



GACETA MUNICIPAL

2025 • 2027

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO.

Número: 41
Volumen: 1
Año: 2025

Amecameca, Estado de México, a 3 de Septiembre de 2025

Ayuntamiento
2025-2027

*¡Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*

SUMARIO

REGLAMENTACIÓN DEL ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA
(O.P.D.A.A.S)

- REGLAMENTO INTERNO
- MANUAL DE ORGANIZACIÓN
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Dra. Ivette Topete García

Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México.

A sus habitantes hace saber:

Que el Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México, en ejercicio de las facultades conferidas en los artículos 115, fracciones II y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 122 y 128, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 2,31,48, 50 y demás aplicables de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y de conformidad al acuerdo asentado en los puntos 3,4 y 5 del orden del día, del acta correspondiente a la Quinta Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio, celebrada en el interior de las oficinas que ocupa el Palacio Municipal de Amecameca, en Plaza de la Constitución No. 1, en fecha viernes 11 de julio de dos mil veinticinco, firmando de conformidad al margen y al calce cada uno de los integrantes del Ayuntamiento Constitucional de Amecameca, Estado de México Administración 2025-2027, quienes validan el acta presentada por O.P.D.A.A.S, quien en términos de lo dispuesto por el artículo 91, fracción V, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, válida el documento. Rúbricas.

- Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional; Roberto Estrada Ibáñez, Síndico Municipal; C. Andrea Meneses Castro; Primera Regidora, C. Benjamín Martínez Venegas; Segundo Regidor, C. Adela Romo Medina; Tercera Regidora, C. Erick Soriano Carrichi; Cuarto Regidor, C. Fabiola Constantino Carmona; Quinta Regidora, C. José Ángel Lisjuan Osorio; Sexto Regidor, C. Adriana Sánchez Santos; Séptima Regidora; Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán; Secretario del Ayuntamiento, emite la:

REGLAMENTACIÓN DEL ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA (O.P.D.A.A.S)

- **REGLAMENTO INTERNO**
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México, Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán, 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.

AMECAMECA

GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 – 2027

*¡Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



REGLAMENTACIÓN DEL ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA (O.P.D.A.A.S)

- REGLAMENTO INTERNO
- MANUAL DE ORGANIZACIÓN
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



JUNIO 2025



REGLAMENTO *Interno*

AMECAMECA 2025 • 2027

**Organismo Público Descentralizado para la
Prestación de los Servicios de Agua
Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca**





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



© Ayuntamiento Constitucional de Amecameca 2025-2027

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de
Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Plaza de la Constitución No. 1 Col. Centro
Amecameca de Juárez, México C.P.
56900.

Teléfono 597 97 80792

opdaasamecameca@gmail.com

Impreso y hecho en Amecameca, México, en el mes de julio de 2025.

La reproducción total o parcial de este
documento solo se realizará mediante
la autorización expresa de la fuente
y dándole el crédito correspondiente.





Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



ÍNDICE

Objetivo.....	4
Proemio.....	4
Considerandos.....	4
De las Disposiciones Generales.....	6
De su Patrimonio.....	8
Del Consejo Directivo.....	8
De las Atribuciones de la Persona Titular de la Direccion General.....	10
De las Atribuciones del Órgano Interno de Control.....	13
De la Gerencia de Administración y Finanzas.....	15
De las Atribuciones de la Gerencia de comercialización.....	18
De la Gerencia de Operación y Mantenimiento.....	21
De las Atribuciones de la Unidad Jurídica.....	23
De las Atribuciones de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE).....	25
De la Unidad de Transparencia.....	27
De la Mejora Regulatoria.....	31
Área Coordinadora de Archivo.....	32
De la Suplencia de los Titulares.....	34
Del Comisario.....	34
De los Servidores Públicos del Organismo.....	35
Transitorios.....	35
Validación.....	37



OBJETIVO

El objetivo del presente Reglamento Interno es la establecer las bases legales para el buen funcionamiento de las áreas administrativas que conforman el organismo del agua, con lo cual se mejorara la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS), mediante las funciones y atribuciones que le corresponde a cada área que la conforma.

PROEMIO

El **Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS)**, con las facultades que le confieren el artículo 115 fracción II párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 112, 113, 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y soberano de México, los artículos 34, 37, 38 y 39 de la Ley del Agua del Estado de México, artículos Artículo 3, 31 fracción I, 48 fracción III, 160, 161, 162, 163, 164y 165 de Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

CONSIDERANDOS

Que la modernización de la Administración Pública implica la evaluación permanente de sus procedimientos y estrategias, a fin de consolidar el cumplimiento de los objetivos institucionales y replantear los que resultan insuficientes para tal propósito, aprovechando las oportunidades de mejora. Que la dinámica de la administración pública estatal hace necesario modernizar las estructuras de organización de las dependencias y organismos auxiliares, a fin de dotarlas de mayor capacidad de respuesta en el desarrollo de los planes y programas de gobierno.

Que el Plan de Desarrollo del Amecameca 2025-2027, establece la necesidad de contar con una sociedad regida por el Estado de Derecho, además de promover la cultura de legalidad en todas las áreas de la vida pública y privada, a fin de garantizar el bienestar y la paz social, por lo que entre sus líneas de acción esta fortalecer los marcos legales y regulatorios para el correcto funcionamiento de la administración pública Municipal del Organismo Público Descentralizado para la

Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.

Que el 05 de abril de 2024, entró vigor las reformas de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios, la cual establece las bases para la organización y el funcionamiento de los Organismos descentralizados municipales.

Que, en términos de lo dispuesto por la Ley del Agua para el Estado de México y municipios, el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca es el organismo descentralizado encargado de la planeación, programación, presupuestación y evaluación de las actividades del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, en los ámbitos de su competencia.

Que es pertinente y oportuno expedir el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca en congruencia con la estructura de organización necesaria para el cumplimiento de sus funciones, a fin de precisar las líneas de autoridad de sus unidades administrativas y de su Órgano Interno de Control, para una adecuada distribución del trabajo, que favorezca el cumplimiento de los planes y programas a su cargo.

Que en estricta observancia a los artículos 27 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 34, 37, 38 y 39 de la Ley del Agua del Estado de México, artículos 31 fracción I y 50 de Ley Orgánica Municipal del Estado de México, este ordenamiento jurídico se encuentra debidamente refrendado por la persona titular del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.

En mérito de lo expuesto, se expide el siguiente:

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

CAPÍTULO 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;

V. Presidente(a) (a), al Presidente(a) del Consejo Directivo del OPDAAS Amecameca; y

VI. Director (a) General, persona titular de la Dirección General del organismo.

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 OPDAAS-Amecameca la conforma:

I. Consejo Directivo

II. Director General.

- III. Órgano Interno de Control
- IV. Gerencia de Administración y Finanzas
- V. Gerencia de Comercialización
- VI. Gerencia de Operación y Mantenimiento
- VII. Unidad Jurídica
- VIII. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
- IX. Unidad de Transparencia
- X. Mejora Regulatoria
- XI. Área Coordinadora de Archivo

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 registrarán 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 demás 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 la persona titular de la Dirección General del organismo 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(a), quien será el Presidente(a) Municipal o quien él designe;
- 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. Un comisario designado por el cabildo a propuesta del consejo directivo;
- VI. Tres vocales ajenos a la administración del OPDAAS, con mayor representatividad y designados por el organismo del agua y/o ayuntamiento, a propuesta de las organizaciones vecinales, comerciales, industriales o de cualquier otro tipo, que sean usuarios.

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

- I. Los acuerdos y resoluciones del Consejo Directivo se tomarán por mayoría de votos de los asistentes, y el Presidente(a) tendrá voto de calidad.
- II. La junta se reunirá mediante convocatoria, por lo menos una vez cada dos meses y cuantas veces fuera necesario por su Presidente(a), persona titular de la Dirección 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, además deberá:

- 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 la Persona Titular de la Dirección 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.

CAPÍTULO TERCERO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA DIRECCION GENERAL

Artículo 17.- La persona titular de la Dirección General del organismo 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 Dirección General quien será nombrado y removido por el Presidente(a) Municipal.

Artículo 19.- La persona titular de la Dirección General, la o el 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 Dirección General, además de las señaladas en la Ley y en otros Ordenamientos aplicables, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

I. Asumirá la representación jurídica del organismo del agua y de las dependencias del mismo, en los litigios en que sean parte, así como la gestión de los negocios de la hacienda municipal; facultándolo para otorgar y revocar poderes generales y especiales a terceros para la debida representación jurídica correspondiente pudiendo convenir en los mismos.

II. 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;

III. 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;

IV. 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;

V. 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;

VI. 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;

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 en 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. 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;

X. 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;

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

XII. 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;

XIII. 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;

XIV. 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;

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

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

XVII. 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;

XVIII. 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;

XIX. Solicitar a la Secretaría del Ayuntamiento la Publicación de los Reglamentos, Manuales y Acuerdos Generales que apruebe el Consejo Directivo, previa validación del Secretario del Consejo Directivo.

XX. 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 de la Directora General del Organismo.

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

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

Artículo 21.- Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos de su competencia, la persona titular del organismo se auxiliará de las siguientes unidades administrativas:

- I. Órgano Interno de Control
- II. Gerencia de Administración y Finanzas
- III. Gerencia de Comercialización
- IV. Gerencia de Operación y Mantenimiento
- V. Unidad Jurídica
- VI. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
- VII. Unidad de Transparencia
- VIII. Mejora Regulatoria
- IX. Área Coordinadora de Archivo

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.

CAPÍTULO CUARTO

DE LAS ATRIBUCIONES DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Artículo 22.- El Órgano Interno de Control 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 Auditorías 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(a) Interno” y contará con las atribuciones y funciones relativas a su cargo.

Artículo 23.- Son funciones de la persona Titular del Órgano Interno de Control:

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.

CAPÍTULO QUINTO

DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Artículo 24.- 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 25.- Son funciones de la Gerencia de Administración Finanzas:

Dentro de sus atribuciones se encuentran las siguientes:

- 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 la Persona Titular de la Dirección 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. Establecer mecanismos que permitan la obtención de los recursos presupuestales de los diferentes programas de inversión;
- VIII. Programa, documentar y ejecutar los concursos para adquirir bienes y contratar servicios;
- IX. Gestionar ante las dependencias competentes, recursos financieros y créditos para impulsar el cumplimiento de las tareas del organismo;
- X. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales del organismo, de acuerdo con las disposiciones aplicables;
- XI. 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;
- XII. 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;
- XIII. Proporcionar con oportunidad los recursos financieros y materiales requeridos por las unidades administrativas del Organismo;
- XIV. Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles;

- XV. Ejercer la atribución de autoridad fiscal para hacer efectivos los créditos fiscales a favor del Organismo;
- XVI. Elaborar y presentar al Director del Organismo los estados financieros del mes;
- XVII. Manejar bajo la supervisión de la Directora General, su patrimonio inmobiliario, la inversión de capitales y sus rendimientos;
- XVIII. Implementar el sistema de control interno para el resguardo adecuado de os muebles e inmuebles propiedad del organismo;
- XIX. 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;
- XX. Establecer normas para el registro de operaciones contables, financieras, de resguardo de bienes muebles e inmuebles y valores;
- XXI. Supervisar que el registro de las operaciones reúna todos los requisitos de validez y confiabilidad contable y fiscal establecidas;
- XXII. Ingresar y presentar en tiempo y forma los informes financieros y la cuenta pública anual al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- XXIII. Solventar las observaciones realizadas por el Órgano Interno de Control, 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;
- XXIV. Mantener el control y vigilancia de la recaudación;
- XXV. Elaborar y actualizar el padrón de proveedores de bienes y servicios, así como el padrón de contratistas, conforme a la normatividad establecida;
- XXVI. Adquirir, contratar y/o arrendar todos los bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;
- XXVII. Recibir, controlar y tramitar las requisiciones de bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;
- XXVIII. Conformar el expediente técnico y su entrega para la programación del pago a los proveedores de bienes y servicios;
- XXIX. 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;

XXXI. Tramitar y vigilar que se dé cumplimiento a las cláusulas contenidas en el Convenio Sindical vigente cada año;

XXXII. Los demás que asigne la Directora General;

CAPÍTULO SEXTO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA GERENCIA DE COMERCIALIZACION

Artículo 26.- La Gerencia de comercialización, 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 27.- Son funciones de la Gerencia de comercialización:

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 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, no servicios y no registro 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, no adeudo, no servicios y no registro 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 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 SÉPTIMO

DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Artículo 28.- 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 29.- 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 de comercialización, 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 Anual 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 la Directora General, leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.

CAPÍTULO OCTAVO

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA UNIDAD JURÍDICA

Artículo 30.- La Unidad Jurídica es la responsable de la representación jurídica del organismo del agua y de las dependencias del mismo, en los litigios en que sean parte, así como la gestión de los negocios de la hacienda municipal; facultándolo para otorgar y revocar poderes generales y especiales a terceros o mediante oficio para la debida representación jurídica correspondiente pudiendo convenir en los mismos.

Artículo 31.- Son funciones de la Unidad Jurídica:

I. Dar asesoría y apoyo a la persona Titular de la Dirección 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 de la Directora 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 el Órgano Interno de Control;

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

CAPÍTULO NOVENO

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 índole 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. Garantizar el cumplimiento de las etapas del proceso de planeación para el desarrollo en el ámbito de su competencia;

II. Realizar la programación de las metas el Programa Operativo Anual, en conjunto con Administración y Finanzas y las Unidades administrativas y operativas del Organismo;

III. Verificar trimestralmente el cumplimiento de la programación de las metas del Programa Operativo Anual de las Unidades administrativas y operativas del Organismo.

IV. Elaborar coordinadamente con las áreas del Organismo el Presupuesto Basado en Resultados Municipales anualmente.

- V. Coadyuvar con Administración y Finanzas en la elaboración del presupuesto del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAAS) del Municipio de Amecameca
- VI. Recabar e integrar informes Trimestrales y Semestrales para la entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
- VII. Coadyuvar al área de Administración y Finanzas en la solventación del pliego de observaciones que emite el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- VIII. Entregar en tiempo y forma la documentación requerida por la Dirección General;
- IX. Utilizar, generar, recopilar, procesar y proporcionar la información que en materia de planeación para el desarrollo sea de su competencia;
- X. Vigilar que las actividades en materia de planeación de las áreas a las que están adscritas, se conduzcan conforme a los Planes de Desarrollo y sus Programas;
- XI. Coordinar el proceso de mejora regulatoria y supervisar su cumplimiento;
- XII. Fortalecer el vínculo de su dependencia con la Comisión;
- XIII. Elaborar el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las propuestas de creación de regulaciones o de reforma específica, así como los Análisis de Impacto Regulatorio respectivos, y enviarlos a la Comisión para los efectos legales correspondientes;
- XIV. Elaborar y tener actualizado el catálogo de trámites y servicios, así como los requisitos, plazos y montos de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, que aquéllos conlleven, y enviarlos a la Comisión para su inclusión en el Registro Estatal;
- XV. Elaborar los Reportes de Avances del Programa Anual y enviarlos a la Comisión para los Efectos Legales correspondientes;
- XVI. Elaborar el informe anual del avance programático de Mejora Regulatoria que se hubiere implementado, que deberá incluir una evaluación de los resultados obtenidos y enviarlo a la Comisión para los Efectos Legales correspondientes;
- XVII. Promover y vigilar el seguimiento y cumplimiento de las acciones y programas de Mejora Regulatoria;
- XVIII. Organizar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Interno de Mejora Regulatoria;

- XIX. Coadyuvar en la atención de las propuestas y observaciones ciudadanas que se reciban en materia de mejora regulatoria;
- XX. Auxiliar en la identificación de los trámites y servicios que presentan procesos complejos y costosos, para disminuir requisitos y tiempos de resolución;
- XXI. Coadyuvar en la revisión de aquellas regulaciones cuyos costos superan a sus beneficios, las que han dejado de cumplir con su objetivo o están duplicadas o desactualizadas para eliminarlas;
- XXII. Elaborar el Programa Anual de Evaluación en Coordinación con la Gerencia de Finanzas y Administración y Contraloría Interna;
- XXIII. Las demás que establezcan otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le sean encomendadas.

CAPÍTULO DÉCIMO

DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Artículo 34.- La unidad de Transparencia es la encargada de Garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS), establecer las bases y la información que se debe difundir proactivamente y promover la protección de datos personales.

Artículo 35.- Son funciones de la Unidad de Transparencia:

- I. Recabar y difundir la información a que se refieren los Capítulos II, III, IV y V del Título Quinto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como la correspondiente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de México y propiciar que las Áreas la actualicen periódicamente, conforme la normatividad aplicable.
- II. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- III. Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información.
- IV. Efectuar las notificaciones a los solicitantes.

- V. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable.
- VI. Proponer personal habilitado que sea necesario para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- VII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados, costos de reproducción y envío.
- VIII. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad.
- IX. Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Estado de México y en las demás disposiciones aplicables.
- X. Recabar, publicar y actualizar los catalogo de obligaciones de transparencias comunes y específicas.
- XI. Administrar, sistematizar, archivar y resguardar la información pública, así como los datos personales de los cuales dispongan.
- XII. Auxiliar a las personas en la elaboración de solicitudes de información o para protección de datos personales y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados a quien deben de dirigirlas.
- XIII. Fomentar la cultura de la transparencia, el acceso a la información y la protección de los datos personales, así como promover políticas de transparencia proactiva, procurando se accesibilidad.
- XIV. Establecer los procedimientos internos que contribuyen a la mayor eficiencia en la atención de las solicitudes de accesos a la información.
- XV. Recibir, dar trámite y seguimiento hasta su conclusión, a las solicitudes de acceso a la información o para la protección de datos personales, cumpliendo con las formalidades y plazos señalados en las leyes correspondientes y demás disposiciones aplicables.

- XVI. Recibir y remitir al Instituto los Recursos de Revisión interpuestos por los particulares, a más tardar el día siguiente al que se reciban.
- XVII. Operar los sistemas que integran la Plataforma Estatal y Nacional de Transparencia.
- XVIII. Registrar dentro del sistema de solicitudes de acceso a la información, las solicitudes de acceso a la información o de protección de datos personales que no sean presentadas a través del citado sistema, a más tardar el día siguiente al que se reciban.
- XIX. Efectuar las notificaciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y recibir las notificaciones del instituto.
- XX. Realizar los trámites internos de cada sujeto obligado, necesarios para entregar la información solicitada, o requerida por el Instituto, y proteger los datos personales.
- XXI. Llevar un registro actualizado de las solicitudes de acceso a la información y de protección de datos personales y sus resultados.
- XXII. Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de datos personales, estos se entreguen solo a su titular o su representante o a quien se encuentren legitimados en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de México o de los lineamientos que para tal efecto emita el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México.
- XXIII. Certificar los instrumentos que, en materia de transparencia, sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones.
- XXIV. Subir al SIPO los formatos de las obligaciones comunes que le corresponden a la Unidad de Transparencia.
- XXV. Resguardar las claves de usuario y contraseña y operará los sistemas electrónicos de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- XXVI. Coadyuvar de manera eficiente, en la difusión de los programas de formación y difusión que realice el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México.

XXVII. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales.

XXVIII. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados.

XXIX. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables.

XXX. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

XXXI. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

XXXII. Asesorar a las áreas adscritas al responsable en materia de protección de datos personales.

XXXIII. Aprobar las políticas, manuales e instrumentos archivísticos formulados por el área coordinadora de archivos.

XXXIV. Apoyar en los programas de valoración documental.

XXXV. Propiciar el desarrollo de medidas y acciones permanentes para el resguardo y conservación de documentos y expedientes clasificados, y de aquellos que sean parte de los sistemas de datos personales en coordinación y concertación con los responsables de las unidades de archivo.

XXXVI. Dar seguimiento a la aplicación de los instrumentos de control y consulta archivísticos para la protección de la información confidencial.

XXXVII. Aprobar los instrumentos de control archivístico.

XXXVIII. Apoyar al Presidente(a) en la preparación del orden del día de las sesiones del Comité e integrar la documentación requerida para la realización de las mismas.

XXXIX. Elaborar las convocatorias y notificarlas a los integrantes del Comité e invitados.

XL. Levantar las actas de las sesiones del Comité y recabar la firma de los asistentes.

- XLII. Recibir la documentación dirigida al Comité y a su Presidente(a) y dar cuenta de ello a éste.
- XLIII. Elaborar los proyectos de declaratoria de clasificación de información, incompetencia e inexistencia de información, así como el acta definitiva y la resolución correspondiente.
- XLIV. Llevar el control y custodia de las actas y documentos relativos al Comité.
- XLV. Dar seguimiento a los acuerdos del Comité.
- XLVI. Notificar a los interesados los acuerdos tomados por el Comité.
- XLVII. Hacer del conocimiento al Presidente(a) del Comité del incumplimiento por parte de los funcionarios de proporcionar la información solicitada en los plazos indicados en los requerimientos de la Unidad de Transparencia.
- XLVIII. Las demás que le encomiende el Presidente(a) del Comité o deriven de la normatividad aplicable en la materia.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

DE LA MEJORA REGULATORIA

Artículo 36.- El Área de Mejora Regulatoria es la encargada de dirigir, supervisar y coordinar las acciones en materia de mejora regulatoria, con el propósito de promover la actualización del marco normativo, simplificación de procesos de trámites y servicios municipales a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación para transparentar los requisitos y resolución de los mismos.

Artículo 37.- Las funciones del Área de Mejora Regulatoria son:

- I. Proponer las bases y lineamientos para la implementación, ejecución y evaluación de la Mejora Regulatoria del OPDAAS.
- II. Promover e instrumentar conjuntamente con la Gerencia de Administración y Finanzas, la revisión y simplificación de los procesos administrativos de las unidades administrativas del OPDAAS.

- III. Coordinar e Integrar el Programa de Mejora Regulatoria, con el apoyo de los Enlaces de Mejora Regulatoria de las unidades administrativas del OPDAAS.
- IV. Elaborar el Dictamen de Análisis de Impacto Regulatorio que justifique la creación o modificación normativa cuando las unidades administrativas del OPDAAS presenten nuevos proyectos de regulación o reformas a las existentes.
- V. Asesorar a las unidades administrativas del OPDAAS y Consejos en materia de Mejora Regulatoria y emitir opinión sobre nuevos proyectos y regulaciones vinculados al sector económico.
- VI. Analizar las propuestas relacionadas con la creación, modificación o eliminación de Trámites y Servicios de las unidades administrativas del OPDAAS.
- VII. Dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por Organismos Nacionales e Internacionales en materia de Mejora Regulatoria, implementando las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento del Municipio en los índices promovidos por dichos Organismos.
- VIII. Establecer los mecanismos para verificar el cumplimiento de las unidades administrativas del OPDAAS del Programa de Mejora Regulatoria.
- IX. Coordinar, asesorar, realizar las actividades en relación a la integración del Padrón de Usuarios Acreditados OPDAAS.
- X. Turnar a el Órgano Interno de Control los expedientes de quejas, revisiones y mapeo de procesos de los cuales se deriven probables responsabilidades de los servidores públicos en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- XI. Recibir, turnar y dar seguimiento a las protestas ciudadanas recibidas por los canales institucionales.
- XII. Coordinar las actividades relacionadas con la integración de la Agenda Regulatoria
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

ÁREA COORDINADORA DE ARCHIVO

Artículo 38.- El Área Coordinadora de Archivo es la encargada de promover y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental y administración de archivos, así como de coordinar las áreas operativas del sistema institucional de archivos del OPDAAS.

Artículo 39.- Son funciones del Área Coordinadora de Archivo son:

- I. Elaborar, con la colaboración de los responsables de los Archivos de Trámite, los Archivos de Concentración y en su caso Histórico, los Instrumentos de Control Archivístico previstos en esta Ley, y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- II. Elaborar criterios específicos y recomendaciones en materia de organización y Conservación de Archivos, cuando la especialidad del OPDAAS así lo requiera;
- III. Elaborar y someter a consideración de la Directora General o a quien ésta designe, el Programa Anual;
- IV. Coordinar los procesos de Valoración y Disposición Documental que realicen las Áreas Operativas;
- V. Coordinar las actividades destinadas a la modernización y automatización de los procesos archivísticos y a la gestión de documentos electrónicos de las Áreas Operativas;
- VI. Brindar asesoría técnica para la operación de los Archivos y dar visto bueno al proceso de Disposición Documental realizado por las Áreas Operativas;
- VII. Elaborar programas de capacitación en Gestión Documental y Administración de Archivos para las Áreas Operativas con las cuales se coordina;
- VIII. Coordinar, con las áreas o unidades administrativas, las políticas de acceso y la conservación de los Archivos;
- IX. Coordinar la operación de los Archivos de trámite, concentración y, en su caso, histórico, de acuerdo con la normativa aplicable;
- X. Autorizar la Transferencia de los Archivos cuando un área o unidad del OPDAAS sea sometida a procesos de fusión, escisión, extinción o cambio de adscripción; o cualquier modificación de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- XI. Coadyuvar con el área responsable del desarrollo y aplicación de las tecnologías de la información del OPDAAS y con el Archivo General del Estado, en las actividades destinadas a la automatización y digitalización de los Archivos y a la Gestión Documental de Archivos electrónicos, de conformidad con esta Ley, la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, su Reglamento, y
- XII. Las que establezcan las demás disposiciones jurídicas aplicables

CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

DE LA SUPLENCIA DE LOS TITULARES

Artículo 40.- La Persona Titular de la Dirección 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 la Directora General.

Artículo 42.- Los titulares de departamento y/o unidad serán 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 la persona Titular de la Dirección General para evitar deficiencia en el área de trabajo.

CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO

DEL COMISARIO

Artículo 43.- El Comisario del organismo del agua será designado por el cabildo a propuesta del consejo directivo Municipal Constitucional de Amecameca, dicha propuesta se realizará la conforme a lo establecido en el artículo 38 fracción V de la Ley de Aguas del Estado de México y Municipios, quien 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 45.- Los derechos y obligaciones de los servidores públicos del Organismo, se regirán bajo el presente reglamento, la Ley federal del trabajo y la Ley de Servidores Públicos del Estado y Municipios.

*¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*
TRANSITORIOS

PRIMERO. - Publíquese el presente Reglamento en el periódico oficial "Gaceta 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.

CUARTO.- Los asuntos y procedimientos que se hayan iniciado antes de la entrada en vigor del presente Reglamento en las unidades administrativas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS), se tramitarán y resolverán, según corresponda, por las unidades administrativas que,

en su caso, las sustituyan conforme a la estructura orgánica autorizada y a este reglamento.

QUINTO.- El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS) y del Órgano Interno de Control, en el ámbito de su respectiva competencia, dispondrán lo necesario para el cumplimiento del presente Reglamento, en un plazo máximo de 30 días naturales, contados a partir de su entrada en vigor.

SEXTO.- Al amparo de la autorización de la estructura orgánica del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca (OPDAAS), las unidades administrativas que la conforman podrán referir la denominación que en dicha estructura se indica, asimismo, cuando otros ordenamientos legales, reglamentarios, disposiciones de observancia general y demás documentos, refieran funciones de las unidades administrativas sujetas a los cambios previstos en este Reglamento, se entenderá que las mismas se encuentran reservadas a las que la sustituyen.

OPDAAS
AMECAMECA
— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



VALIDACIÓN

Valido

ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL

Elaboro

LIC. ALMA ABRIL DE LA MORA CONSTANTINO
TITULAR DE LA UNIDAD JURÍDICA

Reviso

LIC. ANA MARÍA BANDA ROJAS
TITULAR DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN
Y EVALUACIÓN (UIPPE)



JULIO 2025



MANUAL DE *Organización*

AMECAMECA 2025 • 2027

Organismo Público Descentralizado para
la Prestación de los Servicios de
Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Amecameca



*¡gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



© Ayuntamiento Constitucional de Amecameca 2025-2027

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de
Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Plaza de la Constitución No. 1 Col. Centro
Amecameca de Juárez, México C.P.
56900.

Teléfono 597 97 80792

opdaasamecameca@gmail.com

Impreso y hecho en Amecameca, México, en el mes de julio de 2025.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante
la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca

Índice

Presentación.....	4
Antecedentes	5
Marco Jurídico-Administrativo.....	6
Atribuciones	8
Estructura Orgánica.....	10
Organigrama.....	11
Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas	12
Consejo Directivo.	12
Dirección General.....	13
Órgano Interno de Control.....	16
Autoridad Investigadora.....	18
Autoridad Substanciadora.....	20
Autoridad Resolutora.....	21
Gerencia de Administración y Finanzas	22
Gerencia de Comercialización	24
Gerencia de Mantenimiento y Operación.....	27
Unidad Jurídica.....	30
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE).	32
Unidad de Transparencia	33
Mejora Regulatoria	37
Área Coordinadora de Archivo.....	38
Directorio	40
Validación.....	41
Hoja de Actualización	42

PRESENTACIÓN

El 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.

El presente Manual de Organización, 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.

AMECAMECA
— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

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 Popocatepetl 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 Popocatepetl 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.

En el año de 2021, se decretó por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, que el glaciar Ayoloco que se encontraba en el volcán Iztaccíhuatl fue declarado oficialmente extinto, el cual era uno de los glaciares emblemáticos de nuestro país, por la crisis climática que existe.

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- 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 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, enero del 2025.
- Bando Municipal Amecameca, publicado en Gaceta Municipal, amecameca.gob.mx/gacetitas/.
- Plan de Desarrollo Municipal 2025-2027, amecameca.gob.mx/desarrollo-municipal/.
- Demás disposiciones legales aplicables a la materia.



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 una persona Titular de la Dirección 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 la persona Titular de la Dirección 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.

La persona Titular de la Dirección 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 la Persona Titular de la Dirección 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.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- I. Consejo Directivo
- II. Persona Titular de la Dirección General.
- III. Órgano Interno de Control
- IV. Gerencia de Administración y Finanzas
- V. Gerencia de Comercialización
- VI. Gerencia de Operación y Mantenimiento
- VII. Unidad Jurídica
- VIII. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE)
- IX. Unidad de Transparencia
- X. Mejora Regulatoria
- XI. Área Coordinadora de Archivo

¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

ORGANIGRAMA



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 Persona Titular de la Dirección General;
- III. Aprobar los programas de trabajo y sus presupuestos del OPDAAS Amecameca;
- IV. Resolver sobre los asuntos que someta a su consideración el Persona Titular de la Dirección 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 y especiales, 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 Acuerdos Generales 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 Persona Titular de la Dirección 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.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

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. Coordinar 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. Realizar el 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.

AUTORIDAD INVESTIGADORA

OBJETIVO

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.

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 solventación de 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 morales que sean materia de la investigación;
- IX. Imponer las medidas de apremio establecidas en la Ley de la materia para hacer cumplir sus determinaciones;
- 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 legales aplicables y de acuerdo con la naturaleza del asunto;
- XVI. Dar seguimiento a los pliegos de observaciones, hallazgos e irregularidades remitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

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

AUTORIDAD SUBSTANCIADORA.

OBJETIVO

Dirigir y conducir el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del informe de presunta responsabilidad administrativa 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.

AUTORIDAD 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. La Autoridad Resolutora 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.

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 Persona Titular de la Dirección 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. Establecer mecanismos que permitan la obtención de los recursos presupuestales de los diferentes programas de inversión;
- VIII. Programar, documentar y ejecutar los concursos para adquirir bienes y contratar servicios;
- IX. Gestionar ante las dependencias competentes, recursos financieros y créditos para impulsar el cumplimiento de las tareas del organismo;
- X. Administrar los recursos humanos, financieros y materiales del organismo, de acuerdo con las disposiciones aplicables;
- XI. 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;

XII. 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;

XIII. Proporcionar con oportunidad los recursos financieros y materiales requeridos por las Unidades Administrativas

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

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

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

XVII. Manejar bajo la supervisión del Persona Titular de la Dirección General, su patrimonio inmobiliario, la inversión de capitales y sus rendimientos;

XVIII. Realizar la integración del presupuesto de ingresos y egresos;

XIX. Realizar las integraciones fiscales correspondientes;

XX. 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;

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

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

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

XXIV. 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;

XXV. Mantener el control y vigilancia de la recaudación;

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

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

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

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

XXX. 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;

XXXI. Tramitar y vigilar que se dé cumplimiento a las cláusulas contenidas en el Convenio Sindical vigente cada año;

XXXII. Los demás que asigne la Persona Titular de la Dirección General;

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 a la Persona Titular de la Dirección 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, 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;

GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN

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 Persona Titular de la Dirección 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 causas 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 Persona Titular de la Dirección General y/o su superior jerárquico.

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 a la Persona Titular de la Dirección 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 de la Persona Titular de la Dirección General, para que se presenten ante el Consejo Directivo, quien emitirá su aprobación y publicación;
- III. Asesorar, revisar, realizar, elaborar y emitir opinión al Persona Titular de la Dirección General sobre los proyectos de convenios y contratos a celebrar con autoridades de los tres niveles de Gobierno y entre particulares;
- IV. Tener 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; tramitar los actos jurídicos y de dominio necesarios para reivindicar la propiedad del Organismo en 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 de la Persona Titular de la Dirección 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 de la Persona Titular de la Dirección General del Organismo;

XX. Realizar aquellas funciones afines a las anteriores y que le sean encomendadas por la Persona Titular de la Dirección 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. Garantizar el cumplimiento de las etapas del proceso de planeación para el desarrollo en el ámbito de su competencia;
- II. Realizar la programación de las metas el Programa Operativo Anual, en conjunto con Administración y Finanzas y las Unidades administrativas y operativas del Organismo;
- III. Verificar y recabar trimestralmente el cumplimiento de la programación de las metas del Programa Operativo Anual de las Unidades administrativas y operativas del Organismo.
- IV. Elaborar coordinadamente con las áreas del Organismo el Presupuesto Basado en Resultados Municipales anualmente.
- V. Coadyuvar con Administración y Finanzas en la elaboración del presupuesto del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAAS) del Municipio de Amecameca
- VI. Recabar en integrar informes Trimestrales y Semestrales para la entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
- VII. Coadyuvar al área de Administración y Finanzas en la solventación del pliego de observaciones que emite el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

VIII. Entregar en tiempo y forma la documentación requerida por la Dirección General;

IX. Utilizar, generar, recopilar, procesar y proporcionar la información que en materia de planeación para el desarrollo sea de su competencia;

X. Vigilar que las actividades en materia de planeación de las áreas a las que están adscritas, se conduzcan conforme a los Planes de Desarrollo y sus Programas;

XI. Las demás que establezcan otras disposiciones jurídicas aplicables y aquellas que le sean encomendadas.

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

OBJETIVO

Garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información de la Empresa, establecer las bases y la información que se debe difundir proactivamente y promover la protección de datos personales.

FUNCIONES

- I. Recabar y difundir la información a que se refieren los Capítulos II, III, IV y V del Título Quinto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como la correspondiente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de México y propiciar que las Áreas la actualicen periódicamente, conforme la normatividad aplicable.
- II. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.
- III. Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información.
- IV. Efectuar las notificaciones a los solicitantes.
- V. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable.
- VI. Proponer personal habilitado que sea necesario para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

- VII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados, costos de reproducción y envío.
- VIII. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad.
- IX. Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Estado de México y en las demás disposiciones aplicables.
- X. Recabar, publicar y actualizar los catalogo de obligaciones de transparencias comunes y específicas.
- XI. Administrar, sistematizar, archivar y resguardar la información pública, así como los datos personales de los cuales dispongan.
- XII. Auxiliar a las personas en la elaboración de solicitudes de información o para protección de datos personales y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados a quien deben de dirigirlas.
- XIII. Fomentar la cultura de la transparencia, el acceso a la información y la protección de los datos personales, así como promover políticas de transparencia proactiva, procurando se accesibilidad.
- XIV. Establecer los procedimientos internos que contribuyen a la mayor eficiencia en la atención de las solicitudes de accesos a la información.
- XV. Recibir, dar trámite y seguimiento hasta su conclusión, a las solicitudes de acceso a la información o para la protección de datos personales, cumpliendo con las formalidades y plazos señalados en las leyes correspondientes y demás disposiciones aplicables.
- XVI. Recibir y remitir al Instituto los Recursos de Revisión interpuestos por los particulares, a más tardar el día siguiente al que se reciban.
- XVII. Operar los sistemas que integran la Plataforma Estatal y Nacional de Transparencia.

- XVIII. Registrar dentro del sistema de solicitudes de acceso a la información, las solicitudes de acceso a la información o de protección de datos personales que no sean presentadas a través del citado sistema, a más tardar el día siguiente al que se reciban.
- XIX. Efectuar las notificaciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y recibir las notificaciones del instituto.
- XX. Realizar los trámites internos de cada sujeto obligado, necesarios para entregar la información solicitada, o requerida por el Instituto, y proteger los datos personales.
- XXI. Llevar un registro actualizado de las solicitudes de acceso a la información y de protección de datos personales y sus resultados.
- XXII. Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de datos personales, estos se entreguen solo a su titular o su representante o a quien se encuentren legitimados en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de México o de los lineamientos que para tal efecto emita el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México.
- XXIII. Certificar los instrumentos que, en materia de transparencia, sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones.
- XXIV. Subir al sistema SAIMEX e IPOMEX los formatos de las obligaciones comunes que le corresponden a la Unidad de Transparencia.
- XXV. Resguardar las claves de usuario y contraseña y operará los sistemas electrónicos de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- XXVI. Coadyuvar de manera eficiente, en la difusión de los programas de formación y difusión que realice el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México.
- XXVII. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales.
- XXVIII. Gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.
- XXIX. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales solo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados.

XXX. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables.

XXXI. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

XXXII. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

XXXIII. Asesorar a las áreas adscritas al responsable en materia de protección de datos personales.

XXXIV. Apoyar en los programas de valoración documental.

XXXV. Propiciar el desarrollo de medidas y acciones permanentes para el resguardo y conservación de documentos y expedientes clasificados, y de aquellos que sean parte de los sistemas de datos personales en coordinación y concertación con los responsables de las unidades de archivo.

XXXVI. Dar seguimiento a la aplicación de los instrumentos de control y consulta archivísticos para la protección de la información confidencial.

XXXVII. Apoyar al Presidente en la preparación del orden del día de las sesiones del Comité e integrar la documentación requerida para la realización de las mismas.

XXXVIII. Elaborar las convocatorias y notificarlas a los integrantes del Comité e invitados.

XXXIX. Levantar las actas de las sesiones del Comité y recabar la firma de los asistentes.

XL. Recibir la documentación dirigida al Comité y a su presidente y dar cuenta de ello a éste.

XLI. Elaborar los proyectos de declaratoria de clasificación de información, incompetencia e inexistencia de información, así como el acta definitiva y la resolución correspondiente.

XLII. Llevar el control y custodia de las actas y documentos relativos al Comité.

XLIII. Dar seguimiento a los acuerdos del Comité.

XLIV. Notificar a los interesados los acuerdos tomados por el Comité.

XLV. Hacer del conocimiento al Presidente del Comité del incumplimiento por parte de los funcionarios de proporcionar la información solicitada en los plazos indicados en los requerimientos de la Unidad de Transparencia.

XLVI. Las demás que le encomiende el Presidente del Comité o deriven de la normatividad aplicable en la materia.

MEJORA REGULATORIA

OBJETIVO

Dirigir, supervisar y coordinar las acciones en materia de mejora regulatoria, con el propósito de promover la actualización del marco normativo, simplificación de procesos de trámites y servicios municipales a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación para transparentar los requisitos y resolución de los mismos.

FUNCIONES

- I. Coordinar el proceso de mejora regulatoria y supervisar su cumplimiento;
- II. Ser el vínculo de su dependencia con la Comisión;
- III. Elaborar el Programa Anual de Mejora Regulatoria y las propuestas de creación de regulaciones o de reforma específica, así como los Análisis de Impacto Regulatorio respectivos, y enviarlos a la Comisión para los efectos legales correspondiente;
- IV. Elaborar y tener actualizado el catálogo de trámites y servicios, así como los requisitos, plazos y montos de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, que aquéllos conlleven, y enviarlos a la Comisión para su inclusión en el Registro Estatal;
- V. Elaborar los Reportes de Avances del Programa Anual y enviarlos a la Comisión para los Efectos Legales correspondientes;

- VI. Elaborar el informe anual del avance programático de Mejora Regulatoria que se hubiere implementado, que deberá incluir una evaluación de los resultados obtenidos y enviarlo a la Comisión para los Efectos Legales correspondientes;
- VII. Promover y vigilar el seguimiento y cumplimiento de las acciones y programas de Mejora Regulatoria;
- VIII. Organizar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Interno de Mejora Regulatoria;
- IX. Coadyuvar en la atención de las propuestas y observaciones ciudadanas que se reciban en materia de mejora regulatoria;
- X. Auxiliar en la identificación de los trámites y servicios que presentan procesos complejos y costosos, para disminuir requisitos y tiempos de resolución;
- XI. Coadyuvar en la revisión de aquellas regulaciones cuyos costos superan a sus beneficios, las que han dejado de cumplir con su objetivo o están duplicadas o desactualizadas para eliminarlas;
- XII. Elaborar el Programa Anual de Evaluación en Coordinación con la Gerencia de Finanzas y Administración y Contraloría Interna;
- XIII. Recibir, turnar y dar seguimiento a las protestas ciudadanas recibidas por los canales institucionales.
- XIV. Coordinar las actividades relacionadas con la integración de la Agenda Regulatoria
- XV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

ÁREA COORDINADORA DE ARCHIVO

OBJETIVO

Promover y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental y administración de archivos, así como de coordinar las áreas operativas del sistema institucional de archivos del OPDAAS.

FUNCIONES

- I. Elaborar, con la colaboración de los responsables de los Archivos de Trámite, los Archivos de Concentración y en su caso Histórico, los Instrumentos de Control Archivístico previstos en esta Ley, y demás disposiciones jurídicas aplicables;
- II. Elaborar criterios específicos y recomendaciones en materia de organización y Conservación de Archivos, cuando la especialidad del OPDAAS así lo requiera;

- III. Elaborar y someter a consideración de la Directora General o a quien ésta designe, el Programa Anual;
- IV. Coordinar los procesos de Valoración y Disposición Documental que realicen las Áreas Operativas;
- V. Coordinar las actividades destinadas a la modernización y automatización de los procesos archivísticos y a la gestión de documentos electrónicos de las Áreas Operativas;
- VI. Brindar asesoría técnica para la operación de los Archivos y dar visto bueno al proceso de Disposición Documental realizado por las Áreas Operativas;
- VII. Elaborar programas de capacitación en Gestión Documental y Administración de Archivos para las Áreas Operativas con las cuales se coordina;
- VIII. Coordinar, con las áreas o unidades administrativas, las políticas de acceso y la conservación de los Archivos;
- IX. Coordinar la operación de los Archivos de trámite, concentración y, en su caso, histórico, de acuerdo con la normativa aplicable;
- X. Autorizar la Transferencia de los Archivos cuando un área o unidad del OPDAAS sea sometida a procesos de fusión, escisión, extinción o cambio de adscripción; o cualquier modificación de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- XI. Coadyuvar con el área responsable del desarrollo y aplicación de las tecnologías de la información del OPDAAS y con el Archivo General del Estado, en las actividades destinadas a la automatización y digitalización de los Archivos y a la Gestión Documental de Archivos electrónicos, de conformidad con esta Ley, la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, su Reglamento, y
- XII. Las que establezcan las demás disposiciones jurídicas aplicables



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



DIRECTORIO

DIRECCIÓN GENERAL

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN
(UIPPE)

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

*¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

UNIDAD JURÍDICA





Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



VALIDACIÓN

Valido

ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL

Elaboro

LIC. ALMA ABRIL DE LA MORA CONSTANTINO
UNIDAD JURÍDICA

Reviso

LIC. ANA MARÍA BANDA ROJAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y
EVALUACIÓN (UIPPE)





Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
JULIO DE 2025	Actualización de manual y adhesión de nuevas unidades administrativas



JULIO 2025



MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027

Organismo Público Descentralizado para la
Prestación de los Servicios de
Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Amecameca



— 2025 - 2027 —

*¡Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



© **Ayuntamiento Constitucional de Amecameca.**

Primera Edición, junio de 2025.

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de
Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca

Plaza de la Constitución No. 1 Col. Centro

Amecameca de Juárez, México C.P.

56900.

Teléfono 597 97 80792

opdaasamecameca@gmail.com

Impreso y hecho en Amecameca, México, en el mes de julio de 2025.

La reproducción total o parcial de este
documento solo se realizará mediante
la autorización expresa de la fuente
y dándole el crédito correspondiente.



Índice

PROCEDIMIENTO 1: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS	8
OBJETIVO:	8
DEFINICIONES:	8
INSUMOS:	9
DESARROLLO:	11
DIAGRAMACIÓN:	12
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	13
SIMBOLOGÍA.....	14
PROCEDIMIENTO 2: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO	15
OBJETIVO:	15
REFERENCIAS:	15
DEFINICIONES:	15
INSUMOS:	16
RESULTADOS:	16
POLÍTICAS:	16
DESARROLLO:	18
DIAGRAMACIÓN:	19
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	20
SIMBOLOGÍA.....	25
PROCEDIMIENTO 3: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PARA CONEXIÓN DE AGUA Y/O DRENAJE	26
OBJETIVO:	26
REFERENCIAS:	26
DEFINICIONES:	26
INSUMOS:	27
RESULTADOS:	28
POLÍTICAS:	28
DESARROLLO:	29
DIAGRAMACIÓN:	30
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	31

SIMBOLOGÍA.....	32
PROCEDIMIENTO 4: CERTIFICADO DE NO ADEUDO DE AGUA Y DRENAJE, CONSTANCIA DE NO REGISTRO Y NO SERVICIO DE AGUA.....	33
OBJETIVO:.....	33
REFERENCIAS:.....	33
DEFINICIONES:.....	33
INSUMOS:.....	34
RESULTADOS:	34
POLÍTICAS:	35
DESARROLLO:	36
DIAGRAMACIÓN:.....	37
SIMBOLOGÍA.....	38
PROCEDIMIENTO 5: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL SERVICIO DE AGUA Y/O DRENAJE.....	39
OBJETIVO:.....	39
REFERENCIAS:.....	39
DEFINICIONES:.....	39
INSUMOS:.....	40
RESULTADOS:	40
POLÍTICAS:	41
DESARROLLO:	42
DIAGRAMACIÓN:.....	43
SIMBOLOGÍA.....	44
PROCEDIMIENTO 6: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE.....	45
OBJETIVO:.....	45
REFERENCIAS:.....	45
DEFINICIONES:.....	45
INSUMOS:.....	46
RESULTADOS:	47
POLÍTICAS:	47
DESARROLLO:	48
DIAGRAMACIÓN:.....	49

SIMBOLOGÍA.....	51
PROCEDIMIENTO 7: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO.....	52
OBJETIVO:.....	52
REFERENCIAS:.....	52
DEFINICIONES:.....	52
INSUMOS:.....	53
RESULTADOS:	53
POLÍTICAS:	54
DESARROLLO:	55
DIAGRAMACIÓN:.....	56
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	57
SIMBOLOGÍA:	58
PROCEDIMIENTO 8: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA	59
OBJETIVO:.....	59
REFERENCIAS:.....	59
DEFINICIONES:.....	59
INSUMOS:.....	60
RESULTADOS:	61
POLÍTICAS:	61
DESARROLLO:	62
DIAGRAMACIÓN:.....	63
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	64
SIMBOLOGÍA:	65
PROCEDIMIETO 9: CAMBIO DE RAMAL	66
OBJETIVO:.....	66
REFERENCIAS:.....	66
DEFINICIONES:.....	66
INSUMOS:.....	68
RESULTADOS:	68
POLÍTICAS:	68
DESARROLLO:	69

DIAGRAMACIÓN:.....	70
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	71
SIMBOLOGÍA:	72
PROCEDIMIENTO 10: REPARACIÓN DE FUGAS	73
OBJETIVO:.....	73
REFERENCIAS:.....	73
DEFINICIONES:.....	73
INSUMOS:.....	75
RESULTADOS:	75
POLÍTICAS:	75
DESARROLLO:	76
DIAGRAMACIÓN:.....	77
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	78
SIMBOLOGÍA:	79
PROCEDIMIENTO 11: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO .	80
OBJETIVO:.....	80
REFERENCIAS:.....	80
DEFINICIONES:.....	80
INSUMOS:.....	81
RESULTADOS:	81
POLÍTICAS:	82
DESARROLLO:	83
DIAGRAMACIÓN:.....	84
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	85
SIMBOLOGÍA:	86
PROCEDIMIENTO 12: RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.	87
OBJETIVO:.....	87
REFERENCIAS:.....	87
DEFINICIONES:.....	87
INSUMOS:.....	88
RESULTADOS:	88



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



POLÍTICAS:	89
DESARROLLO:	90
DIAGRAMACIÓN:	93
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:	96
SIMBOLOGÍA.....	97
1 REGISTRO DE EDICIONES	98
2 VALIDACIÓN	99



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 1: 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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Administración y Finanzas del organismo del agua designado para brindar atención a la población de manera presencial para el pago de servicios 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 y sobre dudas y/o consultas que refieren 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 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 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 debe aplicar 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:

- El horario de cobro de los servicios, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- 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:

Nombre de la actividad: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS

Unidad administrativa: Gerencia de
Administración y Finanzas

Área responsable: Gerencia de
Administración y Finanzas

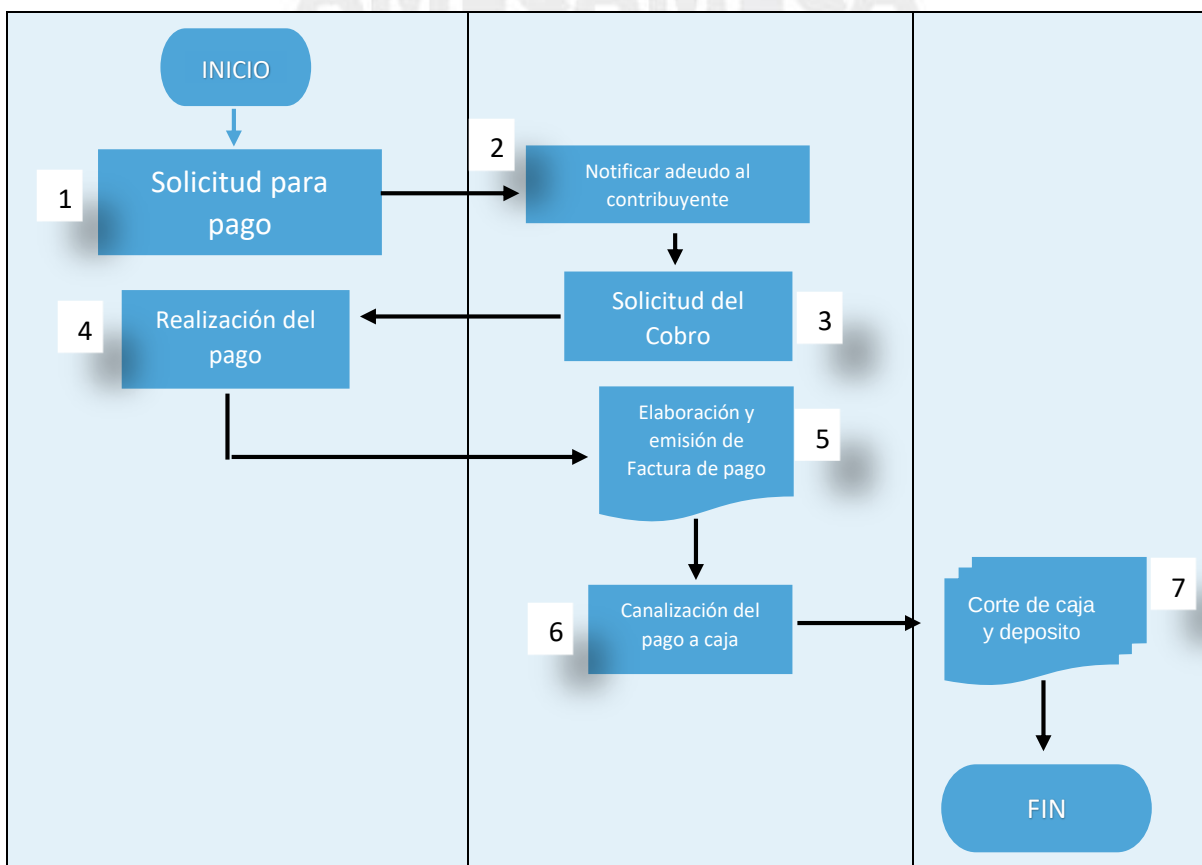
Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o al contribuyente y/o usuario	Solicitud para pago	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	Notificar adeudo al contribuyente	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.	Solicitud del Cobro	Una vez dado a conocer el adeudo al usuario, se procede hacer el cobro del mismo por la prestación de los servicios.
4	La o el contribuyente	Realización del pago	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	Elaboración y emisión de Factura de pago	Una vez recibido el pago por parte del usuario, este se pasa a realizar la factura correspondiente por el servicio pagado.
6	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Canalización del pago a caja	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	Corte de caja y deposito	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 ficha de depósito del recaudo diario que corresponde al corte de caja del día de cobro.

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
			FIN DEL PROCEDIMIENTO.

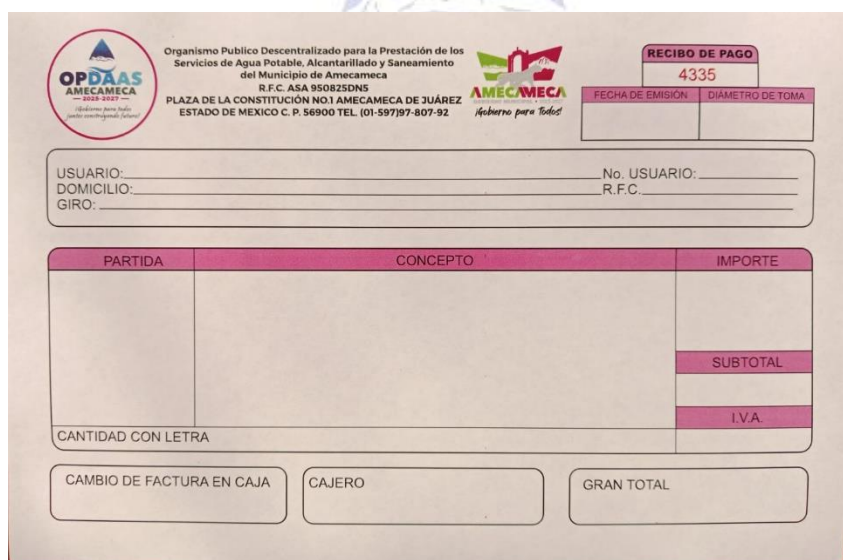
DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	LA O EL ASISTENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
---------------------------------------	---	---



--	--	--

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



Formulario de Recibo de Pago del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.

OPDAAS AMECAMECA
2025 - 2027
Gobierno para todos
juntos construyendo futuro

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
R.F.C. ASA 950825DN5
PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN NO.1 AMECAMECA DE JUÁREZ
ESTADO DE MÉXICO C. P. 56900 TEL. (01-597)97-807-92

RECIBO DE PAGO
4335

FECHA DE EMISIÓN: _____ DIÁMETRO DE TOMA: _____

USUARIO: _____ No. USUARIO: _____
DOMICILIO: _____ R.F.C.: _____
GIRO: _____

PARTIDA	CONCEPTO	IMPORTE
		SUBTOTAL
		I.V.A.

CANTIDAD CON LETRA

CAMBIO DE FACTURA EN CAJA CAJERO GRAN TOTAL

Instructivo de llenado.

1. Se anotará la fecha de emisión del recibo de pago
2. Se anotará el diámetro de la toma
3. Se anotará el nombre del usuario
4. Se anotará el número de usuario de acuerdo al padrón
5. Se anotará el domicilio de donde se encuentra el servicio de agua y/o drenaje
6. Se anotará el RFC del usuario
7. Se anotará el giro del domicilio de donde se encuentra el servicio de agua y/o drenaje
8. Se anotará la partida
9. Se anotará el concepto del cobro del servicio
10. Se anotará el importe a pagar por el usuario
11. Se anotará el subtotal
12. Se anotará el IVA

13. Se anotará la cantidad con letra
14. Se anotará el cambio de factura en caja
15. Se anotará número de cajero que atendió
16. Se anotará el total del pago por los servicios de agua y/o drenaje.

SIMBOLOGÍA

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
	<i>símbolo de proceso</i>	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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 2: 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 servicios de agua potable y drenaje y en general.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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 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 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 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:

- El horario de toma de lectura, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados

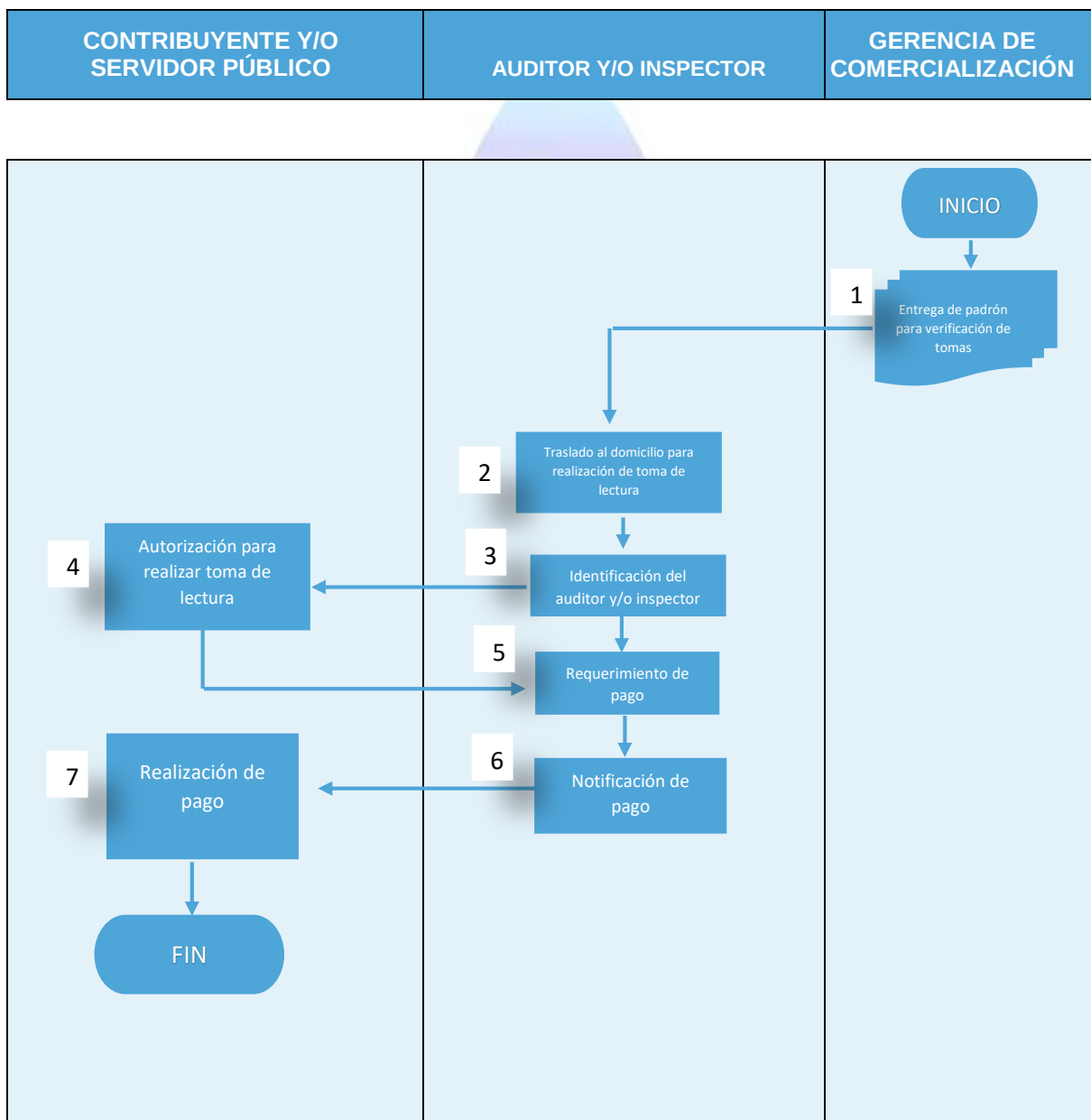
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por la toma de lectura, contrato y/o convenio y/o orden de servicio de cisterna y/o pipas, suscritos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

*¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO			
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización		Área responsable: Gerencia de Comercialización	
Descripción de la actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	El Gerente de Comercialización	Entrega de padrón para verificación de tomas	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	Traslado al domicilio para realización de toma de lectura	Se traslada a los domicilios de los usuarios con toma para la lectura del mismo.
3	El o al Auditor y/o inspector	Identificación del auditor y/o inspector	Una vez en el domicilio, se presenta identificándose con credencial y/o gafete
4	La o el contribuyente	Autorización para realizar toma de lectura	El usuario da autorización para que se haga la toma de lectura correspondiente
5	El o al Auditor y/o inspector	Requerimiento de pago	Elaboración de requerimiento de pago
6	El o al Auditor y/o inspector	Notificación de pago	Notificación del pago al usuario
7	La o el contribuyente	Realización de pago	Usuario acude a realizar pago ante la Gerencia de Administración y Finanzas FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

TOMA DE LECTURA DE MEDIDOR POR CONSUMO DE AGUA.

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

I **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).
FABRICANTE)
AMECAMECA

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

II 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:

*Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



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.

VI

Personal del Organismo

Persona con quien se realizó la diligencia

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LECTURA
PERSONAL DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN

FIRMA DEL PERSONAL DEL AREA 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 número 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 **domestico** (uso habitacional) y **no domestico** (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 RAZÓN SOCIAL DE EMPRESA.	6	TIPO DE USO: NO
2 DOMESTICO	7	
DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR		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
5 MEDIDOR-FABRICANTE)		

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, ¹_____ del mes de _____ con ²_____ minutos, del día ²_____ del año Dos Mil ³_____ eintidós. 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 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 (m³).
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 ENTERA LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m ³ ⁴ _____



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Amecameca



- 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

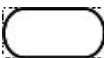
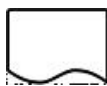
Persona con quien se realizó la diligencia

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LECTURA
PERSONAL DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN



SIMBOLOGÍA

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO 3: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PARA CONEXIÓN DE AGUA Y/O DRENAJE

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para la factibilidad de servicios para la conexión de agua y/o drenaje.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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, 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, 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:

- Formato de factibilidad de servicios para conexión de agua y/o drenaje

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua, que darán como resultado la factibilidad de agua y/o drenaje para posteriormente suscribir el contrato respectivo.

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 07:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 12:00 horas los días sábados
- 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 factibilidad de servicios de conexión de agua y/o drenaje con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar de Operación deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de las factibilidades que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- El o la jefe de cuadrilla deberá realizar la factibilidad de los servicios que se contratarán por el contribuyente.
- El o la Fontanero(a) apoyarán en todo momento al Jefe de cuadrilla para poder realizar la factibilidad de los servicios de conexión de agua y /o drenaje que requerirá el contribuyente.
- La o el Auxiliar de Operación, deberá canalizar las factibilidades al Gerente de Operación y Mantenimiento en turno.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PARA CONEXIÓN DE AGUA Y/O DRENAJE

Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

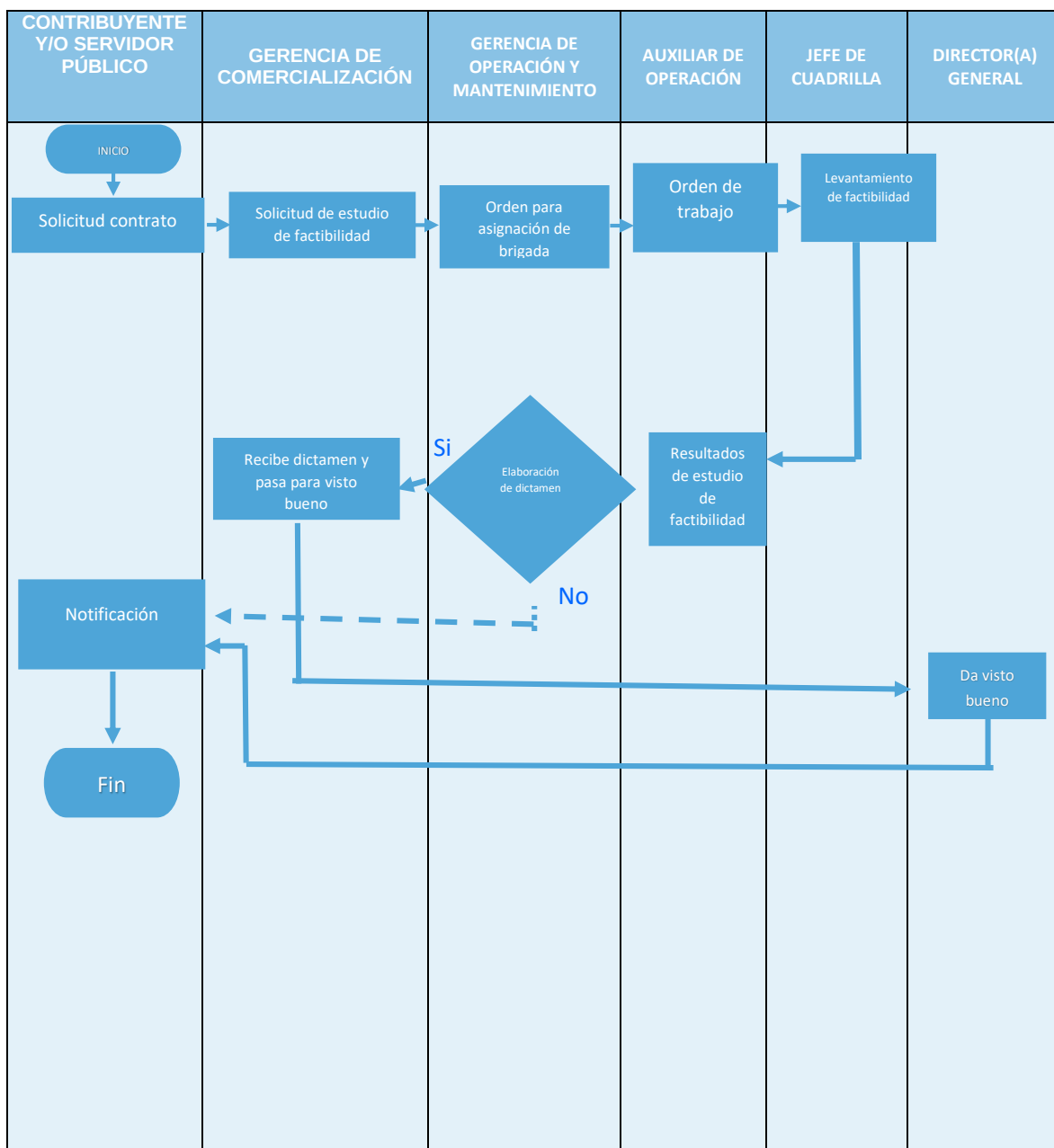
Área responsable: Gerencia de Comercialización

Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de contrato	Usuario solicita contrato por servicios de agua y/o drenaje
2	El o la Gerente de Comercialización	Solicitud de estudio de factibilidad	Solicita un estudio de factibilidad a la Gerencia de Operación y Mantenimiento
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Orden para asignación de brigada	Da la orden de factibilidad al auxiliar de operación para que asigne la brigada correspondiente a través del jefe de cuadrilla en turno
4	Auxiliar de operación	Orden de trabajo	Gira la orden de trabajo al jefe de cuadrilla quien se traslada a realizar la factibilidad correspondiente
5	El o la jefe(a) de cuadrilla	Levantamiento de factibilidad	Realiza la factibilidad de los servicios de agua y /o drenaje, apoyado de sus fontaneros
6	Auxiliar de operación	Resultados de estudio de factibilidad	Recibe la factibilidad de los servicios de agua y /o drenaje y lo pasa al Gerente de operación y Mantenimiento para elaboración del dictamen
7	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Elaboración de dictamen	Realiza el dictamen de factibilidad de los servicios de agua y /o drenaje y lo pasa a El o la Gerente de Comercialización
8	El o la Gerente de Comercialización	Solicitud de visto bueno y autorización	En caso de que el dictamen sea positivo se da visto bueno al Director(a) General para realizar el contrato de los servicios de agua y /o drenaje, en caso de dictamen negativo se rechaza el realizar el contrato y se notifica al contribuyente.
9	Director/a General	Visto bueno y autorización	Da el visto bueno de los servicios de agua y /o drenaje,
10	La o el contribuyente	Notificación	Recibe notificación donde en caso de dictamen negativo se rechaza el realizar el contrato y se notifica al contribuyente y en caso positivo de pasa para realizar contrato de servicios de agua y/o drenaje FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PARA CONEXIÓN DE AGUA Y/O DRENAJE



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

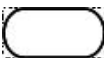
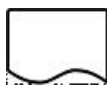
[illegible]

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha de solicitud
2. Se anotará la el nombre y domicilio del solicitante
3. Se anotará los datos del inmueble donde se realizará la factibilidad
4. Se anotarán los documentos que presenta el solicitante (recibo de pago de agua al corriente, recibos de pago de agua de 5 años anteriores, copia de boleta predial, copia de escritura pública y/o compraventa, copia de traslado de dominio, copia de identificación oficial con fotografía, croquis de ubicación, fotografía del predio, carta poder cuando el trámite lo realice un tercero)
5. Se firmará por el usuario y personal de OPDAAS el contrato

SIMBOLOGÍA

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 4: CERTIFICADO DE NO ADEUDO DE AGUA Y DRENAJE, CONSTANCIA DE NO REGISTRO Y NO SERVICIO DE AGUA.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para expedición de certificado de no adeudo y/o constancia de no registro de agua y/o drenaje.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Auxiliar administrativo: 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 cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario, 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 servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario 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.

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:

- Formato de solicitud de certificado de no adeudo de agua y drenaje; y/o formato de constancia de no servicios de agua

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua, que darán como resultado el certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y drenaje expedido por la Gerencia de Comercialización.

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- 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 certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y drenaje con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar administrativo deberá hacer la búsqueda exhaustiva para ver si el solicitante tiene adeudo o servicio con el Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Gerente de comercialización, firmara el certificado y/o la constancia de no servicio de agua y drenaje respectivo.

— 2025 - 2027 —
*¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: CERTIFICADO DE NO ADEUDO DE AGUA Y DRENAJE, CONSTANCIA DE NO REGISTRO Y NO SERVICIO DE AGUA

Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

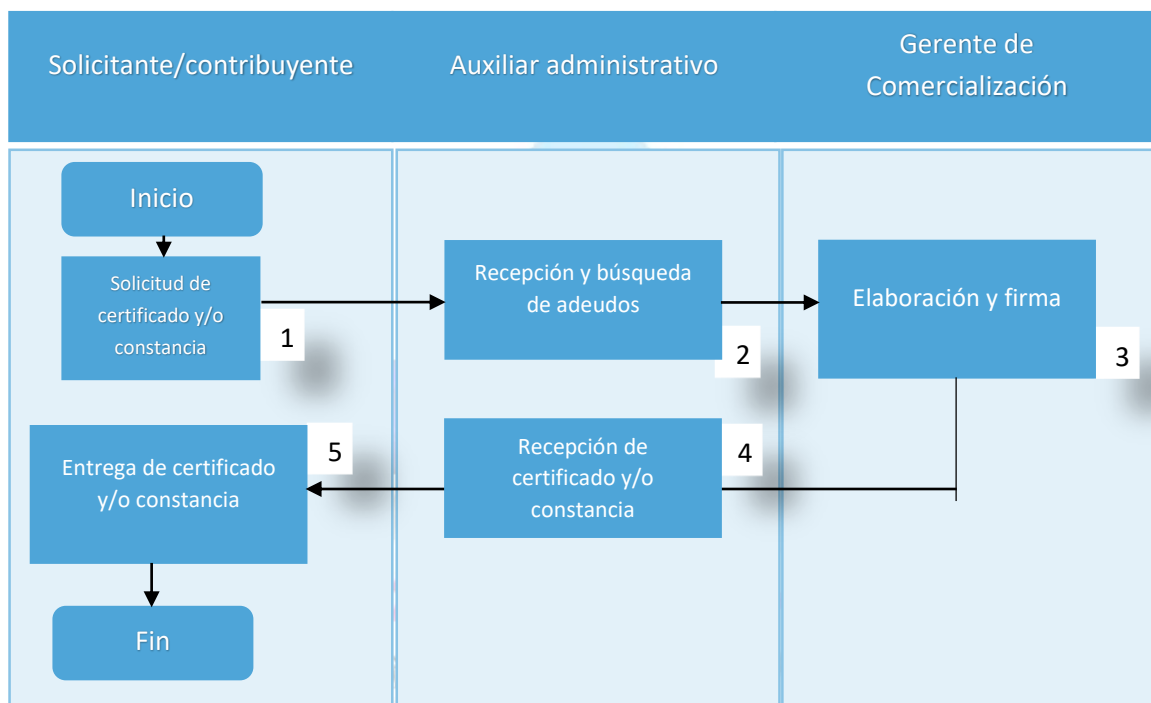
Área responsable: Gerencia de Comercialización

Descripción de la actividad

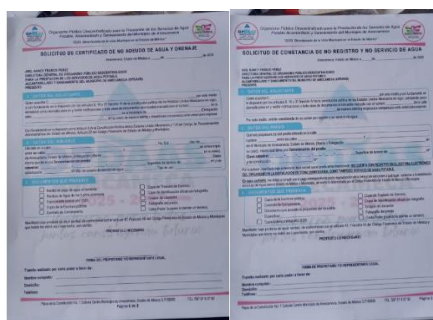
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de certificado	Usuario solicita certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y/o drenaje
2	El o la Auxiliar administrativo	Recepción y búsqueda de adeudos	Recibe la solicitud y hace la búsqueda exhaustiva para revisar que no haya adeudo y/o servicio a nombre del solicitante (contribuyente)
3	El o la Gerente de Comercialización	Elaboración y firma	Recibe los resultados de la búsqueda, posteriormente elabora y firma el certificado y/o constancia de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y/o drenaje
4	El o la Auxiliar administrativo	Recepción de certificado y/o constancia	Recibe el certificado y/o constancia de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y/o drenaje para ser entregado al solicitante (contribuyente).
5	La o el contribuyente	Entrega de certificado y/o constancia	Recibe el certificado y/o constancia de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y/o drenaje FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CERTIFICADO DE NO ADEUDO DE AGUA Y DRENAJE, CONSTANCIA DE NO REGISTRO Y NO SERVICIO DE AGUA



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha de solicitud
2. Se anotará la el nombre y domicilio del solicitante
3. Se anotará los datos del inmueble
4. Se anotarán los documentos que presenta el solicitante (recibo de pago de agua al corriente, recibos de pago de agua de 5 años anteriores, copia de boleta predial, copia de escritura pública)

- y/o compraventa, copia de traslado de dominio, copia de identificación oficial con fotografía, croquis de ubicación, fotografía del predio, carta poder cuando el trámite lo realice un tercero)
- Se expedirá el certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y drenaje por parte del Gerente de Comercialización.

SIMBOLOGÍA

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.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 5: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL SERVICIO DE AGUA Y/O DRENAJE.

OBJETIVO:

Llevar a cabo la correcta aplicación de la normatividad vigente para el cambio de propietario de servicios de agua y/o drenaje.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Auxiliar administrativo: 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 cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario del servicio 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 servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario 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.

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:

- Formato de solicitud de cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje

RESULTADOS:

Asistencia a los contribuyentes con el fin de apoyarlos en sus trámites de agua, drenaje y alcantarillado del Organismo del Agua, que darán como resultado el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje expedido por la Gerencia de Comercialización.

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- 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 cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
- La o el Auxiliar administrativo deberá hacer revisión de la documentación para poder realizar el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
- La o el Gerente de comercialización, firmara el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje respectivo.

— 2025 - 2027 —

*¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL SERVICIO DE AGUA Y/O DRENAJE

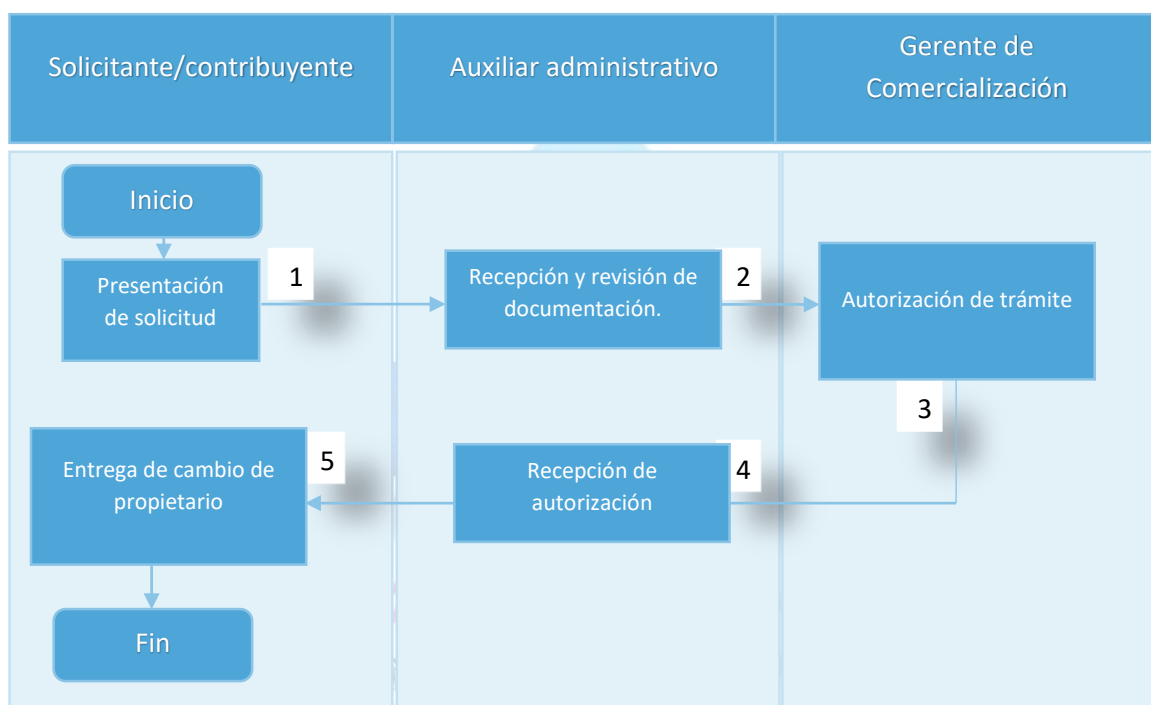
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

Área responsable: Gerencia de Comercialización

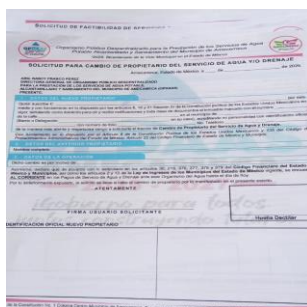
Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Presentación de solicitud	Usuario solicita el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje
2	El o la Auxiliar administrativo	Recepción y revisión de documentación	Recibe la solicitud y documentación respectiva para llevar a cabo el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje
3	El o la Gerente de Comercialización	Autorización de trámite	Recibe los resultados de la revisión de la documentación, posteriormente autoriza el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
4	El o la Auxiliar administrativo	Recepción de autorización	Recibe la autorización y se lleva a cabo el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
5	La o el contribuyente	Entrega de cambio de propietario	Recibe el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO DEL SERVICIO DE AGUA Y/O DRENAJE



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha de solicitud
2. Se anotará los datos del nuevo propietario
3. Se anotará los datos del anterior propietario
4. Se anotarán los datos de la operación (motivo del cambio de propietario)
5. Se anotarán la identificación del nuevo propietario
6. Se firmará por el solicitante y pondrá su huella dactilar del pulgar derecho.

SIMBOLOGÍA

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

*gobierno para todos
juntos construyendo futuro!*

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 6: 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 servicios de agua potable y drenaje y en general.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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 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 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:

- Formato de factibilidad de servicios para conexión de agua y/o drenaje
- 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:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- 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 contrato 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:

Nombre de la actividad: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

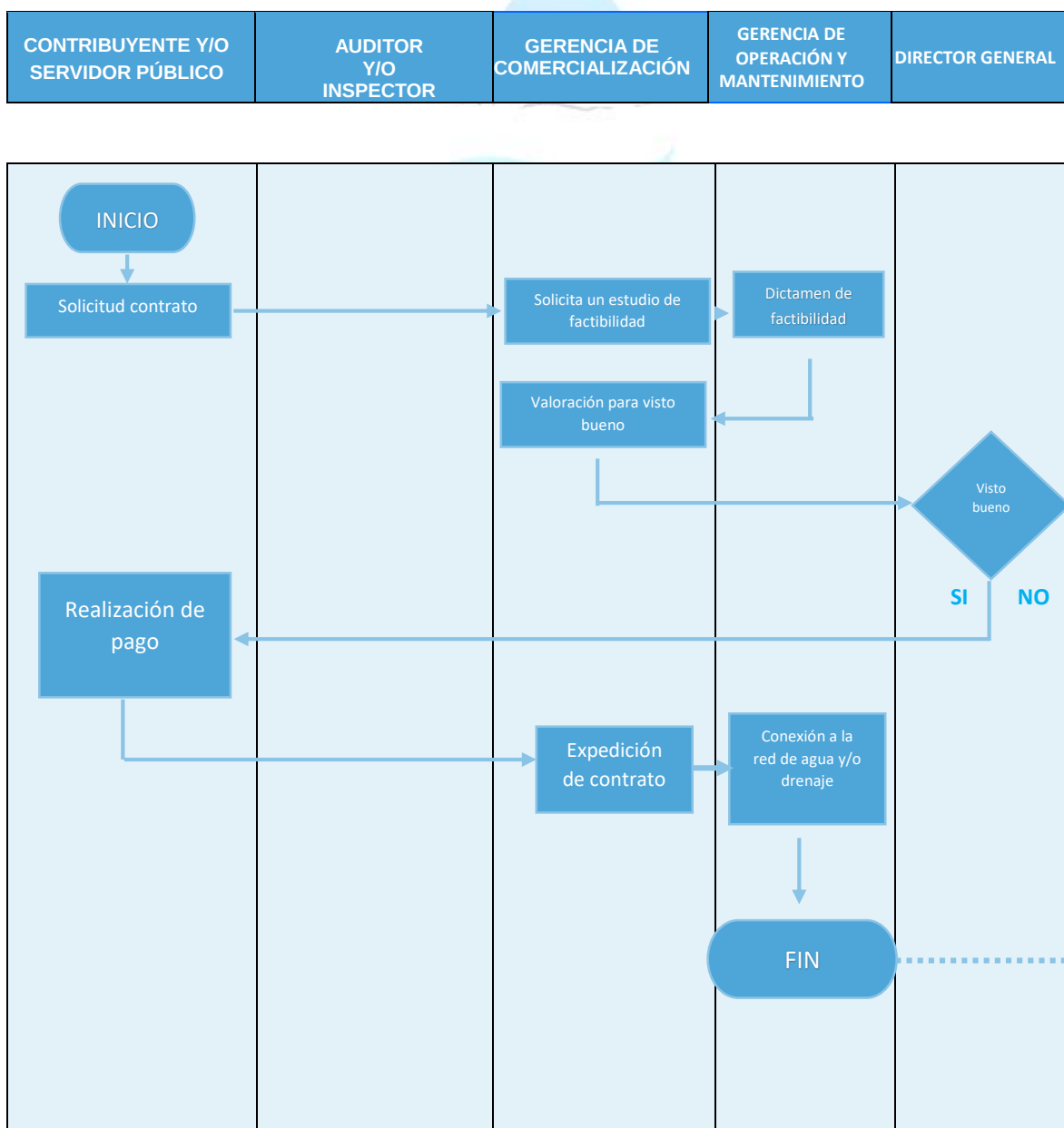
**Unidad administrativa: Gerencia de
Comercialización**

**Área responsable: Gerencia de
Comercialización**

Descripción de la actividad

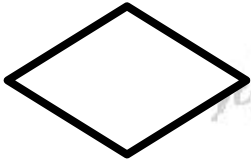
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de contrato	Usuario solicita contrato por servicios de agua y/o drenaje
2	El o la Gerente de Comercialización	Solicitud de factibilidad	Solicita un estudio de factibilidad a la Gerencia de Operación y Mantenimiento
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Dictamen de factibilidad	Emite el estudio de factibilidad para la realización o no del contrato de agua y/o drenaje.
4	El o la Gerente de Comercialización	Valoración para visto bueno	En caso de ser positivo el estudio de factibilidad se elabora contrato y se pasa a visto bueno al Director General
5	Director General	Visto bueno	Da visto bueno para llevar a cabo el contrato de agua y/o drenaje.
6	La o el contribuyente	Realización de pago	Usuario acude a realizar pago ante la Gerencia de Administración y Finanzas
7	El o la Gerente de Comercialización	Expedición de contrato	Expide el contrato de agua y/o drenaje al contribuyente.
8	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Realización de conexión	Lleva a cabo la obra de conexión a la red de agua y/o drenaje FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA
Y/O DRENAJE



SIMBOLOGÍA

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 decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 7: 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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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 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 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.

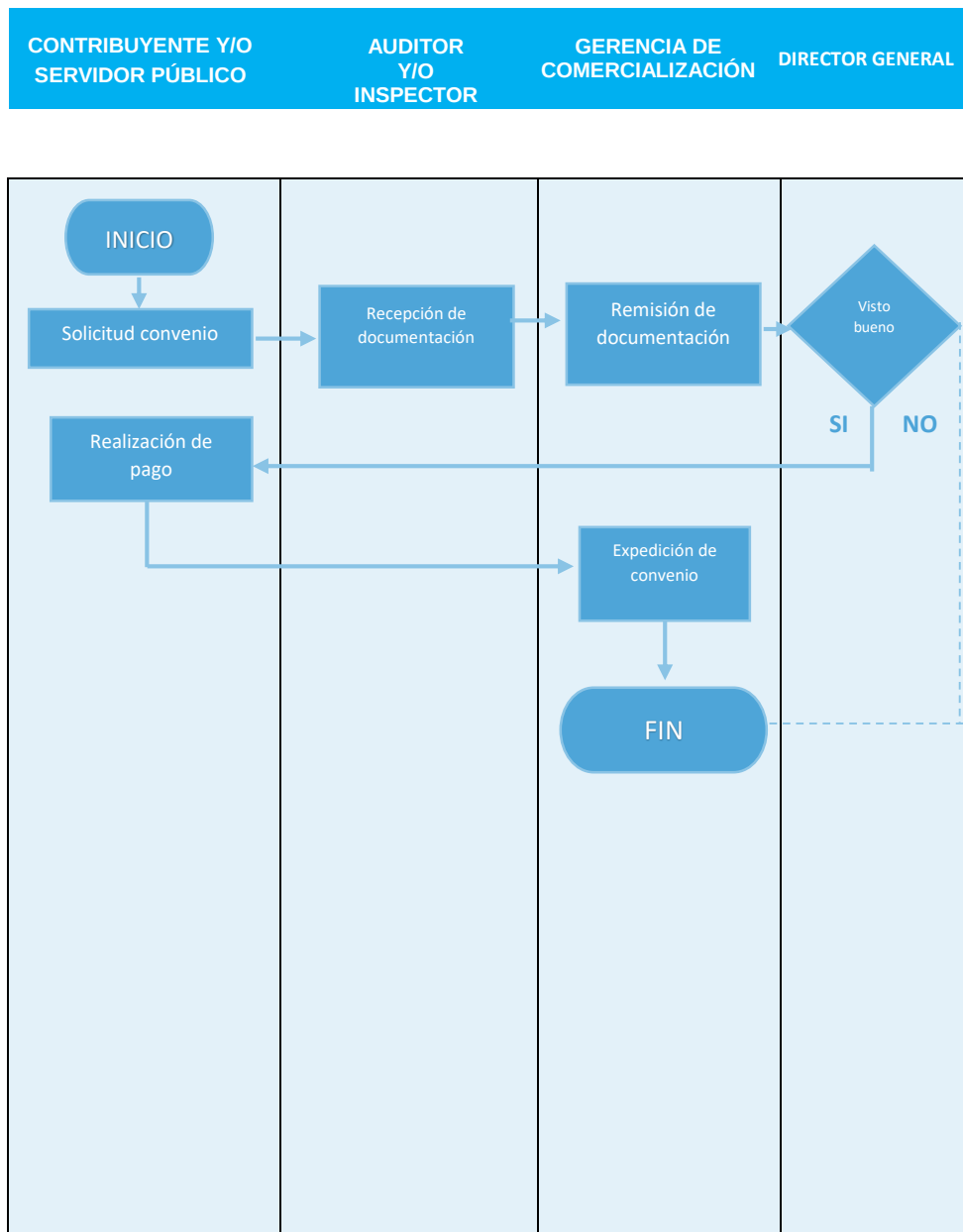
POLÍTICAS:

- El horario de suscripción de convenios de pago, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- 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.

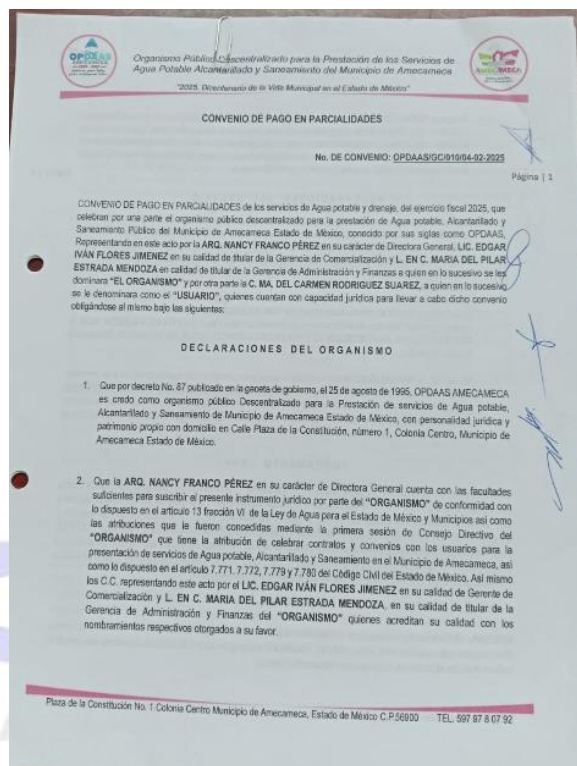
DESARROLLO:

Nombre de la actividad: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO			
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización		Área responsable: Gerencia de Comercialización	
Descripción de la actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de convenio	Usuario solicita Convenio de Pago por servicios de agua y/o drenaje
2	El o la Auditor(a) y/o inspector (a)	Recepción de documentación	Recibe la documentación para su análisis
3	El o la Gerente de Comercialización	Remisión de documentación	Remite la documentación para su visto bueno y aprobación y/o rechazo a la Dirección General
4	Director General	Visto bueno	Da visto bueno para llevar a cabo el convenio de agua y/o drenaje.
5	La o el contribuyente	Realización de pago	Usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas
6	El o la Gerente de Comercialización	Expedición de convenio	Expide y entrega del convenio de pago de agua y/o drenaje al contribuyente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de
Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
2025 - 2027 - Gobierno para todos juntos construyendo futuro

CONVENIO DE PAGO EN PARCIALIDADES

No. DE CONVENIO: OPDAAS/GC/019/04-02-2025

Página | 1

CONVENIO DE PAGO EN PARCIALIDADES de los servicios de Agua potable y drenaje, del ejercicio fiscal 2025, que celebran por una parte el organismo público descentralizado para la prestación de servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento Público del Municipio de Amecameca Estado de México, conocido por sus siglas como OPDAAS, Representado en este acto por la ARG. NANCY FRANCO PÉREZ en su carácter de Directora General, LIC. EDGAR IVÁN FLORES JIMÉNEZ en su calidad de titular de la Gerencia de Comercialización y L. EN C. MARIA DEL PILAR ESTRADA MENDOZA en su calidad de titular de la Gerencia de Administración y Finanzas a quien en lo sucesivo se le denominará "EL ORGANISMO" y por otra parte la C. MA. DEL CARMEN RODRIGUEZ SUAREZ, a quien en lo sucesivo se le denominará como el "USUARIO", quienes cuentan con capacidad jurídica para llevar a cabo dicho convenio obligándose al mismo bajo las siguientes:

DECLARACIONES DEL ORGANISMO

1. Que por decreto No. 87 publicado en la gaceta de gobierno, el 25 de agosto de 1995, OPDAAS AMECAMECA es creado como organismo público descentralizado para la prestación de servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Amecameca Estado de México, con personalidad jurídica y patrimonio propio con domicilio en Calle Plaza de la Constitución, número 1, Colonia Centro, Municipio de Amecameca Estado de México.
2. Que la ARG. NANCY FRANCO PÉREZ en su carácter de Directora General cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico por parte del "ORGANISMO" de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 fracción VI de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios así como las atribuciones que le fueron concedidas mediante la primera sesión de Consejo Directivo del "ORGANISMO" que tiene la atribución de celebrar contratos y convenios con los usuarios para la prestación de servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento en el Municipio de Amecameca, así como lo dispuesto en el artículo 7.771, 7.772, 7.773 y 7.780 del Código Civil del Estado de México. Así mismo los C.C. representando este acto por el LIC. EDGAR IVÁN FLORES JIMÉNEZ en su calidad de Gerente de Comercialización y L. EN C. MARIA DEL PILAR ESTRADA MENDOZA, en su calidad de titular de la Gerencia de Administración y Finanzas del "ORGANISMO" quienes acreditan su calidad con los nombramientos respectivos otorgados a su favor.

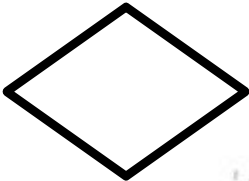
Plaza de la Constitución No. 1 Colonia Centro Municipio de Amecameca, Estado de México. C.P. 56900 TEL. 597 87 8 07 92

INSTRUCTIVO DE LLENADO

6. Se anotará el número de convenio
7. Se anotará la fecha de suscripción del convenio
8. Se anotará el nombre y domicilio del usuario que suscribe el convenio
9. Se anotará la deuda total del servicio
10. Se anotará los pagos y la fecha que se hará de los mismos
11. Se firmará por el usuario y personal de OPDAAS el convenio

SIMBOLOGÍA:

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 decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 8: 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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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 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 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.

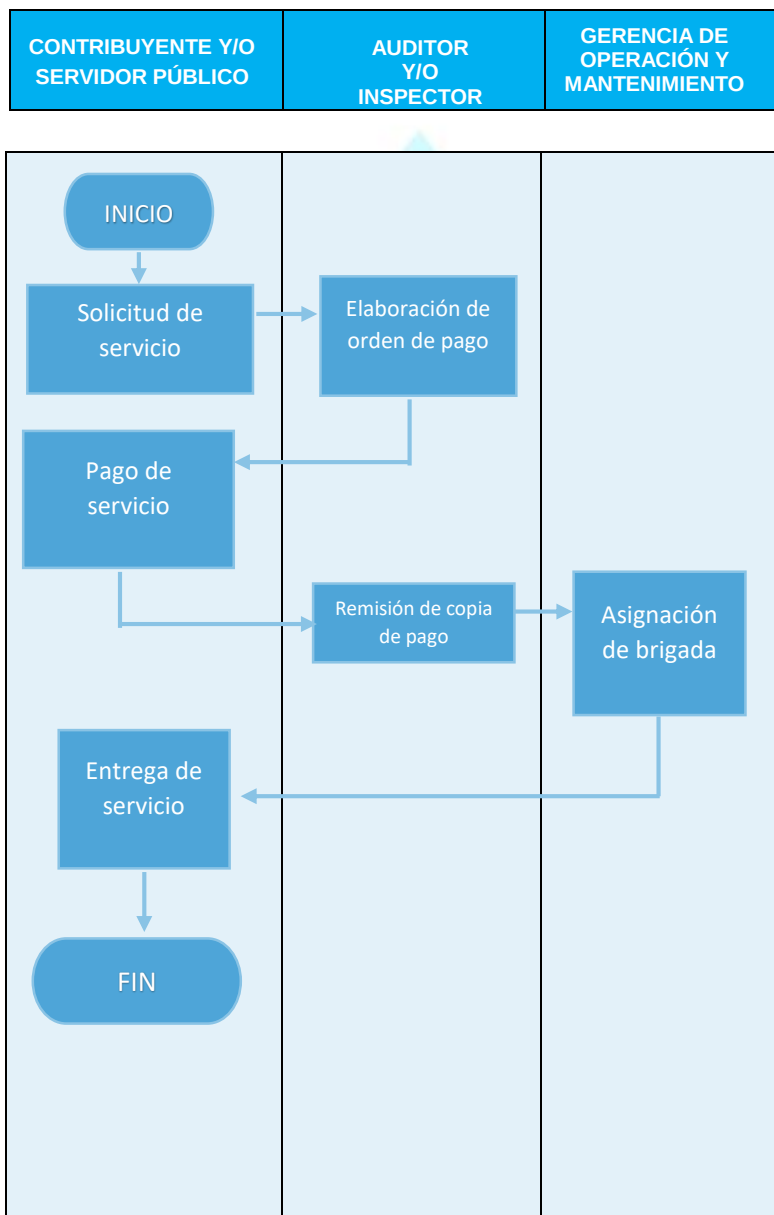
POLÍTICAS:

- El horario de servicios de pipa, será de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 12:00 horas los días sábados.
- 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:

Nombre de la actividad: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA			
Unidad administrativa: Gerencia de Operación y Mantenimiento		Área responsable: Gerencia de Operación y Mantenimiento	
Descripción de la actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de servicio	Usuario solicita Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa
2	El o la Auditor y/o inspector (a)	Elaboración de orden de pago	Levanta la orden de pago del servicio de Camión Cisterna y/o pipa
3	La o el contribuyente	Pago de servicio	Usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas
4	El o la Auditor y/o inspector	Remisión de copia de pago	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	Asignación de brigada	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 el contribuyente	Entrega de servicio	Recibe el servicio FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA
Y/O PIPA**



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

OPDAAS AMECAMECA		Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca Año 2022 -2024		AMECAMECA	
REPORTE DE TRABAJO (CAMIÓN CISTERNA O PIPA)					
FECHA:		VALE No.:		FOLIO:	
USUARIOS:		VALE No.:		VIAJES:	
APOYO VACTOR ()		APOYO CIUDADANO ()		VENTA DE PIPA ()	
OTROS ()					
UBICACION:					
REPORTA:					
DELEGACIÓN:					
TELÉFONO:					
AUTORIZA			BRIGADA		
NOMBRE Y FIRMA					
OBSERVACIÓN DE BRIGADA					
DOMICILIO		NOMBRE		HORA	
OBSERVACIONES DEL USUARIO					
PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN No. 1 TEL 597 978 07 92					

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha
2. Se anotará el número de folio consecutivo del servicio
3. Se anotará el o los numero de usuarios a los que se le brindará el servicio
4. Se anotará los numero de viajes de pipa
5. Se anotarán los viajes de pipas
6. Se anotará el tipo de servicio que se dará (vactor, apoyo ciudadano, venta de pipa)
7. Se anotará la ubicación donde se brindará el servicio
8. Se anotará el nombre de la persona que reporta
9. Se anotará la delegación donde se brindará el servicio
10. Se anotará el número de teléfono de la persona a la que se le brindará el servicio
11. Se firmará el reporte por quien autoriza el servicio
12. Se anotará la brigada que dará el servicio
13. Se anotarán las observaciones hechas por la brigada (domicilio, nombre, hora y firma)
14. Se anotarán las observaciones hechas por el usuario

SIMBOLOGÍA:

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.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 9: CAMBIO DE RAMAL

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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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:

- El horario de servicio, será de 07:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 10:00 horas los días sábados.
- 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 caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos 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 a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: CAMBIO DE RAMAL

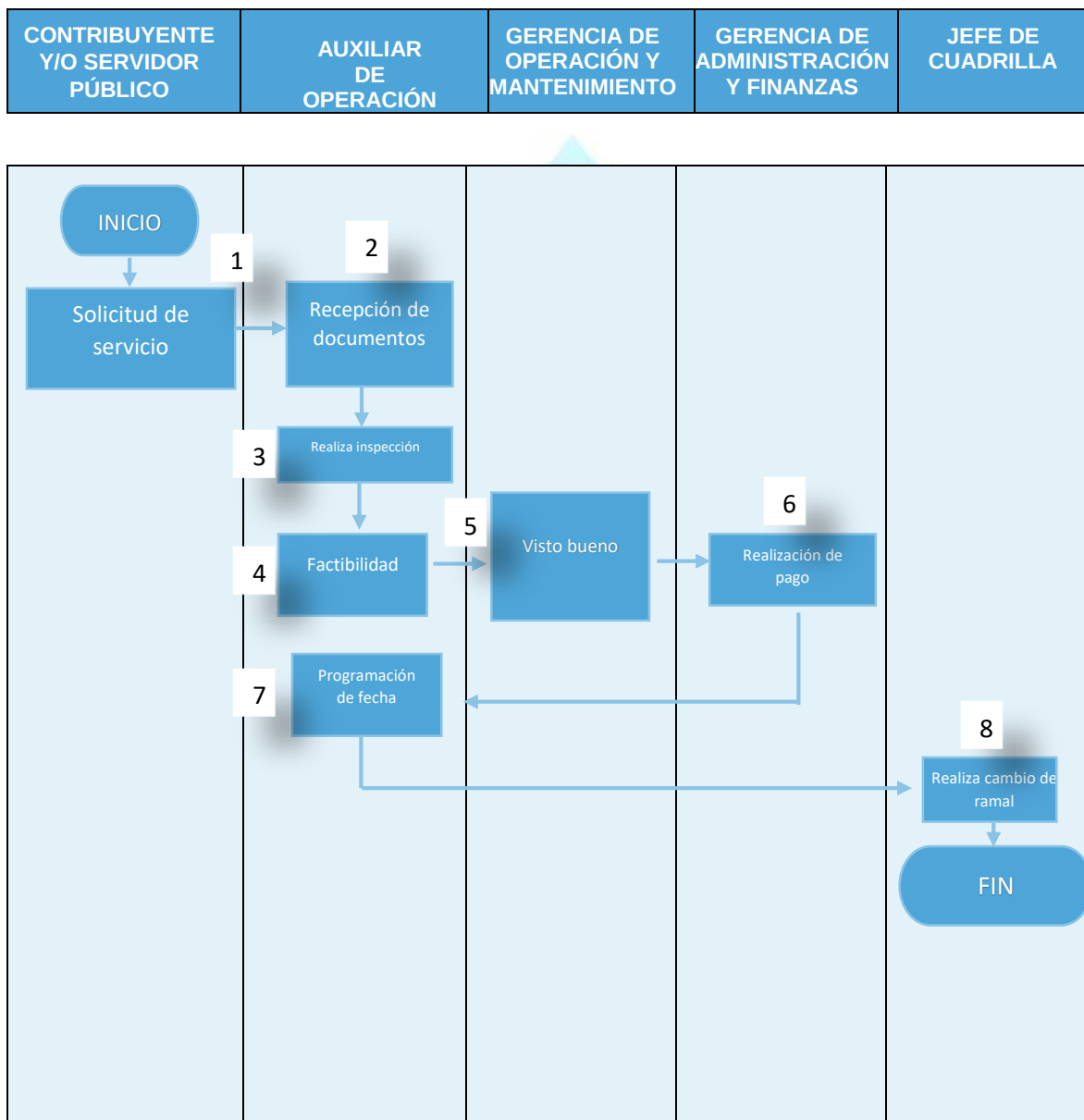
Unidad administrativa: Gerencia de
Operación y Mantenimiento

Área responsable: Gerencia de
Operación y Mantenimiento

Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de servicio	Usuario solicita Servicio de nuevo ramal
2	El o la Auxiliar de Operación	Recepción de documentos	Se reciben los documentos que acreditan la propiedad del contribuyente para poder para poder realizar el servicio
3	El o la Auxiliar de Operación	Inspección	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	Factibilidad	Lleva a cabo el dictamen de factibilidad para después notificar al contribuyente para pagar el servicio correspondiente.
5	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Visto bueno	Se le da visto bueno del servicio de cambio de ramal
6	El o la contribuyente	Pago de servicio	El usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas
7	El o la Auxiliar de Operación	Programación de fecha	Programa la fecha para llevar a cabo el cambio de ramal.
8	Jefe de Cuadrilla	Realización de cambio de ramal	Lleva a cabo el cambio de ramal FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
"2025. Bicentenario de la Vida Municipal en el Estado de México"

SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DE CAMBIO DE RAMAL DE AGUA Y/O DRENAJE POR TERMINO DE VIDA ÚTIL
Amecameca, Estado de México a ____ de ____ de 2025

ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL DE ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA (OPDAAS)
PRESENTE

1. DATOS DEL SOLICITANTE
Quien suscribe C. _____ por este medio
y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 16 y 31 fracción IV de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en vigor,
señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones y toda clase de documentos el inmueble marcado con el número _____ de la
calle _____ delegación _____ en el
municipio de _____ de la manera más atenta y respetuosa comparezco ante usted para solicitar, se lleve a
cabo una inspección para el cambio de mi ramal de SERVICIO DE: AGUA _____ Y/O DRENAJE _____

2. DATOS DEL INMUEBLE
Ubicado en la calle: _____ y _____ No. Ext. _____ No. Int. _____
entre las calles _____ y _____ en el Municipio
de Amecameca, Estado de México, (Delegación o Barrio _____ en su caso)
mismo que tiene una Denominación del predio: _____ Clave _____
catastral: _____ Superficie de terreno de: _____ m² y de
construcción: _____ m², Tipo de uso: _____ diámetro de agua _____ mm y drenaje _____ mm.
Motivo del cambio de ramal: _____ Reubicación _____ Otro (especificar): _____
Proponiendo a este organismo la siguiente documentación con el fin de acreditar y actualizar mis datos de la propiedad del inmueble antes referido:

3. DOCUMENTOS QUE PRESENTA

SI	NO	SI	NO
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

(La documentación se requiere en original y copia para su cotejo)
Ante esta solicitud declaro bajo protesta de decir verdad que todo lo manifestado es completamente fehaciente, comprometiéndome a todas las obligaciones que por hecho y derecho se deriven de la misma.
Fundo mi petición con lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 5, 44, 45, 67, 68 fracción II, 70, 71, 72, 75 y demás relativos y aplicables de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios vigente en la entidad.
Una vez aprobada la solicitud de FACTIBILIDAD DE SERVICIOS, soy sabedor (a) de las sanciones a las cuales puedan incurrir por omisión a alguno de los artículos ya señalados, esto en base a lo dispuesto por el Código de procedimientos administrativos y demás disposiciones legales aplicables.
Sin más por el momento y en espera de una respuesta favorable, quedo de usted.
PROTESTO LO NECESARIO

FIRMA DE PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL: _____
NOMBRE COMPLETO: _____
REFERENCIA DEL DOMICILIO: _____
TELÉFONO: _____
Nota: El OPDAAS no prejuzga sobre derechos de terceros de documentos presentados que acrediten la propiedad del inmueble

Plaza de la Constitución No. 1 Colonia Centro Municipio de Amecameca, Estado de México C.P. 59900 TEL. 597 97 8 07 52 Página 1 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha
2. Se anotará el nombre del solicitante
3. Se anotará el domicilio del solicitante
4. Se anotarán los datos del inmueble donde se hará el servicio
5. Se anotarán los documentos que presenta el solicitante (recibo de pago de agua al corriente, recibos de pago de agua de 5 años anteriores, copia de boleta predial, copia de escritura pública y/o compraventa, copia de traslado de dominio, copia de identificación oficial con fotografía, croquis de ubicación, fotografía del predio, carta poder cuando el trámite lo realice un tercero)
6. Se firmará el documento por el solicitante.

SIMBOLOGÍA:

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 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.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

OPDAAS
AMECAMECA
— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 10: 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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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, 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, 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 Reparación de fugas 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, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería del Organismo del Agua.

POLÍTICAS:

- El horario de servicio, será de 07:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 10:00 horas los días sábados.
- 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, 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 caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos 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 a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: REPARACIÓN DE FUGAS

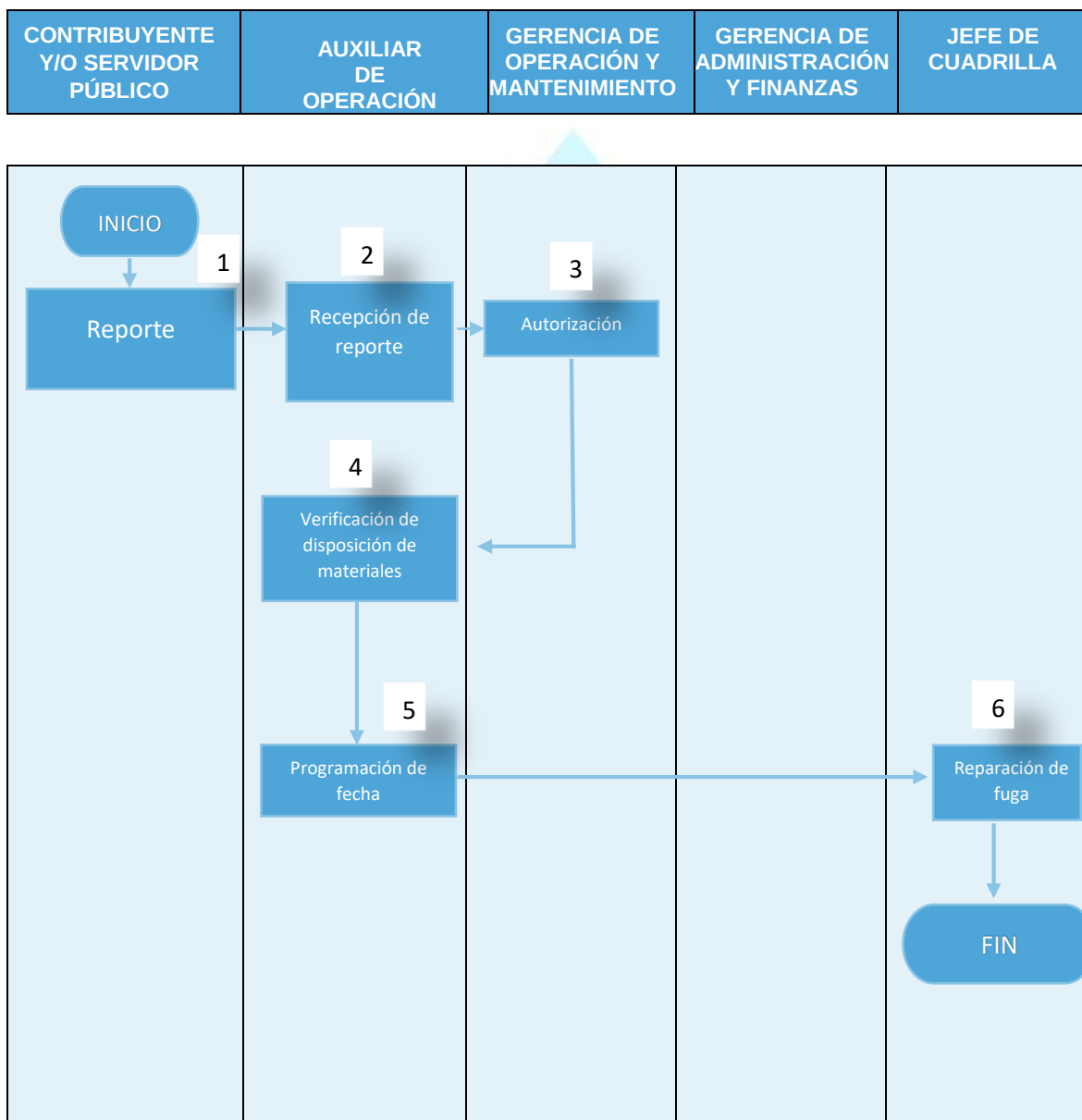
**Unidad administrativa: Gerencia de
Operación y Mantenimiento**

**Área responsable: Gerencia de
Operación y Mantenimiento**

Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de actividad	Desarrollo de actividad
1	La o el contribuyente	Reporte	Usuario reporta fuga de agua y/o drenaje
2	El o la Auxiliar de Operación	Recepción de reporte	Recibe el reporte y da vista al Gerente de Operación y Mantenimiento.
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Autorización	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	Verificación de disposición de materiales	Verifica la disposición de materiales para reparación de fuga, en caso negativo se solicita a la Gerencia de Administración y Finanzas para adquisición de los mismos.
5	El o la Auxiliar de Operación	Programación de fecha	Programa la fecha para la reparación y asigna jefe de cuadrilla y brigada
6	Jefe de Cuadrilla	Reparación de fuga	Lleva a cabo la reparación de fugas FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

OPDAAS AMECAMECA		Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 2022 - 2024		AMECAMECA	
ORDEN DE TRABAJO DE AGUA					
FECHA:		FOLIO:			
DESTAPAR CONEXIÓN		DESFOGAR RECONEXIÓN		REPARAR FUGA 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					

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha
2. Se anotará el número de folio consecutivo del servicio
3. Se anotará el tipo de servicio que se dará (destapar, conexión, desfogar, reconexión, reparar fuga, restricción)
4. Se anotará la ubicación donde se brindará el servicio
5. Se anotará el nombre de la persona que reporta
6. Se anotará la delegación donde se brindará el servicio
7. Se anotará el número de teléfono de la persona a la que se le brindará el servicio
8. Se firmará el reporte por quien autoriza el servicio
9. Se anotará la brigada que dará el servicio
10. Se anotarán las observaciones hechas por la brigada
11. Se anotarán las observaciones hechas por el usuario

SIMBOLOGÍA:

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 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.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

OPDAAS
AMECAMECA
— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 11: 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.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- 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 Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- 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, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Auxiliar de Órgano Interno de Control: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Órgano Interno de Control 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 Órgano Interno de Control 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 contribuyentes y servidores públicos con relación a los trámites y servicios que brinda la Órgano Interno de Control del Organismo del Agua.

Información: Son los datos, registros, informes, legislación y documentos que posee la Órgano Interno de Control 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:

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:

- El horario de recepción, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- La o el Titular del Órgano Interno de Control 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 Órgano Interno de Control 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 Órgano Interno de Control 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 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 Órgano Interno de Control durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control, 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 Órgano Interno de Control deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO

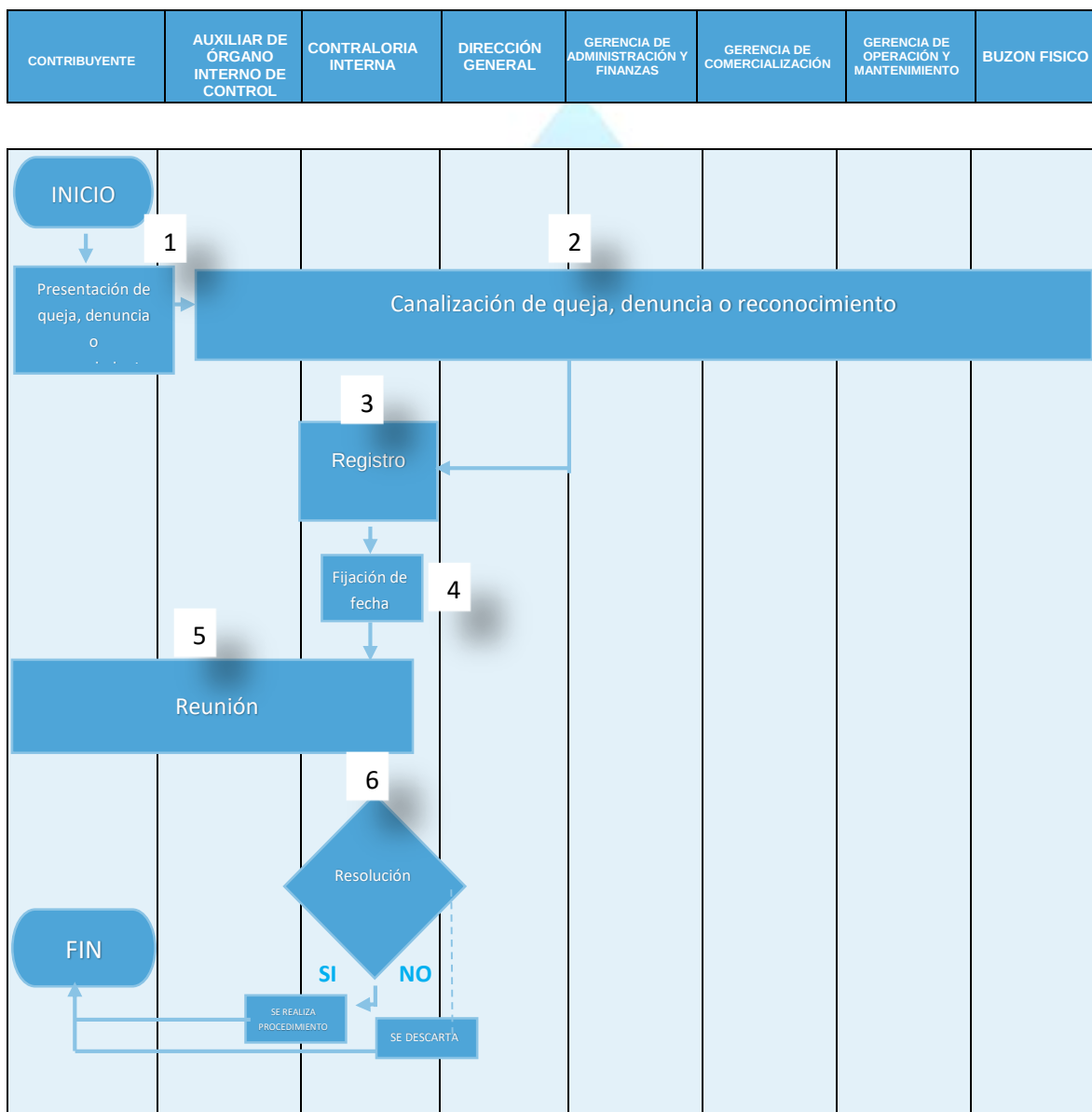
Unidad administrativa: Órgano Interno de Control

Área responsable: Órgano Interno de Control

Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Presentación de queja, denuncia o reconocimiento	Usuario presenta la queja, denuncia o reconocimiento ante la Órgano Interno de Control, buzón físico, Gerencia de Comercialización, gerencia de Administración y Finanzas, gerencia de Operación y Mantenimiento y/o Dirección General
2	La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control	Canalización de queja, denuncia o reconocimiento	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 Órgano Interno de Control	Registro	Se lleva a cabo el registro en el sistema de la queja, denuncia o reconocimiento.
4	La o el Titular del Órgano Interno de Control	Fijación de fecha	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)	Reunión	Se lleva a cabo reunión de conciliación para buscar solución.
6	La o el Titular del Órgano Interno de Control	Resolución	En caso negativa la solución hace la investigación correspondiente para allegarse de elementos para proceder o absolver al servidor público. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMACIÓN:
**NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA
O RECONOCIMIENTO**



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

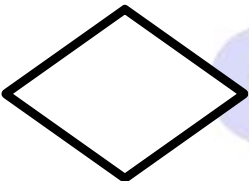
ATENCIÓN DE QUEJA Y DENUNCIA	
FECHA:	
REPORTE:	
DIRECCIÓN:	
ENTRE CALLES:	
REPORTA:	
TELÉFONO:	
MUNICIPIO O DEL.	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha
2. Se anotará el reporte de queja y/o atención
3. Se anotará la dirección donde se suscitó el reporte de queja y/o atención
4. Se anotarán las calles entre las que se encuentra
5. Se anotará el nombre de quien reporta
6. Se anotará el teléfono de quien reporta
7. Se anotará el municipio y/o delegación

SIMBOLOGÍA:

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 decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 12: RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

OBJETIVO:

Dar trámite y proporcionar al solicitante el acceso a la información pública de los documentos que se encuentren en posesión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, de conformidad con lo previsto en la Ley de la materia.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, Título Séptimo, Acceso a la Información Pública, Capítulo I, Del Procedimiento de Acceso a la Información Pública, artículos 150-175, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo I De las Dependencias Administrativas, artículos 86 y 87, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993.
- Criterios de Interpretación del Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública.
- Resoluciones emitidas por el Pleno del INFOEM.
- Bando Municipal de Amecameca.

DEFINICIONES:

Unidad de Transparencia: La establecida por el sujeto obligado para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de información pública en sus respectivos portales de transparencia; tramitar las solicitudes de acceso a la información pública

INFOEM o Instituto: Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios

Ley: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

SAIMEX: Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.

IPOMEX: Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Servidor Público Habilitado: Persona encargada dentro de las diversas unidades administrativas o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información

Sujeto Obligado: Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos estatales y municipales, así como del gobierno y de la administración pública municipal y sus organismos descentralizados, asimismo de cualquier persona física, jurídico colectiva o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito estatal y municipal, que deba Cumplir con las obligaciones previstas en la Ley en este caso es del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.

Información confidencial: Se considera como información confidencial los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos Comité de Transparencia: Cuerpo colegiado que se integra para resolver sobre la información que deberá clasificarse, así como para atender y resolver los requerimientos de las Unidades de Transparencia y del Instituto. Se integra por el Titular de la Unidad de Transparencia, el responsable del área Coordinadora de archivos, el Titular del Órgano de Control Interno y el servidor público encargado de la protección de los datos personales cuando sesione.

INSUMOS:

Solicitudes de acceso a la información debidamente requisitadas

RESULTADOS:

Atender en tiempo y forma las solicitudes efectuadas a la Unidad de Transparencia, con profesionalismo, de manera clara y eficiente a todas las solicitudes de acceso

a la información pública ingresadas al portal del SAIMEX de este organismo del Agua.

POLÍTICAS:

- El horario de servicio, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- Las solicitudes de acceso a la información pueden ser presentadas a través de SAIMEX, vía correo electrónico institucional, correo postal, mediante escrito simple, por teléfono, incluso, de manera verbal.
- La UT llevará un registro diario de las solicitudes de información ingresadas a través de los diversos medios.
- Al realizar la entrega de la información se debe revisar que no contenga datos personales, que puedan identificar o ser identificable una persona, en caso entonces de realizar una sesión con el Comité de Transparencia a efecto de realizar a versión pública de la misma, así mismo de debe revisa el contenido de información reservada o confidencial.
- La información entregada al solicitante por parte del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca lo será de acuerdo con las facultades, competencias y atribuciones previstas en los diversos marcos normativos.
- Los habitantes de Amecameca, así como todos los mexiquenses en general de México pueden acudir al Sistema de Acceso a la Información Pública de Oficio realizar la petición de acceder a información pública mediante la plataforma.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Unidad administrativa: Unidad de Transparencia

Área responsable: Unidad de Transparencia

Descripción de la actividad

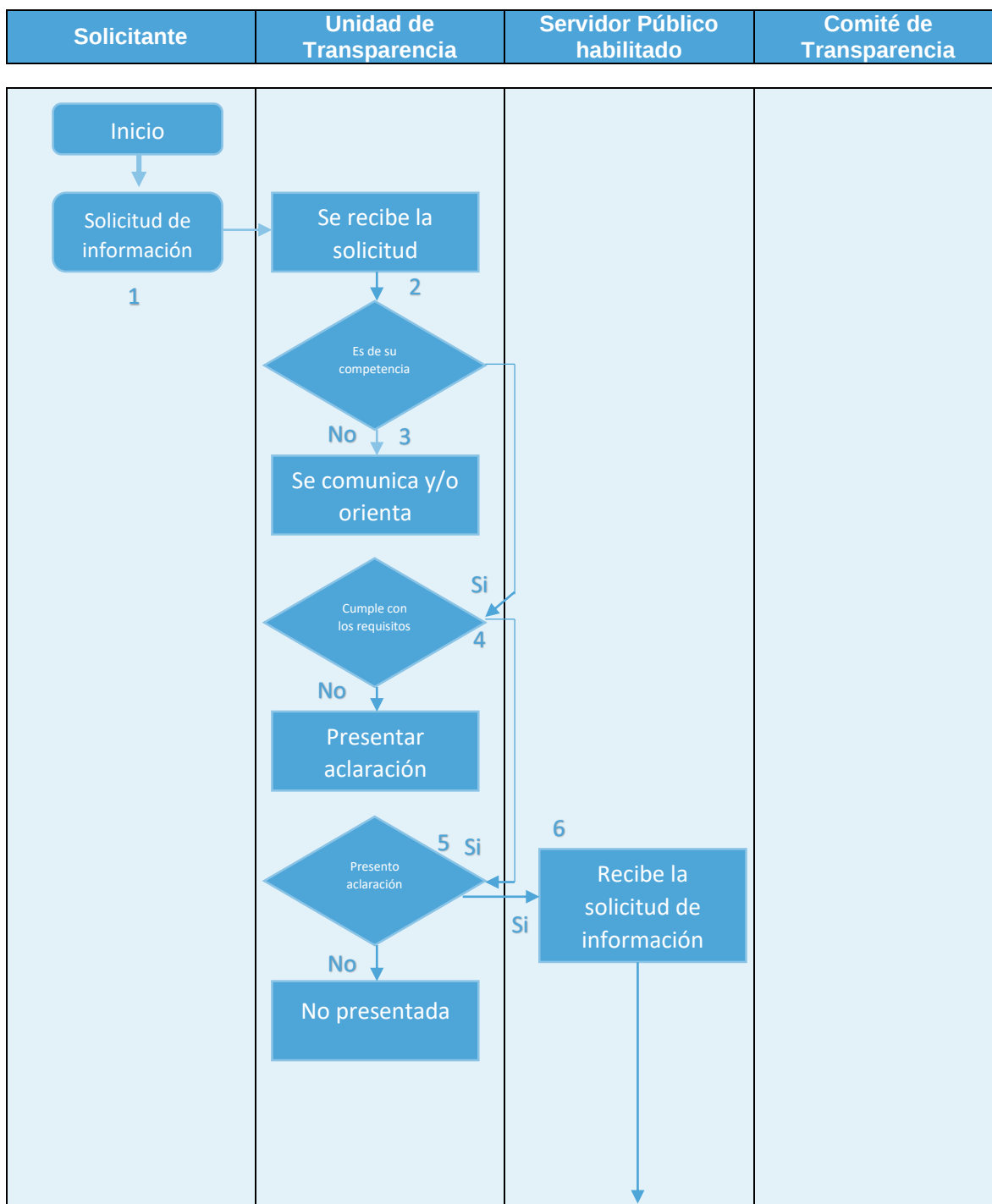
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	Solicitante	Solicitud	Realiza una solicitud de Acceso a la Información en la Plataforma SAIMEX, verificando que sea competencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca. Sujeto Obligado (S.O.).
2	Unidad de Transparencia	Notificación de negativa	En caso de no ser competencia del S.O. se deberá comunicar al Solicitante dentro de los tres días hábiles posteriores y, en su caso orientar al solicitante para que realice su solicitud a los Sujetos Obligados competentes.
3	Unidad de Transparencia	Notificación positiva	En caso de ser competencia del S.O. se verifica que cumpla con los requisitos para iniciar con el procedimiento.
4	Unidad de Transparencia	Solicitud de elementos	En caso de no cumplir con los requisitos se requerirá al solicitante, por una sola vez y dentro de un plazo que no exceda de cinco días hábiles, indique otros elementos que complementen. Corrijan o amplíen los datos proporcionados, dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles.
5	Solicitante	No presentación de documentos	En caso de que la solicitante no presente dicha aclaración, la solicitud se tendrá por no presentada.

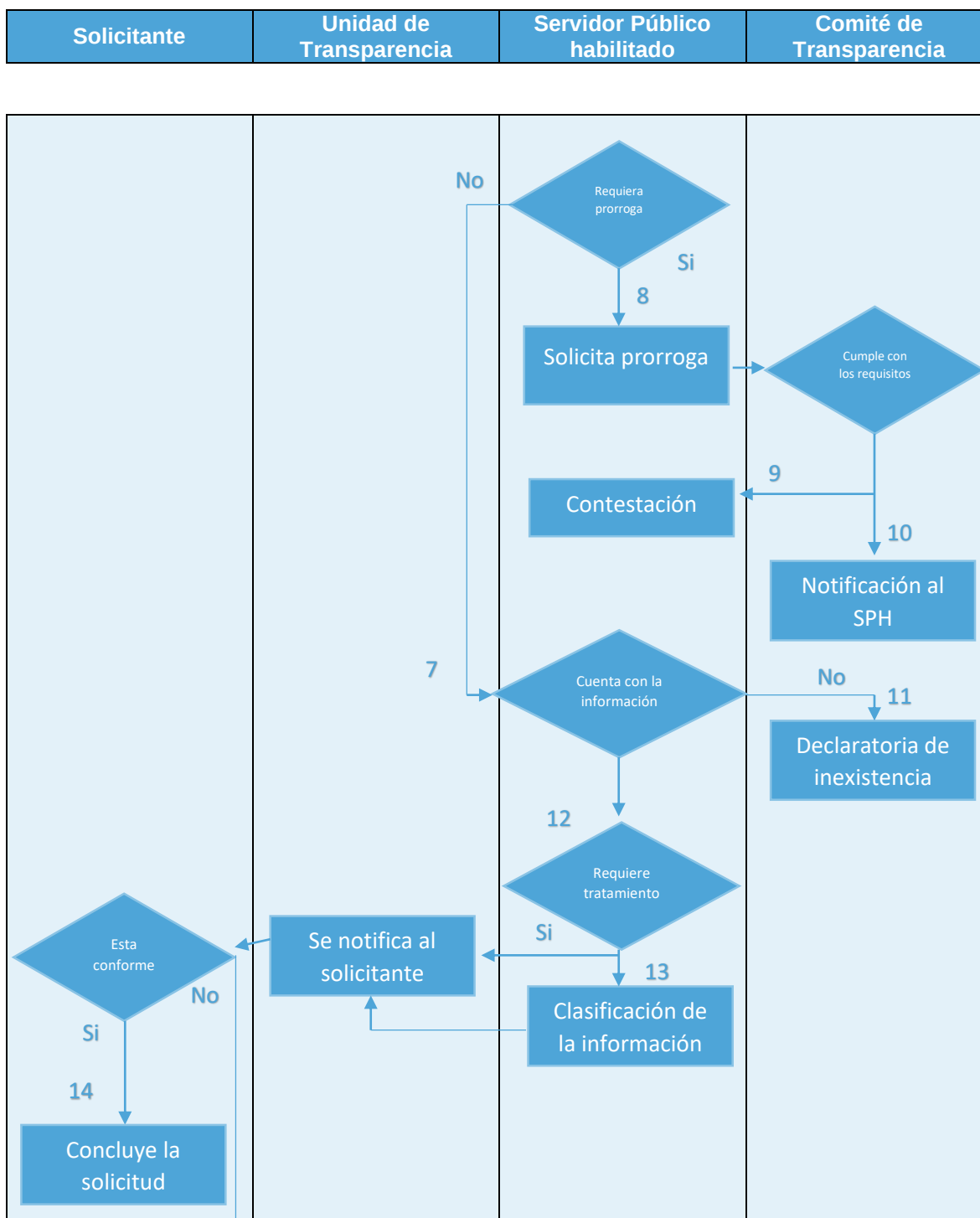
6	Unidad de Transparencia	Se turna al sujeto habilitado	En caso de cumplir con los requisitos o presentar la aclaración, se turna al Sujeto Habilitado competente para que realice la búsqueda exhaustiva de la información solicitada, para que, en un plazo no mayor a quince días hábiles se notifique la respuesta al Solicitante.
7	Servidor Público Habilitado	Búsqueda de información	En caso de no requerir prórroga se continúa con la búsqueda de información.
8	Servidor Público Habilitado	Solicitud de Prorroga	En caso de requerir prórroga, la unidad administrativa correspondiente deberá solicitarla a través de la plataforma y mediante oficio de manera fundada y motivada para ser aprobada por el Comité de Transparencia.
9	Servidor Público Habilitado	Contestación de prórroga	En caso de que la prórroga sea rechazada se debe dar contestación a la solicitud dentro de plazo previamente establecido.
10	Comité de Transparencia	Notificación de prórroga	En caso de que la prórroga sea aprobada, se le notifica al solicitante y al área administrativa que cuenta con siete días hábiles más para dar contestación a lo solicitado.
11	Comité de Transparencia	Emisión de resolución	En caso de no contar con la información en los archivos del S.O, se expedirá una resolución que confirme la inexistencia del documento y se notificará al Órgano interno de control, para que inicie el procedimiento de responsabilidad administrativa que corresponda. En caso de contar con la información, ¿Requiere tratamiento?
12	Unidad de Transparencia	Notificación de disponibilidad de información	En caso de que la información no requiera tratamiento, se le notificará al solicitante si la información requerida ya esté disponible en medios impresos se le hará saber al solicitante la fuente, el lugar y la forma en que puede consultar, reproducir o adquirir dicha información

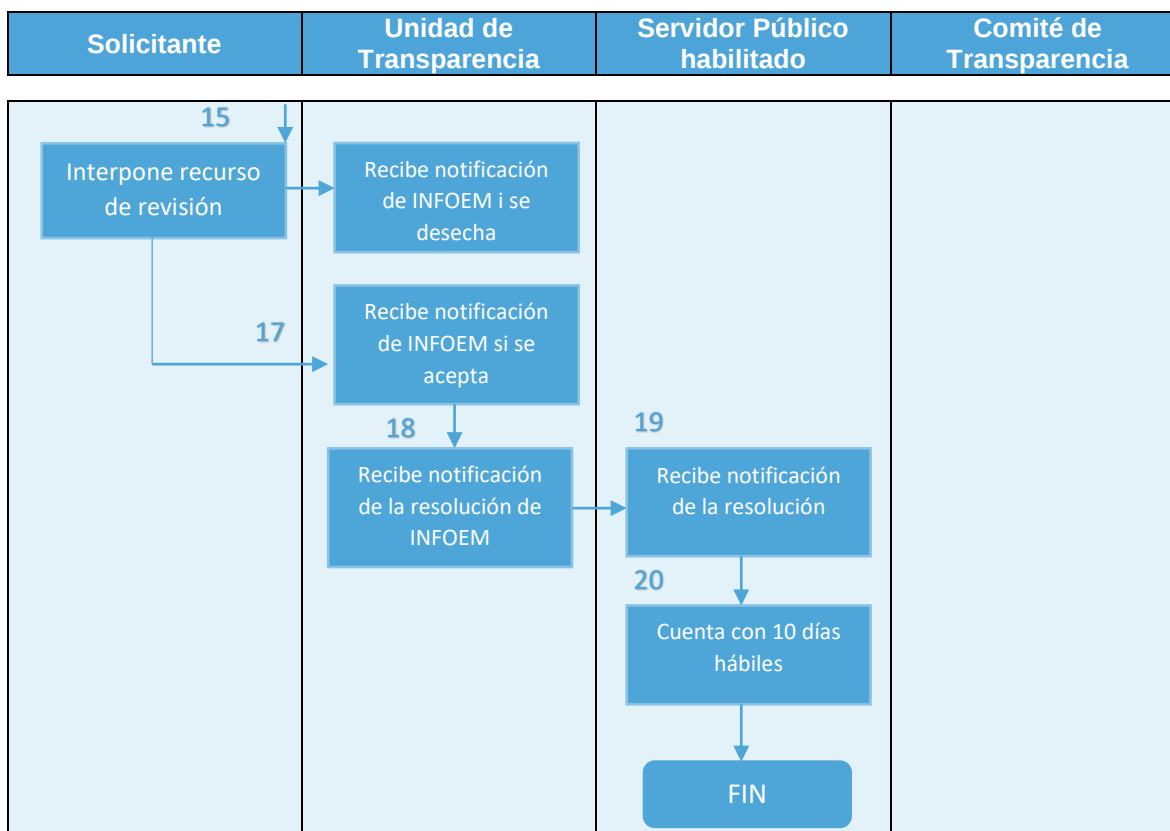
13	Servidor Público Habilitado	Clasificación de información	En caso de que la información requiera tratamiento, Procedimiento "De la Clasificación de Información".
14	Servidor Público Habilitado	Conclusión de la solicitud	Si el solicitante está conforme con la información proporcionada, en un periodo de quince días hábiles se dará por concluida la solicitud.
15	Servidor Público Habilitado	Recurso de revisión	Si el solicitante no está conforme con la información proporcionada, cree que ha sido violentado su derecho al acceso a la información o no le fue notificada dentro del periodo previamente establecido, puede interponer Recurso de Revisión.
16	Unidad de Transparencia	Notificación del recurso de revisión	Recibe la notificación del INFOEM si el Recurso es desechado.
17	Unidad de Transparencia	Admisión de recurso	Recibe la notificación del INFOEM si el Recurso es admitido.
18	Unidad de Transparencia	Resolución	Recibe la notificación de la Resolución por parte del INFOEM.
19	Servidor Público Habilitado	Notificación de resolución	Recibe la Notificación de la Resolución por parte de la Unidad de Transparencia.
20	Servidor Público Habilitado	Cumplimiento de resolución	Cuenta con 10 días hábiles para dar cumplimiento a la Resolución.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

DIAGRAMACIÓN:

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.







Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha _____

1.- DATOS DEL SOLICITANTE O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____
 Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre(s) _____

En caso de Persona Moral: _____
 Denominación o Razón Social _____

Representante (en su caso) _____
 Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre (s) _____

2.- FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES Y DAR SEGUIMIENTO A SU SOLICITUD

Elija con una "X" la opción deseada:

☐ Personalmente o a través de su representante (Sin costo)

☐ Por correo registrado con acuse de recibo

☐ Por mensajería (Siempre y cuando usted, al presentar su solicitud, haya cubierto o cubra, el pago de servicio respectivo. Si usted no cubre este pago, la notificación se realizará por correo registrado).

☐ Por correo electrónico

En caso de seleccionar la opción de correo registrado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle _____ No. Int. / Ext. / Depto. _____ Colonia o Fraccionamiento _____ Delegación o Municipio _____ Entidad Federativa _____

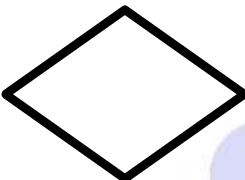
Localidad _____ País _____ Código Postal _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Se anotará la fecha
2. Se anotará el correo electrónico del solicitante
3. Se anotará el nombre del solicitante
4. Se anotará el domicilio del solicitante
5. Se anexará la solicitud del solicitante

*Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

SIMBOLOGÍA

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 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 decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

— 2025 - 2027 —
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!



REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Julio 2025	Elaboración del Manual de Procedimientos
-------------------------------	---



VALIDACIÓN

Valido



ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL

Elaboro



LIC. ALMA ABRIL DE LA MORA CONSTANTINO
UNIDAD JURÍDICA

Reviso

LIC. ANA MARÍA BANDA ROJAS
UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN
(UIPPE)



DIRECTORIO

Dra. Ivette Topete García
Presidente Municipal Constitucional de Amecameca

C. Roberto Estrada Ibáñez
Síndico Municipal

C. Andrea Meneses Castro
Primera Regidora

C. Benjamín Martínez Venegas
Segundo Regidor

Dra. Adela Romo Medina
Tercera Regidora

Lic. Erick Soriano Carrichi
Cuarto Regidor

C. Fabiola Constantino Carmona
Quinto Regidor

C. José Ángel Lisjuan Osorio
Sexto Regidor

C. Adriana Sánchez Santos
Séptimo Regidor

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán
Secretario del Ayuntamiento

Con fundamento en el artículo 31, fracción XXXVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la **Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México**, emite la siguiente:

REGLAMENTACIÓN DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA (O.P.D.A.A.S)

- **REGLAMENTO INTERNO**
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Por lo tanto, mando se publique, circule, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Amecameca, Estado de México, a los 3 días del mes de septiembre del año 2025.

(Rúbrica)

Dra. Ivette Topete García

Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca,
Estado de México.

(Rúbrica)

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán

Secretario del Ayuntamiento de Amecameca,
Estado de México.