

JULIO 2025



MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027

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



*¡Gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



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



© Ayuntamiento Constitucional de Amecameca.

Primera Edición, junio de 2025.

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

Plaza de la Constitución No. 1 Col. Centro

Amecameca de Juárez, México C.P.

56900.

Teléfono 597 97 80792

opdaasamecameca@gmail.com

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

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





Índice

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





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





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





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





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



POLÍTICAS: 89

DESARROLLO: 90

DIAGRAMACIÓN:..... 93

FORMATOS E INSTRUCTIVOS: 96

SIMBOLOGÍA..... 97

1 REGISTRO DE EDICIONES 98

2 VALIDACIÓN 99





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 1: COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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





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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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



POLÍTICAS:

- El horario de cobro de los servicios, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el pago de sus servicios.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes pagos que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus pagos recibidos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Administración y Finanzas verificará que la o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas, deberá canalizar los pagos a caja.
- Si los pagos no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Asistente de Gerencia de Administración y Finanzas deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

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

**Unidad administrativa: Gerencia de
Administración y Finanzas**

**Área responsable: Gerencia de
Administración y Finanzas**

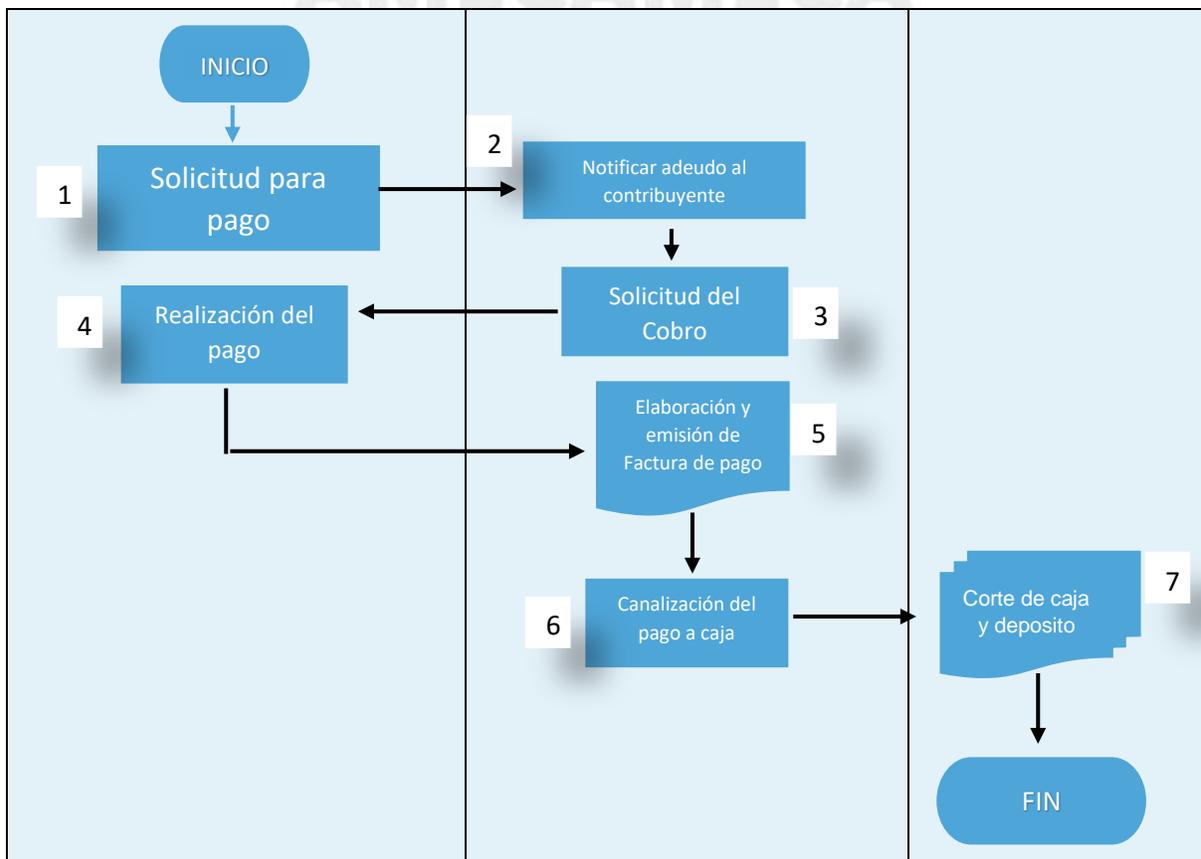
Descripción de la actividad

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

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

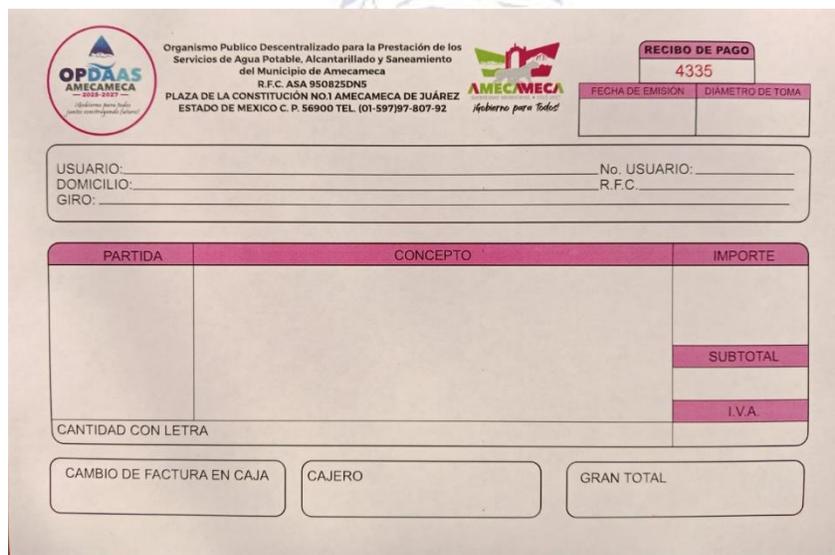
DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **COBRO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL OPDAAS**

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



--	--	--

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
R.F.C. ASA 9508250NS
PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN NO.1 AMECAMECA DE JUÁREZ
ESTADO DE MEXICO C. P. 56900 TEL. (01-597)97-807-92

RECIBO DE PAGO
4335

FECHA DE EMISIÓN: _____ DIÁMETRO DE TOMA: _____

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

PARTIDA	CONCEPTO	IMPORTE
		SUBTOTAL
		I.V.A.

CANTIDAD CON LETRA

CAMBIO DE FACTURA EN CAJA CAJERO GRAN TOTAL

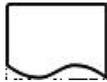
Instructivo de llenado.

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

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

SIMBOLOGÍA

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 2: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

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



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

*Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*



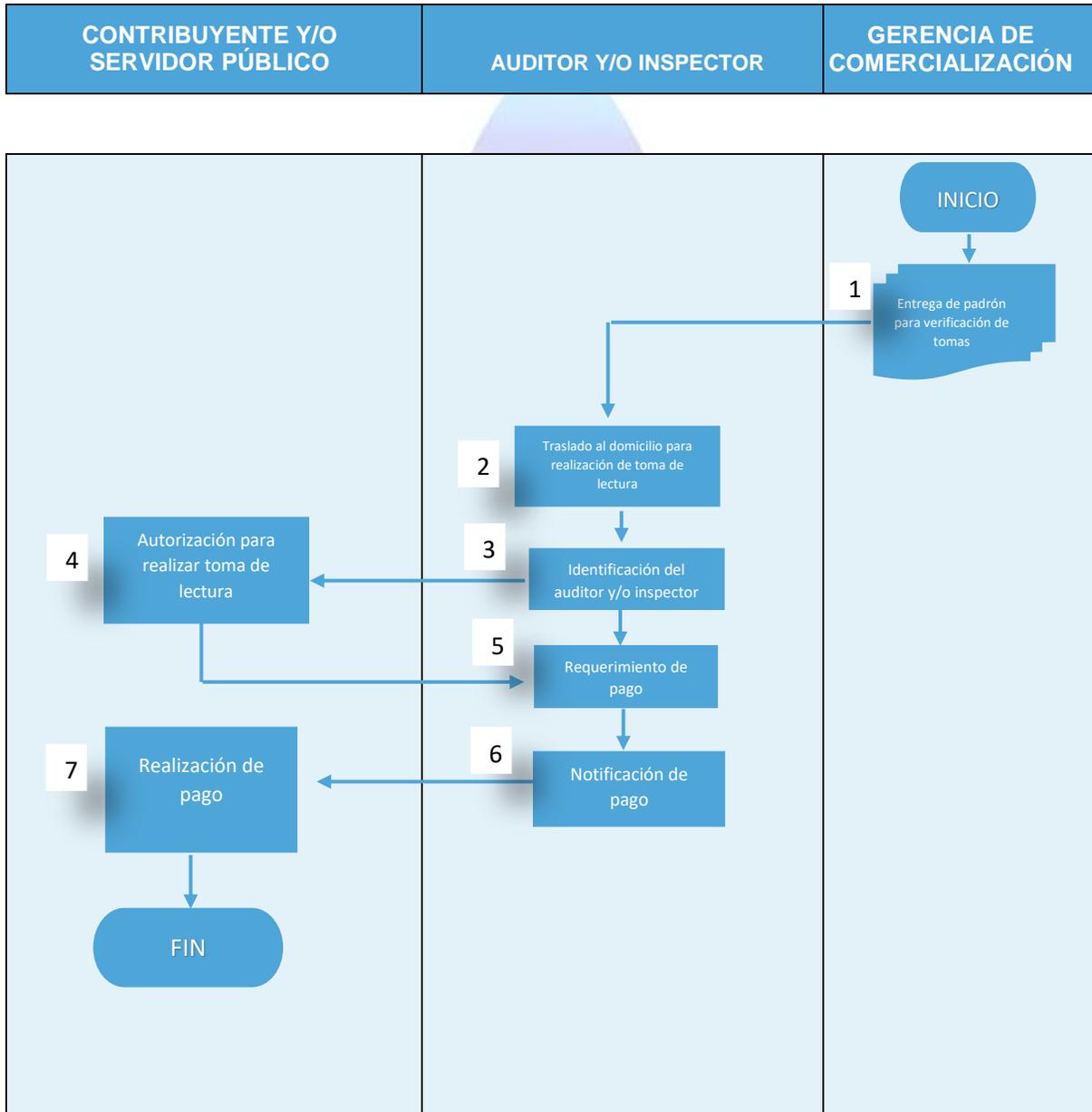
DESARROLLO:

Nombre de la actividad: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO	
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización	Área responsable: Gerencia de Comercialización

Descripción de la actividad

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

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TOMA DE LECTURA DE CONSUMO





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

TOMA DE LECTURA DE MEDIDOR POR CONSUMO DE AGUA.

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

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

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

¡Gobierno para todos. juntos construyendo futuro!





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



IV

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

V.

Observaciones:

VI

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

VI

Personal del Organismo

Persona con quien se realizó la diligencia

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

FECHA DEL SERVICIO DE LECTURA Y DEL SERVICIO 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 RAZÓN SOCIAL DE EMPRESA.	6	TIPO DE USO: NO
2 DOMESTICO	7	
DIRECCIÓN: DEL INMUEBLE DONDE SE ENCUENTRA EL MEDIDOR		SERVICIO MEDIDO
3 ENTRE: (REFERENCIA ENTRE QUE CALLES DE ENCUENTRA EL DOMICILIO).	8	No. DE MEDIDOR:
4 No. DE CUENTA: (ASIGNADO AL USUARIO).	9	MARCA: (DEL
5 MEDIDOR-FABRICANTE)		

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

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

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

IV. Datos de la lectura del medidor de agua.

1. Consumo: corresponde al periodo del cual se está llevando la toma de lectura, este puede estar establecido de manera: mensual, bimestral.
2. Lectura anterior: este dato es obtenido de la última lectura realizada, correspondiente al periodo pasado, la toma de lectura se expresa en metros cúbicos de agua (m³).
3. Lectura actual: corresponde al periodo del cual se está llevando la toma de lectura.
4. Metros cúbicos de agua consumidos durante el periodo estipulado, este dato se obtiene de la diferencia de la lectura actual menos la lectura anterior, el resultado obtenido serán los metros cúbicos que el usuario tendrá que pagar.

CONSUMO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	METROS CONSUMIDOS
PERIODO AL QUE CORRESPONDE LA LECTURA <u>1</u>	LECTURA DEL MEDIDOR DEL PERÍODO PASADO EN m ³ <u>2</u>	LECTURA ACTUAL QUE REGISTRA EL MEDIDOR EN m ³ <u>3</u>	DIFERENCIA ENTERA LA LECTURA ANTERIOR Y LA ACTUAL EN m ³ <u>4</u>



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



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

Observaciones:

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

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

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

Personal del Organismo

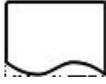
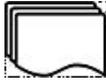
Persona con quien se realizó la diligencia

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



SIMBOLOGÍA

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

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

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

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

DESARROLLO:

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

Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

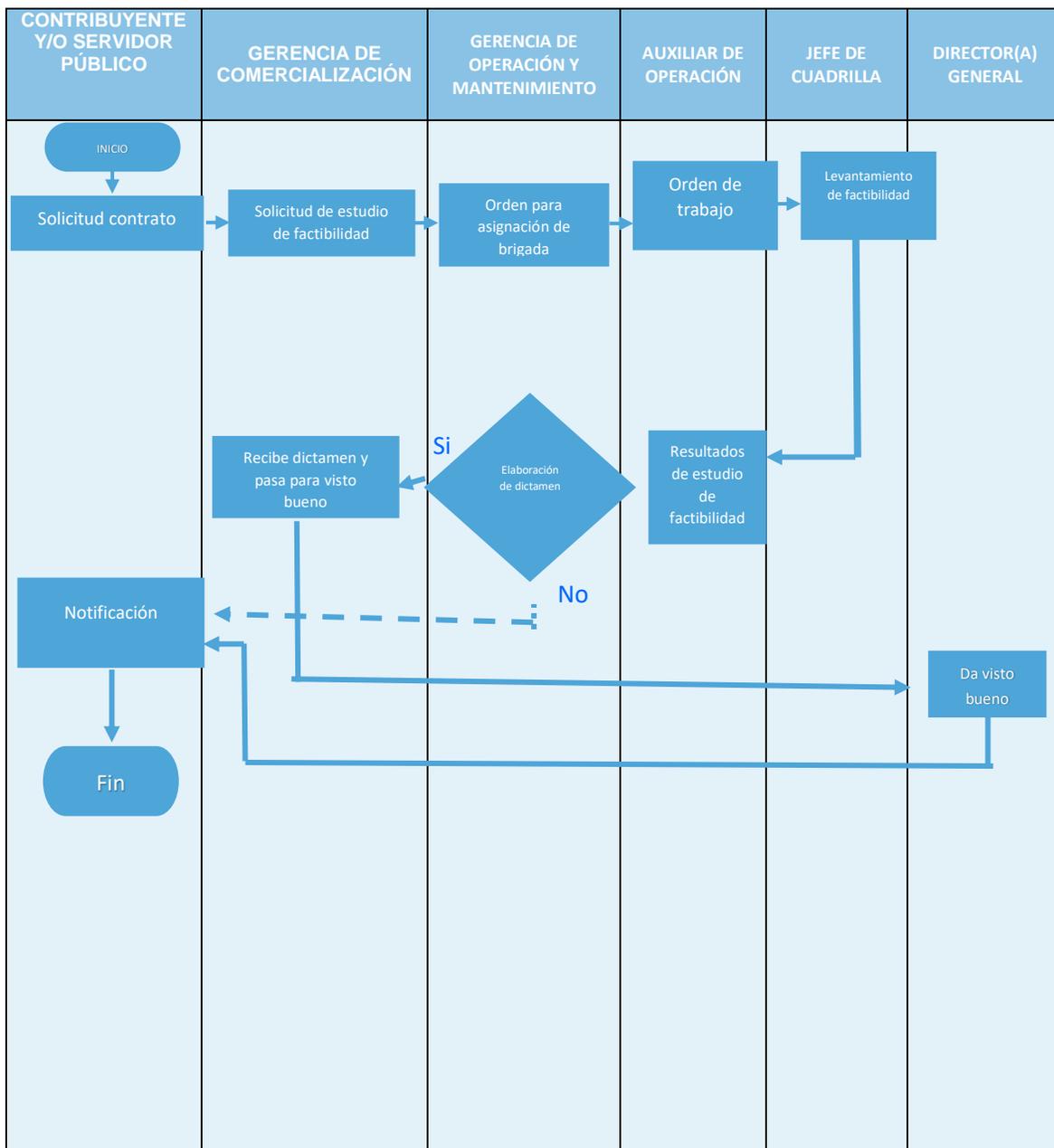
Área responsable: Gerencia de Comercialización

Descripción de la actividad

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

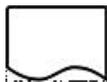
DIAGRAMACIÓN:

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



SIMBOLOGÍA

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

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

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

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Auxiliar administrativo: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario que

se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- La o el Gerente de comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y drenaje con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar administrativo deberá hacer la búsqueda exhaustiva para ver si el solicitante tiene adeudo o servicio con el Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Gerente de comercialización, firmara el certificado y/o la constancia de no servicio de agua y drenaje respectivo.

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

DESARROLLO:

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

Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

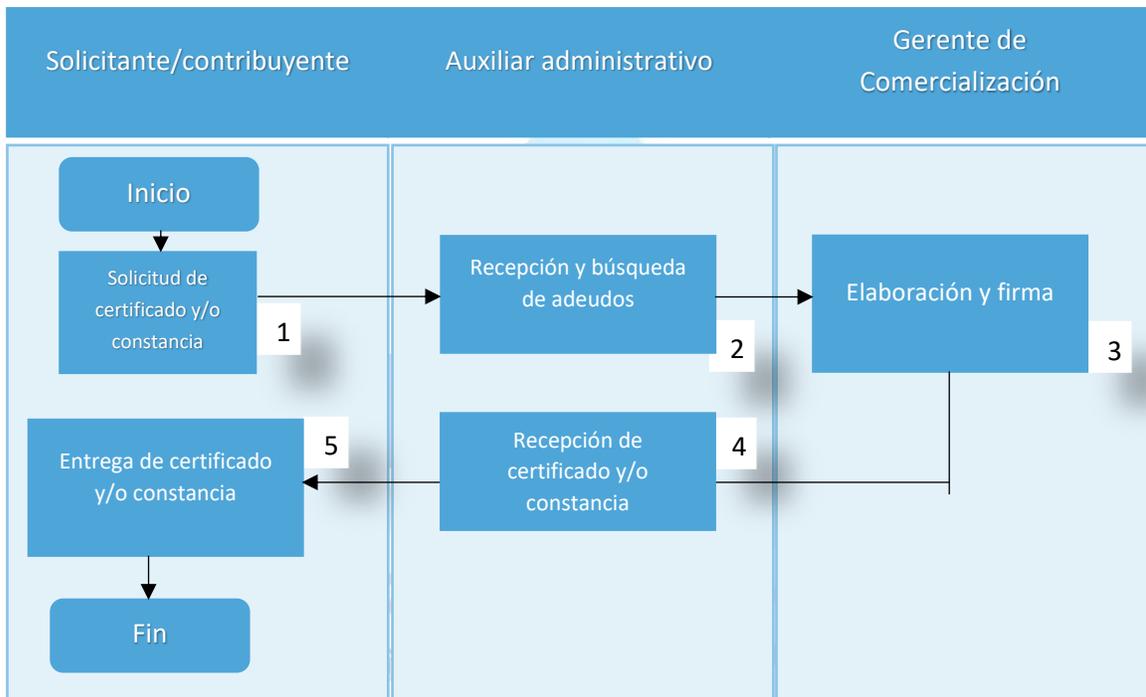
Área responsable: Gerencia de Comercialización

Descripción de la actividad

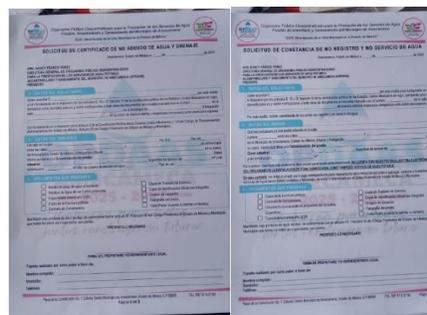
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de certificado	Usuario solicita certificado de no adeudo y/o constancia de no servicio de agua y/o drenaje
2	El o la Auxiliar administrativo	Recepción y búsqueda de adeudos	Recibe la solicitud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

DIAGRAMACIÓN:

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



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

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

SIMBOLOGÍA

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

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

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

Auxiliar administrativo: Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en la Gerencia de Comercialización del organismo del agua designado para brindar servicios y atención a la población de manera presencial para servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario del servicio de agua y/o drenaje, proporcionándole la orientación y

asesoría suficiente para resolver sus dudas y/o consultas conforme al tipo de servicio que requiera.

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de servicio de cobros, certificados de no adeudo, constancias de no servicios y cambios de propietario que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- La o el Gerente de comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
- La o el Auxiliar administrativo deberá hacer revisión de la documentación para poder realizar el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje.
- La o el Gerente de comercialización, firmara el cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje respectivo.

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

DESARROLLO:

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

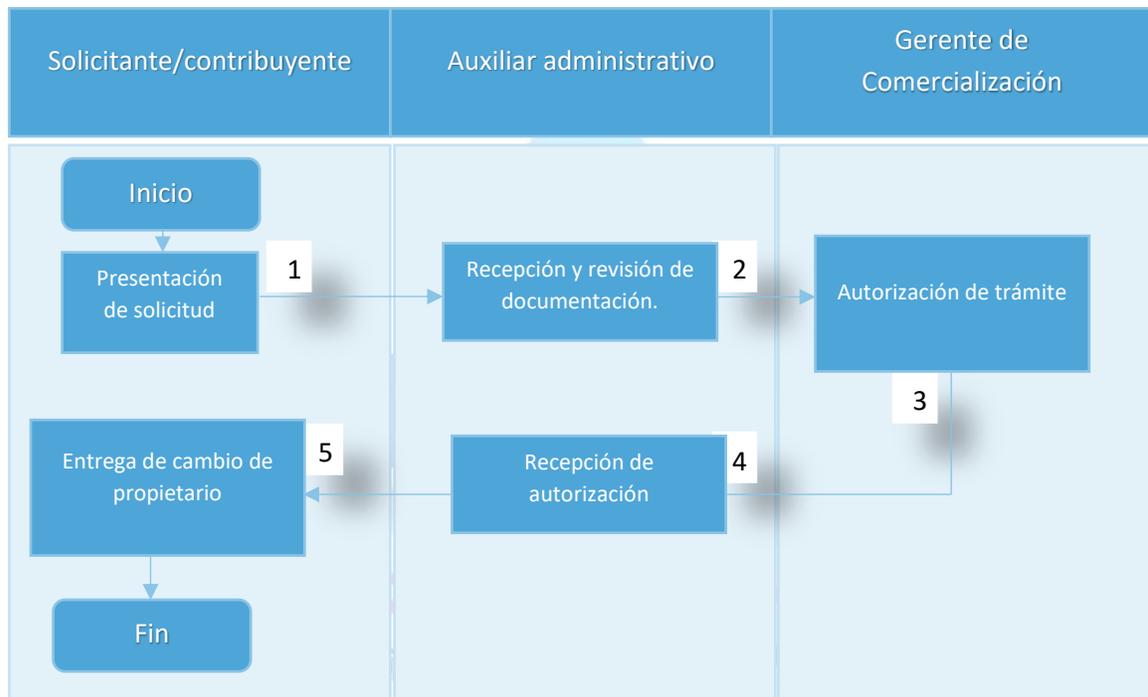
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización

Área responsable: Gerencia de Comercialización

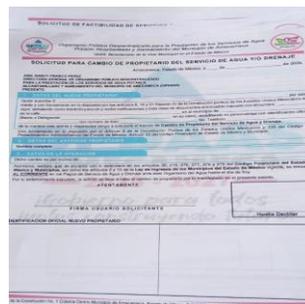
Descripción de la actividad

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

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



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



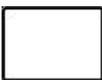
Formulario de solicitud para cambio de propietario del servicio de agua y/o drenaje. El formulario contiene campos para datos personales, datos del servicio, y firmas de las partes involucradas.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

SIMBOLOGÍA

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de documentos múltiples	Representa documentos o informes múltiples.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

*gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 6: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de elaboración de contratos, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el contrato de agua y/o drenaje, suscritos con el organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el Auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

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

**Unidad administrativa: Gerencia de
Comercialización**

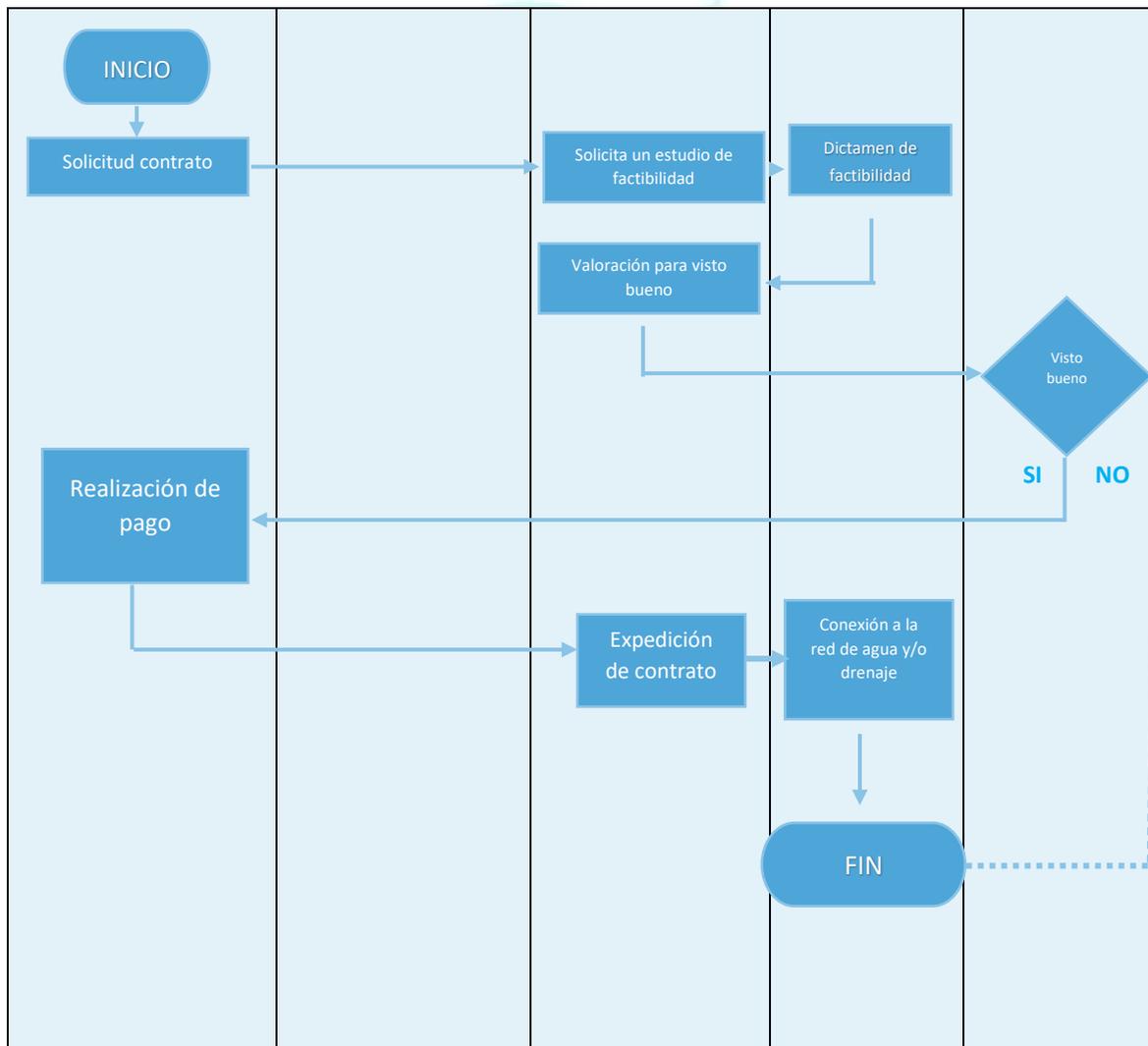
**Área responsable: Gerencia de
Comercialización**

Descripción de la actividad

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

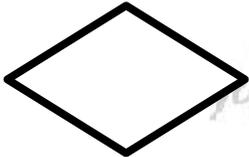
DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE CONTRATOS DE AGUA Y/O DRENAJE

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



SIMBOLOGÍA

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 7: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de suscripción de convenios de pago, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Convenio de Pago de agua y/o drenaje, suscritos con el organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el Auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

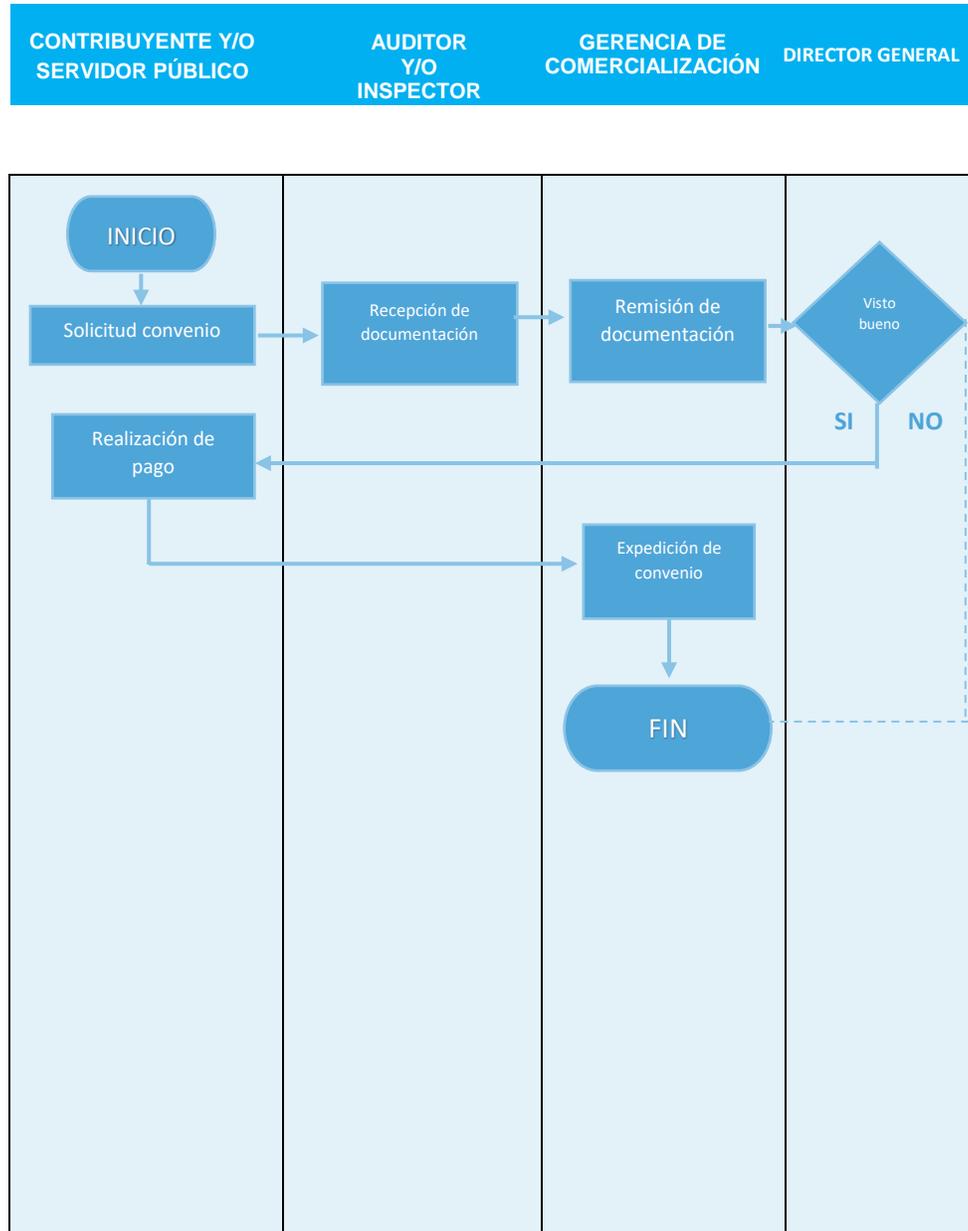
DESARROLLO:

Nombre de la actividad: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO	
Unidad administrativa: Gerencia de Comercialización	Área responsable: Gerencia de Comercialización

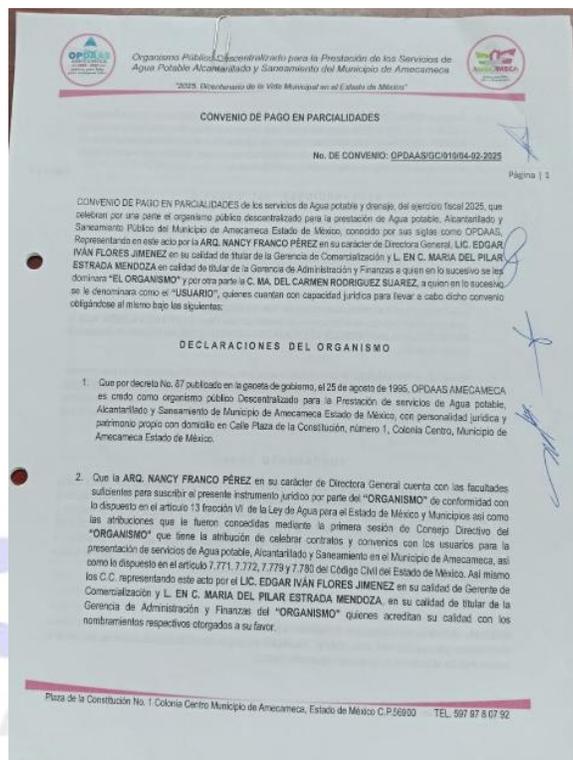
Descripción de la actividad

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

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

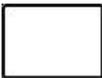
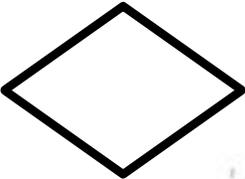


INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

SIMBOLOGÍA:

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 8: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Asistente de Gerencia de Comercialización con respecto al servicio de convenios de pago,

solicitud de servicios de camión de agua y/o pipa y/o contratos de agua y /o drenaje que se presentan y sobre dudas y/o consultas que refieren los usuarios, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas y/o consultas realizadas por las y los contribuyentes.

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de servicios de pipa, será de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 12:00 horas los días sábados.
- La o el Gerente de Comercialización deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa, suscritos o no con el organismo del agua.
- La o el Auditor y/o inspector deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auditor y/o inspector deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Comercialización verificará que la o el Auditor y/o inspector brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auditor y/o inspector durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auditor y/o inspector, deberá canalizar los servicios al Gerente de Comercialización en turno.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

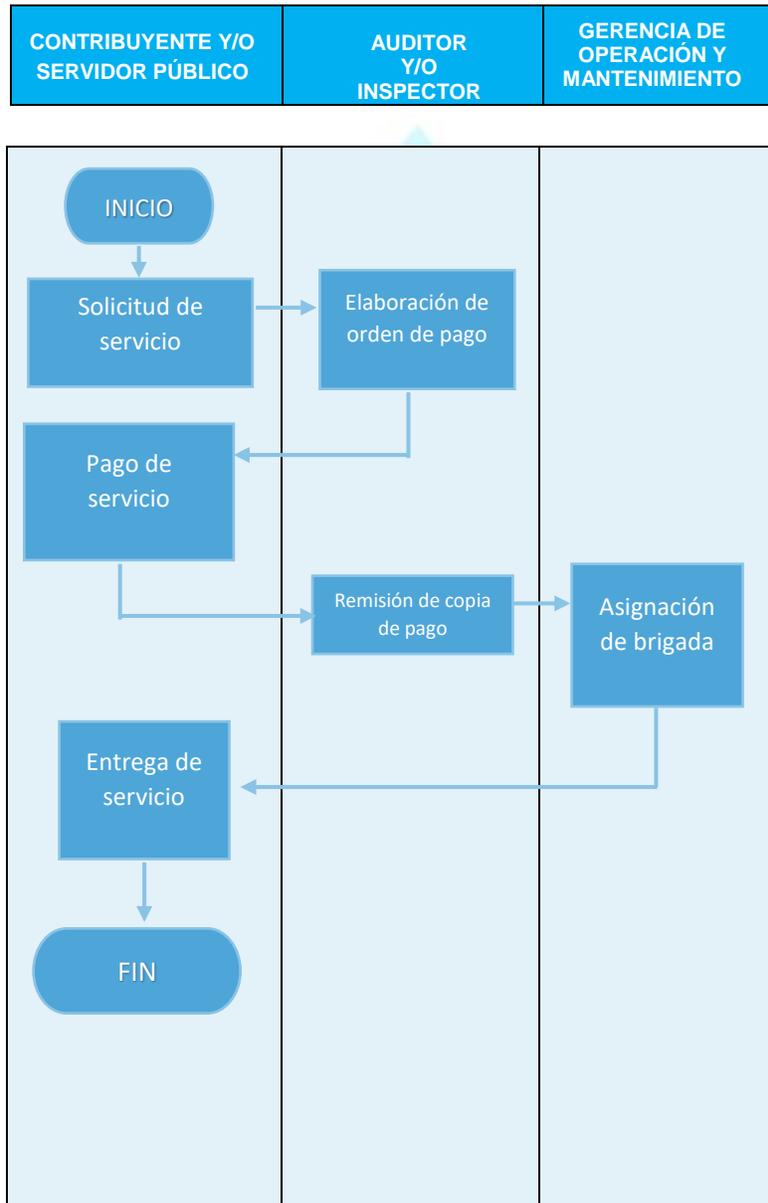
DESARROLLO:

Nombre de la actividad: SERVICIO DE AGUA EN CAMIÓN CISTERNA Y/O PIPA	
Unidad administrativa: Gerencia de Operación y Mantenimiento	Área responsable: Gerencia de Operación y Mantenimiento

Descripción de la actividad

No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	La o el contribuyente	Solicitud de servicio	Usuario solicita Servicio de Agua en Camión Cisterna y/o pipa
2	El o la Auditor y/o inspector (a)	Elaboración de orden de pago	Levanta la orden de pago del servicio de Camión Cisterna y/o pipa
3	La o el contribuyente	Pago de servicio	Usuario acude a realizar pago parcial ante la Gerencia de Administración y Finanzas
4	El o la Auditor y/o inspector	Remisión de copia de pago	Remite copia del pago a la Gerencia de Operación y mantenimiento para que haga la orden de envió a favor del contribuyente.
5	El o la Gerente de Operación y Mantenimiento	Asignación de brigada	Asigna brigada de entrega y se dirigen a la dirección del contribuyente para depositar lo pagado en la cisterna y/o pipa.
6	La o el contribuyente	Entrega de servicio	Recibe el servicio FIN DEL PROCEDIMIENTO.

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



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

SIMBOLOGÍA:

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

símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

— 2025 - 2027 —
Gobierno para todos.
Juntos construyendo futuro!

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 9: CAMBIO DE RAMAL

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de servicio, será de 07:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 10:00 horas los días sábados.
- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, factibilidades de servicio de agua y drenaje, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar de Operación deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auxiliar de Operación deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Operación y Mantenimiento verificará que la o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Operación durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auxiliar de Operación, deberá canalizar los servicios al Gerente de Operación y Mantenimiento en turno.
- La o el Auxiliar de Operación dará la bitácora de trabajo al jefe de cuadrilla para llevar a cabo los servicios diversos de fontanería con las brigadas designadas de fontaneros para realizar dichas tareas.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: **CAMBIO DE RAMAL**

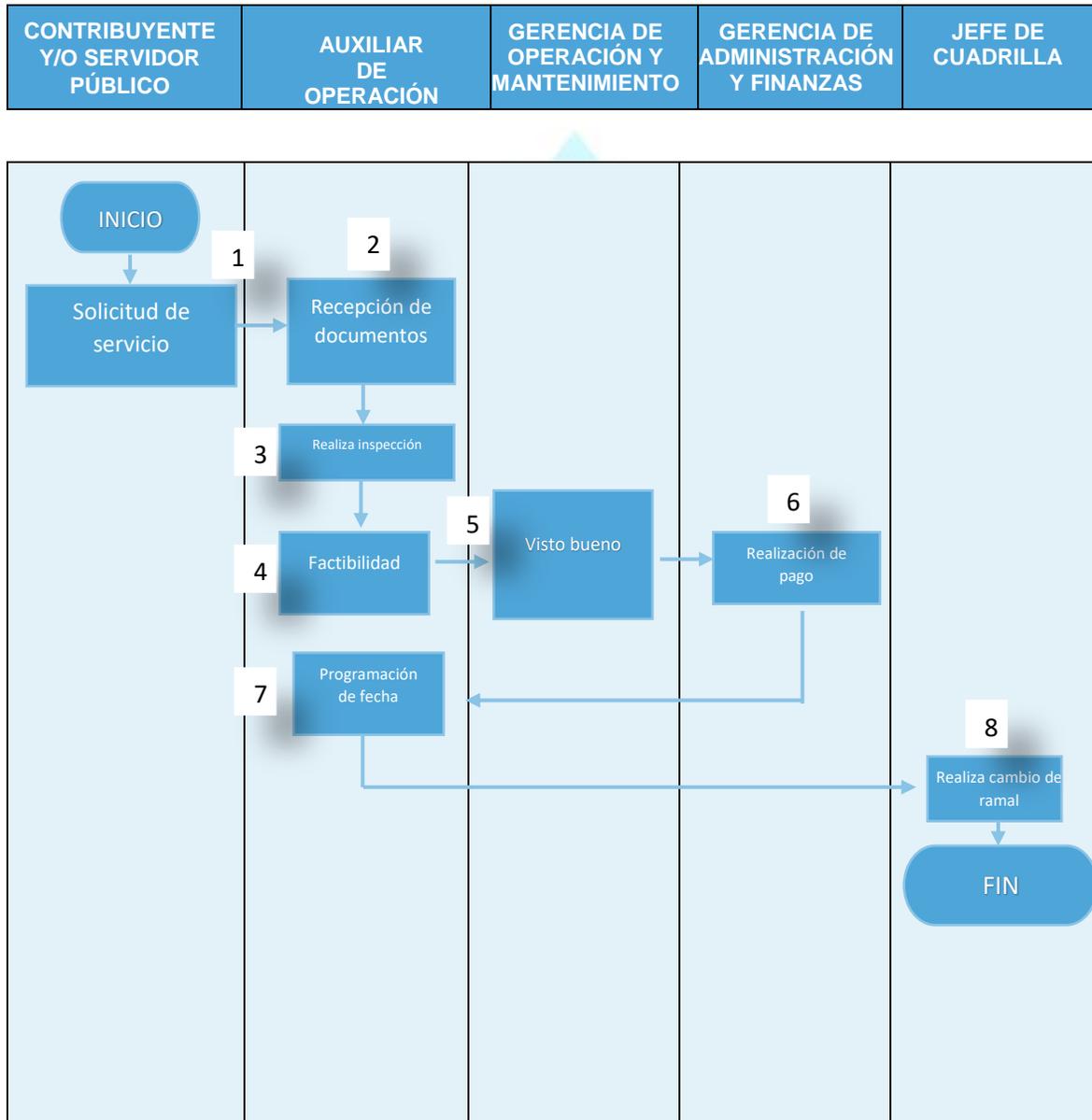
Unidad administrativa: **Gerencia de Operación y Mantenimiento**

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

Descripción de la actividad

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

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE RAMAL



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

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

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

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

1. DATOS DEL SOLICITANTE

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

2. DATOS DEL INMUEBLE

Ubicado en la calle: _____ No. Ext. _____ No. Int. _____ entre las calles _____ y _____ en el Municipio de Amecameca, Estado de México, (Delegación o Barrio _____ en su caso) mismo que tiene una Denominación del predio: _____ Clave catastral: _____ Superficie de terreno de: _____ m² y de construcción _____ m², Tipo de uso: _____ diámetro de agua _____ mm y drenaje _____ mm. Motivo del cambio de ramal: Término de vida útil Reubicación Otro (especificar): _____

Proporcionando a este organismo la siguiente documentación con el fin de acreditar y actualizar mis datos de la propiedad del inmueble antes referido:

3. DOCUMENTOS QUE PRESENTA

SI	NO	SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Copia de la Escritura pública.
Copia de Contrato de Compraventa.
Documento que acredite la propiedad del inmueble.
Especificar _____
Copia de Traslado de Dominio.
Visto Bueno de Desarrollo Urbano.

Pago de Impuesto predial 2025 (boleta predial).
Copia de identificación oficial con fotografía, vigente.
Croquis de ubicación del predio.
Fotografía del predio (fachada).
Visto Bueno de las delegadas (Solo Delegaciones).
Carta Poder (cuando lo tramite un tercero).

(La documentación se requiere en original y copia para su cotejo)

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

PROTESTO LO NECESARIO

FIRMA DE PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL.

NOMBRE COMPLETO: _____
REFERENCIA DEL DOMICILIO: _____
TELÉFONOS: _____

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

Plaza de la Constitución No. 1 Colonia Centro Municipio de Amecameca, Estado de México C.P. 56900 TEL. 597 97 8 07 52 Página 1 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

SIMBOLOGÍA:

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

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 10: REPARACIÓN DE FUGAS

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de servicio, será de 07:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 07:00 a 10:00 horas los días sábados.
- La o el Gerente de Operación y Mantenimiento deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de cambios de ramal, reparación de fugas y demás trabajos de fontanería con el organismo del agua.
- La o el Auxiliar de Operación deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios que llegan al Organismo del Agua de manera presencial.
- La o el Auxiliar de Operación deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El gerente de Operación y Mantenimiento verificará que la o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Operación durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auxiliar de Operación, deberá canalizar los servicios al Gerente de Operación y Mantenimiento en turno.
- La o el Auxiliar de Operación dará la bitácora de trabajo al jefe de cuadrilla para llevar a cabo los servicios diversos de fontanería con las brigadas designadas de fontaneros para realizar dichas tareas.
- Si los servicios no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auditor y/o inspector deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

Nombre de la actividad: REPARACIÓN DE FUGAS

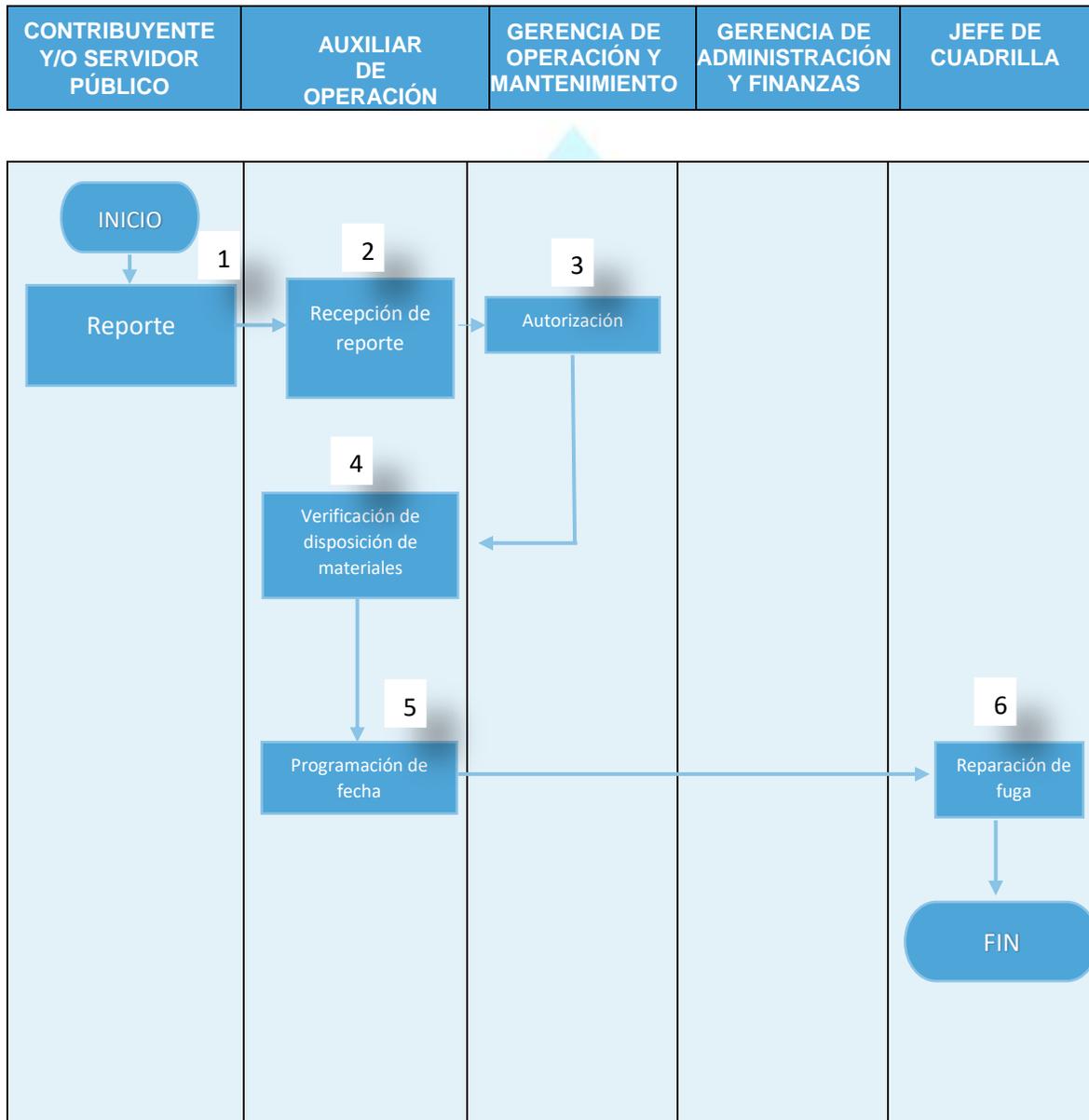
Unidad administrativa: Gerencia de
Operación y Mantenimiento

Área responsable: Gerencia de
Operación y Mantenimiento

Descripción de la actividad

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

DIAGRAMACIÓN:
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

		Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 2022-2024			
ORDEN DE TRABAJO DE AGUA					
FECHA:			FOLIO:		
DESTAPAR CONEXIÓN <input type="checkbox"/>		DESFOGAR RECONEXIÓN <input type="checkbox"/>		REPARAR FUGA RESTRICCIÓN <input type="checkbox"/>	
TRABAJO A REALIZAR					
UBICACIÓN:					
DELEGACIÓN:			REPORTA:		
TELÉFONO:					
AUTORIZA			BRIGADA		
NOMBRE Y FIRMA					
OBSERVACIÓN DE BRIGADA					
OBSERVACIONES DEL USUARIO					
PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN #1 COL CENTRO TEL: 597 978 07 92					

INSTRUCTIVO DE LLENADO

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



SIMBOLOGÍA:

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

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

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO 11: ATENCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O RECONOCIMIENTO

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Vigente.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 22 de febrero de 2013, Decreto número 52, y sus reformas adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, Decreto número 164, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 12 de septiembre de 2014.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca, fecha de modificación, enero del 2025.
- Bando Municipal de Amecameca

DEFINICIONES:

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

Asesoría y orientación: Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Auxiliar de Órgano Interno de Control con respecto a queja, denuncia o reconocimiento en

favor o en contra de algún(os) servidores públicos adscritos a este organismo del Agua.

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

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

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

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

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

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

INSUMOS:

Reporte de queja, denuncia o reconocimiento.

RESULTADOS:

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

POLÍTICAS:

- El horario de recepción, será de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 13:00 horas los días sábados.
- La o el Titular del Órgano Interno de Control deberá coordinar y establecer métodos y esquemas de trabajo que permitan brindar asesoría suficiente y satisfactoria a las y los contribuyentes de manera presencial por el Servicio de queja, denuncia o reconocimiento.
- La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control deberá elaborar informes y estadísticas con base en la recepción de los diferentes servicios de queja, denuncia o reconocimiento que llegan al Organismo del Agua de manera presencial y/o electrónica.
- La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control deberá brindar atención a las y los contribuyentes en caso de contingencia, a efecto de atender oportunamente sus servicios solicitados y/o requeridos en el Organismo del Agua.
- El Contralor Interno verificará que la o el Auxiliar de Operación brinden la asesoría vía presencial en tiempo y forma a las y los contribuyentes en el organismo del Agua.
- La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control durante la atención a las y los contribuyentes deberán apegarse al “Protocolo de Atención para los usuarios”.
- La o el Auxiliar de Órgano Interno de Control, deberá canalizar la queja, denuncia o reconocimiento directamente al Contralor Interno en turno para el proceso administrativo correspondiente
- • Si la queja, denuncia o reconocimiento no son competencia del organismo del Agua, se canalizará al área competente para su resolución, la o el Auxiliar de Órgano Interno de Control deberán informar a la o al contribuyente el número de trámite asignado a su documento para su seguimiento.

DESARROLLO:

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

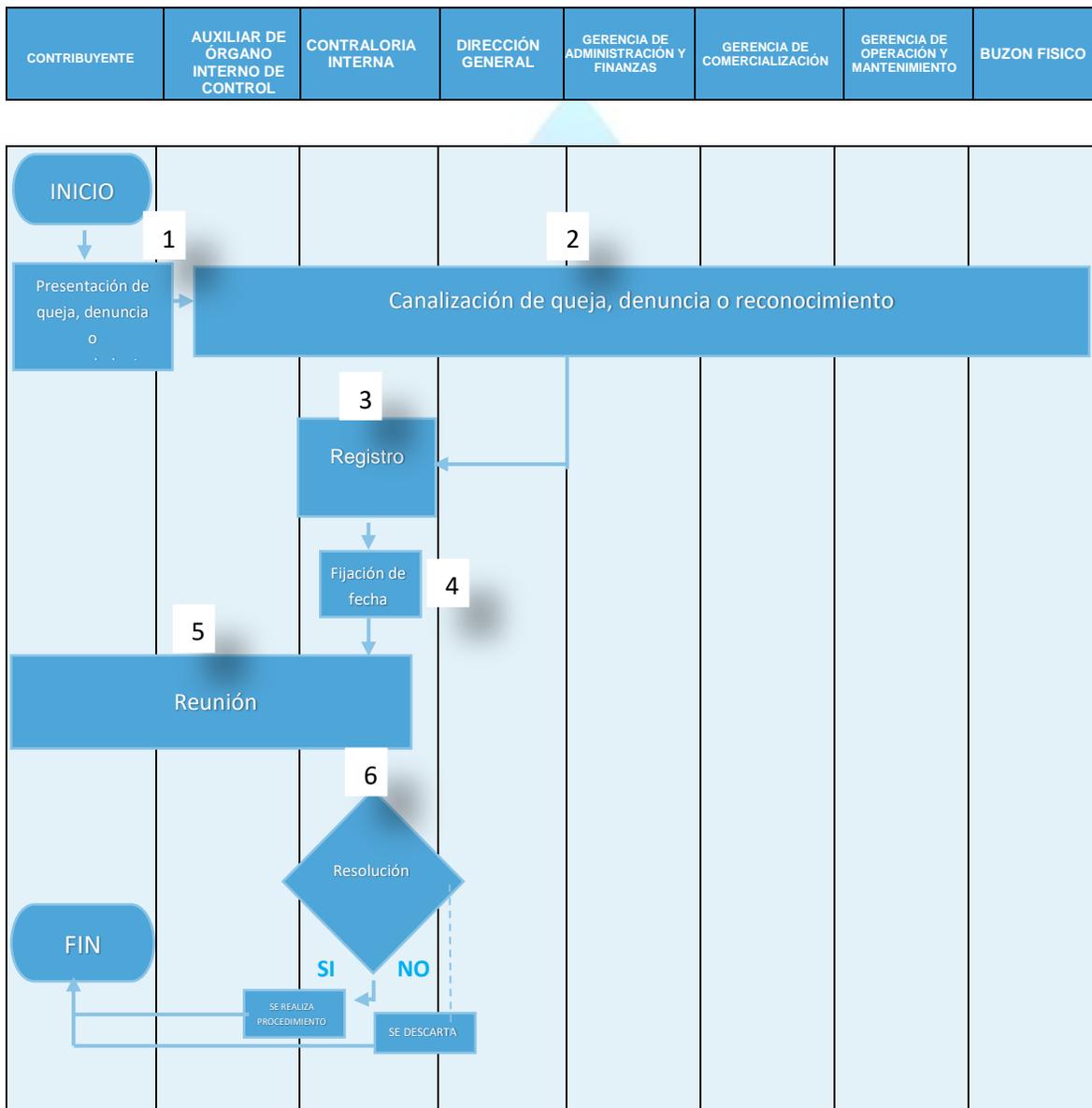
Unidad administrativa: Órgano Interno de Control

Área responsable: Órgano Interno de Control

Descripción de la actividad

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

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





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

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

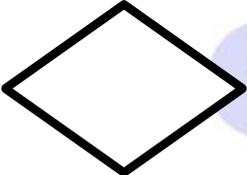
INSTRUCTIVO DE LLENADO

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



SIMBOLOGÍA:

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

Símbolo de diagrama deflujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

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

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

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

OBJETIVO:

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

REFERENCIAS:

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

DEFINICIONES:

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

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

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

SAIMEX: Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.

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

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

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

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

INSUMOS:

Solicitudes de acceso a la información debidamente requisitadas

RESULTADOS:

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

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

POLÍTICAS:

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

DESARROLLO:

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

**Unidad administrativa: Unidad de
Transparencia**

**Área responsable: Unidad de
Transparencia**

Descripción de la actividad

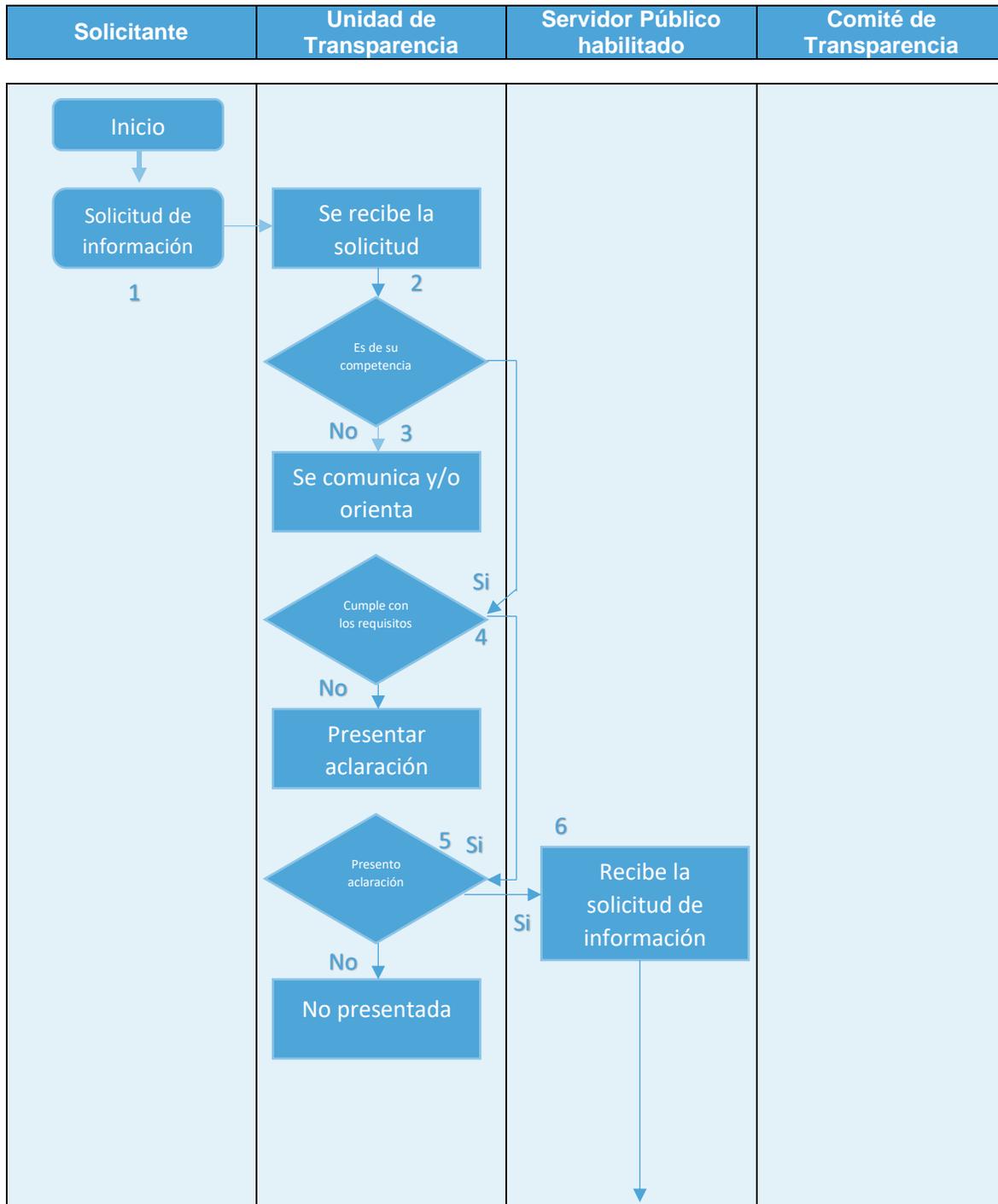
No. de paso	Responsable	Nombre de la actividad	Desarrollo de la actividad
1	Solicitante	Solicitud	Realiza una solicitud de Acceso a la Información en la Plataforma SAIMEX, verificando que sea competencia del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado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

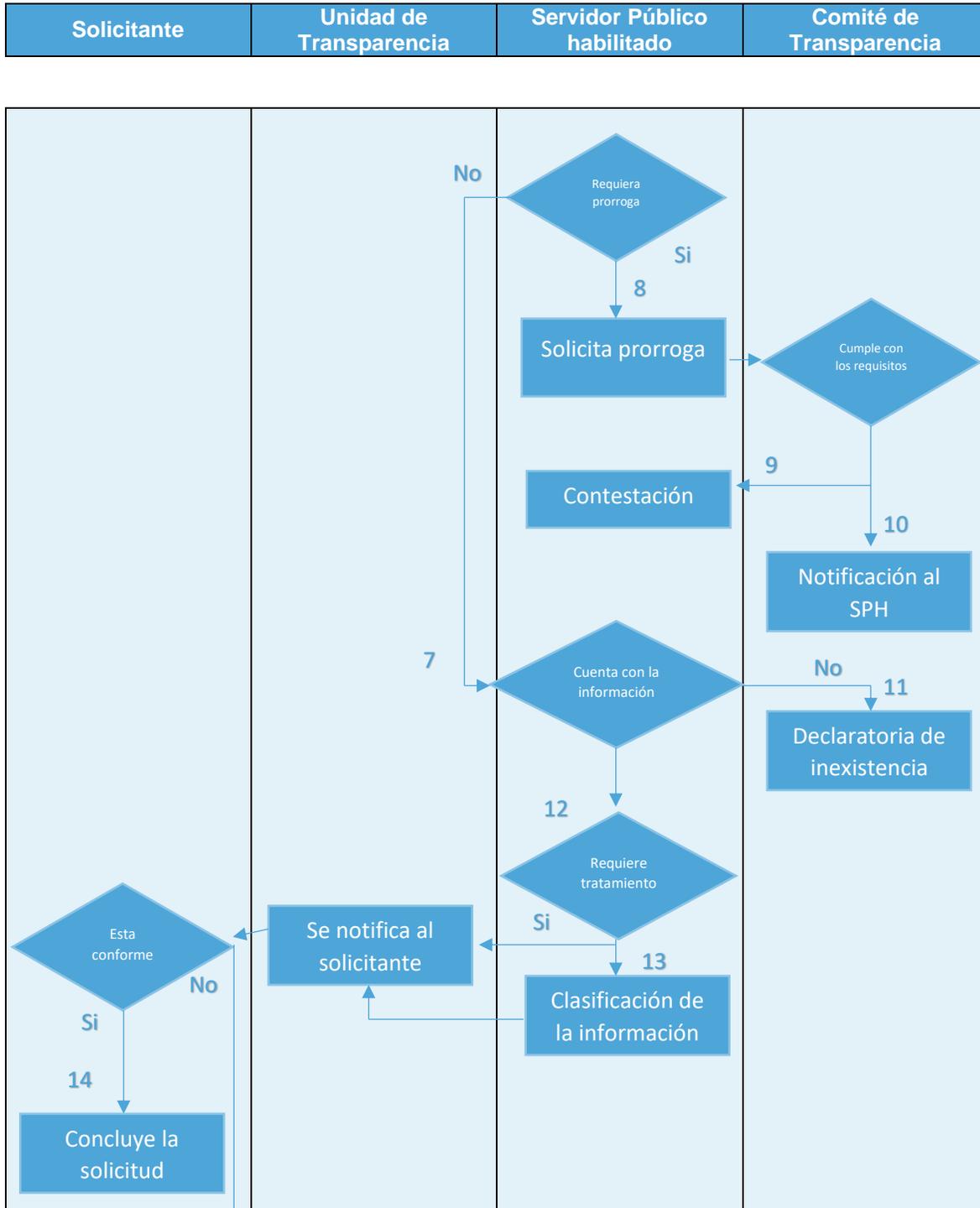
6	Unidad de Transparencia	Se turna al sujeto habilitado	En caso de cumplir con los requisitos o presentar la aclaración, se turna al Sujeto Habilitado competente para que realice la búsqueda exhaustiva de la información solicitada, para que, en un plazo no mayor a quince días hábiles se notifique la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

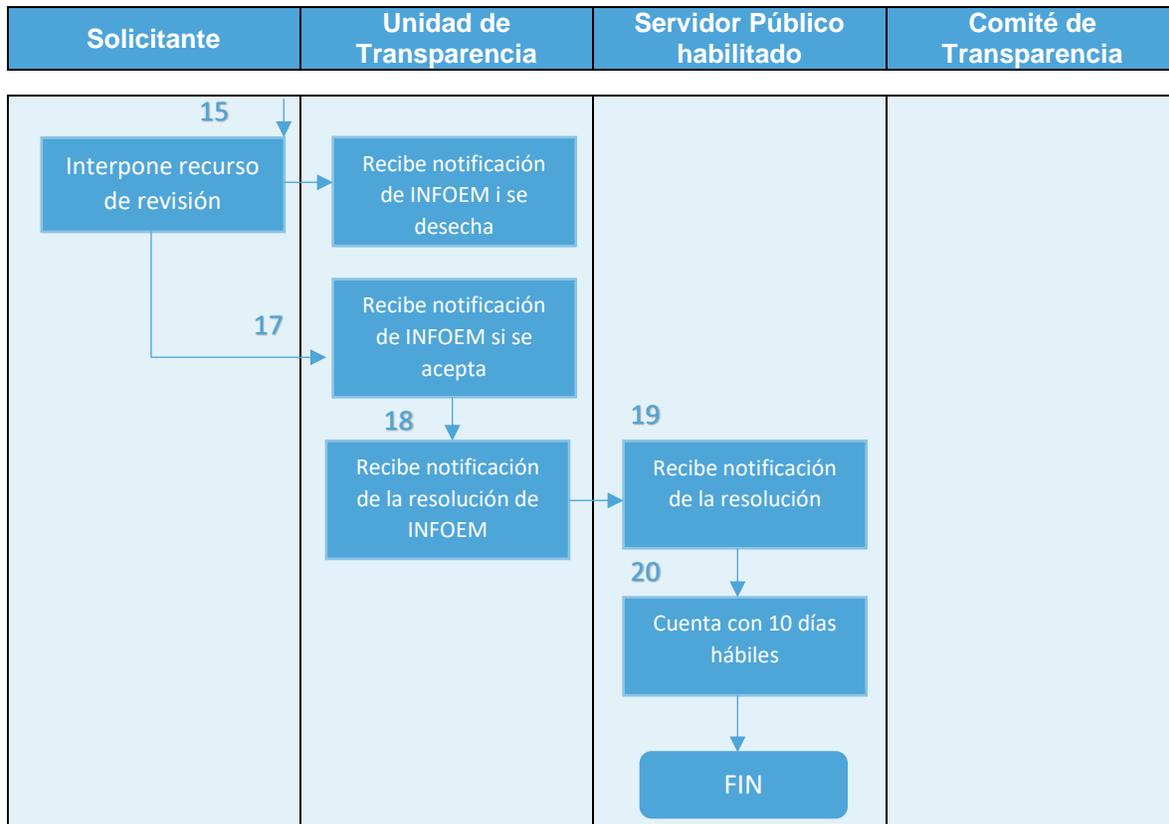
13	Servidor Público Habilitado	Clasificación de información	En caso de que la información requiera tratamiento, Procedimiento "De la Clasificación de Información".
14	Servidor Público Habilitado	Conclusión de la solicitud	Si el solicitante está conforme con la información proporcionada, en un periodo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

DIAGRAMACIÓN:

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







*Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!*



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha _____

1.- DATOS DEL SOLICITANTE O DE SU REPRESENTANTE

Nombre: _____
 Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s)

En caso de Persona Moral: _____
 Denominación o Razón Social

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

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

Elija con una "X" la opción deseada:

Personalmente o a través de su representante (Sin costo)

Por correo registrado con acuse de recibo

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

Por correo electrónico

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

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

Localidad _____ País _____ Código Postal _____

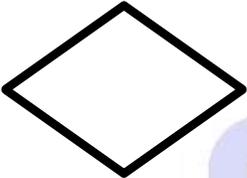
INSTRUCTIVO DE LLENADO

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

*gobierno para todos.
juntos construyendo futuro!*



SIMBOLOGÍA

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de decisión	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación.
	Línea de flujo	Indica el orden de ejecución de operaciones

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



REGISTRO DE EDICIONES

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





VALIDACIÓN

Valido



ARQ. NANCY FRANCO PÉREZ
DIRECTORA GENERAL

Elaboro



LIC. ALMA ABRIL DE LA MORA CONSTANTINO
UNIDAD JURÍDICA

Reviso

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

