actualización de los planos de drenaje y alcantarillado;

XXIII. Coordinar y supervisar la operación de programas de desazolve periódico en las redes de drenaje y alcantarillado con el fin de evitar encharcamientos e inundaciones;

XXIV. Atender en el ámbito de su competencia las peticiones de los ciudadanos relativas al otorgamiento de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento;

XXV. Vigilar y coordinar el cumplimiento de los trabajos de bacheo por reparación de fugas;

XXVI. Identificar, cambiar y re-nivelar las redes de agua potable obsoletas;

XXVII. Brindar atención y servicio a la ciudadanía en las solicitudes de ampliación, reparación y mantenimiento de sistema de alcantarillado, ríos y barrancas;

XXVIII. Realizar y verificar la rehabilitación de los equipos electromecánicos e hidráulicos de acuerdo al tipo y programa requerido para cada uno de ellos;

XXIX. Atender, verificar y otorgar cuando sea aplicable, las concesiones de venta de agua potable a empresas que ofrezcan el servicio de pipas;

XXX. Las demás que asigne el Director General, leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DE LA SUPLENCIA DE LOS TITULARES

Artículo 40.- El Director/a General será suplido en sus ausencias temporales menores de 15 días, por el Gerente que él designe. En las mayores de 15 días, por el Gerente operativo o el servidor público de la jerarquía inmediata inferior que designe el Consejo.

Artículo 41.- Los titulares serán suplidos en sus ausencias temporales menores de 15 días, por el Servidor Público de la jerarquía inmediata inferior que ellos designen. En las mayores de 15 días, por el Servidor Público de la jerarquía inmediata inferior que designe el Director General.

Artículo 42.- Los titulares de departamento y/o unidad seran suplidos en sus ausencias temporales menores de 15 días, por el Servidor/a Público/a de la jerarquía inmediata inferior que ellos designen. En las mayores de 15 días, por el Servidor Público de la jerarquía inmediata inferior que designe el Director/a General para evitar deficiencia en el área de trabajo.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO
DEL COMISARIO

Artículo 43.- El Presidente Municipal Constitucional de Amecameca, realizará la propuesta conforme a lo establecido en la Ley de Aguas del Estado de México, a quien habrá de fungir como Comisario o en su caso el Síndico Municipal del Ayuntamiento ejercerá esa función con las facultades que le otorgan expresamente las leyes y reglamentos en la materia; nombramiento que deberá ser aprobado por Consejo Directivo. El Comisario para el cumplimiento de sus atribuciones, se auxiliará con el personal que le sea asignado por el Organismo Operador.

Artículo 44.- Sus funciones del Comisario:

I. Vigilar las actividades tendientes al cumplimiento de los fines del Organismo;

II. Vigilar que los ingresos y gastos se lleven a cabo cubriendo los requisitos legales y conforme al presupuesto vigente;

III. Revisar que las relaciones y condiciones de rezago de las contribuciones para el Organismo sean las adecuadas para su liquidación;

IV. Revisar y aprobar los estados e informes financieros, contables, presupuestales y la cuenta pública anual;

V. Vigilar la oportuna entrega de los informes mensuales y la cuenta pública anual al Órgano Superior de Fiscalización;

VI. Vigilar y calificar el seguimiento a la denuncia ciudadana;

VII. Las demás que le encomiende el consejo, así como las que le sean conferidas por este ordenamiento y otras disposiciones legales aplicables.

CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ORGANISMO

Artículo 49.- Los derechos y obligaciones de los servidores publicos del Organismo, se regirán bajo el presente reglamento, la Ley federal del trabajo y la Ley de Servidores Públicos del Estado y Municipios:

I. Los servidores públicos prestarán sus servicios mediante nombramiento, contrato, expedidos por quien estuviere facultado legalmente para extenderlo;

II. Deberán conducirse con honor y respeto;

III. No podrán consumir alimentos en su centro de trabajo, de ser así, se iniciará el procedimiento correspondiente;

IV. Deberán verificar tanto la entrada como la salida de su jornada laboral;

V. El horario de la jornada laboral será de 9:00 a 16:00 Horas.

VI. Contarán con 10 min de tolerancia, de lo contrario se tomará como retardo;

VII. Al acumularse tres retardos dentro de un mes, se le descontará un día;

VIII. Al faltar o arribar al centro de trabajo después de las 9:16 Hrs, se realizará el descuento correspondiente vía nómina;

IX. Al acumular 3 faltas injustificada, se procederá con la baja del sujeto

T R A N S I T O R I O S

PRIMERO. - Publíquese el presente Reglamento en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno Municipal".

SEGUNDO. - El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

TERCERO. - Se derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan a las contenidas en el presente Reglamento.

Con fundamento en el artículo 31, fracción XXXVIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la **Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México**, emite el siguiente:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA.

Por lo tanto, mando se publique, circule, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Amecameca, Estado de México, a los 13 días del mes de septiembre del año 2023.

(Rúbrica)
Dra. Ivette Topete García
Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca,
Estado de México.

(Rúbrica)
Lic. Ma. Guadalupe Ricarda Aguilar Rodríguez
Secretaria del Ayuntamiento de Amecameca,
Estado de México.