



ABRIL 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



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

Edición:	Primera
Fecha:	Abril de 2025
Código:	010502060402140101
Página	1

© Municipio de Amecameca.

Primera Edición, abril 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 abril 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 PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 2	

Tabla de contenido

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OFICIOS, SOLICITUDES, INVITACIONES, ETC.).....	3
COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS	12
TOMA DE LECTURA DE CONSUMO	20
AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE	32
ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO	40
SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA	48
CAMBIO DE RAMAL	56
REPARACIÓN DE FUGAS.....	64
ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO.....	72
RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.	80
CONTROL DE VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN	90
DISTRIBUCIÓN	91
VALIDACIÓN.....	92

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 3	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

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

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 4	

RESPONSABILIDADES:

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

Asistente de Dirección General.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

Circular: Es un documento formal que utiliza una determinada autoridad para dar a conocer una notificación o información. Generalmente es de carácter urgente y busca llegar a toda la población objetivo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 5	

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

Contribuyente: Es la persona física o jurídica colectiva con derechos y obligaciones 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 Dirección General 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 y servidores públicos o bien les son proporcionados con las restricciones que establece la normatividad aplicable.

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	7

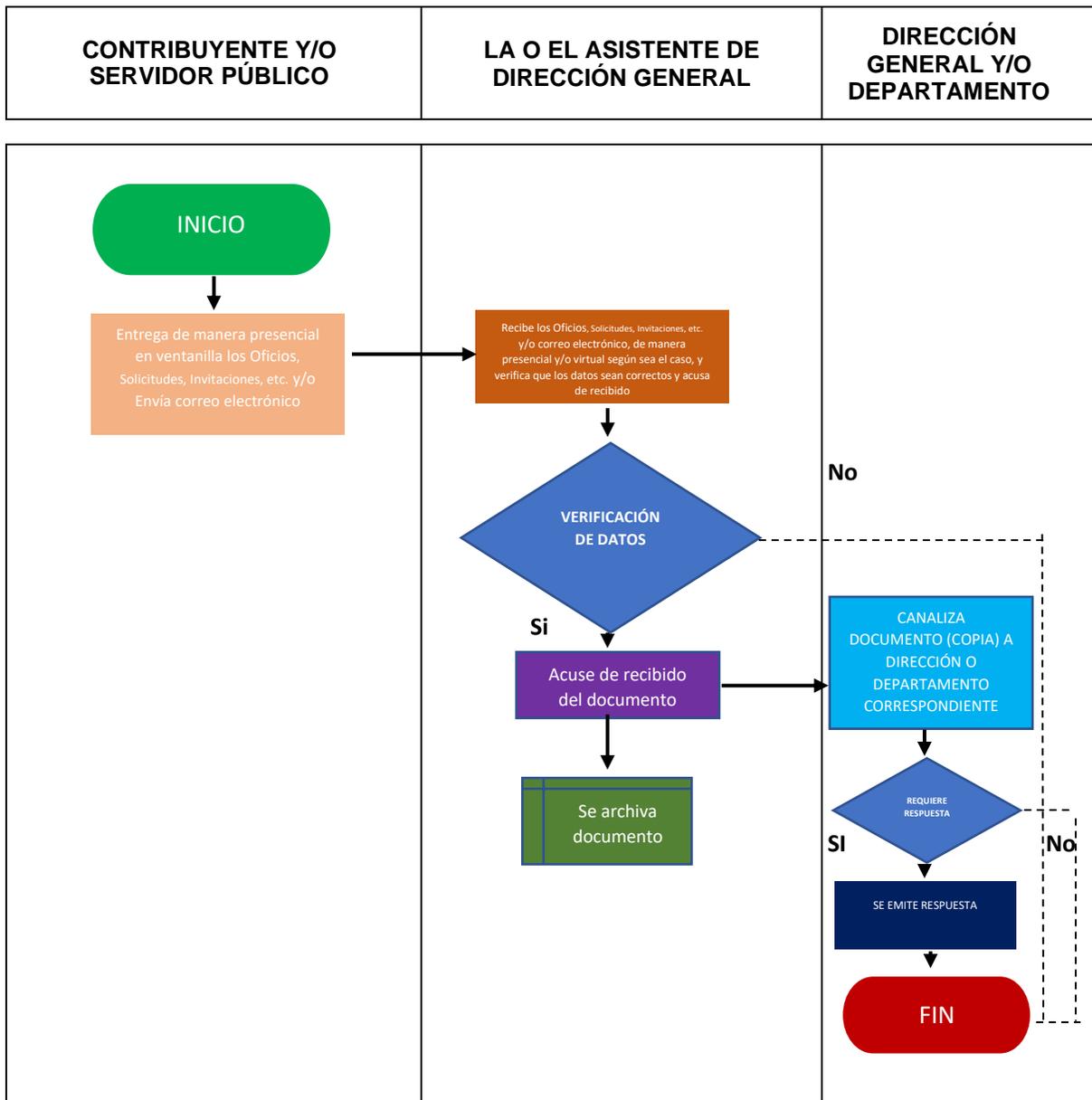
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del procedimiento: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OFICIOS, SOLICITUDES, INVITACIONES, ETC.).

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

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del procedimiento: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (OFICIOS, SOLICITUDES, INVITACIONES, ETC.).



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

Edición:	Primera
Fecha:	Abril de 2025
Código:	010502060402140101
Página	9

Medición:

Indicadores para medir la eficiencia en la atención proporcionada a las y los contribuyentes y servidores públicos en la recepción de documentación:

$$\frac{\text{Número mensual de documentos recibidos en físico y por correo electrónico entregado por los y las contribuyentes y servidores públicos atendidos por el organismo}}{\text{Numero mensual de documentos recibidos físico y por correo electrónico entregados por los y las contribuyentes y servidores públicos}} = \% \text{ de contestaciones a los y las contribuyentes y servidores públicos}$$

Registros de evidencias:

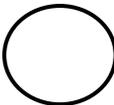
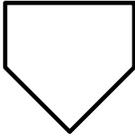
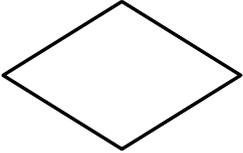
Los oficios, invitaciones, etc. se registran en un libro de registro de oficios, invitaciones, etc. por asunto, fecha y prioridad

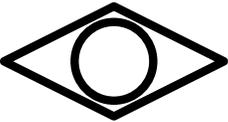
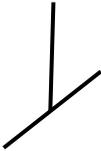
Formatos e instructivos:

NÚMERO DE OFICIO	FECHA	DIALECTO A	ASUNTO	SOLICITANTE	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	FECHA	OFICIO DE RESPUESTA
053							
054							
055							
056							
057							
058							
059							
060							
061							
062							
063							
064							
065							
066							
067							
068							
069							
070							
071							
072							
073							
074							
075							
076							
077							

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	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no 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

Símbolo	Representa
	que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Compuerta Inclusiva. Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).
	Dirección de flujo o línea de unión. Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha)
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando se requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 12	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Administración y Finanzas, así como a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 13	

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas

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

Definiciones/Palabra:

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 14	

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

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.

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	15

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

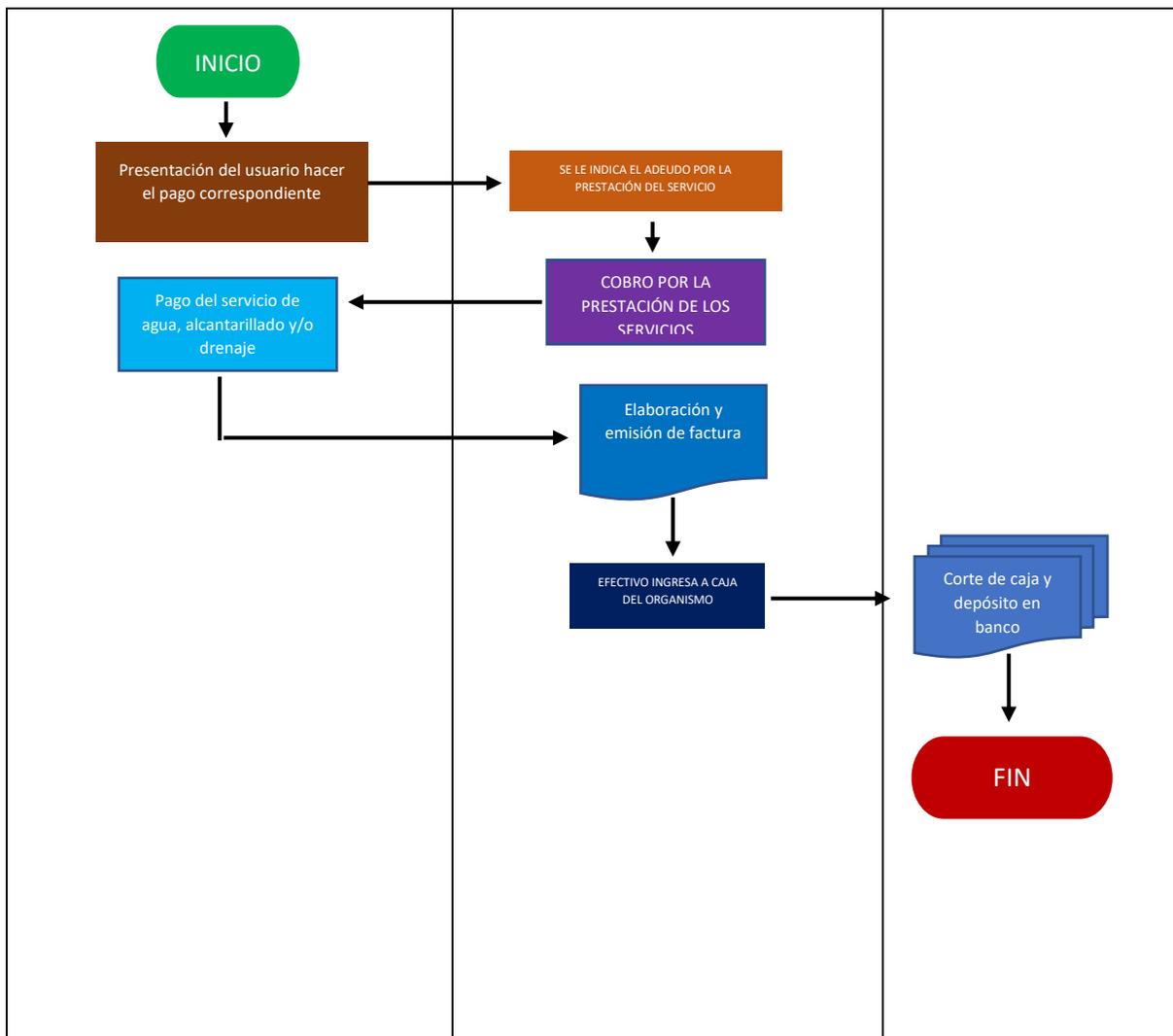
Nombre del procedimiento: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente y/o usuario	El usuario se presenta en ventanilla para hacer el pago correspondiente a los servicios de agua, alcantarillado y/o drenaje.
2	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Le da al usuario la indicación del adeudo que tiene respecto al servicio contratado con este organismo del agua
3	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez dado a conocer el adeudo al usuario, se procede hacer el cobro del mismo por la prestación de los servicios.
4	La o el contribuyente	El usuario hace el pago correspondiente al servicio contratado en el organismo del agua.
5	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Una vez recibido el pago por parte del usuario, este se pasa a realizar la factura correspondiente por el servicio pagado.
6	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Se canaliza el pago por el servicio que ingresa a caja del organismo.
7	Gerencia de Administración y Finanzas y/o La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas	Una vez cerrado cobros se procede hacer corte de caja y se hace el respectivo deposito en banco por parte del gerente y/o asistente de administración y finanzas, amparado con la ficha de depósito del recaudo diario que corresponde al corte de caja del día de cobro. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

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
---	---	--



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.
	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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 20	

Nombre del procedimiento:

TOMA DE LECTURA DE CONSUMO

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 21	

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización

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

Definiciones/Palabra:

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

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

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 22	

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

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.

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 23	

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

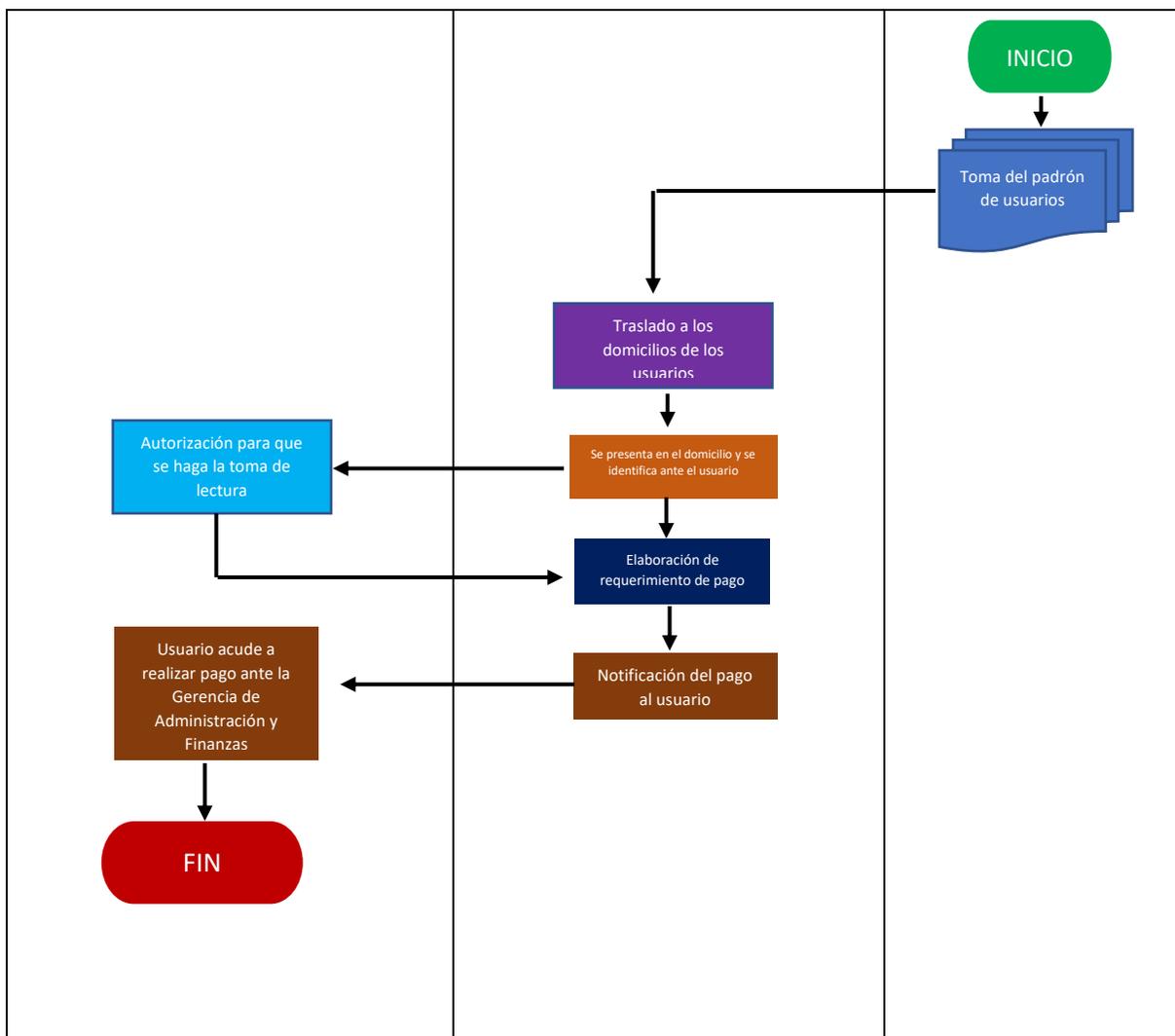
Nombre del procedimiento: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO

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

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del procedimiento: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	AUDITOR Y/O INSPECTOR	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN
---------------------------------------	-----------------------	---------------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	26

Medición:

Indicadores para medir la eficiencia en toma de lectura de agua, alcantarillado y/ drenaje de las y los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número de toma de lecturas programadas}}{\text{Total de tomas}} = \% \text{ de tomas realizadas}$$

Registros de evidencias:

Las lecturas hechas de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Formatos e instructivos:

TOMA DE LECTURA DE MEDIDOR POR CONSUMO DE AGUA.

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

<p>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</p>	<p>TIPO DE USO: NO DOMÉSTICO SERVICIO MEDIDO No. DE MEDIDOR: MARCA: (DEL MEDIDOR-</p>
--	---

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:

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

Edición: Primera
Fecha: Abril de 2025
Código: 010502060402140101
Página | 27

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

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

- 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.
- Dirección del inmueble en donde se va a realizar la toma de lectura del medidor, debe llevar nombre de la calle y numero oficial.
- Referencia de la dirección proporcionada con anterioridad, debe llevar las dos calles entre las que se encuentra la calle mencionada.
- Número de cuenta: es el numero con el cual se encuentra registrada la toma de agua dentro del padrón de usuarios del OPDAAS.
- Nombre de la delegación y municipio: si la dirección proporcionada no pertenece a ninguna delegación solo se colocará el nombre del municipio.
- Tipo de uso: se clasifica en **domestico** (uso habitacional) y **no domestico** (uso comercial o industrial).
- Clasificación, se coloca de acuerdo con el tipo de uso descrito con anterioridad, ejemplo: habitacional, comercial o industrial.
- Número de serie del medidor al cual se le hace la lectura.
- Marca del medidor.

1 NOMBRE DE USUARIO Y/O RAZON 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)		

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

Edición: Primera
 Fecha: Abril de 2025
 Código: 010502060402140101
 Página | 29

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 horas, con minutos, del día del mes de del año Dos Mil 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 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
PERIODO AL QUE CORRESPONDE LA LECTURA <u> </u>	LECTURA DEL MEDIDOR DEL PERÍODO PASADO EN m³ <u> </u>	LECTURA ACTUAL QUE REGISTRA EL MEDIDOR EN m³ <u> </u>	DIFERENCIA ENTERA LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m³ <u> </u>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 30	

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.

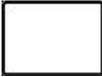
Personal del Organismo

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 32	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 33	

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización

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

Definiciones/Palabra:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de convenios de pago, 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 34	

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 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

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.

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 35	

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

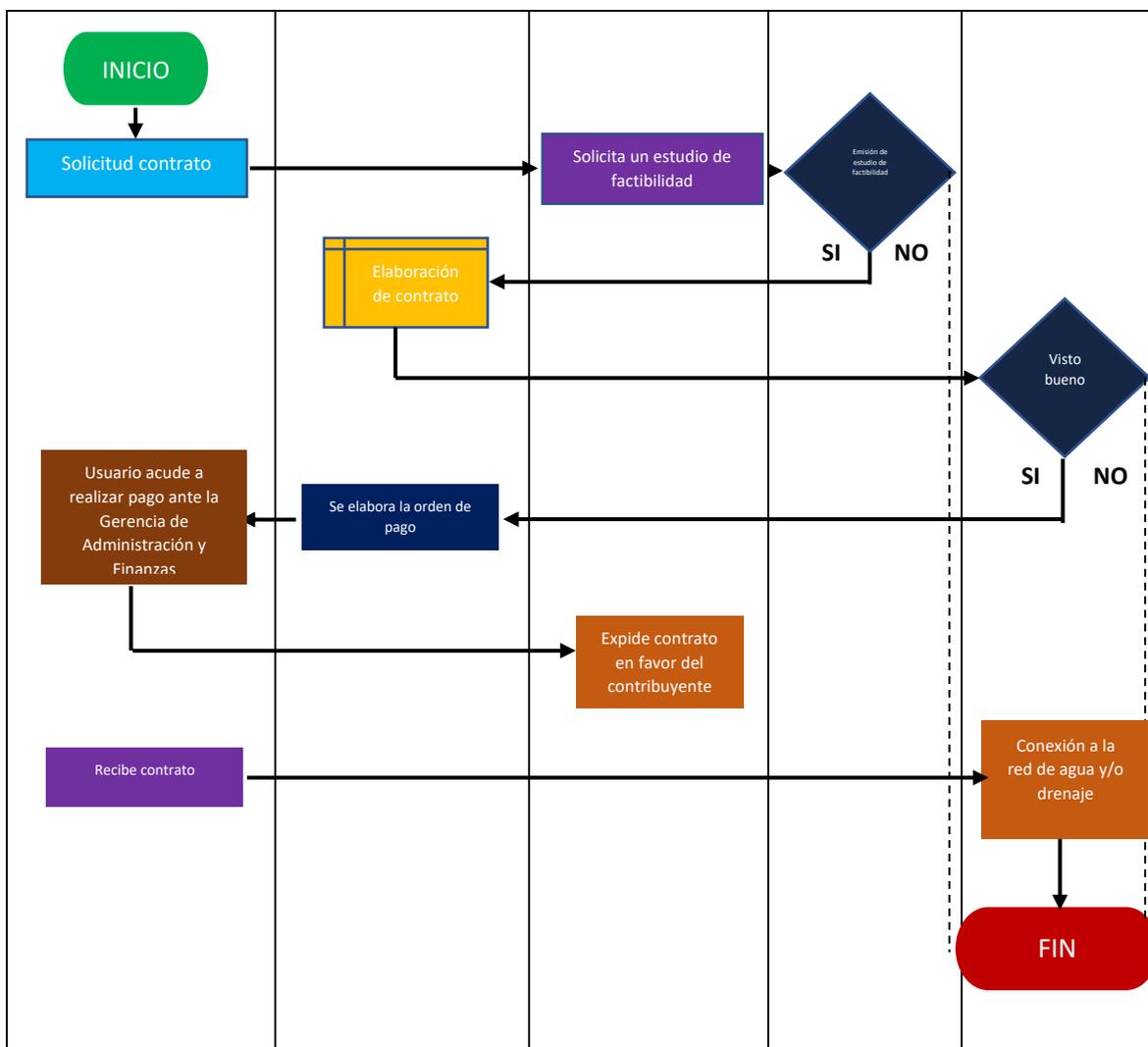
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o el contribuyente	Usuario solicita contrato por servicios de agua y/o drenaje
2	El o la Gerente de Comercialización	Solicita un estudio de factibilidad a la Gerencia de Operación y Mantenimiento
3	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Emite el estudio de factibilidad para la realización o no del contrato de agua y/o drenaje.
4	El o la Gerente de Comercialización	En caso de ser positivo el estudio de factibilidad se elabora contrato y se pasa ha visto bueno al Director General
5	El o la Gerente de Comercialización	En caso de que el estudio de factibilidad se notifica al contribuyente
6	Director General	Da visto bueno para llevar a cabo el contrato de agua y/o drenaje.
7	La o el contribuyente	Usuario acude a realizar pago ante la Gerencia de Administración y Finanzas
8	El o la Gerente de Comercialización	Expide el contrato de agua y/o drenaje al contribuyente.
9	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Lleva a cabo la obra de conexión a la red de agua y/o drenaje FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

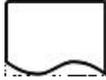
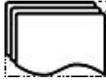
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	AUDITOR Y/O INSPECTOR	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	DIRECTOR GENERAL
------------------------------------	-----------------------	------------------------------	---------------------------------------	------------------



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 40	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero 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.
- 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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 41	

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización

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

Definiciones/Palabra:

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

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

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 42	

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

OBJETIVO:

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

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 43	

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

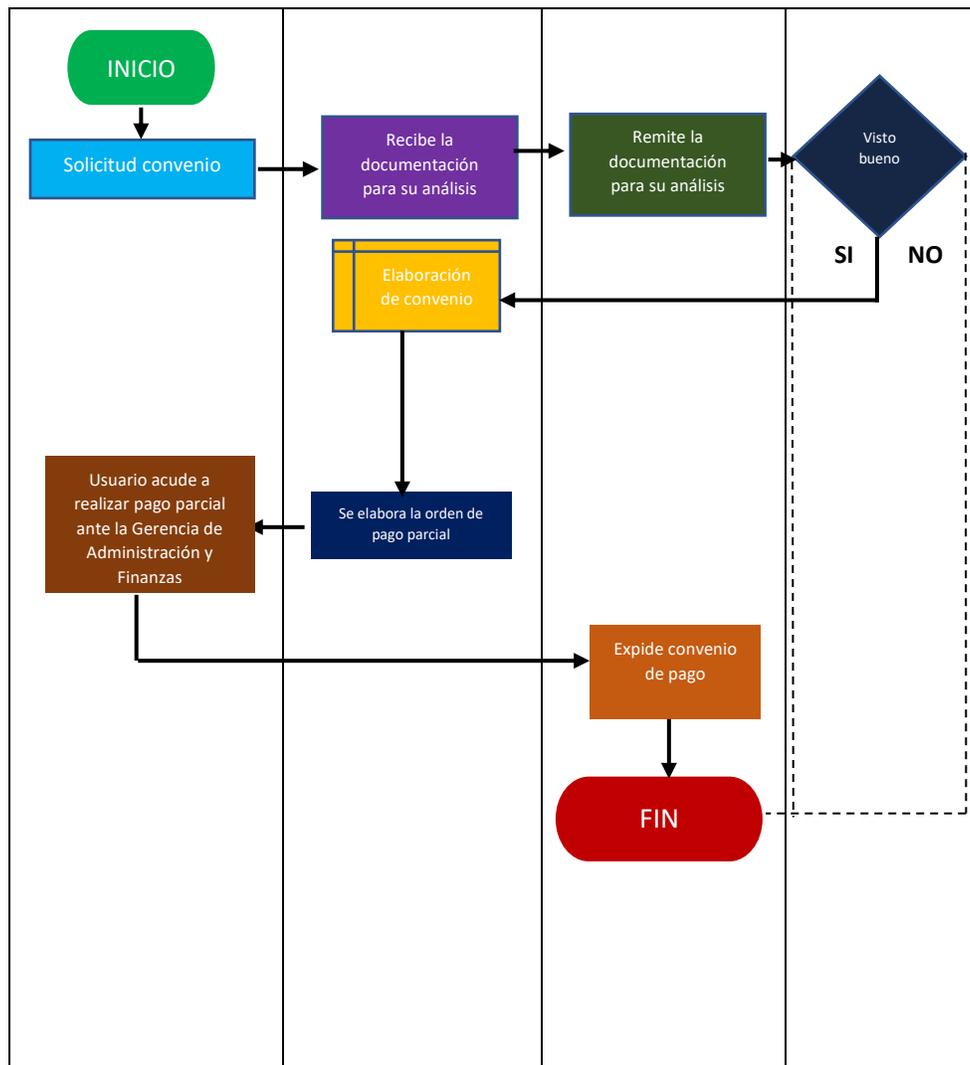
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

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

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	AUDITOR Y/O INSPECTOR	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	DIRECTOR GENERAL
---------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 46	

Medición:

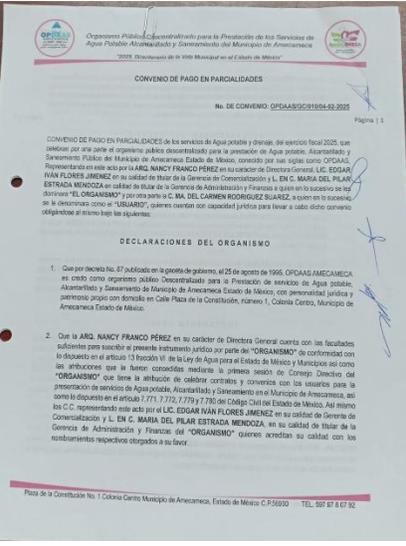
Indicadores para medir la eficiencia en contratos de agua y/o drenaje los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número de convenios de pago}}{\text{Total de usuarios de agua y/o drenaje}} = \% \text{ de convenios de pago de agua y/o drenaje}$$

Registros de evidencias:

Los convenios de pago hechos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Comercialización del Organismo del Agua.

Formatos e instructivos:



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 48	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 49	

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización

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

Definiciones/Palabra:

Auditor y/o inspector: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 50	

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

OBJETIVO:

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

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	51

- 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.

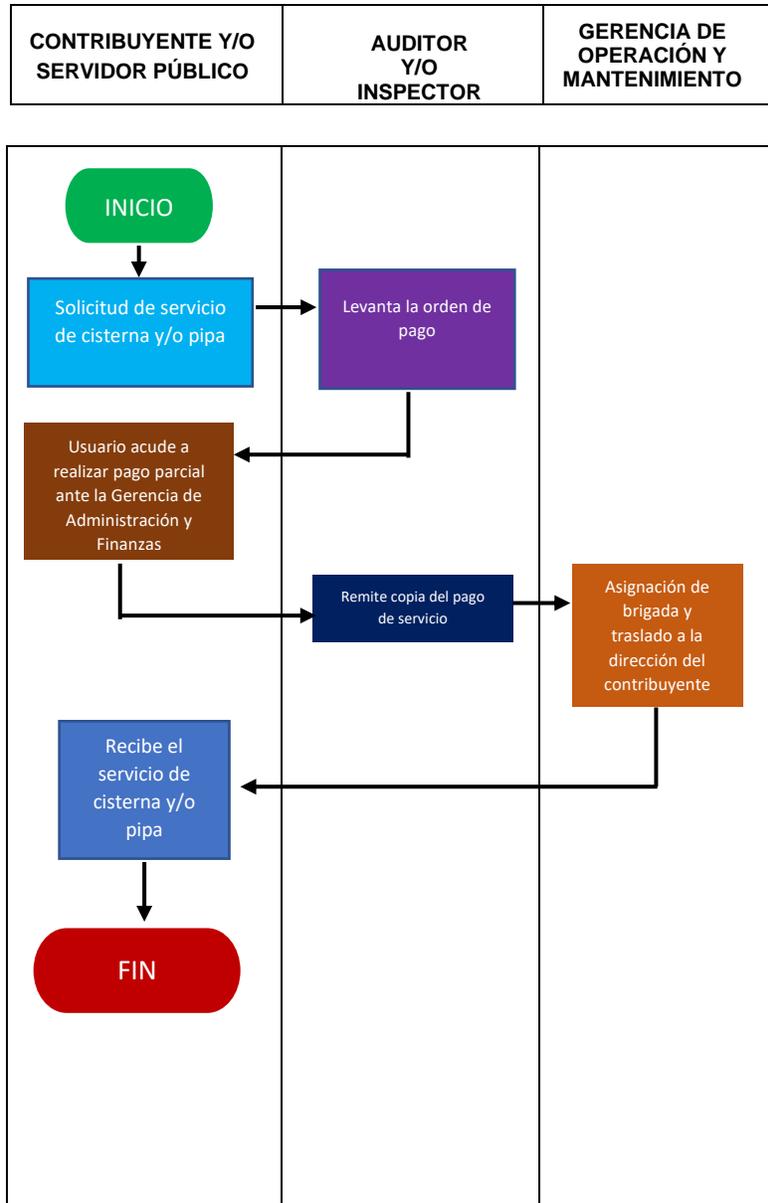
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

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

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

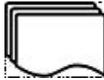
DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

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



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.
	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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 56	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

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.

Alcance:

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

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 57	

en el Gerente de Operación y Mantenimiento, auxiliar de operación, jefe de cuadrilla y fontaneros del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Operación y Mantenimiento

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

Definiciones/Palabra:

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

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

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

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

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

Contingencia: Se refiere a toda situación extraordinaria que afecte la operación normal del Organismo del Agua, principalmente al aumento considerable de

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 58	

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

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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 59	

POLÍTICAS:

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

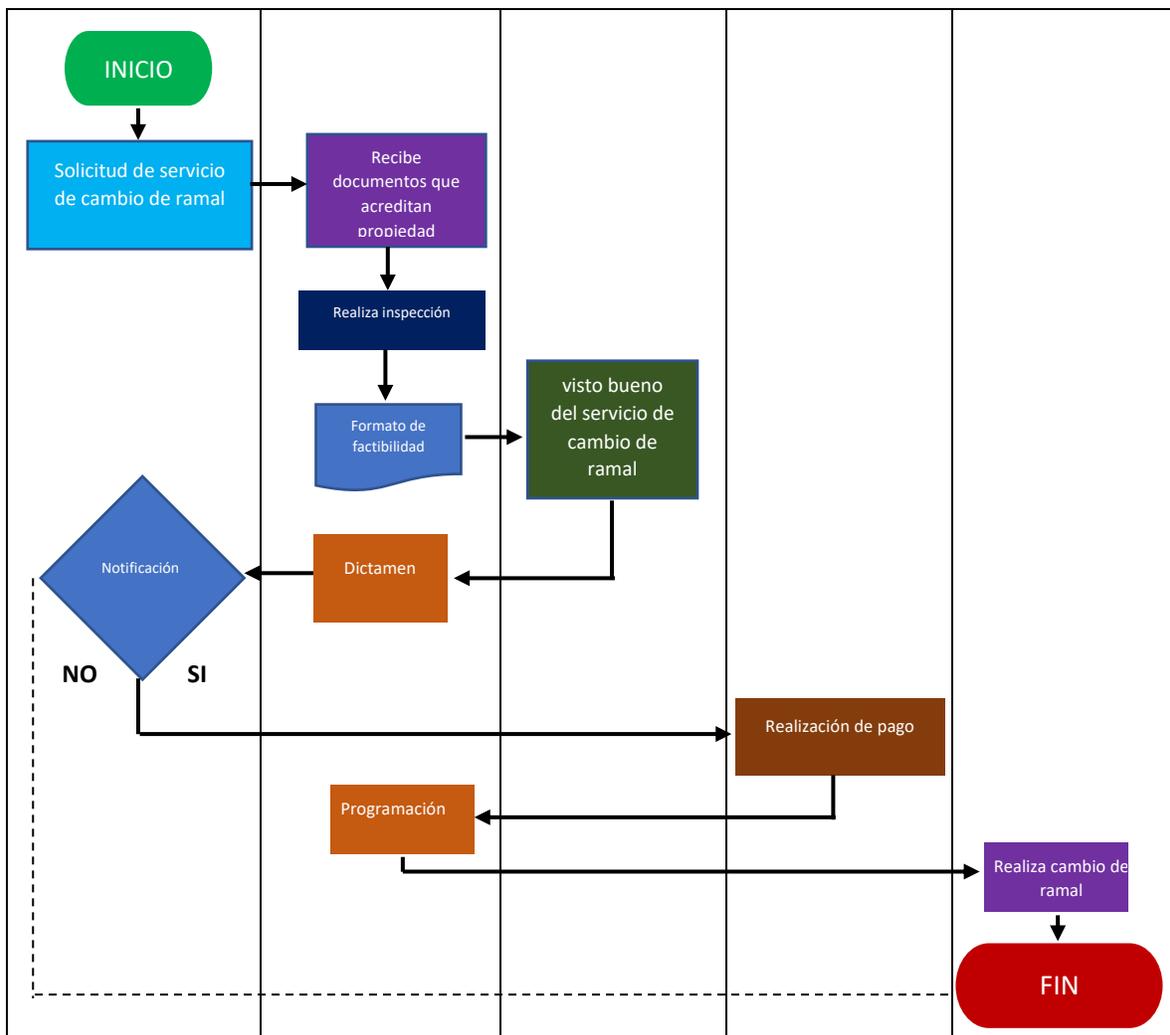
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL

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

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	AUXILIAR DE OPERACIÓN	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	JEFE DE CUADRILLA
--	-----------------------------	---	---	----------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	62

Medición:

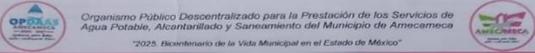
Indicadores para medir la eficiencia en servicios de cambio de ramal brindado a los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número de servicios de cambio de ramal}}{\text{Total de solicitudes}} = \% \text{ de servicios de cambio de ramal}$$

Registros de evidencias:

Los servicios de cambio de ramal quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua.

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

ARG. 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 _____ de la delegación _____ en el municipio de _____ de la manera más cierta y respuestas 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 _____ 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: Termina de vida útil Reubicación Otro (especificar): _____

Proponiéndole 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(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 vigentes en la entidad.

Una vez aprobada la solicitud de **FACTIBILIDAD DE SERVICIOS**, soy subscritor (a) de las sanciones a las cuales pueden 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: _____

 TELÉFONOS: _____

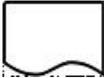
Nota: El OPDAAS no pregunta sobre derechos de terceros de documentos presentados que acrediten la propiedad del inmueble

Plaza de la Constitución No. 1 Colonia Centro Municipio de Amecameca, Estado de México C.P. 59600 TEL. 597 97 8 07 92

 Página 1 de 2

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 64	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

REPARACIÓN DE FUGAS

Objetivo:

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

Alcance:

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

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 65	

Auditor y/o inspector de Gerencia de Operación y Mantenimiento

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

Definiciones/Palabra:

Auxiliar de operación: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 66	

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

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.

POLÍTICAS:

- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 67	

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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

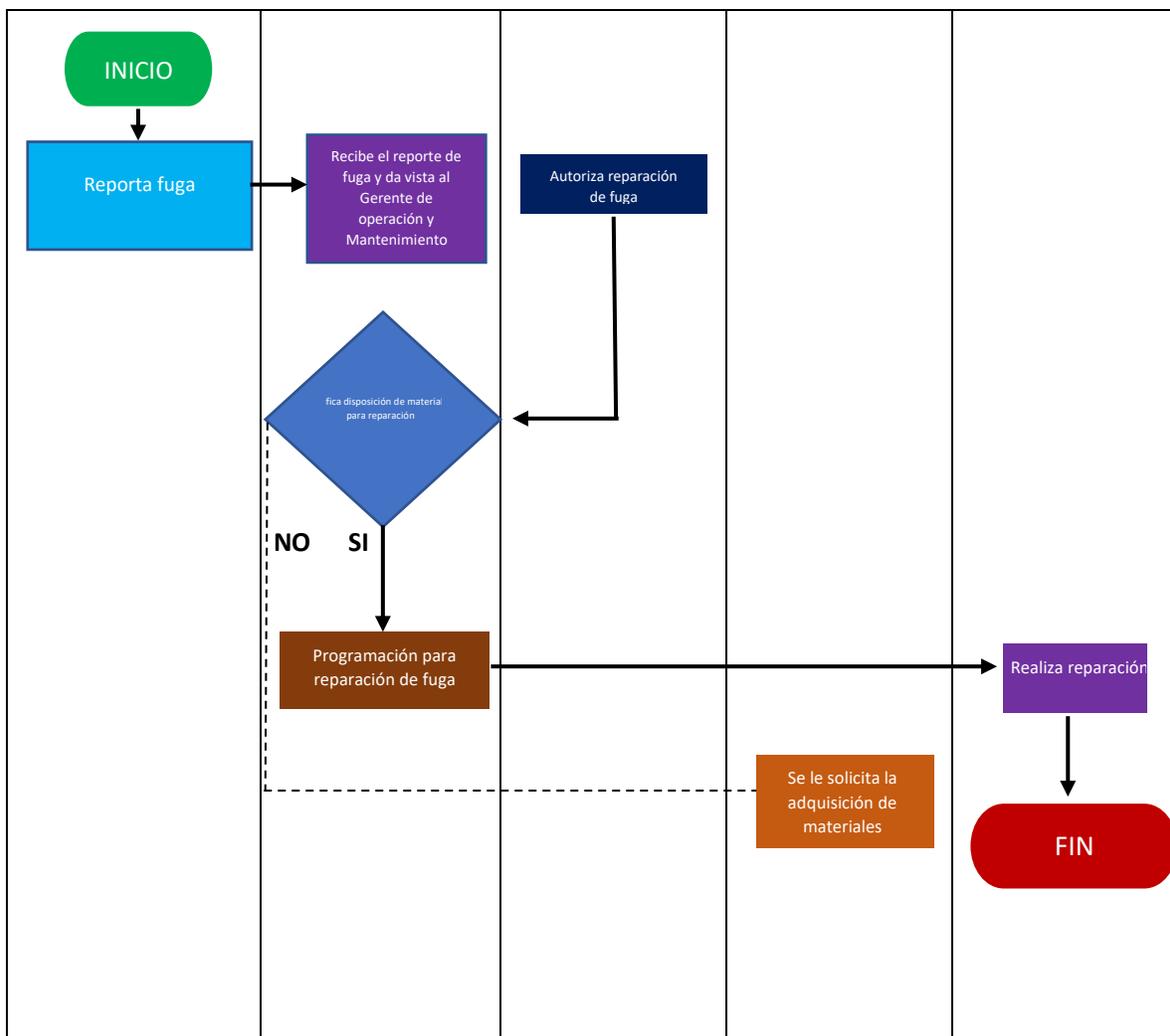
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS

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

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

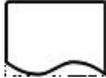
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS

CONTRIBUYENTE Y/O SERVIDOR PÚBLICO	AUXILIAR DE OPERACIÓN	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	JEFE DE CUADRILLA
--	-----------------------------	---	---	----------------------



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.
	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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 72	

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO

Objetivo:

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

Alcance:

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

REFERENCIAS:

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

Responsabilidades:

El Órgano Interno de Control es la unidad administrativa responsable de observar las normas básicas, lineamientos, guías y demás disposiciones establecidas en materia de auditoría gubernamental, así como allegarse de la asesoría técnica necesaria y capacitación permanente, con la finalidad de poder atender con diligencia y profesionalismo, aquellas situaciones especiales que se presenten en

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 73	

las revisiones y auditorias que por su naturaleza, importancia y delicadeza requieran atención personal y especializada.

Auxiliar del Órgano Interno de Control

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

Definiciones/Palabra:

Auxiliar de 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 74	

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

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.

POLÍTICAS:

- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 75	

- 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

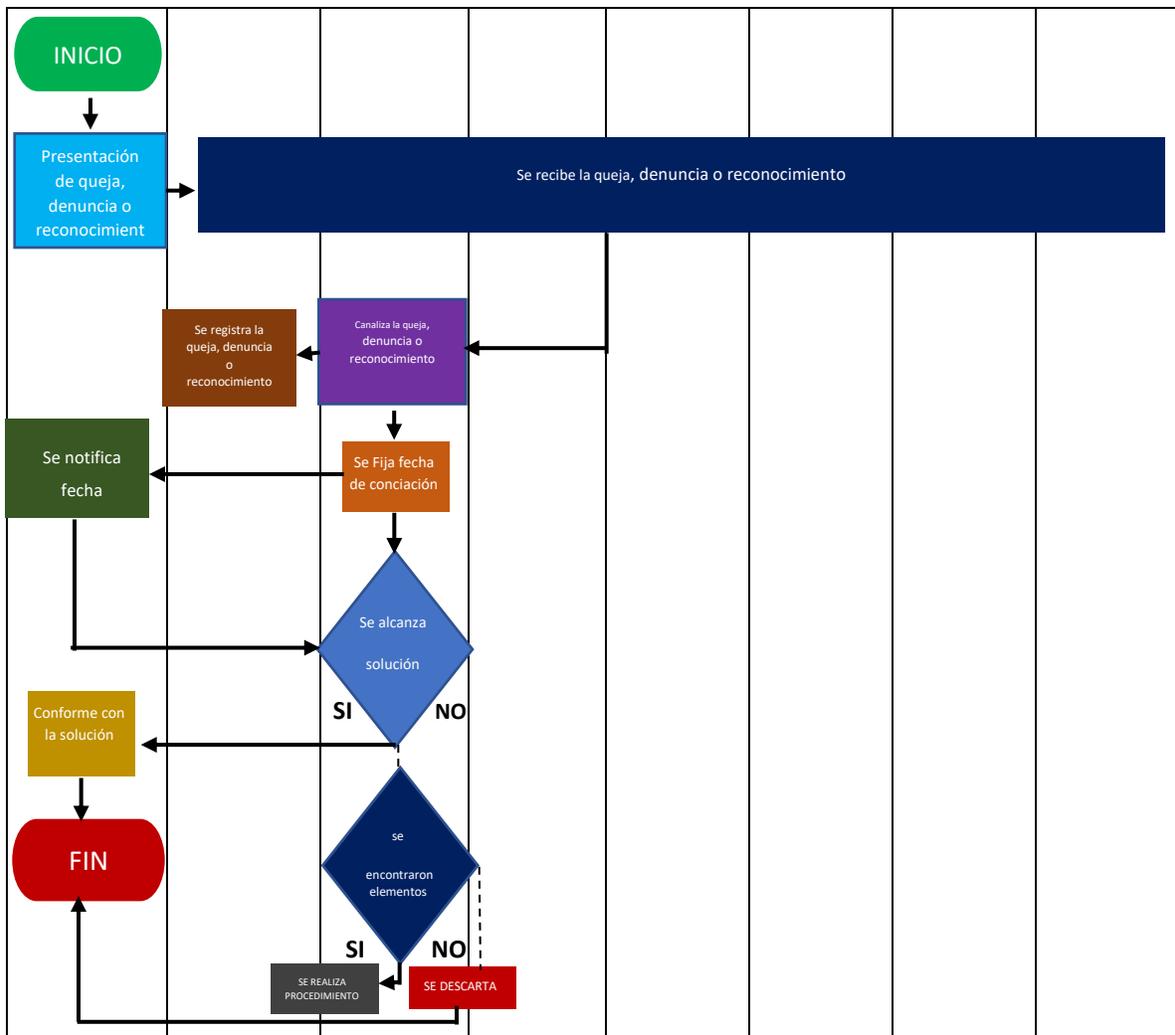
NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o el contribuyente	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		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	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	Fija fecha para conciliación del parte y buscar solución y/o reconocimiento público, según sea el caso.
5	La o el Contralor Interno, Servidor público y contribuyente(s)	Se lleva a cabo reunión de conciliación para buscar solución.
6	La o el Titular del Órgano Interno de Control	En caso negativa la solución hace la investigación correspondiente para allegarse de elementos para proceder o absolver al servidor público. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO

CONTRIBUYENTE	AUXILIAR DE ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	CONTRALORIA INTERNA	DIRECCIÓN GENERAL	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	BUZON FISICO
---------------	---------------------------------------	---------------------	-------------------	---------------------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--------------



Medición:

Indicadores para medir la eficiencia en servicios de atención de queja, denuncia o reconocimiento brindado a los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número de quejas, denuncias o reconocimientos}}{\text{Total de usuarios}} = \% \text{ de queja, denuncia o reconocimientos resueltos}$$

Registros de evidencias:

El registro de atención de queja, denuncia o reconocimiento y acta de conciliación o proceso administrativo.

Formatos e instructivos:

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

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 80	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**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.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Transparencia de este organismo del agua, así como a todas las áreas o jefaturas que integran la Administración Pública del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca en el ejercicio de sus funciones.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 81	

RESPONSABILIDADES:

- La Unidad de Transparencia es el área encargada de turnar las solicitudes de acceso a la información pública a las áreas competentes que integran la Administración Pública Municipal en el ejercicio de sus funciones.
- Comité de Transparencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca deberá de presentar, discutir y en su caso, aprobar la clasificación de la información con la que se notificará la información pública.
- El solicitante deberá de ejecutar su derecho humano de acceso a la información pública, y si fuera el caso de subsanar las aclaraciones que se presentaran.
- El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios deberá de emitir las resoluciones y observaciones al proceso de las solicitudes de acceso a la información pública.

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 82	

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 actas 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:

- 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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 83	

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 mexicanos 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

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

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		
No.	ÁREA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	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	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	En caso de ser competencia del S.O. se verifica que cumpla con los requisitos para iniciar con el procedimiento.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 84	

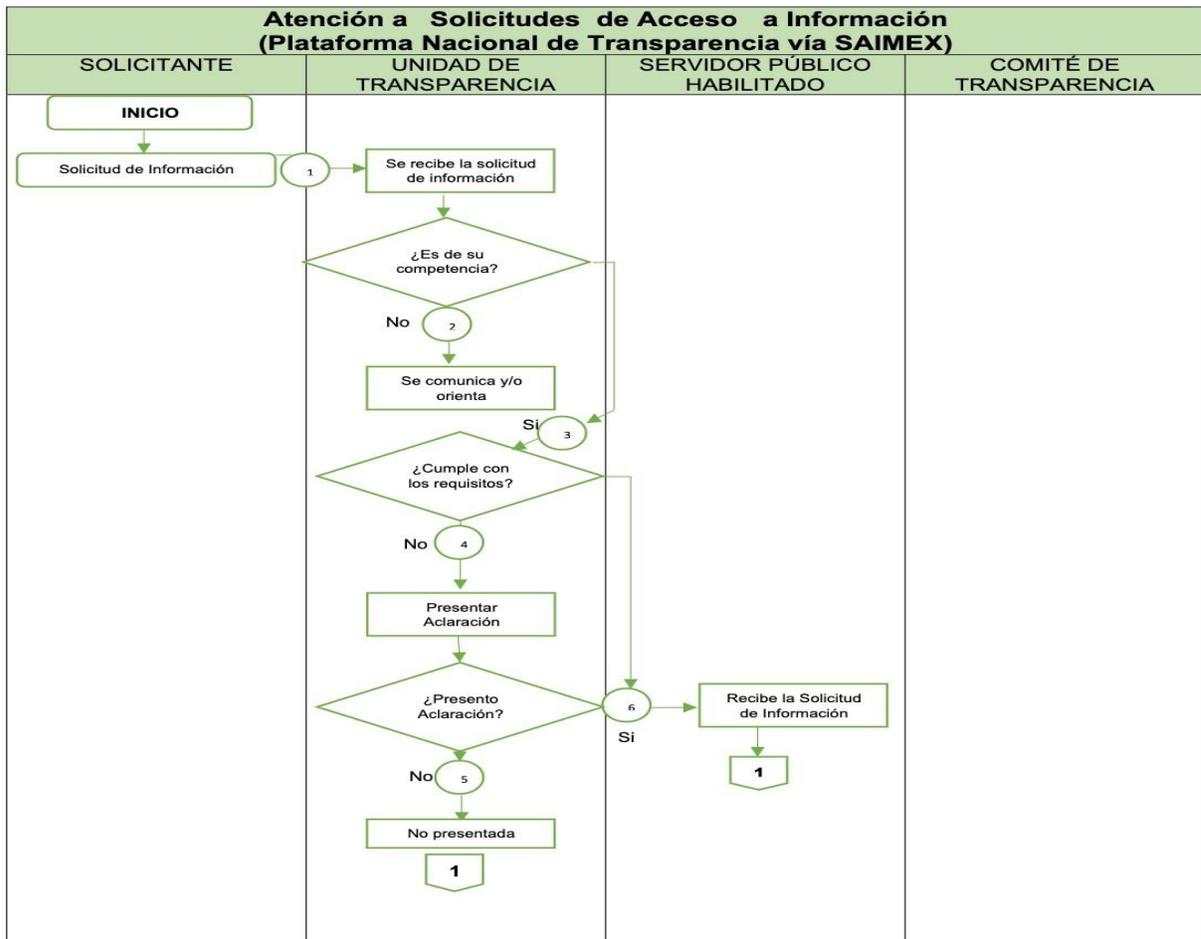
4	Unidad de Transparencia	En caso de no cumplir con los requisitos se requerirá al solicitante, por una sola vez y dentro de un plazo que no exceda de cinco días hábiles, indique otros elementos que complementen. Corrijan o amplíen los datos proporcionados, dentro de un plazo no mayor a diez días hábiles.
5	Solicitante	En caso de que la solicitante no presente dicha aclaración, la solicitud se tendrá por no presentada.
6	Unidad de Transparencia	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	En caso de no requerir prórroga se continúa con la búsqueda de información.
8	Servidor Público Habilitado	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	En caso de que la prórroga sea rechazada se debe dar contestación a la solicitud dentro de plazo previamente establecido.
10	Comité de Transparencia	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	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	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	En caso de que la información requiera tratamiento, Procedimiento "De la Clasificación de Información".
14	Servidor Público Habilitado	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	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	Recibe la notificación del INFOEM si el Recurso es desechado.
17	Unidad de Transparencia	Recibe la notificación del INFOEM si el Recurso es admitido.
18	Unidad de Transparencia	Recibe la notificación de la Resolución por parte del INFOEM.
19	Servidor Público Habilitado	Recibe la Notificación de la Resolución por parte de la Unidad de Transparencia.

20	Servidor Público Habilitado	Cuenta con 10 días hábiles para dar cumplimiento a la Resolución.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

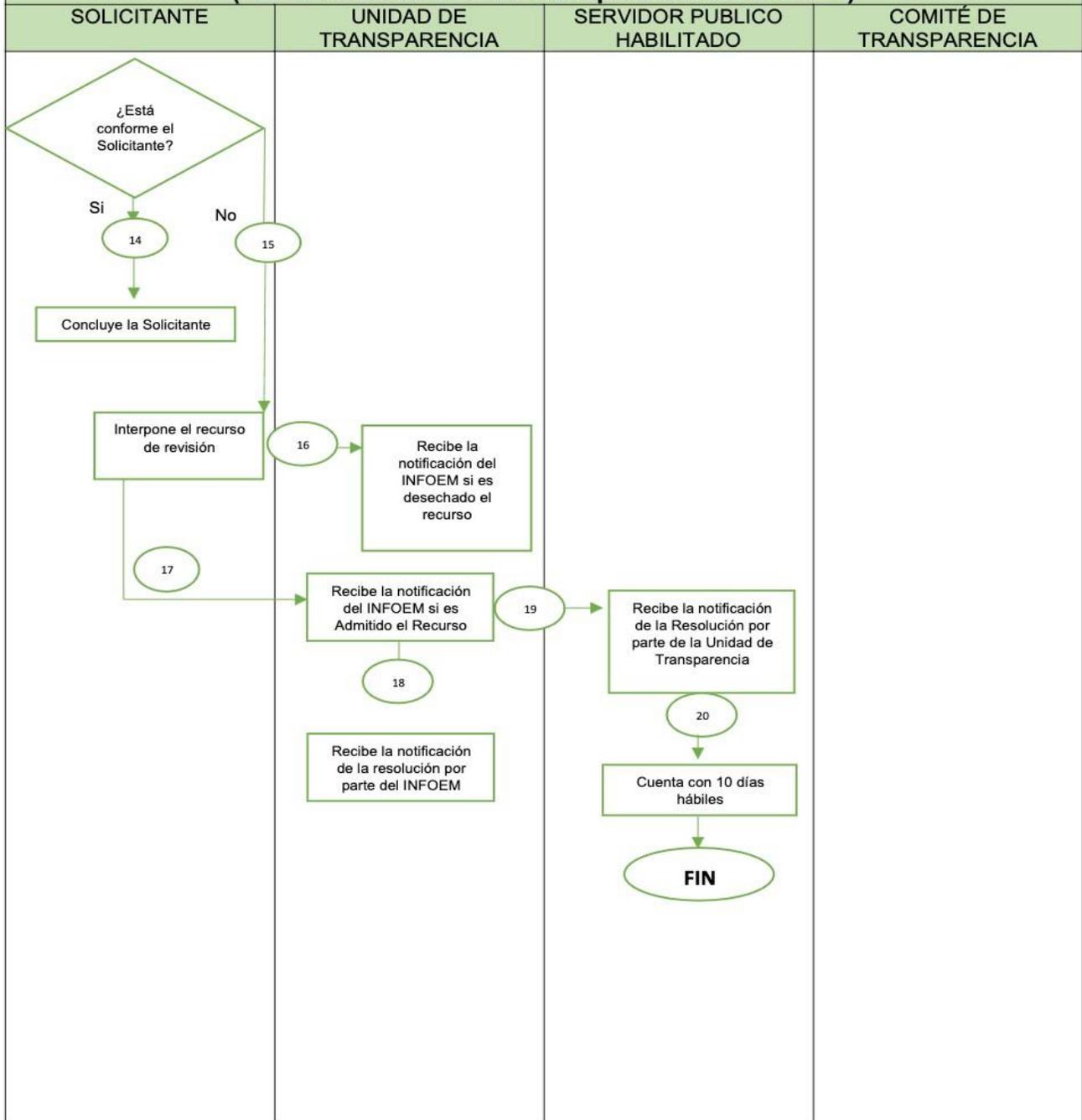
DIAGRAMA DE FLUJO:

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



Atención a Solicitudes de Acceso a Información

**Atención a Solicitudes de Acceso a Información
(Plataforma Nacional de Transparencia vía SAIMEX)**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página	88

MEDICIÓN:

Indicadores para medir la eficiencia en la atención a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Unidad de Transparencia Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca:

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de acceso a la información pública atendidas}}{\text{Número mensual de solicitudes de acceso a la información pública recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, a las que se les dio respuesta.}$$

Registro de Evidencias

- El número mensual de solicitudes de acceso a la información pública atendidas se registra en el sistema SAIMEX, así como, el número y días en que fueron atendidas.

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:					
<input type="checkbox"/> Personalmente o a través de su representante. (Sin costo)					
<input type="checkbox"/> Por correo registrado con acuse de recibo					
<input type="checkbox"/> 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).					
<input type="checkbox"/> 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 _____		

SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	NÚMERO DE ACTIVIDAD
	CUADRO CON EXTRACTO DE ACTIVIDAD
	LINEA DE FLUJO
	DECISIÓN
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA	Edición:	Primera
	Fecha:	Abril de 2025
	Código:	010502060402140101
	Página 90	

CONTROL DE VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN

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

DISTRIBUCIÓN

**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE
AMECAMECA**

**DIRECTORA GENERAL DEL OPDAAS
AMECAMECA**

**UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN
Y EVALUACIÓN (UIPPE) DEL OPDAAS
AMECAMECA**

VALIDACIÓN

Elaboro

LIC. ALMA ABRIL DE LA MORA CONSTANTINO
UNIDAD JURÍDICA

Reviso

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

Valido

ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL