

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
JUNIO 2023**

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE AMECAMECA (OPDAAS)**

**RECEPCIÓN DE
DOCUMENTOS (OFICIOS,**

**SOLICITUDES,
INVITACIONES, ETC.).**

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

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

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

RESPONSABILIDADES:

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

Asistente de Dirección General.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

Asistente de Dirección General: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Dirección de General del organismo del agua designado para brindar 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.

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 comolas fallas en el suministro de energía eléctrica, en el funcionamiento de los sistemas informáticos o en la conexión telefónica.

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

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

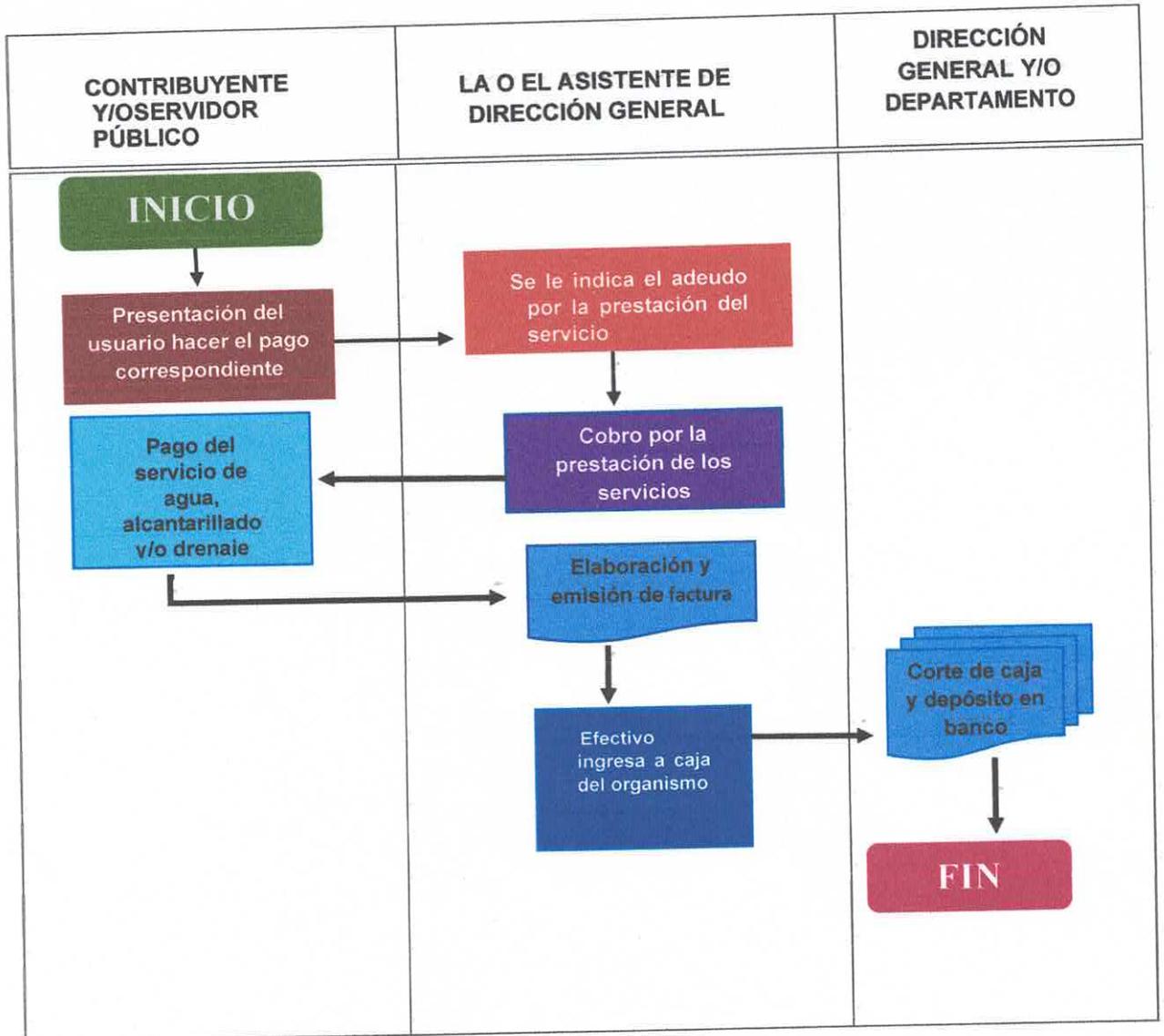
- La o el asistente de Dirección General deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes y/o servidores públicos de manera presencial o por vía correo electrónico por la recepción de sus documentos.
- La o 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.
- Si los oficios, solicitudes, invitaciones, etc. no son competencia del Organismo del Agua y sus áreas administrativas, se canalizará al área competente para su resolución, la o el asistente de Dirección General deberán informar al contribuyente y/o servidor público el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

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

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
	1	La o al contribuyente y/o servidor público.
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 el asistente de Dirección General.	Una vez verificado el documento, y este no corresponde algún trámite y/o duda por parte del contribuyente y/o servidor público, se turna a la dirección y/o área correspondiente del municipio.
4	La o al contribuyente y/o servidor público.	Recibe el documento y/o correo electrónico con el acuse de recibido del mismo.
5	La o el asistente de Dirección General.	Una vez recibido el documento, este se pasa a registrar en el archivo general del organismo de acuerdo al orden de llegada para mantener un control de los mismos.
6	La o el asistente de Dirección General.	Se canaliza el documento (copia) a Dirección General y/o departamento correspondiente del organismo para su análisis y contestación oportuna de acuerdo a lo establecido en el documento.
7	Dirección General y/o departamento.	Se emite respuesta de acuerdo a lo solicitado por el contribuyente y/o servidor público. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

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



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

Medición:

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

Número mensual de documentos recibidos en físico y por correo electrónico entregado por los y las contribuyentes y

servidores públicos atendidos por el organismo

Numero mensual de documentos recibidos físico y por

=

% de contestaciones a los y las contribuyentes y servidores públicos

Registros de evidencias:

Los documentos recibidos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.) de parte de las y los contribuyentes y/o servidores públicos, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Dirección General del Organismo del Agua a través de la o el Asistente de Dirección General.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Ninguno.

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

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

**COBRO POR PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DEL
OPDAAS.**

PROCEDIMIENTO: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

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

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

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

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas: Se refiere a la servidora pública 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 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 cargo del área o áreas administrativas del organismo.

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

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

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

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

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

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

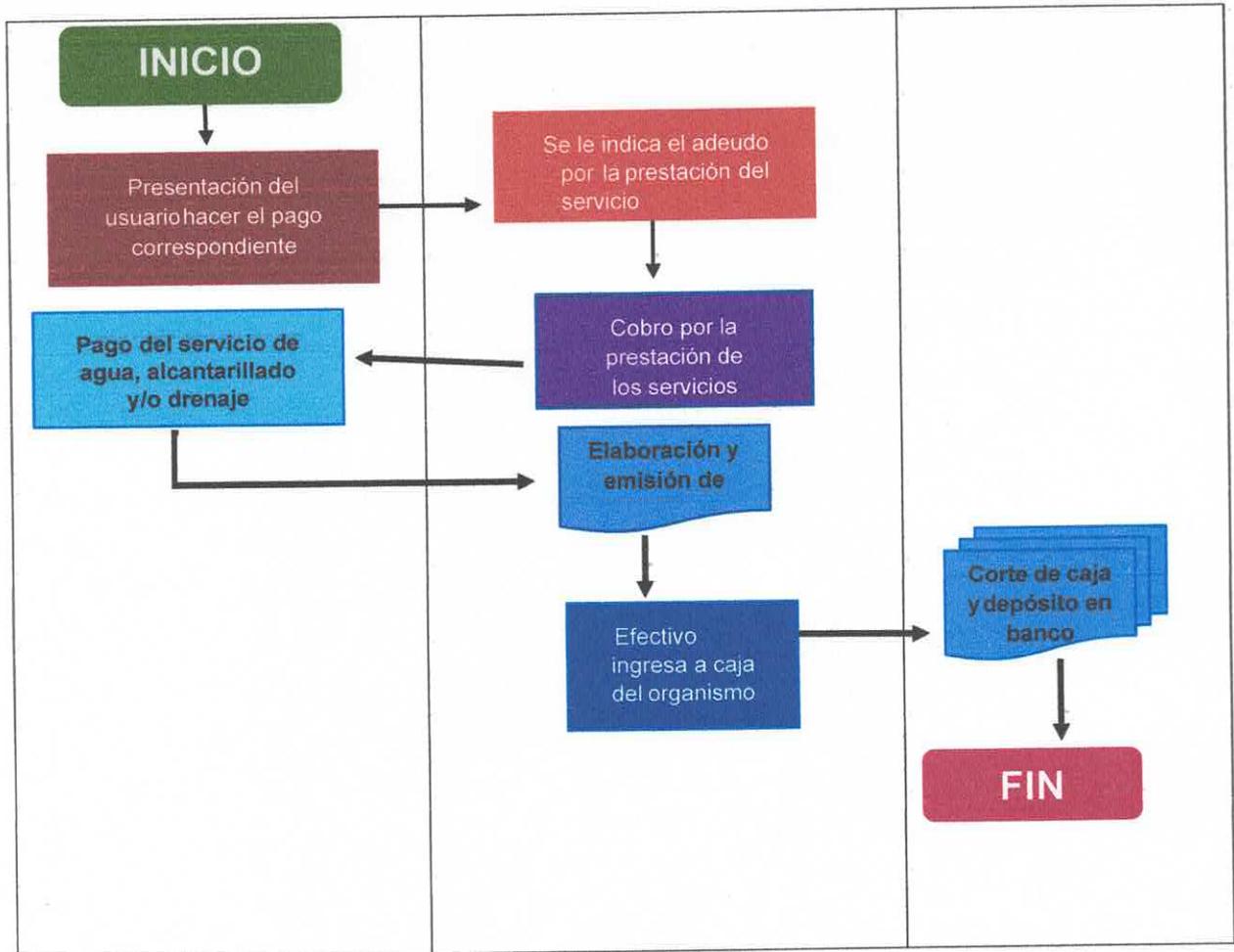
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el pago de sus servicios.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes pagos que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus pagos recibidos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Administración y Finanzas verificará que La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para los usuarios".
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas, deberá canalizar los pagos a caja.
- Si los pagos no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

1	La o al contribuyente y/o usuario.	El usuario se presenta en ventanilla para hacer el pago correspondiente a los servicios de agua, alcantarillado y/o drenaje.
2	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Le da al usuario la indicación del adeudo que tiene respecto al servicio contratado con este organismo del agua.
3	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez dado a conocer el adeudo al usuario, se procede hacer el cobro del mismo por la prestación de los servicios.
4	La o al contribuyente.	El usuario hace el pago correspondiente al servicio contratado en el organismo del agua.
5	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez recibido el pago por parte del usuario, se pasa a realizar la factura correspondiente por el servicio pagado.
6	La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Se canaliza el pago por el servicio que ingresa a caja del organismo.
7	Gerencia de Administración y Finanzas y/o La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas.	Una vez cerrado cobros se procede hacer corte de caja y se hace el respectivo deposito en banco por parte del gerente y/o asistente de administración y finanzas, amparado con la fichade depósito del recaudo diario que correspondeal corte de caja del día de cobro. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

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



MEDICIÓN: Cobro por prestación de servicios del OPDAAS.

Medición:

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

Número mensual de pagos recibidos por los y las usuarios por los servicios de agua, alcantarillado y/o drenaje _____ =	% de usuarios al corriente en sus pagos de servicios
Total, de usuarios	

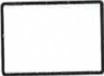
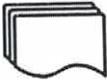
Registros de evidencias:

Los pagos recibidos de parte de las y los contribuyentes, quedan registrados en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo del Agua.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Ninguno.

SIMBOLOGÍA: Cobro por prestación de servicios del OPAAS.

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan 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

**TOMA DE LECTURA DE
CONSUMO**

PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

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

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

RESPONSABILIDADES:

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

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo 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.

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 de Agua.

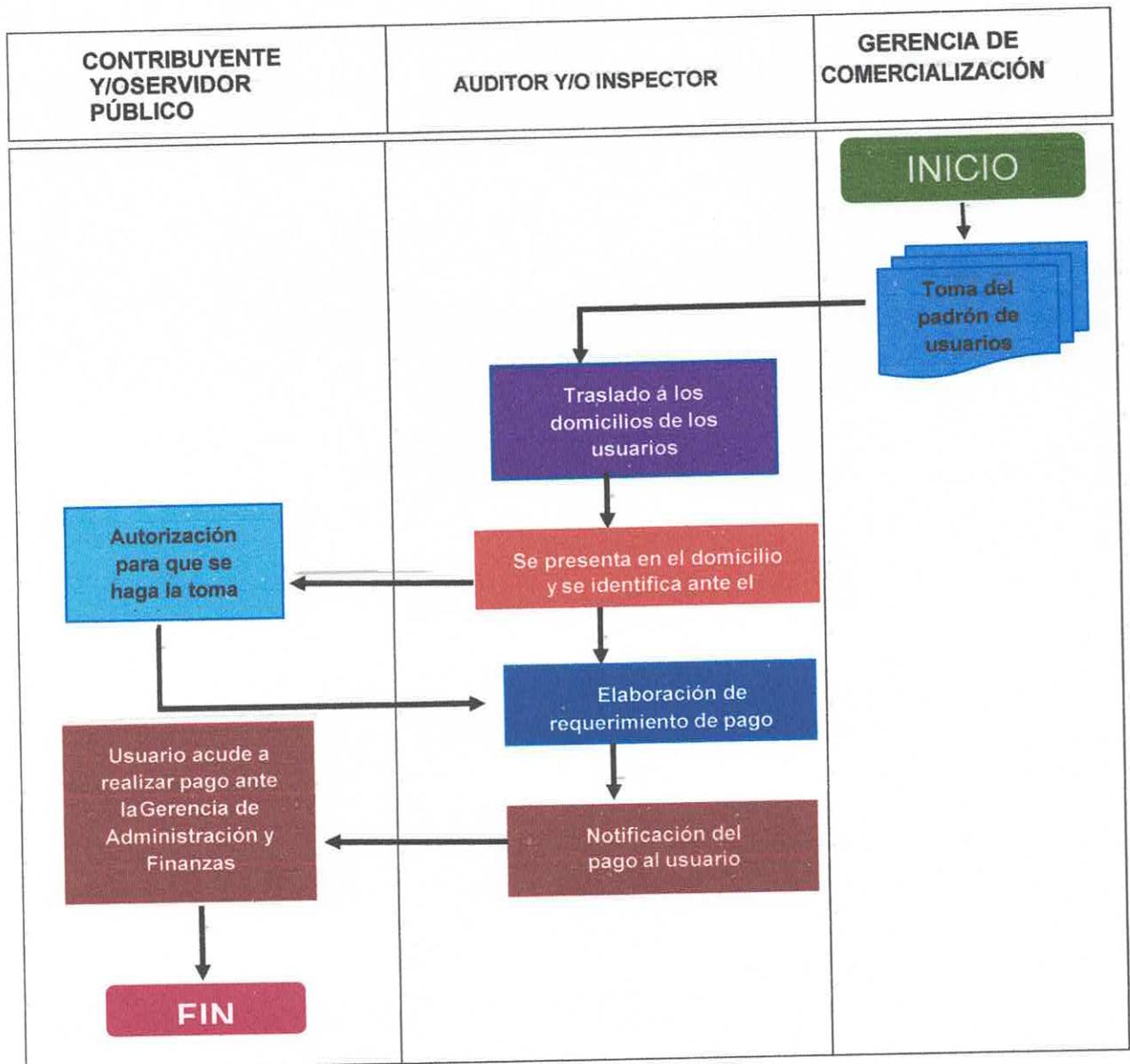
POLÍTICAS: Toma de lectura de consumo.

- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar, establecer métodos, esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por la toma de lectura, contrato y/o convenio y/o orden de servicio de cisterna y/o pipas, suscritos con el organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para los usuarios".
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Toma de lectura de consumo.

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

DIAGRAMA: Toma de lectura de consumo.



MEDICIÓN: Toma de lectura de consumo.

Medición:

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

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

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: Se anexa formato e instructivo del servicio.

TOMA DE LECTURA DE MEDIDOR POR CONSUMO DE AGUA.

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

II NOMBRE DE USUARIO Y/O RAZÓN SOCIAL DE EMPRESA. TIPO DE USO: NO DOMÉSTICO
DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR SERVICIO MEDIDO
ENTRE: (REFERENCIA ENTRE QUE CALLES DE ENCUENTRA EL DOMICILIO). No. DE MEDIDOR:
No. DE CUENTA: (ASIGNADO AL USUARIO). MARCA: (DEL MEDIDOR-
FABRICANTE)
AMECAMECA

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:

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
diligencia

Persona con quien se realizó la

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

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

1 NOMBRE DE USUARIO Y/O RAZON SOCIAL DE EMPRESA.

2 DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR

3 ENTRE: (REFERENCIA ENTRE QUE CALLES DE ENCUENTRA EL DOMICILIO).

4 No. DE CUENTA: (ASIGNADO AL USUARIO).

5 FABRICANTE)

6 TIPO DE USO: NO DOMESTICO

7 SERVICIO MEDIDO

8 No. DE MEDIDOR:

9 MARCA: (DEL MEDIDOR-

(DELEGACION), AMECAMECA.

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

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

En el Municipio de Amecameca Estado de México; siendo las _____¹ horas, con _____² minutos, del día _____² del mes de _____³ del año Dos Mil veintidós. el _____ (la) suscrito (a)

C. _____⁴, 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
PERÍODO AL QUE CORRESPONDE LA LECTURA 1	LECTURA DEL MEDIDOR DEL PERÍODO PASADO EN m ³ 2	LECTURA ACTUAL QUE REGISTRA EL MEDIDOR EN m ³ 3	DIFERENCIA ENTERE LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m ³ 4

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

Observaciones:

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

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

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

Personal del Organismo

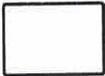
Persona con quien se realizó la diligencia

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LECTURA

PERSONAL DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN

SIMBOLOGÍA: Toma de lectura de consumo.

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

símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

**AUTORIZACIÓN DE
CONTRATOS DE AGUA
Y/O DRENAJE**

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

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

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

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Comercialización es la unidad administrativa responsable de llevar a cabos lecturas de consumo, contratos de agua, drenaje, elaboración de convenios de pago, servicios de agua en camión cisterna (pipa), a través del servidor público que recae en el Gerente de Comercialización, en el auditor e inspector del mismo.

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

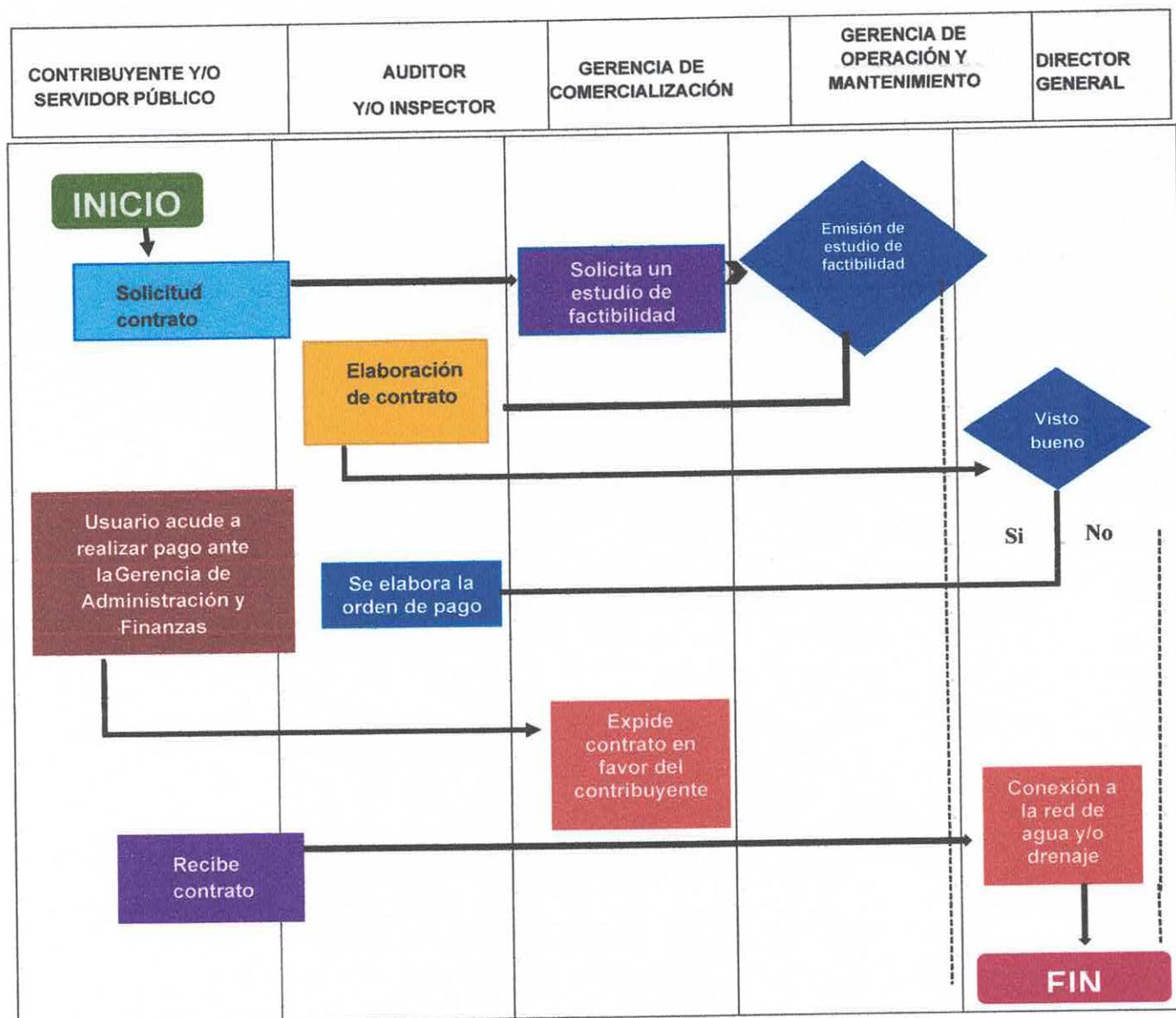
POLÍTICAS: Autorización de Contratos de agua y/o drenaje.

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

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

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

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



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

Medición:

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

$$\frac{\text{Número de contratos de agua y/o drenajes positivos}}{\text{Total de contratos de agua y/o drenaje}} = \text{\% de contratos de agua y/o drenajes positivos}$$

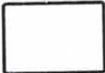
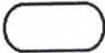
Registros de evidencias:

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

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

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

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

Símbolo de diagrama 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 del documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan 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

ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas adicionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas adicionales.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.

- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

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

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

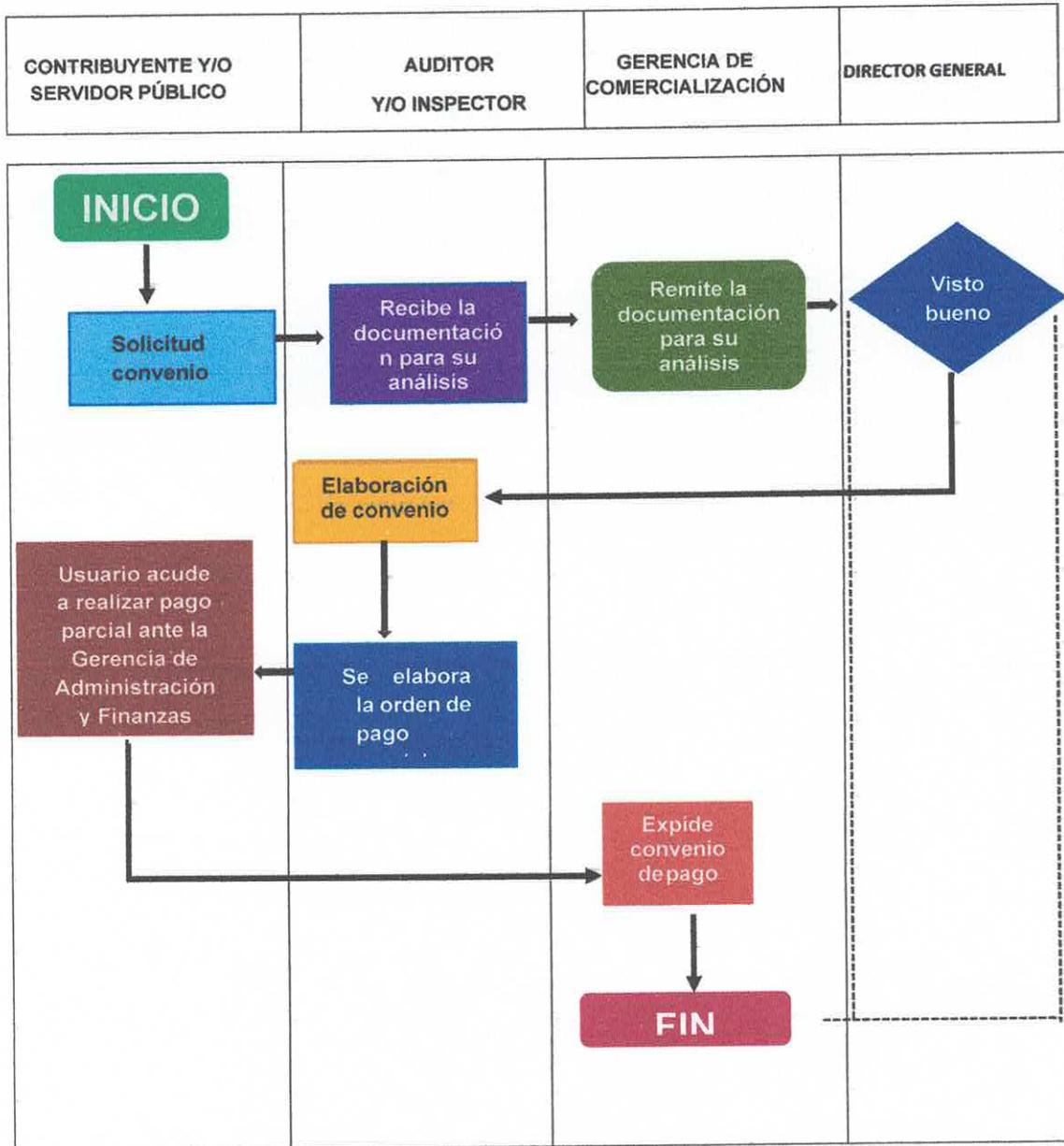
POLÍTICAS: Elaboración de Convenios de Pago.

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

DESARROLLO: Elaboración de Convenios de Pago.

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

DIAGRAMA: Elaboración de Convenios de Pago.



MEDICIÓN: Elaboración de Convenios de Pago.

Medición:

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

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

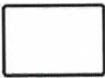
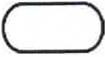
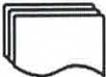
Registros de evidencias:

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: Ninguno.

SIMBOLOGÍA: Elaboración de Convenios de Pago.

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

símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

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

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

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

Aplica al personal adscrito a la Gerencia de Comercialización.

REFERENCIAS:

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

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

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

RESPONSABILIDADES:

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

Auditor y/o inspector de Gerencia de Comercialización.

- Llevará a cabo 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 (pipa), contratos de agua, drenaje, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas conforme al tipo de servicio que requiera.

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

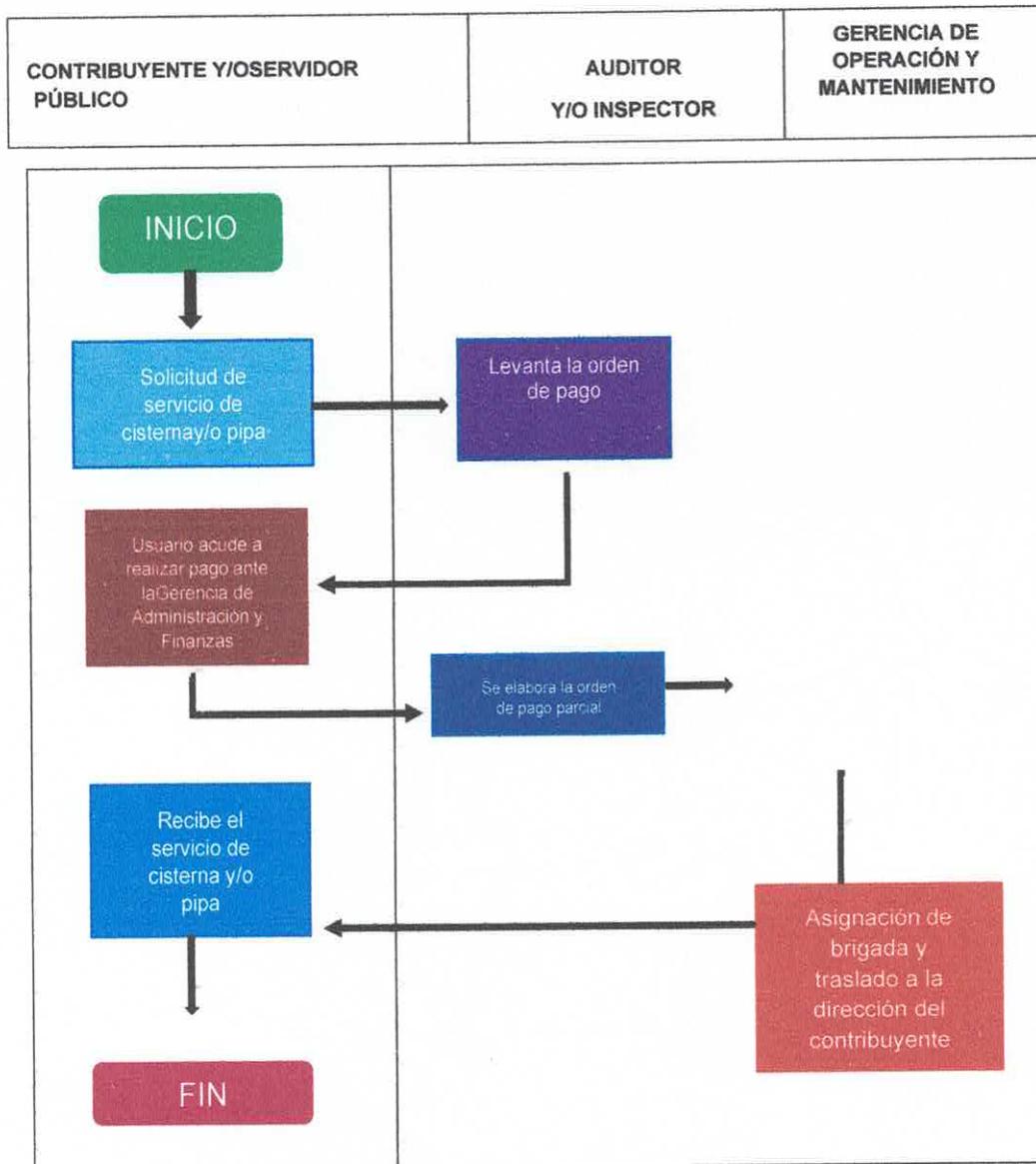
POLÍTICAS: Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa.

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

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

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

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



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

Medición:

Indicadores para medir la eficiencia en servicios de cisterna y/o pipa brindado a los contribuyentes:

$$\frac{\text{Número de servicios de Cisterna y/o pipa}}{\text{cisterna Total de usuarios}} = \text{\% de servicios de y/pipa}$$

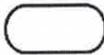
Registros de evidencias:

Los pagos 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.

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

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

en consideración a la simbología siguiente:

símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo 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.
	Simbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

CAMBIO DE RAMAL

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 1981, Decreto número 2, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.

- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

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

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

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

POLÍTICAS: Cambio de Ramal.

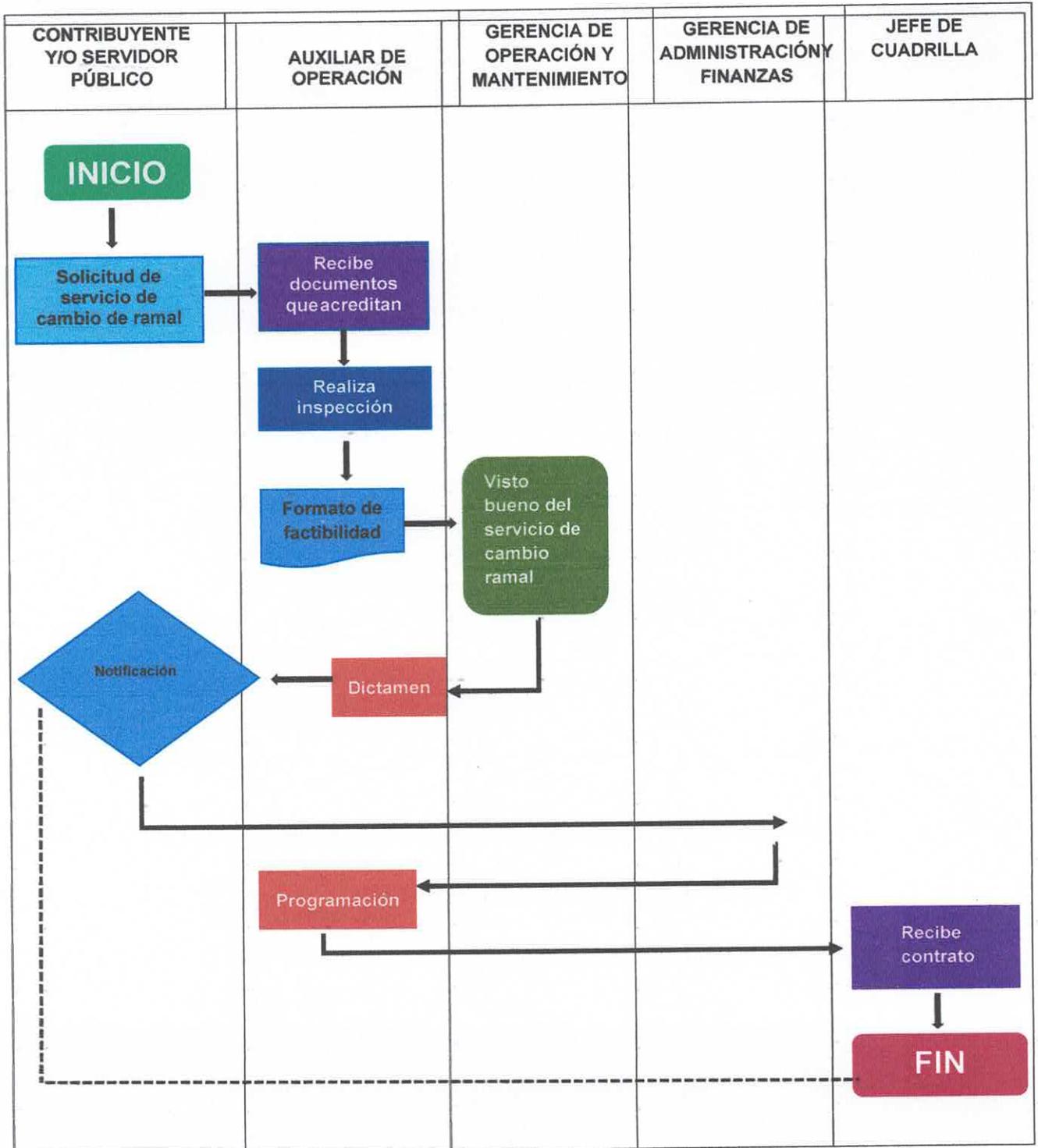
- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación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

DESARROLLO: Cambio de Ramal.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
----	------------------------------	-----------

1	La o al contribuyente.	Usuario solicita Servicio de nuevo ramal.
2	El o la Auxiliar de Operación.	Se reciben los documentos que acreditan la propiedad del contribuyente para poder 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.
	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: Cambio de Ramal.



MEDICIÓN: Cambio de Ramal.

Medición:

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

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

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.

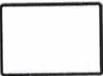
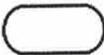
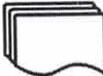
FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se agregan requisitos del servicio.

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

- I. El usuario debe llenar la solicitud (propietario) que se le proporcionara en el organismo.
- II. El usuario debe de ir al corriente en servicio de agua
- III. Estar presente el día de la inspección.
- IV. Pagar por el servicio solicitado y comprar el material necesario.
- V. Requisitos: los siguientes documentos se tiene que presentar en original y copia para su cotejo y actualización del expediente:
 - a) Escritura pública y/o contrato de compraventa, o documentación que acredita el inmueble.
 - b) Boleta predial al corriente del año en curso.
 - c) Identificación oficial con fotografía vigente.
 - d) Traslado de dominio del predio.
 - e) Manifestación de valor catastral.
 - f) Croquis de ubicación del predio.
 - g) Visita de verificación al inmueble.
- VI. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

SIMBOLOGÍA: Cambio de Ramal.

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

símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa 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

REPARACIÓN DE FUGAS

PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

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

RESPONSABILIDADES:

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

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

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS: La orden de servicio emitido de acuerdo al servicio de 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: Reparación de fugas.

- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, 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 acabo los servicios diversos de fontanería con las brigadas designadas de fontaneros para realizar dichas tareas.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, La o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Reparación de fugas.

Nº	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	La o al contribuyente.	Usuario reporta fuga de agua y/o drenaje.
2	El o la Auxiliar de Operación.	Recibe el reporte y da vista al Gerente 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.

MEDICIÓN: Reparación de fugas.

Medición:

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

$$\frac{\text{Número de reparación de fugas}}{\text{Total de tomas}} = \% \text{ de reparaciones de fuga}$$

Registros de evidencias:

Las reparaciones de fuga quedan registradas en la base de datos con la que cuenta la Gerencia de Operación y Mantenimiento del Organismo del Agua y bitácoras de trabajo.

SIMBOLOGÍA: Reparación de fugas.

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

símbolo de diagrama 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

**ATENCIÓN DE QUEJA,
DENUNCIA O
RECONOCIMIENTO**

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de diciembre de 2001, Decreto número 44, y sus reformas adicionales.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 4 de mayo del 2016, Decreto número 83, y sus reformas adicionales.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, Decreto número 209 y sus reformas adicionales.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 23 de octubre de 1998, Decreto número 68, y sus reformas adicionales.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 26 de agosto de 2004, Decreto 69, y sus reformas adicionales.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, para el ejercicio fiscal del año 2022, Gaceta del Gobierno del Estado de México, 31 de enero de 2022, Sección Segunda, Decreto número 19.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de septiembre de 2018, Decreto número 331, y sus reformas adicionales.
- Código Administrativo del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, Decreto número 41.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, Decreto número 111.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, Decreto número 11.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, marzo del 2022.

RESPONSABILIDADES:

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

Auxiliar de Contraloría Interna.

- Llevará a cabo la atención al contribuyente de atención de queja, denuncia o reconocimiento.

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

DEFINICIONES/PALABRA:

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

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

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

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

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

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

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

Protocolo: Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público 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: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

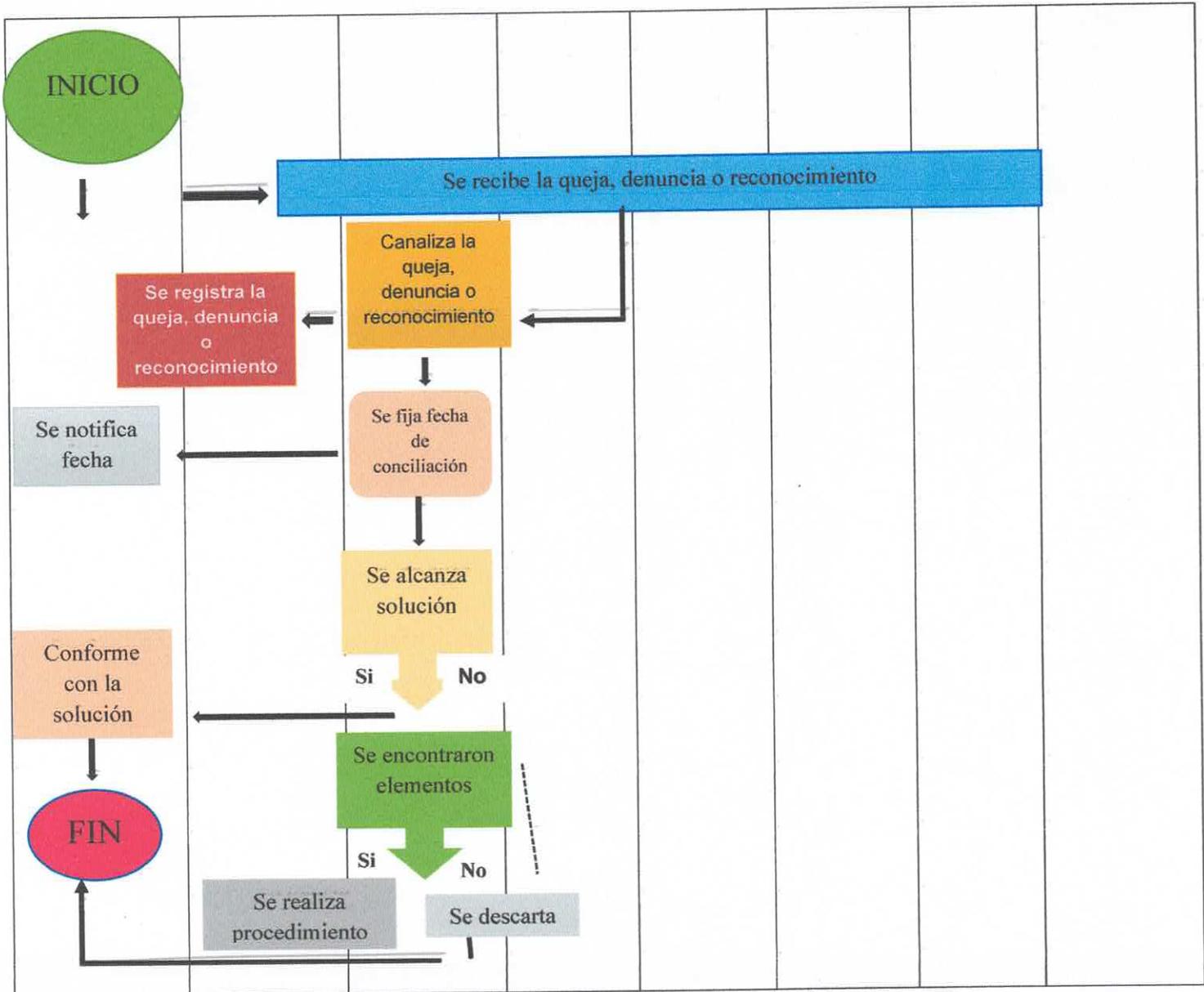
- La o el contraloría interna deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de queja, denuncia o reconocimiento.
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios de queja, denuncia o reconocimiento que llegan al Organismo del Agua de manera presencial y/o electrónica.
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna deberá brindar atención a las y los 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 Contraloría Interna durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al "Protocolo de Atención para los usuarios".
- La o el Auxiliar de Contraloría Interna, deberá canalizar la queja, denuncia o reconocimiento directamente al Contralor Interno en turno para el proceso
- administrativo correspondiente.
- Si la queja, denuncia o reconocimiento no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el auxiliar de contraloría Interna deberán informar al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

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

DIAGRAMA: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

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



MEDICIÓN: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

Medición:

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

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

Registros de evidencias:

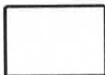
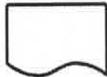
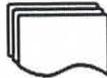
El registro de atención de queja, denuncia o reconocimiento y acta de conciliación o proceso administrativo

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Se anexa formato de servicio.

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

SIMBOLOGÍA: Atención de queja, denuncia o reconocimiento.

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

símbolo de diagrama 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

REGISTRO DE EDICIONES.

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

APROBACIÓN

CONSEJO DIRECTIVO


DRA. NETTE TOPETE GARCÍA
PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO



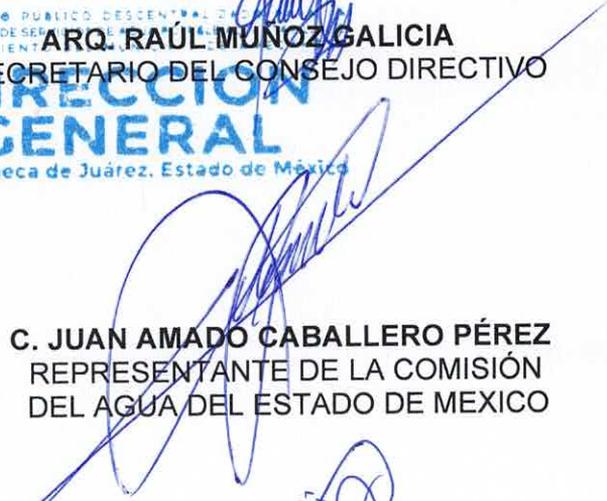
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PRESTACION DE SERVICIOS DE AGUAS
Y SANEAMIENTO


ARQ. RAÚL MUÑOZ GALICIA
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO

DIRECCION GENERAL

Amecameca de Juárez, Estado de México




C. JUAN AMADO CABALLERO PÉREZ
REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN
DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO




C.P. ELI SILVA JUÁREZ
VOCAL VECINAL


C.P. PEDRO ANTONIO ARANGO ZAMORA
VOCAL COMERCIAL


LIC. MARTHA PACHECO JIMÉNEZ
VOCAL INDUSTRIAL