



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO
DE AMECAMECA 2019-2021



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

➤ **OPDAAS Amecameca 2019-2021**

Ayuntamiento de Amecameca

Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios
De Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Amecameca

Plaza de la Constitución No. 1 Col. Centro

Amecameca de Juárez, México 56900.

Realizado en Amecameca, Estado de México.

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



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

CONTENIDO

- I. PRESENTACIÓN
- II. DISPOSICIONES LEGALES
- III. ATRIBUCIONES DEL ORGANISMO
- IV. OBJETIVO GENERAL
- V. MISIÓN
- VI. VISIÓN
- VII. VALORES
- VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA
- IX. ORGANIGRAMA
- X. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LAS ÁREAS
 - a) *CONSEJO DIRECTIVO*
 - b) *DIRECCIÓN GENERAL*
 - c) *UNIDAD JURÍDICA*
 - d) *CONTRALORÍA INTERNA*
 - e) *GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS*
 - f) *GERENCIA COMERCIAL*
 - g) *DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA*
 - h) *UIPPE*
 - i) *GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO*
- XI. SIMBOLOGÍA
- XII. DIRECTORIO
- XIII. VALIDACIÓN



I. PRESENTACIÓN

Con fecha **25 de Agosto de 1995**, siendo Gobernador el Lic. Cesar Camacho Quiroz, mediante el **decreto número 87** emitido por la **LII Legislatura** del Estado de México, se **creó el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.**

Con base en el Plan de Desarrollo Municipal del Ayuntamiento 2019 -2021, el OPDAAS tiene como finalidad desarrollar acciones para consolidar el aumento de la cobertura de los servicios brindados, reducir el rezago existente y renovar la infraestructura; así como lograr una autonomía administrativa y financiera, partiendo del alza en la recaudación.

En ese sentido, el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Amecameca, presenta el Manual de Procedimientos, con la finalidad de distribuir las responsabilidades que deben atender las unidades administrativas que lo integran y con ello guiar el desempeño de los servidores públicos en un marco de orden en la realización de las actividades cotidianas.

Esto permitirá hacer más productivo el trabajo diario, delegando funciones en forma más precisa a cada uno de sus empleados, y en donde estaremos contribuyendo a dar un gran paso al fortalecimiento y consolidación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca creando prestigio y credibilidad ante los usuarios del servicio.

Con el propósito de cumplir con el objetivo del presente Manual, la actualización de éste se convierte en un proceso permanente de revisión, en tal virtud cualquier sugerencia o aportación a su contenido podrá enviarse a la Dirección General del Organismo.



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

II. DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de datos personales del Estado de México.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley General de Equilibrio Ecológico y la protección al Ambiente y su reglamento.
- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado Denominado Comisión del Agua del Estado de México.
- Ley de Fiscalización del Estado de México.
- Ley de Ingresos del Estado de México y Municipios.
- Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público y su reglamento.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal Amecameca 2019 – 2021.
- Plan de Desarrollo Municipal 2019 – 2021.
- Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca.
- Demás disposiciones legales aplicables a la materia.



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

III. ATRIBUCIONES DEL ORGANISMO

Con fundamento en el artículo 10 de la Ley de Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento; Los Organismos a que se refiere esta Ley, tendrán las siguientes atribuciones:

- I. Planear, construir, operar y mantener sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- II. Determinar las políticas, normas y criterios técnicos, a los que deberá sujetarse la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio;
- III. Formular en coordinación con la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento los planes y programas para la construcción de obras referentes a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y acciones de saneamiento;
- IV. Recibir agua en bloque de las fuentes de abasto y distribuirla a los núcleos de población, fraccionamientos y particulares;
- V. Realizar, supervisar y aprobar estudios, proyectos y obras que construyan o amplíen las redes de distribución de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- VI. Opinar en su caso sobre la factibilidad del suministro de agua potable, construcción del alcantarillado y acciones de saneamiento, en forma previa a la autorización de fraccionamientos y unidades habitacionales;
- VII. Gestionar, promover y recibir cooperaciones o aportaciones necesarias para el logro de sus objetivos;
- VIII. Gestionar y contratar financiamientos para cumplir sus objetivos;
- IX. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la prestación de los servicios a su cargo;
- X. Recaudar y administrar los ingresos y contribuciones que en los términos de esta Ley le corresponde percibir, así como los demás bienes que se incorporen a su patrimonio;
- XI. Proponer las cuotas para el cobro de los derechos por los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento; y en su caso, proponer o fijar en términos de la Legislación aplicable las tarifas o precios públicos de los servicios que presten;
- XII. Practicar visitas de verificación de consumo o de funcionamiento del sistema. En caso de ser en domicilio se requerirá solicitud o permiso del usuario;
- XIII. Determinar créditos fiscales, recargos, sanciones pecuniarias y demás accesorios legales en términos de la legislación aplicable y exigir su cobro inclusive en la vía coactiva;



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XIV.** Participar con las autoridades federales y estatales competentes, a efecto de realizar acciones tendentes a evitar la contaminación del agua;
- XV.** Convenir con autoridades federales, estatales o municipales; con otros organismos de uno o varios Municipios; con organizaciones comunitarias y particulares; la realización conjunta de acciones u obras para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como la asunción y operación de los sistemas;
- XVI.** Asumir mediante convenio las tareas de recaudación y administración de contribuciones estatales;
- XVII.** Aplicar las sanciones que establece la Ley sobre la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado de México; y,
- XVIII.** En general, todas aquellas atribuciones que en materia de prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, les otorguen los Ayuntamientos, y otras disposiciones en la materia.



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

IV. OBJETIVO GENERAL

Otorgar los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Drenaje con calidad a la población de Amecameca, mediante un sistema de administración eficiente, eficaz y equitativa, poniendo énfasis en la promoción y adopción de la cultura del agua, coadyuvando al desarrollo sustentable del Municipio.

V. MISIÓN

Somos un organismo operador de agua que trabaja de manera eficaz y eficiente bajo criterios sustentables garantizando la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, operando bajo altos estándares de calidad, a fin de brindar servicios que cubran la demanda de los usuarios de agua en el Municipio de Amecameca.

VI. VISIÓN

Nuestro Organismo operador de agua será un líder logrando la gestión integral del agua en la prestación de servicios de agua potable, de agua en bloque, drenaje, alcantarillado, saneamiento, tratamiento de aguas residuales, servicio de conducción y desinfección, distinguiéndose por brindar servicios de calidad, promoviendo el uso racional del agua y cuidado al medio ambiente.

Con ayuda de nuestra comunidad para importante en toda sociedad, se ira fomentando la cultura de agua y coadyuvando a la sustentabilidad del recurso, mediante la captación, conducción, almacenamiento y reinyección a los mantos acuíferos del caudal pluvial



VII. VALORES

- **DISCIPLINA:** Ser disciplinados implica seguir un plan trazado a consciencia, ponerse objetivos y luchar hasta alcanzarlos, separar las cosas personales de las de la empresa, respetar los recursos del Organismo como tal, y en general, tener la convicción de terminar y no dejar a medias las cosas que sean importantes para la propia formación de un proyecto exitoso.

- **RESPONSABILIDAD:** Responsabilidad tanto personal como social, siendo sensibles a las demandas de aquellos con quienes interactuamos en la vida cotidiana; pertenecemos a una comunidad y como Servidores Públicos nos concierne, con nuestro trabajo, contribuir al bienestar social.

- **PRO ACTIVIDAD:** Ser proactivo significa tomar acción sobre las oportunidades que se nos presenten a diario; prever, intuir y actuar de manera positiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir en el Organismo; siendo capaces de reaccionar instantáneamente y de forma eficaz, en todas o en casi todas las situaciones que puedan surgir.

- **INTEGRIDAD:** Integridad al relacionarse con las personas de una manera auténtica; cumplimos las promesas y tratos que hacemos tanto con las personas del Organismo como con los usuarios y haremos nuestro mejor esfuerzo para que nuestro trabajo sea eficiente y transparente.

- **CALIDAD:** La calidad debe de ser más que ofrecer el servicio, cuando hablamos de calidad pretendemos extendernos a todos los aspectos, esforzándonos porque ésta se encuentre en todas las actividades que realizamos como servidores públicos.



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



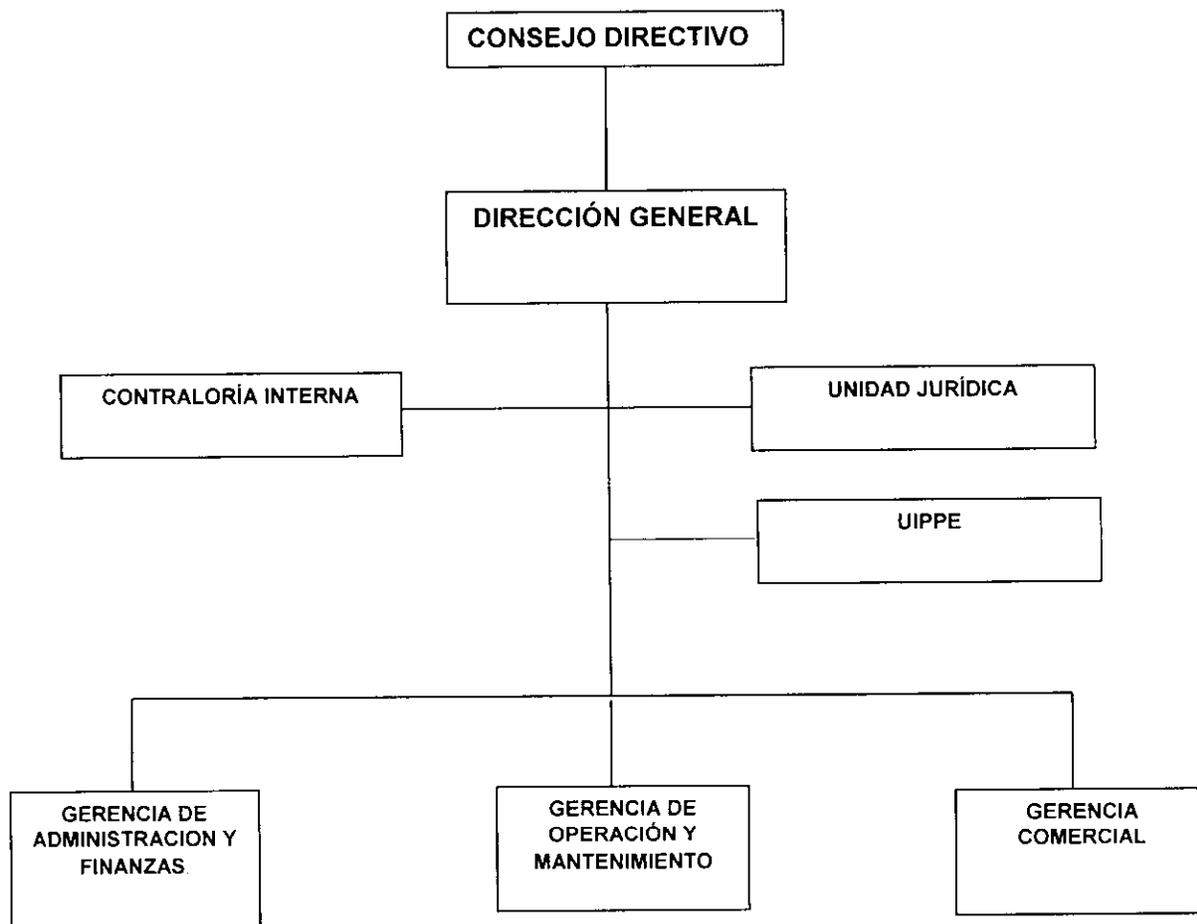
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Consejo Directivo
2. Dirección General
3. Contraloría interna
4. Unidad Jurídica
5. UIPPE
6. Gerencia de Administración y Finanzas
7. Gerencia Comercial
8. Departamento de Cultura del Agua
9. Gerencia de Operación y Mantenimiento

"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

IX. ORGANIGRAMA



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

X. FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LAS ÁREAS

A) CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo Directivo estará integrado de la siguiente forma:

- I. Un presidente, quien será el Presidente Municipal o quien él designe;
- II. Un secretario técnico, quien será el director general del organismo operador
- III. Un representante del Ayuntamiento;
- IV. Un representante de la Comisión;
- V. Un comisario designado por el cabildo a propuesta del consejo directivo; y
- VI. Tres vocales ajenos a la administración municipal, con mayor representatividad y designados por los ayuntamientos, a propuesta de las organizaciones vecinales, comerciales, industriales o de cualquier otro tipo, que sean usuarios.

OBJETIVO: Dirigir, analizar y controlar las líneas de acción del Organismo, siempre encaminadas a la optimización en el manejo de los recursos y a la mejora continua en la prestación de los servicios que brinda.

FUNCIONES:

- I. Los integrantes del Consejo Directivo, tendrán derecho a voz y voto en las sesiones del mismo;
- II. El Director General será designado por el Consejo Directivo y tendrá las atribuciones que le confieran el reglamento de la presente ley, así como el acuerdo del cabildo respectivo;
- III. El Consejo, resolverá los asuntos que dentro de su competencia se sometan a su aprobación,
- IV. Aprobar las políticas, normas y criterios técnicos de organización y administración que competan a las actividades del Organismo;
- V. Revisar, modificar o, en su caso aprobar, los planes y programas de trabajo;
- VI. Analizar, modificar, aprobar o, en su caso, ratificar el presupuesto de ingresos y egresos correspondientes a cada ejercicio fiscal, que le presente el Director General;
- VII. Analizar, revisar, modificar y aprobar el reglamento, acuerdos y disposiciones generales que sean competencia del Organismo;
- VIII. Nombrar o revocar, en su caso al Director General del Organismo;



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- IX. Aprobar y presentar al Ayuntamiento o en su caso, a la Legislatura local, la propuesta de cuotas y tarifas para el cobro de los derechos por la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento;
- X. Presentar al Ayuntamiento los reglamentos, acuerdos y disposiciones generales que requieran su aprobación y publicación en Gaceta Municipal;
- XI. Aprobar, en su caso, las políticas de financiamiento y la contratación de empréstitos y/o créditos, necesarios para cumplirlos objetivos del Organismo, de conformidad con la normatividad aplicable;
- XII. Aprobar las políticas y programas para la condonación, bonificación y subsidios en el pago de las contribuciones en términos de ley;
- XIII. Aprobar y expedir el reglamento interior del Organismo y sus modificaciones, así como los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público;
- XIV. Las que le confieran las leyes, reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

B) DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO:

Dirigir, Coordinar y orientar las acciones de todos y cada una de las Gerencias, Departamentos y dependencias, como del personal que labora en el Organismo, con el fin de incrementar la productividad, eficacia y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; así como administrar en forma correcta los recursos del Organismo.

FUNCIONES:

- I. Asistir a las sesiones del Consejo Directivo del Organismo y de cabildo cuando así se requiera con la finalidad de atender los asuntos relacionados con la operatividad del Organismo y su relación con las demandas de la ciudadanía;
- II. Contribuir en las gestiones necesarias para el adecuado funcionamiento del Organismo;
- III. Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del Organismo para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo;
- IV. Vigilar el cumplimiento de políticas, estrategias y disposiciones para el seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos;
- V. Validar la documentación oficial inherente a su cargo y competencia;
- VI. Vigilar y controlar que los bienes muebles e inmuebles, bajo el resguardo del organismo Operador Municipal se mantengan en condiciones óptimas y se cumplan con las políticas establecidas para tal fin;



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

- VII. Programar en coordinación con el H. ayuntamiento, las obras necesarias para la construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de redes de agua potable y alcantarillado;
- VIII. Vigilar que las operaciones del Organismo Operador se realicen conforme a las políticas generales, reglas generales, acuerdos y procedimientos establecidos, que se cumplan con todas las obligaciones formales de naturaleza fiscal, labora, mercantil y civil en que incurra;
- IX. Requerir periódicamente los saldos contable y reales de las cuentas de bancos y los saldos vencidos de pago a proveedores;
- X. Vigilar y promover la gestión de cobranza a usuarios especiales y morosos;
- XI. Firmar mancomunadamente los cheques;
- XII. Someter a la aprobación del Consejo consultivo el reglamento interno del Organismo Operador, así como los manuales, las propuestas de modificaciones y actualizaciones a los mismos;
- XIII. Representar al Organismo Operador, ante empresas públicas y privadas;
- XIV. Cuidar y custodiar los bienes muebles que se encuentren asignados a su área;
- XV. Informar por escrito sobre los Bienes Muebles que se deterioren a la Contraloría Interna, así como a la Dirección de Administración para las medidas correspondientes;
- XVI. Asignar tareas y responsabilidades a los diferentes departamentos de la organización;
- XVII. Mantener constante comunicación y coordinación con cada una de las áreas que componen el organismo para eficientar el trabajo y mejorar la calidad en la prestación del servicio;
- XVIII. Promover la elaboración de manuales para una mejor organización, e implementar un sistema de control interno para eficientar las funciones del personal, y facilite el logro de los objetivos organizacionales;
- XIX. Cumplir y vigilar que el personal bajo su mando cumpla en tiempo y forma con lo que establece la ley y su reglamento;
- XX. Atender, resolver, las quejas y aclaraciones de usuarios que se encuentran inconformes sobre cobros por el servicio e imposiciones de sanciones;
- XXI. Autorizar contratos de agua y drenaje en coordinación con el área técnica y departamento de contratos;
- XXII. Atender a las personas que vengan a exponer alguna queja respecto a problemas del servicio, para lo cual se le solicitara al usuario que informe a nombre de quien se encuentra la toma y en este momento elaborar una orden de servicio; para su verificación se turnara al responsable dependiendo del problema;
- XXIII. Dar seguimiento a las órdenes de servicio para que se cumplan al menor tiempo posible;
- XXIV. Realizar convenios con aquellos usuarios que presenten adeudos acumulados, los cuales no pueden ser liquidados en su totalidad;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XXV.** Motivar al pago del servicio, mediante la aplicación de descuentos a los usuarios que liquiden puntualmente su recibo;
- XXVI.** Llevar un registro de las personas que soliciten un plazo para el pago de su adeudo cuando no tenga posibilidad de liquidar o abonar su recibo por problemas económicos;
- XXVII.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

ASISTENTE DE DIRECCION GENERAL

OBJETIVO:

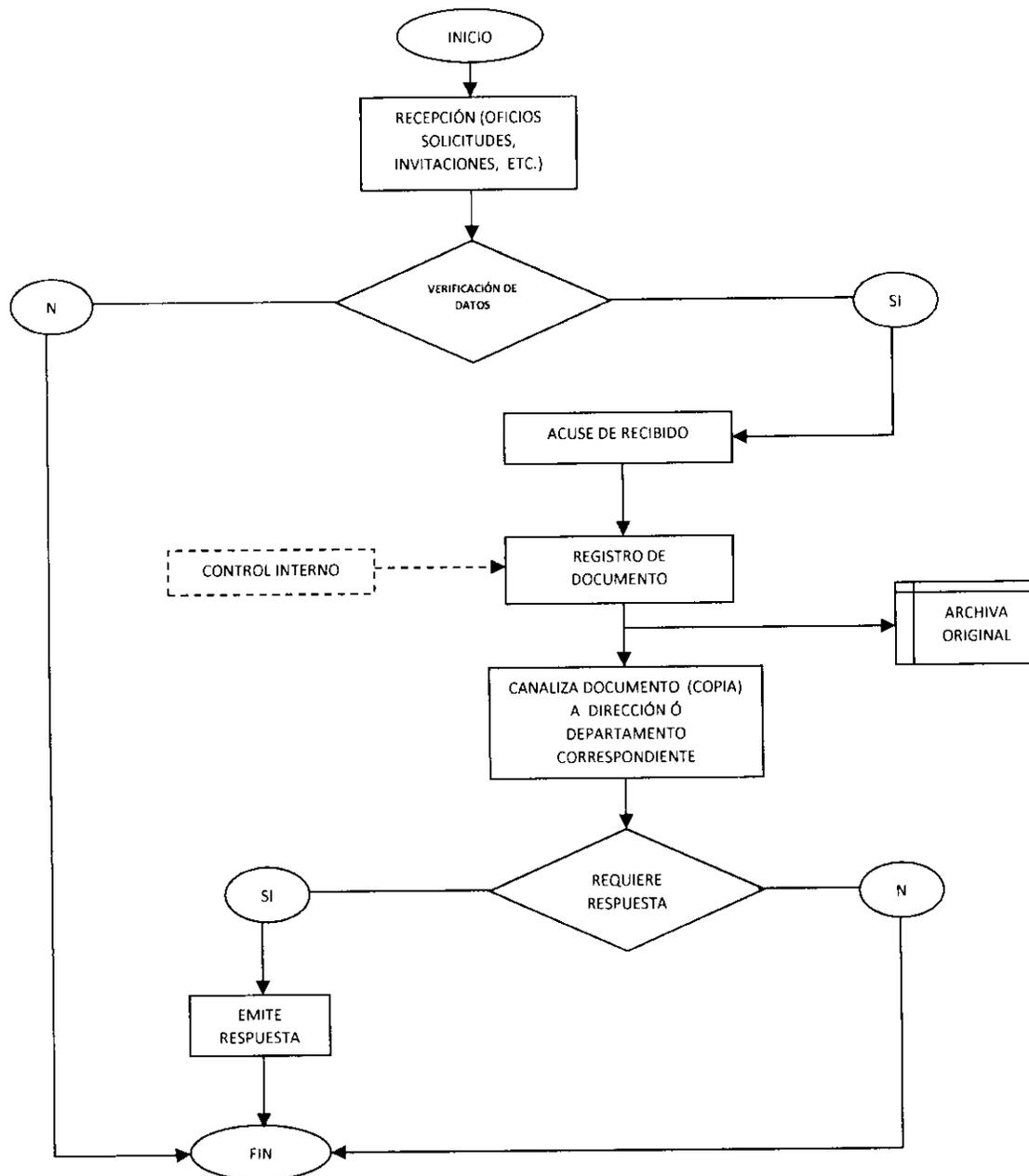
- Atender al Director General y a los usuarios que se presenten en el Organismo Operador o que se comuniquen vía telefónica para exponer quejas, denuncia, reportes de problemas, etc. De una forma cordial y oportuna o en su caso turnar por medio de una orden de servicio al departamento que corresponda.

FUNCIONES:

- I. Observar las políticas generales del Organismo Operador especificar las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos;
- II. Atender oportuna y eficazmente las indicaciones del Director General;
- III. Organizar la agenda del Director General;
- IV. Enviar convocatoria de reuniones a la Junta de Consejo Directivo;
- V. Levantar actas de reuniones de Consejo;
- VI. Contestar el conmutador y turnar la llamada a la Dirección o departamento que corresponda;
- VII. Levantar una orden de servicio de quejas o denuncias que exponga la comunidad;
- VIII. Recibir y dar respuesta a la correspondencia que ingrese en este Organismo;
- IX. Mantener Organizado y estructurado el archivo;
- X. Realizar y establecer comunicación vía telefónica a las diferentes instituciones y dependencias;
- XI. Realizar y establecer comunicación vía telefónica solicitada por las diferentes Direcciones y/o departamentos;
- XII. Apoyar a las diferentes áreas cuando sea requerido;
- XIII. Realizar diversos tipos de oficios que sean requeridos;
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Recepción de Documentos (Oficios, Solicitudes, Invitaciones, etc.)".



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

C) UNIDAD JURÍDICA

OBJETIVO:

Representar al Organismo en los asuntos de carácter legal independientemente de la materia de que se trate, dar trámite y seguimiento a las controversias que sean competencia del Organismo y de sus unidades administrativas ante los órganos formales o materialmente jurisdiccionales, en los procedimientos o procesos administrativos o cualquier asunto en el que el Organismo tenga interés jurídico, para la resolución pronta de los mismos, así como brindar asesoría jurídica a las diferentes áreas en el ejercicio de sus funciones, a fin de garantizar que se cumpla con la normatividad aplicable, llevar a cabo las visitas de verificación e inspección de oficio o a petición de parte, a que se refieren los artículos 140, 141, 142, 143, 144 y 145 de la Ley del Agua del Estado de México.

FUNCIONES:

- I. Elaborar o en su caso analizar los proyectos de reglamentos y demás ordenamientos y disposiciones de observancia general, que se sometan a la consideración del Consejo;
- II. Proporcionar a la Dirección General, así como a las demás áreas del Organismo, la asesoría y asistencia jurídica necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones inherentes a la prestación de los servicios de drenaje y tratamiento de aguas residuales;
- III. Promover ante las instancias legales correspondientes, la defensa de los derechos de propiedad de los bienes del Organismo;
- IV. Procurar y/o patrocinar al Organismo, en los procedimientos legales en los que sea o deba ser parte, a excepción de los procedimientos legales que por disposición del Director General o el Consejo, se encomienden a diversa persona física o jurídico colectiva;
- V. Representar al Organismo ante toda clase de personas físicas o jurídico colectivas y ante toda clase de autoridades de cualquier fuero, sean Judiciales (Civiles o Penales), Administrativas o del Trabajo, tanto del orden Federal como Local;
- VI. Informar a las unidades administrativas del Organismo de las reformas, abrogaciones o derogaciones de legislación y/o reglamentación que influyan en las funciones inherentes a la prestación de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;
- VII. Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución para la recuperación de créditos fiscales a favor del Organismo;
- VIII. Aplicar y verificar que se lleve correctamente el procedimiento administrativo de ejecución en todas sus etapas;
- IX. Ejecutar el Procedimiento administrativo de ejecución con estricto apego al marco legal vigente;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**

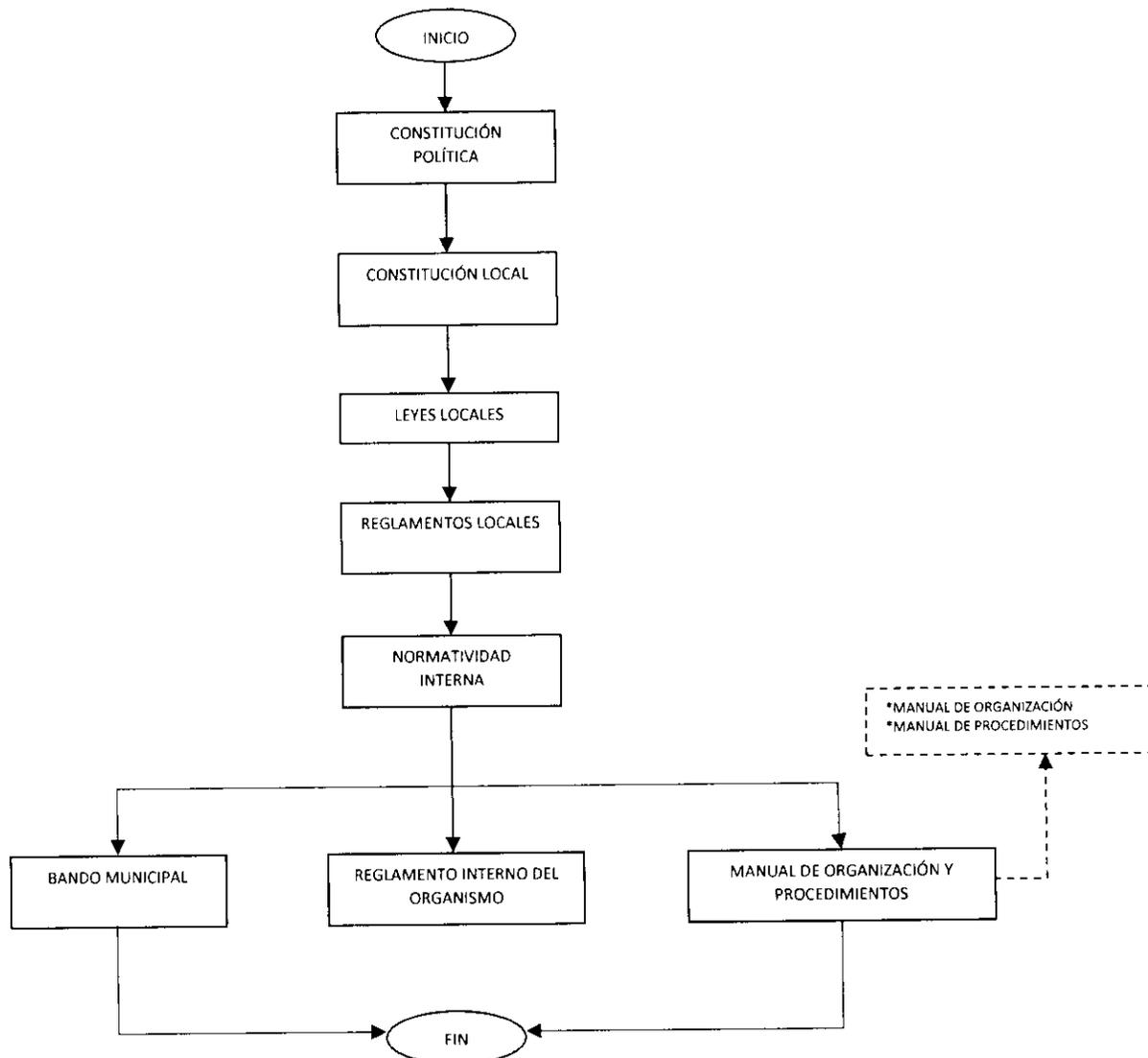


“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- X. Revisar y elaborar los contratos y convenios que celebre el Organismo, con usuarios, particulares, organizaciones, instituciones, autoridades Federales, Estatales o Municipales a excepción de aquellos que por disposición del Director General o el Consejo, se encomienden a diversas personas físicas o jurídico colectivas;
- XI. Coordinar con las Unidades la elaboración y validación de los formatos oficiales que expida el Organismo derivados de la prestación de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de carácter fiscal que emanen del Organismo, para ejercer las atribuciones de autoridad fiscal que le competan;
- XII. Realizar las visitas de verificación o inspección, con el auxilio del área técnica respectiva, que se originen con motivo de reportes de tomas clandestinas, descargas no autorizadas, por el mal uso o destrucción de las instalaciones hidráulicas propiedad del Organismo, por el uso indebido del agua potable y en general por cualquier acción u omisión de los usuarios en relación a las disposiciones legales y normativas en relación a los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, levantando el acta respectiva para la determinación de la iniciación o no de procedimientos administrativos comunes;
- XIII. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades de la Subdirección, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño a su jefe inmediato;
- XIV. Las demás que le confieran el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

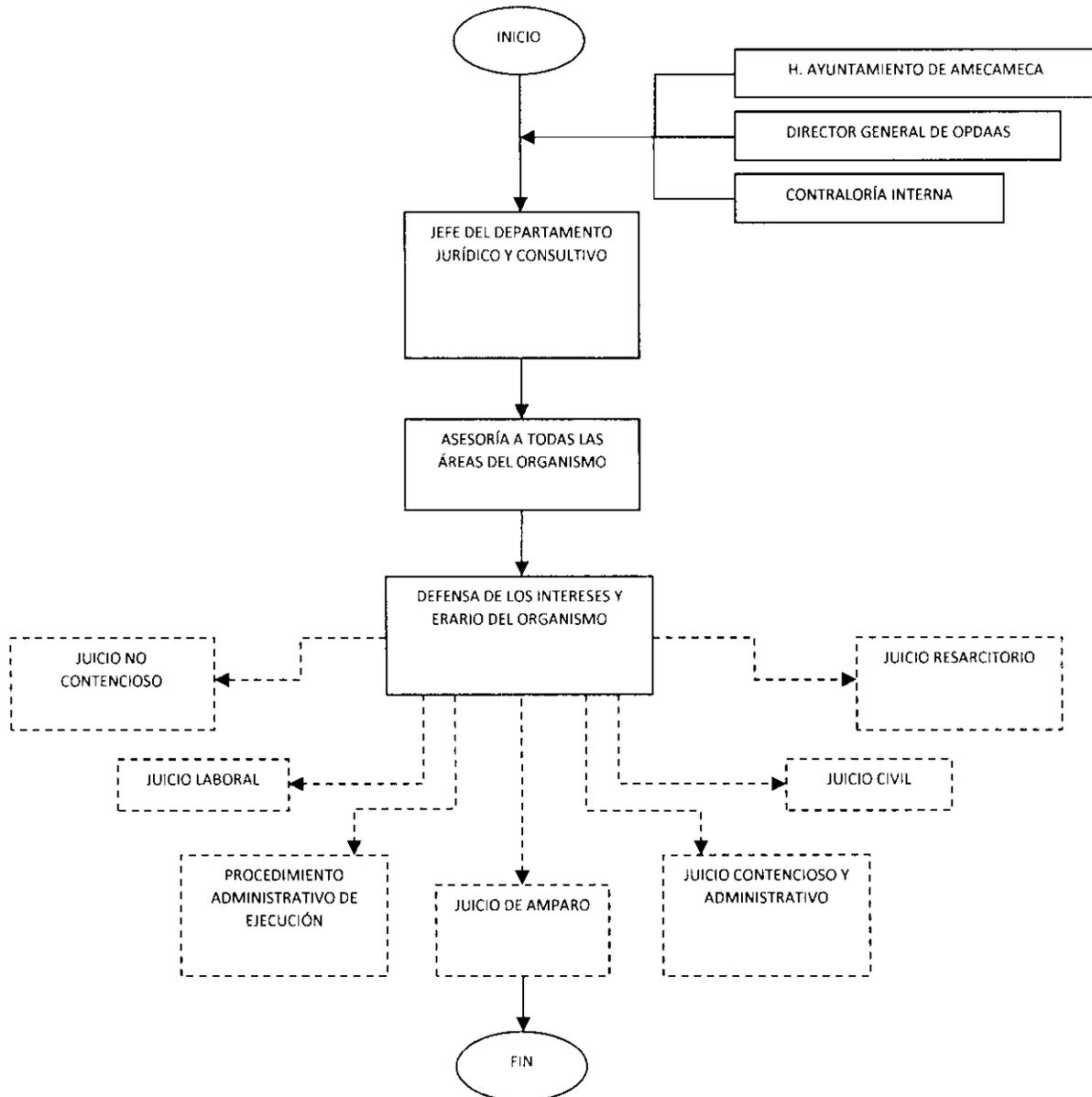
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Reglamentos, ordenamientos y disposiciones del Organismo”



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Defensa de los Derechos Bienes Propiedad del OPDAAS”





D) CONTRALORÍA INTERNA

OBJETIVO:

Planear, programar, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación del Organismo

FUNCIONES:

- I. Realizar auditorías e inspecciones, e informar del resultado de las mismas al Director General y al Comisario del Organismo, cuando este último lo solicite;
- II. Proponer y gestionar ante la Dirección General y el Comisario del Organismo la contratación de auditores externos, previa justificación del requerimiento;
- III. Establecer las bases generales para la realización de auditorías e inspecciones;
- IV. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y contratistas que integran el padrón del Organismo;
- V. Dar asesoría a las Unidades que conforman el Organismo, en la elaboración de reglamentos, manuales de organización y de procedimientos, además de dar seguimiento para su correcta aplicación y en su caso sancionar su incumplimiento;
- VI. Vigilar que las actividades de las Unidades Administrativas que conforman el Organismo se sujeten a los términos de la legislación aplicable, a los objetivos y políticas que determine el Organismo;
- VII. Acordar periodos de información previa a efecto de realizar investigaciones que se consideren necesarias;
- VIII. Instaurar si hay lugar el procedimiento administrativo contra aquellos servidores públicos del Organismo, derivado de las quejas y denuncias que se presenten por parte de la ciudadanía, así como de las infracciones u omisiones al debido ejercicio de sus funciones y a la normatividad vigente;
- IX. Iniciar, tramitar, fincar pliegos preventivos y resolver los procedimientos administrativos por responsabilidad administrativa disciplinaria y resarcitoria de quienes estén sujetos a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios;
- X. Conducir bajo su responsabilidad los procesos de registro y actualización de la situación patrimonial de los Servidores Públicos obligados adscritos al Organismo;
- XI. Dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones contempladas en sus informes de auditoría o inspecciones, respecto de las diversas unidades administrativas del Organismo;
- XII. Participar en los Comités de contratación de obra pública, adquisiciones y servicios relacionados con la misma en apego a la Legislación Aplicable y en los términos que al efecto se establezcan;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**

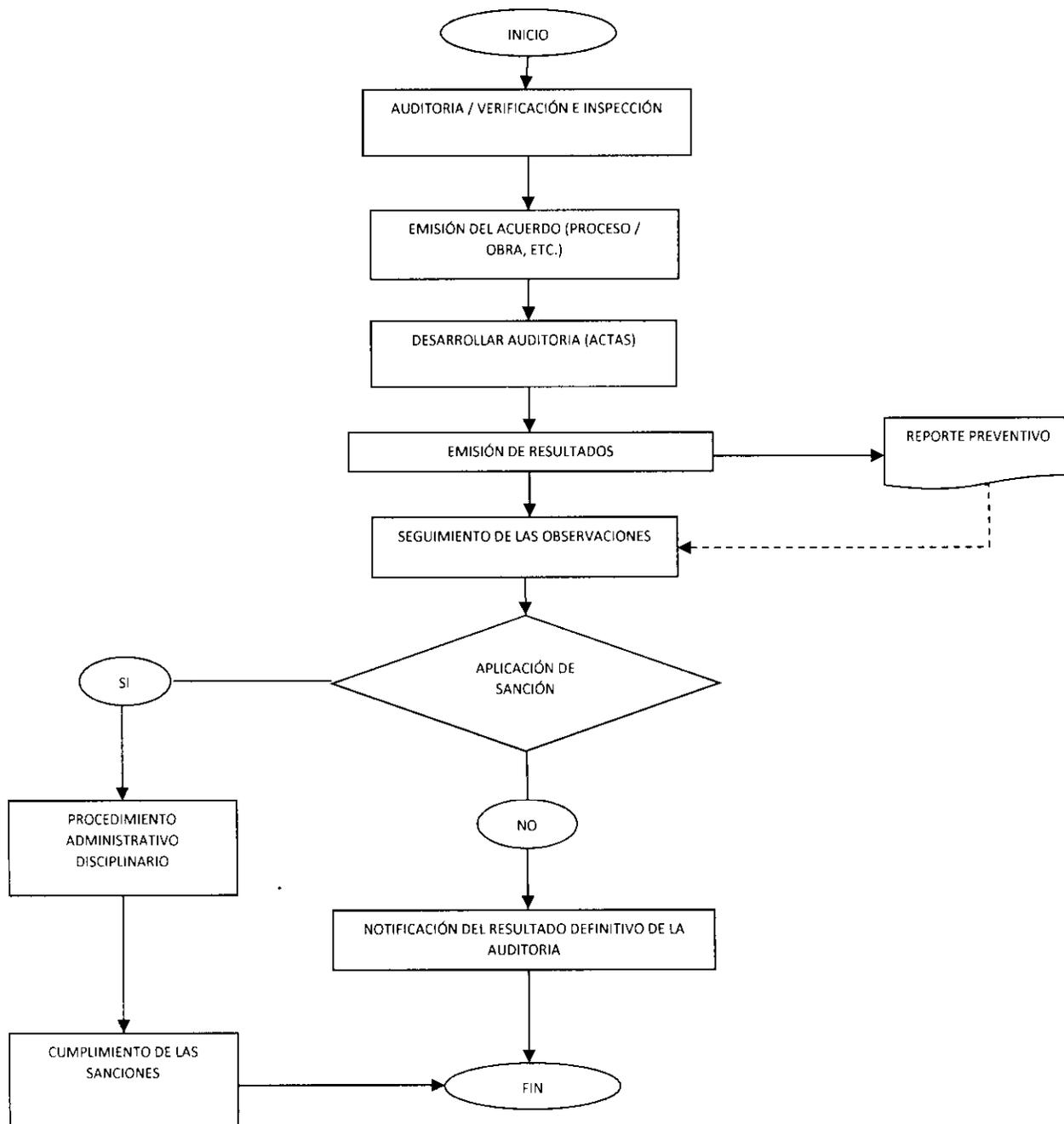


"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

- XIII. Realizar un informe dirigido al Comisario cada que lo requiera él mismo, de todas las actividades realizadas por los departamentos que a su cargo se encuentran, en dicho informe deberá contener un detallado de todas y cada una de las actuaciones realizadas;
- XIV. Verificar de manera semestral los resultados por la ejecución del presupuesto por programas de las diversas áreas del Organismo, a fin de detectar las áreas de oportunidad en caso de que se detecten anomalías contables, legales y/o administrativas, implementando las medidas necesarias para subsanarlas;
- XV. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades del departamento, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño al Director General;
- XVI. Las demás que le señalen el Consejo Directivo, el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

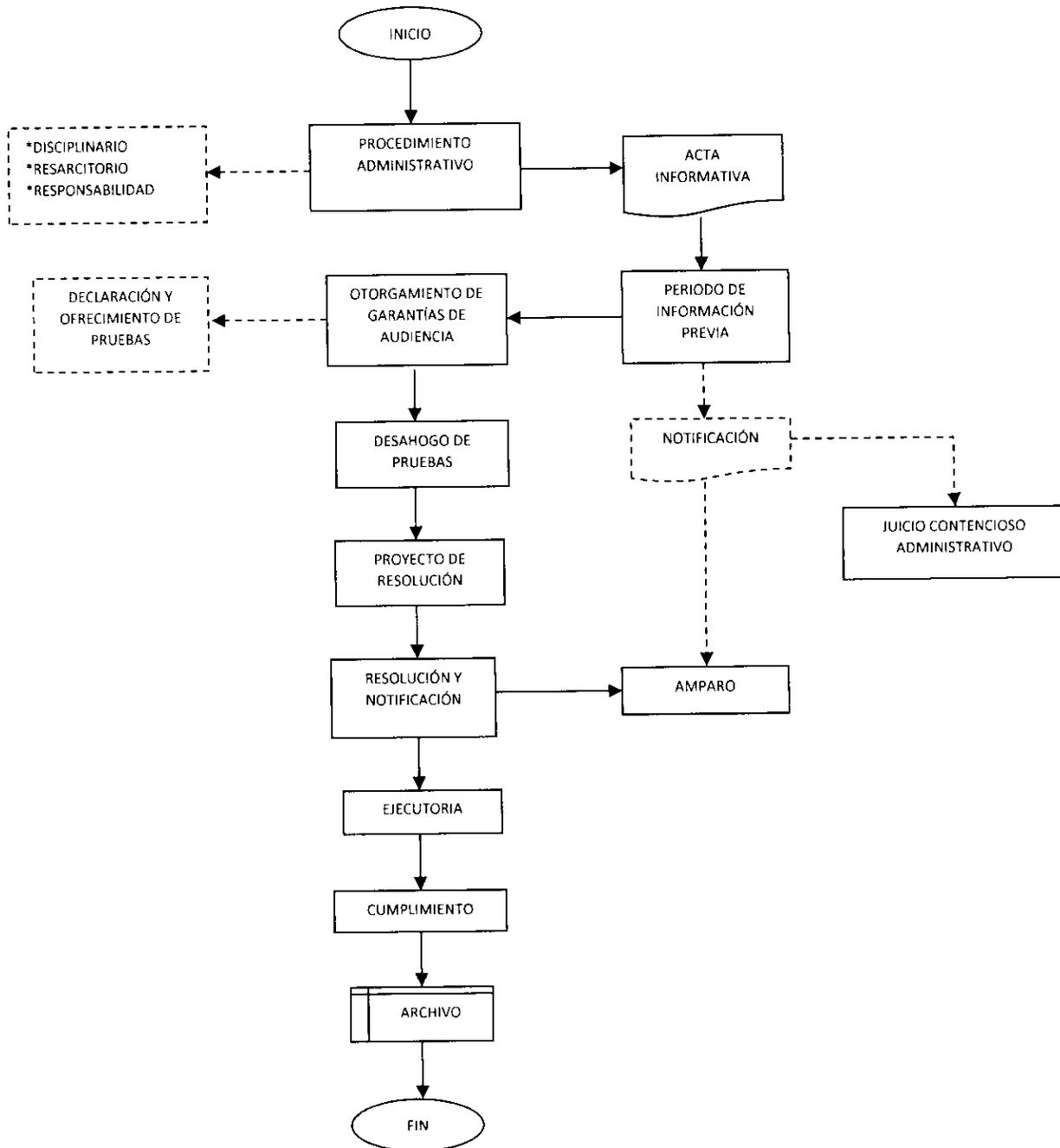
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Auditoria / Verificación o Inspección”.



"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Procedimiento Administrativo".





“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

E) GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

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.

FUNCIONES:

- I. Mantener y Actualizar el patrimonio del Organismo.
- II. Entregar a la Dirección General a más tardar el primer día hábil del mes de noviembre de cada año, la propuesta de las cuotas y tarifas vigentes para el siguiente ejercicio fiscal.
- III. Entregar a la Dirección General a más tardar el primer día hábil del mes de Noviembre de cada año, la propuesta de los presupuestos de ingresos y egresos del Organismo.
- IV. Apoyar al Director en la obtención y aplicación de los recursos económicos, así como en la prestación de servicios administrativos que en general requiera el Organismo para la realización de sus programas.
- V. Adquirir los materiales y suministros que requieran los diferentes departamentos y áreas del Organismo que hayan sido aprobadas por el Director General en los términos de la ley respectiva.
- VI. Cuando estos materiales sean para la realización de alguna obra cuyo costo sea de los establecidos en el presupuesto de egresos, deberá someterse su aprobación del Consejo Directivo, además de la participación del comité de adquisiciones en los términos de la ley respectiva;
- VII. Seleccionar, reclutar y contratar los recursos humanos que sean autorizados por el Director del Organismo, cuidando que se implementen los cursos de capacitación que se requieran para el mejor desempeño de las funciones propias del personal;
- VIII. Elaborar o actualizar conjuntamente con las demás áreas del organismo, los manuales de Organización, Procedimientos y descripción de puestos;
- IX. Elaborar y presentar al Director del Organismo, los estados financieros del mes;
- X. Coordinar la realización de Auditorías y revisiones periódicas al Organismo, en coordinación con el Contralor Interno.
- XI. Llevar la contabilidad general del Organismo y establecer las medidas de registro y control para asegurar que los recursos económicos provenientes no se desvíen hacia otros propósitos que no sean los propios de su función específica;
- XII. Validar la información financiera y presupuestal que presenten las autoridades competentes, al realizar cualquier obra o al obtener datos estadísticos para las mismas;
- XIII. Manejar bajo la supervisión del Director General, su patrimonio inmobiliario y la inversión de capitales y sus rendimientos;



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XIV. Elaborar y mantener actualizado el inventario de los bienes muebles e inmuebles del organismo, vigilando su correcto registro, uso, conservación y mantenimiento;
- XV. Implementar el sistema de control interno para el resguardo adecuado de los muebles e inmuebles propiedad del organismo;
- XVI. Cobrar a los usuarios los derechos derivados de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento y los demás conceptos que hayan sido autorizados por el Consejo Directivo;
- XVII. Conducir bajo su responsabilidad los procesos de registra y actualización de la situación patrimonial de los servidores públicos obligados adscritos al Organismo;
- XVIII. Presentar al Comisario y al Consejo Directivo, por conducto del Director General, así como al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México los informes mensuales, anuales, y aquellos que se requieran en términos de la legislación aplicable;
- XIX. Presentar al Comisario y al Consejo Directivo, por conducto del Director General, así como al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México los informes mensuales, anuales, y aquellos que se requieran en términos de la legislación aplicable;
- XX. Integrar, elaborar y presentar al Comisario y al Consejo Directivo, por conducto del Director General, así como al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México el Presupuesto de Ingresos y Egresos y la modificación y/o modificaciones a los mismos para su autorización de cada ejercicio fiscal;
- XXI. Dar cumplimiento a las fracciones II, III, VII, IX, XX y XXII del Artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México;
- XXII. Informar los cambios de las formas oficiales emitidas por la Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración del Gobierno del Estado de México, de manifestaciones, avisos, declaraciones y demás documentos fiscales o contables por conducto del Director General para su aprobación por parte del Consejo Directivo;
- XXIII. Solicitar a la Contraloría Interna, la práctica de revisiones circunstanciadas, de conformidad con las normas que rigen en materia de control y evaluación gubernamental en el ámbito municipal;
- XXIV. Cumplir los Lineamientos de Control Financiero Municipal establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- XXV. Atender y solventar los requerimientos que las entidades públicas federales, estatales o municipales emitan al Organismo;
- XXVI. Proporcionar a su inmediato antecesor todos los datos oficiales que le solicitare para realizar las solventaciones pertinentes respecto de los pliegos de observaciones y alcances que formule el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y otras unidades o entidades públicas fiscalizadoras;
- XXVII. Establecer las normas para el registro de operaciones contables, financieras, de resguardo de bienes muebles e inmuebles y valores;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XXVIII. Supervisar que el registro de las operaciones reúna todos los requisitos de validez y confiabilidad contable y fiscal establecidas;
- XXIX. Integrar y presentar en tiempo y forma los informes mensuales y la cuenta pública anual al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- XXX. Participar en la celebración de convenios, contratos y acuerdos en materia laboral;
- XXXI. Programar la inversión de los excedentes de los recursos financieros;
- XXXII. Realizar, controlar y presentar el Presupuesto de Ingresos y Egresos y sus modificaciones de cada Ejercicio Fiscal conforme a la normatividad establecida por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y demás Leyes aplicables a la Dirección de Finanzas, para correspondiente sanción y aprobación;
- XXXIII. Solventar las observaciones realizadas por la Contraloría Interna, el Comisario, el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y de otras Entidades Fiscalizadoras, todas aquellas observaciones realizadas a la presentación de los informes mensuales y anuales y/o declaraciones de impuestos a que esté sujeto el Organismo;
- XXXIV. Realizar y supervisar la codificación de las diferentes pólizas conforme a la normatividad establecida;
- XXXV. Mantener constantemente depurados los registros contables, proponiendo la desincorporación de los mismos previa autorización del Consejo Directivo y la Dirección General del Organismo;
- XXXVI. Recaudar y registrar en el sistema implementado por el Organismo para tal efecto, todos los ingresos percibidos por el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los usuarios;
- XXXVII. Mantener el control y vigilancia de la recaudación tanto de la oficina central como de las diferentes cajas de recaudación;
- XXXVIII. Realizar los depósitos en tiempo y forma de los ingresos que se recaudan en el Organismo en las cuentas bancarias referidas y aperturadas para tal efecto;
- XXXIX. Emitir los comprobantes oficiales respectivos a los usuarios que se presenten a realizar sus pagos, que amparen el entero efectuado;
- XL. Elaborar el diario de ingresos para su revisión, validación y entrega al Órgano Superior de Fiscalización;
- XLI. Elaborar y capturar las pólizas contables para el pago a proveedores por la adquisición de bienes y servicios;
- XLII. Realizar las conciliaciones bancarias mensuales;
- XLIII. Elaborar y presentar los discos del informe mensual y anual, para su entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México conforme a la Normatividad establecida;
- XLIV. Elaborar y actualizar el padrón de proveedores de bienes y servicios, así como el padrón de contratistas, conforme a la normatividad establecida;
- XLV. Adquirir, contratar y/o arrendar todos los bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo, que se requieran;
- XLVI. Recibir, controlar y tramitar las requisiciones de bienes y servicios de todas y cada una de las áreas del Organismo;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**

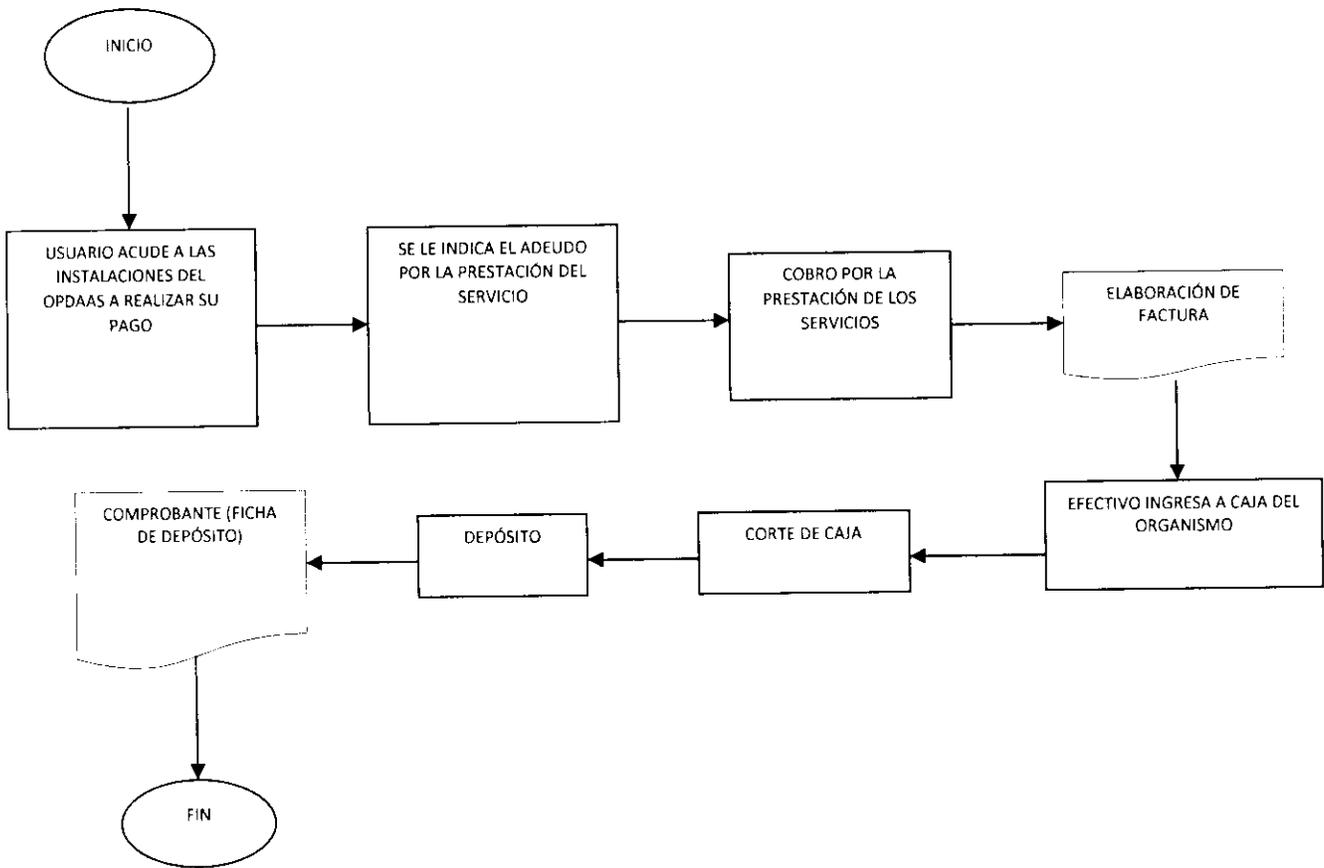


“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XLVII. Conformar el expediente técnico y su entrega para la programación del pago a los proveedores de bienes y servicios;
- XLVIII. Recibir, verificar, registrar, custodiar y controlar las entradas y salidas del Almacén de los bienes adquiridos por todas y cada una de las áreas del Organismo;
- LIX. Mantener depurada la base de datos de los materiales obsoletos y/o baja utilización, proponiendo el uso entre las diferentes áreas y en su caso, la desincorporación de los estados financieros, previa autorización del Consejo Directivo el Organismo;
- L. Administrar, controlar y vigilar los almacenes propiedad del Organismo;
- LI. Administrar, controlar y vigilar el parque vehicular propiedad del Organismo;
- LII. Tramitar las altas y bajas del personal del Organismo;
- LIV. Llevar a cabo los procedimientos administrativos necesarios para altas y bajas en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial del Gobierno del Estado de México, así como en el Régimen de Seguridad Social correspondiente;
- LV. Remitir a la Contraloría Interna para su correspondiente elaboración por parte de este Órgano de Control, la solicitud de la Constancia de No Inhabilitación de los servidores públicos de nuevo ingreso.
- LVI. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones aplicables para el control de la asistencia de personal registrado por cada servidor público, la información recibida de las áreas de adscripción correspondiente a disfrute de vacaciones, permisos sin goce de sueldo, permiso de omisión de entrada y salida de labores, permisos por tiempo, tiempo extra, gratificaciones, incapacidades, accidentes laborales, y demás incidencias laborales;
- LVII. Tramitar y vigilar que se dé cumplimiento a las cláusulas contenidas en el Convenio Sindical vigente para cada año;
- LVIII. Tramitar y vigilar que el entero por concepto de cuotas y aportaciones se realice ante el ISSEMYM y se efectúe conforme a la Normatividad establecida;
- LIX. Elaborar y entregar las constancias, percepciones y retenciones por cada ejercicio fiscal a los servidores públicos conforme a la normatividad establecida;
- LX. Programar y designar al personal para realizar los servicios de limpieza y aseo a las instalaciones propiedad del Organismo;
- LXI. Las demás que le asigne el Director General.

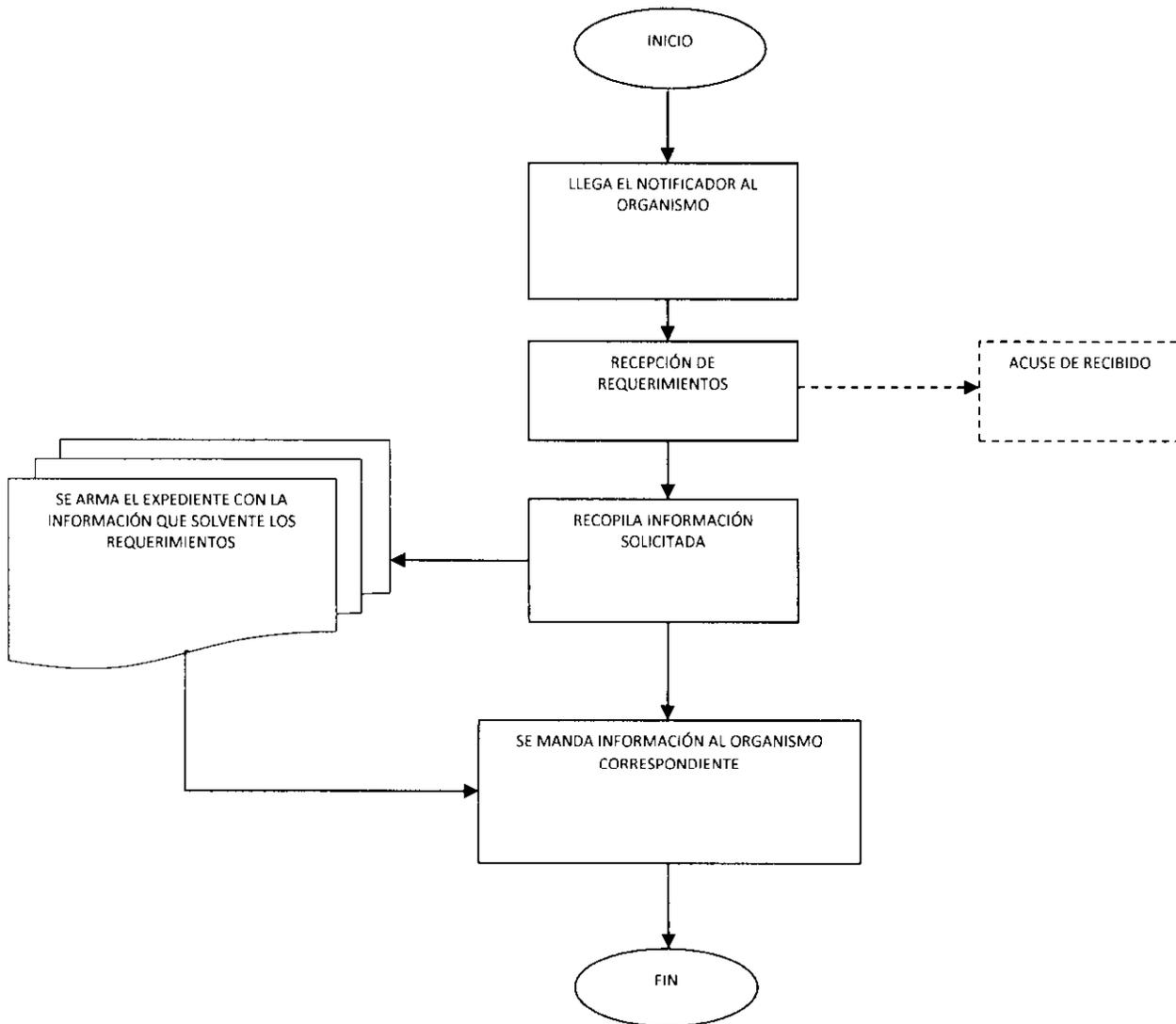
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Cobro por Prestación de Servicios del OPDAAS"



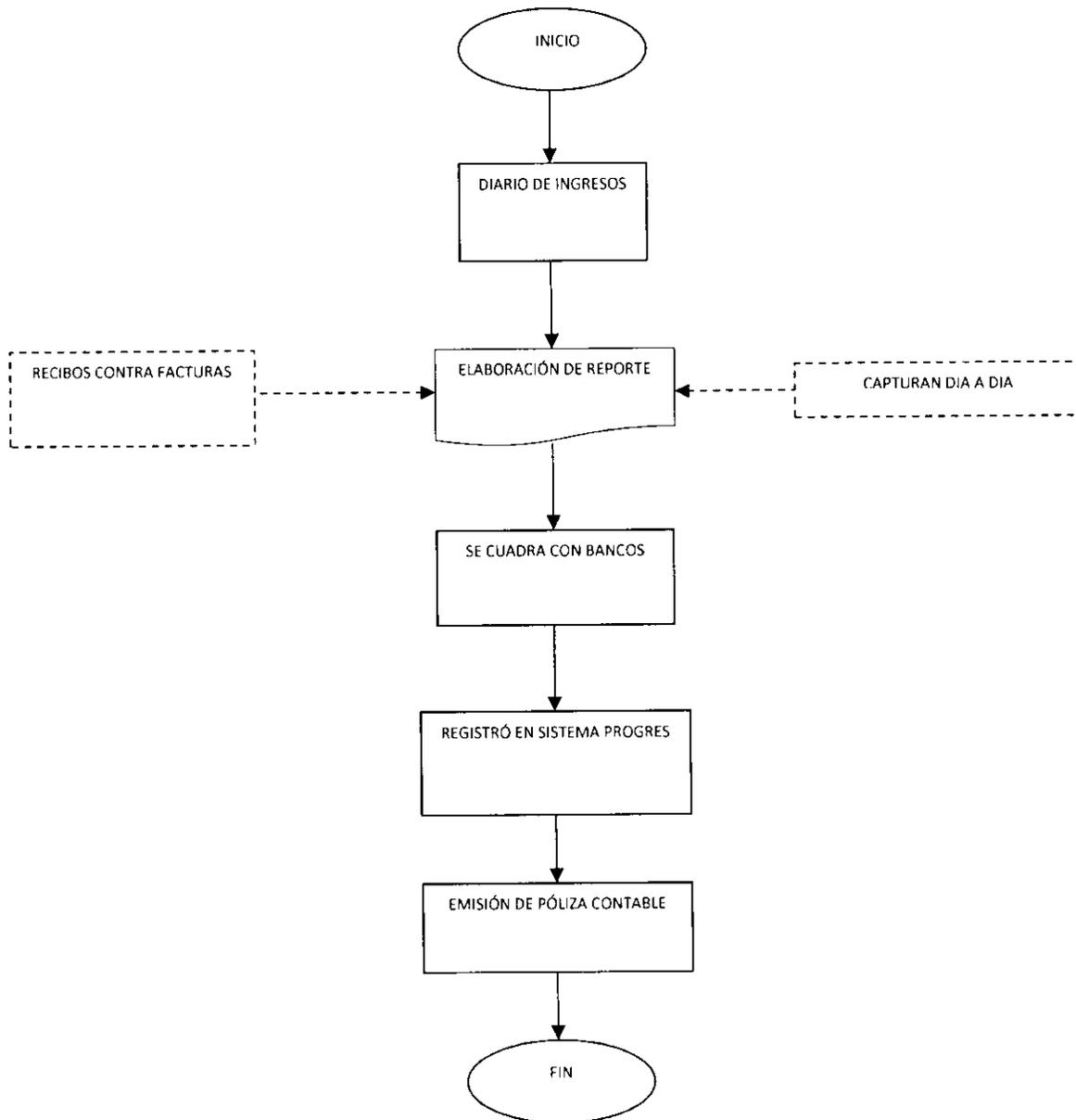
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Requerimientos”



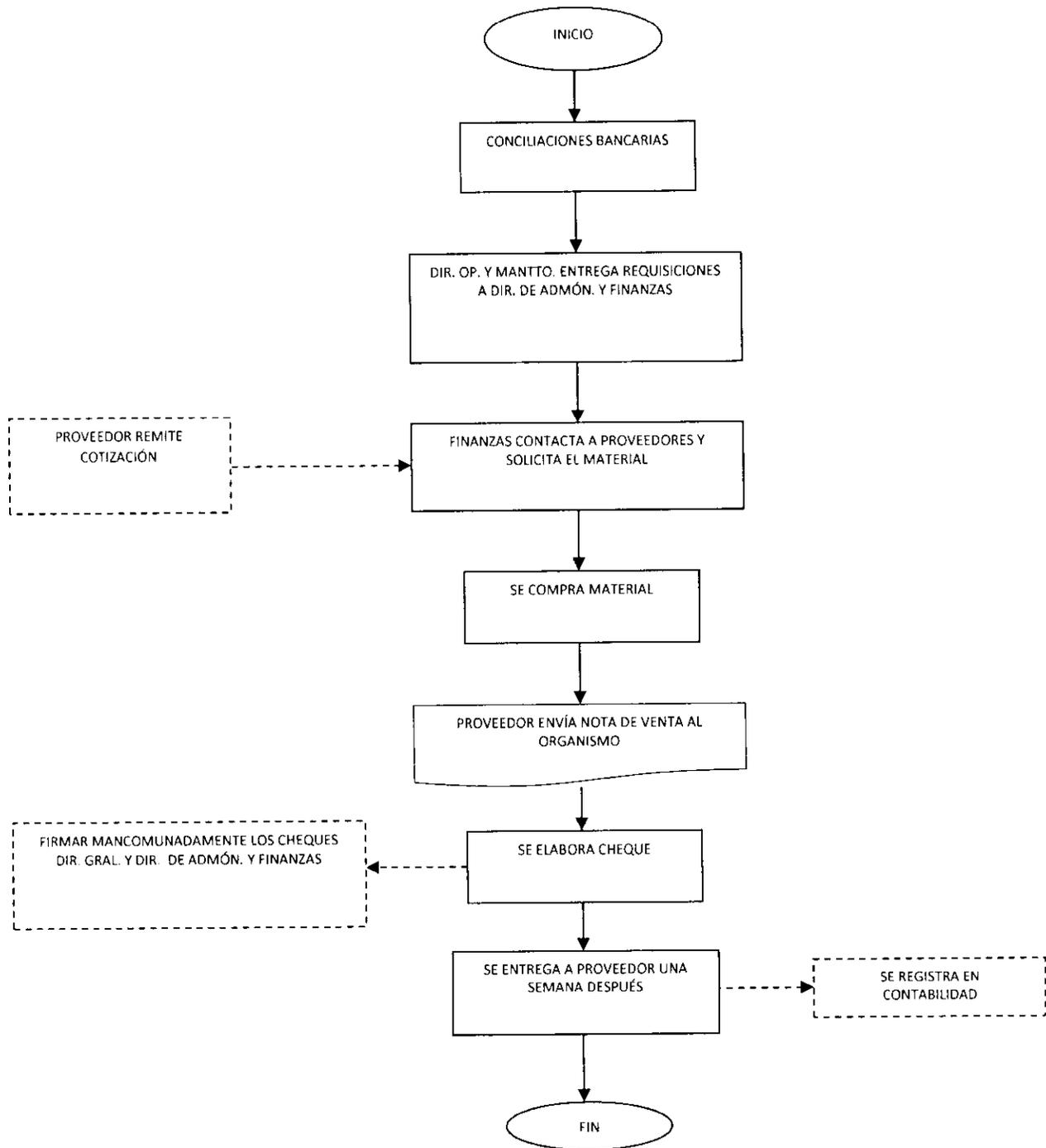
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Diario de Ingresos"



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Conciliaciones Bancarias”





“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

F) GERENCIA COMERCIAL

OBJETIVO:

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

Realizar acciones para eficientar e incrementar la captación de los ingresos del Organismo, así como reducir el rezago de los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

FUNCIONES:

- I. Diseñar y proponer a la Dirección General para su aprobación de las políticas, estrategias y campañas para incrementar los ingresos del Organismo, así como instrumentar su implementación;
- II. Elaborar y presentar al Director General, la propuesta para fijar en términos de las disposiciones legales, las cuotas y tarifas por los servicios que brinda el Organismo, para que en su caso sean sometidas a consideración del Consejo Directivo;
- III. Ejercer las atribuciones de autoridad fiscal que le delegue la Dirección General y/o el Consejo Directivo, así como las expresamente señaladas en las disposiciones legales aplicables;
- IV. Proponer a la Dirección General, a fin de que se sometan al Consejo Directivo y al H. Ayuntamiento para su aprobación, las políticas para otorgar subsidios, bonificaciones, condonaciones y en general apoyos fiscales a favor de la ciudadanía, sin detrimento a la hacienda del Organismo;
- V. Establecer los espacios necesarios para atender a los usuarios del Organismo, dentro de las instalaciones, así como en lugares externos según se determinen, en el caso de cobro en Delegaciones del Municipio;
- VI. Instrumentar las medidas y procedimientos necesarios a fin de mantener actualizado el padrón de usuarios registrados ante el Organismo, a través del mantenimiento periódico del mismo;
- VII. Diseñar e instrumentar, de acuerdo a la legislación vigente, los mecanismos necesarios a fin de contar con el total de mediciones del consumo de agua potable a través de la instalación de aparatos medidores a los usuarios que cuentan con ello y que están registrados en el padrón del Organismo;
- VIII. Llevar a cabo la instalación de aparatos medidores, a petición de parte o por acuerdo del Organismo, verificando su registro oportuno tanto de los aparatos instalados o sustituidos, a fin de contar con la correcta y oportuna cuantificación de los consumos de agua potable;



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- IX. Verificar el correcto funcionamiento de los aparatos medidores de distribución de agua potable, para el correcto registro de lecturas y determinación de los derechos a pagar por parte de los usuarios;
- X. Solicitar la verificación del buen estado de los aparatos medidores de distribución de agua potable, en caso de deterioro o mal uso deberá de notificar al Contralor Interno del Organismo para que levante el acta correspondiente y deslindar responsabilidades en su caso. Así como solicitar la reposición del mismo a la brevedad.
- XI. Llevar a cabo los procedimientos para la toma de lectura de consumos de agua potable, emisión y entrega de estados de cuenta a los usuarios, de acuerdo a los calendarios establecidos;
- XII. Emitir las órdenes de restricción del suministro de agua potable a los usuarios que se determine de acuerdo a su situación fiscal, a la cuantía de sus adeudos o a la antigüedad de los mismos, de conformidad con la normatividad aplicable;
- XIII. Restablecer el suministro de agua potable a los usuarios que estén regularizados en sus adeudos fiscales;
- XIV. Realizar y verificar el programa de restablecimiento del suministro de agua potable a aquellos usuarios que hayan subsanado el origen por el cual se efectuó dicha restricción;
- XV. Ordenar inspecciones en los predios o inmuebles a fin de verificar tomas clandestinas, derivaciones, diámetros de estas, bombas integradas, validar o determinar la situación de los mismos en cuanto a instalaciones hidráulicas, tipos de usuarios para registro correcto en el padrón, etcétera;
- XVI. Otorgar respuesta a los ciudadanos en relación a sus peticiones relativas al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, solicitudes de aclaraciones o devoluciones de cantidades pagadas indebidamente en términos de la legislación y normatividad aplicable;
- XVII. Realizar, en coordinación con las áreas correspondientes, el análisis para expedir Dictámenes de Factibilidad para dotación de Servicios propios del Organismo por fusión, subdivisión, régimen de condominio, construcción de más de viviendas en un mismo predio (derivaciones);
- XVIII. Determinar, diseñar y aplicar estrategias y criterios necesarios para la recuperación de créditos fiscales, conforme a lo que las leyes de la materia determinen;
- XIX. Mantener actualizada la información relativa a los registros de cuentas en rezago, como base para la emisión de los requerimientos de pago que correspondan;
- XX. Diseñar, emitir y entregar los formatos de carta invitación, notificaciones, avisos y todos aquellos que conlleven actos de autoridad tendientes a lograr la regularización de los usuarios sobre créditos fiscales a favor del Organismo;
- XXI. Brindar orientación a los usuarios sobre el proceso para la regularización de adeudos, informándoles sobre las alternativas de pago para el cumplimiento de sus obligaciones;
- XXII. Diseñar, elaborar, emitir y celebrar los Convenios de pago en parcialidades y diferidos previa autorización del Director General del Organismo, en términos de lo dispuesto por el



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Código Financiero del Estado de México y Municipios, debiendo integrar la documentación soporte así como los expedientes relativos;

XXIII. Realizar las restricciones a los usuarios, de conformidad con el procedimiento y apegado a las normatividad vigente;

XXIV. Registrar la alta de los nuevos usuarios en el sistema comercial;

XXV. Registrar el alta de medidores por registro de nuevos contratos o por sustitución debidos a su descompostura;

XXVI. Emitir notificación a usuarios para la sustitución de medidores;

XXVII. Registrar la baja temporal o definitiva del contrato del servicio solicitada por los usuarios, previa autorización de la Dirección General;

XXVIII. Identificar y dar seguimiento a altos y bajos consumidores, emitir orden de inspección para verificar la variación sustancial en los consumos;

XXIX. Revisar en el registro de usuarios, para emitir constancias de no adeudo y/o estar registrados en el padrón;

XXX. Revisar en el sistema comercial y emitir reportes de usuarios morosos;

XXXI. Reportar a la Dirección Comercial los usuarios que después de haberles realizado la restricción del servicio y agotado el tiempo no hayan realizado su pago y sean turnados al área Jurídica y Consultiva del Organismo para que inicien el procedimiento administrativo de ejecución;

XXXII. Emitir reporte de histórico de lecturas y pagos para las aclaraciones a usuarios;

XXXIII. Realizar los ajustes que procedan como resultado de las inspecciones realizadas, así como de lecturas no registradas o registradas de forma equivocada, tanto en campo como en el sistema comercial;

XXXIV. Apoyar al personal que atienden la recepción de cobros para realizar los registros en el sistema comercial;

XXXV. Entregar de forma mensual a la Dirección General y Dirección de Finanzas, el reporte actualizado del padrón de usuarios;

XXXVI. Apoyar al departamento jurídico y consultivo a la determinación de adeudos de los usuarios de quienes se les aplique el procedimiento administrativo de ejecución;

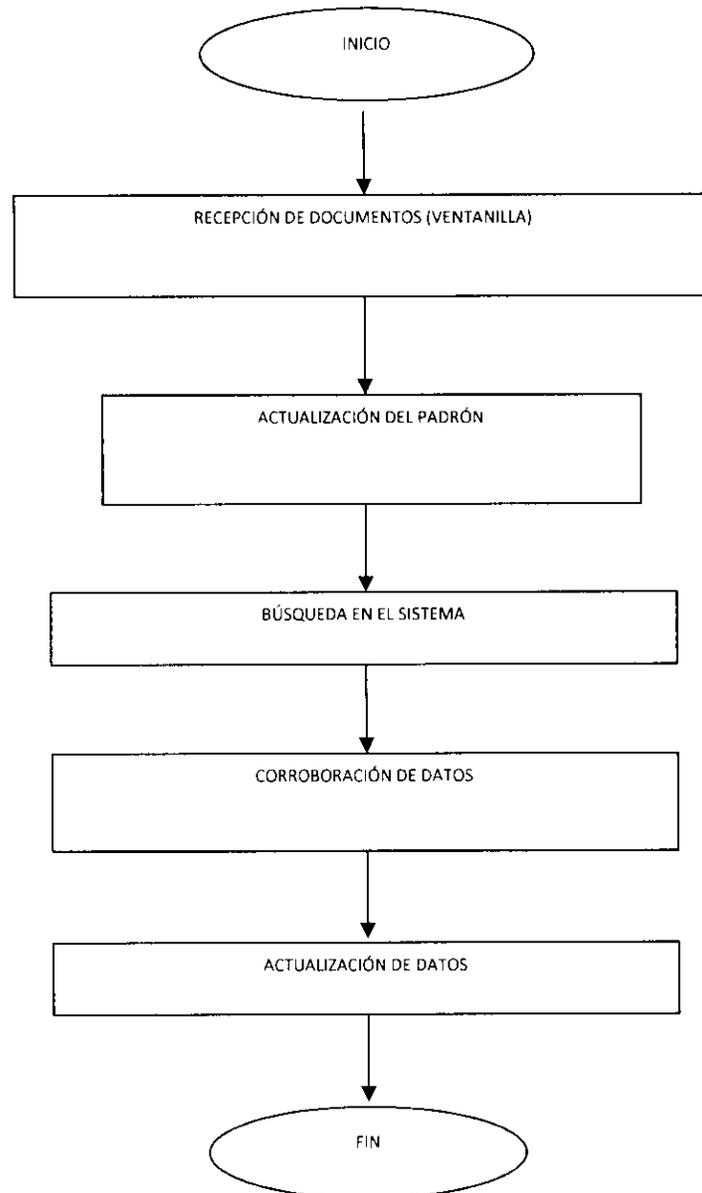
XXXVII. Mantener, controlar y vigilar los sistemas de seguridad para la operación y uso del sistema comercial y operación de la recaudación de los ingresos del Organismo;

XXXVIII. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades del personal a su cargo en el departamento de comercialización, para que sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño al Director General; y

XXV. Las demás que le confieran su jefe inmediato, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

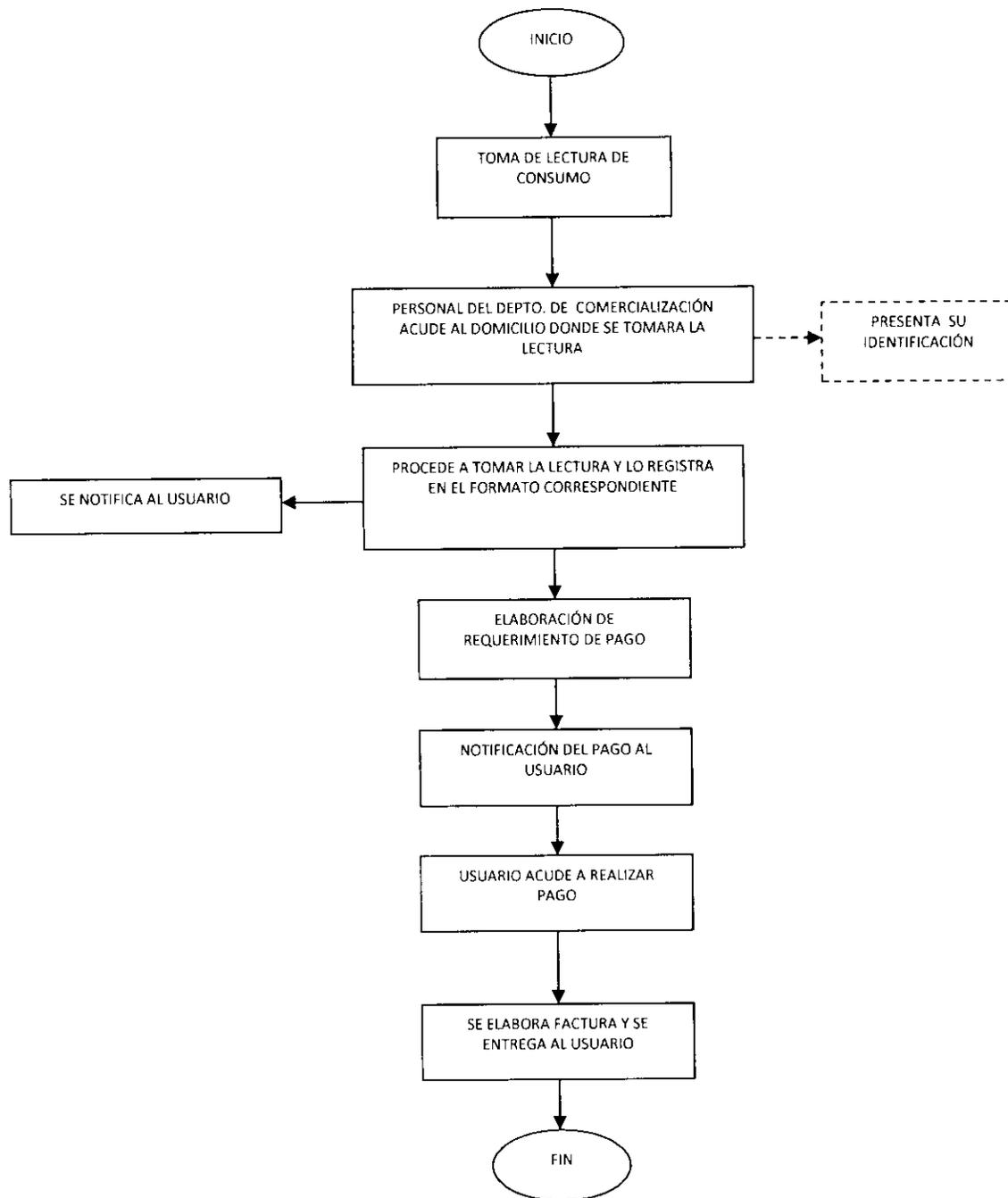
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Actualización del Padrón”



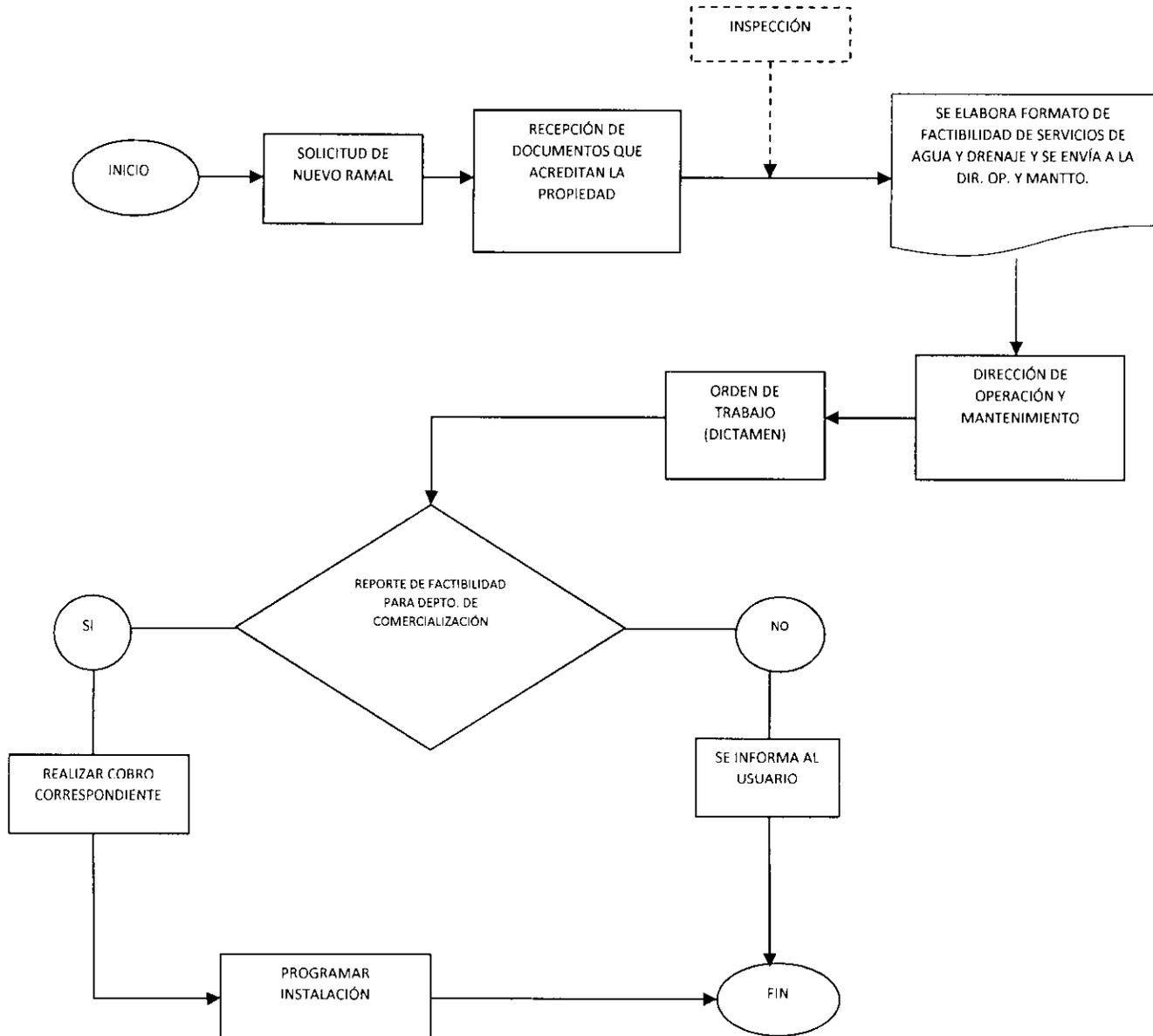
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Toma de lectura de Consumo”



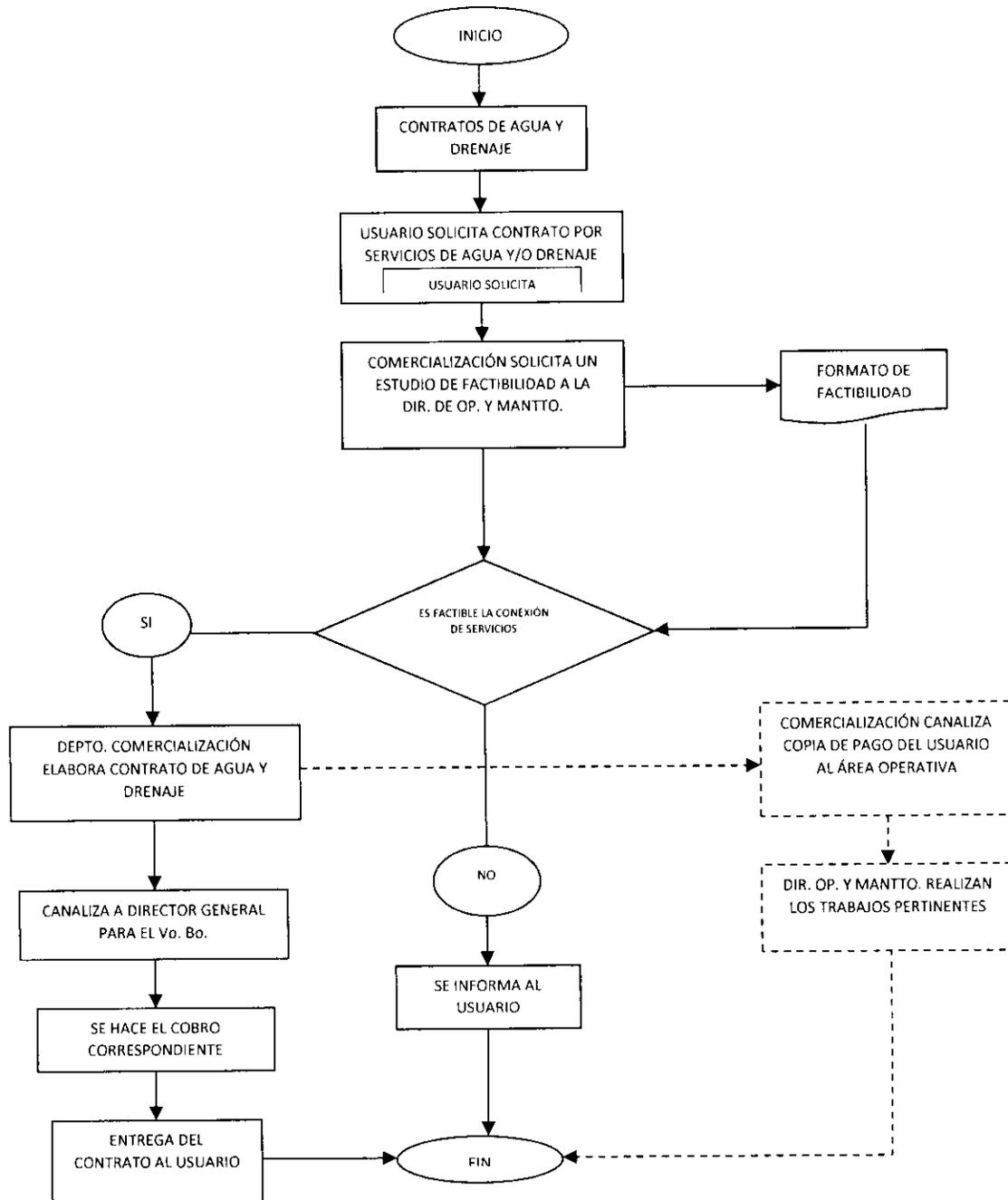
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Cambio de Ramal"



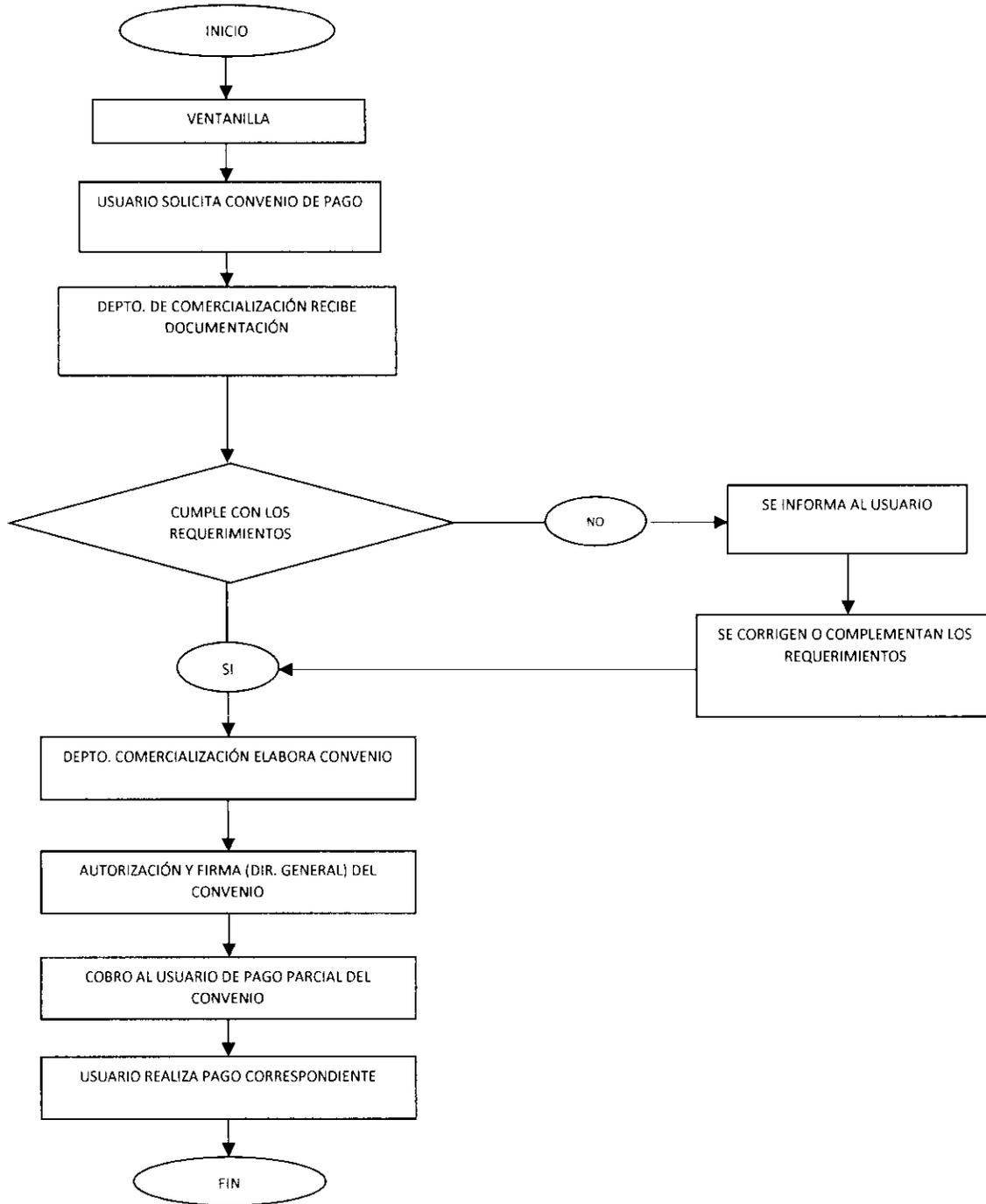
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Autorización de Contratos de Agua y Drenaje”



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Elaboración de Convenios de Pago”





"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

G) DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA

OBJETIVOS:

Realizar acciones tendientes para fomentar y sensibilizar a la comunidad sobre el cuidado, ahorro y optimización del agua a través de la ejecución de programas.

FUNCIONES:

I. Colaborar y participar permanente con los diferentes niveles de gobierno y acciones orientadas al posicionamiento de la Cultura del Agua;

II. Promover y difundir la conveniencia sobre la instalación de los diferentes sistemas ahorradores de agua, y prácticas su uso racional y eficiente del agua en los domicilios de los usuarios;

III. Implementar campañas mediáticas permanentes, basadas en las diferentes épocas, con las siguientes líneas de acción;

- Época de Estiaje: Conciencia acerca del decremento en la captación del agua del deshielo de los volcanes, así como de la sobreexplotación de los mantos acuíferos, para promover un uso adecuado del agua.

- Época de lluvias: evitar se tire basura en la calle, misma que provoca el azolve en las alcantarillas, para evitar en lo posible inundaciones y encharcamientos importantes;

IV. Concientizar sobre el valor del Agua, denuncia de desperdicios de agua, lavado de cisternas y tinacos, evitar desperdicio de agua;

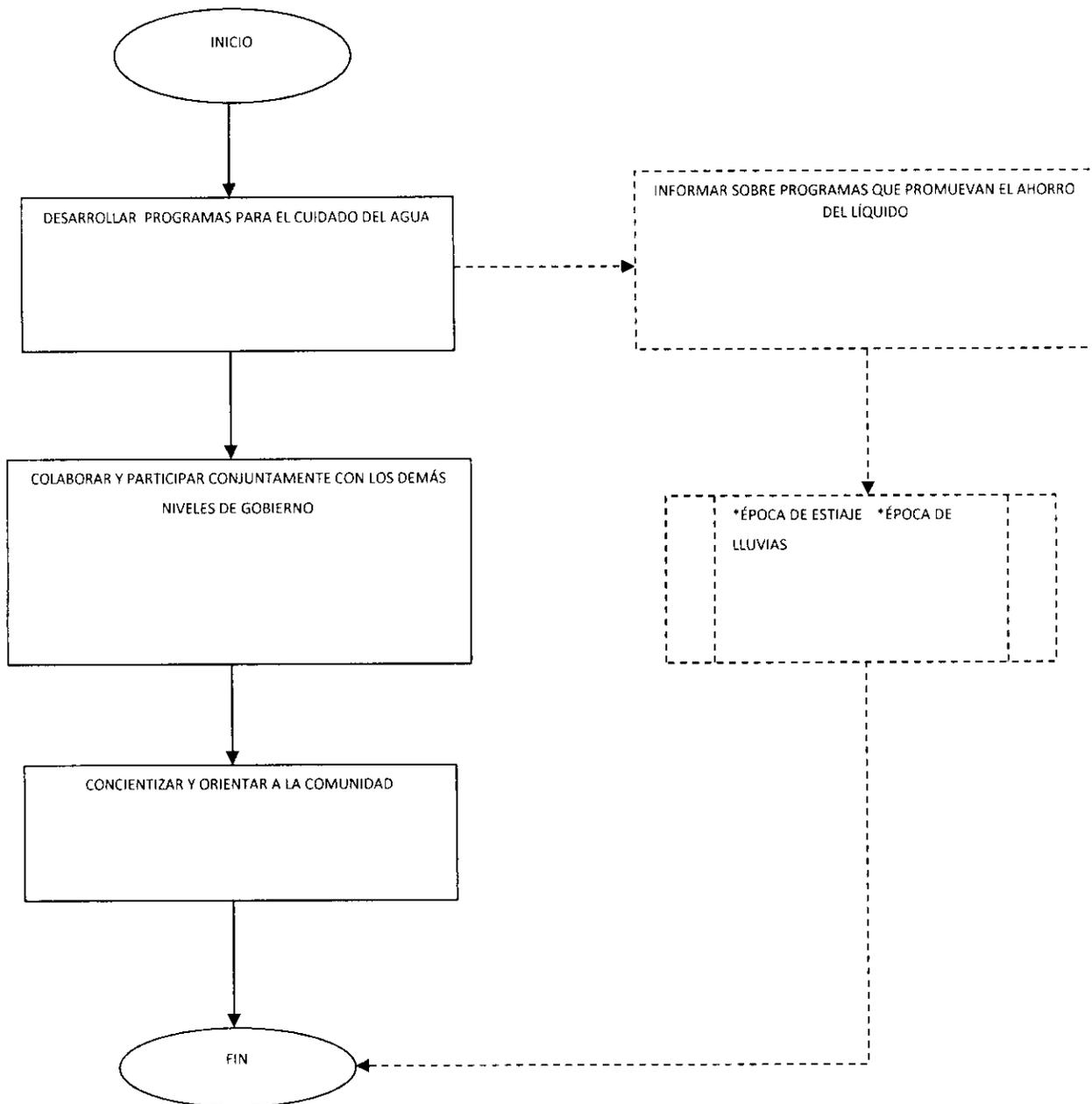
V. Elaborar, diseñar todo tipo de material que sirva de publicación para promocionar las actividades del Organismo;

VI. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades de la unidad, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño al Director General; y

Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

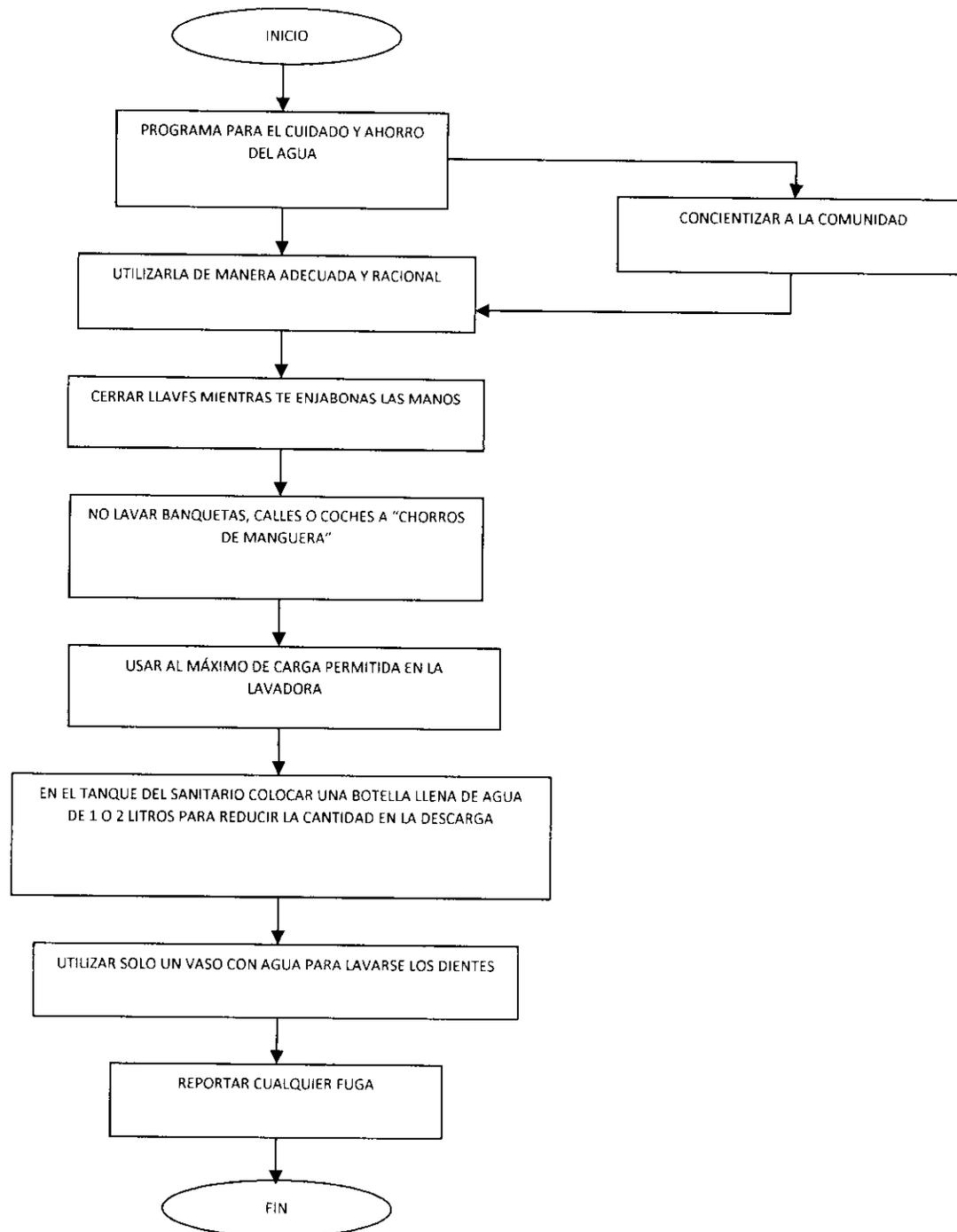
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Cultura del Agua"



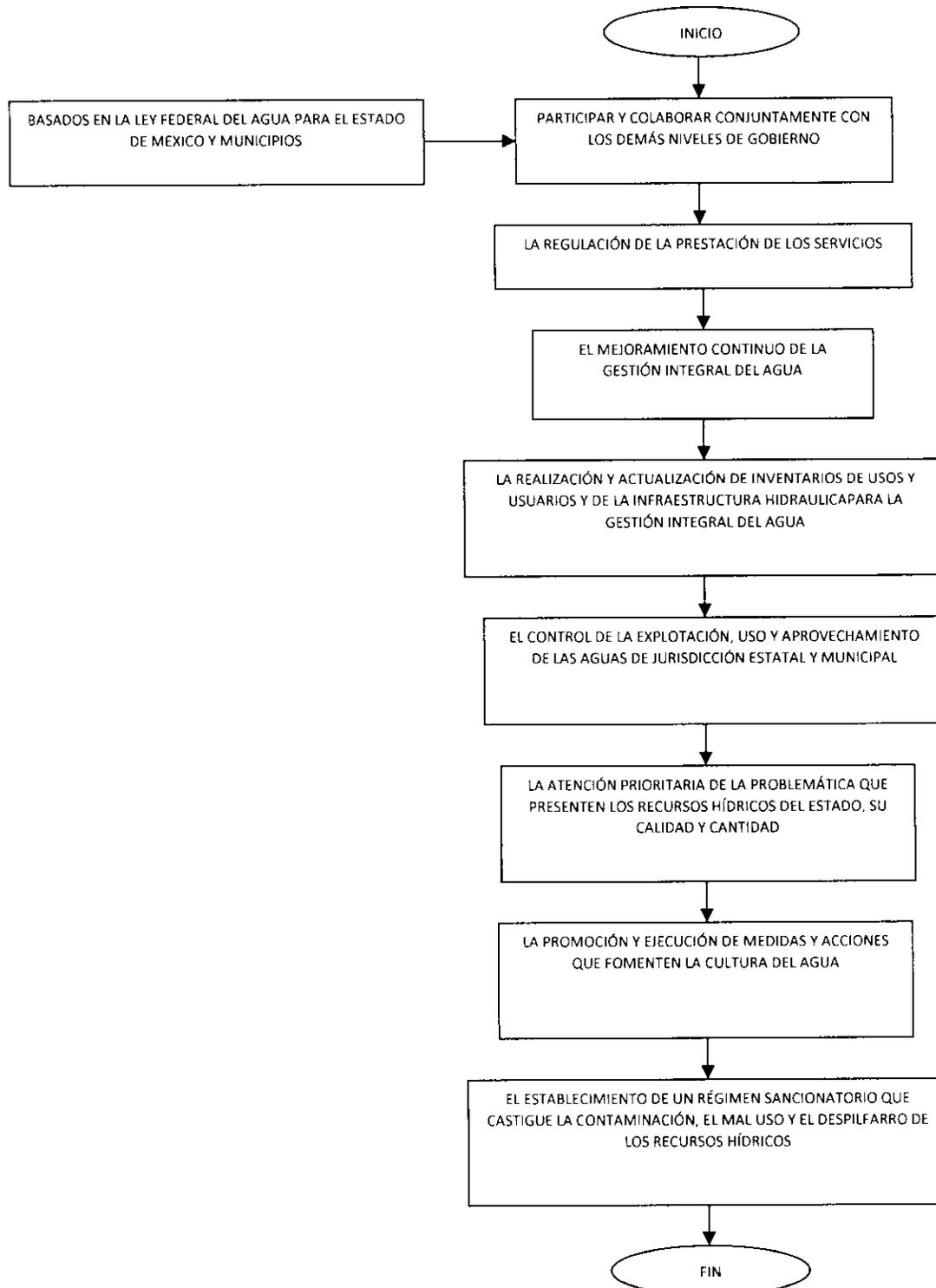
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Programa para el cuidado del Agua”



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Participar conjuntamente con los demás niveles de gobierno”





"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

H) UIPPE

OBJETIVO:

Planear, concertar y dar seguimiento a los programas, proyectos y eventos de cualquier índole que se visualicen realizar por parte del Organismo, en el marco legal de su objeto y atribuciones, impulsando la participación de la ciudadanía, las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo, de los Poderes Legislativo y Judicial de los gobiernos municipales y estatales, del sector privado y de Organismos operadores.

FUNCIONES:

- I. Participar en la integración del proyecto de programa operativo anual de trabajo del área a su cargo;
- II. Elaborar, ejecutar y dar seguimiento al Plan Estratégico del Organismo;
- III. Promover la participación del Organismo en los programas gubernamentales, de la iniciativa privada y de representación sea esta estatal, nacional e inclusive internacional;
- IV. Ejecutar y coordinar programas de relaciones públicas para la atención de usuarios, sector privado, comercial, industrial así como con las diferentes dependencias gubernamentales;
- V. Coordinar acciones con las instituciones de educación del municipio, para realizar estudios de impacto de la escases del agua y de igual manera de comercialización que den a conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que prestan, así como de los requerimientos para la dar impulso y mayor proyección a las actividades del Organismo;
- VI. Planear, dirigir, administrar y coordinar los estudios de proyección presupuestal institucional de las áreas sustantivas y administrativas del Organismo; estableciendo sistemas y procedimientos adecuados para la debida aplicación y control del presupuesto por programas;
- VII. Establecer el sistema de indicadores de gestión que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados para los diferentes programas del Organismo;
- VIII. Realizar la planeación para el control y evaluación trimestral de la Dirección General, Dirección de Finanzas, Dirección de Operación y Mantenimiento y la Contraloría Interna, mediante los formatos necesarios tales como los PbRM-08a, PbRM-08b, PbRM-08c, así como las fichas técnicas para diseño y seguimiento de indicadores estratégicos de gestión;
- IX. Participar en la planeación, concertación y seguimiento de proyectos que realice el Organismo, orientados al desarrollo sustentable del municipio;
- X. Identificar organismos estatales, nacionales e internacionales exitosos con objetivos similares al Organismo operador, analizando sus programas y proyectos a efecto de intercambiar experiencias para mejora de las atribuciones encomendadas, así como detectar a aquellos que sean fuente de financiamiento factible para el Organismo;



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XI. Analizar y proponer convenios de colaboración con organismos públicos o privados con objetivos alienables al objeto del Organismo;
- XII. Procurar mantener al organismo en los más altos niveles de productividad y servicio e integrarlo a participar en proyectos estatales, nacionales e internacionales que reconozcan su servicio a la sociedad;
- XIII. Atender conferencias, reuniones, promociones de servicio y en general asistir a eventos de organismos, de la ciudadanía, de asociaciones civiles, de entidades gubernamentales, para impulsar su participación en las actividades que les sean afines a las realizadas en y por el Organismo;
- XIV. Establecer coordinación permanente con el departamento Jurídico y consultivo para dar respuesta a la información pública de oficio y a las solicitudes de información del Organismo, en lo que se refiere a su ámbito de competencia;
- XV. Informar permanentemente a la Dirección General de las actividades programadas, en proceso y concluidas;
- XVI. Apoyar a la Dirección de Finanzas en la gestión de obtención de recursos financieros en las diferentes instancias Gubernamentales Estatales y Federales, para su aplicación de acuerdo al Presupuesto de Egresos del Organismo; y
- XVII. Coordinar acciones interinstitucionales para llevar a cabo los programas de difusión y cultura del agua;
- XVIII. Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue el Director General.

I) GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

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.

FUNCIONES:

- I. Planear, programar, presupuestar, construir, ampliar, administrar, conservar y mejorar el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales;
- II. Estudiar y dictaminar lo conducente sobre la calidad del agua y sus probables usos;
- III. Estudiar y dictaminar la factibilidad de proporcionar el servicio del agua potable, alcantarillado y saneamiento que soliciten los particulares y los fraccionamientos del área geográfica en los términos de la Ley.
- IV. En coordinación con la Dirección de Finanzas, realizar los estudios técnicos de las tarifas y cuotas para presentarlos al Director General:



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- V. Participar con la Dirección de Finanzas, en la formulación del presupuesto anual de egresos;
- VI. Coordinar la realización de estudios para detectar la problemática actual y la demanda de servicios a cargo del Organismo, el establecimiento de precios unitarios de las obras, así como proponer al Director General, la contratación de servicios técnicos que sean requeridos por el organismo;
- VII. En coordinación con la Dirección de Finanzas, elaborar y mantener actualizado el padrón de usuarios del sistema de agua potable y alcantarillado a cargo del organismo;
- VIII. Apoyar a la Dirección de Finanzas en la elaboración y/o actualización en su caso, de los proyectos de manuales de organización, descripción de puestos y procedimientos de los departamentos a su cargo para su análisis y aprobación por la Dirección General;
- IX. Validar la información técnica que presenten las autoridades competentes, al realizar cualquier obra o al obtener datos estadísticos para las mismas;
- X. Diseñar, levantar y procesar los censos, encuestas y muestreos sobre la infraestructura hidráulica;
- XI. Establecer y desarrollar programas para garantizar la calidad del agua, evitando así su contaminación;
- XII. Desarrollar programas para la reducción de volúmenes de agua no contabilizada, que aumente la eficiencia del sistema; Gestionar la limpieza y rectificación de causas federales;
- XIII. Coordinar las acciones necesarias, cuando se presenten eventos hidrometeorológicos que afecten al Municipio;
- XIV. Coordinar acciones de apoyo a entidades públicas en caso de catástrofes naturales, contingencias y accidentes;
- XV. Administrar y prestar el servicio de venta de agua potable en camiones cisterna a los distribuidores registrados ante el Organismo, así como la venta a particulares de servicio de entrega de agua potable en camiones cisterna;
- XVI. Administrar y Brindar dentro de los límites del Municipio, el apoyo de agua potable para subsistencia a la comunidad en camiones cisterna, de acuerdo a las necesidades sociales o derivado del mantenimiento de la red hidráulica y sanitaria del Organismo, siempre dentro del marco jurídico aplicable;
- XVII. Coordinar las acciones necesarias para la reparación y prevención de fugas;
- XVIII. Elaborar los proyectos de obra relacionados con los servicios que presta el Organismo;
- XIX. Coordinar, integrar, proponer y ejecutar el Programa Anual de Obra;
- XX. Realizar la Integración y custodiar los expedientes técnicos de obra por administración o por contrato;
- XXI. Coadyuvar en los procedimientos de licitación para la contratación de obra y servicios relacionados con la misma;
- XXII. Integrar y aprobar los informes mensuales y anuales de la obra en proceso y terminada;
- XXIII. Nombrar al servidor público adscrito a su área, que fungirá como residente de obra;
- XXIV. Aprobar, vigilar y custodiar la bitácora de obra;



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021**



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XXV. Llevar a cabo los procedimientos administrativos necesarios conforme a la Normatividad vigente e informar de los trabajos de obra, al Director General y a las autoridades competentes;
- XXVII. Integrar el informe mensual dirigido al Órgano Superior de Fiscalización, coordinando el proceso de trabajo con las áreas, conformando técnica y administrativamente la información en controles aplicados;
- XXVIII. Elaborar los expedientes técnicos y presupuestos de las obras a realizar, así como revisar y complementar las actas y documentos de las áreas, la integración de fotografías para el seguimiento de las obras y soporte de los avances, así como el empleo de los materiales;
- XXIX. Presentar el dictamen y justificación, al Director General para su autorización, a efecto de dar inicio al procedimiento de suspensión de las obras;
- XXX. Dictaminar, justificar y levantar las actas respectivas a efecto de iniciar los procedimientos de terminación anticipada o rescisión de los contratos de obra;
- XXXI. Vigilar y supervisar que la ejecución y desarrollo de las obras encomendadas a las empresas, se realicen con base a los proyectos ejecutivos, normas y especificaciones técnicas contratadas;
- XXXII. Levantar el acta respectiva, para hacer constar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas;
- XXXIII. Entregar las obras terminadas a la Unidad Administrativa correspondiente, en condiciones de operación, con los respectivos planos definitivos, la garantía de calidad y manuales de funcionamiento;
- XXXIV. Supervisar y evaluar el estado físico de la red de drenaje y alcantarillado a fin de determinar sus condiciones de operación y funcionamiento;
- XXXV. Supervisar y coordinar la actualización de los planos de drenaje y alcantarillado;
- XXXVI. Coordinar y supervisar la operación de programas de desazolve periódico en las redes de drenaje y alcantarillado, con el fin de evitar encharcamientos e inundaciones;
- XXXVII. Atender en el ámbito de su competencia las peticiones de los ciudadanos relativas al otorgamiento de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, así como a las entidades públicas que así lo requieran;
- XXXIX. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades de la dirección, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño al Director General;
- XLI. Vigilar y coordinar el cumplimiento de los trabajos de bacheo por reparación de fugas;
- XLII. Atender, registrar y reparar las fugas de agua potable;
- XLIII. Establecer programas de mantenimiento para disminuir la pérdida de agua en las redes de conducción;
- XLIV. Identificar, cambiar y re-nivelar las redes de agua potable obsoletas;
- XLV. Elaborar, integrar y custodiar la cartera de planos de las redes de agua potable existentes;
- XLVI. Cuantificar y verificar los volúmenes de agua en bloque en los rebombes de agua potable para su distribución;



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021

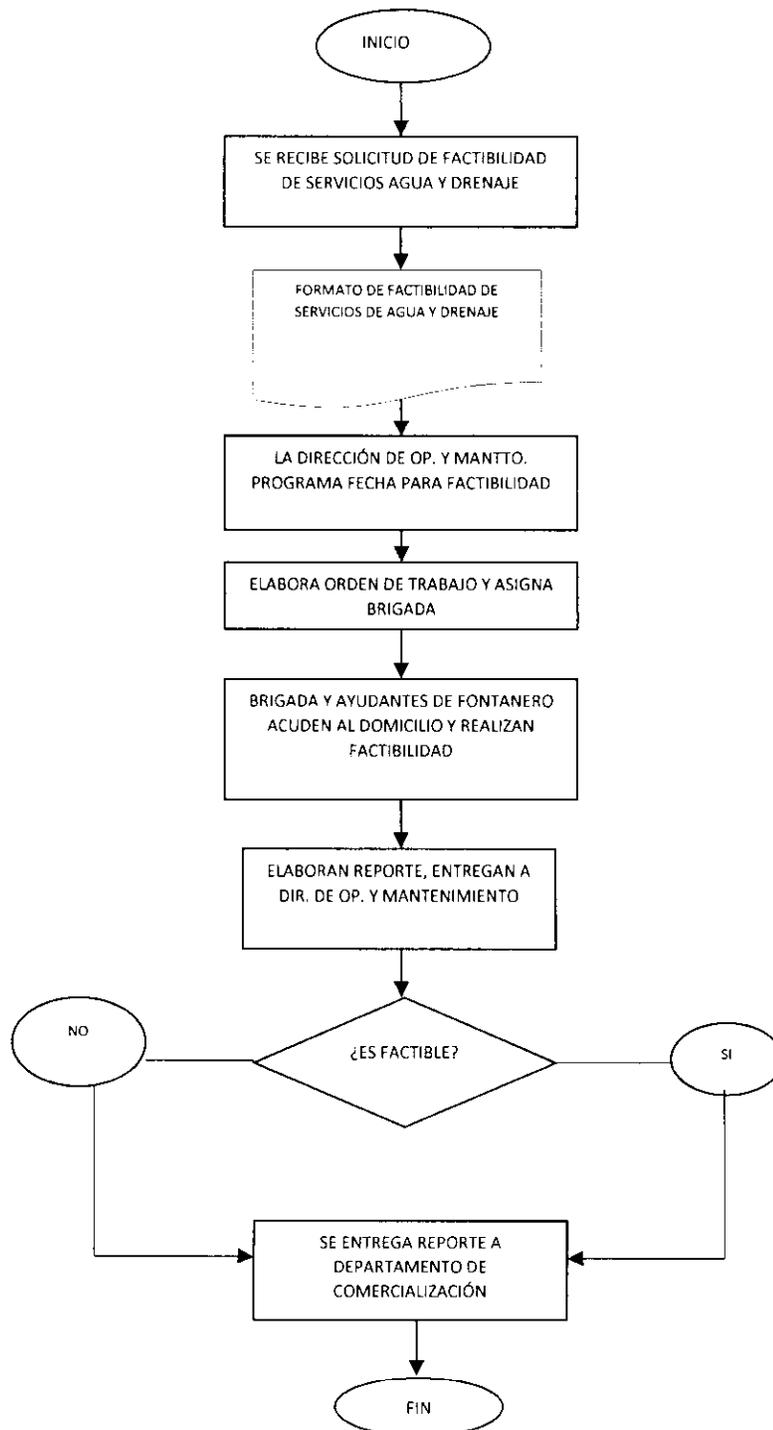


“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

- XLVII. Brindar la atención y servicio a la ciudadanía en solicitudes de ampliación, reparación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, ríos y barrancas;
- XLVIII. Prestar asistencia técnica a los diferentes departamentos para planear, estudiar, proyectar, y mantener los sistemas de alcantarillado y saneamiento;
- XLIX. Elaborar e integrar los catálogos, manuales de operación, planos y memorias descriptivas de todas las instalaciones y equipos electromecánicos;
 - L. Realizar y verificar la rehabilitación de los equipos electromecánicos e hidráulicos de acuerdo al tipo y programa requerido para cada uno de estos;
 - LI. Mantener el adecuado funcionamiento y operación de los equipos electrónicos de pozos, tanques de rebombes y cárcamos en caso de existir estos;
 - LII. Supervisar la correcta reparación de los equipos realizado por las empresas contratadas por el Organismo así como las maniobras de desinstalación o instalación de los equipos;
 - LIII. Tomar niveles estáticos y dinámicos de los pozos con el fin de supervisar el funcionamiento de los equipos;
 - LIV. Revisar y conciliar la facturación por consumo de energía eléctrica emitida por Comisión Federal de Electricidad;
 - LV. Realizar la medición conjuntamente con la Comisión del Agua del Estado de México, del agua potable en bloque que se recibe en diferentes sitios del Municipio;
 - LVI. Apoyar a las diferentes áreas del Ayuntamiento como Protección Civil, Bomberos, Policía Estatal, relleno sanitario y DIF, en caso de siniestros o contingencias;
 - LVII. Atender, verificar y otorgar cuando sea aplicable, las concesiones de venta de agua potable a empresas que ofrezcan el servicio de pipas;
 - LVIII. Llevar bitácoras de trabajo de manera semanal para su análisis y determinación de gasto de combustible;
- XL. Las demás que le asigne el Director General, leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

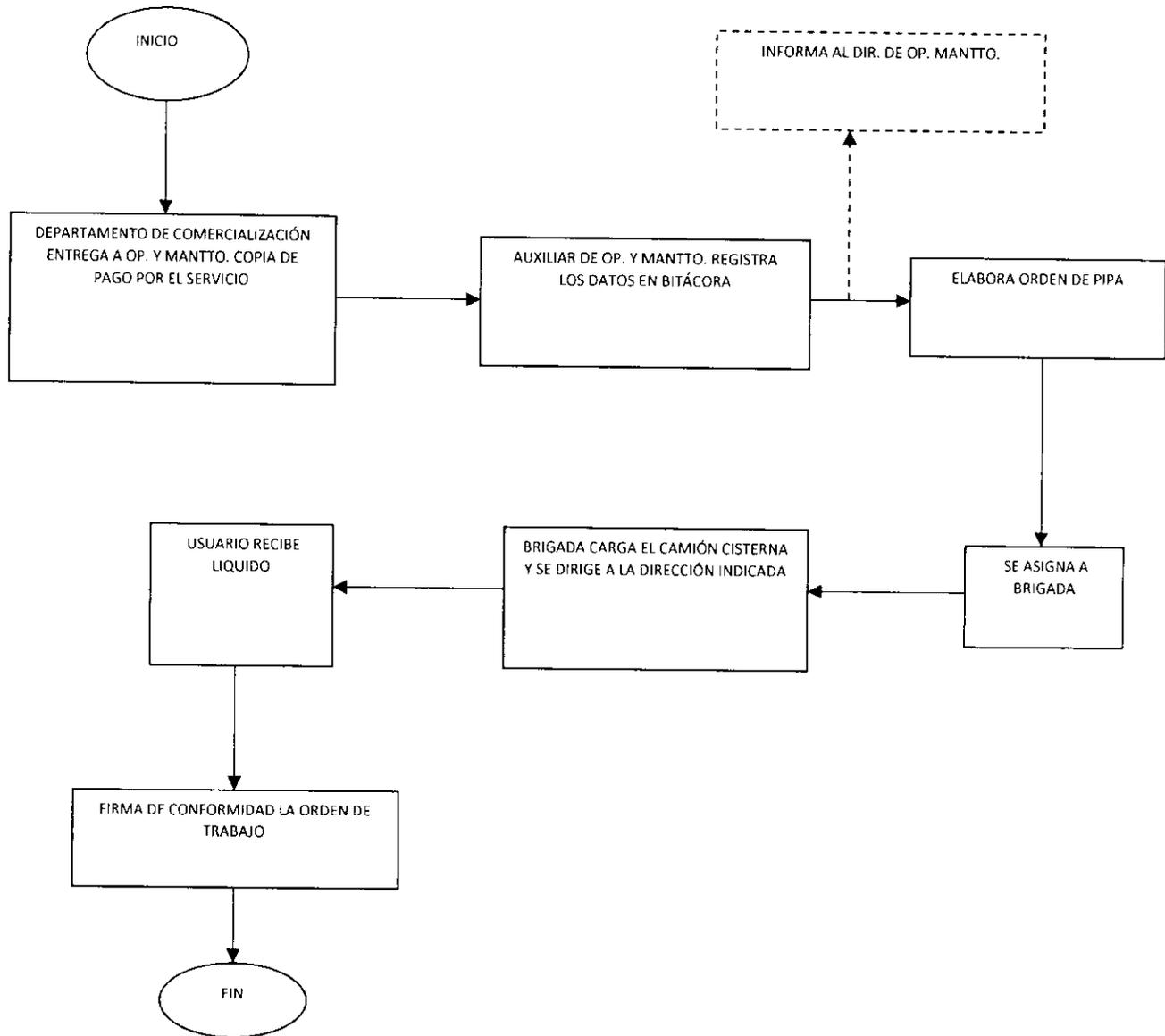
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo de Factibilidad de Servicios de Agua y Drenaje



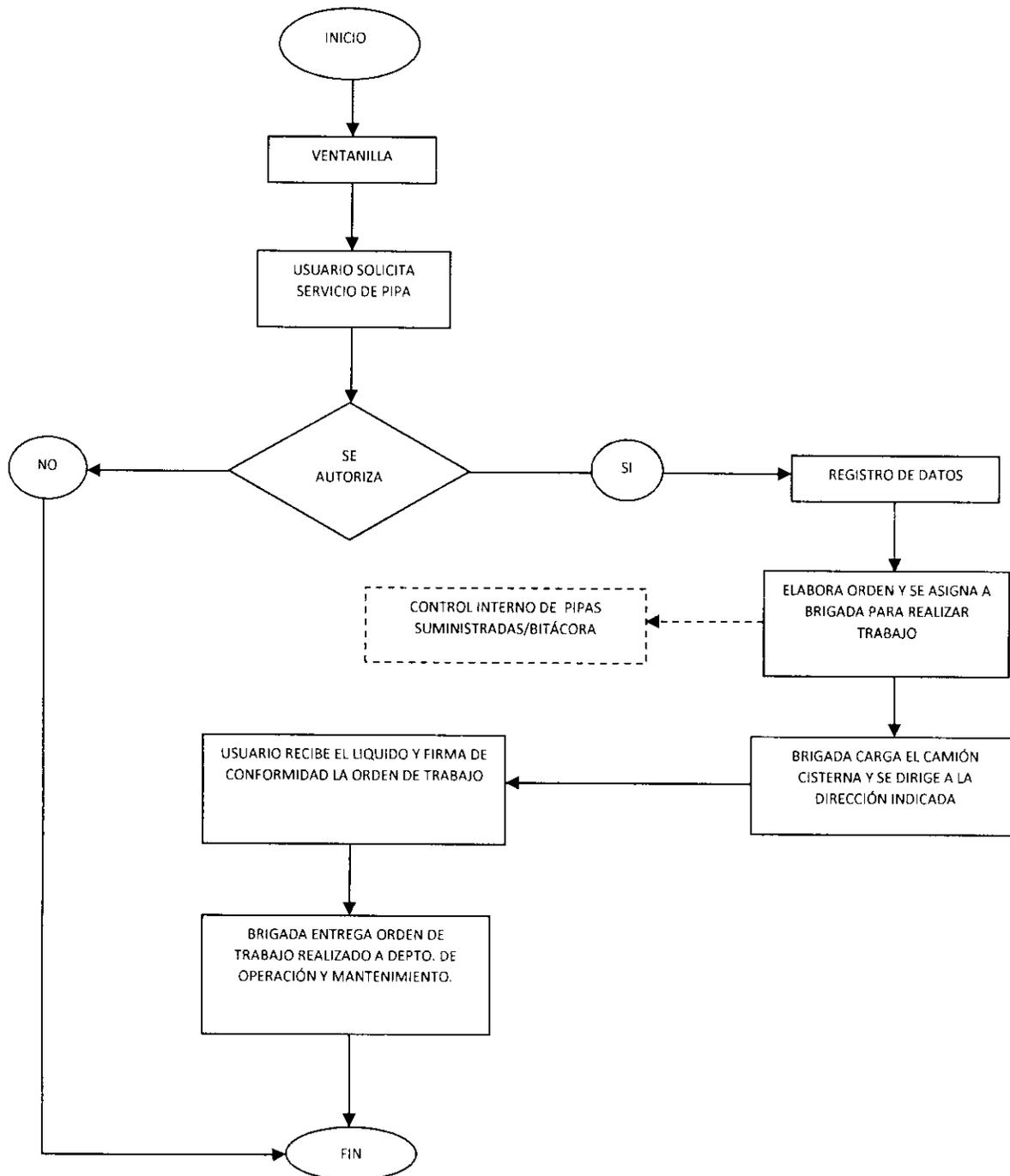
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Servicio de Agua en Camión Cisterna”



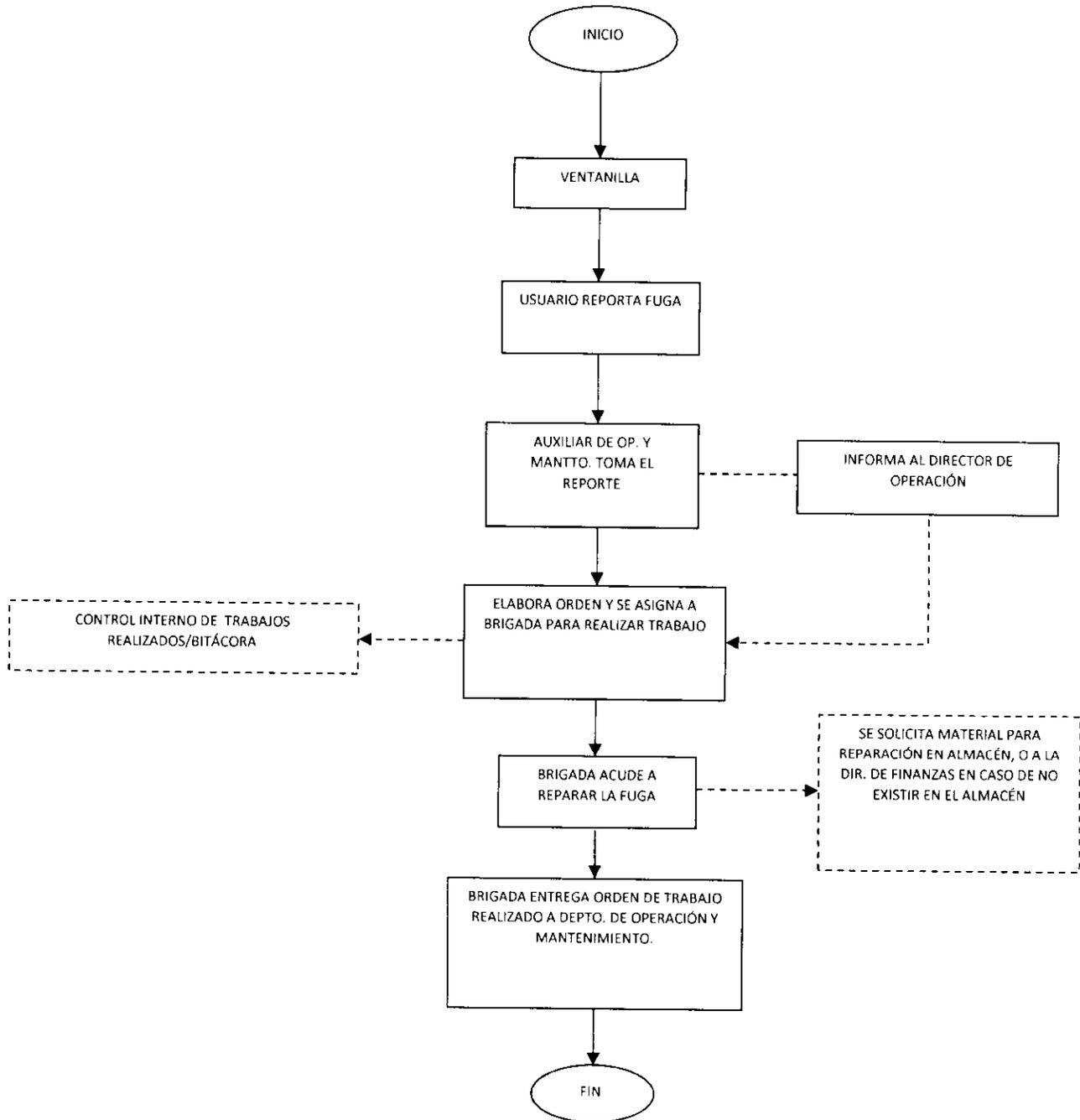
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Apoyo de Pipas con Agua Potable"



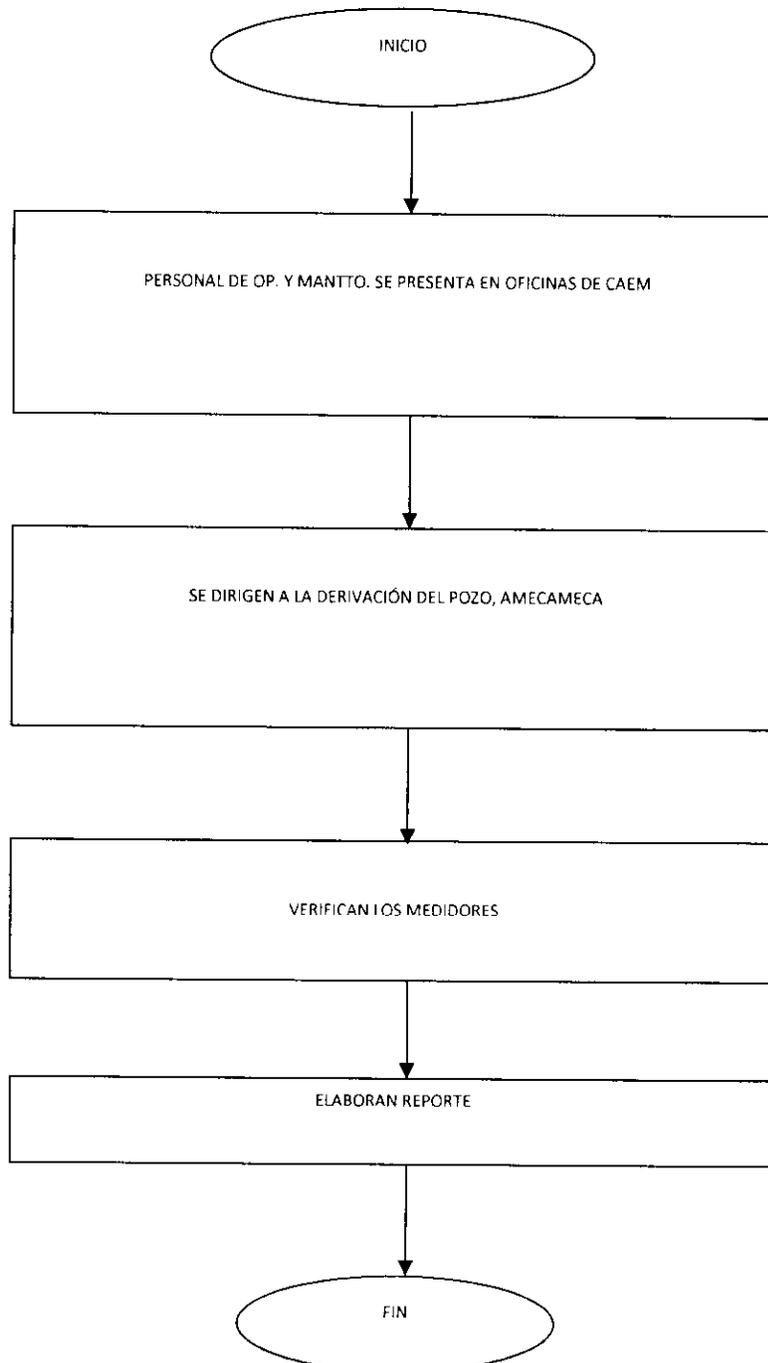
“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

Diagrama de Flujo “Reparación de Fuga”



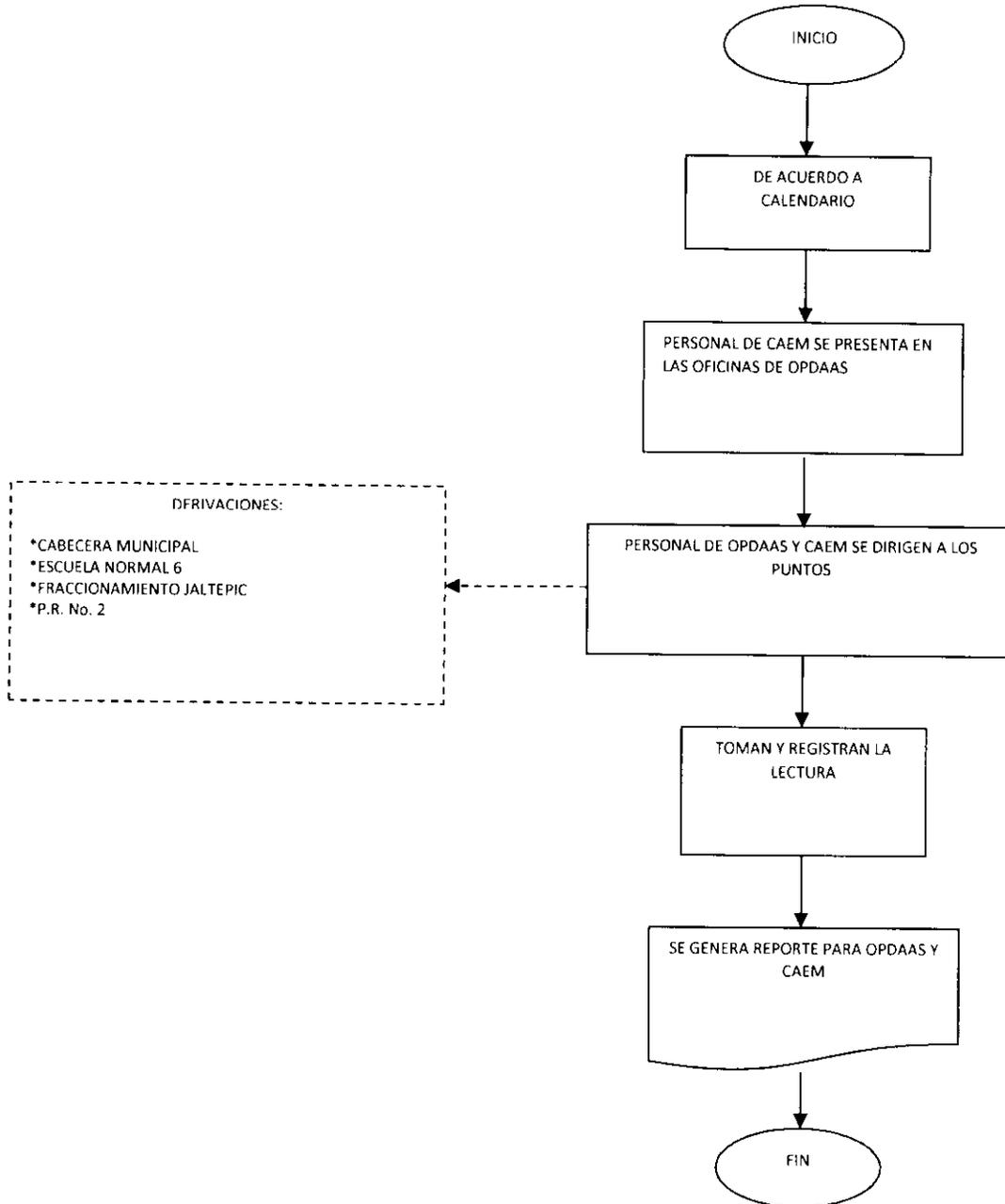
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de Flujo "Medición de Agua en Bloque"



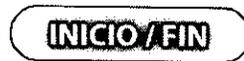
"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Diagrama de flujo "Medición de Agua Potable en Bloques"



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

XI. SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



Este se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.



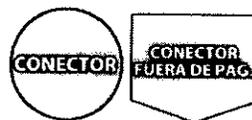
Este se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.



Este símbolo es utilizado para representar una entrada o salida de información, que sea procesada o registrada por medio de un periférico.



Este es utilizado para la toma de decisiones, ramificaciones, para la indicación de operaciones lógicas o de comparación entre datos.



Este es utilizado para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector de salida y un conector de entrada. Esta forma un enlace en la misma página del diagrama

“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”



Este es utilizado para indicar la secuencia del diagrama de flujo, es decir, para indicar el sentido de las operaciones dentro del mismo.



Este es utilizado para representar la salida de información por medio de la impresora.





Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



“2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur”

XII. DIRECTORIO DE ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

ING. JOSÉ ALFREDO OCHOA GODÍNEZ
DIRECTOR GENERAL

L.C. ESPERANZA CRISTINA JUÁREZ LÓPEZ
CONTRALOR INTERNA

ARQ. OCTAVIO LOZADA GALICIA
GERENTE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

L. EN C. MARINA JUÁREZ ÁVILA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ING. JOSÉ ALFREDO OCHOA GODÍNEZ
GERENTE DE COMERCIALIZACIÓN



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua
Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Amecameca
Año 2019 -2021



"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Validación

RUBRICA



ING. JOSÉ ALFREDO OCHOA GODÍNEZ

DIRECTOR GENERAL

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
AMECAMECA



"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Aprobación

DR. MARIO AGUILAR GUTIÉRREZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

ING. JOSÉ ALFREDO OCHOA GODÍNEZ
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO

C. GERMAYN AGUILAR CARRILLO
REPRESENTANTE DEL AYUNTAMIENTO

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

L.C. ESPERANZA CRISTINA JUÁREZ LÓPEZ
COMISARIO

C. MARÍA DE JESUS DOMÍNGUEZ HERNÁNDEZ
VOCAL VECINAL

C. JUAN PANTOJA CASTRO
VOCAL COMERCIAL

C. SERGIO CASTRO MEDINA
VOCAL INDUSTRIAL