SISTEMA DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO NICOLÁS ROMERO

Nicolás Romero
SAPASNIR
2022-2024



2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SAPASNIR

JUNTOS ARMANDO EL CAMBIO

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN. 4
II. OBJETIVO GENERAL 6
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS. 7
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. 8
V. DESCRPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS. 11
I) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE DERIVACIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE. 11
II) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CERTIFICADOS DE NO ADEUDO. 17
III) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y DRENAJE. 22
IV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO A PLAZOS. 31
V) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CORRECCIÓN DE DATOS EN REGISTRO. 36
VI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDADES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE. 42
VII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. 48
VIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE. 56
IX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REUBICACIÓN DE TOMAS DE AGUA Y DRENAJE. 63
X) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PAGO DE SERVICIOS. 70
XI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. 74
XII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO). 79
XIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO. 94
XIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE MEDIDOR. 99
XV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS PROGRAMADAS EN ESCUELAS, EMPRESAS YO COLONIAS (VINCULACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DEL AGUA). 106
XVI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES EN DOMICILIO PARTICULAR. 117
XVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA. 124
XVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN O RENOVACIÓN DEL PERMISO A CONCESIONARIOS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA EN PIPA. 129
XIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES. 135
XX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN, USO NO DOMESTICO. 140
XXI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN EN DOMICILIO. 147

XXII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.....154
XXIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO.....166
XXVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL.....172
XXVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CERTIFICACIÓN DE PAGO DE DERECHOS Y/O CONSTANCIA DE NO SERVICIO.....177
XXVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COPIA SIMPLE.....182
XXVIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, A PARTICULAR.....185
XXIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AVISO DE PAGO.....188
XXX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VINCULACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DEL AGUA.....194
XXXI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OFICIALÍA DE PARTES.....205
XXXII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMA INSPECTORAS E INSPECTORES DEL CUIDADO DEL AGUA.....210
XXXIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ARCHIVO.....219
XXXIV) PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL.....228
XXXVI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN.....256
XXXVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL.....261
XXXVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: NÓMINA.....266
XXXIX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL PATRIMONIAL.....273
XL. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: LICITACIONES.....278
XLI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PROVEEDORES.....283
XLII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ADQUISICIONES.....287
XLIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACÉN.....293
XLIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PRESUPUESTO.....297
XLV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS.....302
XLVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EGRESOS.....306
XLVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Padrón de Usuarios.....310
XLVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACLARACIONES.....317
XLIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DEPARTAMENTO JURÍDICO Y DE PROCEDIMIENTOS.....324
L) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A ASUNTOS LABORALES Y PENALES.....332
LII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO.347
LIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AGUA POTABLE DE LAS FUENTES PROPIAS DE ABASTECIMIENTO.....354
LIV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO AL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN, Y TOMA DE MUESTRAS BACTERIOLÓGICAS.....363

LV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AGUA POTABLE EN LAS FUENTES PROPIAS DE ABASTECIMIENTO. 372
LVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXTRACCIÓN Y MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE DE LAS FUENTES PROPIAS DEL MUNICIPIO. 381
LVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DRENAJE Y SANEAMIENTO. 389
LVIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OTROS SERVICIOS HIDRÁULICOS. 396
LIX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE OBRA. 403
LX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE OBRA. 408
LXI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OBRA POR CONTRATO. 414
LXII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORIA. 419
LXIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REVISIÓN, INSPECCIÓN Y/O SUPERVISIÓN. 434
LXIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ARQUEOS. 441
LXV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN. 447
LXVI) SIMBOLOGÍA. 456
LXVII) REGISTRO DE EDICIONES. 459
LXVIII) DISTRIBUCIÓN. 459
LXIX) VALIDACIÓN. 460
XL. HOJA DE ACTUALIZACIÓN. 461

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

I. PRESENTACIÓN.

El Manual de Procedimientos tiene como propósito ser el instrumento que permita al OPD SAPASNIR dar a conocer los procedimientos internos que se realizan de acuerdo a las atribuciones, facultades y competencia que realiza cada una de las unidades administrativas, y los cuales se fortalecen de los procesos determinados en el Sistema de Gestión de Calidad que el Organismo Opera.

Asimismo, se pone a disposición del personal que labora dentro de esta dependencia y de la ciudadanía interesada en conocer los procedimientos que se encuentran al servicio de los mismos.

El presente Manual tiene como objetivo ser un instrumento de guía para el desarrollo de las funciones del OPD SAPASNIR, por lo que es aplicable al personal que lo conforma y su cumplimiento es de carácter obligatorio.

Este documento es de información y consulta, siendo un medio para familiarizarse con los procesos que se realizan en cuanto a los trámites y servicios que se brindan dentro del organismo, así mismo tiene relación en cuanto a las facultades y responsabilidades de cada una de las unidades que integran el OPD SAPASNIR, del mismo modo proporciona los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal, se encuentra en constante evolución y cambio para mejorar el servicio y funcionalidad, es por ello que el presente manual será sujeto a cambio, derivados de probables modificaciones en su estructura organizacional y funcional.

“Es importante hacer hincapié que nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, ha generado la cultura de calidad en nuestro personal, los procedimientos más importantes del Organismos son el pilar para generar los bienes y servicios que se ofrecen a la población de Nicolás Romero.

El compromiso del Organismo es la Mejora Continua en la entrega de los servicios que nos fueron conferidos en los ordenamientos legales, mejorar la calidad en los tiempos de entrega así como mejorar la cobertura para que la población tenga la posibilidad de acceso a ese vital liquido así como también pueda acceder a los servicios de drenaje, alcantarillado y saneamiento.

Los procedimientos son la base que garantizan generar servicios de calidad, es por eso que eh instruido al personal correspondiente a la participación de todas y todos; el personal administrativo, mandos medios y subdirectoras y subdirectores, a participar en la actualización del Manual de Procedimientos, el cual estará apegado al marco jurídico correspondiente, al Manual de Organización y el Sistema de Gestión de Calidad (Manual de Calidad). El Manual de Procedimiento quedará como antecedente del compromiso

adquirido por la presente Administración en mejorar la calidad de los servicios públicos que se prestan.

El Manual de Procedimiento se compone de tres apartados generales, el primero la presentación el cual se describe el documento, así como la mención de los objetivos que el presente busca con su cuarta actualización.

El Segundo apartado refiere al desarrollo y descripción de cada uno de los procedimientos que integran el presente manual, el cual se desprende de veinticuatro procesos (PL), que se evalúa con el mismo número de Indicadores y cincuenta y dos procedimientos documentados y, de los cuales será actualizado y presentado para aprobación del Consejo Directivo. Los procedimientos se integran de los siguientes elementos; Objetivo, Alcance y Campo de Aplicación, Lineamientos/ Políticas y Diagrama de Flujo. Es importante mencionar como parte de este apartado se menciona el Bando Municipal, Reglamentación, Normas, Códigos, Leyes y Constituciones que intervienen en la elaboración del presente documento.

El tercero y último apartado es la Simbología en donde se establecen cada uno de los símbolos gráficos, así como el significado que corresponde al mismo. En este mismo apartado se puede considerar también el cuadro de confirmación de firmas y el cuadro y hoja de actualización del documento.

Es para OPD SAPASNIR, que tengo el honor de dirigir, un verdadero compromiso coadyuvar con los principios establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, focalizando los recursos en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la población".

Mtro. Gilberto Luis Mendoza
Director

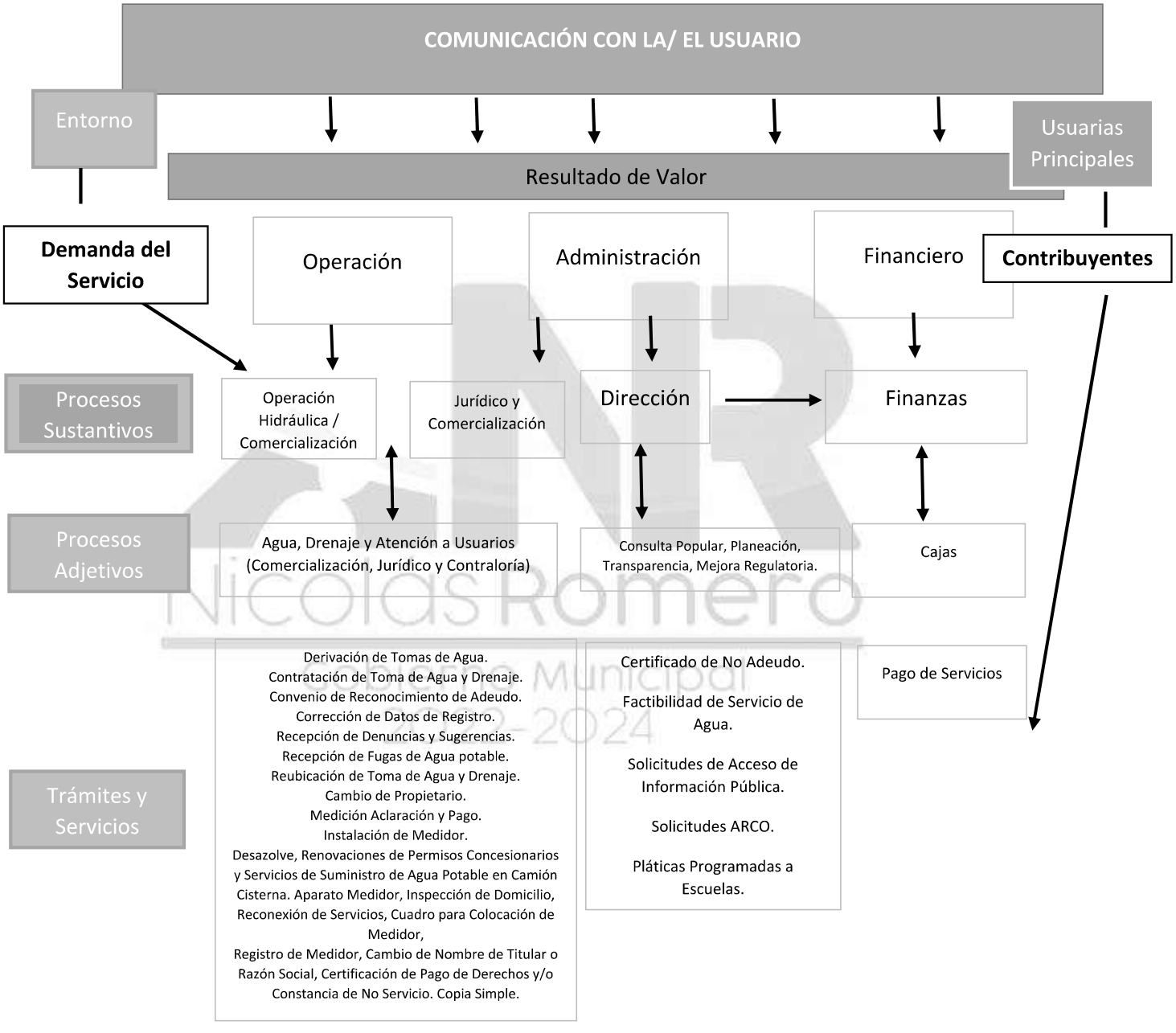
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

II. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todas las colonias del municipio, así como atender de manera inmediata la problemática de la demanda ciudadana, desarrollando acciones que permitan mantener una eficiente infraestructura hidráulica y sanitaria, qué garantice proveer los servicios de manera eficaz, a fin de obtener un incremento permanente en la recaudación y una cultura del cuidado y pago del agua.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS.



IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

Proceso 1. Dirección.

Procedimientos:

- Certificados de No Adeudo
- Factibilidades de Servicio de Agua Potable y Drenaje
- Expedición o Renovación del Permiso a Concesionarios de Distribución de Agua en Pipa.

Proceso 2. Secretaría Técnica.

Procedimientos:

- Platicas en escuelas, empresas y/o colonias (Promoción de la cultura del agua)
- Certificado de pago de derechos y/o constancia de no servicio
- Mantenimiento tecnológico
- Gestión de contingencias
- Administración de Software
- Control de acceso
- Soporte a redes
- Archivo

Proceso 3. Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.

Procedimientos:

- Presupuesto basado en Resultados Municipal
- Atención y tramité de solicitudes de acceso a la información pública
- Atención y tramité de solicitudes de derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- Asesoría a particulares

Proceso 4. Subdirección de Administración y Finanzas.

Procedimientos:

- Pago por servicios
- Contratación

- Evaluación y formación del personal
- Nómina
- Control patrimonial
- Licitaciones
- Control de proveedores
- Adquisiciones
- Almacén
- Presupuesto
- Gestión de Ingresos y egresos

Proceso 5. Subdirección de Comercialización.

Procedimientos:

- Autorización y derivación de toma de agua potable
- Cambio de propietario
- Contratación de toma de agua y drenaje
- Corrección de datos en el registro
- Reubicación de toma de agua y/o drenaje
- Instalación de medidor
- Servicio de suministro de agua potable en camión cisterna a consumidores
- Medidor para su instalación uso no domestico
- Inspección en domicilio
- Reconexión o restablecimiento del Servicio
- Cuadro para colocación de medidor
- Cambio de nombre del titular o razón social
- Padrón de usuarios
- Aclaraciones

Proceso 6. Subdirección Jurídica.

Procedimientos:

- Convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos
- Asuntos contenciosos
- Asuntos laborales
- Procedimiento administrativo de ejecución

Proceso 7. Subdirección de Operación Hidráulica:

Procedimientos:

- Reparación de fugas de agua potable
- Desazolve de la descarga de aguas residuales en dominios particulares
- Desazolve de fosa séptica
- Mantenimiento Electromecánico
- Lavado de tanques
- Procedimiento de desinfección, monitoreo y mantenimiento en pozos, tanques y rebombeos
- Procedimiento de cloración
- Drenaje y saneamiento
- Operación de la planta de tratamiento
- Planeación de la obra
- Ejecución de la obra
- Obra por contrato

Proceso 8. Órgano Interno de Control.

Procedimientos:

- Recepción de denuncias, quejas y sugerencias
- Control interno
- Auditoría
- Responsabilidades de los Servidores públicos
- Auditorias y Supervisiones

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

V. DESCRPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

I) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE DERIVACIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, los artículos 74 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 112 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y 134 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, establece cuando es procedente autorizar una derivación.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que abastezcan predios ubicados en calles que carezcan del servicio público de agua potable, para los establecimientos que independientemente forman parte de un edificio, se abastezcan de la toma de éste, para viviendas que se ubiquen en el mismo predio donde se encuentra la toma principal y no cuente con división de suelo y para locales comerciales que cuenten con infraestructura hidráulica.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Bando Municipal vigente
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Precios Públicos Vigentes.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Contrataciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.
- Coordinar levantamientos y barridos para detectar derivaciones no autorizadas.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Contrataciones:

- Atender la solicitud de los usuarios para la autorización de derivaciones de toma de agua potable y darle seguimiento, con el número de folio que se le asigna en el documento autorizado SAP-51, RV0/08112019.

5. DEFINICIONES.

Para efectos de este Manual se entenderá por:

Derivación: Una conexión derivada de una toma principal que puede abastecer predios ubicados en calles que carezcan del servicio público de agua potable, para los establecimientos que independientemente forman parte de un edificio, se abastezcan de la toma de éste, para viviendas que se ubiquen en el mismo predio donde se encuentra la toma principal y no cuente con división de suelo y para locales comerciales que cuenten con infraestructura hidráulica.

6. INSUMOS.

Para dar inicio al trámite debe llenar el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, el cual es proporcionado por el OPD SAPASNIR, adjuntando copia simple de la identificación del titular, en caso de no ser el titular presentar carta poder.

7. RESULTADOS.

La autorización de la o las derivaciones, si es procedente se asigna un número de padrón por cada derivación que se dio de alta para que de forma posterior se haga entrega de los avisos de pago correspondientes.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre de los procedimientos:

- Notificación
- Inspección en domicilio.
- Instalación de Medidor
- Cuadro para medidor
- Entrega de Aviso de pago
- Pago por servicios

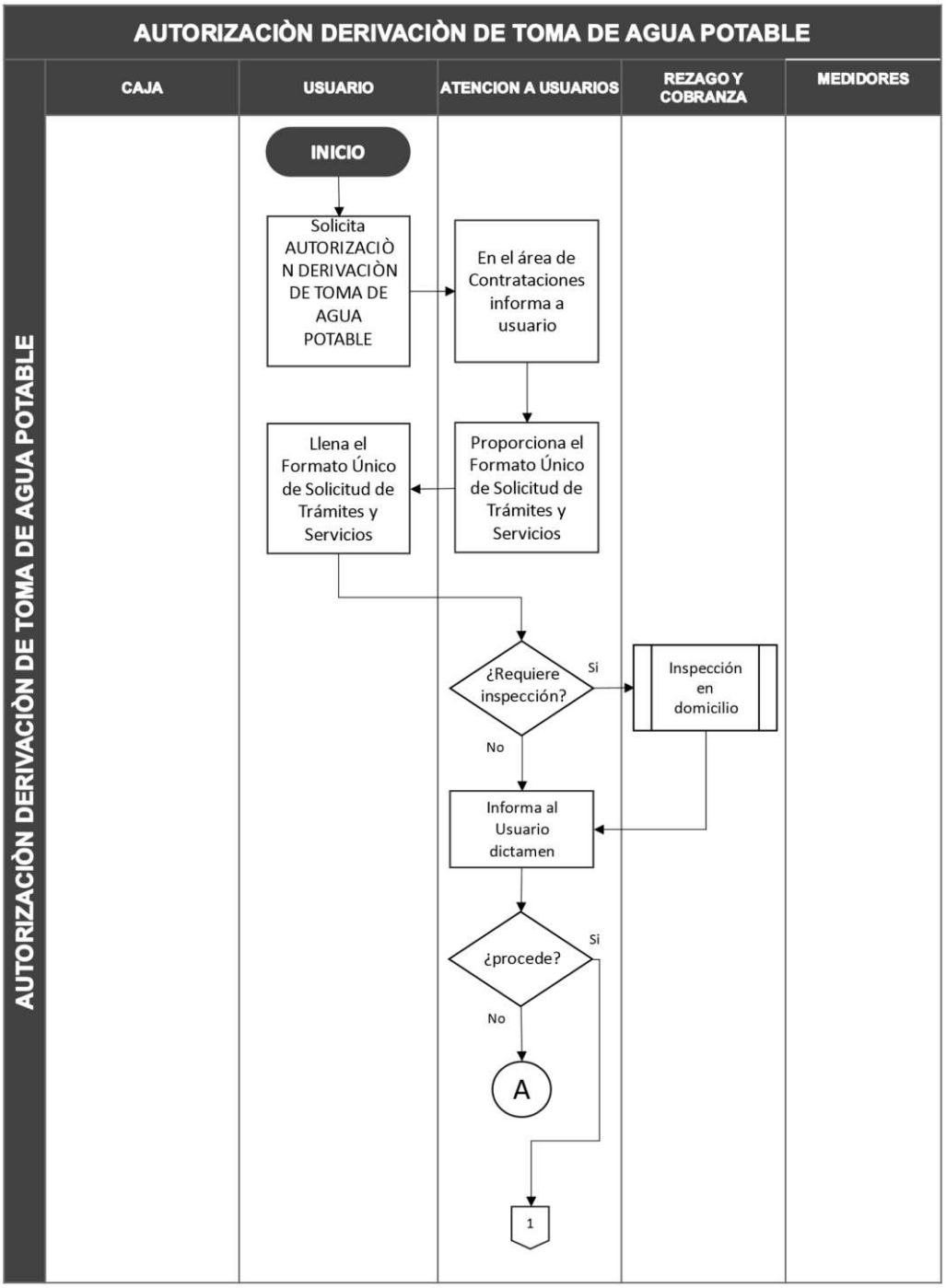
9. POLÍTICAS.

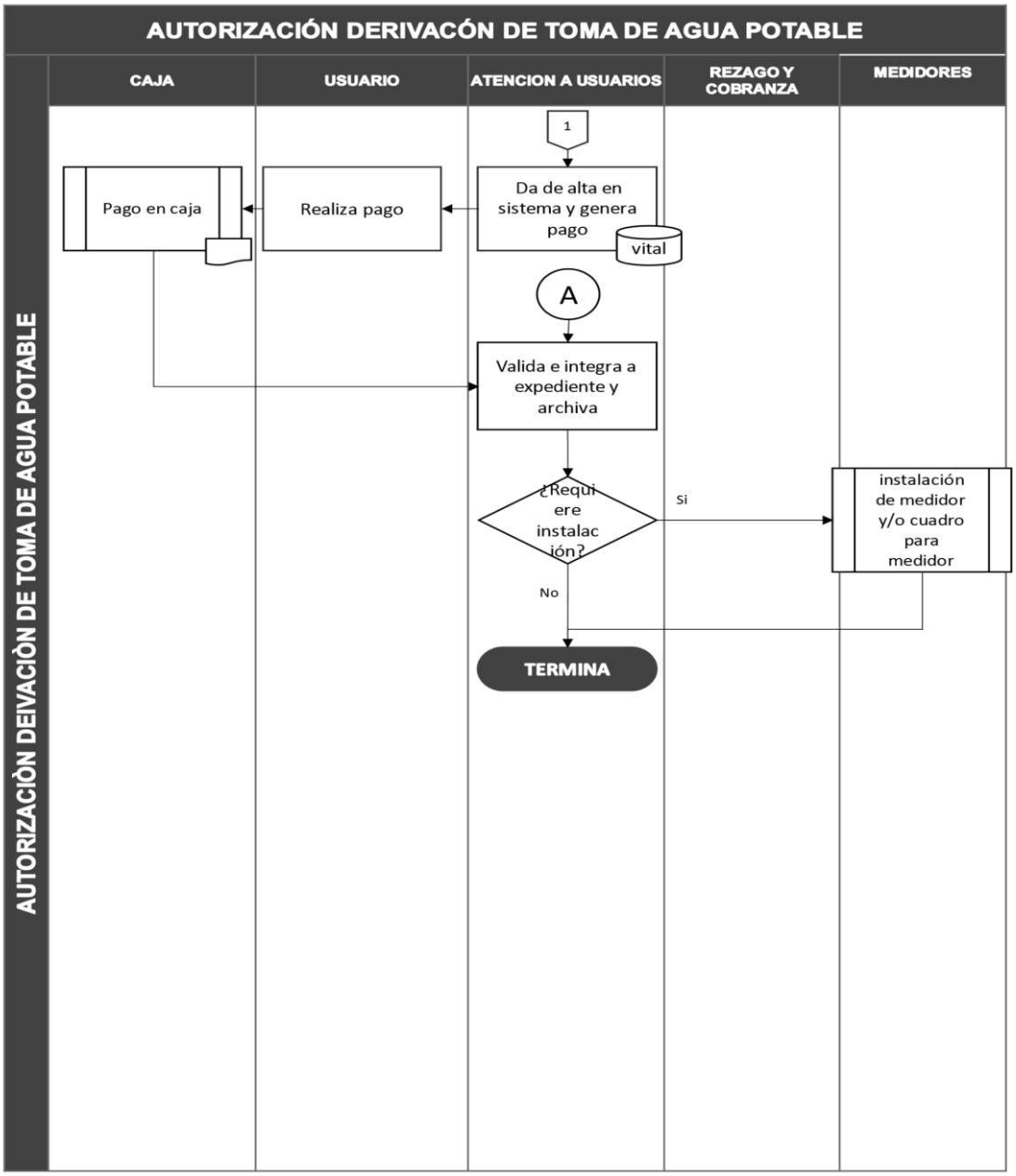
El proceso de autorización de derivación de toma de agua potable se llevará a cabo si se encuentra dentro de los supuestos establecidos en los artículos 74 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 112 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y 134 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta en Atención a usuarios a solicitar su autorización de derivación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Le proporciona la información necesaria y el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios,
3	**USUARIO**	Llenan el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios y entrega la documentación.
4	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	En caso de no tener inspección previa, se agenda visita
5	**REZAGO Y COBRANZA**	Realiza Inspección en domicilio.
6	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	informa al Usuario si es procedente la derivación, si será división de consumos, resta de consumos o servicio medido. Da de Alta en el Sistema Comercial las derivaciones autorizadas, generando el importe a pagar.
7	**USUARIO**	Pasa a cajas a realizar el pago de servicios correspondiente.
8	**CAJAS**	Realiza cobro de servicios.
9	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Valida e integra pago al expediente y archiva, en caso de que la derivación sea servicio medido se remite a el Departamento de Medidores para la instalación de medidor y/o cuadro para la colocación de medidor.
10	**MEDIDORES**	Realiza instalación del medidor y/o cuadro para la colocación de medidor.
11	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Termina el procedimiento.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





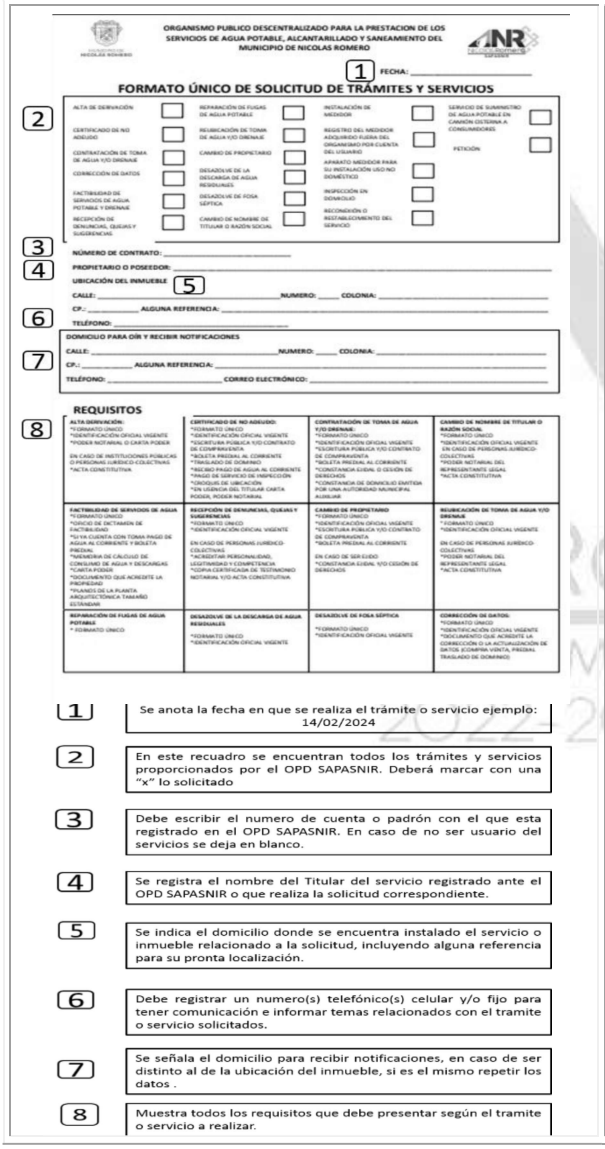
12. MEDICIÓN.

Indicadores.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

- Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231
- Acta de visita de verificación para el servicio de tomas de regularización y/o alta de derivación SAP-51, RV0/08112019
- Orden de instalación de medidor SAP-48

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231


ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1 FECHA:

2 ALTA DE DERIVACIÓN / CERTIFICADO DE NO ADEUDO / CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE / CORRECCIÓN DE DATOS / FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE / RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS / REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE / REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE / CAMBIO DE PROPIETARIO / DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES / DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA / CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL / INSTALACIÓN DE MEDIDOR / REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO / APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO / INSPECCIÓN EN DOMICILIO / RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO / SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES / PETICIÓN:

3 NÚMERO DE CONTRATO:

4 PROPIETARIO O POSEEDOR:

5 UBICACIÓN DEL INMUEBLE
CALLE: NUMERO: COLONIA:

6 CP.: ALGUNA REFERENCIA:
TELÉFONO:

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES
CALLE: NUMERO: COLONIA:
CP.: ALGUNA REFERENCIA:
TELÉFONO: CORREO ELECTRÓNICO:

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN:
*1 FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*PODER NOTARIAL O CARTA PODER
EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS
*ACTA CONSTITUTIVA

CERTIFICADO DE NO ADEUDO:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
*TRASLADO DE DOMINIO
*RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE
*PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN
*CROQUIS DE UBICACIÓN
*EN LICENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL

CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
*CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS
*CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR

CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
*PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
*ACTA CONSTITUTIVA

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA
*1 FORMATO ÚNICO
*OFICIO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD
*SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL
*CONSTANCIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS
*CARTA PODER
*DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD
*PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA
COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA

CAMBIO DE PROPIETARIO
*1 FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
EN CASO DE SER SOLO:
*CONSTANCIA JUDICIAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS

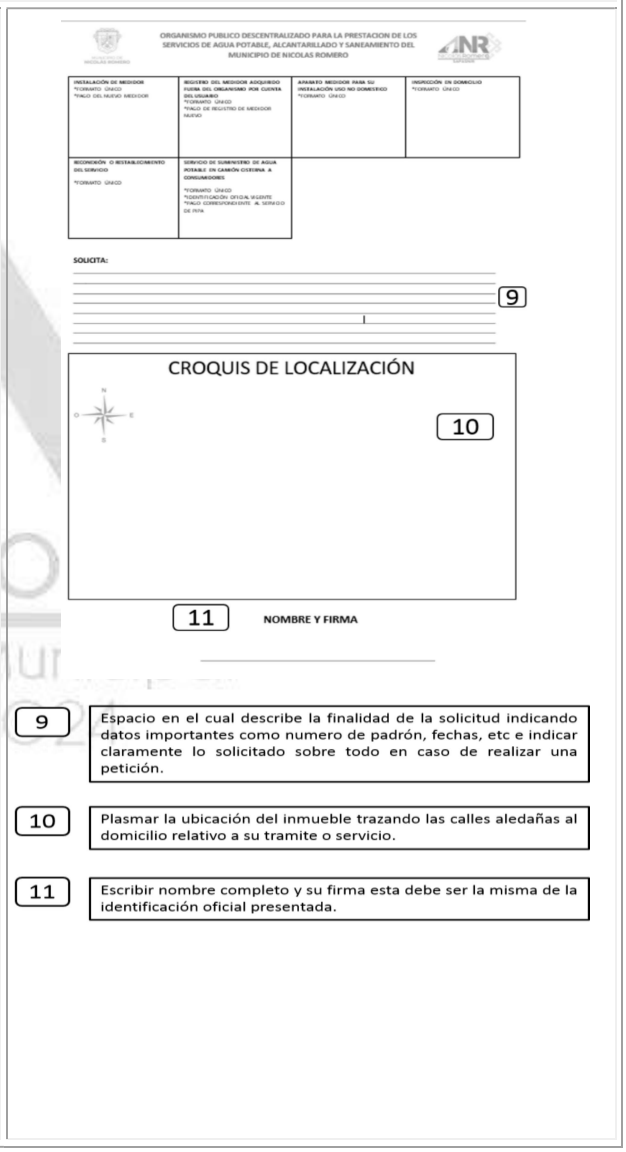
REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
*1 FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
*PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
*ACTA CONSTITUTIVA

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE
* FORMATO ÚNICO

DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE

DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE

CORRECCIÓN DE DATOS:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)


ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR
*FORMATO ÚNICO
*PAGO DEL NUEVO MEDIDOR

REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO
*FORMATO ÚNICO
*PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO

APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO
*FORMATO ÚNICO

INSPECCIÓN EN DOMICILIO
*FORMATO ÚNICO

RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO
*FORMATO ÚNICO

SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1 Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024

2 En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado

3 Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.

4 Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.

5 Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.

6 Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.

7 Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .

8 Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.

9 Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.

10 Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.

11 Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

II) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CERTIFICADOS DE NO ADEUDO.

1. OBJETIVO.

Emitir un documento con validez oficial mediante el cual el Organismo da la certeza Jurídica que el bien inmueble está al corriente del pago de contribuciones.

2. ALCANCE.

Aplica en los servidores públicos de la Secretaria Técnica, al personal de cajas encargado de realizar el cobro del Certificado, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan el Certificado de No Adeudo.

3. REFERENCIAS.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Sección Cuarta. Artículo 147. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Gaceta Municipal.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Certificados de No Adeudo”

4. RESPONSABILIDADES.

Secretario Técnico:

- Comprobar y revisar la emisión de certificados de no adeudo y constancias de no servicios, así como la información que de ellas emana que conllevan la correcta aplicación de las mismas;

5. DEFINICIONES.

Adeudo: Cantidad de dinero que se debe.
Certificado: Documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa.

6. INSUMOS.

Formato Único de Solicitudes de trámites y servicios.

7. RESULTADOS.

Certificado de no adeudo expedida a la persona física y/o jurídica colectiva que lo solicita.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Inspección en domicilio.

9. POLÍTICAS.

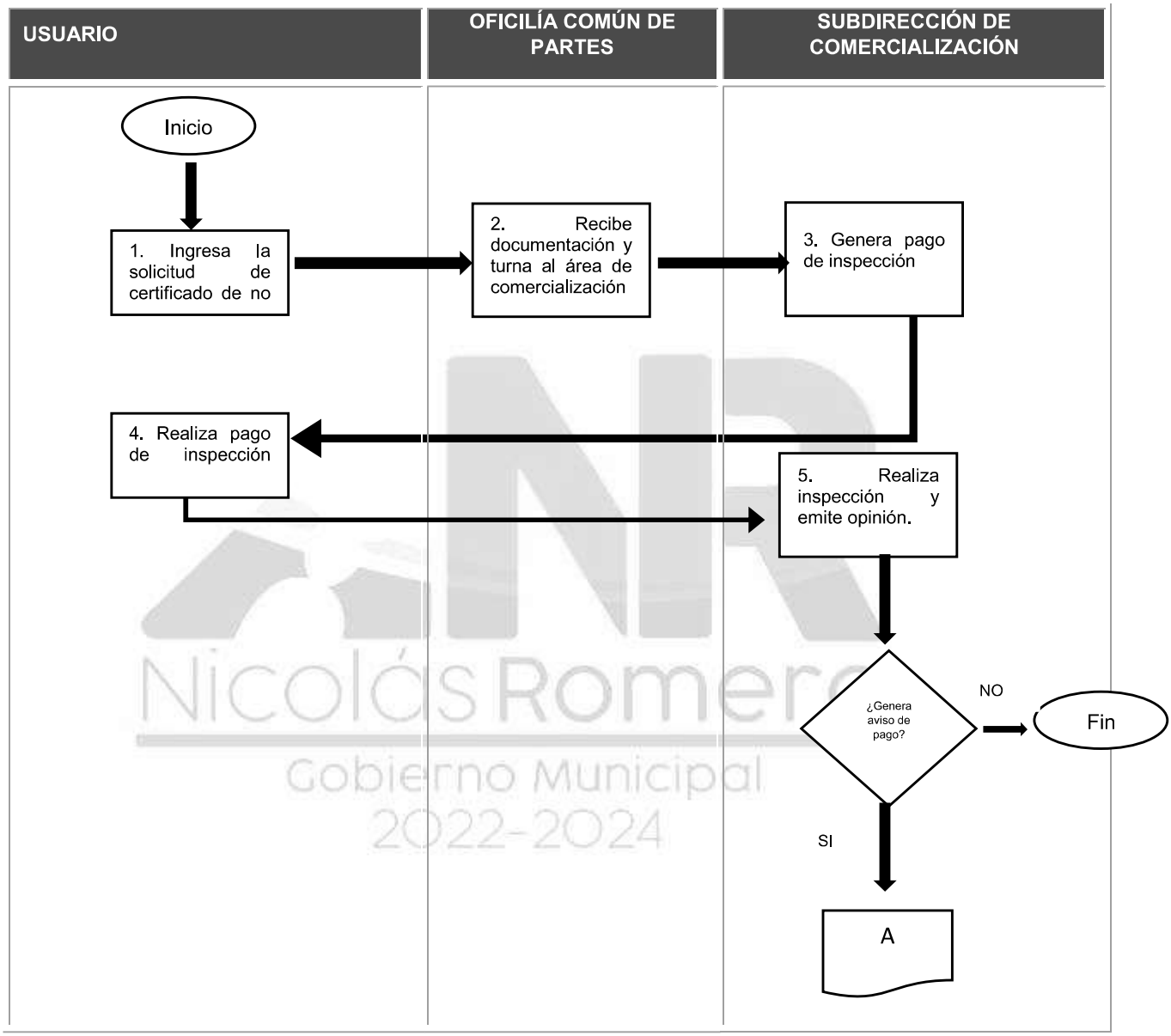
La entrega de certificados se realiza a través de la Oficialía Común de Partes, de lunes a viernes en un horario de 08:30 a 17:30 horas.

Se entenderá como salida no conforme aquel certificado que no contenga la información correcta de acuerdo con la solicitud del usuario, o los requerimientos del propio proceso, en cuyo caso se identifica con el folio único impreso en cada documento, se analizan e identifica la anomalía y se corrige con el mismo folio. De considerarse necesario (por tendencias, recurrencia o criticidad de la anomalía), se realiza un análisis causa raíz de acuerdo con el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

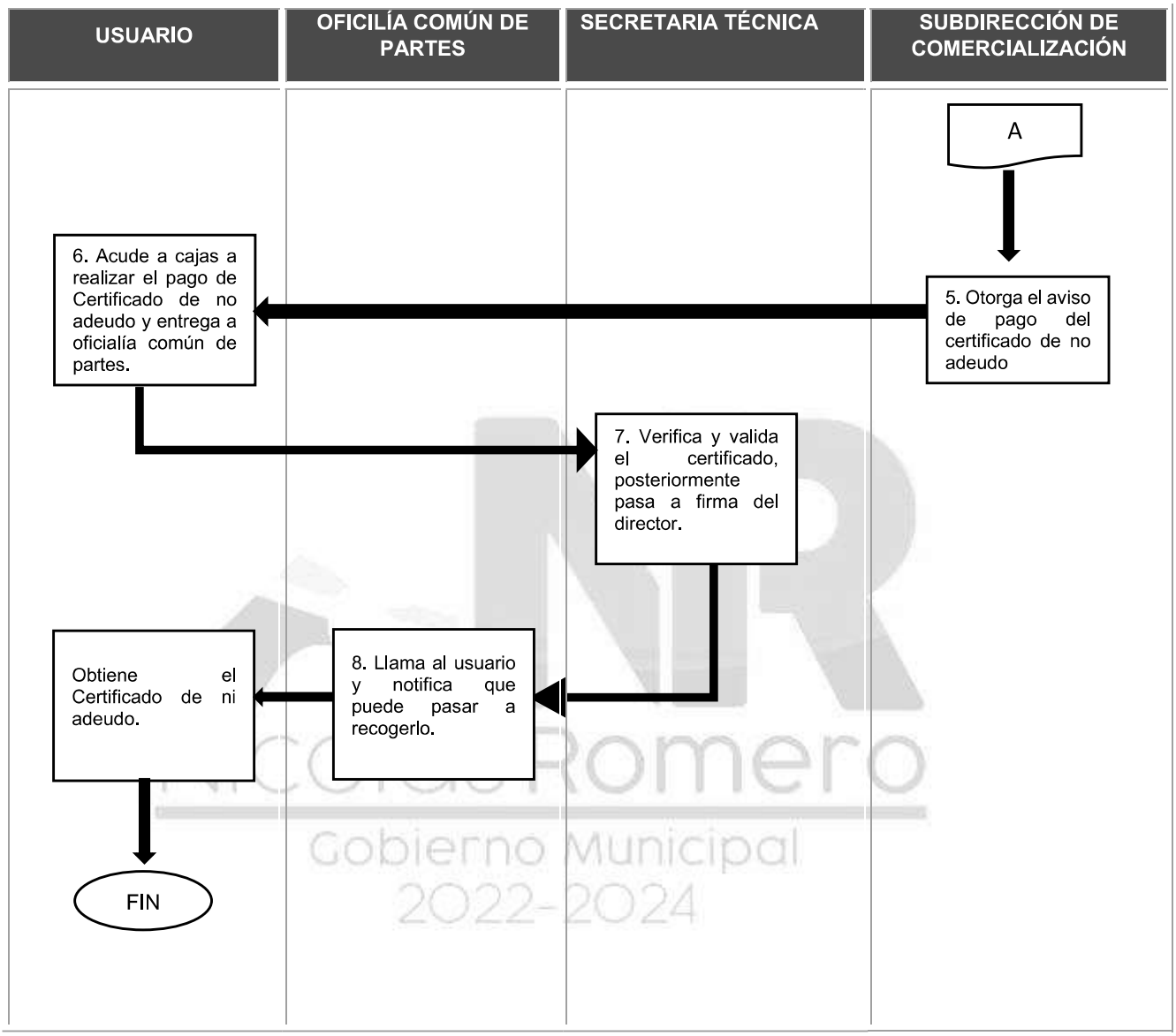
10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa la solicitud de certificado de no adeudo utilizando el Formato único de Solicitud de trámites y servicios, junto con anexos solicitados en la Oficialía Común de Partes del OPD SAPASNIR.
2	**OFICIALÍA COMÚN DE PARTES**	Recibe la documentación y verifica que sea la correcta, se turna al área de comercialización.
3	**SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**	Genera pago de inspección a domicilio con la finalidad de corroborar que el predio no tenga alguna derivación, locales, etc.
4	**USUARIO**	Realiza el pago de inspección.
5	**SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**	Genera visita al predio y de ser aprobado la Subdirección de Comercialización genera el aviso de pago del Certificado de No deudo, de no ser aprobada se le informa al usuario.
6	**USUARIO**	Realiza el pago de Certificado de no adeudo.
7	**SECRETARIA TÉCNICA**	Comprobar y revisar la emisión de certificados de no adeudo, y pasa a firma del director.
8	**OFICIALÍA COMÚN DE PARTES**	Llama al usuario para poder notificar que ya se encuentra su certificado y este va a recogerlo.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024



12. MEDICIÓN.

Certificados de adeudos solicitados trimestralmente / Certificados de no adeudo emitidos trimestralmente.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ALTA DE DERIVACIÓN ☐	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐	INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐
CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐	PETICIÓN ☐
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	CAMBIO DE PROPIETARIO ☐	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO ☐	
CORRECCIÓN DE DATOS ☐	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐	INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐		

NÚMERO DE CONTRATO: _____

PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE

CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN. *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN USENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *OFICIO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE** * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA**	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA**	**CORRECCIÓN DE DATOS:**



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO** *FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

_____

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

N O E S

NOMBRE Y FIRMA

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

III) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y DRENAJE.

1. OBJETIVO.

Atender las solicitudes de contratación de toma de agua y/o drenaje, con la finalidad de determinar si es factible brindarle el servicio de conexión de agua potable y/o drenaje.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que requieran el servicio de agua potable y/o drenaje.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Bando Municipal Vigente
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Precios Públicos Vigentes.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Contrataciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Contrataciones:

- Atender la solicitud de los ciudadanos para la contratación de toma de agua y/o drenaje y darle seguimiento, con el número de folio que se le asigna en el documento autorizado SAP-51, RV0/08112019.

5. DEFINICIONES.

Para efectos de este Manual se entenderá por:

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Toma de Agua Potable: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

6. INSUMOS.

Para dar inicio al trámite debe llenar el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, el cual es proporcionado por el OPD SAPASNIR, adjuntando los siguiente:

Si es propiedad privada:

- Documento con el que acredita la propiedad. (copia)
- Impuesto predial al corriente. (copia)
- INE vigente. (copia)

Si es ejido:

- Constancia ejidal. (copia)
- Constancia de domicilio. (copia)
- INE vigente. (copia)

En caso de no tener ningún documento con el que acredite el interés jurídico podrá contratarse con innominada (saldrá a nombre de C. PROPIETARIO Y/O POSEEDOR:

- Recibo de servicios con la dirección correcta. (copia)
- INE vigente. (copia)

Será necesario que se presente la documental en original para cotejo.

7. RESULTADOS.

Autorización de Toma de Agua y/o Drenaje.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre de los procedimientos:

- Notificación
- Inspección en domicilio.
- Instalación de medidor.
- Cuadro para colocación de medidor.

9. POLÍTICAS.

El proceso de contratación de toma de agua y drenaje se llevará a cabo si el área operativa determina que es factible, En el supuesto de que el costo por la prestación de los servicios que establece el Código Financiero del Estado México y Municipio, sea mayor al importe de las cuotas que correspondan, la autoridad fiscal podrá convenir con los usuarios el pago correspondiente.

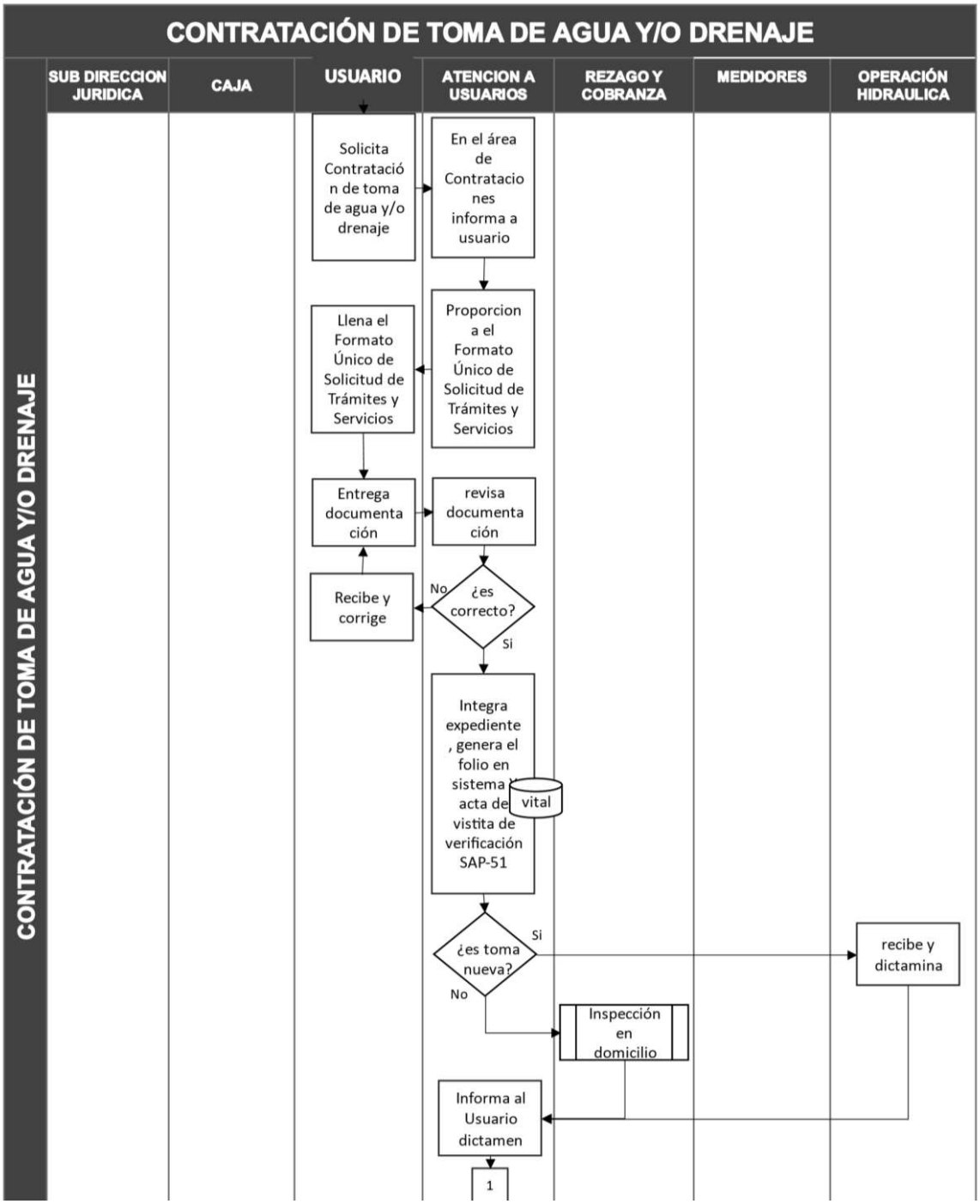
10. DESARROLLO.

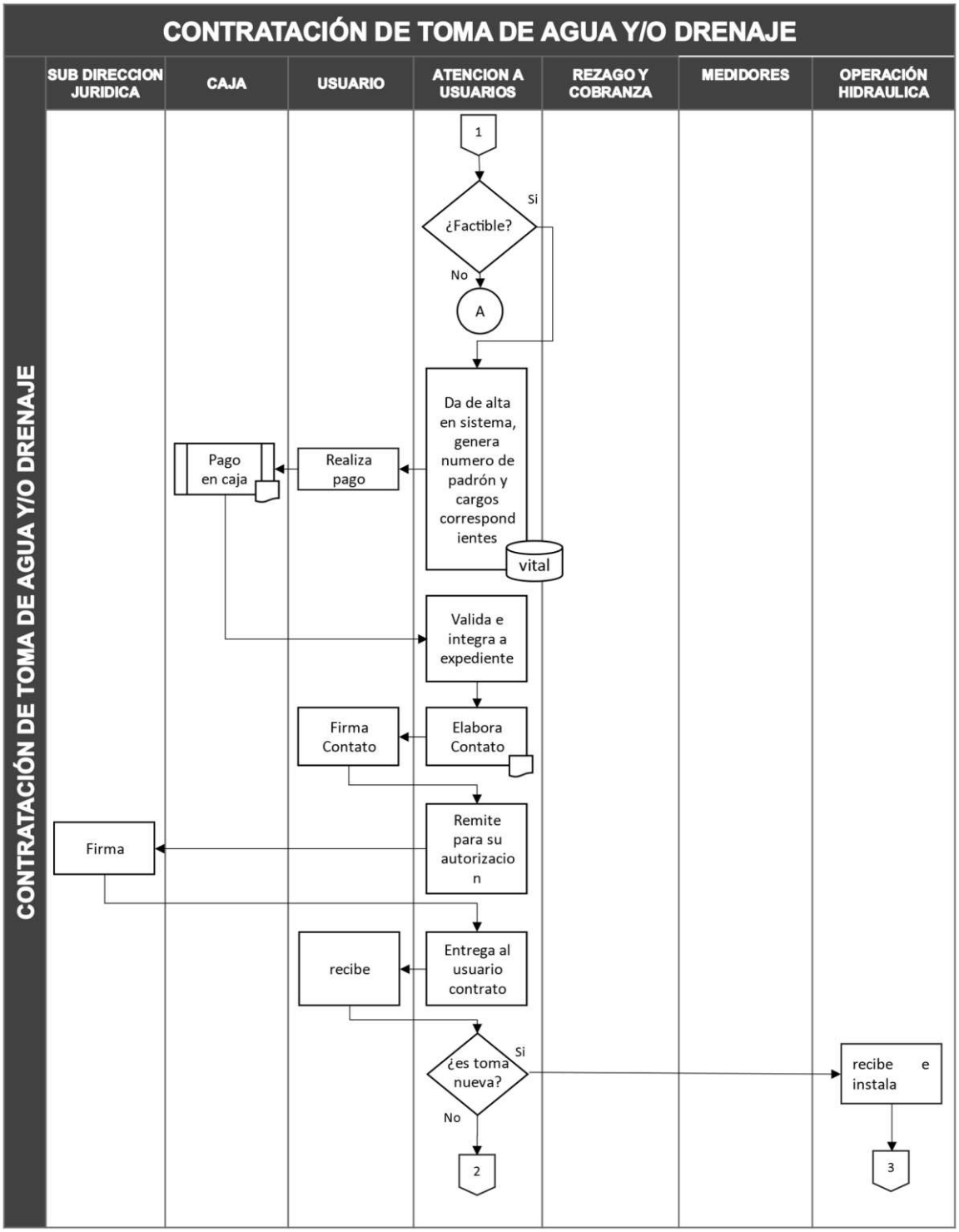
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta en Atención a usuarios a solicitar contratación de toma de agua y/o drenaje.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Le proporciona la información necesaria y el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
3	**USUARIO**	Llenan el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios y entrega la documentación.
4	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Recibe y valida la solicitud, así como, la documentación correspondiente, en caso de faltar documentos se regresa a usuario para que sea complementada.
5	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Una vez que el Usuario entrega el expediente completo, se asigna un folio de solicitud generando el formato de Acta de visita de verificación SAP-51, RV0/08112019, y en caso de ser una toma nueva lo remite a la Subdirección de Operación Hidráulica, para la inspección correspondiente; en caso de tratarse de una regularización de toma se remite a el Departamento de Rezago y Cobranza para la inspección respectiva.
6	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe expediente y programa inspección para determinar factibilidad de toma de agua y/o conexión de drenaje y determinar si es o no factible prestar el servicio solicitado.

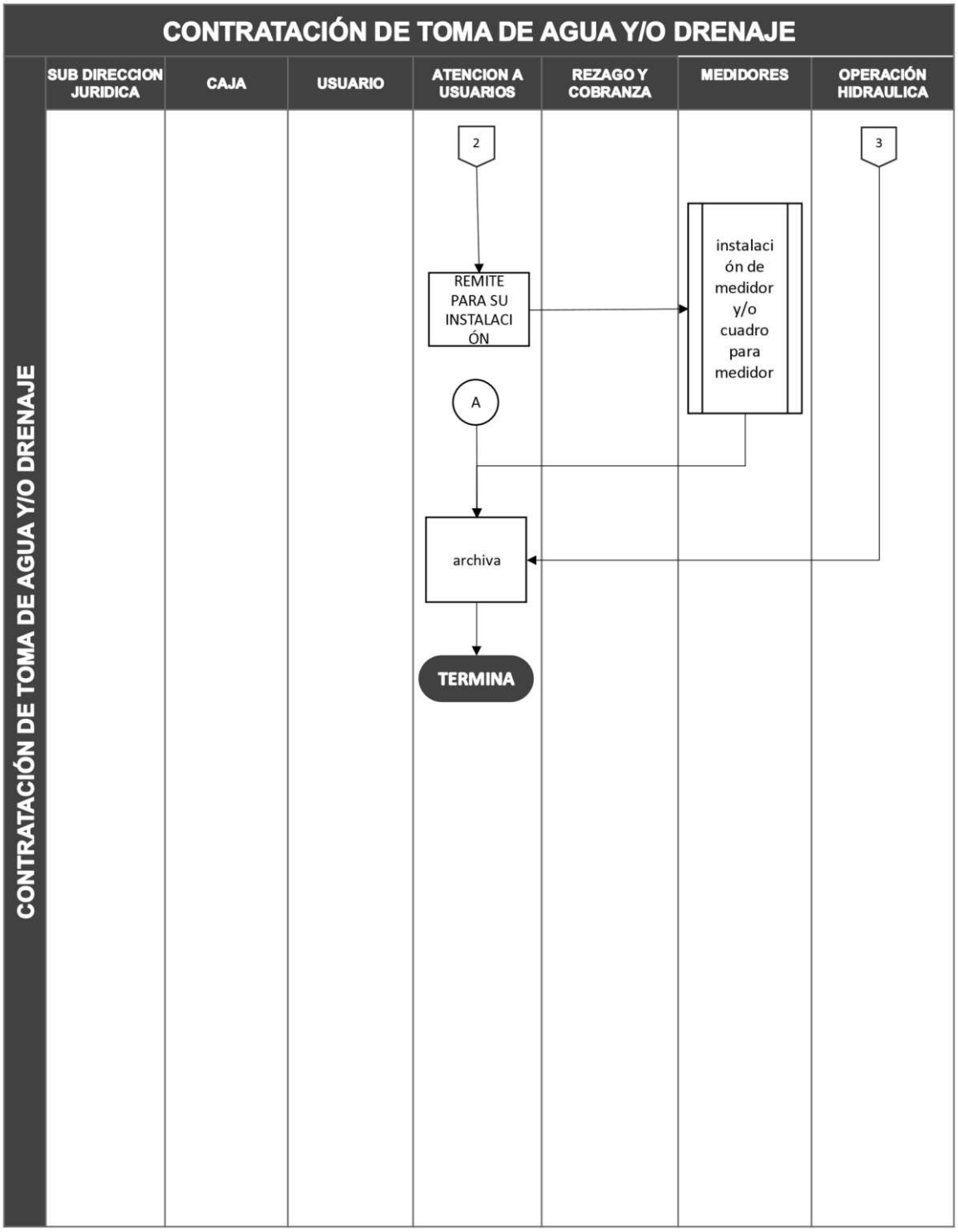
#	ÁREA	ACTIVIDAD
7	**REZAGO Y COBRANZA**	Recibe formato de visita de verificación y programa inspección para determinar factibilidad de la regularización y realizar la instalación de medidor y/o cuadro para la colocación de medidor.
8	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Informa si es factible o no la contratación del servicio solicitado.
9	**REZAGO Y COBRANZA**	Informa si es factible o no la Regularización del servicio solicitado.
10	**USUARIO**	Se presenta a solicitar informes de su trámite en el departamento de Atención a Usuarios.
11	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Informa al usuario si la contratación de los servicios solicitados es factible, así como el importe a pagar, da de Alta en el Sistema Comercial asignando el número de padrón correspondiente.
12	**USUARIO**	Pasa a cajas a realizar el pago de servicios correspondiente y regresa a Atención a Usuarios.
13	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Corrobora que se realizó el pago y elabora el contrato correspondiente remitiéndolo a la subdirección Jurídica para su firma, integra expediente y lo remite a la Subdirección de Operación Hidráulica en caso de tratarse de una toma nueva o al Departamento de Medidores en caso de ser una Regularización de Toma.
14	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe y programa instalación del servicio contratado.
15	**MEDIDORES**	Recibe y programa instalación del servicio contratado cuando se trata de regularizaciones.
16	**ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIONES”**	Archiva

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
SUB DIRECCION JURIDICA
CAJA
USUARIO
ATENCION A USUARIOS
REZAGO Y COBRANZA
MEDIDORES
OPERACIÓN HIDRAULICA
1
¿Factible?
Si
No
A
Da de alta en sistema, genera numero de padrón y cargos correspond ientes
vital
Pago en caja
Realiza pago
Valida e integra a expediente
Firma Contato
Elabora Contato
Remite para su autorizacio n
Firma
recibe
Entrega al usuario contrato
¿es toma nueva?
Si
No
recibe e instala
2
3


CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
SUB DIRECCION JURIDICA
CAJA
USUARIO
ATENCION A USUARIOS
REZAGO Y COBRANZA
MEDIDORES
OPERACIÓN HIDRAULICA
2
REMITE PARA SU INSTALACIÓN
A
archiva
TERMINA
instalación de medidor y/o cuadro para medidor
3

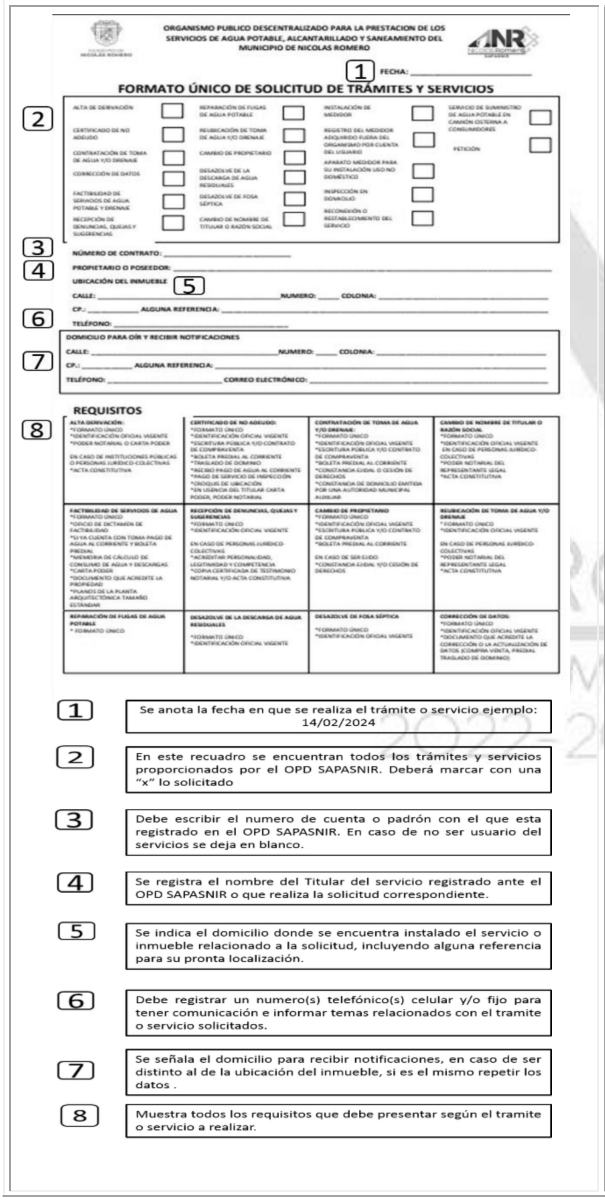
12. MEDICIÓN.

Indicadores.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

- Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231
- Acta de visita de verificación SAP-51, RV0/08112019
- Orden de instalación de medidor SAP-48

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN		REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE		INSTALACIÓN DE MEDIDOR		SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES	
CERTIFICADO DE NO ADEUDO		REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE		REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO		PETICIÓN	
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE		CAMBIO DE PROPIETARIO		APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO			
CONEXIÓN DE DATOS		DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES		INSPECCIÓN EN DOMICILIO			
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE		DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA		RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO			
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS		CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL					

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

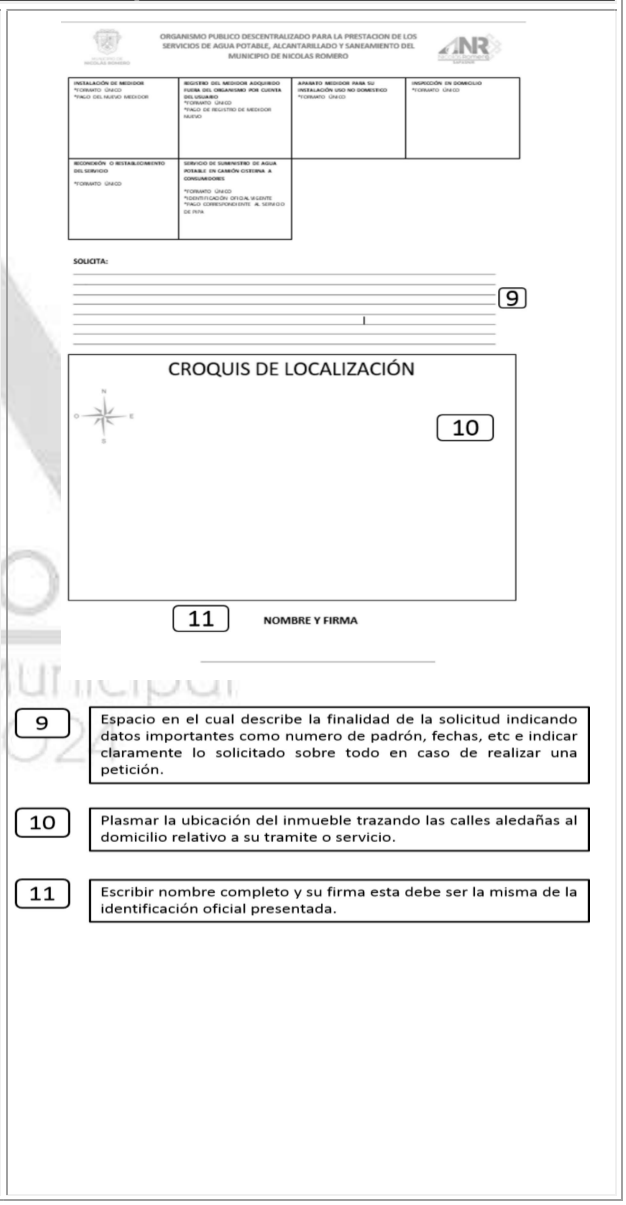
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN VIGENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE UBICACIÓN *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA JUDICIAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1 Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024

2 En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado

3 Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.

4 Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.

5 Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.

6 Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.

7 Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .

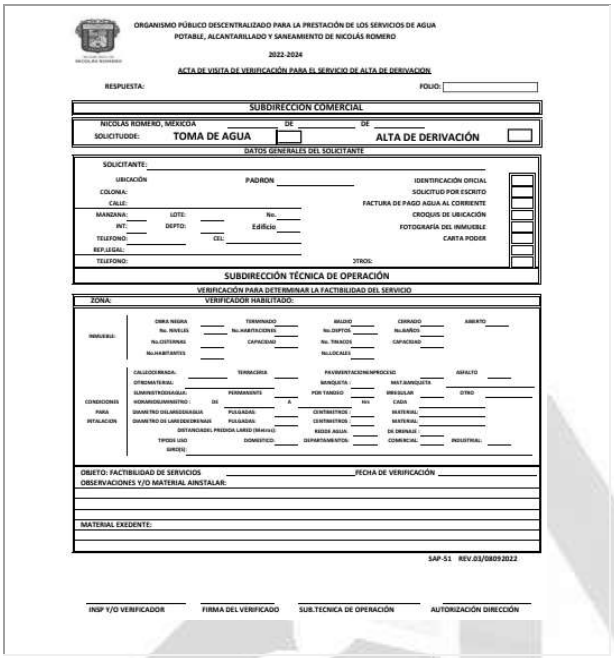
8 Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.

9 Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.

10 Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.

11 Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Acta de visita de verificación para el servicio de tomas de regularización y/o alta de derivación SAP-51, RV0/08112019



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

2022-2024

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALTA DE DERIVACION

RESPUESTA: FOLIO:

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

NICOLÁS ROMERO, MEXICO DE DE

SOLICITUDDE: TOMA DE AGUA ALTA DE DERIVACIÓN

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE:

UBICACIÓN PADRON IDENTIFICACIÓN OFICIAL

COLONIA: SOLICITUD POR ESCRITO

CALLE: FACTURA DE PAGO AGUA AL CORRIENTE

MANZANA: LOTE: No. CROQUIS DE UBICACIÓN

INT: DEPTO: Edificio FOTOGRAFÍA DEL INMUEBLE

TELEFONO: CEL: CARTA PODER

REP.LEGAL:

TELEFONO: OTROS:

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN

VERIFICACIÓN PARA DETERMINAR LA FACTIBILIDAD DEL SERVICIO

ZONA: VERIFICADOR HABILITADO:

INMUEBLE: CRUDA NEGRA TERMINADO AHUIZOTE CONCRETO ASBESTO

No. NIVELES No. HABITACIONES No. DEPTOS. No. AÑOS

No. CISTERNAS CAPACIDAD No. TINACOS CAPACIDAD

No. HABITANTES No. LOCALES

CONDICIONES PARA INSTALACIÓN: CALLE CON BRECHA TERRACERIA PAVIMENTACION EN PROCESO ASFALTO

OTRO MATERIAL: MAQUETA MAT. BANQUETA

SUMINISTRO DE AGUA: PERMANENTE POR TANDEO IRREGULAR OTRO

HORARIO DE SUMINISTRO: DE A HRS CADA

DIAMETRO DE LA TOMA DOMICILIARIA: PULGADAS CENTÍMETROS MATERIAL

DIAMETRO DE LAS REDES EXISTENTES: PULGADAS CENTÍMETROS MATERIAL

DISTANCIA DEL PRESENTE LAMELLA (Metros): RIEGOS AGUA: DE DRENAJE

TIPO DE USO: DOMESTICO: DEPARTAMENTOS: COMERCIAL: INDUSTRIAL:

GIRO(S):

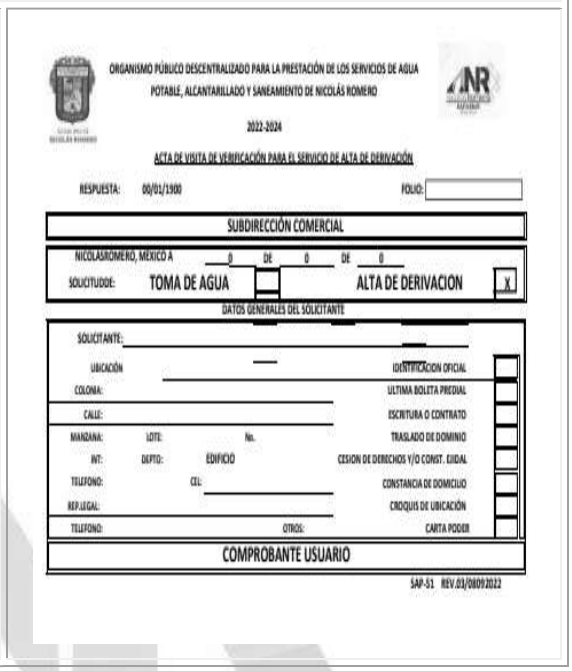
OBJETO: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS FECHA DE VERIFICACIÓN

OBSERVACIONES Y/O MATERIAL AINSTALAR:

MATERIAL EXEDENTE:

SAP-51 REV.03/08092022

INSP Y/O VERIFICADOR FIRMA DEL VERIFICADO SUB.TECNICA DE OPERACIÓN AUTORIZACIÓN DIRECCIÓN



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

2022-2024

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALTA DE DERIVACIÓN

RESPUESTA: 00/01/1900 FOLIO:

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

NICOLASROMERO, MEXICO A 0 DE 0 DE 0

SOLICITUDDE: TOMA DE AGUA ALTA DE DERIVACION X

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE:

UBICACIÓN IDENTIFICACION OFICIAL

COLONIA: ULTIMA BOLETA PREDIAL

CALLE: ESCRITURA O CONTRATO

MANZANA: LOTE: No. TRASLADO DE DOMINIO

INT: DEPTO: EDIFICIO CESION DE DERECHOS Y/O CONST. EJIDAL

TELEFONO: CEL: CONSTANCIA DE DOMICILIO

REP.LEGAL: CROQUIS DE UBICACIÓN

TELEFONO: OTROS: CARTA PODER

COMPROBANTE USUARIO

SAP-51 REV.03/08092022

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

IV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO A PLAZOS.

1. OBJETIVO.

Realizar un convenio para efectuar el pago de su adeudo en parcialidades, sujetándose a las cláusulas que en el acuerdo de voluntades se establecen, firmando al margen y al calce, ya que no existe ningún vicio del consentimiento.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los usuarios, nuevos o que tengan un histórico de adeudos y los deudores solidarios que deseen realizar su pago en parcialidades.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Ley de Ingresos de Los Municipios del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios, son los responsables de la aplicación de las normas para la elaboración de convenios.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar, supervisar y orientar al Departamento de Atención a Usuarios para la elaboración de los convenios de reconocimiento de adeudo y pago a plazos.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Llevar el control de los convenios de reconocimiento de adeudo y pago a plazos y elaborar los mismos.

Aclarador:

- Elaborar los convenios de reconocimiento de adeudo y pago a plazos. SAP-82.

Subdirector (a) Jurídico (a):

- Revisión, Firma y resguardo de los convenios.

5. DEFINICIONES.

Para efectos de este Manual se entenderá por:

Convenio: Acuerdo de voluntades suscrito entre dos o más partes, siendo estas personas jurídicas o naturales, a través del cual se obligan recíproca o conjuntamente sobre materias o cosas determinadas, a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

Plazos: Tiempo legal o contractual establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo.

Reconocimiento: Manifestación unilateral de voluntad de un Estado mediante la que se reconoce la existencia de una determinada situación jurídica.

Adeudo: Obligación de pago contraída por alguien (el deudor u ordenante), que en consecuencia deberá pagar a otra (el beneficiario).

6. INSUMOS.

Para la elaboración del convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos el titular, el representante legar o el deudor solidario deberán presentar su Identificación Oficial Vigente.

7. RESULTADOS.

Se entrega ejemplar del convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre de los procedimientos:

- Inspección en domicilio.
- Aclaraciones.
- Reconexión o restablecimiento del Servicio.
- Instalación de Medidor.
- Cuadro para la colocación de medidor.

9. POLÍTICAS.

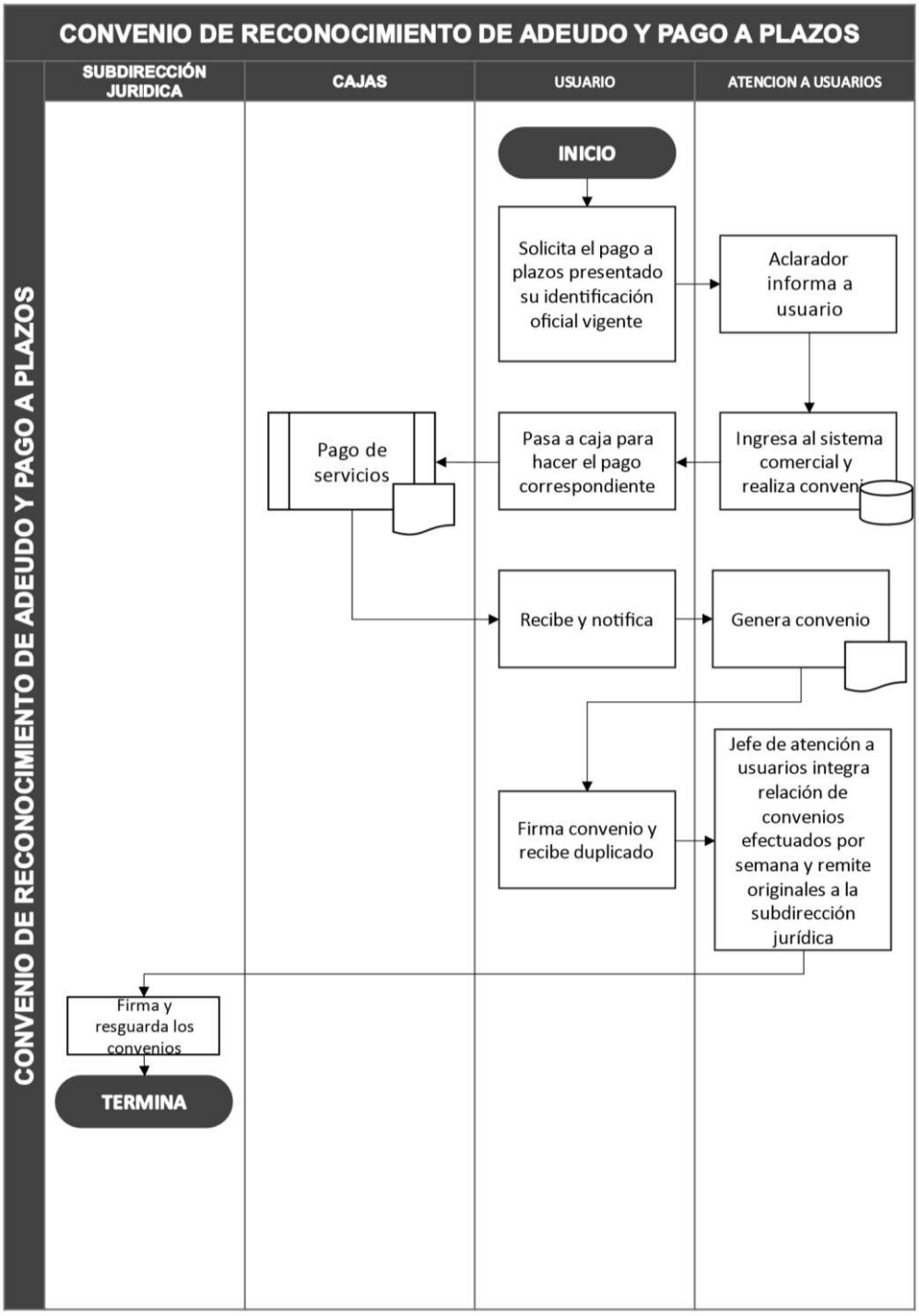
La elaboración del convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos se llevará a cabo si el titular, el representante legar o el deudor solidario lo solicita.
El usuario y/o deudor solidario deberá presentar identificación oficial vigente.
El plazo máximo de pago en parcialidades no podrá exceder de 12 meses.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta a consultar su adeudo en el departamento de Atención a Usuarios y solicita realizar el pago en plazos.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS** **"ACALARACIONES"**	Informa al usuario el monto de su adeudo, así como los montos de las parcialidades inicial y mensuales que podría realizar. En caso de que el usuario confirme la realización del convenio se genera el mismo en el sistema comercial, imprimiendo dos ejemplares de este, remitiendo al usuario al área de cajas para la realización de pago inicial.
	USUARIO	Se presenta en cajas a realizar el pago de servicios correspondiente y regresa a Atención a Usuarios.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS** **"ACLARACIONES"**	Recaba firma del solicitante, se reitera al solicitante la información referente a los montos y fechas de pago convenidas, se anexa copia de pago e identificación oficial vigente del firmante al convenio y se entrega ejemplar del convenio al solicitante.
4	**ATENCIÓN A USUARIOS**	Integra relación de convenios efectuados por semana, remite originales y relación de los mismos a la Subdirección Jurídica.
5	**SUBDIRECCION JURIDICA**	Recibe convenios originales y su relación, Revisa, firma y resguarda los convenios.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Convenios de reconocimiento de adeudo y pago a plazos. SAP-82.

Convenios de reconocimiento de adeudo y pago a plazos. SAP-82



SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO A PLAZOS

CONVENIO NO. _____

CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO A PLAZOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO, CONOCIDO POR LAS SIGLAS OPD SAPASNIR, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL SUSCRITO, **LIC.** _____, EN MI CARÁCTER DE SUBDIRECTOR JURÍDICO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, OPD SAPASNIR (EN LO SUCESIVO **"EL ORGANISMO"**); Y POR LA OTRA PARTE, EL **C.** _____, (EN LO SUCESIVO **"EL USUARIO"**), DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARA COMO **"LAS PARTES"**, MANIFESTANDO DESDE ESTE MOMENTO QUE ES SU VOLUNTAD CONVENIR Y OBLIGARSE EN TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 32 Y 33 DEL CODIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I.- DECLARA "EL ORGANISMO".

1.- Que mediante decreto número 81, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, de fecha veintinueve de abril del año mil novecientos noventa y dos, se crea este Organismo público, de conformidad con lo establecido en los artículos 123 inciso D), 125 fracción I, y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1, 2 fracción I; 33, 34 fracción I; 35, 36, 37, 38 y demás relativos aplicables de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

2.- Que es un Organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, con capacidad jurídica plena para celebrar y obligarse en términos del presente convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos, pudiendo ejercer los actos de autoridad que específicamente le señala la ley en términos de los artículos 34, 35, 37, 40 fracciones I y V, 43 y 44 fracciones IV, VIII y 60 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

3.- Que tiene a su cargo la administración , funcionamiento, conservación y operación de los servicios de suministro de agua potable, drenaje, tratamiento y disposición de aguas residuales en la jurisdicción del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, de conformidad con los artículos 3 fracción VI, 4 fracción V, 5, 6 fracciones III, X, XIV BIS, XV, XXXII, XXXV, L, LXV, LXVI, 13 fracción VI, 33, 34 fracción I, 35 y 60 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

4.- Que señala como domicilio el ubicado en Calle Benito Juárez No. 11, Colonia Benito Juárez Centro, C.P. 54405, Municipio de Nicolás Romero, Estado de México.

5.- El suscrito **LIC.** _____, quien se ostenta como Subdirector Jurídico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Nicolás Romero, OPD SAPASNIR, manifiesta estar facultado para celebrar el presente convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos, en términos del nombramiento de fecha 01 de enero del año 2022, así como por lo dispuesto por el artículo 30 fracción XXII del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, en Gaceta Municipal de fecha veintiocho de agosto del año dos mil veinte.

SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

II.- DECLARA "EL USUARIO":

1.- Que es propietario y/o poseedor del predio ubicado en _____ Nicolás Romero, Estado de México, inmueble donde se encuentra instalado el Servicio de Suministro de Agua Potable y Drenaje de Uso _____, registrado con el Número de Padrón _____, a nombre de _____.

2.- Que en su carácter de titular y usuario de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, acepta y reconoce como cierto el adeudo que tiene con **"EL ORGANISMO"**, derivado de la falta de pago de los Derechos por el suministro de los servicios mencionados, y que son prestados por este Organismo Público.

3.- Que cuenta con capacidad jurídica plena para celebrar y suscribir el presente convenio tanto en sus declaraciones como en sus cláusulas y quien se identifica con _____, expedida a su favor por _____.

4.- Que señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones aun las de carácter personas, el ubicado en _____, Nicolás Romero, Estado de México.

5.- Que solicita se le autorice el pago a plazos del adeudo señalado en la cláusula primera del presente instrumento, en términos de lo establecido en los artículos 30, 32 y 33 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y en los artículos 2, 3 y 13 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal 2022, mismo año de la celebración del presente convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos, manifestando que está de acuerdo en realizar el pago del monto total del adeudo y garantizar el pago de las parcialidades que se desglosan más adelante y, además de cubrir los recargos por financiamiento respecto de los saldos insolutos en términos del artículo 3 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal 2022, mismo año de la celebración del presente convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos.

Hechas las declaraciones, reconocidas las personalidades y generalidades de **"LAS PARTES"**, así como su capacidad para obligarse, se procede a formular las cláusulas que precisan las voluntades para celebrar el presente convenio.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - "EL ORGANISMO", previa solicitud de **"EL USUARIO"**, y en términos del artículo 32 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, acepta otorgar la autorización para cubrir en parcialidades el adeudo que tiene con **"EL ORGANISMO"**, por concepto de la falta de pago de los Derechos por el Servicio de Suministro de Agua Potable y Drenaje de Uso _____, registrado con el Número de Padrón _____, a nombre del (la) C. _____, en el domicilio conocido como _____, Nicolás Romero, Estado de México, correspondiente a los bimestres _____, ascendiendo a la cantidad de $_____ como suerte principal y con la firma del presente convenio su cantidad total a pagar será de $_____ la cual se integra en términos de la siguiente tabla que se describe en la cláusula segunda.

SEGUNDA.- "El ORGANISMO" concede a **"EL USUARIO"** un plazo de _____ meses para el pago total del adeudo, dividido en parcialidades, **"EL USUARIO"** conviene y se obliga a pagar en la fecha establecida los montos señalados en cada una de las parcialidades, así como el recargo por saldo insoluto conforme a lo dispuesto en el artículo 32 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, efectuando el primer pago por el monto fijado como pago inicial, conforme a la tabla de pago en plazos que se describe a continuación:

Suerte Principal: $_____ Pago inicial: $_____ Saldo Insoluto: $_____

PARCIALIDAD	FECHA	SALDO INSOLUTO	MONTO DE LA PARCIALIDAD	INTERES POR SALDO INSOLUTO	MONTO A PAGAR
1					
2					
3					
4					
5					
		TOTAL:			

TERCERA.- "EL USUARIO" conviene en efectuar los pagos puntuales en los términos establecidos en el presente acuerdo de voluntades, en caso de omisión, **"El ORGANISMO"** aplicará la actualización correspondiente, así como recargos por extemporaneidad, además de que **"El USUARIO"**, no podrá suscribir otro convenio con **"El ORGANISMO"** por el (los) mismo (s) concepto (s) y en consecuencia, quedará sin efectos este documento y se procederá a exigirle el pago total del adeudo con sus accesorios legales, a través del **Procedimiento Administrativo de Ejecución**, en apego a lo dispuesto en los artículos 30, 32, 33 y 376 al 432 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

CUARTA.- "LAS PARTES", de común acuerdo, establecen que en caso de incumplimiento de alguno de los pagos establecido en el presente acuerdo de voluntades, **"El ORGANISMO"** procederá a realizar la **Restricción del Servicio de Agua Potable**, de conformidad a lo dispuesto por los artículos 6 fracción LIX y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, sin perjuicio de lo anterior, podrá llevar a cabo todos los actos necesarios a efecto de recuperar los créditos fiscales determinados en el presente instrumento, independientemente de que se generen accesorios Fiscales (Multas, Recargos y Actualizaciones). Debe precisar que el usuario o contribuyente acepta a que la restricción se efectué sin previo aviso legal.

QUINTA.- En caso de suscitarse alguna controversia o conflicto con motivo de la interpretación y/o cumplimiento del presente acto jurídico, y de no llegar a ningún acuerdo conciliatorio previo, **"LAS PARTES"** se someten a la Legislación y a la Jurisdicción de los Tribunales Competentes del Estado de México, renunciando desde este momento a cualquier otra que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

Leído el presente instrumento y enteradas las partes de su contenido y alcance legal, lo ratifican y firman al calce y margen, para todos los efectos legales a que haya lugar, sin que medie error, dolo, violencia, mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento que pueda invalidar total o parcial el presente convenio a los _____ días del mes de _____ del año 2022.

"EL ORGANISMO" **"EL USUARIO"**

Lic. _____
Subdirector Jurídico del OPD SAPASNIR

V) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CORRECCIÓN DE DATOS EN REGISTRO.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, brindarle certeza jurídica a los usuarios con relación a los datos que forman parte del padrón, con la finalidad de que estén almacenados correctamente.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que requieran actualizar cualquier dato que forma parte del padrón de usuarios, el cual deberán realizar con documento idóneo.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Ley de Ingresos de Los Municipios del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios, son los responsables de realizar la corrección de datos.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.
- Coordinar, supervisar y orientar al personal en los casos que se presenten para corrección de datos.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Aclarador:

- Realizar la corrección de datos mediante documento idóneo y solicitarlo con el formato único de solicitud de trámites y servicios.

5. DEFINICIONES.

Para efectos de este Manual se entenderá por:

Corrección de datos: Se entiende la labor de rectificar las equivocaciones y actualizaciones.

6. INSUMOS.

Para dar inicio al trámite debe llenar el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, el cual es proporcionado por el OPD SAPASNIR, adjuntando documento idóneo para la corrección que se quiera realizar.

7. RESULTADOS.

Queda registrado en el sistema comercial la corrección realizada, se forma un expediente para el respaldo del cambio efectuado.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Pago de servicios.
- Inspección en domicilio.

9. POLÍTICAS.

Este proceso se lleva a cabo si el usuario lo solita a través del Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, así como con el documento que acredite el cambio requerido.

Cuando es omisión o derivado del manejo de los datos a resguardo del Organismo, no se realiza cobro de derechos.

En caso de realizar corrección de dirección se puede tomar como documento idóneo para el cambio la constancia de alineamiento y numero oficial y el pago de impuesto predial.

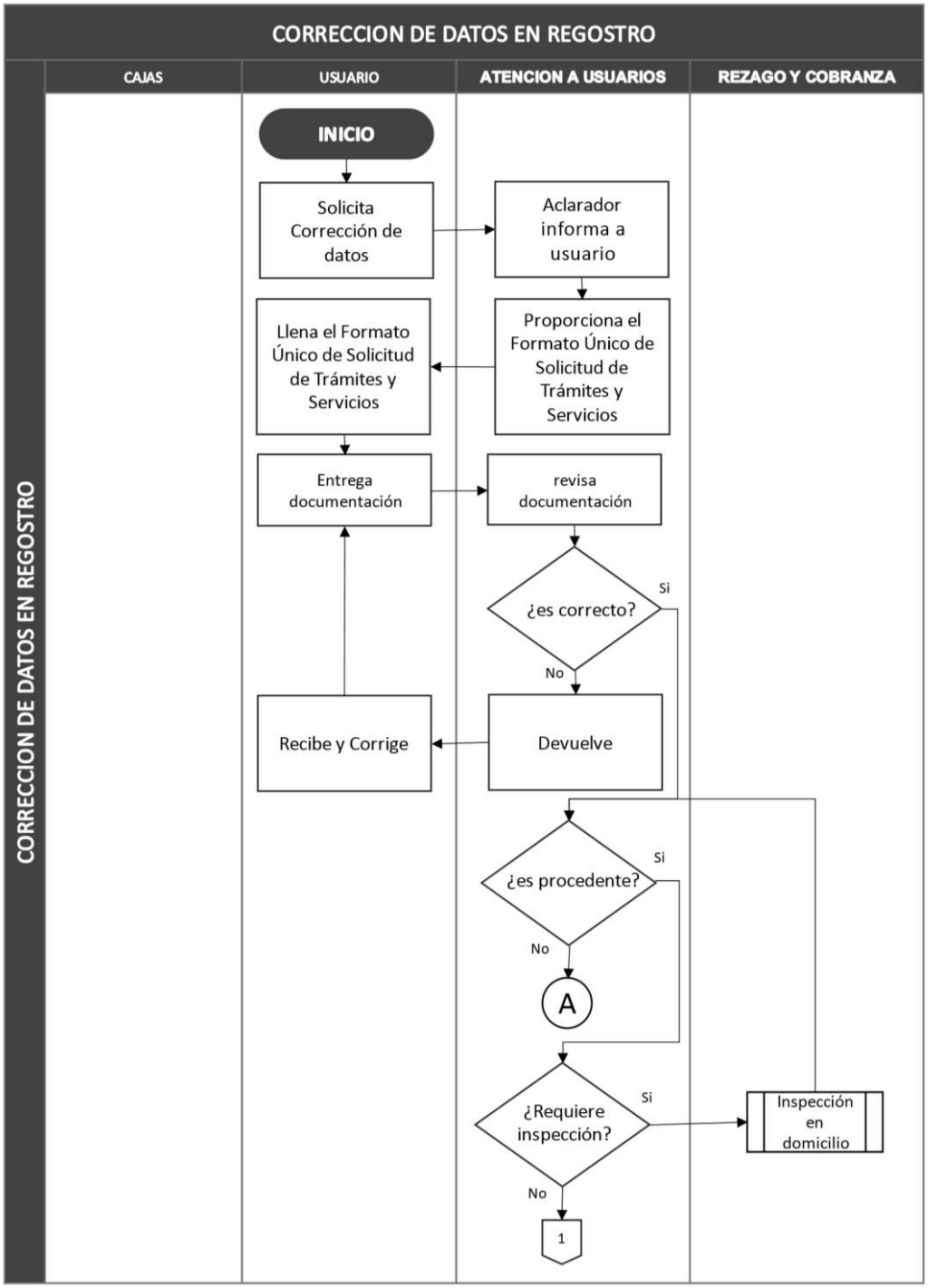
El OPD SAPASNIR podrá emitir oficio dirigido al Coordinador de Desarrollo Urbano para que emita constancia de alineamiento y numero oficial en Ejido.

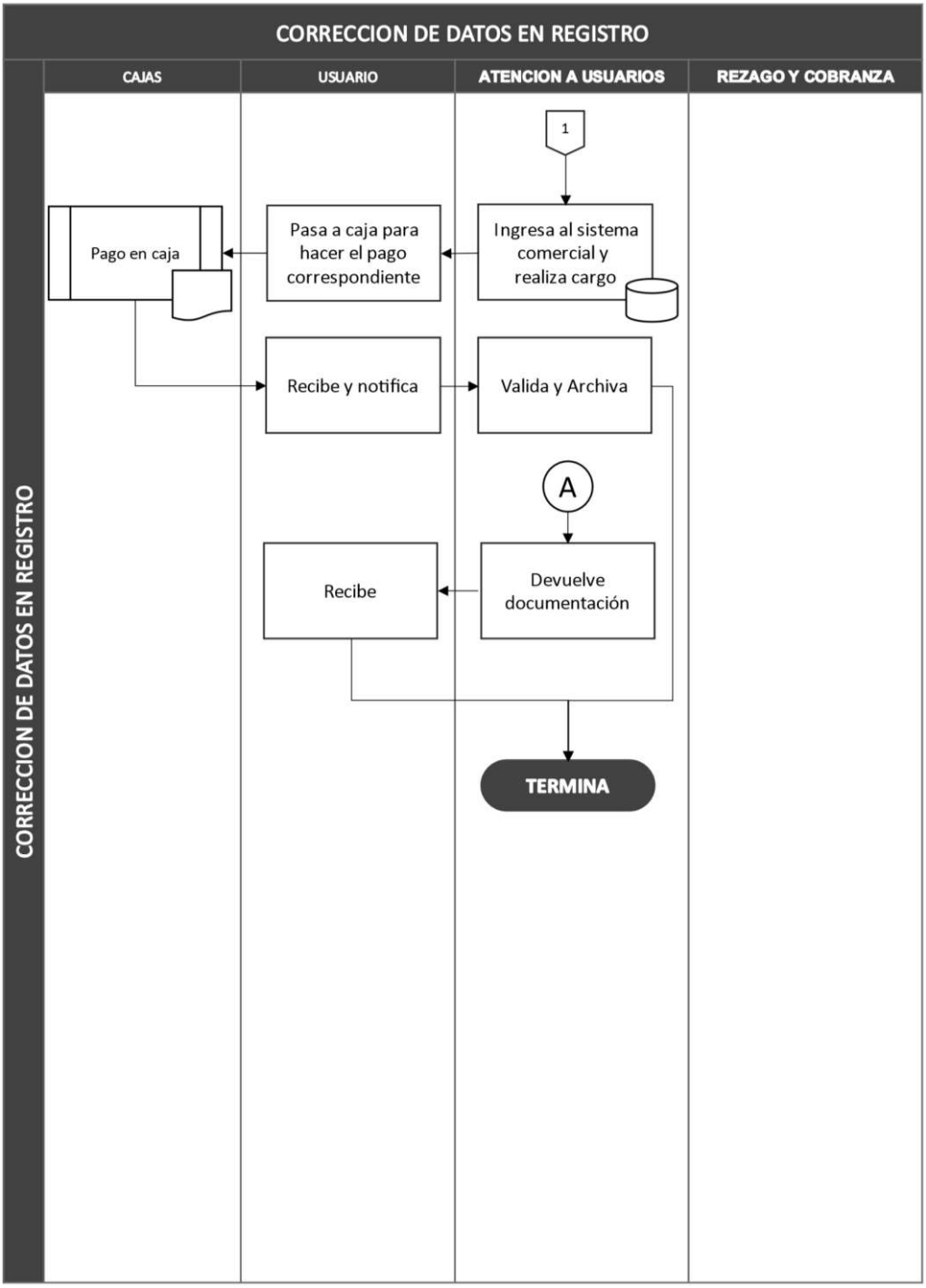
En caso de que el Organismo cuente con la información suficiente se podrá corregir el domicilio mediante la realización de inspección, que corrobore la ubicación del inmueble, para establecer si la corrección solicitada coincide con lo determinado en la inspección.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta en Atención a Usuarios “aclaraciones” para solicitar la corrección de datos necesaria.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS** **“ACLARACIONES”**	Le proporciona la información y el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
3	**USUARIO**	Llena el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios y proporciona documento idóneo.
4	**ATENCIÓN A USUARIOS** **“ACLARACIONES”**	Revisa la información y determina si es procedente lo solicitado. En caso de ser necesario agenda inspección para corregir domicilio que corrobore la ubicación. Si es procedente, realiza el cargo del importe correspondiente.
5	**REZAGO Y COBRANZA**	Realiza inspección y determina si es procedente realizar la corrección en registro de domicilio que corrobore la ubicación.
6	**USUARIO**	Pasa a cajas a realizar el pago de servicios correspondiente.
7	**ATENCIÓN A USUARIOS** **“ACLARACIONES”**	Valida y archiva el expediente.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




CORRECCION DE DATOS EN REGISTRO
CAJAS
USUARIO
ATENCION A USUARIOS
REZAGO Y COBRANZA
CORRECCION DE DATOS EN REGISTRO
1
Pago en caja
Pasa a caja para hacer el pago correspondiente
Ingresa al sistema comercial y realiza cargo
Recibe y notifica
Valida y Archiva
A
Recibe
Devuelve documentación
TERMINA

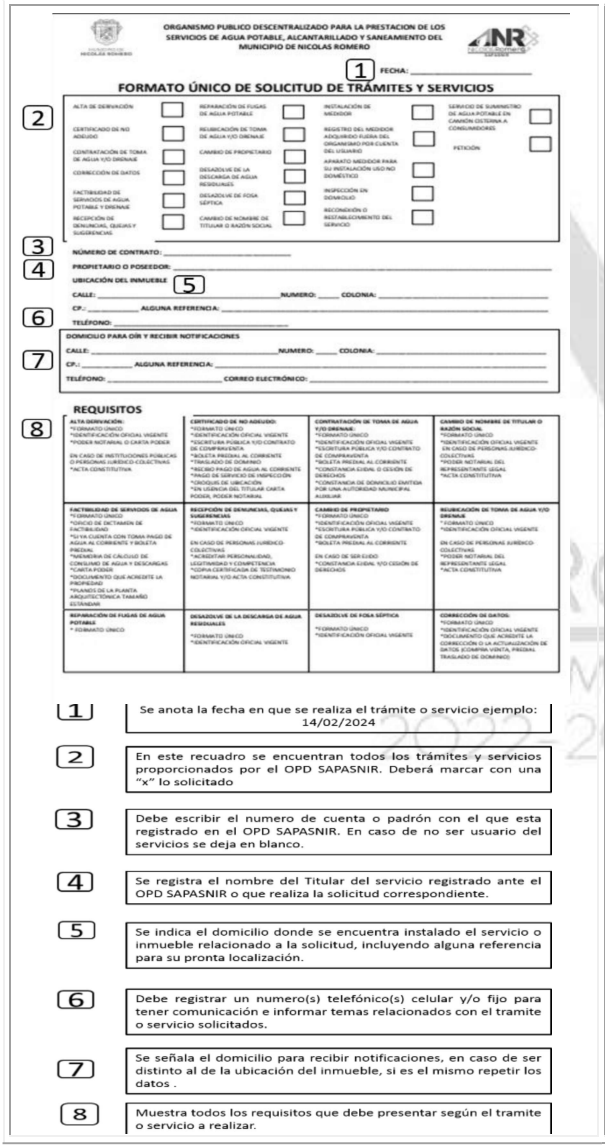
12 MEDICIÓN.

Indicadores.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

- Formato Único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231
- Acta de verificación SAP-91.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN		REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE		INSTALACIÓN DE MEDIDOR		SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES	
CERTIFICADO DE NO ADEUDO		REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE		REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO		PETICIÓN	
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE		CAMBIO DE PROPIETARIO		APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO			
CORRECCIÓN DE DATOS		DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES		INSPECCIÓN EN DOMICILIO			
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE		DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA		RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO			
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS		CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL					

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

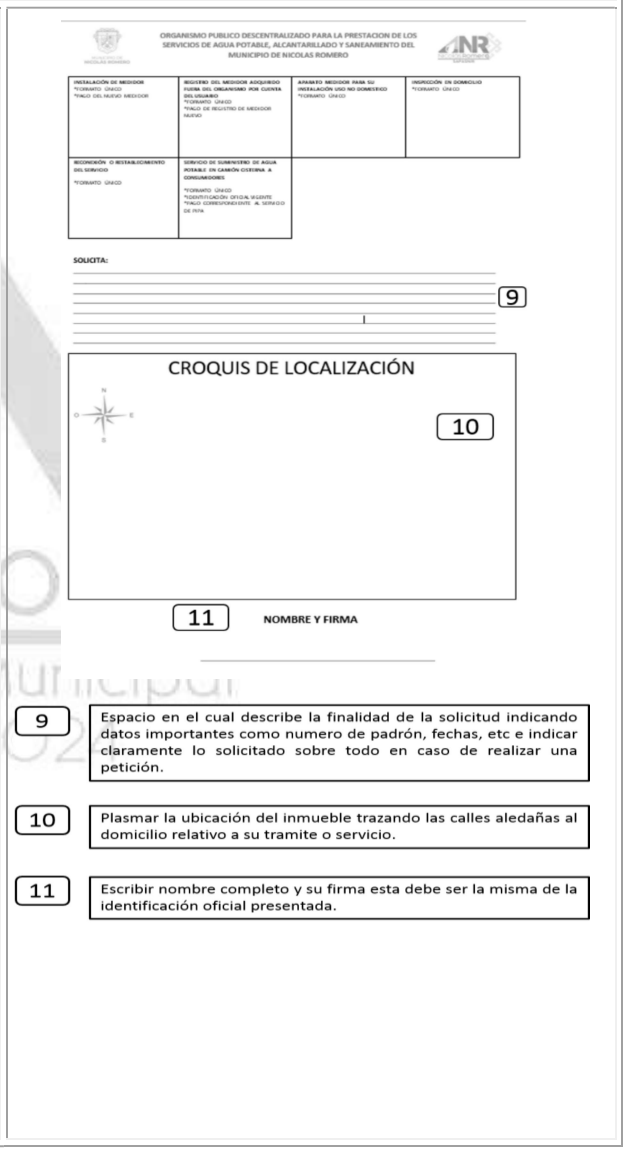
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PUBLICAS O PERSONAS JURIDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PUBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN USENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PUBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO UNICO *CROQUIS DE UBICACIÓN *COPIA DE ESCRITURA PUBLICA *BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE** * FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO UNICO	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**CORRECCIÓN DE DATOS:** *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL, TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO UNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO UNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO *FORMATO UNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO UNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO UNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

VI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDADES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.

1. OBJETIVO.

Emitir la factibilidad de otorgamiento del servicio de agua potable, así como la de drenaje y alcantarillado, respecto de las factibilidades para los nuevos usuarios de servicio domésticos o industriales, siendo estos nuevos fraccionamientos, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales mixtos o de otro uso, así como en los casos de ampliación o modificación del uso o destinos de inmuebles.

2. ALCANCE.

Aplica en los servidores públicos de la Subdirección de Operación Hidráulica, la Subdirección de Comercialización y la Dirección quien emite dicha factibilidad, así como al personal de cajas encargado de realizar el cobro de la factibilidad, y a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan la Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje”

4. RESPONSABILIDADES.

Director:

- Emitir dictámenes de factibilidad.

Oficialía Común de Partes:

- Realizar de manera oportuna el turnado de la documentación ingresada a través de Oficialía Común de Partes a las áreas correspondientes que integra el Organismo.

Subdirección de Comercialización:

- Analizar la documentación ingresada y requerir al usuario las demás condiciones y/o aclaraciones pertinentes para el otorgamiento de la Factibilidad Única de Servicios (FUS) y del convenio de factibilidad condicionada, así como de la cédula

informativa hidráulica y sanitaria y del visto bueno para el tendido de redes de la Dirección del Organismo.

Subdirección de Operación:

- Coadyuvar con la Subdirección de Comercialización, el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Dictamen Técnico de Factibilidad Única de Servicios (FUS), supervisando a través de las áreas correspondientes, el convenio de factibilidad condicionada celebrados y otorgados con los usuarios y en su caso reportar el incumplimiento a la Subdirección Jurídica como a la Dirección.

5. DEFINICIONES.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;
Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;
Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;
Factibilidad: al dictamen que emite la autoridad correspondiente, por lo que se determina que se cuenta con una fuente de abastecimiento de agua que hace material y jurídicamente viable la prestación del servicio de agua potable, así como la infraestructura adecuada para los servicios de drenaje, alcantarillado y saneamiento.
Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable;
Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público;
Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa;
Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación; y,
Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere la presente Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma.

6. INSUMOS.

- Formato Único de Servicios.
- Oficio de Dictamen de factibilidad de Servicios de agua y Drenaje.

7. RESULTADOS.

Dictamen con factibilidad de otorgar el servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Inspección.

9. POLÍTICAS.

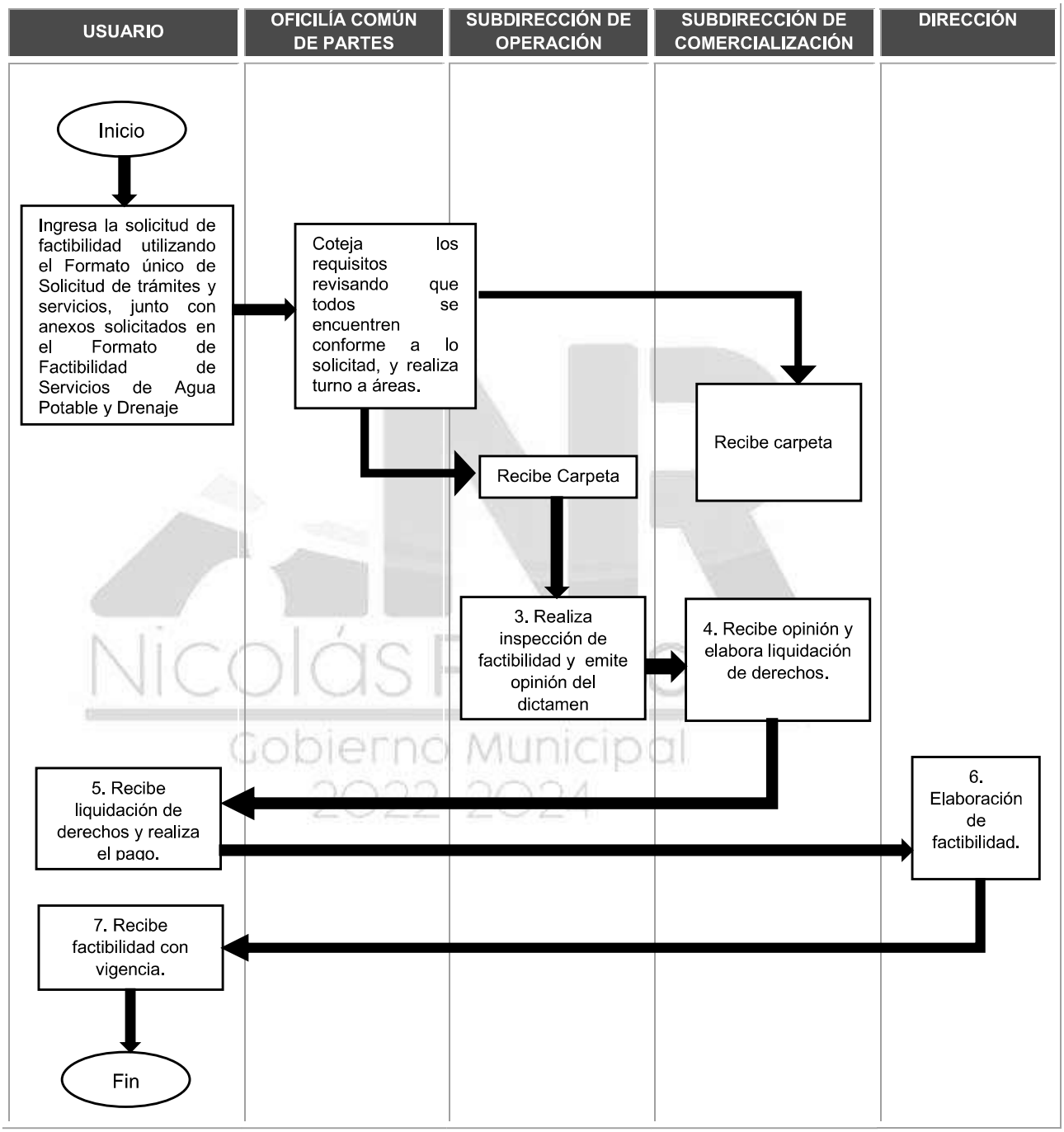
El otorgamiento de la factibilidad está condicionada al cumplimiento por parte del usuario, todos los requisitos previstos en la legislación aplicable.

Cuando el Organismo resuelva la negatividad de otorgamiento de factibilidad de servicio, se deberá fundar y motivar la misma.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Ingresa la solicitud de factibilidad utilizando el Formato único de Solicitud de trámites y servicios, junto con anexos solicitados en el Formato de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje en la Oficialía Común de Partes del OPD SAPASNIR. 2 carpetas.
2	**Oficiala Común de Partes**	Coteja los requisitos revisando que todos se encuentren conforme a lo solicitado Posteriormente turna una carpeta a la Subdirección de Comercialización y una carpeta a la Subdirección de Operación.
3	**Subdirección de Operación Hidráulica**	La Subdirección de Operación (Inspección de factibilidad) revisara la disponibilidad de fuentes de suministro, características técnicas del proyecto (Superficie, Uso, Usuarios y Necesidades del Suministro) Una vez realizada esta actividad emite la opinión.
4	**Subdirección de Comercialización**	Con la opinión que emite la Subdirección de Operación Hidráulica, se elabora la liquidación de derechos con descripción de los servicios y datos del proyecto a desarrollar, de conformidad con los artículos 131, 135, 137, 137 bis, 138 y 202 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás ordenamientos en la materia.
5	**Usuario**	Realiza el pago conforme a la liquidación de derechos otorgada por la Subdirección de Comercialización.
6.	**Dirección**	Elabora el dictamen de factibilidad de servicio con vigencia hasta de 12 meses de acuerdo al artículo 137 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
7	**Usuario**	Recibe la factibilidad con vigencia de 1 año.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

Dictamen de Factibilidad emitidas trimestral / Dictamen de factibilidad solicitadas trimestral.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ALTA DE DERIVACIÓN ☐ | REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐ | INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐ | SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐

CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐ | REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐ | REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐ | PETICIÓN ☐

CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐ | CAMBIO DE PROPIETARIO ☐ | APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO ☐

CORRECCIÓN DE DATOS ☐ | DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐ | INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐ | DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐ | RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐ | CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐

NÚMERO DE CONTRATO: _____

PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE

CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*PODER NOTARIAL O CARTA PODER
EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS
*ACTA CONSTITUTIVA

CERTIFICADO DE NO ADEUDO:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
*TRASLADO DE DOMINIO
*RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE
*PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN
*CROQUIS DE UBICACIÓN
*EN USENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL

CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
*CONSTANCIA EGIDAL O CESIÓN DE DERECHOS
*CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR

CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
*PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
*ACTA CONSTITUTIVA

FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA
*FORMATO ÚNICO
*OFICIO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD
*SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL
*MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS
*CARTA PODER
*DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD
*PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
*ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA
*COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA

CAMBIO DE PROPIETARIO
*FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
*ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA
*BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE
EN CASO DE SER EJIDO
*CONSTANCIA EGIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS

REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
* FORMATO ÚNICO
*IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE
EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS
*PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL
*ACTA CONSTITUTIVA

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA | DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA | DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA | CORRECCIÓN DE DATOS:

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO** *FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

_____

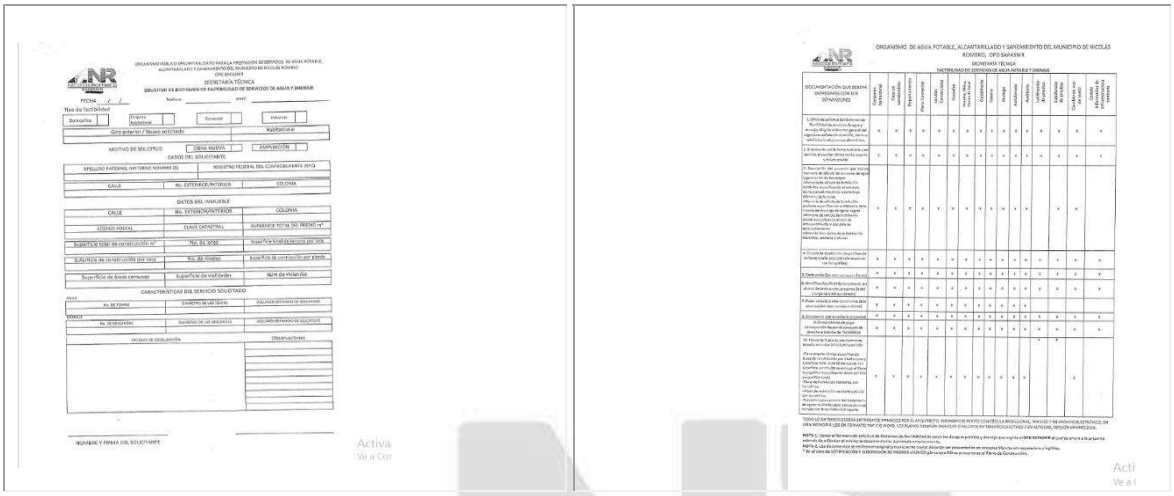
CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

N O E S

NOMBRE Y FIRMA

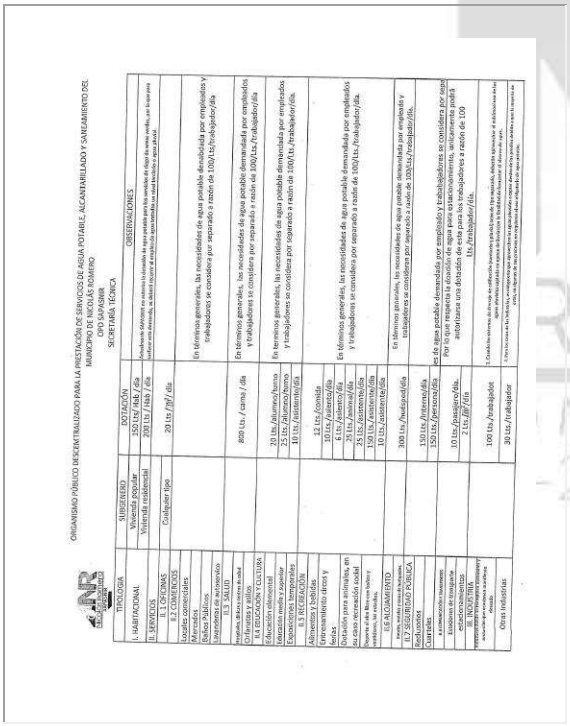
NICOLÁS ROMERO
Gobierno Municipal
2022-2024

Oficio de Dictamen de factibilidad de Servicios de agua y Drenaje.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO
OPD SAPASNIR
SECRETARÍA TÉCNICA

TIPOLOGÍA	SUBSISTEMA	DOTACIÓN	OBSERVACIONES
I. HABITACIONAL	Vivienda popular	150 Lts / hab / día	Actualmente SAPASNIR no cuenta con sistema de drenaje pluvial, solo con drenaje sanitario por separado, sobre esta premisa, se deberá asumir el escurrimiento sin mezclarlo con aguas pluviales.
	Vivienda residencial	200 Lts / hab / día	
II. SERVICIOS	Cualquier tipo.	20 Lts /m²/ día	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado a razón de 100/Lts/trabajador/día.
II.1 OFICINAS			
Locales comerciales		800 Lts. / cama / día	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado a razón de 100/Lts./trabajador/día
Mercados			
Baños Públicos		70 lts /alumno/turno	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y condiciones se considera por separado a razón de 100/Lts./trabajador/día.
Centros de reposición		25 Lts /alumno/turno	
II.3 SALUD		10 Lts /asistente/día	
Hospitales, clínicas de primer nivel		12 Lts /visitante	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado a razón de 100/Lts./trabajador/día.
Clínicas de segundo nivel		10 Lts /paciente/día	
Consultorios		6 Lts /paciente/día	
II.4 CULTURA		25 Lts /animal/día	
Educación elemental		25 Lts /asistente/día	
Educación media y superior		100 Lts /asistente/día	
Exposiciones temporales		10 Lts /asistente/día	
II.5 HOTELES			
Alimentos y bebidas		12 Lts /comida	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado a razón de 100/Lts./trabajador/día.
Entretenimiento diario y fiestas		10 Lts /asistente/día	
Bebidas para animales, en corrales y establos		6 Lts /asistente/día	
Bebidas alcohólicas, bares, cantinas, etc.		25 Lts /animal/día	
II.6 ALOJAMIENTO		25 Lts /asistente/día	
Hoteles, moteles		300 Lts /asistente/día	
II.7 SEGURIDAD PÚBLICA		10 Lts /asistente/día	
Reclusorios		200 Lts /trabajador/día	En términos generales, las necesidades de agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado a razón de 100/Lts./trabajador/día.
Cuarteles		150 Lts /interno/día	
II.8 ESTACIONAMIENTOS		150 Lts /persona/día	Se da agua potable demandada por empleados y trabajadores se considera por separado. Por lo que respecta la dotación de agua para estacionamientos, anteriormente podrá asignarse una dotación de esta para los trabajadores a razón de 100 Lts./trabajador/día.
Estadios de cesperas		10 Lts /asistente/día.	
estacionamientos		2 Lts /m²/día	
II.9 INDUSTRIAS			
Fábricas, talleres, bodegas, almacenes, expendios de productos alimenticios, bebidas, tabaco, textiles, productos de madera, papel, cuero, hule, plástico, productos químicos, metálicos, no metálicos, maquinaria, equipo, aparatos eléctricos, electrónicos, automotrices, transporte, servicios, construcción, extracción y transformación.		100 Lts /trabajador	1. Cuando el número de trabajadores no sea conocido, se tomará como base para el cálculo de la dotación el número de trabajadores que se indica en el inciso 2 del mismo cuadro.
Otras Industrias		30 Lts /trabajador	2. Para los casos no incluidos en este cuadro, la dotación será la que apruebe la Comisión Nacional del Agua, tomando como base el consumo de industrias similares.



ORGANISMO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO
OPD SAPASNIR
SECRETARÍA TÉCNICA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE

1) GASTOS

Q (med) = gasto medio diario l.p.s. Demanda diaria/86400/seg.
Q (max d) = gasto máximo diario = Q (med) (1.40) l.p.s.
Q (max h) = gasto máximo horario = Q (max.h) (1.56) l.p.s.

2) CAPACIDAD DE LA CISTERNA

Deberá calcularse para almacenar dos veces la demanda máxima diaria
V = Q (med d) (86400 seg) (2)

Donde:
V= volumen en lts.

3) DIÁMETRO DE LA TOMA GENERAL

$\sqrt{\frac{4Q}{\pi V}}$

donde V = 1.00 m/seg.
Q = Q (max h) (m³/seg.)

4) RED DE DRENAJE SANITARIO (DRENAJE SANITARIO Y PLUVIAL SEPARADOS)

Q (dis) = Q (max) x 0.80
El cálculo del diámetro de descarga se debe efectuar utilizando Manning

5) RED DE DRENAJE PLUVIAL

Método racional americano

Q = 2.778 CIA

Donde:
C = coeficiente de escorrentía
I = intensidad de lluvia en mm/hr (invariablemente 75 mm/hr)
A = área en hectáreas
Q (m³) = gasto en litros / seg
2.778 coeficiente de equivalencia a lts / seg.

El cálculo del diámetro debe efectuar utilizando Manning

6) CÁLCULO DE TANQUE DE TORMENTA

El volumen deberá calcularse con una intensidad de 75 mm/hr para un tiempo de retención de media hora.

Deberá contar con rebosadero colocado a 50 cm, sobre el nivel que proporcione el volumen requerido. SAP-75

V = Q (F) (1800seg.)

V = volumen en litros

VII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

1. OBJETIVO.

Investigar faltas administrativas que reciba de oficio, recibir y atender las quejas y denuncias que se presenten y determinar su procedencia, con base en su inicio de investigación y conclusión de quejas y denuncias.

2. ALCANCE.

- Todas las áreas del OPD SAPASNIR
- Servidores y Ex Servidores del OPD SAPASNIR
- Particulares vinculados con faltas administrativas

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Capítulo segundo, de la investigación artículos 98 al 103 y capítulo tercero, del procedimiento de responsabilidades administrativas artículos 120 y 121.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero. Articulo 64.

4. RESPONSABILIDADES.

- Recibir y atender las quejas y denuncias que se formulen por la probable comisión de faltas administrativas derivadas de actos u omisiones de los servidores públicos o ex servidores públicos del organismo o de particulares por conductas sancionables, en términos de las disposiciones aplicables y vigentes.
- Solicitar mediante exhorto o carta rogatoria, la colaboración de las autoridades competentes, para realizar las notificaciones que deban llevar a cabo en lugares fuera de su ámbito de competencia.
- Notificará las faltas administrativas calificadas como no graves cuando el denunciante fuere identificable, Las notificaciones deberán realizarse conforme a lo previsto en Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de México y, de manera supletoria en el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México.
- Las conductas denunciadas, así como las quejas que se presenten, que puedan ser constitutivas de responsabilidad administrativa, deberán ser investigadas en su totalidad.

- Se deben agotar la totalidad de las líneas de investigación establecidas para el esclarecimiento de los hechos, así como de la exhaustividad, eficiencia en la investigación, integridad de datos y documentos.
- Recibir las impugnaciones de las calificaciones de las faltas administrativas no graves y realizar el informe que justifique la calificación impugnada, la integración del expediente, correr traslado a la sala especializada en materia de responsabilidades administrativas y atender sus requerimientos.
- Citar a comparecer en el curso de la investigación, cuando lo considere conveniente, a los servidores o ex servidores públicos o particulares relacionados con la investigación de las presuntas faltas administrativas, debiendo razonar, fundamentar y motivar el acuerdo para que dicho criterio se emita.
- Emitir, cuando proceda el acuerdo de inicio del procedimiento de investigación de glosa, de acumulación, de incompetencia, de conclusión y de archivo, debidamente fundado y motivado.
- El abogado responsable del expediente debe garantizar el resguardo del mismo y sus constancias.

5. DEFINICIONES.

Autoridad Investigadora: Servidor Público adscrito al Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR, Titular de la Jefatura de Investigación, encargado de la investigación de las faltas administrativas, en contra de servidores públicos y particulares.

Acuerdo: Documento emitido por Autoridad Administrativa, que hace referencia a la terminación, decisión u orden.

Acuerdo de radicación: Acto procesal mediante el cual la Autoridad Administrativa admite a trámite; ya sea de oficio, por denuncia y/o auditoría, en el cual se ordena el inicio de la etapa de investigación.

Acuerdo de conclusión y archivo: Acto procesal emitido por Autoridad Administrativa, cuando en el análisis de la documentación contenida en el expediente, se manifiesten hechos incongruentes, meramente circunstanciales, carezca de elementos de convicción que permitan acreditar una posible falta administrativa o cuya naturaleza no sea materia de investigación.

Comparecer: Acción de presentarse ante una autoridad o persona, jurídicamente puede ocurrir personalmente o mediante apoderado, según el caso, sea para acudir a un llamamiento o para hacerse parte en un asunto.

Citatorio previo: Documental expedida por el notificador, por medio del cual se solicita la presencia del destinatario para llevar a cabo las diligencias de notificación.

Denuncia: acto por el que un ciudadano pone en conocimiento de una autoridad pública la comisión de un hecho que puede ser delictivo.

Denunciante: A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la presente Ley.

Expediente: Conjunto de documentos que se integran de las constancias relacionadas con la presunta responsabilidad administrativa, derivados de la etapa de investigación.

Faltas administrativas: A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la presente Ley.

Falta administrativa grave: A las faltas administrativas de los servidores públicos catalogadas como graves en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

Falta administrativa no grave: A las faltas administrativas de los servidores públicos en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, cuya imposición de la sanción corresponde a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México y a los órganos internos de control.

Faltas de particulares: A los actos u omisiones de personas físicas o jurídicas colectivas que se encuentran vinculadas con las faltas administrativas graves, establecidas en los Capítulos Tercero y Cuarto del Título Tercero de la presente Ley, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

IPRA: Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa; instrumento en el que las autoridades investigadoras describen los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del servidor público o de un particular en la comisión de faltas administrativas.

Notificación: Medio procesal por medio del cual la Autoridad Administrativa da a conocer a las partes el contenido de algún acto o hecho jurídico de relevancia o importante en la línea de investigación.

Servidor público: persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

6. INSUMOS.

Denuncias; mediante oficios dirigidos a las diversas áreas de este OPD SAPASNIR para solicitar diversa información respecto a la investigación correspondiente, lo anterior para estar en posibilidades de integrar debidamente los expedientes de presuntas faltas administrativas en contra de los servidores o ex servidores públicos.

7. RESULTADOS.

Iniciar, dirigir, coordinar y supervisar las investigaciones por la presunta responsabilidad administrativa derivadas de actos u omisiones de los servidores públicos o ex servidores públicos del Organismo, por conductas sancionables en términos de las disposiciones legales aplicables y vigentes.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento de auditoría.
- Procedimiento de responsabilidad administrativa.

9. POLÍTICAS.

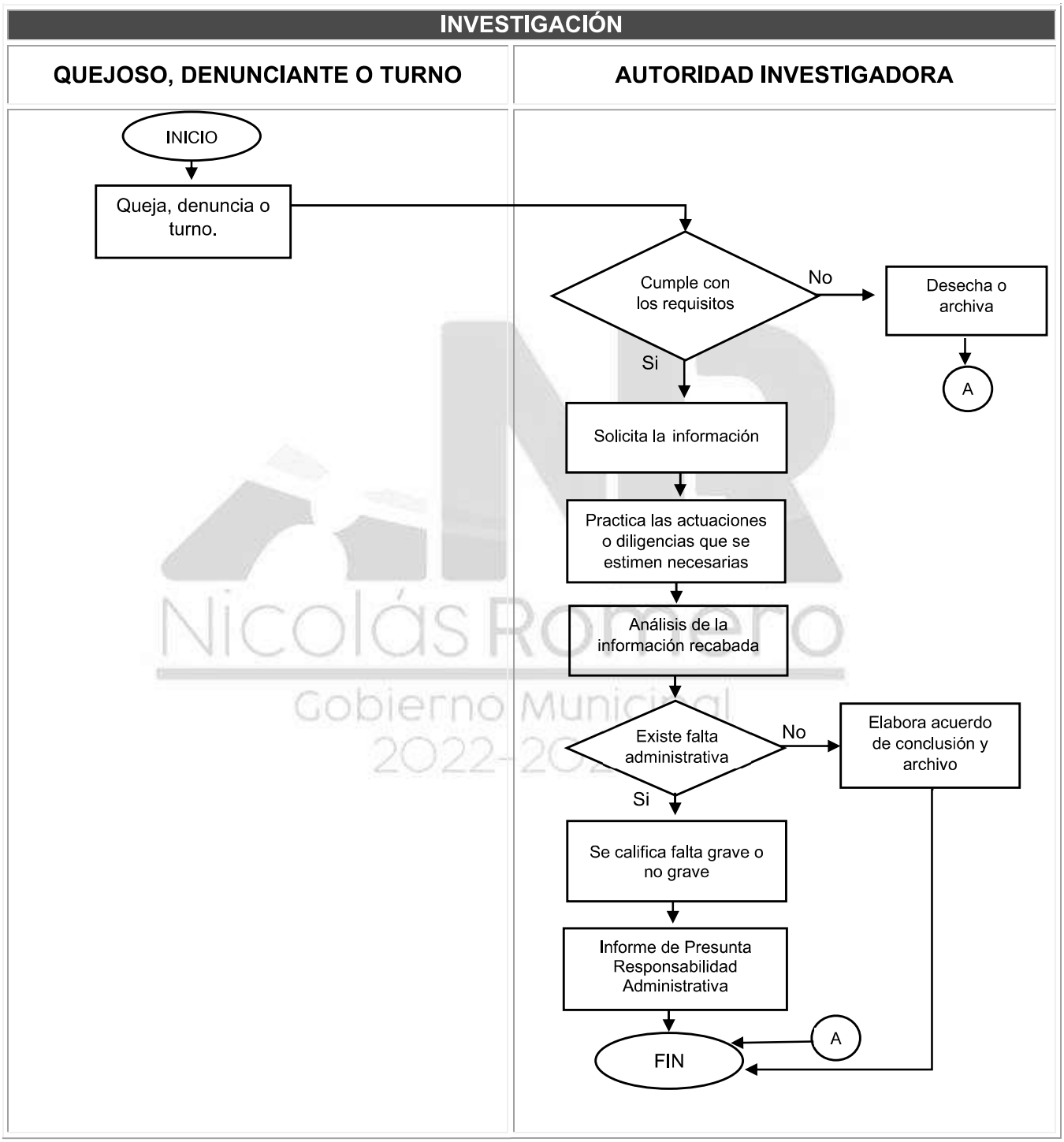
La Autoridad Investigadora, es la autoridad adscrita al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, encargada de la investigación de faltas administrativas que recibe de oficio, por denuncia o derivado de las auditorías practicadas por parte del Órgano Interno de Control del organismo o por otras instancias fiscalizadoras. Recibir las denuncias que se formulen por la probable comisión de faltas administrativas derivadas de actos u omisiones de los servidores públicos o ex servidores públicos del organismo o de particulares por conductas sancionables en términos de las disposiciones legales, aplicables y vigentes.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Denunciante**	Los interesados podrán presentar su denuncia por presuntas faltas administrativas de conformidad con los criterios establecidos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
	Autoridad Investigadora	Recibe las denuncias o los resultados de la auditoría, determina iniciar de oficio la investigación por la presunta responsabilidad de faltas administrativas.
2	**Autoridad Investigadora**	Analiza el contenido de la denuncia y de las pruebas y emite el acuerdo de inicio de investigación o el acuerdo de improcedencia que corresponda.
3	**Autoridad Investigadora**	Practica las actuaciones o diligencias que se estimen necesarias y procedentes a fin de integrar debidamente los expedientes.
4	**Autoridad Investigadora**	Solicita la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos y en su caso citar a comparecer a los involucrados.
5	**Autoridad Investigadora**	Dictar acuerdos que correspondan en los procedimientos de investigación que realice.
6	**Autoridad Investigadora**	Concluidas las diligencias de investigación, procede el análisis, así como de la información recabada, a efecto de determinar la existencia de actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa y, en su caso calificarla como grave o no grave y notificar al denunciante.
7	**Autoridad Investigadora**	Elabora acuerdo de conclusión y archivo del expediente y notifica a los servidores públicos y particulares sujetos a la investigación, así como a los denunciantes cuando estos fueren identificables.
8	**Autoridad Investigadora**	Elabora el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa incluyendo la calificación de la conducta grave o no grave y este la presenta ante la autoridad substanciadora.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



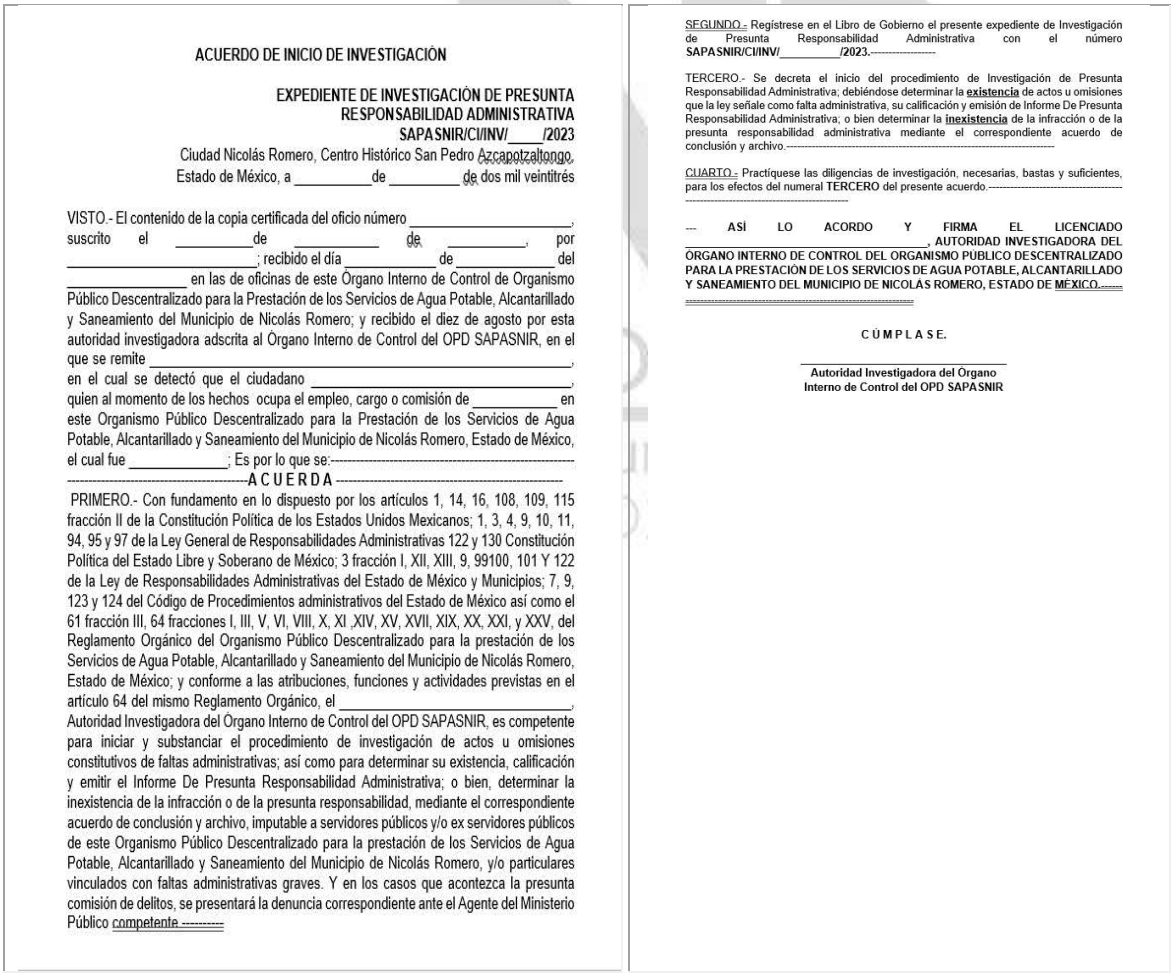
12. MEDICIÓN.

Número de denuncias recibidas
---------- = Porcentaje de solicitudes atendidas
Número de procedimientos iniciados
Registros de evidencias:

- ✓ Denuncias recibidas
- ✓ Acuerdos de radicación
- ✓ Oficios de denuncia
- ✓ Formatos de denuncia escrita

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Acuerdo de inicio de investigación



ACUERDO DE INICIO DE INVESTIGACIÓN

EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA SAPASNIR/CI/INV/____/2023

Ciudad Nicolás Romero, Centro Histórico San Pedro Azcapotzaltongo, Estado de México, a _____de _____ de dos mil veintitrés

VISTO.- El contenido de la copia certificada del oficio número _____, suscrito el _____de _____ de _____, por _____; recibido el día _____ de _____del _____ en las de oficinas de este Órgano Interno de Control de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero; y recibido el diez de agosto por esta autoridad investigadora adscrita al Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR, en el que se remite _____, en el cual se detectó que el ciudadano _____, quien al momento de los hechos ocupa el empleo, cargo o comisión de _____ en este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, el cual fue _____; Es por lo que se:----------

----------A C U E R D A ----------

PRIMERO.- Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 14, 16, 108, 109, 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, 4, 9, 10, 11, 94, 95 y 97 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas 122 y 130 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3 fracción I, XII, XIII, 9, 99100, 101 Y 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 7, 9, 123 y 124 del Código de Procedimientos administrativos del Estado de México así como el 61 fracción III, 64 fracciones I, III, V, VI, VIII, X, XI ,XIV, XV, XVII, XIX, XX, XXI, y XXV, del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México; y conforme a las atribuciones, funciones y actividades previstas en el artículo 64 del mismo Reglamento Orgánico, el _____, Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR, es competente para iniciar y substanciar el procedimiento de investigación de actos u omisiones constitutivos de faltas administrativas; así como para determinar su existencia, calificación y emitir el Informe De Presunta Responsabilidad Administrativa; o bien, determinar la inexistencia de la infracción o de la presunta responsabilidad, mediante el correspondiente acuerdo de conclusión y archivo, imputable a servidores públicos y/o ex servidores públicos de este Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, y/o particulares vinculados con faltas administrativas graves. Y en los casos que acontezca la presunta comisión de delitos, se presentará la denuncia correspondiente ante el Agente del Ministerio Público competente ----------

SEGUNDO.- Regístrese en el Libro de Gobierno el presente expediente de Investigación de Presunta Responsabilidad Administrativa con el número SAPASNIR/CI/INV/_____/2023.----------

TERCERO.- Se decreta el inicio del procedimiento de Investigación de Presunta Responsabilidad Administrativa; debiéndose determinar la existencia de actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa, su calificación y emisión de Informe De Presunta Responsabilidad Administrativa; o bien determinar la inexistencia de la infracción o de la presunta responsabilidad administrativa mediante el correspondiente acuerdo de conclusión y archivo.----------

CUARTO.- Practíquese las diligencias de investigación, necesarias, bastas y suficientes, para los efectos del numeral TERCERO del presente acuerdo.----------

--- ASÍ LO ACORDO Y FIRMA EL LICENCIADO _____, AUTORIDAD INVESTIGADORA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO.------

C Ú M P L A S E.

_____
Autoridad Investigadora del Órgano
Interno de Control del OPD SAPASNIR

Acuerdo de recepción de información y/o documentos

ACUERDO DE RECEPCION DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS

PERIODO DE INVESTIGACION
EXPEDIENTE: SAPASNIR/CI/INV/_____/2021

Ciudad Nicolás Romero, Centro Histórico San Pedro Azcapotzaltongo, Estado de México, treinta de octubre de dos mil veintitrés, estando ubicados en el domicilio Calle Guillermo Prieto No 4, Colonia Juárez Centro, Nicolás Romero, Estado de México, de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, el Licenciado _____, Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control, procede a dar cuenta de la actual diligencia.----------

VISTO.- El _____ de fecha _____ de _____ de dos mil veintitrés, recibido en la Jefatura de Investigación el _____ de _____ del año en curso, a través del cual el _____ Titular del Organo Interno de Control del OPD SAPASNIR del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, mediante el cual remitió _____ la cual consta de_____: a efecto de que obren en el expediente al rubro citado; lo anterior en lo dispuesto por los artículos 1, 14, 16, 108, 109, 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, 4, 9, 10, 11, 94, 95 y 97 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas 122 y 130 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3 fracción I, XII, XIII, 9, 99100, 101 Y 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 7, 9, 123 y 124 del Código de Procedimientos administrativos del Estado de México así como el 61 fracción III, 64 fracciones I, III, V, VI, VIII, X, XI ,XIV, XV, XVII, XIX, XX, XXI, y XXV, del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, se.----------

---------- **A C U E R D A**----------

UNICO. Se tiene por recibido el _____ acompañado de su anexo remitido por el _____ Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR; por lo que se ordena agréguese a los autos del expediente al rubro citado, para los efectos a que haya lugar ==========

--- Así lo proveyó y firma el Licenciado (a) _____, Autoridad Investigadora adscrito al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, México.==========

C Ú M P L A S E.

_____
Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR

ACUERDO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PERIODO DE INVESTIGACIÓN
EXPEDIENTE: SAPASNIR/CI/INV/_____/2023

Ciudad Nicolás Romero, Centro Histórico San Pedro Azcapotzaltongo, Estado de México, _____ de _____ de dos mil _____, estando ubicados en el domicilio Calle Guillermo Prieto No 4, Colonia Juárez Centro, Nicolás Romero, Estado de México, de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, el Licenciado _____, Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control, procede a dar cuenta de la actual diligencia.----------

VISTO.- En fecha _____ de _____ de dos mil _____, el estado que guarda el expediente **SAPASNIR/CI/INV/_____/2023**, el cual contiene _____, mismas que constan en _____ quien al momento de los hechos ocupaba el empleo, cargo o comisión de _____ en este Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, _____ lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16, 108, 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; I, 2 fracciones I, II, 3 fracción I, 4, 7, 9 fracciones V, VII inciso a, VIII, 10, 33, 34 fracción I y párrafo tercero, 94, 95 fracción I, 98, 99, 100, 104, 106,120 fracción I, 122, y 123 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 61 fracción III, 64 fracciones I, III, V, VI, VIII, X, XI ,XIV, XV, XVII, XIX, XX, XXI, y XXV, del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, se: ----------

----------**A C U E R D A**----------

PRIMERO.- Gírese oficio al _____; a efecto que informe y envié copia certificada del soporte documental solicitado

Así lo acordó y firma el Licenciado (a) _____ Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

C Ú M P L A S E

Lic. Gonzalo Acosta Tovar
Autoridad Investigadora del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR

Acuerdo de conclusión de diligencias de investigación y archivo de expediente

ACUERDO DE CONCLUSIÓN DE DILIGENCIAS DE INVESTIGACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE
EXPEDIENTE: SAPASNIR/CI/INV/_____/2021

Visto.- El estado procesal que guardan los autos del expediente administrativo de investigación señalado al rubro, integrado por el **Licenciado (a)** _____en su carácter de Autoridad Investigadora adscrito al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, México, y del estudio y análisis del expediente SAPASNIR/CI/INV/_____/2021, así como de las constancias que lo integran, a efecto de que se acuerde lo conducente para el seguimiento correspondiente, mediante las diligencias administrativas para mejor proveer, esto para la prosecución legal respectiva.----------

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16, 108, 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; I, 2 fracciones I, II, 3 fracción I, 4, 7, 9 fracciones V, VII inciso a, VIII, 10, 33, 34 fracción I y párrafo tercero, 94, 95 fracción I, 98, 99, 100, 104, 106,120 fracción I, 122, y 123 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 61 fracción III, 64 fracciones I, III, V, VI, VIII, X, XI ,XIV, XV, XVII, XIX, XX, XXI, y XXV, del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, el **Licenciado (a)** _____ asignado al cargo como Autoridad Investigadora adscrito al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero; mediante la emisión del nombramiento de fecha _____, quien es competente para conocer, investigar y determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley señale como falta administrativa y en su caso, calificar como grave o no grave, y enterado del estado procesal que guarda el presente expediente, así como de las constancias que lo integran, para su seguimiento y prosecución legal respectiva, y al no existir más diligencias de investigación por desahogar, con fundamento en lo establecido por el artículo 104 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; esta Autoridad Investigadora, acuerda la conclusión de las diligencias de investigación. Por lo que se procede a emitir el presente Acuerdo, de conformidad con los siguientes: ----------

---------- **R E S U L T A N D O S.**----------

-En el presente apartado se enuncia todas las pruebas existentes en el expediente en estudio…

----------**C O N S I D E R A N D O S.**----------

-

PRIMERO.- El suscrito Licenciado (a) _____, Autoridad Investigadora adscrito al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, es competente para emitir el presente acuerdo, conforme a lo establecido en el artículo 104 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios----------

SEGUNDO.- Que se dio origen a la indagatoria de la presunta responsabilidad con el oficio número _____, de fecha _____ de _____de dos mil _____, suscrito por la _____mediante el cual informa _____.

TERCERO.- Qué derivado del análisis efectuado a las constancias que integran el expediente _____, esta Autoridad acuerda contar con los elementos de convicción suficientes para acreditar la presunta falta administrativa atribuible al _____, quien al momento de los hechos desempeñaba el empleo, cargo o comisión de _____ en este Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero , lo que se acredita con la documental que obra en autos a foja _____, por lo siguiente; _____ por ende, tipificándose su conducta como una falta administrativa no grave, por lo que incumple lo establecido, en su carácter de servidor público se encontraba obligado a dar cumplimiento al Principio de Legalidad, actuando siempre con apego a la Ley, como lo señala el artículo 7 fracción I, de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;

Por lo tanto, el C._____ realizó una falta administrativa **no grave**, toda vez que, con su conducta incurrió presuntamente en la falta administrativa prevista en el artículo 50 de la Ley de Responsabilidades Administrativa del Estado de México y Municipios;

---------- **R E S O L U T I V O S.** ----------

PRIMERO.- El suscrito en mi carácter de Autoridad Investigadora, es competente para emitir el presente acuerdo, de conformidad con los numerales 1, 14, 16, 108, 109 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3, fracciones I, XII, XXII, 9 fracción VIII,94, 99, 100,101, 104 y 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; Artículos 7, 9, 123 y 124 del Código de procedimientos Administrativos del Estado de México así como artículos 61 fracciones I,III, IV, V y VI, 63 fracciones I, IV, VI, VIII , y 64 fracciones I, III, V, VI, VIII, XX, XXI, XXIV y XXV del Reglamento Orgánico del

VIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de reparación de fugas, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Corresponde a la Subdirección de Operación Hidráulica en conjunto con las Jefaturas de la Subdirección de Operación Hidráulica y Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica, así como la Subdirección de Administración y Finanzas.

Fugas en Redes.

Fugas domiciliarias desde la recepción y registro del reporte, hasta la conclusión de la reparación de la fuga.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR
- Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Reparación de Fugas de Agua Potable”

4. RESPONSABILIDADES

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Supervisar el control de los reportes que se reciben diariamente, a fin de que sean atendidos de manera oportuna por las Unidades Administrativas competentes a su cargo.

De la Jefatura de Agua Potable:

- Realizar programas para la eficiencia del abastecimiento del agua potable, dando atención oportuna y debido seguimiento al reporte de fugas en el Municipio

- Coordinar con las diversas áreas los trabajos de reparación de la carpeta asfáltica, concreto hidráulico, cuando estos se dañen por trabajos relacionados al mantenimiento o reparación de la infraestructura hidráulica.

5. DEFINICIONES.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;

Fuga de Agua Potable: Es una salida de agua no controlada en cualquiera de los componentes del sistema de distribución de agua potable; con mayor frecuencia ocurren en uniones de tuberías, codos, roturas de conductos y válvulas. En los sistemas de conducción de agua a presión es común que se presenten fugas de este líquido. O bien por infraestructura obsoleta y caduca por el uso o paso del tiempo.

Línea de Conducción: Es la parte del sistema que transporta el agua desde el sitio de la captación o fuente de abastecimiento, ya sea por medio de bombeo y/o rebombeo, ó a gravedad, hasta un tanque de regulación, Planta potabilizadora ó un crucero predeterminado de la red.

Líneas de Distribución: Es el conjunto de tuberías, válvulas y otros componentes diseñados para transportar el agua potable que está almacenada en el tanque o que ha sido purificada en la planta de tratamiento hasta el punto donde se abastece una población (conexión del servicio a una toma de agua).

6. INSUMOS.

- Reportes de Fuga de Agua (folio).
- Maquinaria y Equipo de Trabajo.
- Materiales y Materias Primas.

7. RESULTADOS.

- Bitácora de trabajo y Memoria Fotográfica.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Otros Servicios Hidráulicos

9. POLÍTICAS.

- Todos los reportes de fugas detectadas por parte de los usuarios son registrados en el Sistema de Control de Fugas, mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control, mismo que se le proporciona al usuario al momento de la recepción del reporte.

- Los reportes son atendidos de acuerdo con la zona que corresponda, habiéndose divido el Municipio en 12 zonas de operación, cuyo registro e identificación se encuentra en el Sistema de Control de Fugas. Cada zona se configura con determinadas colonias, pueblos y fraccionamientos, según corresponda, dentro de dicho sistema.

- El servicio de reparación de fuga es liberado con el visto bueno del propio usuario que reporta la misma, o bien, por parte del jefe de la zona que corresponda, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna SALIDA NO CONFORME, ésta sería identificada como una reincidencia de la fuga, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.

- El tiempo de atención de una fuga de agua es de 60 horas a partir del momento en que se le toman los datos al usuario para el reporte.

- Una vez concluido los trabajos de reparación, se realiza la verificación de acuerdo al tandeo programado inmediato; asimismo se da un tiempo estimado de 48 horas para verificar que no haya reincidencia de la fuga, aplica únicamente en zonas donde el tandeo es cada tercer día.

- Posteriormente se procede a enviar reporte a la Cuadrilla de Bacheo la cual da un tiempo estimado de 24 horas para realizar la reparación del bache.

- Debido a la capacidad de recursos limitada del Organismo, el H. Ayuntamiento de Nicolás Romero, a través de la Dirección de Servicios Públicos, apoya el proceso con relación al bacheo con asfalto, no obstante, la Subdirección de Operación Hidráulica mantiene el control de los reportes respectivos y su seguimiento ante el Ayuntamiento.

- Protocolos de operación: Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Agua Potable

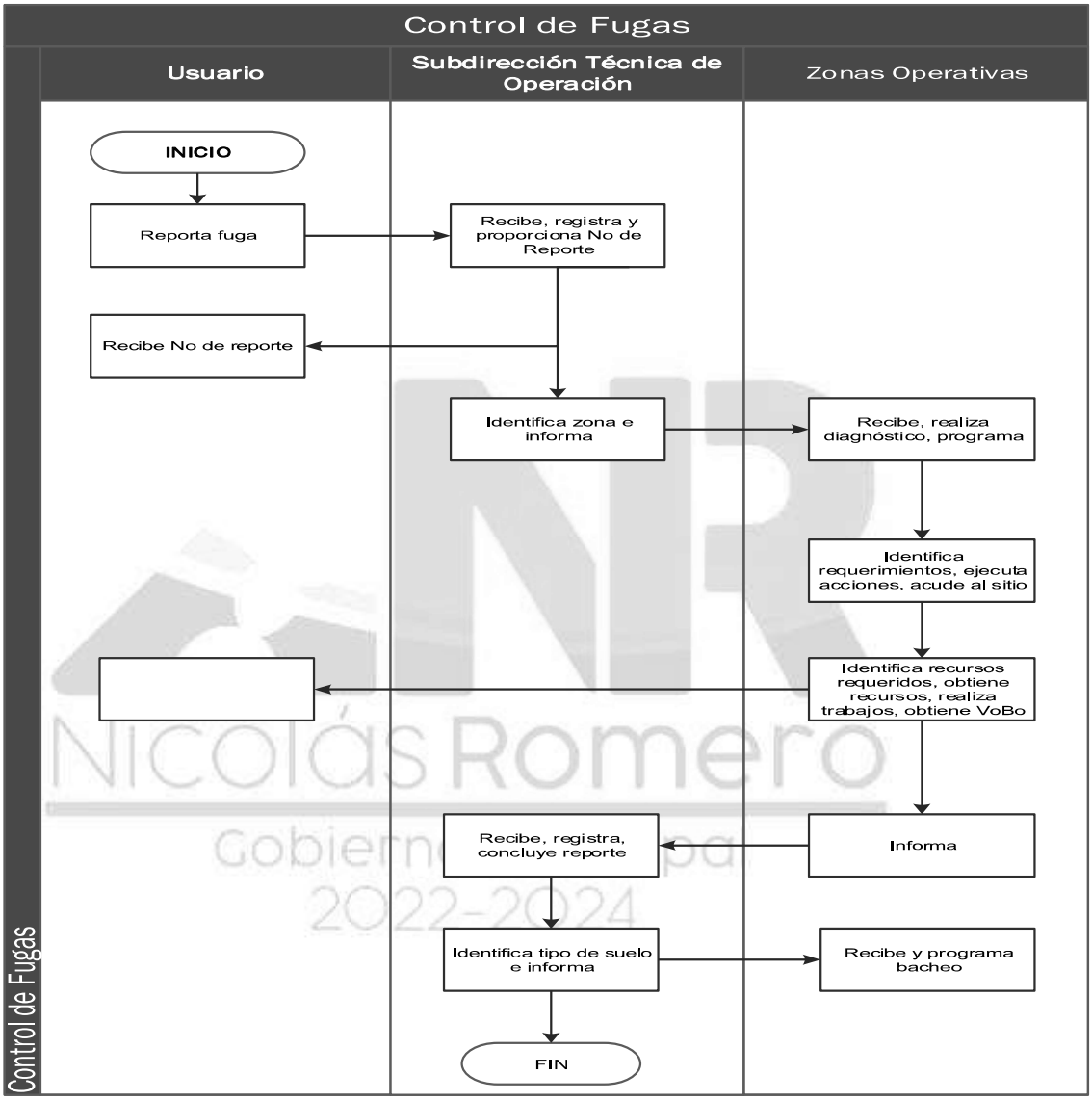
- Capacitación y equipo de seguridad: En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y operación de los procesos de mantenimiento y/o reparación.

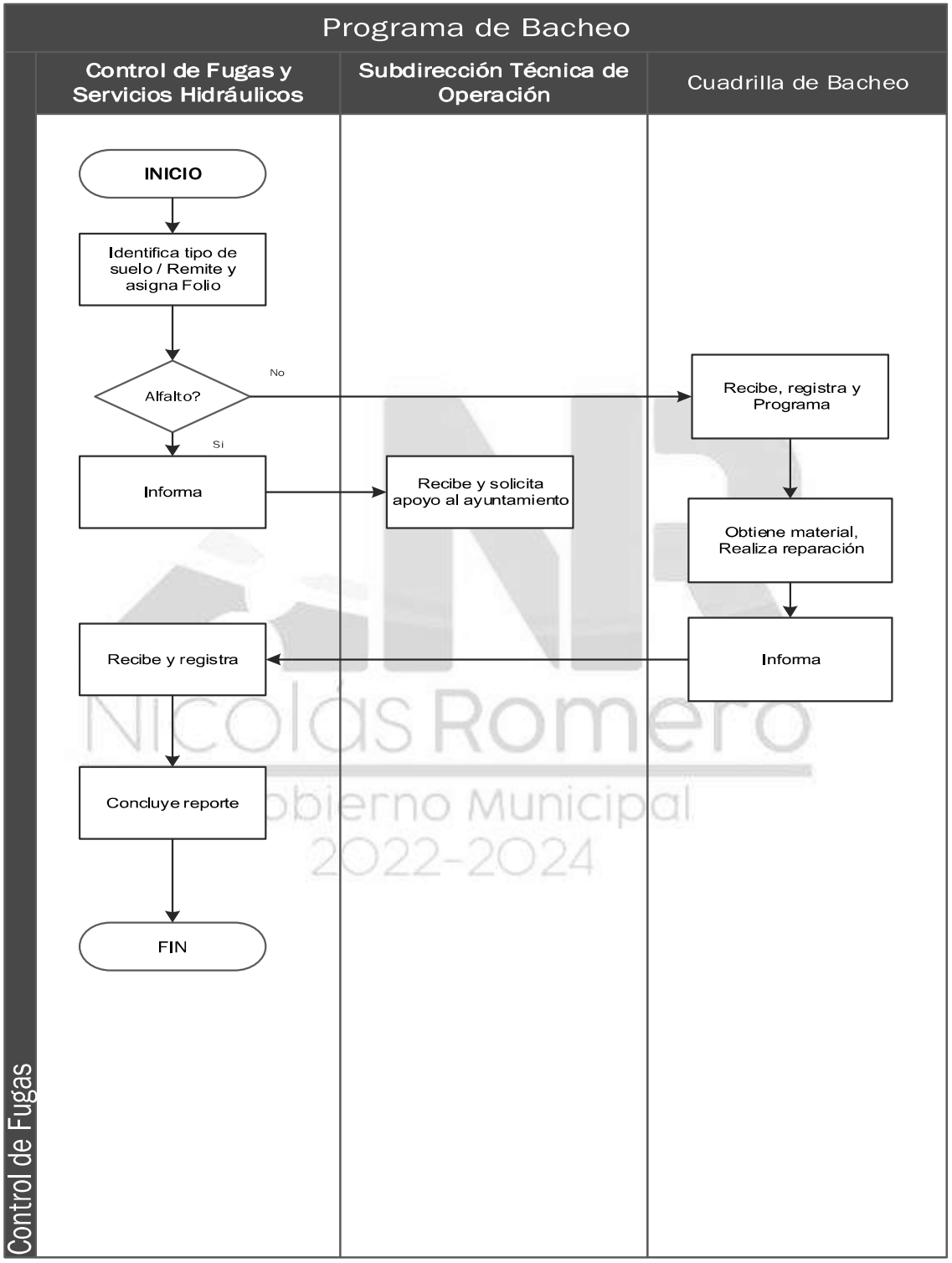
10. DESARROLLO:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Reporta fuga
2	**Control de Fugas**	Recibe reporte y registra a través del Sistema de Control de Fugas
3	**Usuario**	Recibe número de reporte asignado
4	**Control de Fugas**	Identifica zona y canaliza a la cuadrilla correspondiente.
5	**Coordinación Operativa**	Recibe reporte, realiza diagnóstico y programa.
6	**Coordinación Operativa**	Según programa, identifica requerimientos, ejecuta acciones, acude al sitio, identifica recursos requeridos.
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Por medio del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, proporciona vales de salida de material.
8	**Coordinación Operativa**	Obtiene recursos, realiza trabajos, obtiene Vo.Bo., informa
9	**Control de Fugas**	Recibe, registra y da por concluido el reporte.
10	**Control de Fugas**	Si detecta que se registran datos de bache, en automático genera folio para su programación y reparación.
11	**Coordinación Operativa**	Realiza verificación para descartar reincidencia e informa
12	**Cuadrilla de Bacheo**	Recibe, registra y programa reparación
13	**Cuadrilla de Bacheo**	Obtiene recursos, realiza y concluye trabajo

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





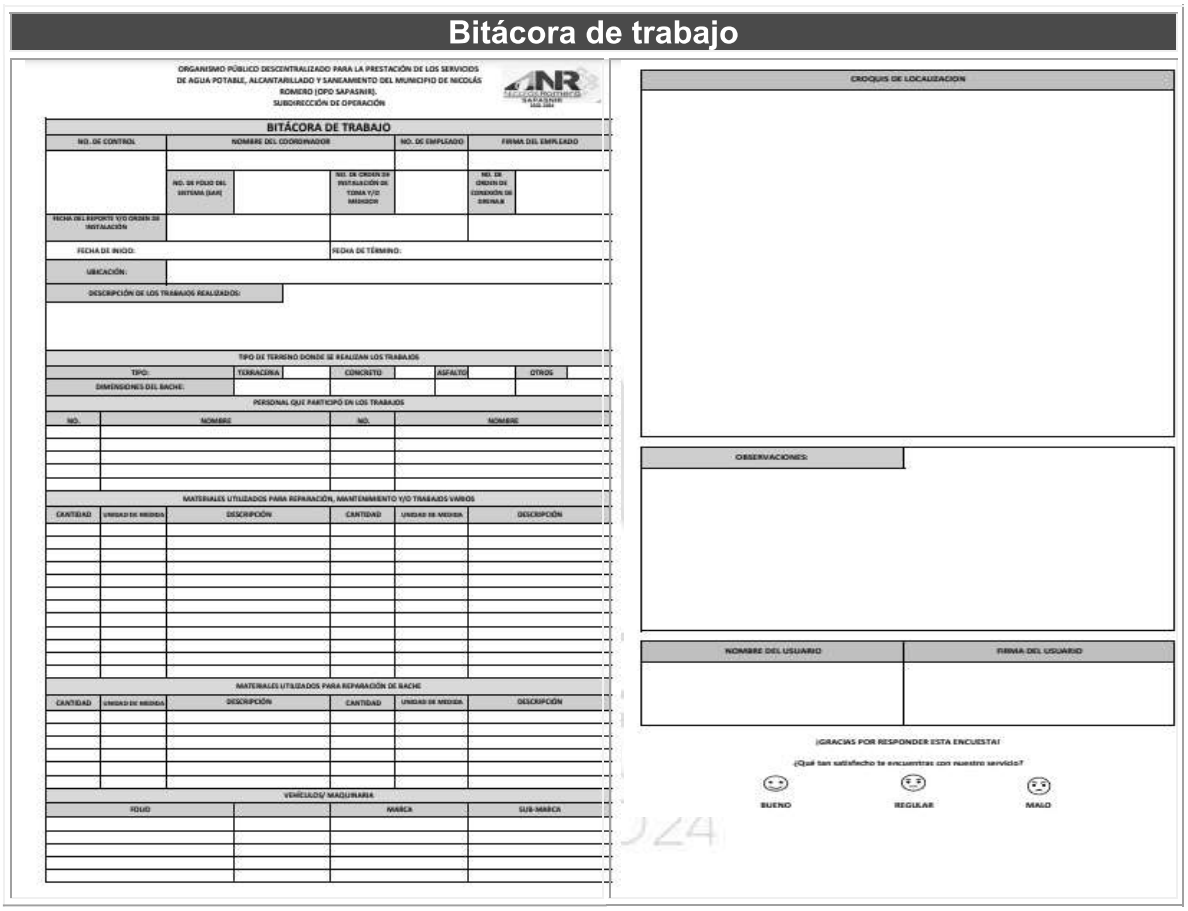
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Bitácora de trabajo



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR).
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE TRABAJO

NO. DE CONTROL	NOMBRE DEL COORDINADOR	NO. DE EMPLEADO	FIRMA DEL EMPLEADO

NO. DE FOLIO DEL SISTEMA (SAP)		NO. DE ORDEN DE INSTALACIÓN DE TOMA Y/O MEDIDOR		NO. DE ORDEN DE CONEXIÓN DE DRENAJE	
FECHA DEL REPORTE Y/O ORDEN DE INSTALACIÓN					
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TÉRMINO:			
UBICACIÓN:					
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS:					

TIPO DE TERRENO DONDE SE REALIZAN LOS TRABAJOS

TIPO:	TERRACERÍA		CONCRETO		ASFALTO		OTROS	
DIMENSIONES DEL BACHE:								

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LOS TRABAJOS

NO.	NOMBRE	NO.	NOMBRE

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y/O TRABAJOS VARIOS

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN DE BACHE

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

VEHÍCULOS/ MAQUINARIA

FOLIO		MARCA	SUB-MARCA

CROQUIS DE LOCALIZACION

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL USUARIO

¡GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA!

¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?

BUENO REGULAR MALO

IX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REUBICACIÓN DE TOMAS DE AGUA Y DRENAJE.

1. OBJETIVO.

Atender las solicitudes de reubicación de toma de agua y/o drenaje, con la finalidad de determinar si es factible.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que por algún motivo deseen reubicar de lugar la toma de agua y/o drenaje que se instaló cuando contrataron el servicio.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Precios públicos.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Contrataciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la atención oportuna al usuario.

Jefe (a) de Atención a Usuario:

- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Contrataciones:

- Atender la solicitud de los usuarios para la autorización de la reubicación de toma de agua y/o drenaje y darle seguimiento, con el número de folio que se le asigna en el documento autorizado SAP-51, RV0/08112019.

Subdirección de Operación Hidráulica:

- Realizar la inspección para determinar si es procedente y si lo es la realización de los trabajos.

5. DEFINICIONES.

Para efectos de este Manual se entenderá por:

Reubicación: Acción y efecto de volver a ubicar.

6. INSUMOS.

Para dar inicio al trámite debe llenar el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, el cual es proporcionado por el OPD SAPASNIR, adjuntando copia simple de la identificación del titular, en caso de no ser el titular presentar carta poder.

7. RESULTADOS.

Si es procedente se realiza de forma física la reubicación.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre de los procedimientos:

- Pago de servicios.

9. POLÍTICAS.

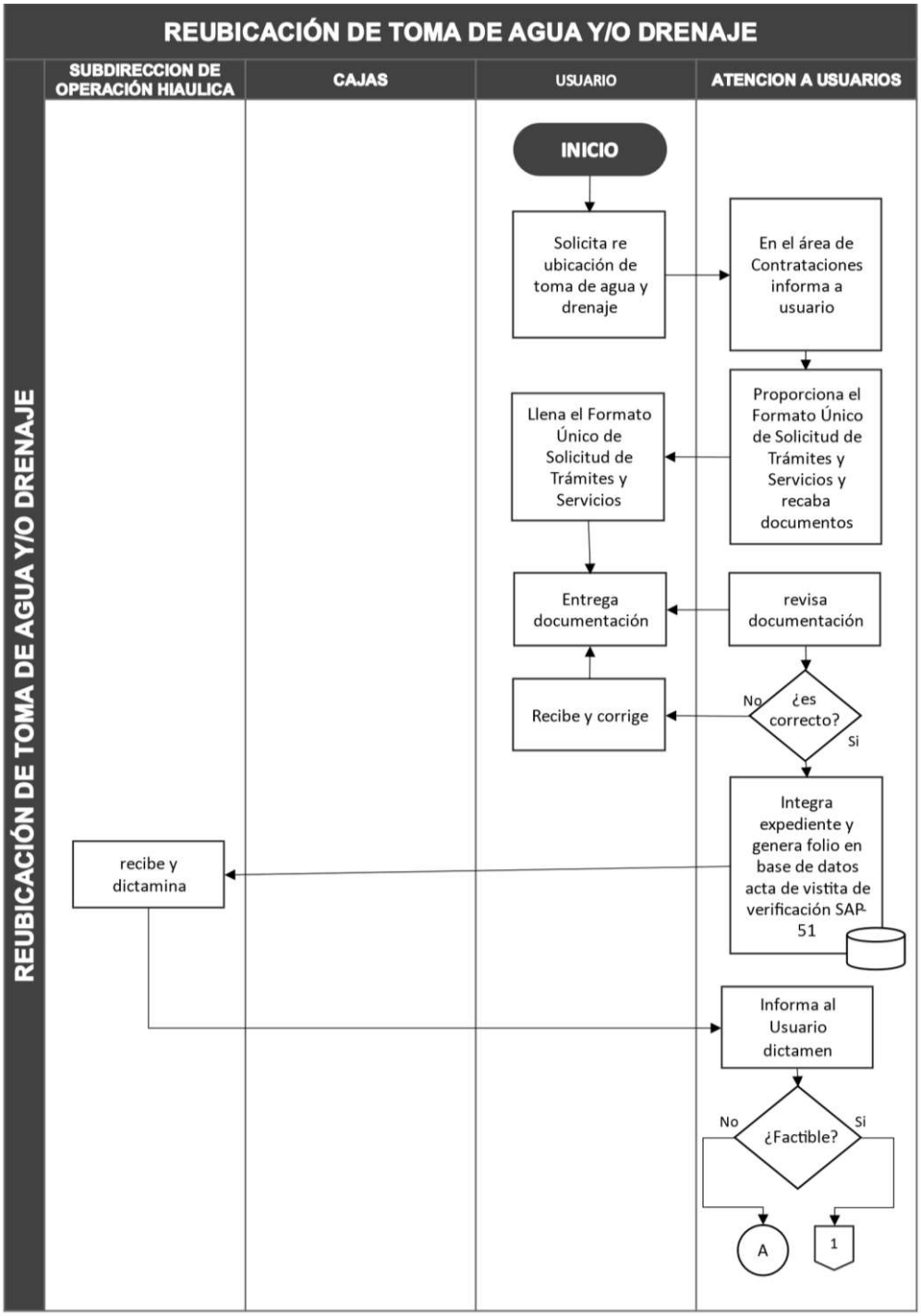
El proceso de reubicación de toma de agua y/o drenaje, es procedente si el área operativa determina que es factible y se realiza el pago.

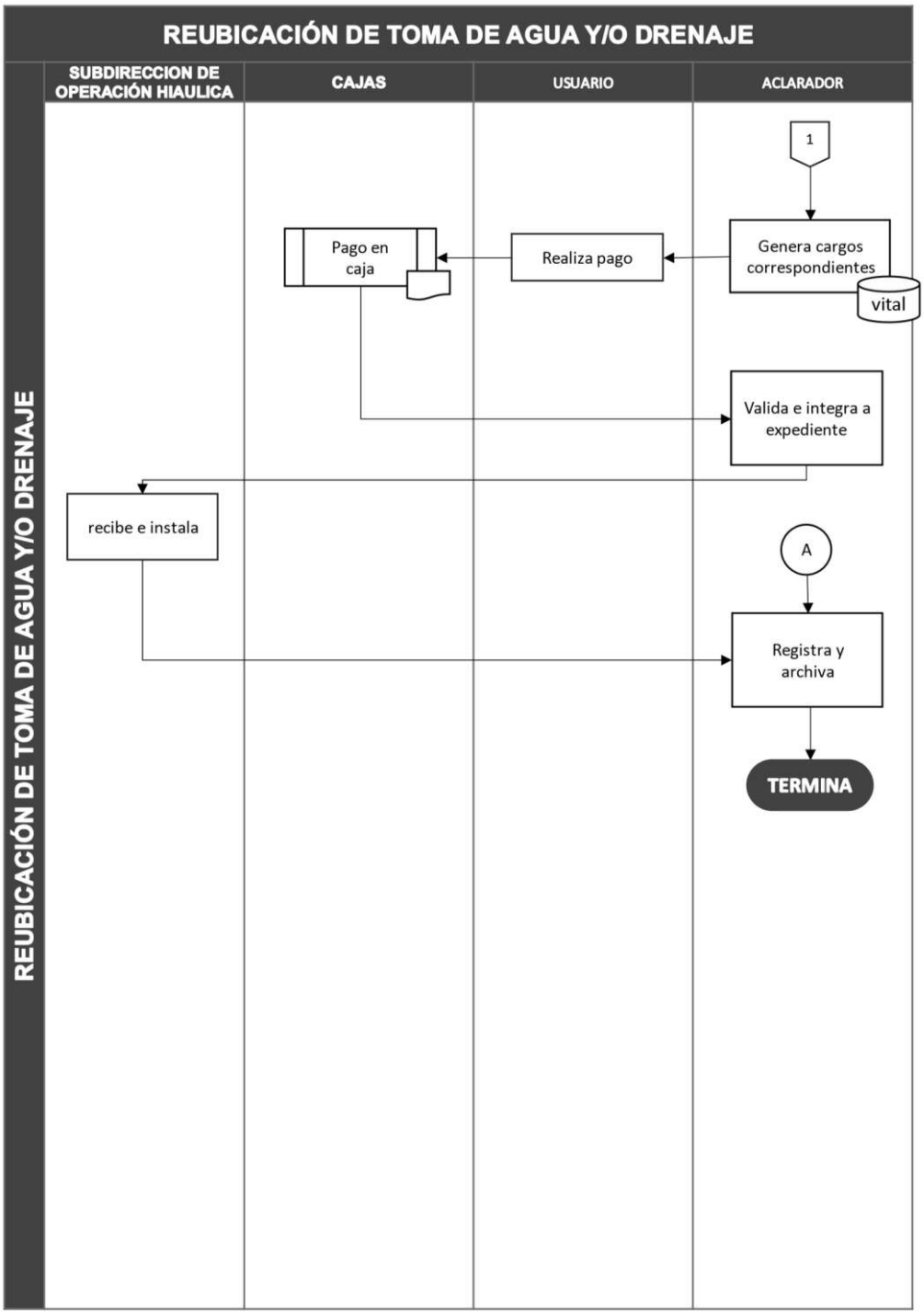
Este servicio se puede realizar cuando el usuario está al corriente con sus pagos de derechos por suministro de agua y drenaje.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta a solicitar el servicio de reubicación de toma.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Le proporciona la información y el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
3	**USUARIO**	Llena el Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios y entrega documentos.
4	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Recibe y valida la solicitud, así como, la documentación correspondiente, en caso de faltar documentos se regresa a usuario para que sea complementada.
5	**USUARIO**	Si le hace falta algún documento debe integrarlo para seguir con su trámite.
6	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Una vez que el Usuario entrega el expediente completo, se asigna un folio de solicitud generando el formato de Acta de visita de verificación SAP-51, RV0/08112019.
7	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe expediente y programa inspección para determinar factibilidad. Informa si es procedente lo solicitado.
8	**USUARIO**	Se presenta a solicitar informes de su trámite en el departamento de Atención a Usuarios.
9	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Informa al usuario si la reubicación es factible, así como el importe a pagar.
10	**USUARIO**	Pasa a cajas a realizar el pago de servicios correspondiente y regresa a Atención a Usuarios.
11	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES**	Corrobora el pago y remite el expediente a la Subdirección de Operación Hidráulica para su ejecución.
12	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe expediente, realiza los trabajos, al concluir remite el expediente a la Subdirección de Comercialización.
13	**ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIONES"**	Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
SUBDIRECCION DE OPERACIÓN HIAULICA
CAJAS
USUARIO
ACLARADOR
REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
1
Genera cargos correspondientes
vital
Realiza pago
Pago en caja
Valida e integra a expediente
recibe e instala
A
Registra y archiva
TERMINA

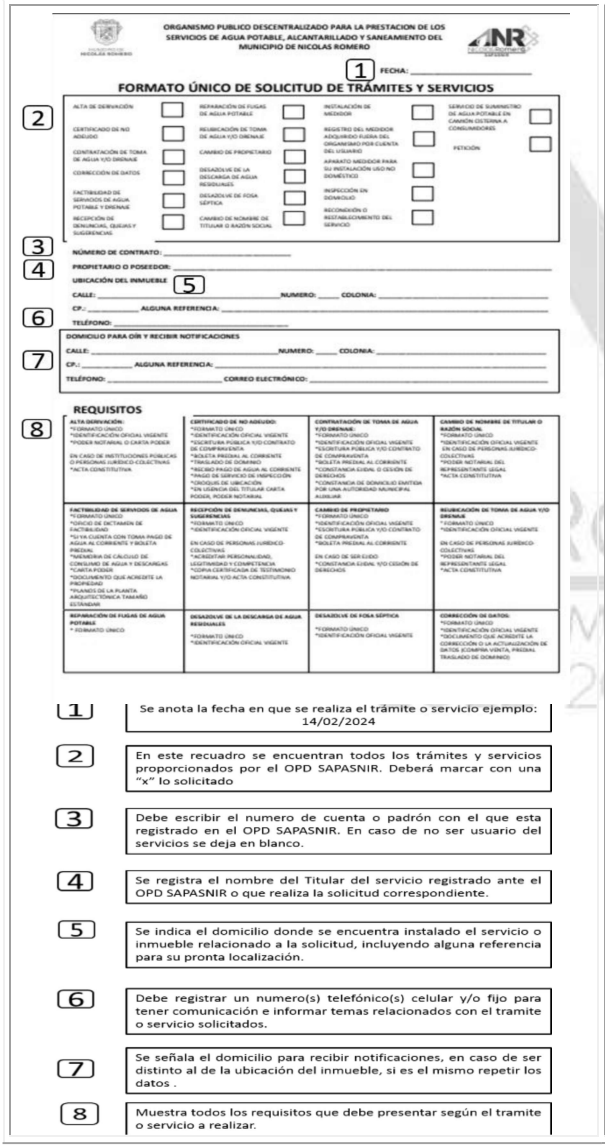
12. MEDICIÓN.

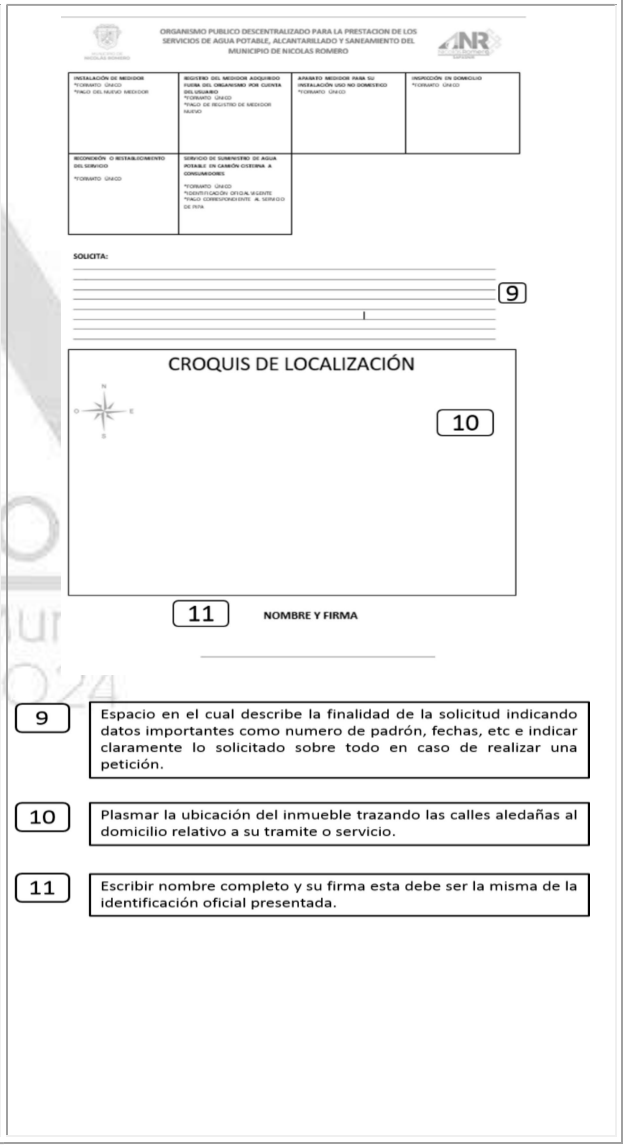
Indicadores.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

- Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231
- Acta de visita de verificación SAP-51, RV0/08112019.

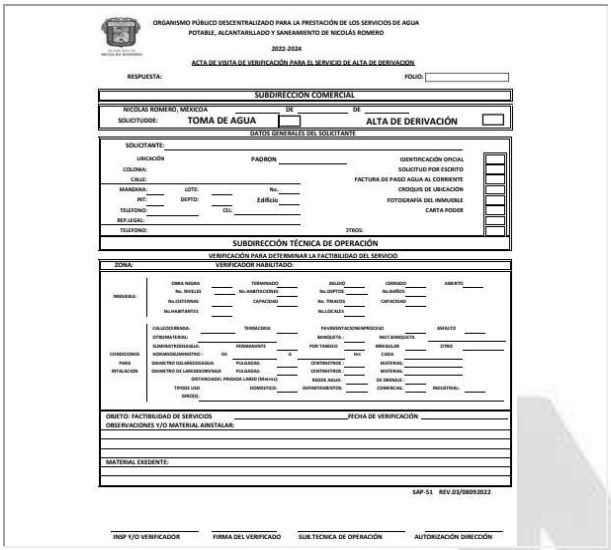
Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231





1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Acta de visita de verificación para el servicio de tomas de regularización y/o alta de derivación SAP-51, RV0/08112019



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

2022-2024

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALTA DE DERIVACION

RESPUESTA: FOLIO:

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

NICOLAS ROMERO, MEXICO A ___ DE ___ DE ___

SOLICITUDDE: TOMA DE AGUA ALTA DE DERIVACIÓN

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE:

UBICACIÓN PADRON IDENTIFICACIÓN OFICIAL

COLONIA: SOLICITUD POR ESCRITO

CALLE: FACTURA DE PAGO AGUA AL CORRIENTE

MANZANA: LOTE: No. CROQUIS DE UBICACIÓN

INT.: DEPTO: Edificio FOTOGRAFÍA DEL INMUEBLE

TELEFONO: CEL: CARTA PODER

REP.LEGAL:

TELEFONO: OTROS:

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN

VERIFICACIÓN PARA DETERMINAR LA FACTIBILIDAD DEL SERVICIO

ZONA: VERIFICADOR HABILITADO:

INMUEBLE: OBRA NEGRA TERMINADO MALO CERRADO ABIERTO

No. NIVELES No.HABITACIONES No.DEPTOS No.AÑOS

No.COSTUMBRES CAPACIDAD No. TINACOS CAPACIDAD

No.HABITANTES No.LOCALES

CONEXIONES PARA INSTALACION: CALLEJON/RANCHO: TERRACERIA PAVIMENTACION/IMPROCESO ASFALTO

OTRO MATERIAL: BANQUETA INST.BANQUETA

SUMINISTRO DIAGUA: PERMANENTE POR TANDEO IRREGULAR OTRO

HORARIO/SUMINISTRO: DE A RES CADA

DIAMETRO DEL ARRIDERAMAL: PULGADAS CONTRATISTAS MATERIAL

DIAMETRO DE LARGO/DERIVADO PULGADAS CONTRATISTAS MATERIAL

DISTANCIA(M): PRESION LARGO (Metros) RASGA AGUA DE ORDINAJE

TIPOSS USO DOMESTICO DEPARTAMENTOS COMERCIAL INDUSTRIAL

SIRVES:

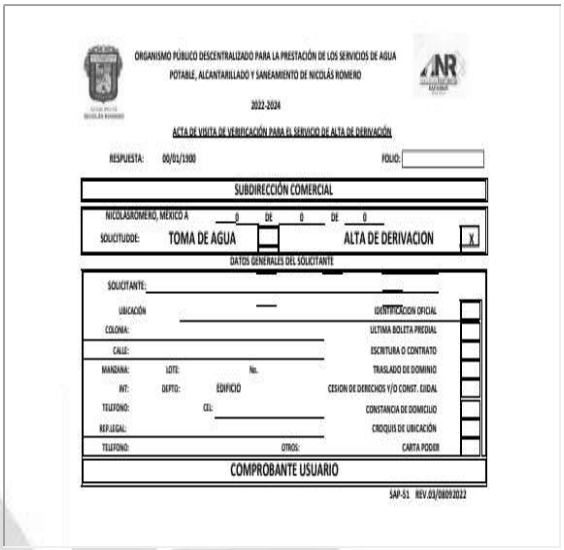
OBJETO: FACTIBILIDAD DE SERVICIOS FECHA DE VERIFICACIÓN

OBSERVACIONES Y/O MATERIAL AINSTALAR:

MATERIAL EXEDENTE:

SAP-51 REV.01/0809.2022

INSP Y/O VERIFICADOR FIRMA DEL VERIFICADO SUB.TECNICA DE OPERACIÓN AUTORIZACIÓN DIRECCIÓN



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

2022-2024

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALTA DE DERIVACIÓN

RESPUESTA: 00/01/1900 FOLIO:

SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

NICOLASROMERO, MEXICO A 0 DE 0 DE 0

SOLICITUDDE: TOMA DE AGUA ALTA DE DERIVACION X

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

SOLICITANTE:

UBICACIÓN IDENTIFICACION OFICIAL

COLONIA: ULTIMA BOLETA PREDIAL

CALLE: ESCRITURA O CONTRATO

MANZANA: LOTE: No. TRASLADO DE DOMINIO

INT: DEPTO: EDIFICIO CESION DE DERECHOS Y/O CONST. CUIDAL

TELEFONO: CEL: CONSTANCIA DE DOMICILIO

REP.LEGAL: CROQUIS DE UBICACIÓN

TELEFONO: OTROS: CARTA PODER

COMPROBANTE USUARIO

SAP-51 REV.01/0809.2022

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

X) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PAGO DE SERVICIOS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo generar y ejecutar el cobro de los servicios a los usuarios.

2. ALCANCE.

Aplica para cualquier tipo de ingreso al Organismo, por parte de usuarios, proveedores, o terceros. Subdirección de Administración y Finanzas.

3. REFERECIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Código Financiero Del Estado De México y Municipios;
- La Ley De Agua Del Estado De México y Municipios;
- Ley De Ingresos De Los Municipios del Estado De México;
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado Para La Prestación De Los Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento Del Municipio De Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y servicios “Pago de Servicios”

4. RESPONSABILIDADES.

Subdirección de Administración y Finanzas.

Jefe de cajas: Coordinar a los cajeros para su rotación en tiempos y lugares para realizar los cobros.

Cajero: Cobrar, recaudar o recibir las contribuciones a que están obligados los usuarios a pagar al Organismo por la prestación de los servicios.

5. DEFINCIONES.

Servicio: Se refiere a los bienes y servicios que presta el Organismo Público Descentralizado de conformidad a la Normatividad correspondiente.

6. INSUMOS.

Se requiere de una orden de pago, estado de cuenta o recibo.

7. RESULTADO.

Se emite un comprobante de pago sellado.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Corrección de Datos de Registro.
- Contratación de Toma de Agua y Drenaje.
- Reubicación de Toma de Agua y Drenaje.

9. POLÍTICAS.

Formas de pago: Efectivo, tarjeta de crédito o débito (excepto American Express), cheque de caja o certificado, transferencia electrónica, (salvo autorización previa).

En el caso de transferencias, el usuario debe solicitar la aprobación anticipada con la subdirección de Administración y Finanzas la cual realiza la transacción. El Departamento de Cajas debe solicitar el estado de cuenta a Finanzas para corroborar el depósito. Para el traslado de valores a las sucursales bancarias, se solicita el apoyo de Seguridad Pública, con lo que se busca mitigar los riesgos inherentes.

Para el caso de cajas móviles, el procedimiento en general es el mismo ya que la conexión es vía internet al sistema.

Periódicamente, personal del Órgano Interno de Control, realiza auditorías y arqueos a las diferentes cajas del Organismo, con la finalidad de corroborar que se mantiene un control adecuado de los ingresos.

El personal de cajas verifica siempre que los recibos y/o facturas emitidas cumplan con las características y requisitos establecidos en la ley en materia física aplicable antes de su entrega al usuario.

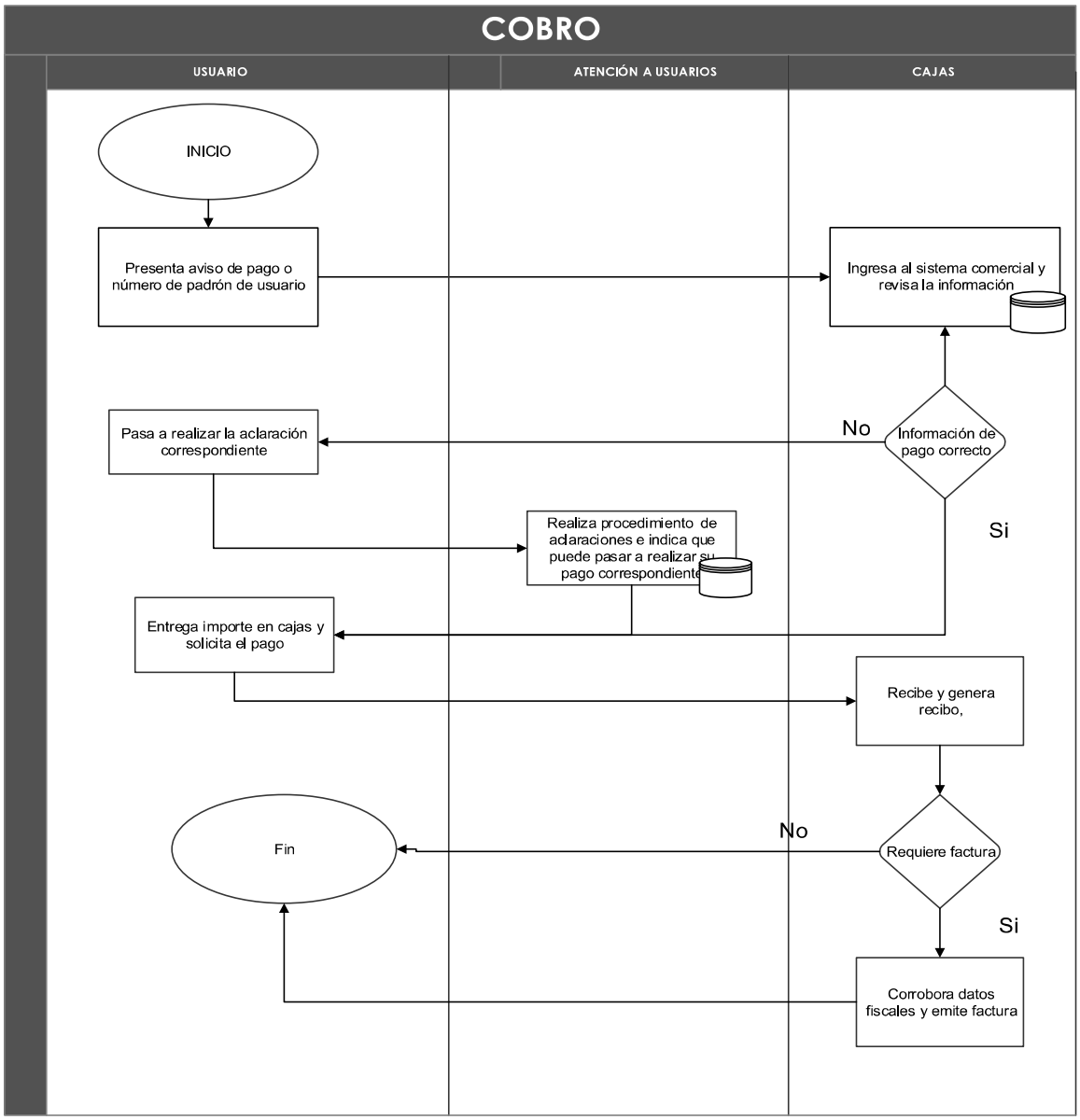
Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos recibos o facturas que no cumplen con los requisitos determinados en la ley en materia física aplicable respectivo, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal y/o sello de cancelado; ningún recibo no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por el Subdirector de Administración y Finanzas, el Subdirector Comercial o el Director. La detección de recibos o facturas no conformes generalmente se realiza al momento de que el usuario regresa a realizar un segundo pago, en cuyo caso, se le realiza una fe de erratas.

Diariamente, cajas genera en el Sistema Comercial las facturas de los recibos que no hayan sido solicitadas por el usuario. Los PDF y XML son entregados al final de mes al Departamento de Ingresos y Egresos, a través de una carpeta compartida; Ingresos a su vez entrega estos archivos a la Subdirección de Administración y Finanzas para su envío al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. OSFEM.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Presenta su aviso de pago
2	**CAJAS**	Recibe e ingresa a sistema comercial, verifica que el cobro sea el adecuado, de lo contrario solicita al usuario pasar a aclaraciones Punto 4
3	**ACLARACIONES**	Realiza la aclaración correspondiente.
4	**USUARIO**	Solicita realizar su pago
5	**CAJAS**	El sistema genera el recibo, sella firma y entrega al usuario
6	**CAJAS**	Pregunta si requiere factura, si es correcto corrobora los datos fiscales y genera la factura
7	**USUARIO**	Recibe factura o su recibo

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12 MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No Aplica.

XI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

1. OBJETIVO.

Recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública.

2. ALCANCE.

Aplicable a la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, como las áreas Administrativas que integran el Organismo, las cuales cuenta con atribuciones, funciones y responsabilidades para poder otorgar una respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, así como la ciudadanía interesada en obtener información

3. REFERENCIAS.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, Artículo 53. Gaceta del Gobierno, el 4 de mayo de 2016, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Artículo 30. Gaceta Municipal.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Solicitudes de Accesos a la Información Pública”

4. RESPONSABILIDADES.

Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia:

- Recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información requeridas al Organismo.
- Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.
- Realizar con efectividad, los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información.
- Entregar, en su caso, a los particulares la información solicitada.
- Efectuar las solicitudes

De las áreas administrativas:

- Localizar la información que le solicite la Unidad de Transparencia Municipal.
- Proporcionar la información que obre en los archivos y que le sea solicitada.
- Dar respuesta a las solicitudes de información en los plazos establecidos.

- Integrar y presentar la propuesta de clasificación de la información, cuando aplique mismo que deberá ir fundamentos y motivado

5. DEFINICIONES.

Áreas: Instancias que cuentan o puedan contar con la información. Tratándose del sector público, serán aquellas que estén previstas en el reglamento interior, estatuto orgánico respectivo o equivalentes;

Documento: Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades, funciones y competencias de los sujetos obligados, sus servidores públicos e integrantes, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico;

Información clasificada: Aquella considerada por la presente Ley como reservada o confidencial;

Solicitud de información: Es la petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados del Estado de México, esto sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de designar los datos solicitados (se pueden hacer solicitudes verbales, escritas y electrónicas).

Unidad de transparencia: La establecida por los sujetos obligados 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;

6. INSUMOS.

Formato de solicitud de Información Pública.

7. RESULTADOS.

Obtención de documentación donde se envía la respuesta a su solicitud de acceso.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

9. POLÍTICAS.

El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad solicitada, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades.

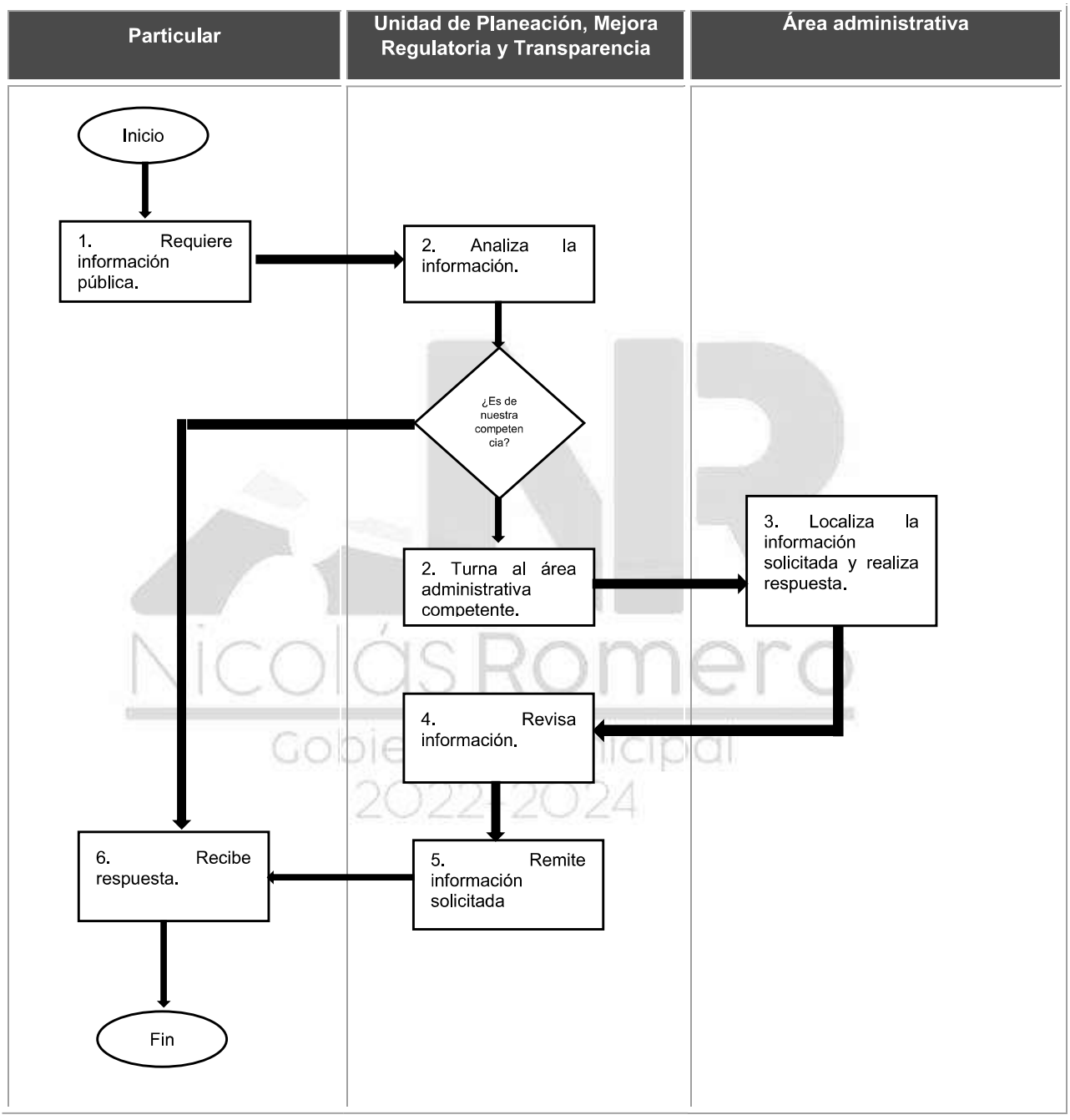
La Unidad de Transparencia tendrá disponible la información solicitada, durante un plazo mínimo de sesenta días hábiles, contado a partir de que el solicitante hubiere realizado, en su caso, el pago respectivo, el cual deberá efectuarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles.

De manera excepcional, cuando de forma fundada y motivada así lo determine este Organismo, en aquellos casos en que la información solicitada que ya se encuentre en su posesión implique análisis, estudio o procesamiento de documentos cuya entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnicas administrativas y humanas del Organismo para cumplir con la solicitud, en los plazos establecidos para dichos efectos, se podrá poner a disposición del solicitante los documentos en consulta directa, salvo la información clasificada. En todo caso, se facilitará su copia simple o certificada, así como su reproducción por cualquier medio disponible en las instalaciones del sujeto obligado o que, en su caso, aporte el solicitante.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Particular**	El particular requiere información pública al Organismo.
2	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Analiza la información, verifica que sea información competente al Organismo, de lo contrario se informa la incompetencia fundada y motivada, si es competencia del organismo turna a el área administrativa competente
3	**Área administrativa**	Localiza la información solicitada, realiza oficio de respuesta y envía a la Unidad de Transparencia.
4	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Revisa que la información se encuentre completa de acuerdo a lo solicitado por el particular y realiza oficio de respuesta.
5	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia**	Entrega al particular la información solicitada.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

Número de solicitudes ingresadas trimestralmente / Número de solicitudes atendida trimestralmente.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato e de Solicitud de Información Pública



Infoem

FORMATO DE SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA

RECEPCION

Lugar: Fecha (dd/mm/aaaa): Hora (hh:mm):

Nombre del Sujeto Obligado:

PERSONA FISICA

NOMBRE:

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE (S)

DATOS OPCIONALES

Información utilizada únicamente para fines estadísticos

RFC: CURP: SEXO: FEMENINO MASCULINO

FECHA DE NACIMIENTO(dd/mm/aaaa): OCUPACION:

PERSONA MORAL

RAZON O DENOMINACION SOCIAL:

NOMBRE DEL REPRESENTANTE:

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE (S)

DOMICILIO

CALLE: NUM. EXTERIOR: NUM. INTERIOR:

ENTIDAD FEDERATIVA: MUNICIPIO: C.P.

COLONIA O LOCALIDAD: TELEFONO (Opcional):

SUJETO OBLIGADO AL QUE SOLICITA LA INFORMACION:

INFORMACION SOLICITADA

DESCRIPCION CLARA Y PRECISA DE LA INFORMACION QUE SOLICITA:

CUALQUIER OTRO DETALLE QUE FACILITE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION:

MODALIDAD DE ENTREGA:

Elija con una "X" la opción deseada:

Copias Simples (Con costo) Consulta directa (Sin costo) CD-ROM (Con costo)

Copias Certificadas (Con Costo) Disquete 3.5" (Con costo) OTRO TIPO DE MEDIO (Especificar):

FORMATO GRATUITO

XII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE DERECHO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN (ARCO).

1. OBJETIVO.

Tramitar las solicitudes para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de datos personales.

2. ALCANCE.

Aplicable a la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, como las áreas Administrativas que integran el Organismo, las cuales cuenta con atribuciones, funciones y responsabilidades para poder otorgar una respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, así como la ciudadanía interesada en obtener información

3. REFERENCIAS.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Artículos 25 fracciones XVIII, XIX Y XX, 29. Gaceta Municipal,
- Cédula de Trámites y Servicios “Solicitudes de Derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO)

4. RESPONSABILIDADES.

De la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.

- Recibir y dar seguimiento al trámite de solicitudes de derecho ARCO
- Realizar con efectividad, los trámites interno necesarios para la atención de solicitudes de derecho ARCO
- Efectuar las notificaciones a los solicitantes

De las áreas administrativas.

- Localizar la base de datos en la que se encuentran los datos personales sobre los que el titular solicita ejercer sus derechos ARCO
- Proponer de manera fundamentada y motivada la procedencia o improcedencia de la solicitud.
- Dar respuesta a la solicitud de derechos ARCO en los plazos establecidos.

5. DEFINICIONES.

Administrador: a la servidora o el servidor público o persona física facultada y nombrada por el Responsable para llevar a cabo tratamiento de datos personales y que tiene bajo su responsabilidad los sistemas y bases de datos personales;

Áreas Administrativas: a las instancias que pertenecen los sujetos obligados que cuenten o puedan contar, dar tratamiento y ser responsables o encargados, usuarias o usuarios de los sistemas y bases de datos personales previstos en las disposiciones legales aplicables;

Base de Datos: al conjunto de archivos, registros, ficheros, condicionados a criterios determinados con independencia de la forma o modalidad de su creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento, organización y acceso;

Datos personales: a la información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad, y que esté almacenada en los sistemas y bases de datos, se considerará que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier documento informativo físico o electrónico.

Derechos ARCO: a los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de datos personales.

Derecho de Acceso: Consiste en solicitar y recibir información sobre nuestros datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como saber sobre las condiciones y generalidades de su tratamiento; por ejemplo, el origen de los datos y las cesiones realizadas o por efectuar, entre otros aspectos.

Derecho de Cancelación: Puede ejercerse cuando estimamos que los datos resultan inadecuados o excesivos o cuando ya concluyo la finalidad para la cual se recabaron. De esta manera, es posible solicitar la cancelación de los datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, con el propósito de que ya no queden en su posesión y sus tratamientos se detengan.

Derecho de Rectificación: Se refiere a la posibilidad de solicitar la corrección de nuestros datos personales, cuando resulten inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de Oposición: Reside en la posibilidad, en todo momento y por razones legítimas, de impedir el tratamiento de nuestros datos personales para cualquier finalidad; especialmente, si la información se recopilo sin nuestro consentimiento; se nos causa un daño y perjuicio; los datos personales son objeto de un tratamiento automatizado que afecta nuestros intereses, derechos o libertades; si advertimos que se nos identifica con registros de los cuales no somos titulares o cuando existen motivos fundados para ello y la Ley no dispone lo contrario.

SARCOEM: Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México.

Solicitud de derechos ARCO: Se refiere a aquel derecho que tiene un Titular de datos personales, para solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos ante el sujeto obligado que este en posesión de los mismos (se pueden hacer solicitudes verbales, escritas y electrónicas).

Tratamiento: a las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales; y,

Titular: A la persona física o jurídica colectiva que corresponden los datos personales que sean objeto de tratamiento.

6. INSUMOS.

Solicitud de ejercicio de Derecho.

7. RESULTADOS.

Documento donde se ejercicio el ejercicio de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

No aplica.

9. POLÍTICAS.

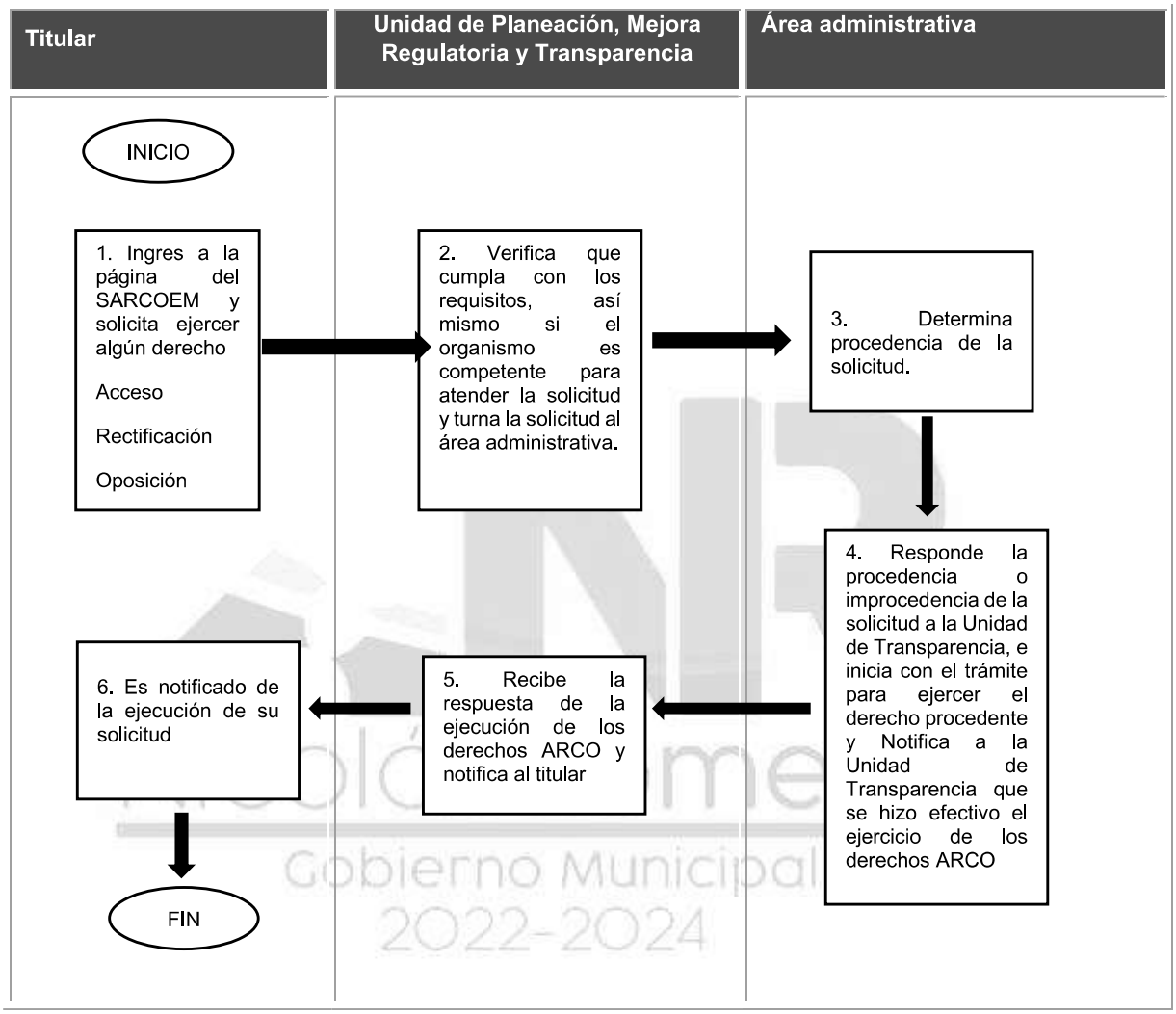
- La Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, así como las áreas administrativas del Organismo fomentarán la protección de los datos personales de los que hacen tratamiento.
- Las áreas administrativas recabarán únicamente los datos personales que necesiten para la prestación de los trámites y servicios que ofrecen conforme a sus facultades.
- La Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia dará trámite a aquellas solicitudes de derechos ARCO apegadas a la normatividad aplicable a la materia.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**TITULAR**	Ingresa a la página del SARCOEM (Usuario y Contraseña), Ejerce cualquiera de los Derechos ARCO
2	**UNIDAD DE TRANSPARENCIA**	Verifica que cumpla con los requisitos, que el Organismo sea competente para atender y turna la solicitud al área administrativa
3	**ÁREA ADMINISTRATIVA**	Determina la procedencia de la solicitud. Art. 117 de la LPDPPSOEMYM)
4	**ÁREA ADMINISTRATIVA**	Responde la procedencia o improcedencia de la solicitud a la Unidad de Transparencia, e inicia con el trámite para ejercer el derecho procedente y Notifica a la Unidad de Transparencia que se hizo efectivo el ejercicio de los derechos ARCO
5	**UNIDAD DE TRANSPARENCIA**	Recibe la respuesta de la ejecución de los derechos ARCO y notifica al titular
6	**TITULAR**	Es notificado de la ejecución de su solicitud

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

Número de solicitudes recibidas / Número de solicitudes atendidas.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Derecho de Acceso a Datos Personales



Solicitud del derecho de Acceso a Datos Personales
(Formato Autorizado para su presentación por Escrito)

Folio Número:

Fecha y hora de recepción: ___/___/___ hrs. (día mes año)

AVISO IMPORTANTE:

Antes de llenar el presente formato, revise el aviso de privacidad del sistema SARCOEM, el cual se encuentra a su disposición en el sitio electrónico https://www.infoem.org.mx/doc/avisosDePrivacidad/DI%20Sarcoem.pdf o a través de los Módulos de Acceso y de las Unidades de Transparencia.

1.- Nombre de la Entidad o Dependencia y Area, responsable de tratar los datos personales:

2.- Datos del Solicitante

Primer Apellido | Segundo Apellido | Nombre (s)

Información Estadística: Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación. Ocupación:

Empresario | Servidor público | Empleado u obrero
Medios de comunicación | Asociación política | Organización no gubernamental
Comerciante | Académico o estudiante | Otro _____ (especifique)

Género: Femenino | Masculino

Edad: _____

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios
Tels. 0722 2 26 19 80 y Lada sin costo: 01 800 821 0441 / www.infoem.org.mx
Calle de Pino Suárez s/n actualmente Carretera Toluca - Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, C.P. 52166 Metepec, Estado de México



3.- Documento oficial de identificación del solicitante.

Marcar con una "X" el documento que se presenta para acreditar identidad. Se deberá anexar copia simple de la identificación oficial

Credencial para votar (INE) | Pasaporte | Licencia de conducir
Cédula profesional | Cartilla del Servicio Militar Nacional | Otra identificación oficial con fotografía _____

4.- Datos de personalidad y representación.

¿Actúa a nombre propio o en representación de un tercero? Marcar con una "X" la opción deseada.

A nombre propio.
En representación de un tercero. Marcar con una "X" la opción deseada | Persona física. | Persona moral o jurídico colectiva

Datos de Representación

Nombre del Representado (nombre y apellidos en caso de persona física / nombre o razón social en caso de personas morales o jurídico colectivas).

Registro Federal de Contribuyentes(RFC)
Clave Única de Registro de Población (CURP)

Documento con el cual se acredita identidad del representado.

Documento que acredita la representación | Vigencia



5.- Medio para oir y recibir notificaciones.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia del medio de su elección:

A. Personal. Por favor indique la opción en la cual se deberá llevar a cabo la notificación. I | II

I. En domicilio particular:

Calle: _____ No. exterior: ____ No. Interior ____

Colonia o localidad: _____ Delegación o Municipio: _____ C.P. _____

Entidad Federativa (Estado): _____ País: _____

II. Notificación en la Unidad de Transparencia.

B. Correo electrónico.

Dirección de correo electrónico: _____

C. SARCOEM.

D. Correo certificado (con costo).

E. Lista publicada en estrados.

Autorización de personas.

Manifiesto que es mi voluntad autorizar a las siguientes personas, para que a mi nombre: I. Oigan y reciban notificaciones/ II. Reciban documentos.

Nombre del autorizado	Tipo de autorización	Nombre del autorizado	Tipo de autorización
1.		3.	
2.		4.	



6.- Solicitud de acceso.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia de su solicitud:

Nombre del (los) Sistema(s) de Datos Personales en el (los) que se solicita el acceso: 1. 2. 3. 4. 5.

El ejercicio de mi derecho de acceso comprende todos los sistemas de datos personales que obren en posesión del Sujeto Obligado.

Tipo de información a la cual se solicita el acceso (puede seleccionar varias opciones):

A. Tipo de datos personales registrados en la base de datos.
B. Datos personales registrados en la base de datos.
C. Otra información sobre datos personales que estén en posesión del sujeto obligado.
D. El origen de los datos personales o medio por el cual fueron obtenidos.
E. El tratamiento del cual son objeto los datos personales.
F. Las cesiones de datos personales realizadas o que se pretendan realizar.
G. Aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento de los datos personales.

6.1.- Descripción clara y precisa de los datos personales a los que solicita su acceso:

Deberá completar este recuadro en caso de haber elegido las letras B, C, D, E y F:

Tipo de información solicitada (anotar letra correspondiente)	Descripción clara y precisa de los datos personales a los que solicita su acceso:	La solicitud comprende todos los datos personales que obren en el Sistema. Marcar con una "X"



6.2.- Información adicional, complementaria o aclaratoria (cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales).

6.3.- Documentos adicionales (cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales):

6.4.- Modalidades de Acceso

Elija con una "X" la opción deseada (puede elegir más de una opción):

GRATUITAS	CON COSTO (pago de derechos)
Consulta directa	Copias fotostáticas.
SARCOEM	Copias certificadas.
Información en medio magnético, electrónico o mecánico facilitado por el titular	Soporte electrónico proporcionado por la entidad.
Otro medio gratuito	Otro medio con costo

NOTA IMPORTANTE:

El acceso no siempre puede ser proporcionado por la modalidad intentada, por lo que en la respuesta, de manera fundada y motivada se le podrá sugerir otra vía; en caso de que no se encuentre conforme con la respuesta y considere que la modalidad solicitada sí es procedente, le asistirá el derecho de interponer recurso de revisión en contra de la respuesta que le hubiera sido proporcionada.

El acceso gratuito por medios electrónicos, eventualmente podrá requerir un pago de derechos previo, cuando la información solicitada no se encuentre disponible en medio electrónico y no exista obligación de la entidad para conservarla en dicho medio, por lo que para la procedencia del derecho de acceso por la vía intentada, deberá cubrirse el derecho relativo a la digitalización de los documentos o registros seleccionados.



Al elegir la opción SARCOEM, usted acepta las condiciones del tratamiento previsto en el aviso de privacidad respecto a la difusión y transmisión de los datos personales que contenga su solicitud, por lo que para garantizar la seguridad de la información usted deberá crear una contraseña y proporcionarla en sobre cerrado al responsable del Módulo de Transparencia, la cual le permitirá visualizar el contenido del documento solicitado.

7.- Firma o huella dactilar del solicitante

Manifiesto que es mi voluntad llevar a cabo la presente solicitud de acceso, en la que me fue facilitado el aviso de privacidad con anterioridad, el cual he leído y entendido, por lo que acepto las condiciones a las cuales se encuentra sujeto el tratamiento de mis datos personales y la firma o huella dactilar que se imprime en este formato, constituye autorización expresa para los efectos previstos en el aviso de privacidad referido.

Firma o huella

INSTRUCCIONES DE LLENADO

1. En el primer apartado se deberá colocar el nombre del Sujeto Obligado (Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero) al que va dirigida la solicitud. **(Información Obligatoria de llenar).**

2. Se deberá de colocar el nombre completo del solicitante (**Información Obligatoria de llenar**). La información estadística que se solicita solo es para los fines que se especifican y su llenado es opcional

3. Seleccione el documento oficial con el que se identifica como el titular de los datos personales; del mismo modo deberá de entregar una copia simple de la identificación oficial que se muestra para acreditar personalidad.

4. En el apartado número cuatro, deberá de acreditarse la personalidad en caso de actuar por medio de un representante legal, ya sea de Persona Física o de Persona Jurídico Colectiva; en caso de tratarse del representante legal deberá de acreditar la personalidad.

5. Medios de Notificación: se especifican 5 medios de notificación (de la letra A a la letra E) se deberá de seleccionar el medio por el cual se prefiere que se le notifique la respuesta a su solicitud. Para la opción A, notificación personal, se tienen dos opciones adicionales: en su domicilio por lo cual se le solicite su domicilio particular o por medio de la Unidad de Transparencia, donde usted tendrá que asistir a recoger la respuesta a su solicitud.

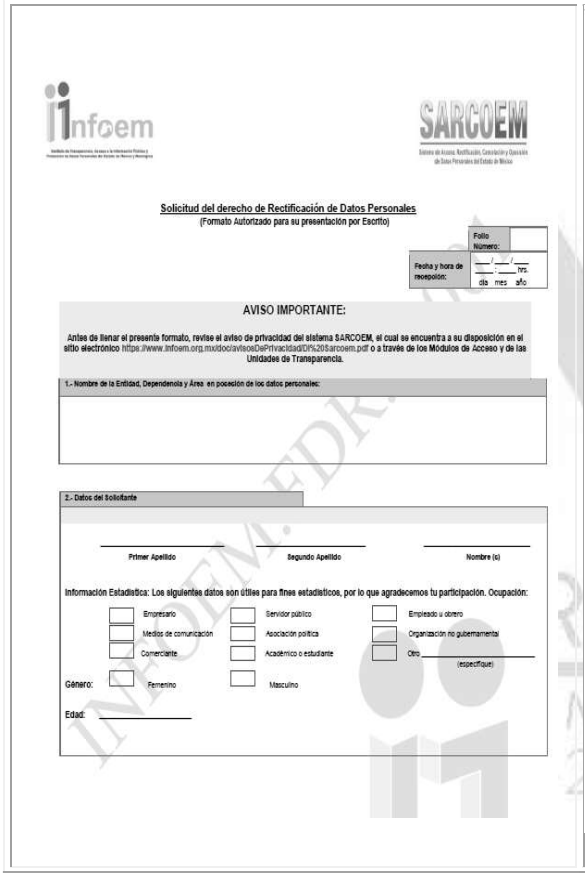
Para el caso de que se señale domicilio fuera del Estado de México, las notificaciones se realizarán por estrados.
6. En el apartado sexto se deberá colocar (en caso de que se conozca) el nombre del Sistema de Datos Personales en el cual se encuentran los datos personales de los cuales se desprende la solicitud. Si no se conoce esta información, se deberá señalar que la solicitud va dirigida para todas las Bases de Datos del Sujeto Obligado.

Así mismo, se deberá de indicar el tipo de información a la cual solicita el acceso, seleccionando una o varias de las opciones que se le presentan en el apartado. Deberá a su vez, identificar el tipo de información de la que solicita el acceso, la descripción clara de los datos personales a los cuales está solicitando el acceso, así como determinar si la solicitud es para todos los sistemas de datos con los que cuenta el sujeto obligado o en su caso determinar si es en un sistema en específico.
Podrá colocar cualquier información adicional o aclaratoria siempre y cuando así lo considere, del mismo modo, podrá describir documentos adiciones o información que facilite la localización de la información a la que solicita el acceso.

7. En el apartado 6.4 se le solicitará que indique la modalidad por la desea que se le entregue la información ya sea en vía electrónica la cual será de forma gratuita o por medio de copias simples, certificadas o algún medio electrónico especifico lo cual generaría un costo, mismo que deberá de ser cubierto para que la información sea entregada.

8. Se solicita la firma o huella del titular de los datos personales o representante legal que realiza la solicitud. El llenado de esta información es Obligatorio para la realización del trámite.

Solicitud de derecho de Rectificación de datos personales



Solicitud del derecho de Rectificación de Datos Personales
(Formato Autorizado para su presentación por Escrito)

Folio Número:

Fecha y hora de recepción: ___/___/___ ___:___ hrs. día mes año

AVISO IMPORTANTE:

Antes de llenar el presente formato, revise el aviso de privacidad del sistema SARCOEM, el cual se encuentra a su disposición en el sitio electrónico https://www.infoem.org.mx/doc/avisosDePrivacidad/DI%203arcoem.pdf o a través de los Módulos de Acceso y de las Unidades de Transparencia.

1.- Nombre de la Entidad, Dependencia y Área en posesión de los datos personales:

2.- Datos del Solicitante

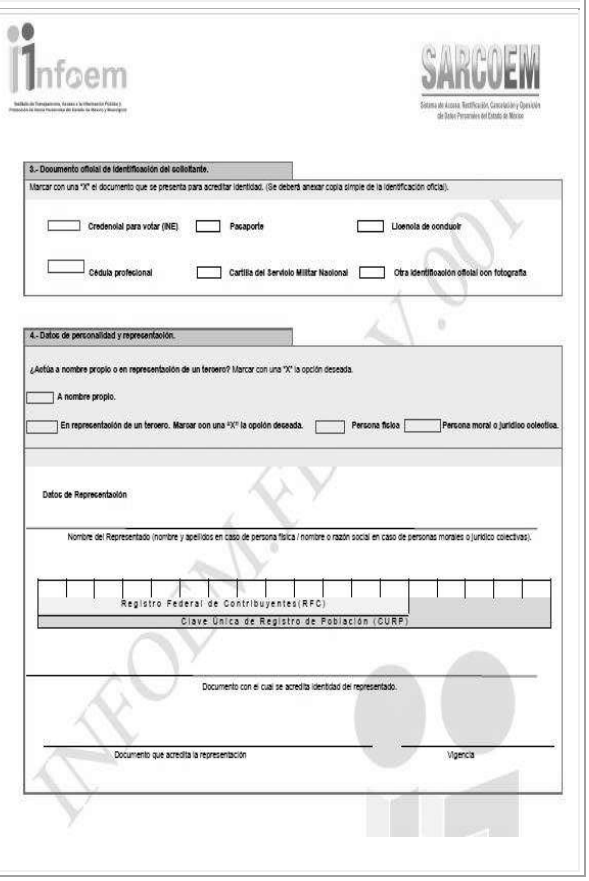
Primer Apellido | Segundo Apellido | Nombre (s)

Información Estadística: Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación. Ocupación:

Empresario | Servidor público | Empleado u obrero
Medios de comunicación | Asociación política | Organización no gubernamental
Comerciante | Académico o estudiante | Otro _____ (especifique)

Género: Femenino | Masculino

Edad: _____



3.- Documento oficial de identificación del solicitante.

Marcar con una "X" el documento que se presenta para acreditar identidad. (Se deberá anexar copia simple de la identificación oficial).

Credencial para votar (INE) | Pasaporte | Licencia de conducir
Cédula profesional | Cartilla del Servicio Militar Nacional | Otra identificación oficial con fotografía

4.- Datos de personalidad y representación.

¿Actúa a nombre propio o en representación de un tercero? Marcar con una "X" la opción deseada.

A nombre propio.

En representación de un tercero. Marcar con una "X" la opción deseada. Persona física | Persona moral o jurídico colectiva.

Datos de Representación

Nombre del Representado (nombre y apellidos en caso de persona física / nombre o razón social en caso de personas morales o jurídico colectivas).

Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
Clave Única de Registro de Población (CURP)

Documento con el cual se acredita identidad del representado.

Documento que acredita la representación | Vigencia



5.- Medio para oír y recibir notificaciones.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia del medio de su elección:

A. Personal. Por favor indique la opción en la cual se deberá llevar a cabo la notificación. I II

I. En domicilio particular:

Calle: _____ No. exterior: _____ No. Interior _____

Colonia o localidad: _____ Delegación o Municipio: _____ C.P.: _____

Entidad Federativa (Estado): _____ País: _____

II. Notificación en la Unidad de Transparencia.

B. Correo electrónico.

Dirección de correo electrónico: _____

C. SARCOEM.

D. Correo certificado (con costo).

E. Lista publicada en estrados.

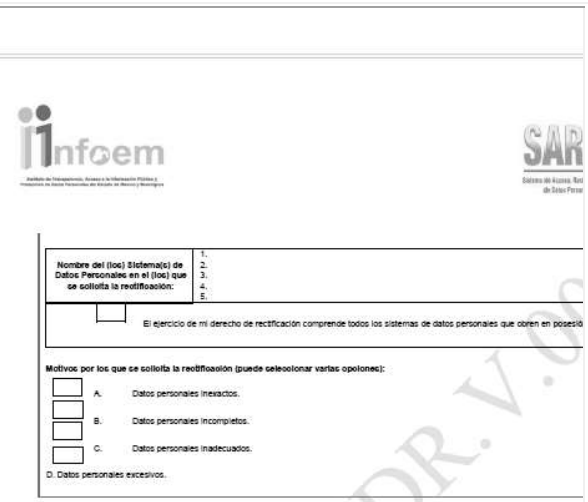
Autorización de personas.

Manifiesto que es mi voluntad autorizar a las siguientes personas, para que a mi nombre: I. Oigan y reciban notificaciones/ II. Reciban documentos.

Nombre del autorizado	Tipo de autorización	Nombre del autorizado	Tipo de autorización
1.		3.	
2.		4.	

6.- Solicitud de rectificación.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia de su solicitud:



Nombre del (los) Sistema(s) de Datos Personales en el (los) que se solicita la rectificación:	1. 2. 3. 4. 5.

El ejercicio de mi derecho de rectificación comprende todos los sistemas de datos personales que obren en posesió

Motivos por los que se solicita la rectificación (puede seleccionar varias opciones):

A. Datos personales inexactos.

B. Datos personales incompletos.

C. Datos personales inadecuados.

D. Datos personales excesivos.



6.1.- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita rectificación:

Motivo por el que se solicita la rectificación	Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita rectificación:	Modificaciones a realizarse
Documentos que sustentan la petición (deberá exhibirse el original y agregar copia fotostática como anexo)		

Motivo por el que se solicita la rectificación	Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita rectificación:	Modificaciones a realizarse
Documentos que sustentan la petición (deberá exhibirse el original y agregar copia fotostática como anexo)		

Motivo por el que se solicita la rectificación	Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita rectificación:	Modificaciones a realizarse
Documentos que sustentan la petición (deberá exhibirse el original y agregar copia fotostática como anexo)		

6.2.- Información adicional, complementaria o aclaratoria (cualquier otro motivo que justifique su solicitud de rectificación).



8.3.- Documentos adicionales (cualquier otro elemento que apoye la procedencia de su solicitud de rectificación):

7.- Firma o huella dactilar del solicitante

Manifiesto que es mi voluntad llevar a cabo la presente solicitud de rectificación, en la que me fue facilitado el aviso de privacidad con anterioridad, el cual he leído y entendido, por lo que acepto las condiciones a las cuales se encuentra sujeto el tratamiento de mis datos personales y la firma o huella dactilar que se imprime en este formato, constituye autorización expresa para los efectos previstos en el aviso de privacidad referido.

Firma o huella dactilar del solicitante

1. En el primer apartado se deberá colocar el nombre del Sujeto Obligado (Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero) al que va dirigida la solicitud. **(Información Obligatoria de llenar).**

2. Se deberá de colocar el nombre completo del solicitante **(Información Obligatoria de llenar).** La información estadística que se solicita solo es para los fines que se especifican y su llenado es opcional.

3. Seleccione el documento oficial con el que se identifica como el titular de los datos personales; del mismo modo deberá de entregar una copia simple de la identificación oficial que se muestra para acreditar personalidad.

4. En el apartado número cuatro, deberá de acreditarse la personalidad en caso de actuar por medio de un representante legal, ya sea de Persona Física o de Persona Jurídico Colectiva; en caso de tratarse del representante legal deberá de acreditar la personalidad.

5. Medios de Notificación: se especifican 5 medios de notificación (de la letra A a la letra E) se deberá de seleccionar el medio por el cual se prefiere que se le notifique la respuesta a su solicitud. Para la opción A, notificación personal, se tienen dos opciones adicionales: en su domicilio por lo cual se le solicite su domicilio particular o por medio de la Unidad de Transparencia, donde usted tendrá que asistir a recoger la respuesta a su solicitud.

6. En el apartado sexto se deberá colocar (en caso de que se conozca) el nombre del Sistema de Datos Personales en el cual se encuentran los datos personales de los cuales se desprende la solicitud. Si no se conoce esta información, se deberá señalar que la solicitud va dirigida para todas las Bases de Datos del Sujeto Obligado.

Para el caso de que se señale domicilio fuera del Estado de México, las notificaciones se realizarán por estrados.
Dentro del mismo apartado, se solicita se especifique el tipo de rectificación:
• Inexactos: cuando los datos personales cuenten con algún error.

• Incompletos: cuando sea necesario proporcionar más datos personales

• Inadecuados: cuando los datos sean contrarios, extemporáneos, improcedentes etc.

• Excesivos: cuando se detecte que el sujeto obligado cuenta con más datos de los que son necesarios.

Se deberá de explicar el motivo de la rectificación, así como una descripción de los datos y la modificación que se solicita realizar.
7. Se solicita la firma o huella del titular de los datos personales o representante legal que realiza la solicitud.

El llenado de esta información es Obligatorio para la realización del trámite.

Solicitud de Derecho de Cancelación de datos personales



Solicitud del derecho de Cancelación de Datos Personales
(Formato Autorizado para su presentación por Escrito)

Folio Número:

Fecha y hora de recepción: __/__/__ hrs. (día mes año)

AVISO IMPORTANTE:

Antes de llenar el presente formato, revise el aviso de privacidad del sistema SARCOEM, el cual se encuentra a su disposición en el sitio electrónico https://www.infoem.org.mx/doc/avisosDePrivacidad/OTh20Sarcoem.pdf o a través de los Módulos de Acceso y de las Unidades de Transparencia.

1.- Nombre de la Entidad, Dependencia y Área en posesión de los datos personales:

2.- Datos del Solicitante

Primer Apellido | Segundo Apellido | Nombre (s)

Información Estadística: Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación. Ocupación:

Empresario | Servidor público | Empleado u obrero
Medios de comunicación | Asociación política | Organización no gubernamental
Comerciante | Académico o estudiante | Otro (especifique)

Género: Femenino | Masculino

Edad:



3.- Documento oficial de identificación del solicitante.

Marcar con una "X" el documento que se presenta para acreditar identidad. (Se deberá anexar copia simple de la identificación oficial).

Credencial para votar (INE) | Pasaporte | Licencia de conducir
Cédula profesional | Cartilla del Servicio Militar Nacional | Otra identificación oficial con fotografía

4.- Datos de personalidad y representación.

¿Actúa a nombre propio o en representación de un tercero? Marcar con una "X" la opción deseada.

A nombre propio.
En representación de un tercero. Marcar con una "X" la opción deseada | Persona física. | Persona moral o jurídico colectiva.

Datos de Representación

Nombre del Representado (nombre y apellidos en caso de persona física / nombre o razon social en caso de personas morales o jurídico colectivas).

Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
Clave Única de Registro de Población (CURP)

Documento con el cual se acredita identidad del representado.

Documento que acredita la representación | Vigencia



5.- Medio para oír y recibir notificaciones.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia del medio de su elección:

A. Personal. Por favor indique la opción en la cual se deberá llevar a cabo la notificación. I | II

I. En domicilio particular:

Calle: | No. exterior: | No. interior:
Colonia o localidad: | Delegación o Municipio: | C.P.
Entidad Federativa (Estado): | País:

II. Notificación en la Unidad de Transparencia.

B. Correo electrónico.
Dirección de correo electrónico:

C. SARCOEM.

D. Correo certificado (con costo).

E. Lista publicada en estrados.

Autorización de personas.

Manifiesto que es mi voluntad autorizar a las siguientes personas, para que a mi nombre: I. Oigan y reciban notificaciones/ II. Reciban documentos.

Nombre del autorizado	Tipo de autorización	Nombre del autorizado	Tipo de autorización
1.		3.	
2.		4.	

6.- Solicitud de cancelación.

Elija con una "X" la opción deseada o complete la información necesaria para la procedencia de su solicitud:

Nombre del (los) Sistema(s) de Datos Personales en el (los) que se solicita la cancelación: 1. 2. 3. 4. 5.

El ejercicio de mi derecho de cancelación comprende todos los sistemas de datos personales que obren en posesión del Sujeto Obligado.



6.1.- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita cancelación, así como los motivos que la originan:

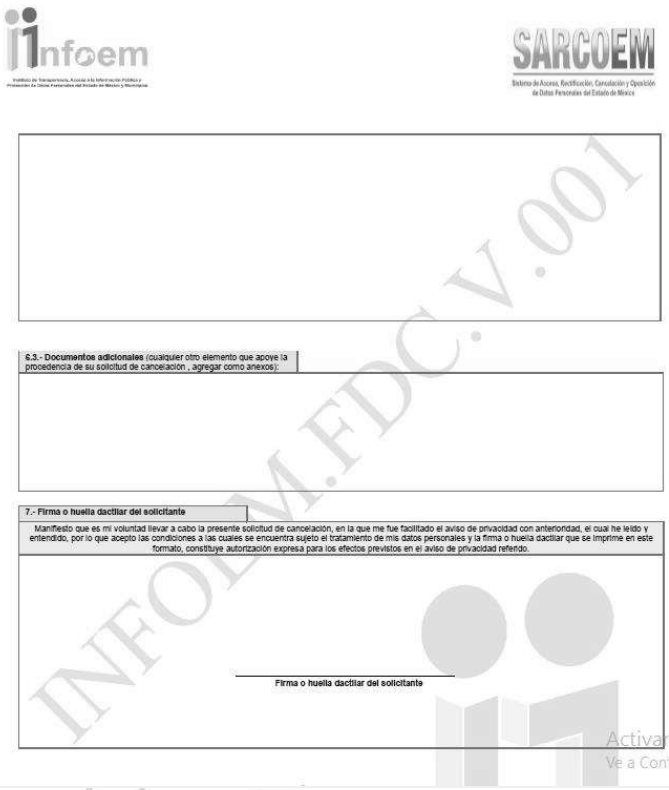
I. Cancelación motivada por considerar que se dio un tratamiento a los datos personales en contravención a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita cancelación	Razones por las cuales considera que el tratamiento de los datos no se ajusta a lo dispuesto en la ley

II. Cancelación motivada por considerar que los datos personales han dejado de ser necesarios para el cumplimiento de la finalidad o finalidades previstas en las disposiciones aplicables o en el aviso de privacidad.

Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita cancelación	Razones que acreditan la procedencia del ejercicio de su derecho de cancelación

6.2.- Información adicional, complementaria o aclaratoria (cualquier otro motivo que justifique su solicitud de cancelación).



INSTRUCCIONES DE LLENADO

1. En el primer apartado se deberá colocar el nombre del Sujeto Obligado (Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero) al que va dirigida la solicitud. **(Información Obligatoria de llenar).**

2. Se deberá colocar el nombre completo del solicitante **(Información Obligatoria de llenar).** La información estadística que se solicita solo es para los fines que se especifican y su llenado es opcional.

3. Seleccione el documento oficial con el que se identifica como el titular de los datos personales; del mismo modo deberá de entregar una copia simple de la identificación oficial que se muestra para acreditar personalidad.

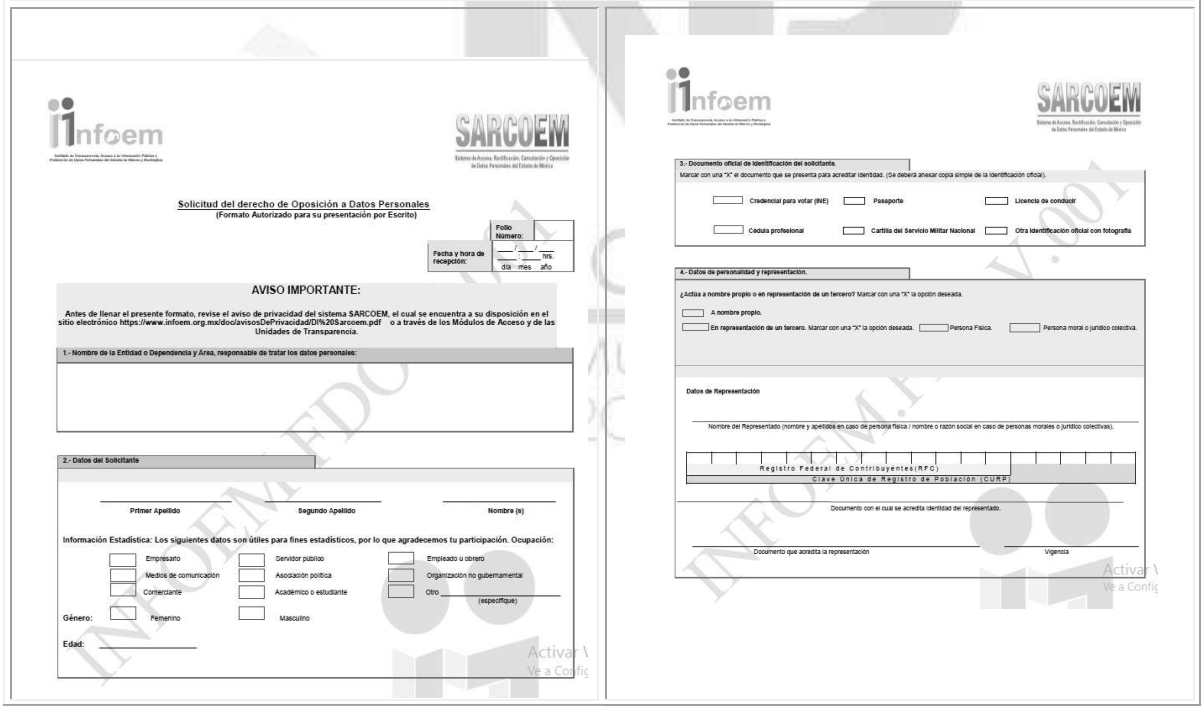
4. En el apartado número cuatro, deberá de acreditarse la personalidad en caso de actuar por medio de un representante legal, ya sea de Persona Física o de Persona Jurídico Colectiva; en caso de tratarse del representante legal deberá de acreditar la personalidad.

5. Medios de Notificación: se especifican 5 medios de notificación (de la letra A a la letra E) se deberá de seleccionar el medio por el cual se prefiere que se le notifique la respuesta a su solicitud. Para la opción A, notificación personal, se tienen dos opciones adicionales: en su domicilio por lo cual se le solicite su domicilio particular o por medio de la Unidad de Transparencia, donde usted tendrá que asistir a recoger la respuesta a su solicitud.

6. En el apartado sexto se deberá colocar (en caso de que se conozca) el nombre del Sistema de Datos Personales en el cual se encuentran los datos personales de los cuales se desprende la solicitud. Si no se conoce esta información, se deberá señalar que la solicitud va dirigida para todas las Bases de Datos del Sujeto Obligado.

Para el caso de que se señale domicilio fuera del Estado de México, las notificaciones se realizarán por estrados.
Se deberá de realizar la descripción precisa de los datos personales sobre los cuales se desea realizar la cancelación, y seleccionar si es por un tratamiento inadecuado o por haber cumplido con su finalidad. Para ambos casos se deberá de realizar la descripción de los datos y especificar las razones por las cuales se considera que el tratamiento no se ajusta a lo establecido en la Ley o en su caso especificar las razones por las cuales se consideraría procedente su cancelación en caso de haber concluido con su finalidad. Adicional se contemplan dos apartados más para información adicional que se desee agregar a la solicitud, así como un apartado para cuando se ingresen documentos adicionales que den soporte a su solicitud.
7. Se solicita la firma o huella del titular de los datos personales o representante legal que realiza la solicitud. El llenado de esta información es Obligatorio para la realización del trámite.

Solicitud de Derecho de Oposición a Datos Personales



Solicitud del derecho de Oposición a Datos Personales
(Formato Autorizado para su presentación por Escrito)

Folio Número:

Fecha y hora de recepción: ___/___/___ ___:___ hrs. (día / mes / año)

AVISO IMPORTANTE:

Antes de llenar el presente formato, revise el aviso de privacidad del sistema SARCOEM, el cual se encuentra a su disposición en el sitio electrónico https://www.infoem.org.mx/doc/avisosDePrivacidad/DI%20Sarcoem.pdf o a través de los Módulos de Acceso y de las Unidades de Transparencia.

1.- Nombre de la Entidad o Dependencia y Área, responsable de tratar los datos personales:

2.- Datos del Solicitante

Primer Apellido | Segundo Apellido | Nombre (s)

Información Estadística: Los siguientes datos son útiles para fines estadísticos, por lo que agradecemos tu participación. Ocupación:

Empresario | Servidor público | Empleado u obrero
Medios de comunicación | Asociación política | Organización no gubernamental
Comerciante | Académico o estudiante | Otro ____ (especifique)

Género: Femenino | Masculino

Edad: _____

3.- Documento oficial de identificación del solicitante.

Marcar con una "X" el documento que se presenta para acreditar identidad. (Se deberá anexar copia simple de la identificación oficial).

Credencial para votar (INE) | Pasaporte | Licencia de conducir
Cédula profesional | Cartilla del Servicio Militar Nacional | Otra identificación oficial con fotografía

4.- Datos de personalidad y representación.

¿Actúa a nombre propio o en representación de un tercero? Marcar con una "X" la opción deseada.

A nombre propio.
En representación de un tercero. Marcar con una "X" la opción deseada. Persona Física. Persona moral o jurídico colectiva.

Datos de Representación

Nombre del Representado (nombre y apellidos en caso de persona física / nombre o razón social en caso de personas morales o jurídico colectivas).

Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
Clave Única de Registro de Población (CURP)

Documento con el cual se acredita identidad del representado.

Documento que acredita la representación | Vigencia



5.- Medio para oir y recibir notificaciones.

Elija con una "X" la opción deseada y complete la información necesaria para la procedencia del medio de su elección:

A. Personal. Por favor indique la opción en la cual se deberá llevar a cabo la notificación: I II

I. En domicilio particular:

Calle: _____ No. exterior: _____ No. interior: _____

Colonia o localidad: _____ Delegación o Municipio: _____ C.P.: _____

Entidad Federativa (Estado): _____ País: _____

II. Notificación en la Unidad de Transparencia.

B. Correo electrónico.

Dirección de correo electrónico: _____

C. SARCOEM.

D. Correo certificado (con costo).

E. Lista publicada en estrados.

Autorización de personas.

Manifiesto que es mi voluntad autorizar a las siguientes personas, para que a mi nombre: I. Oigan y reciban notificaciones/ II. Reciban documentos.

Nombre del autorizado	Tipo de autorización	Nombre del autorizado	Tipo de autorización
1.		3.	
2.		4.	

6.- Solicitud de oposición.

Elija con una "X" la opción deseada o complete la información necesaria para la procedencia de su solicitud:

Nombre del (los) Sistema(s) de Datos Personales en el (los) que se solicita la oposición:	1. 2. 3. 4. 5.

El ejercicio de mi derecho de oposición comprende todos los sistemas de datos personales que obren en posesión del Sujeto Obligado.

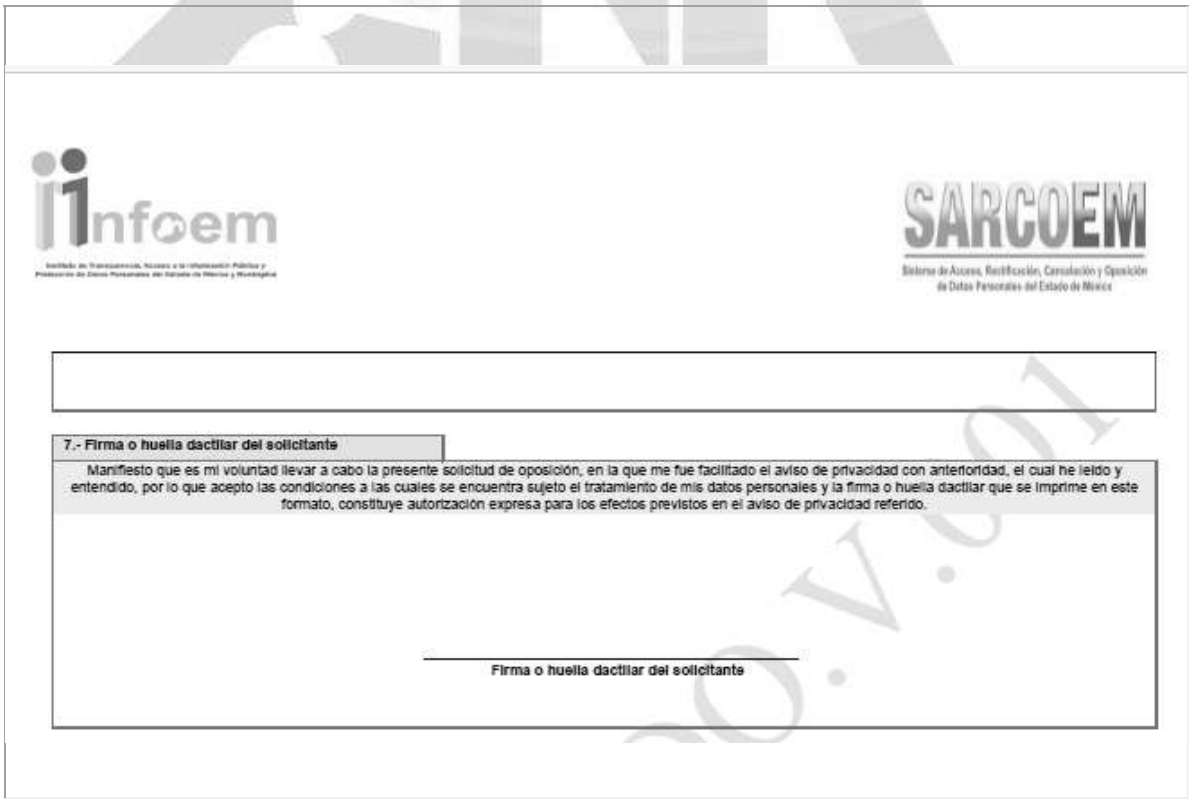
6.1.- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que se opone a su tratamiento:



6.2.- Motivos o razones que sustentan la solicitud:

6.3.- Información adicional, complementaria o aclaratoria (cualquier otro motivo que justifique su oposición).

6.4.- Documentos adicionales (cualquier otro elemento que apoye la procedencia de su oposición, agregar como anexos):



7.- Firma o huella dactilar del solicitante

Manifiesto que es mi voluntad llevar a cabo la presente solicitud de oposición, en la que me fue facilitado el aviso de privacidad con anterioridad, el cual he leído y entendido, por lo que acepto las condiciones a las cuales se encuentra sujeto el tratamiento de mis datos personales y la firma o huella dactilar que se imprime en este formato, constituye autorización expresa para los efectos previstos en el aviso de privacidad referido.

Firma o huella dactilar del solicitante

INSTRUCCIONES DE LLENADO

1. En el primer apartado se deberá colocar el nombre del Sujeto Obligado (Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero) al que va dirigida la solicitud. **(Información Obligatoria de llenar).**

2. Se deberá de colocar el nombre completo del solicitante **(Información Obligatoria de llenar).** La información estadística que se solicita solo es para los fines que se especifican y su llenado es opcional.

3. Seleccione el documento oficial con el que se identifica como el titular de los datos personales; del mismo modo deberá de entregar una copia simple de la identificación oficial que se muestra para acreditar personalidad.

4. En el apartado número cuatro, deberá de acreditarse la personalidad en caso de actuar por medio de un representante legal, ya sea de Persona Física o de Persona Jurídico Colectiva; en caso de tratarse del representante legal deberá de acreditar la personalidad.

5. Medios de Notificación: se especifican 5 medios de notificación (de la letra A, a la letra E) se deberá de seleccionar el medio por el cual se prefiere que se le notifique la respuesta a su solicitud. Para la opción A, notificación personal, se tienen dos opciones adicionales: en su domicilio por lo cual se le solicite su domicilio particular o por medio de la Unidad de Transparencia, donde usted tendrá que asistir a recoger la respuesta a su solicitud.

6. En el apartado sexto se deberá colocar (en caso de que se conozca) el nombre del Sistema de Datos Personales en el cual se encuentran los datos personales de los cuales se desprende la solicitud. Si no se conoce esta información, se deberá señalar que la solicitud va dirigida para todas las Bases de Datos del Sujeto Obligado.

7. Se solicita la firma o huella del titular de los datos personales o representante legal que realiza la solicitud. El llenado de esta información es Obligatorio para la realización del trámite. Para el caso de que se señale domicilio fuera del Estado de México, las notificaciones se realizarán por estrados.
Se deberá de explicar el motivo por el cual se opone al tratamiento de sus datos personales, así como los motivos o razones que sustentan lo dicho. Se coloca un apartado para información adicional que se quiera agregar.

XIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE PROPIETARIO.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, brindarles certeza jurídica a los usuarios con relación a los datos que forman parte del padrón.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que requieran actualizar el cambio de propietario del padrón de usuarios, el cual deberán realizar con documento idóneo. Subdirección de Comercialización; Aclaraciones.

3. REFERENCIAS.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Cambio de propietario”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios, son los responsables de realizar la corrección de datos y al Subdirección de Comercialización.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.
- Coordinar, supervisar y orientar al personal en los casos que se presenten para corrección de datos.
-

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Aclarador:

- Realizar cambio de propietario mediante documento idóneo y solicitarlo mediante el formato único.

5. DEFINICIONES.

Propietario: Persona física o Jurídico Colectiva que acredita la propiedad de un inmueble.

6. INSUMOS

Personas Física:

- Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
- Identificación Oficial.
- Documento que acredite el cambio de propiedad.

Propiedades Ejidales:

- Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
- Identificación Oficial.
- Constancia Ejidal y/o Cesión de derechos.

Jurídico Colectivas:

- Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.
- Identificación Oficial del Representante Legal.
- Contrato de compraventa, escritura pública y/o predial.

Instituciones Públicas:

- Petición por escrito.
- Identificación Oficial del Representante Legal
- Contrato de compraventa, escritura pública y/o predial

7. RESULTADOS.

Queda registrado en el sistema comercial el cambio de propietario, se forma un expediente para el respaldo del cambio efectuado.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

No aplica.

9. POLÍTICAS.

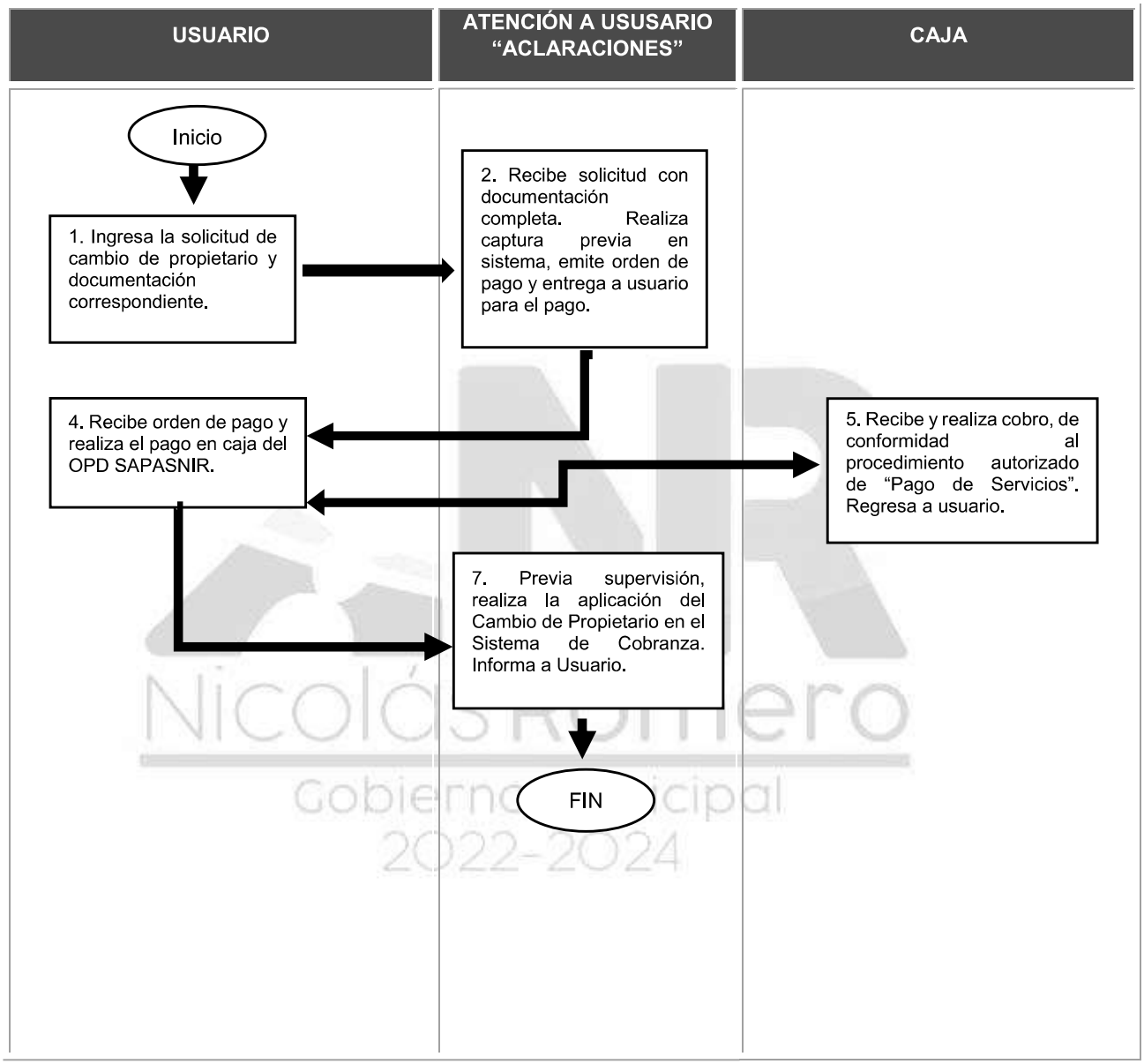
Este proceso se lleva a cabo si el usuario lo solita a través del Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, así como con el documento que acredite el cambio de propietario.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Solicitud de Cambio de Propietario.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	"Aclaraciones" Recibe y revisa la solicitud de Corrección de cambio de propietario. Revisa la información que cumpla con todos los requisitos, de faltar información y/o documentación, regresa a usuario para su complemento.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Realiza captura previa en el sistema de cobranza el cambio de propietario, se genera una orden de pago que se entrega a usuario.
4	**USUARIO**	Recibe orden de pago y realiza el pago en caja del OPD SAPASNIR.
5	**CAJA**	Recibe y realiza cobro de conformidad al procedimiento autorizado de "Pago de Servicios" (Cambio de Propietario), entrega comprobante a usuario.
6	**USUARIO**	Recibe comprobante de pago, y le entrega comprobante al Departamento de Atención a Usuarios.
7	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Previa supervisión, realiza la captura de la información de cambio de propietario y aplicación en el sistema de cobranza "System Vital". Informa a Usuario.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.

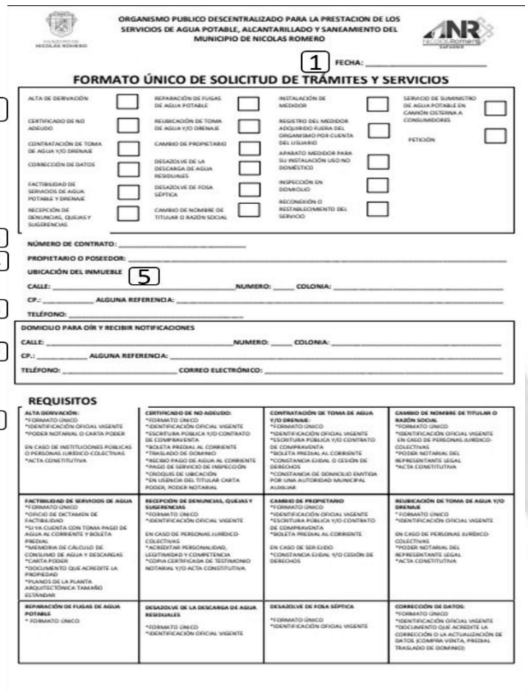


12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
CERTIFICADO DE NO ADEUDO	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO	PETICIÓN
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	CAMBIO DE PROPIETARIO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO	
CORRECCIÓN DE DATOS	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	INSPECCIÓN EN DOMICILIO	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

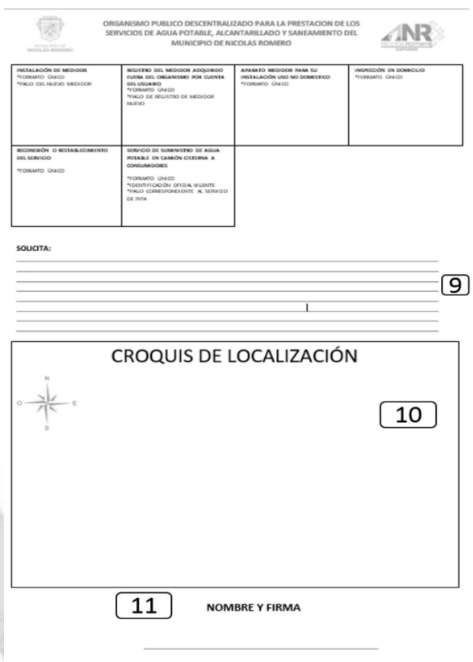
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *1 FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PUBLICAS O PERSONAS JURIDICO-COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LICENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA CESIÓN, O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *1 FORMATO UNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS *FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *1 FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA CESIÓN, Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE *1 FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE *1 FORMATO UNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *1FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *1FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *1FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA-VENTA, PREDIAL, TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *1FORMATO UNICO *TALÓ DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *1FORMATO UNICO *TALÓ DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *1FORMATO UNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *1FORMATO UNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *1FORMATO UNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *1FORMATO UNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *TALÓN CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como número de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

NICOLÁS ROMERO Gobierno Municipal 2022-2024

XIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSTALACIÓN DE MEDIDOR.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, verificando qué cada toma cuente con medidor, con el propósito de cuantificar el consumo real por cada toma de agua y en consecuencia fortalecer la eficiencia recaudatoria.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que en sus inmuebles con infraestructura hidráulica, la Subdirección de Comercialización con los Departamentos de Medidores, Rezagos y Cobranza en la Inspección Física así como la Subdirección de Administración y Fianzas con la Jefatura de Cajas.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Instalación de Medidor”.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Aclaraciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar levantamientos y barridos para detectar tomas omisas o sin medidor.
- Autorización de Instalación de Medidor.
- Coordinar la actualización del padrón.

Departamento de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Jefatura de Cajas:

- Realiza el Cobro de conformidad al procedimiento de “Pago de Servicios”.

Departamento de Medidores:

- Realiza Instalación de Medidor.

5. DEFINICIONES.

Medidor de Agua: Es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él. Suele ser utilizado en las conducciones de abastecimiento de agua de instalaciones residenciales e industriales para realizar los cobros pertinentes a los usuarios.

6. INSUMOS.

- Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios
- Copia simple de la identificación del titular
- En caso de no ser el titular presentar carta poder.

7. RESULTADOS.

Se instala medidor nuevo.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Notificación
- Inspección en domicilio.

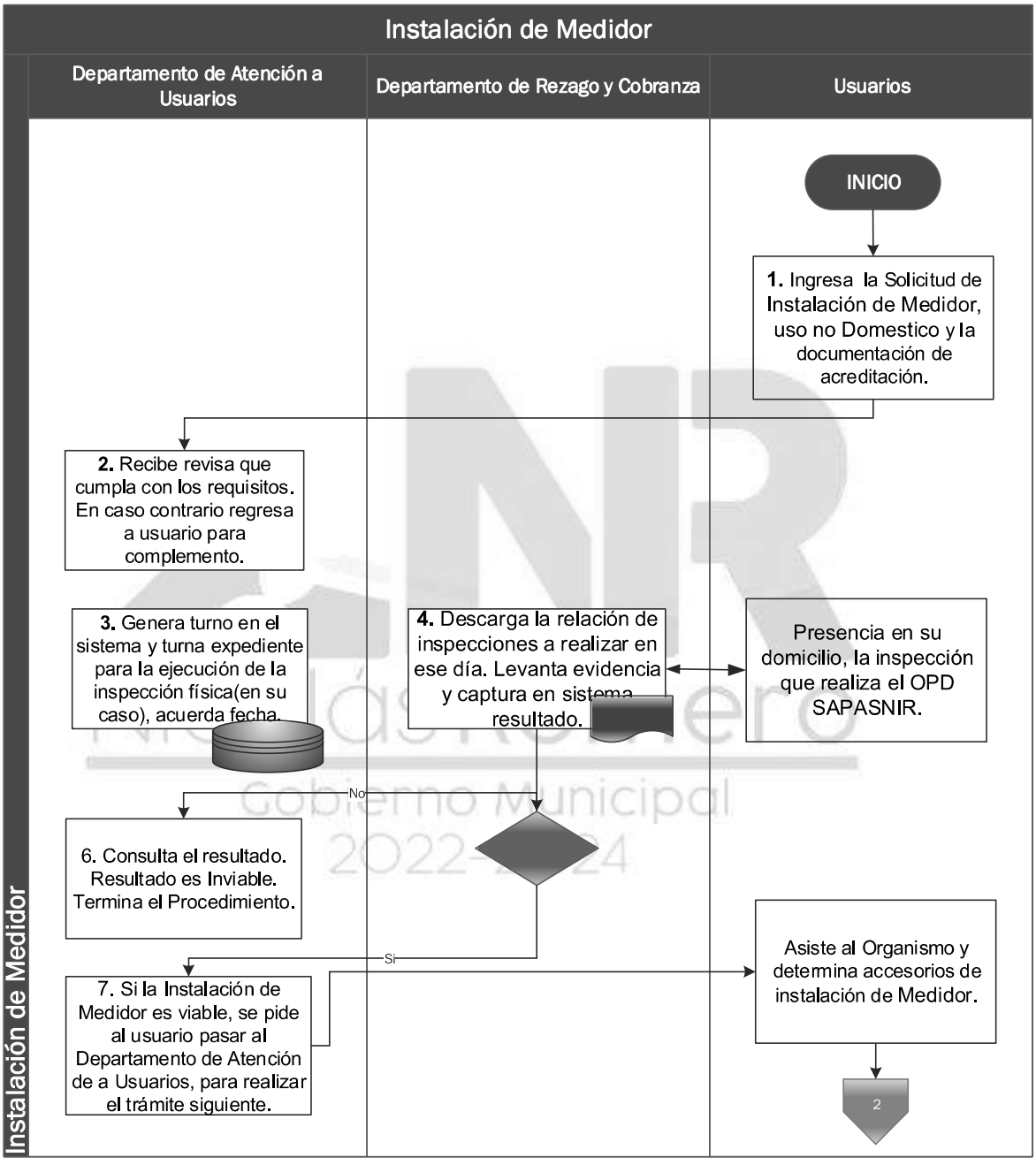
9. POLÍTICAS.

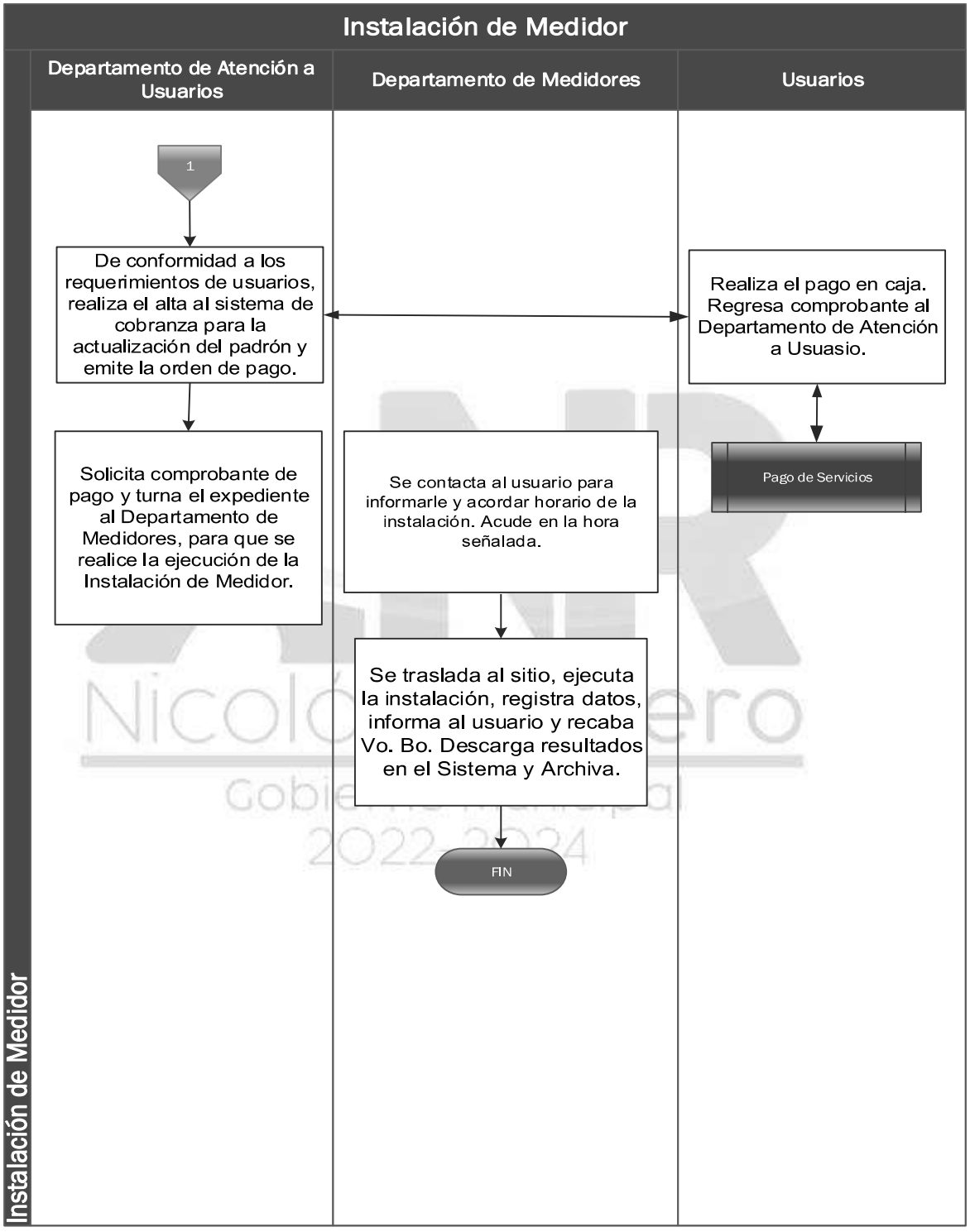
Requerimientos establecidos en la Cedula de Trámites y Servicios Autorizada.
Que la propiedad o inmueble contrate una toma de agua.
Que la propiedad o inmueble esté inscrita en el padrón de usuarios.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Atención a Usuarios "Aclaraciones" la Solicitud de instalación de medidor y la documentación de acreditación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Recibe la Solicitud de instalación de medidor y la documentación de acreditación y revisa que cumpla con los requisitos. En caso contrario regresa a usuario para complemente información y documentos.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Genera turno en el sistema y turna expediente al Departamento de Rezagos y Cobranza para la ejecución de la inspección física (en caso de ser solicitada por el Departamento de Medidores, de lo contrario pasa al punto número 6).
4	**DEPARTAMENTO DE REZAGOS Y COBRANZA**	Atiende inspección de conformidad a procedimiento autorizado "Inspección en Domicilio"
5	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Si la Instalación de medidor es rechazada por ser inviable, se informa al USUARIO y termina el procedimiento.
6	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Si la Instalación de Medidor es viable, se pide al usuario pasar al Departamento de Atención de a Usuarios, para realizar el trámite siguiente.
7	**USUARIO**	Determina accesorios de instalación para el aparato de medición.
8	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza "VITAL SYSTEM" para la actualización del padrón y emite la orden de pago.
9	**USUARIO**	Realiza el pago en caja.
10	**JEFATURA DE CAJAS**	Realiza el cobro de conformidad al procedimiento "Pago de Servicios"
11	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Solicita y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución del servicio (Instalación de Medidor).
12	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Ingresa al Sistema Comercial, programa fecha y genera documento, contacta al usuario para confirmar.
13	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Se traslada al sitio, ejecuta revisión, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



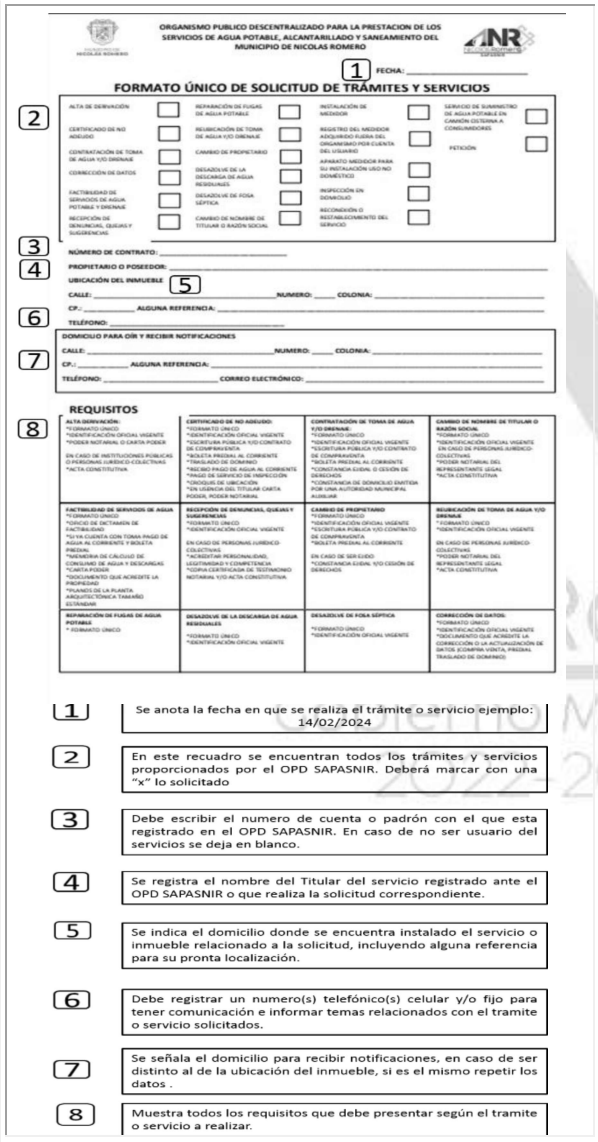

Instalación de Medidor
Departamento de Atención a Usuarios
Departamento de Medidores
Usuarios
1
De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza para la actualización del padrón y emite la orden de pago.
Realiza el pago en caja. Regresa comprobante al Departamento de Atención a Usuasio.
Solicita comprobante de pago y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución de la Instalación de Medidor.
Se contacta al usuario para informarle y acordar horario de la instalación. Acude en la hora señalada.
Pago de Servicios
Se traslada al sitio, ejecuta la instalación, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.
FIN
Instalación de Medidor

12. MEDICIÓN.

No aplican.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
CERTIFICADO DE NO ADEUDO	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO	PETICIÓN
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	CAMBIO DE PROPIETARIO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO	
CORRECCIÓN DE DATOS	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	INSPECCIÓN EN DOMICILIO	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

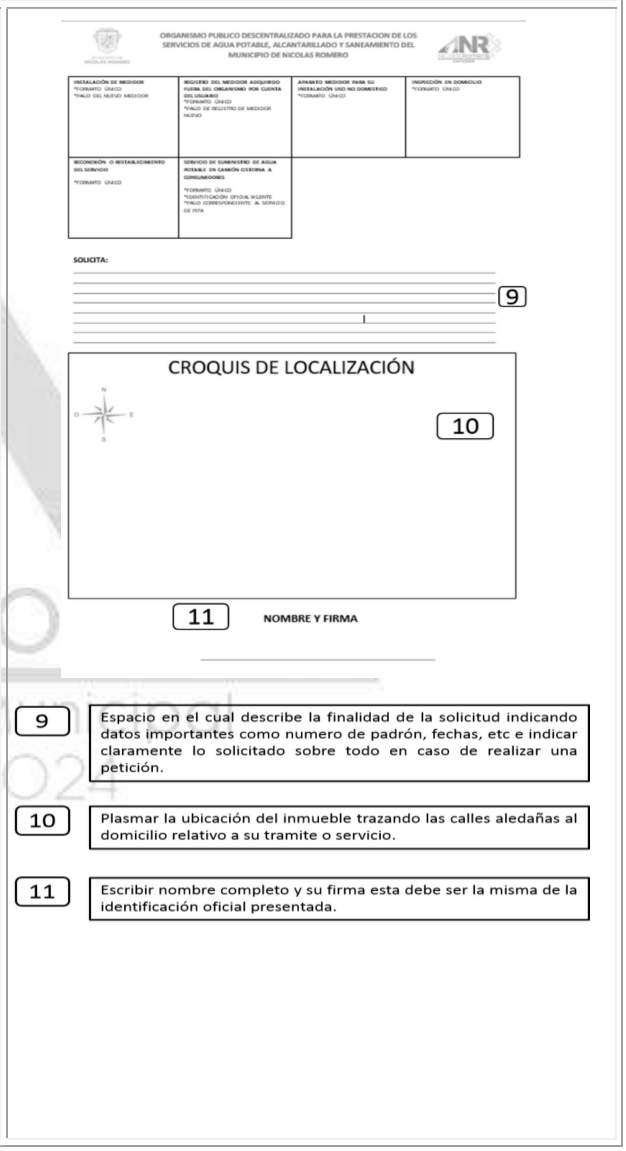
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LÍNEA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *ÚNICO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE** * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**CORRECCIÓN DE DATOS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO** *FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Instalación de Medidor SAP-48, RV0/08112019.

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

FOLIO:

ORDEN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR, PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE

SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

CONTRATO:	
SOLICITANTE:	
DOMICILIO:	
SECUENCIA:	

TELÉFONO: CELULAR: TIPO DE USUARIO: 2-1612-610

FECHA DE PAGO: 2-1612-610 FACTURA: 2-1612-610

MEDIDOR: 799826 MARCA:

FECHA DE INSTALACIÓN 799826

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL INSTALADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

ARTURO CONTRERAS LEON ENCARGADO DE MEDIDORES

SAP-48
Rev:02/16042021

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PLÁTICAS PROGRAMADAS EN ESCUELAS, EMPRESAS YO COLONIAS (VINCULACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DEL AGUA).

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos y metodología para sensibilizar a la sociedad en general para el uso eficiente y racional del agua entre la población, mediante la promoción, vinculación, pláticas, así como el seguimiento al apego normativo de las entidades públicas y la sociedad en general.

2. ALCANCE.

Corresponde a la Jefatura Departamento de Cultura del Agua al Departamento de Comunicación Social, la coordinación de la Secretaría Técnica, así como las Jefaturas de Agua y Drenaje, los encargados directos del cumplimiento de los objetivos.

3. REFERENCIA.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
b) ODS de la Agenda 2030, de la ONU
c) Ley de Aguas Nacionales
d) Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (instrumentos de política ambiental)
e) Constitución Política del Estado Libro y Soberano de México
f) Ley de Aguas del Estado de México y Municipios
g) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES

Departamento de Cultura del Agua.

- Diseñar, proponer y ejecutar planes y programas de Cultura de la Agua, enfocados a los diferentes sectores de la población, así como llevarlos a cabo;

- Proponer y poner en marcha acciones específicas para concientizar a los niños sobre la importancia del cuidado del agua, a través de visitas a las diferentes escuelas del municipio;

- Diseñar, proponer y ejecutar previa autorización, esquemas innovadores y enotecnias; como los sistemas de captación de agua de lluvia para promover la cultura del agua, del pago y uso eficiente del agua como recurso vital y escaso;

- Participar en el diseño e instalación de stands del Organismo en los eventos en que se participe;

- Diseñar folletos, volantes y artículos promocionales en general que apoyen a la difusión de la cultura del agua; y,

- Las que le señale su superior inmediato, el Consejo, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Departamento de Comunicación Social.

- Coordinar campañas específicas de comunicación que impulsen los temas que atiende el organismo OPD SAPASNIR;

- Emitir boletines y comunicados de temas de trascendencia que involucren al OPD SAPASNIR para su difusión;

- Cubrir los eventos a los que acuda el Director y/o Encargado de Despacho o bien las que sean instruidas por el Titular del OPD SAPASNIR;

- Integrar, archivar y administrar el acervo audiovisual de las actividades que se hayan atendido;

Secretaría Técnica.

- Implementar y desarrollar campañas informativas en materia de Cultura del Agua.
- Capacitar en materia de cultura del agua Instituciones públicas y privadas, para la promoción.

Jefatura de Agua Potable.

- Atención inmediata (de conformidad a los tiempos establecidos), a fugas de agua potable reportadas en la infraestructura hidráulica municipal.

- Detección oportuna de fugas de agua potable en la infraestructura hidráulica municipal.

Jefatura de Drenaje

- Atención inmediata (de conformidad a los tiempos establecidos), de reportes de daño ecológico en drenajes, alcantarillaos, ríos y lagunas del territorio municipal.

- Detección oportuna de daño ecológico en drenajes, alcantarillaos, ríos y lagunas del territorio municipal.

5. DEFINICIONES.

Agenda 2030: Es el resultado del proceso de consultas más amplio y participativo de la historia de las Naciones Unidas y representa el consenso emergente multilateral entre

gobiernos y actores diversos, como la sociedad civil, el sector privado y la academia. Asimismo, las bases normativas de esta agenda multilateral parten desde la carta de las Naciones Unidas de 1945 hasta las más de 40 referencias de conferencias y convenciones de la ONU aprobadas a la fecha.

Cultura del Agua: La denominación de nueva cultura del agua surgió a mediados de los años noventa del siglo XX como un movimiento social de oposición al trasvase del Ebro, si bien poco a poco fue refiriéndose a toda una forma diferente de tratar los temas relacionados con la gestión del agua.

ODS: Objetivos del Desarrollo Sostenible; Los Objetivos de Desarrollo Sostenible u Objetivos Globales son 17 objetivos globales interconectados diseñados para ser un plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todo. Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos para 2030.

Sensibilizar: Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

Sostenible: En ecología, la sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.

Valores: creencias individuales que motivan a las personas a comportarse de una manera u otra. Sirven para guiar el comportamiento humano.

Valores: creencias individuales que motivan a las personas a comportarse de una manera u otra. Sirven para guiar el comportamiento humano.

6. INSUMOS

- Escuelas Públicas y Privadas del Municipio
- Empresas de la Iniciativa Privada
- Dependencias Públicas
- Servidoras y Servidores Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales
- Autoridades Auxiliares
- Organizaciones y Asociaciones Civiles
- Secretaria del Agua
- CONAGUA
- Equipo y Materiales de Didácticos

7. RESULTADO

- Personas Sensibilizadas Capaces del Uso Responsable del Agua Potable y Residual.

8. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Es Prioridad del Organismo realizar el Programa de campaña permanente Promoción a la difusión y concientización para el uso eficiente y racional del agua, que permita el derecho humano al agua sin derecho al desperdicio.
- Es Prioridad del Organismo Fomentar y concientizar en la población el aprovechamiento del vital líquido.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Promoción y estimular el respeto por los recursos naturales y los ecosistemas, y su participación activa en el manejo sustentable del agua.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Difusión y estimular el control de las descargas que se vertieron a los sistemas de drenaje alcantarillado, así como a los cuerpos de agua.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Promoción y estimular para apreciar el valor del agua, el las servidoras públicas y servidores públicos así como los usuarios del servicio.
- Es Prioridad del Organismo Promover y estimular una amplia comprensión sobre la relación que existe entre el agua y el ser humano, a través de una cultura del agua, a fin de evitar situaciones, por su baja disponibilidad, desperdicio y contaminación.
- Desarrollar campañas permanentes que nos permitan promover el cuidado del agua para que los usuarios se ocupen por preservar este vital líquido.
- Promover el uso de las tecnologías adecuadas para el fomentar el uso eficiente del agua entre los usuarios.

9. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento de Inspectores del Agua.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

METODO ACTIVO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO (Escuelas, Empresas, Asociaciones y Público en General)**	Realiza solicitud ya sea de forma verbal o escrita por parte de los usuarios en las cuales se pida una plática, reunión, conferencia, asesoría, exposición, capacitación o asistencia en escuelas para poder llevar a cabo nuestras actividades lúdicas sobre todo lo relacionado al cuidado del agua.
2	**Oficia de partes**	Recibe las solicitudes ya sea de forma verbal o escrita por parte de los usuarios en las cuales se pida una plática, reunión, conferencia, asesoría, exposición, capacitación o asistencia en escuelas para poder llevar a cabo nuestras actividades lúdicas sobre todo lo relacionado al cuidado del agua.
3	**Secretaria Técnica**	Oficialía de partes da conocimiento a la Secretaria Técnica sobre la solicitud que llego y se da una pequeña reunión con el área de cultura del agua para entrar en contexto de qué tipo de información se les daría a estos usuarios.
4	**Cultura del Agua y el usuario**	Una vez turnados estas solicitudes a cultura del agua y, ya con el contexto temático que se va a realizar, se revisa el calendario de actividades y se pone en contacto con ellos para hacerles saber 3 posibles fechas de la semana siguiente (esto con el fin de tener una buena convocatoria por parte de la persona que solicita y por parte del organismo mediante redes sociales).
5	**Cultura del Agua**	Se asiste al lugar en el día y fecha acordada y se da la plática según sea el tema de interés (todo lo relacionado a cultura del agua. (Cabe aclarar que el área cuenta con su propia carpa, sillas, mesas, pantalla, proyector y lo necesario para asistir a cualquier lugar que se requiera).
6	**Usuarios**	Se generan preguntas que surgen a raíz de la explicación que se acaba de dar y se exponen a la persona que vaya por parte de cultura del agua para hacer un tipo de mesa de trabajo y disipar todas las dudas generadas.
7	**Cultura del agua**	Se entregan unos reconocimientos de asistencia a dicha reunión por parte del organismo y estos son entregados en representación del Director.
8	**Cultura del Agua**	Entrega material a los usuarios para que sigan aprendiendo en sus hogares las diferentes formas de cuidar el agua.
9	**Comunicación**	El departamento de comunicación asiste a dichas reuniones para generar tanto contenido para redes sociales como para evidencias de reportes posteriores. (Ya sea videos, entrevistas, fotos y material que ellos consideren).
10	**Cultura del agua**	Genera el reporte correspondiente dando detalle del número de asistentes, el objetico de dicha reunión, las preguntas generadas por los usuarios y el material fotográfico generado.

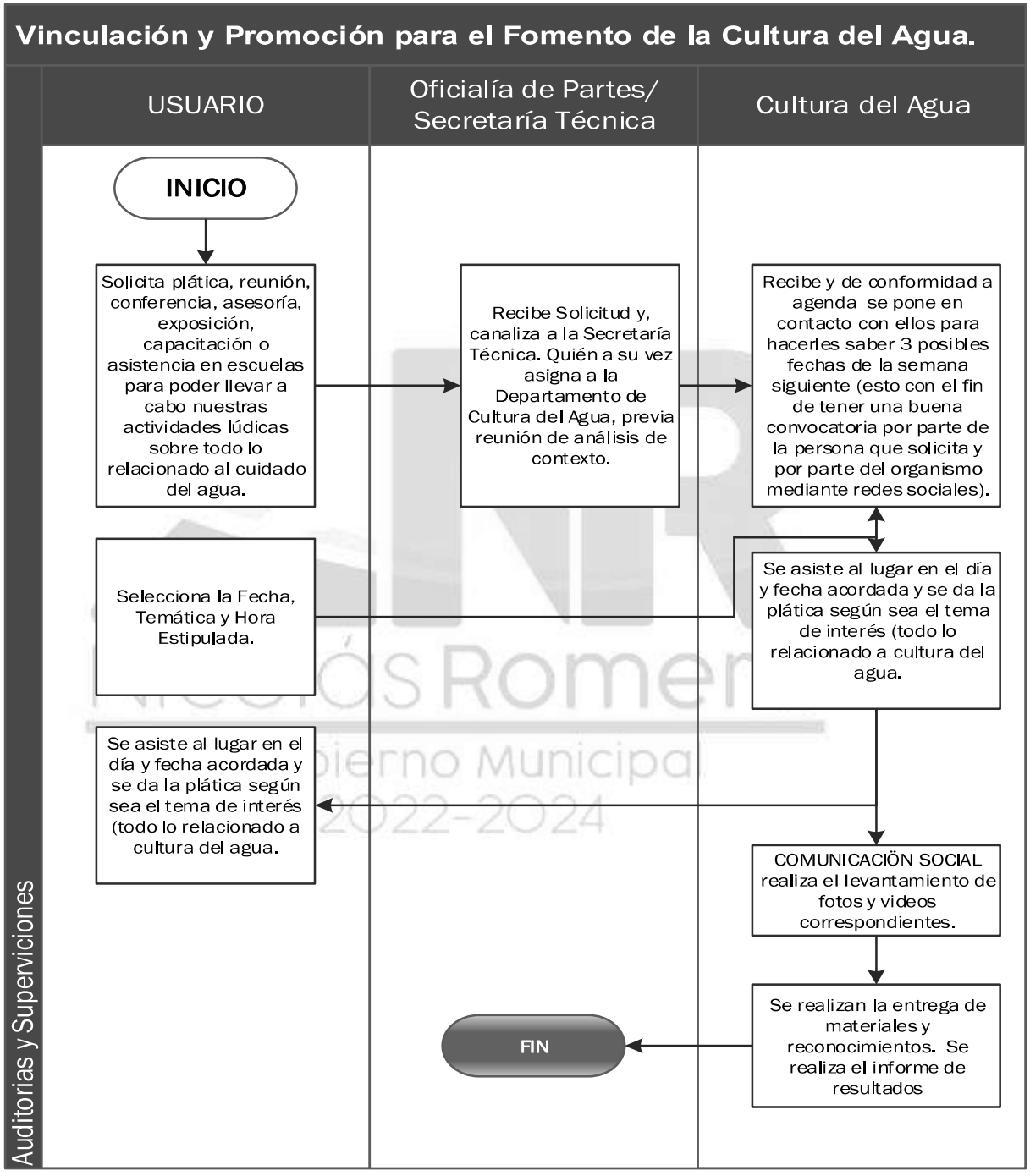
METODO PROACTIVO.

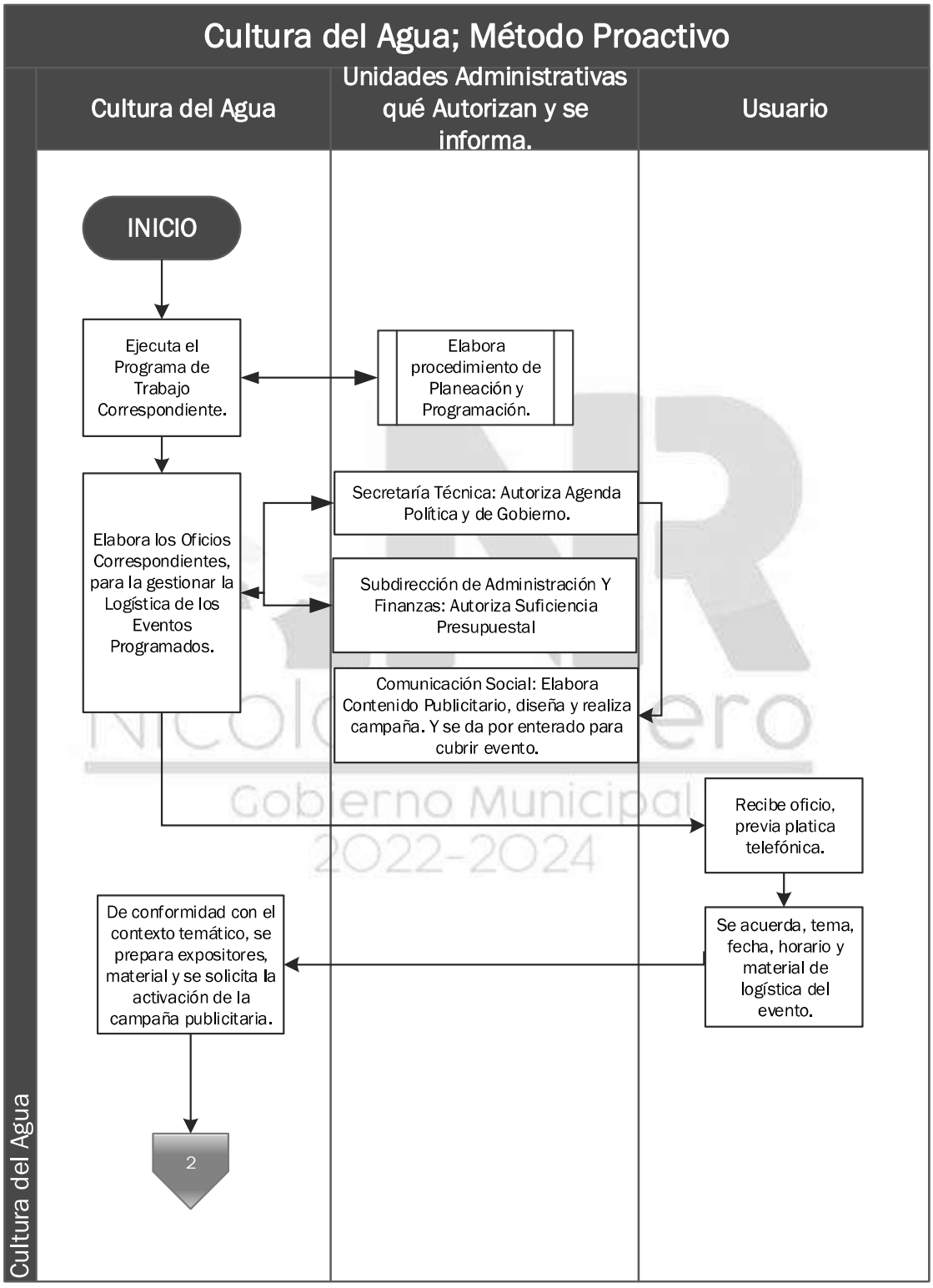
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Cultura del Agua**	De conformidad a los programas y el Presupuesto Basado en Resultados Municipal previamente autorizados por el Consejo Directivo, realiza la ejecución de las actividades sustantivas establecidas en el formato PbRM-02a "Calendarización de Metas de Actividades por Proyecto", ejecuta con oportunidad las tareas necesarias para el puntual cumplimiento.
2	**Cultura del Agua**	Elabora los oficios correspondientes necesarios para hacer posible la oficiosa vinculación con las organizaciones públicas, privadas así como la sociedad y organizaciones civiles y autoridades auxiliares. Turna a la Secretaria Técnica, para autorización y posteriormente turna a la Subdirección Administración y Finanza para solicitar suficiencia presupuestal.
3	**Secretaria Técnica**	Recibe oficios para revisar y autorizar la ejecución de cada uno de los eventos programados. Revisa programación, así como la disponibilidad de Agenda. Se informa al área de Comunicación Social oportunamente para la elaboración de los contenidos publicitarios y se realice la campaña en medios, previo a la fecha del evento, en su caso de así determinarse. O bien se cubra el evento programado.
4	**Administración y Finanzas**	Recibe oficio y valida la viabilidad presupuestal y la viabilidad financiera. Autoriza y entera al área solicitante.
5	**Usuario**	Recibe oficio previa gestión telefónica, se acuerda con la Jefatura de Cultura del Agua, el tema, la fecha y horario del evento acordado. Así como las condiciones de Logística y Material necesario.
6	**Cultura del Agua y el usuario**	Una vez enterado de positivo, y con el contexto temático que se realizará, así como los expositores y materiales correspondientes de conformidad al tema mencionado. Se activa campaña en el organismo mediante redes sociales.
7	**Cultura del Agua**	Se asiste al lugar en el día y fecha acordada y se realiza el evento; plática, taller, campaña, feria, capacitación, juegos interactivos, según sea el tema de interés y evento programado (todo lo relacionado a cultura del agua). (Cabe aclarar que el área cuenta con su propia carpa, sillas, mesas, pantalla, proyector y lo necesario para asistir a cualquier lugar que se requiera).
8	**Usuarios**	Se generan preguntas que surgen a raíz de la exposición del evento, a las concurrencias para hacer diálogos circulares y disipar todas las dudas generadas.

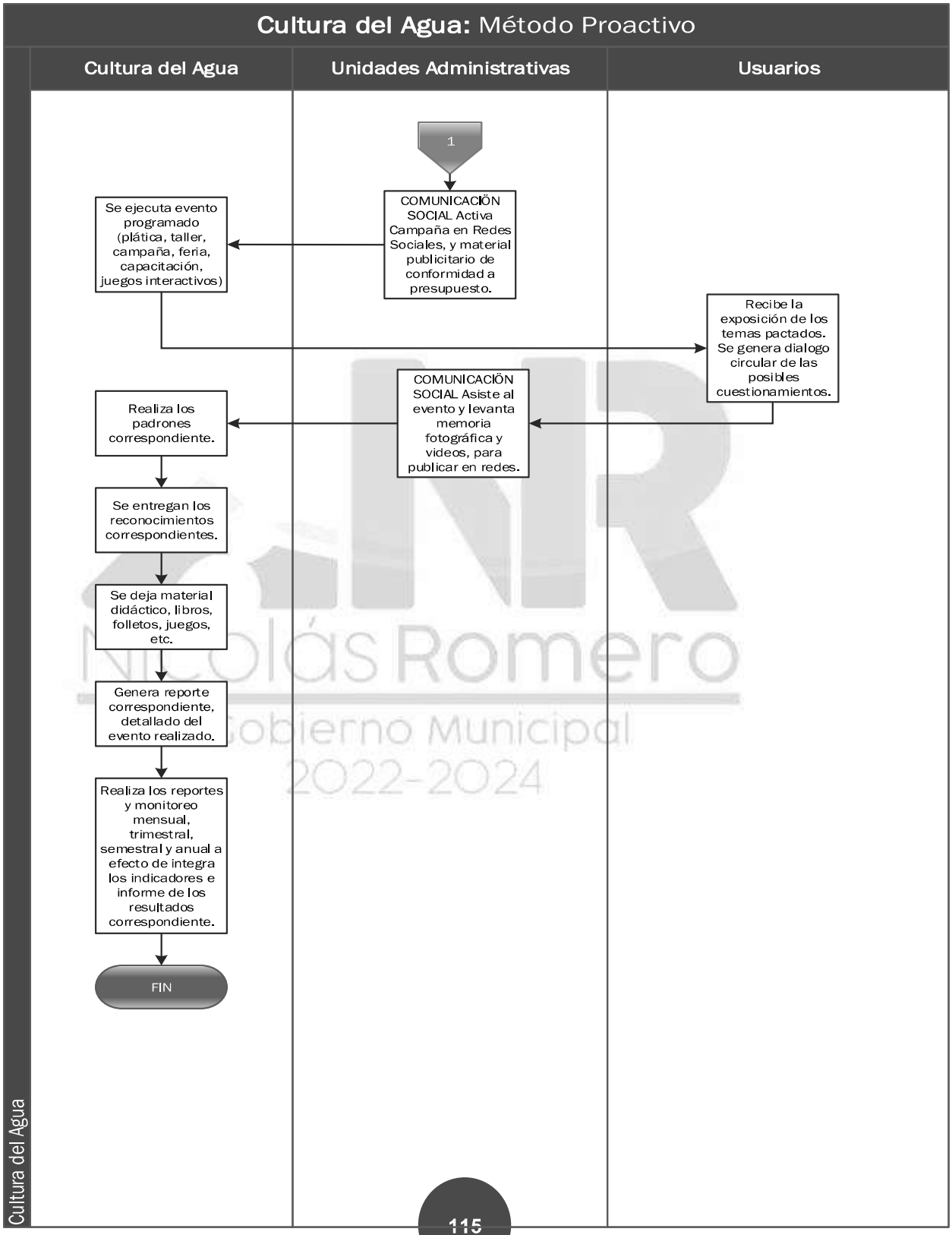
#	ÁREA	ACTIVIDAD
9	**Cultura del Agua**	Realiza un padrón y base de datos, así como se toma memoria fotográfica y videos, previo publicar y dar a conocer el aviso de privacidad y protección de datos personales.
10	**Cultura de Agua**	Levanta la información correspondiente para aplicar las pruebas de cumplimiento de los objetivos de los eventos de conformidad con los temas de Cultura del Agua.
11	**Cultura del agua**	Se entregan unos reconocimientos de asistencia a dicha reunión por parte del organismo y estos son entregados en representación del Director.
12	**Cultura del Agua**	Entrega material como trípticos, libros, folletos, juegos didácticos, a los usuarios, con el objeto que sigan aprendiendo en sus hogares las diferentes formas de cuidar el agua.
13	**Comunicación**	El departamento de comunicación asiste a dichas reuniones para generar tanto contenido para redes sociales como para evidencias de reportes posteriores. (Ya sea videos, entrevistas, fotos y material que ellos consideren).
14	**Cultura del agua**	Genera el reporte correspondiente dando detalle del número de asistentes, el objetico de dicho evento, las preguntas generadas por los usuarios y el material fotográfico generado.
15	**Cultura del Agua**	Realiza periódicamente los monitoreo mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, correspondientes para la elaboración e integración de los indicadores estratégicos y de gestión. Elabora informes correspondientes.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Cultura del Agua; Método Proactivo
Cultura del Agua
Unidades Administrativas qué Autorizan y se informa.
Usuario
INICIO
Ejecuta el Programa de Trabajo Correspondiente.
Elabora procedimiento de Planeación y Programación.
Elabora los Oficios Correspondientes, para la gestionar la Logística de los Eventos Programados.
Secretaría Técnica: Autoriza Agenda Política y de Gobierno.
Subdirección de Administración Y Finanzas: Autoriza Suficiencia Presupuestal
Comunicación Social: Elabora Contenido Publicitario, diseña y realiza campaña. Y se da por enterado para cubrir evento.
Recibe oficio, previa platica telefónica.
Se acuerda, tema, fecha, horario y material de logística del evento.
De conformidad con el contexto temático, se prepara expositores, material y se solicita la activación de la campaña publicitaria.
2
Cultura del Agua

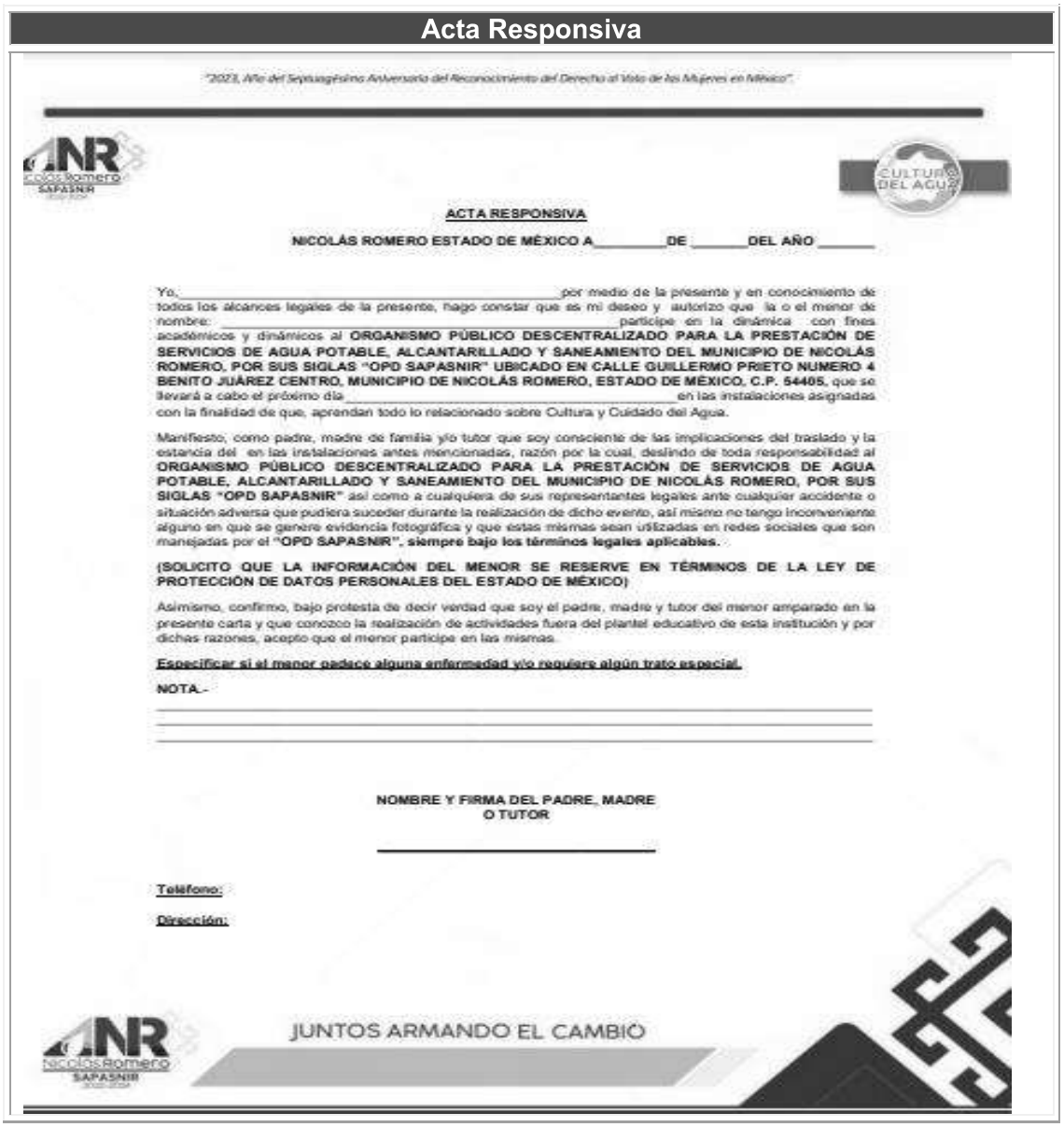

Cultura del Agua: Método Proactivo
Cultura del Agua
Unidades Administrativas
Usuarios
1
COMUNICACIÓN SOCIAL Activa Campaña en Redes Sociales, y material publicitario de conformidad a presupuesto.
Se ejecuta evento programado (plática, taller, campaña, feria, capacitación, juegos interactivos)
Recibe la exposición de los temas pactados. Se genera dialogo circular de las posibles cuestionamientos.
COMUNICACIÓN SOCIAL Asiste al evento y levanta memoria fotográfica y videos, para publicar en redes.
Realiza los padrones correspondiente.
Se entregan los reconocimientos correspondientes.
Se deja material didáctico, libros, folletos, juegos, etc.
Genera reporte correspondiente, detallado del evento realizado.
Realiza los reportes y monitoreo mensual, trimestral, semestral y anual a efecto de integra los indicadores e informe de los resultados correspondiente.
FIN
Cultura del Agua

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Acta Responsiva



"2023, Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

ACTA RESPONSIVA

NICOLÁS ROMERO ESTADO DE MÉXICO A_____DE _____DEL AÑO _____

Yo,_____por medio de la presente y en conocimiento de todos los alcances legales de la presente, hago constar que es mi deseo y autorizo que la o el menor de nombre: _____participe en la dinámica con fines académicos y dinámicos al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR" UBICADO EN CALLE GUILLERMO PRIETO NUMERO 4 BENITO JUÁREZ CENTRO, MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 54405,** que se llevará a cabo el próximo día _____en las instalaciones asignadas con la finalidad de que, aprendan todo lo relacionado sobre Cultura y Cuidado del Agua.

Manifiesto, como padre, madre de familia y/o tutor que soy consciente de las implicaciones del traslado y la estancia del en las instalaciones antes mencionadas, razón por la cual, deslindo de toda responsabilidad al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR"** así como a cualquiera de sus representantes legales ante cualquier accidente o situación adversa que pudiera suceder durante la realización de dicho evento, así mismo no tengo inconveniente alguno en que se genere evidencia fotográfica y que estas mismas sean utilizadas en redes sociales que son manejadas por el **"OPD SAPASNIR", siempre bajo los términos legales aplicables.**

(SOLICITO QUE LA INFORMACIÓN DEL MENOR SE RESERVE EN TÉRMINOS DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO)

Asimismo, confirmo, bajo protesta de decir verdad que soy el padre, madre y tutor del menor amparado en la presente carta y que conozco la realización de actividades fuera del plantel educativo de esta institución y por dichas razones, acepto que el menor participe en las mismas.

Especificar si el menor padece alguna enfermedad y/o requiere algún trato especial.

NOTA.-

_____

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL PADRE, MADRE O TUTOR

_____

Teléfono:

Dirección:

JUNTOS ARMANDO EL CAMBIO

XVI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES EN DOMICILIO PARTICULAR.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de desazolve de la Descarga de Aguas Residuales en Domicilio Particular, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

2. ALCANCE.

- Subdirección de Operación Hidráulica
- Jefatura de Drenaje y Alcantarillado
- Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica
- Subdirección de Administración y Finanzas

3. REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR
- Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Desazolve de la Descarga de Aguas Residuales en Domicilio Particular”

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

Supervisar el control de los reportes que se reciben diariamente, a fin de que sean atendidos de manera oportuna por las Unidades Administrativas competentes a su cargo.

De la Jefatura de Drenaje y Alcantarillado:

I. Coordinar, ejecutar y supervisar el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento;

II. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento;

5. DEFINICIONES

Desazolve: Es la acción de eliminar todo aquello que obstruye algún conducto, zanja o línea de drenaje.

6. INSUMOS:

- Reporte telefónico, WhatsApp.
- Sistema de Control de Servicios Hidráulicos.

7. RESULTADO.

- Limpieza de líneas de drenaje.
- Limpieza de Rejillas, Pluviales, Cunetas y Bocas de Tormente.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Desazolve de Fosa Séptica.
- Drenaje y Saneamiento

9. POLÍTICAS.

Todos los reportes de requerimientos hidráulicos por parte de los usuarios (Desazolves de la Descarga de Aguas Residuales en Domicilio Particular, Coladeras Tapadas, Salidas de aguas residuales de Alcantarillas, etc.) son registrados en el Sistema de Control de Servicios Hidráulicos, mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control, mismo que se le proporciona al usuario al momento de la recepción de reporte.

Los reportes son atendidos por la Cuadrilla de Drenajes y Alcantarillado, así como con el apoyo del Camión Vactor.

El servicio de Desazolve es liberado con el visto bueno de la Jefatura de Drenaje y Alcantarillado, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna incidencia por taponamiento y/o obstrucción por acumulación de basura, se programa el sondeo y succión con camión tipo Vactor.

El tiempo de atención de un servicio de desazolve de la Descarga de Aguas Residuales en Domicilio Particular y/o fuga de drenaje es de 60 horas a partir del momento en que se le toman los datos al usuario para el reporte.

Protocolos de operación:

Ver lineamientos del procedimiento de Otros Servicios Hidráulicos.

Capacitación y equipo de seguridad:

En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y operación de los procesos de mantenimiento y/o reparación.

Se asigna herramienta y prendas de protección al personal que desempeñara y ejecutara los trabajos requeridos, tales como; Pantaloneras, Cascos de Seguridad de Alturas, Batas, Trafi-tambos, Arnés, Guantes, Líneas de Vida, Mascarillas.

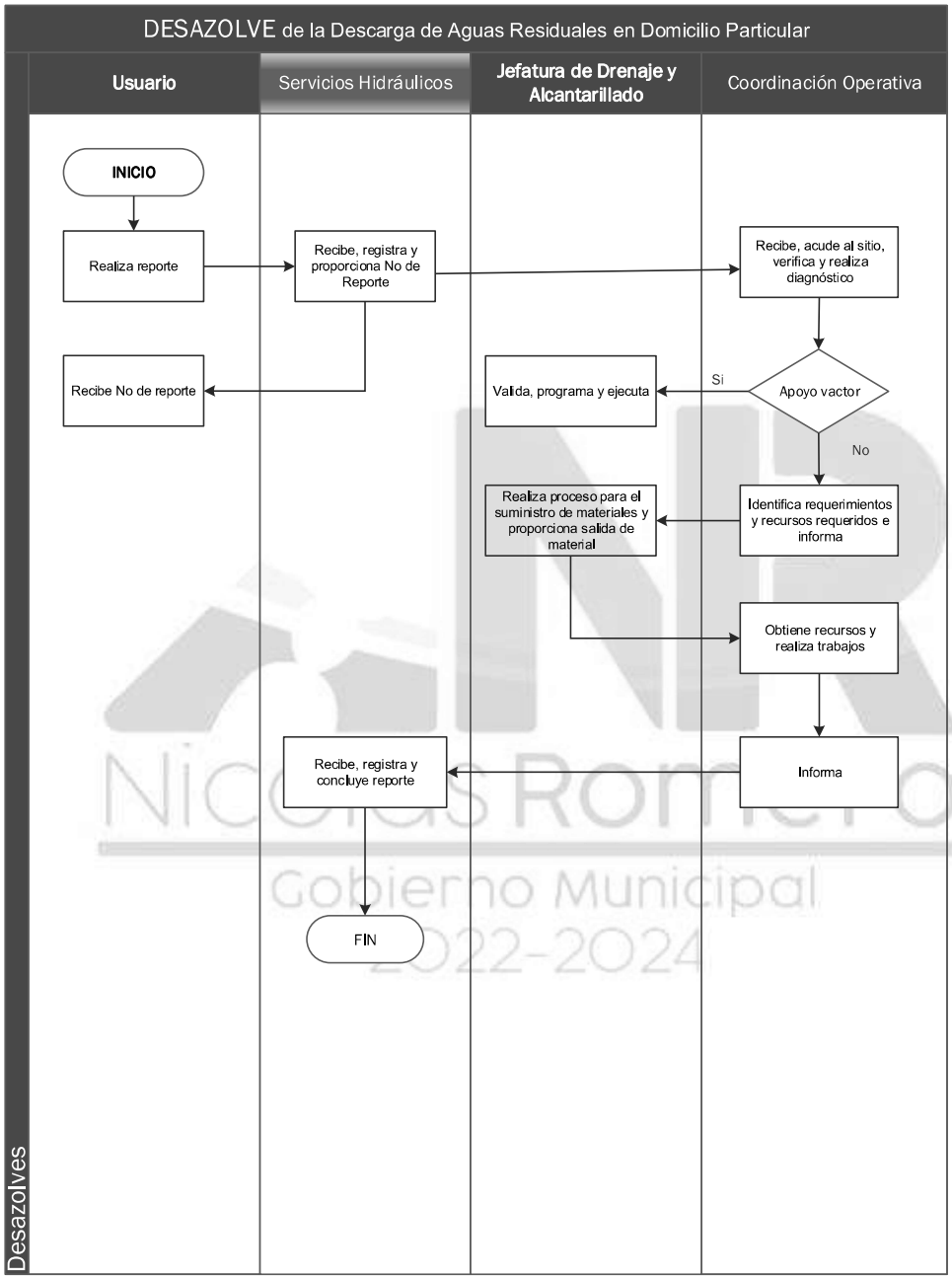
Gobierno Municipal
2022-2024

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Realiza reporte
2	**Control de Servicios Hidráulicos**	Recibe reporte y registra a través del Sistema de Control de Servicios Hidráulicos
3	**Usuario**	Recibe número de reporte asignado
4	**Control de Servicios Hidráulicos**	Canaliza a la Coordinación de Drenaje y Alcantarillado
5	**Coordinación Operativa**	Recibe reporte, acude al sitio, verifica y realiza diagnóstico
6	**Coordinación Operativa**	Según programa, identifica requerimientos, ejecuta acciones e identifica recursos requeridos.
7	**Jefatura de Drenaje y Alcantarillado**	Por medio del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, proporciona vales de salida de material.
8	**Coordinación Operativa**	Obtiene recursos, realiza trabajos, obtiene Vo.Bo., informa
9	**Jefatura de Drenaje y Alcantarillado**	Realiza verificación y validación
10	**Control de Servicios Hidráulicos**	Recibe, registra y da por concluido el reporte.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

SAP-232 Formato Único de Servicios de Desazolve y Limpieza de Drenaje

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO
(OPD SAPASNIR)
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA

FORMATO UNICO DE SERVICIOS DE DESAZOLVE Y LIMPIEZA DE DRENAJE

DIA	MES	AÑO	HORA	NO. DE FOLIO DEL TRAMITE

MARQUE EL SERVICIO SOLICITADO			
DESAZOLVE DE FOSA SEPTICA		DESAZOLVE DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES EN DOMICILIO PARTICULAR	

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL SOLICITANTE (apellido paterno, materno y nombre)	NO. TELEFONICO
CALLE Y NUMERO	**COLONIA**
ENTRE CALLE	**Y CALLE**

EL SERVICIO SE REQUIERE EN:

FOSA SÉPTICA		REGISTRO Y/O POZO DE VISITA		REJILLA		BOCA DE TORMENTA		LONGITUD	

REQUISITOS (que deberán acompañar la presente solicitud)

PERSONAS FÍSICAS / JURIDICO-COLECTIVAS / INSTITUCIONES PÚBLICAS

1. PETICIÓN POR ESCRITO
2. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS DE LOCALIZACION

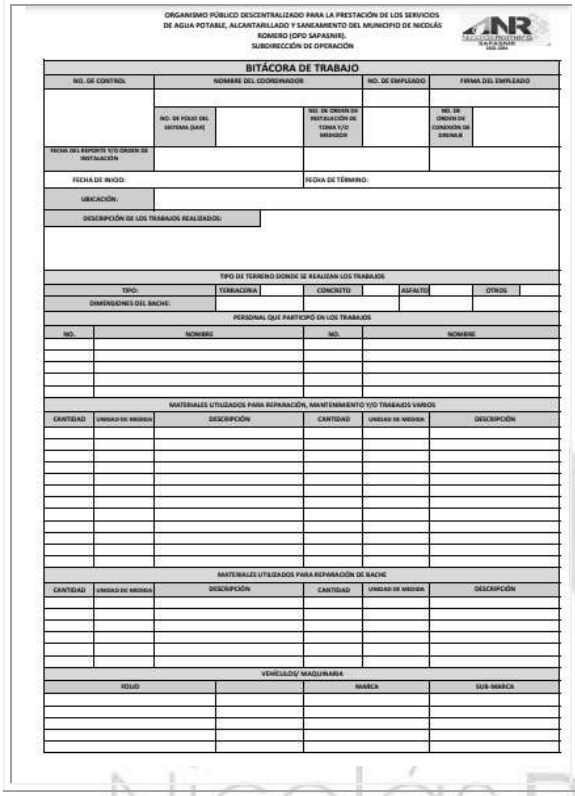
GENERAL	PARTICULAR DENTRO DEL PREDIO (FOSA)

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

SAP-232

BITÁCORA DE TRABAJO



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR).
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE TRABAJO

NO. DE CONTROL	NOMBRE DEL COORDINADOR	NO. DE EMPLEADO	FIRMA DEL EMPLEADO

NO. DE FOLIO DEL ANTENA (SAP)		NO. DE ORDEN DE INSTALACIÓN DE TOMA Y/O MEDIDOR		NO. DE ORDEN DE CONEXIÓN DE DRENAJE	
FECHA DEL REPORTE Y/O ORDEN DE INSTALACIÓN					
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TÉRMINO:			
UBICACIÓN:					
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS:					

TIPO DE TERRENO DONDE SE REALIZAN LOS TRABAJOS

TIPO:	TERRACERÍA		CONCRETO		ASFALTO		OTROS	
DIMENSIONES DEL BACHE:								

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LOS TRABAJOS

NO.	NOMBRE	NO.	NOMBRE

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y/O TRABAJOS VARIOS

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN DE BACHE

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

VEHÍCULOS/ MAQUINARIA

FOLIO		MARCA	SUB-MARCA

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL USUARIO

¡GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA!

¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?

BUENO REGULAR MALO

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de desazolve de Fosa Séptica, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

2. ALCANCE.

- Subdirección de Operación Hidráulica
- Jefatura de Drenaje y Alcantarillado
- Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica
- Subdirección de Administración y Finanzas

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR
- Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Desazolve de Fosa Séptica”

4. RESPONSABILIDADES

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

Supervisar el control de los reportes que se reciben diariamente, a fin de que sean atendidos de manera oportuna por las Unidades Administrativas competentes a su cargo.

De la Jefatura de Drenaje y Alcantarillado:

I. Coordinar, ejecutar y supervisar el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento;

II. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento;

5. DEFINICIONES

Desazolve: Es la acción de eliminar todo aquello que obstruye algún conducto, zanja o línea de drenaje.

6. INSUMOS:

- Reporte telefónico.
- Sistema de Control de Servicios Hidráulicos.

7. RESULTADO.

- Limpieza de líneas de FOSA.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Desazolve de la Descarga de Aguas Residuales en Domicilio Particular.
- Drenaje y Saneamiento

9. POLÍTICAS.

Todos los reportes de requerimientos hidráulicos por parte de los usuarios (Desazolves de Fosa Séptica, Coladeras Tapadas, Salidas de aguas residuales de Alcantarillas, etc.) son registrados en el Sistema de Control de Servicios Hidráulicos, mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control, mismo que se le proporciona al usuario al momento de la recepción de reporte.

Los reportes son atendidos por la Cuadrilla de Drenajes y Alcantarillado, así como con el apoyo del Camión Vactor.

El servicio de Desazolve de Fosa Séptica es liberado con el visto bueno de la Jefatura de Drenaje y Alcantarillado, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna incidencia por taponamiento y/o obstrucción por acumulación de basura, se programa el sondeo y succión con camión tipo Vactor.
El tiempo de atención de un servicio de desazolve de Fosa Séptica y/o fuga de drenaje es de 60 horas a partir del momento en que se le toman los datos al usuario para el reporte.

Protocolos de operación:

Ver lineamientos del procedimiento de Otros Servicios Hidráulicos

Capacitación y equipo de seguridad.

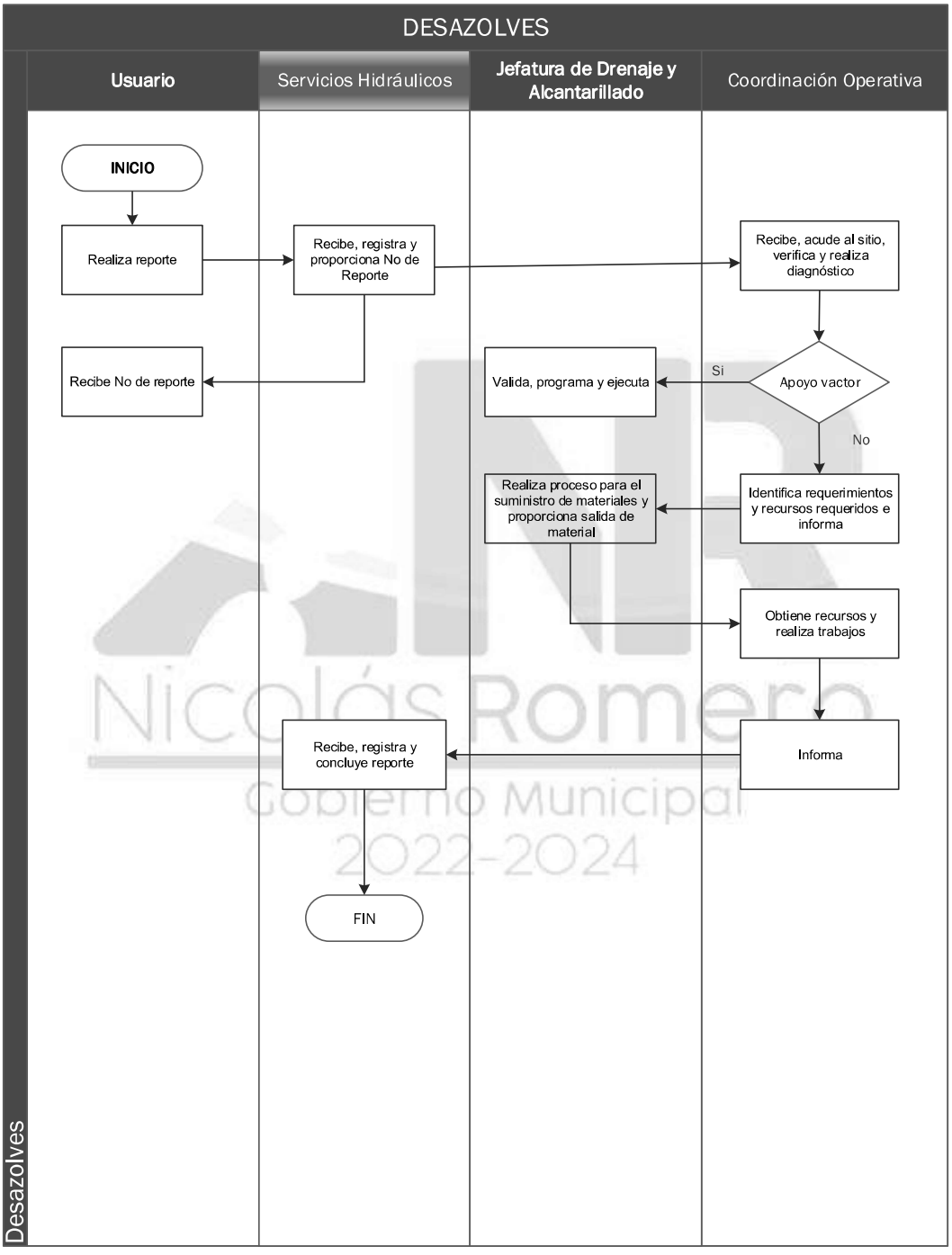
En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y operación de los procesos de mantenimiento y/o reparación.

Se asigna herramienta y prendas de protección al personal que desempeñara y ejecutara los trabajos requeridos.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Realiza reporte
2	**Control de Servicios Hidráulicos**	Recibe reporte y registra a través del Sistema de Control de Servicios Hidráulicos
3	**Usuario**	Recibe número de reporte asignado
4	**Control de Servicios Hidráulicos**	Canaliza a la Coordinación de Drenaje y Alcantarillado
5	**Coordinación Operativa**	Recibe reporte, acude al sitio, verifica y realiza diagnóstico
6	**Coordinación Operativa**	Según programa, identifica requerimientos, ejecuta acciones e identifica recursos requeridos.
7	**Jefatura de Drenaje y Alcantarillado**	Por medio del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, proporciona vales de salida de material.
8	**Coordinación Operativa**	Obtiene recursos, realiza trabajos, obtiene Vo.Bo., informa
9	**Jefatura de Drenaje y Alcantarillado**	Realiza verificación y validación
10	**Control de Servicios Hidráulicos**	Recibe, registra y da por concluido el reporte.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No Aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

SAP-232 Formato Único de Servicios de Desazolve y Limpieza de Drenaje

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO
(OPD SAPASNIR)
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA

FORMATO UNICO DE SERVICIOS DE DESAZOLVE Y LIMPIEZA DE DRENAJE

DIA	MES	AÑO	HORA	NO. DE FOLIO DEL TRAMITE

MARQUE EL SERVICIO SOLICITADO			
DESAZOLVE DE FOSA SEPTICA		DESAZOLVE DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES EN DOMICILIO PARTICULAR	

DATOS GENERALES	
NOMBRE DEL SOLICITANTE (apellido paterno, materno y nombre)	NO. TELEFONICO
CALLE Y NUMERO	COLONIA
ENTRE CALLE	Y CALLE

EL SERVICIO SE REQUIERE EN:									
FOSA SÉPTICA		REGISTRO Y/O POZO DE VISITA		REJILLA		BOCA DE TORMENTA		LONGITUD	

REQUISITOS (que deberán acompañar la presente solicitud)

PERSONAS FÍSICAS / JURIDICO-COLECTIVAS / INSTITUCIONES PÚBLICAS

1. PETICIÓN POR ESCRITO
2. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS DE LOCALIZACION	
GENERAL	PARTICULAR DENTRO DEL PREDIO (FOSA)

OBSERVACIONES

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE

SAP-232

XVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN O RENOVACIÓN DEL PERMISO A CONCESIONARIOS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA EN PIPA.

1. OBJETIVO.

Otorgar el permiso de Distribución de Agua Potable a través de pipas, que autoriza la carga en fuentes de abastecimiento operadas por el Organismo, para su distribución y venta en el territorio municipal.

2. ALCANCE.

Aplica a la Dirección del Organismo, al personal de cajas encargado de realizar el cobro del Certificado, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan el permiso de distribución de agua potable a través de pipas.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Artículos 150 BIS, 150 Ter, 150 Quáter, 150 Quinquies, 150 Sexies, 150 Septies, 150 Octies y 150 Nonies, Periódico Oficial “Gaceta de Gobierno” el 22 de febrero de 2013, sus reformas y adiciones.

- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Gaceta Municipal,

4. RESPONSABILIDADES.

Dirección: Determina la factibilidad de las fuentes de abastecimiento y el volumen disponible, Emite el permiso de distribución asignando clave única por pipa.

5. DEFINICIONES.

Permisionario: Persona física o jurídica-colectiva que cuenta con un Permiso de Distribución otorgado por la autoridad competente, para la prestación del servicio de agua potable en pipa.

Permiso de Distribución: Autorización que otorga la Autoridad del Agua que administre la fuente autorizada a personas físicas o jurídicas colectivas, para la distribución de agua a través de pipa, previo al cumplimiento de los requisitos que se establecen en la Ley, su Reglamento y la presente Norma Técnica.

Pipa: Camión cisterna que transporta, suministra y distribuye agua potable.

6. INSUMOS.

- Solicitud de Autorización del permiso de distribución de agua potable en pipa.
- Permiso de Distribución de Agua Potable en Pipa.

7. RESULTADOS.

Obtención del Permiso de Distribución de Agua.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- No aplica.

9. POLÍTICAS.

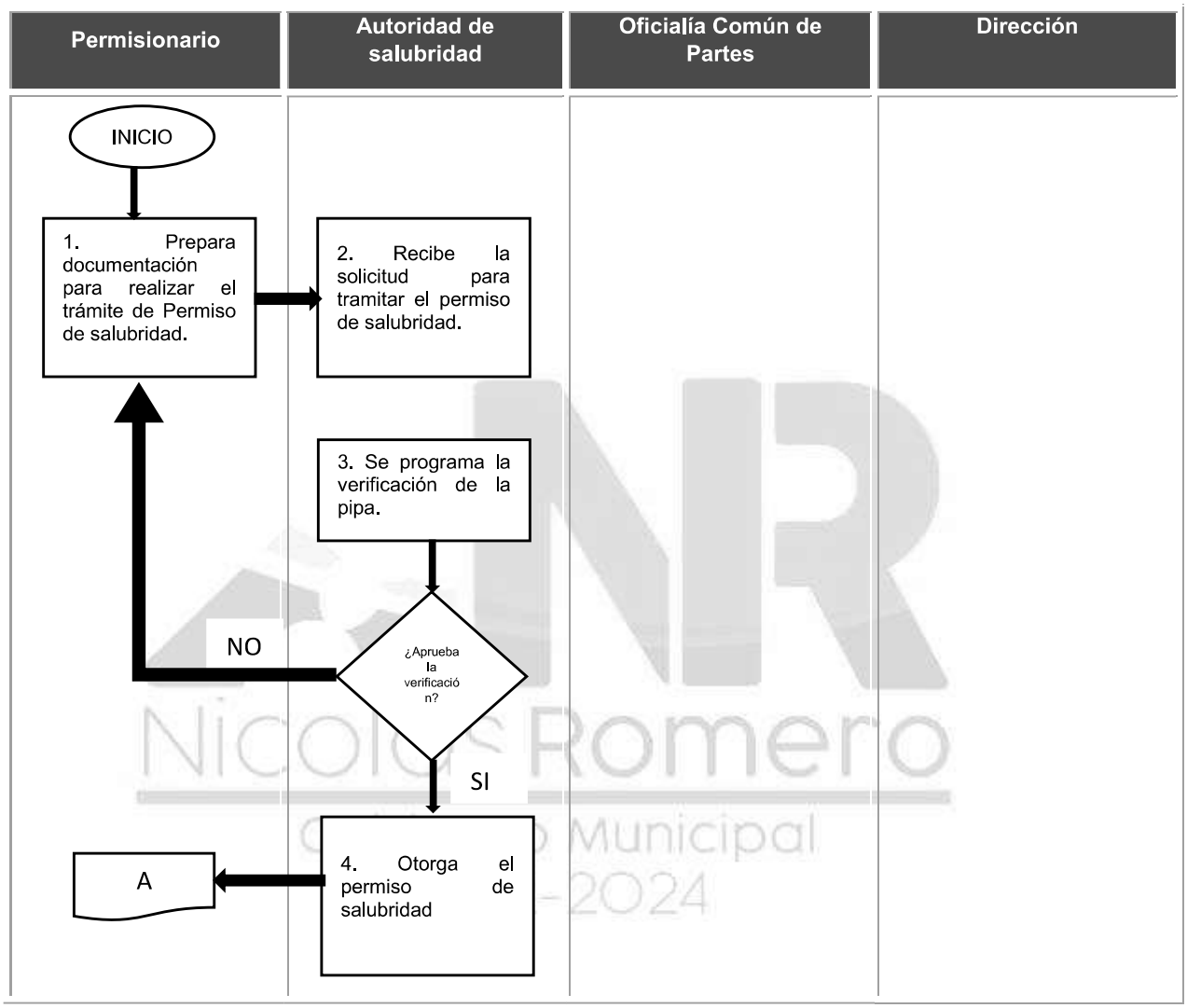
De conformidad con la Norma Técnica Estatal donde se establecen los requisitos y especificaciones que deben cumplir las personas físicas y jurídico-colectivas que pretendan prestar el servicio de agua potable en pipa, así como las características físicas para la carga, transporte y distribución de dicho servicio, con el fin de establecer las medidas preventivas y de control sanitario para preservar la calidad del agua para uso y consumo humano.

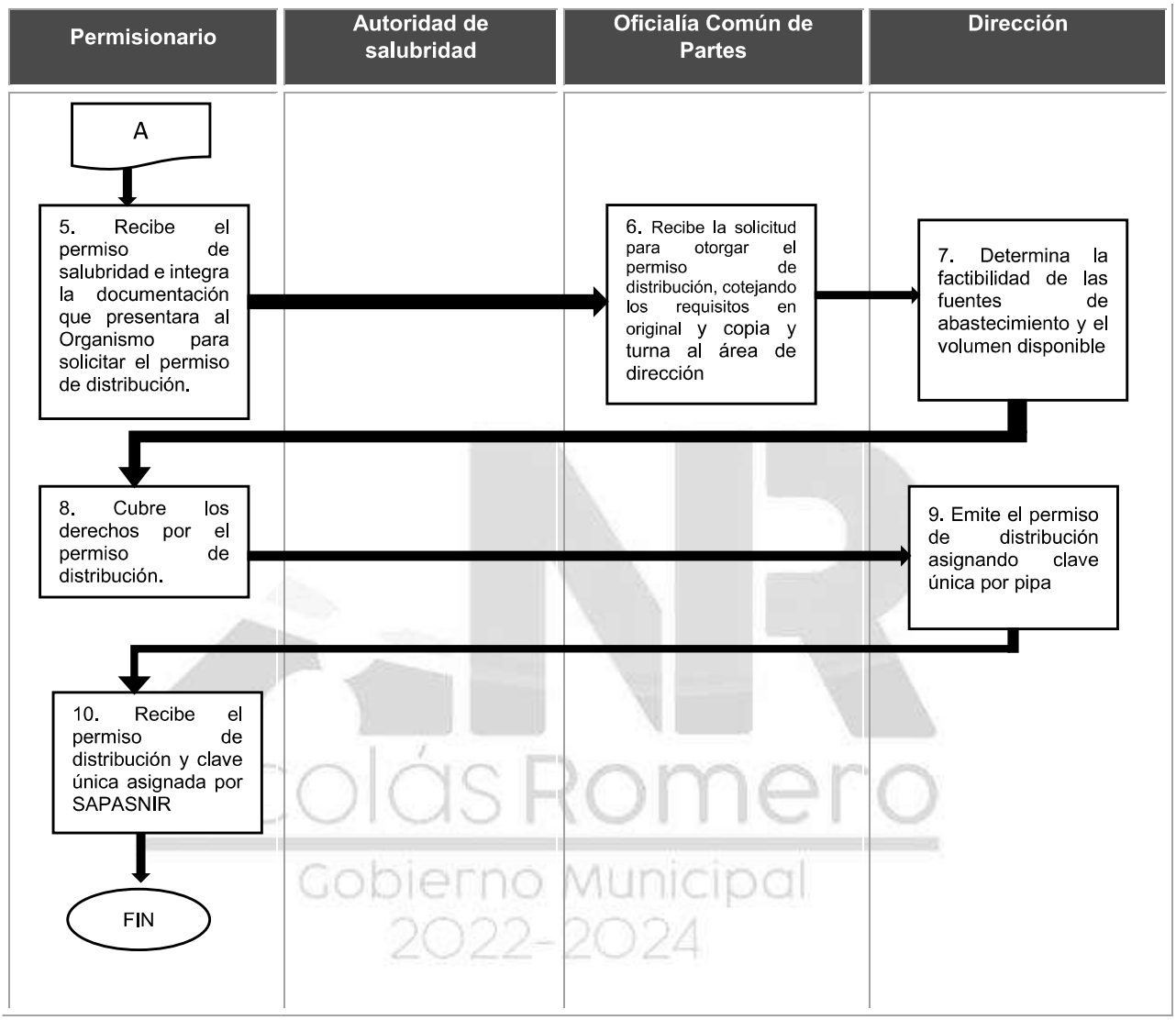
Contar con el permiso que expide la Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Permisionario**	Adecuación del camión de acuerdo a las especificaciones y requisitos establecidos en la Norma Técnica, prepara documentación para realizar el trámite de Permisionario de salubridad.
2	**Autoridad de Salubridad**	Recibe la solicitud para tramitar el permiso de salubridad con los documentos requeridos
3	**Autoridad de Salubridad**	Se programa la verificación de la pipa
4	**Autoridad de Salubridad**	Si se aprueba la verificación se otorga el permiso de salubridad, de lo contrario se le solicita al permisionario que adecue el camión de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma Técnica.
5	**Permisionario**	Recibe el permiso de salubridad y la agrega a los documentos que entregara a la Autoridad del Agua donde solicitara el permiso de Distribución.
6	**Oficialía Común de Partes**	Recibe la solicitud para otorgar el permiso de distribución, cotejando los requisitos en original y copia y turna al área de dirección
7	**Dirección**	Determina la factibilidad de las fuentes de abastecimiento y el volumen disponible.
8	**Permisionario**	Cubre los derechos por el permiso de distribución.
9	**Dirección**	Emite el permiso de distribución asignando clave única por pipa.
10	**Usuario**	Recibe el permiso de distribución y clave única asignada por SAPASNIR.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12 MEDICIÓN.

Número de permisos de distribución de agua potable en pipa solicitados / Número de permisos emitidos para la distribución de agua potable en pipa.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

ANEXO 1

(Municipio), Estado de México
A *(Día)* de *(Mes)* del *(Año)*

ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN PIPA

(Grado y nombre del Titular de la Dependencia)
(Cargo del Titular de la Dependencia)
(Dirección de la Dependencia)

El que suscribe *(Permisionario o Representante Legal)* con domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en *(Dirección del Permisionario o Representante Legal)*.
Solicito a Usted atentamente su amable autorización para que se expida el **PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN PIPA,** para cuyo efecto hago de su conocimiento lo siguiente:

- **CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO TIPO PIPA**

MARCA	MODELO	SERIE	PLACAS	CAPACIDAD

- CARACTERÍSTICAS DE LA CISTERNA

MATERIAL DE LA CISTERNA	AÑO DE FABRICACIÓN	ESTADO FÍSICO	RECUBRIMIENTO INTERIOR		TIPO DE RECUBRIMIENTO
			SI	NO	

- **PROBABLE FUENTE DE ABASTECIMIENTO:**
- **ZONAS DONDE SE PRETENDE REALIZAR LA DISTRIBUCIÓN:**

Para cuyo efecto, presento en copia simple y original para cotejo, lo siguiente:

1. Identificación Oficial del Propietario o Representante Legal.
2. Para personas jurídico-colectivas: Acta constitutiva y Poder Notarial.
3. Permiso expedido por la Autoridad de Salubridad (Tarjetón de COPRISEM con Folio único).
4. Constancia de acreditamiento ante la autoridad competente de la matrícula del vehículo.
5. Documento que acredita la propiedad de la pipa.
6. Fianza que garantice el pago de daño a terceros, por la distribución de agua que no cumpla con la calidad que establece la NOM-127-SSA1-1994.

OBSERVACIONES

Nombre y Firma del Permisionario o Representante Legal)

Nota: En caso de que la documentación presentada para este trámite sea falsa, se dará vista al Ministerio Público
C.c.p. *(Áreas involucradas en el Proceso de otorgar el Permiso de Distribución de Agua Potable en pipa [Administrativas, Jurídicas, Operativas, etc])*

(DEPENDENCIA)

PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN PIPA

PERMISO NO.: _____
(Municipio), Estado de México
A *(Día)* de *(Mes)* del *(Año)*

(Nombre del Permisionario o Representante Legal)
(Domicilio Fiscal)

En respuesta a su Oficio de solicitud de fecha (*Día)* de *(Mes)* del *(Año)* y con base al Oficio No. (Número de oficio), mediante el cual el (Responsable de emitir el Dictamen de Factibilidad), comunica el Dictamen de factibilidad con el que autoriza la carga de agua potable para la pipa y cumplidos los requisitos establecidos en los artículos 150 Ter, 150 Quáter de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y 254 de su Reglamento, se expide el presente **PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN PIPA,** el cual tendrá la vigencia de un año, período comprendido del (*Día)* de *(Mes)* del *(Año)* al (*Día)* de *(Mes)* del *(Año)*, que **ampara una sola pipa y no es transferible**, conforme a los siguientes datos:

- **CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO TIPO PIPA:**

MARCA	MODELO	SERIE	PLACAS	CAPACIDAD	CLAVE ASIGNADA POR *(DEPENDENCIA)*

- CARACTERÍSTICAS DE LA CISTERNA

MATERIAL DE LA CISTERNA	AÑO DE FABRICACIÓN	ESTADO FÍSICO	RECUBRIMIENTO INTERIOR		TIPO DE RECUBRIMIENTO
			SI	NO	

- **FUENTE(S) DE ABASTECIMIENTO AUTORIZADA(S):**
- **VOLUMEN DIARIO AUTORIZADO (OPCIONAL):**
- **ZONA(S) DE DISTRIBUCIÓN AUTORIZADA(S):**
- **FIANZA QUE GARANTICE EL PAGO DE DAÑO A TERCEROS POR LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA QUE NO CUMPLA CON LA CALIDAD QUE ESTABLECE LA NOM-127-SSA1-1994:**
- **NUMERO DE FOLIO DEL TARJETÓN SANITARIO EXPEDIDO POR COPRISEM:**

Con fundamento en el Artículo 150 Quinquies de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, la (*Dependencia)* procederá a integrarlo al Padrón de Usuarios.
El Permisionario deberá observar las obligaciones estipuladas en el Artículo 150 Sexies de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Son causas de revocación del Permiso de Distribución, las estipuladas en el artículo 150 Septies de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

OBSERVACIONES

(Nombre, Cargo y Firma del Servidor Público que lo autoriza)

C.c.p. *(Áreas involucradas en el Proceso de otorgar el Permiso de Distribución de Agua Potable en pipa [Administrativas, Jurídicas, Operativas, etc])*

2022-2024

XIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo satisfacer la necesidad de agua del usuario por falta de suministro, mediante pipa o camión cisterna.

2. ALCANCE.

Jefatura de Pipas

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Código Financiero del Estado De México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- La Ley de Agua del Estado de México y Municipios.
- Ley De Ingresos de Los Municipios del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público descentralizado Para La Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Servicio de Suministro de Agua”

4. RESPONSABILIDADES.

Jefatura de Pipas.

Realizar el servicio de distribución de Agua Potable en pipas o carro cisterna propiedad del Organismo, de manera ordenada y en la forma que le fuera solicitado;

Abastecer mediante pipas o carro cisterna propiedad del Organismo, el Agua potable a las comunidades que no cuenten con infraestructura hidráulica y en caso de interrupción del suministro a la población que lo solicite.

5. DEFINICIONES:

Suministro de agua: Actividad desarrollada por los poderes públicos competentes, normalmente los ayuntamientos, para proveer a los domicilios de los vecinos de agua suficiente en las condiciones de calidad regulada; en ocasiones se habla de suministro domiciliario o de abastecimiento domiciliario de agua.

6. INSUMOS.

Personas Físicas.

- Formato Único
- Identificación Oficial
- Copia de recibo de agua, al corriente de pagos.

Personas Jurídico-Colectivas, e Instituciones Públicas.

- Formato Único
- Identificación Oficial de representante legal

7. RESULTADO.

Entrega y suministro de agua en pipa o camión cisterna.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Extracción y Monitoreo de la Calidad del Agua Potable de las Fuentes Propias del Municipio.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

Para la programación de viajes, el usuario debe ingresar su solicitud por Oficialía Común de Partes para que sea revisado su requerimiento, y una vez aprobado, se agrega al "Rol de Viajes". Los cambios al rol de viajes con informados periódicamente al operador para su seguimiento puntual.

El Departamento de Pipas identifica y revisa constantemente las zonas críticas de riesgo para la entrega de apoyos, con lo cual determina las acciones y/o cuidados para atender las necesidades de dichas zonas.

Como un plan de contingencia por la falta de capacidad de vehículos para proporcionar el servicio, se dispone de un "Padrón de Concesionarios", La coordinación del servicio de concesionarios se lleva a cabo a través de su Representante.

Las pipas propiedad del Organismo reciben mantenimiento externo e interno de manera periódica, con apoyo de personal del Departamento de Control Vehicular, Proceso de Servicio Vehicular.

Los equipos de medición instalados en las garzas, son certificados de fábrica y no requieren calibración, no obstante, son revisados constantemente para garantizar la medición adecuada. En caso de daño, son remplazados y desechados.

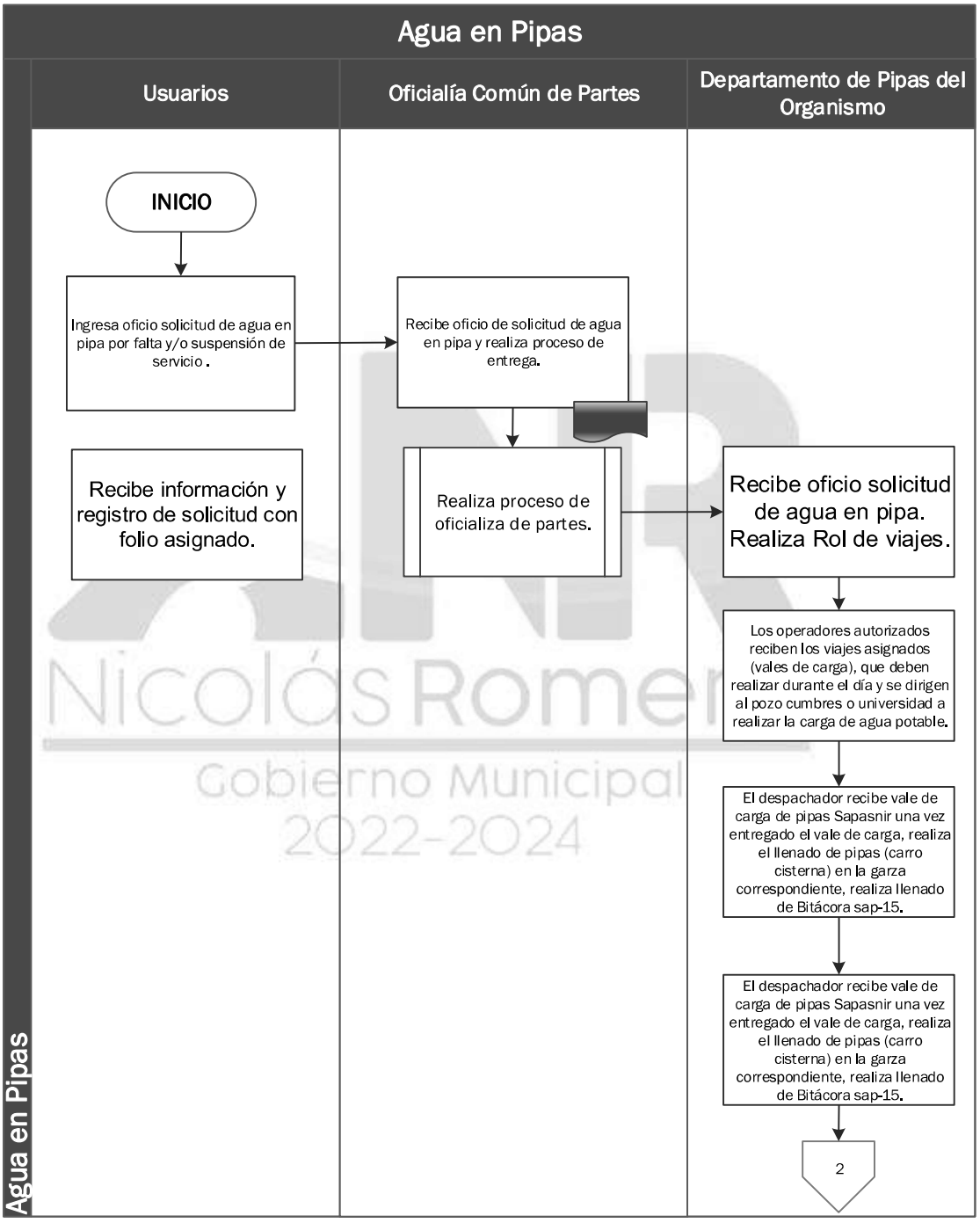
Consideraremos como servicio no conforme, la falta de entrega de apoyos de pipa solicitadas por el usuario, o una entrega que no cumple con los requerimientos del usuario (cantidad, ubicación, calidad), en cuyo caso, el personal del Departamento de Pipas identificará el folio único del servicio de que se trate y, de acuerdo con el Procedimiento de Hallazgos y Acciones, realizará un análisis de las causas que originaron el incumplimiento y determinará las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan.

Se usará el "Checklist de Concesionarios" para documentar los requisitos administrativos y físicos de las pipas provistas por proveedores externos. Se usará «Vale de Carga» para respaldar la carga de apoyo suministrada por parte del despachador hacia los concesionarios o cualquier dependencia.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	JEFATURA DE PIPAS	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa solicitud de servicio de agua en pipa, por falta y/o suspensión de servicio.
2	**OFICIALIA COMÚN DE PARTES**	Recibe oficio solicitud de agua en pipa. Realiza proceso correspondiente.
2	**PERSONAL DE JEFATURA DE PIPAS**	Recibe oficio solicitud de agua en pipa. Realiza Rol de viajes.
3	**PERSONAL DE JEFATURA DE PIPAS**	Los operadores autorizados reciben los viajes asignados (vales de carga), que deben realizar durante el día y se dirigen al pozo cumbres o pozo universidad a realizar la carga de agua potable.
4	**PERSONAL DE JEFATURA DE PIPAS**	El despachador recibe vale de carga de pipas Sapasnir una vez entregado el vale de carga, realiza el llenado de pipas (carro cisterna) en la garza correspondiente, realiza llenado de **Bitácora sap-15.**
5	**PERSONAL DE JEFATURA DE PIPAS**	El operador hace contacto con el usuario, una vez que llega al destino se dirige a depositar el agua en donde se le indique, a su vez realiza **Bitácora de Servicio**. **Sap-16.**
6	**USUARIO**	El usuario firma de conformidad la recepción del servicio de Agua en Pipa. **Bitácora de Servicio**. **Sap-16.**
7	**PERSONAL DE JEFATURA DE PIPAS**	La Jefatura semanalmente recibe bitácoras de operadores de pipas y bitácoras de despachadores de pozos y se les hace entrega de la documentación correspondiente para el desempeño de sus funciones. Se procede a realizar conciliación de viajes y aclaraciones correspondientes.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.

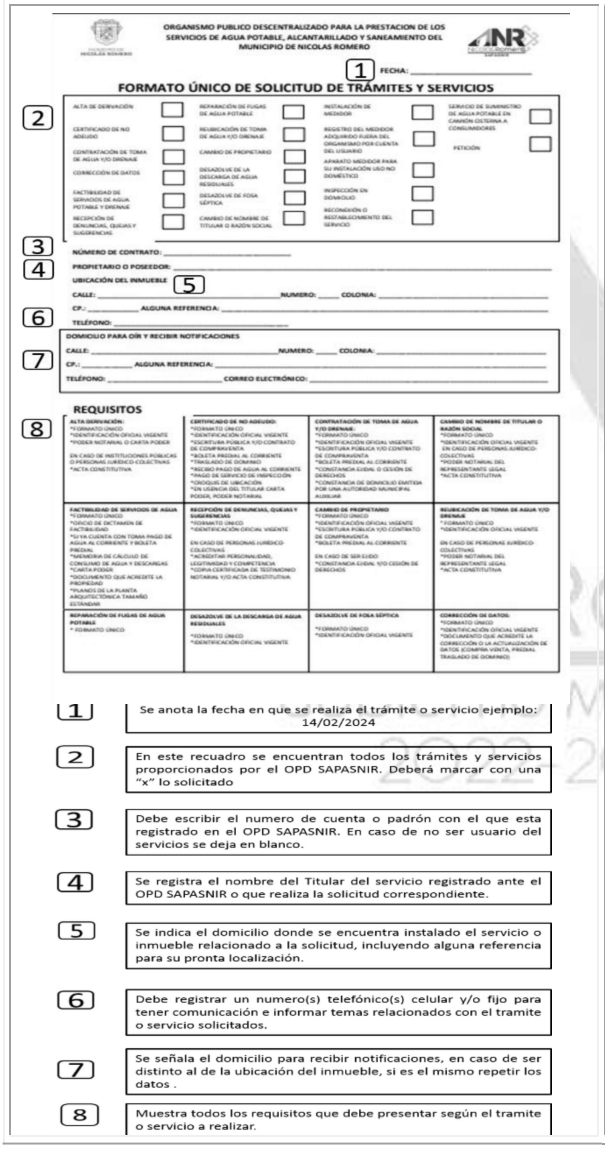


12. MEDICIÓN.

Viajes de Agua en Pipa Realizado/ Viajes de Agua en Pipa Programado.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
CERTIFICADO DE NO ADEUDO	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO	PETICIÓN:
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	CAMBIO DE PROPIETARIO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO	
CORRECCIÓN DE DATOS	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	INSPECCIÓN EN DOMICILIO	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

7 CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

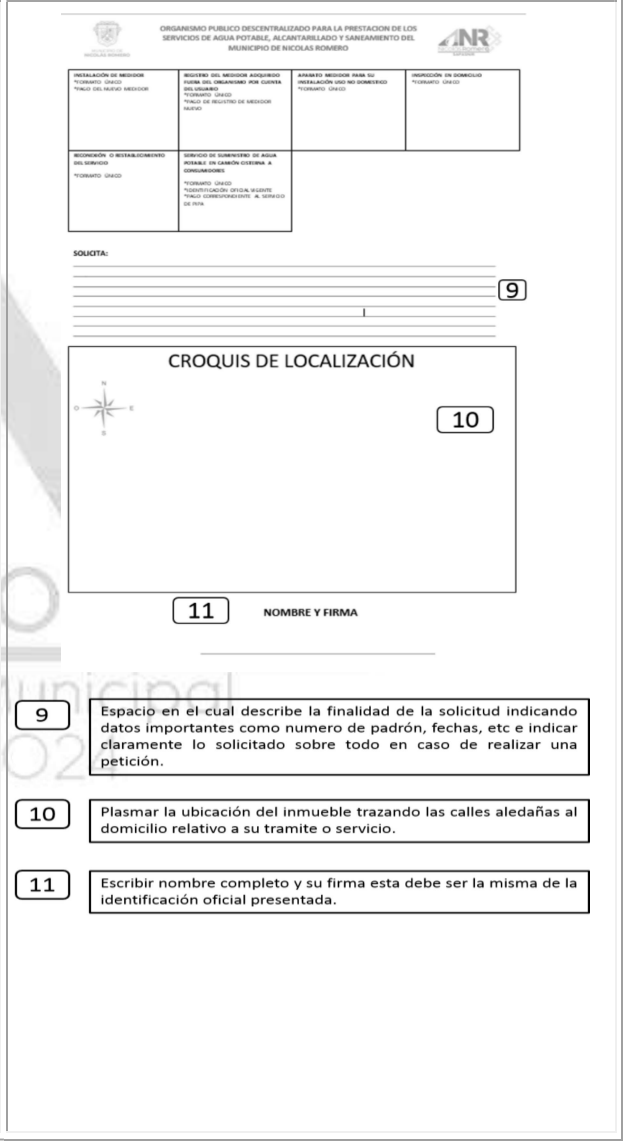
CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

REQUISITOS

8

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LICENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *ORICIO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO: *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

XX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN, USO NO DOMESTICO.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, verificando qué cada toma cuente con medidor, con el propósito de cuantificar el consumo real por cada toma de agua y en consecuencia fortalecer la eficiencia recaudatoria, identificando tomas no doméstico.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que en sus inmuebles con infraestructura hidráulica toma de uso no doméstico, la Subdirección de Comercialización con los Departamentos de Medidores, Rezagos y Cobranza en la Inspección Física así como la Subdirección de Administración y Fianzas con la Jefatura de Cajas.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico”.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Aclaraciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar levantamientos y barridos para detectar tomas omisas o sin medidor; de uso no doméstico.
- Autorización de Instalación de Medidor de uso no doméstico.
- Coordinar la actualización del padrón.

Departamento de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Jefatura de Cajas:

- Realiza el Cobro de conformidad al procedimiento de “Pago de Servicios”.

Departamento de Medidores:

- Realiza Instalación de Medidor de uso no doméstico.

5. DEFINICIONES.

Medidor de Agua: Es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él. Suele ser utilizado en las conducciones de abastecimiento de agua de instalaciones residenciales e industriales para realizar los cobros pertinentes a los usuarios.

Uso no domestico: Toma de agua para uso de la industria o uso comercial.

6. INSUMOS.

- Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios
- Copia simple de la identificación del titular.
- En caso de no ser el titular presentar carta poder.

7. RESULTADOS.

Se instala medidor nuevo.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Notificación
- Inspección en domicilio.

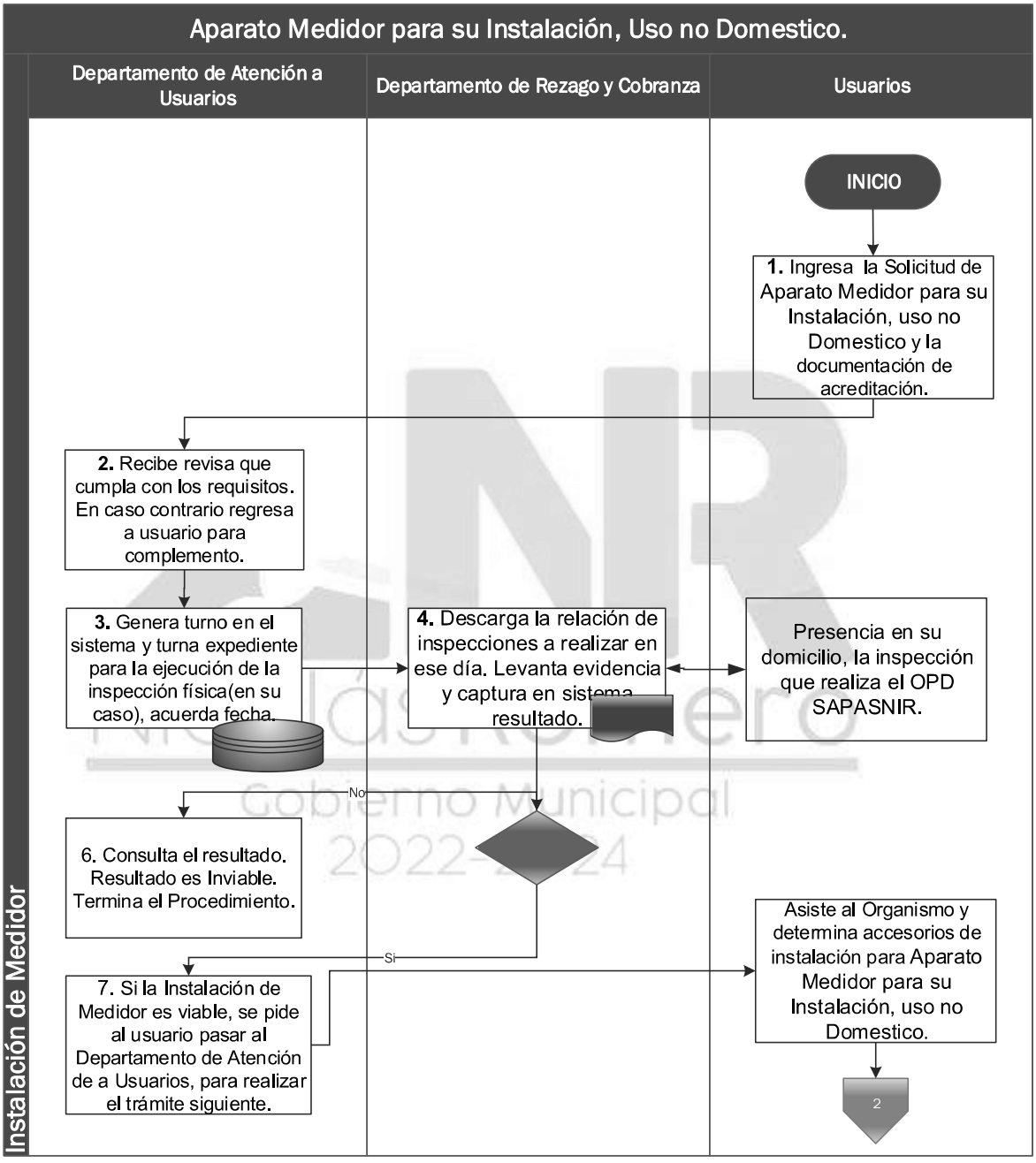
9. POLÍTICAS.

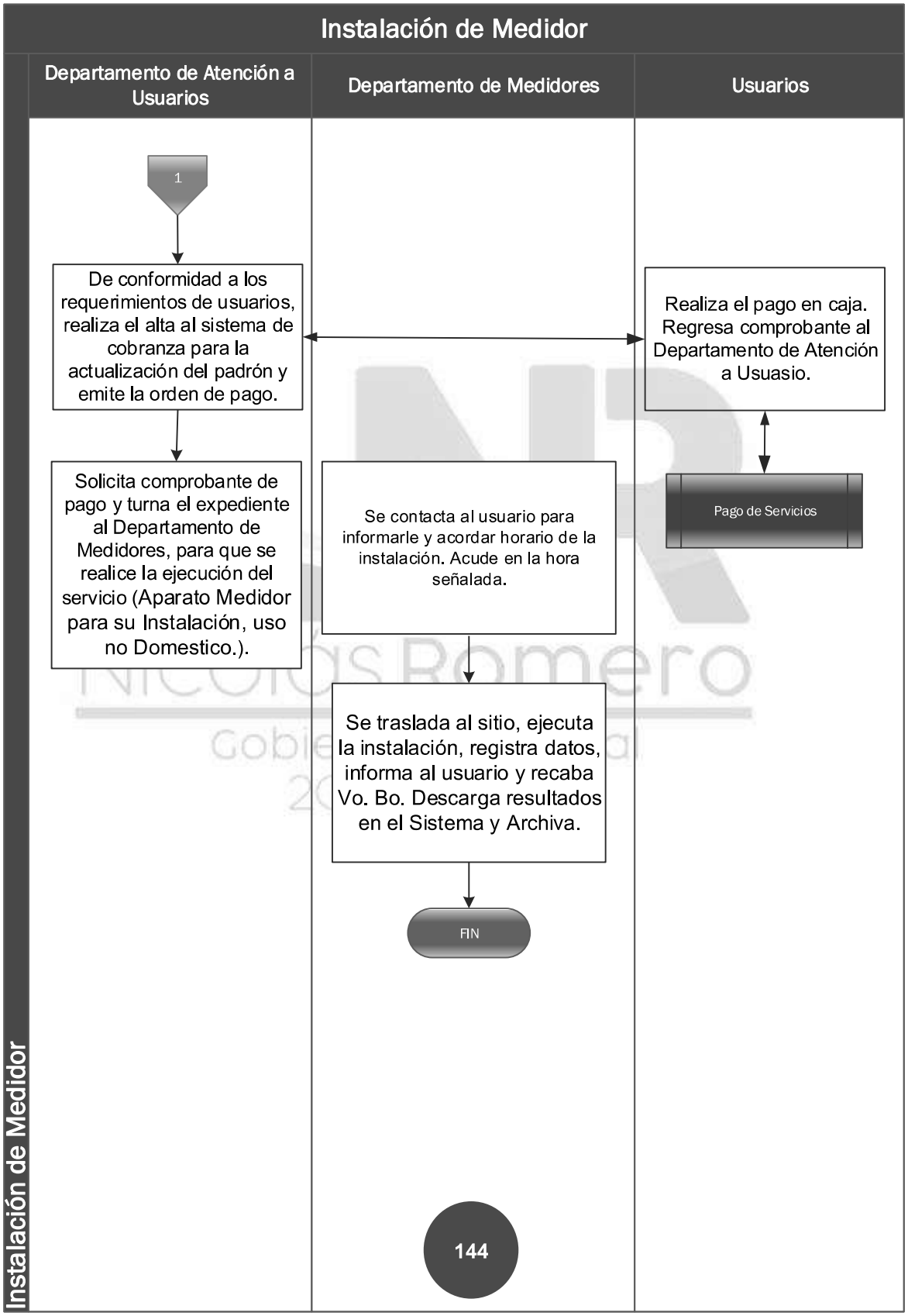
- Requerimientos establecidos en la Cedula de Trámites y Servicios Autorizada.
- Que la propiedad o inmueble contrate una toma de agua.
- Que la propiedad o inmueble esté inscrita en el padrón de usuarios.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Atención a Usuarios "Aclaraciones" la Solicitud de instalación de Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico así como la documentación de acreditación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Recibe la Solicitud de Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico así como la documentación de acreditación y revisa que cumpla con los requisitos. En caso contrario regresa a usuario para complemente información y documentos.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Genera turno en el sistema y turna expediente al Departamento de Rezagos y Cobranza para la ejecución de la inspección física (en caso de ser solicitada por el Departamento de Medidores, de lo contrario pasa al punto número 6).
4	**INSPECTOR**	De conformidad con la Orden de Inspección acude al domicilio y realiza el estudio para determinar la factibilidad o no factibilidad de la solicitud Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico.
5	**INSPECTOR**	Informa el resultado a la Jefatura de Inspección y Rezago, quién a su vez informa al área correspondiente, para que haga del conocimiento del usuario.
6	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Si la Instalación de medidor es rechazada por ser inviable, se informa al USUARIO y termina el procedimiento.
7	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Si la Instalación de Medidor es viable, se pide al usuario pasar al Departamento de Atención de a Usuarios, para realizar el trámite siguiente.
8	**USUARIO**	Asiste al Organismo y determina accesorios de instalación para Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico.
9	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS "CONTRATACIÓN"**	De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza para la actualización del padrón y emite la orden de pago.
10	**USUARIO**	Realiza el pago en caja.
11	**JEFATURA DE CAJAS**	Realiza el cobro de conformidad al procedimiento "Pago de Servicios"
12	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Solicita comprobante de pago y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución del servicio (Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico.).
13	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Ingresa al Sistema Comercial, programa fecha y genera documento, contacta al usuario para confirmar.
14	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Se traslada al sitio, ejecuta revisión, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



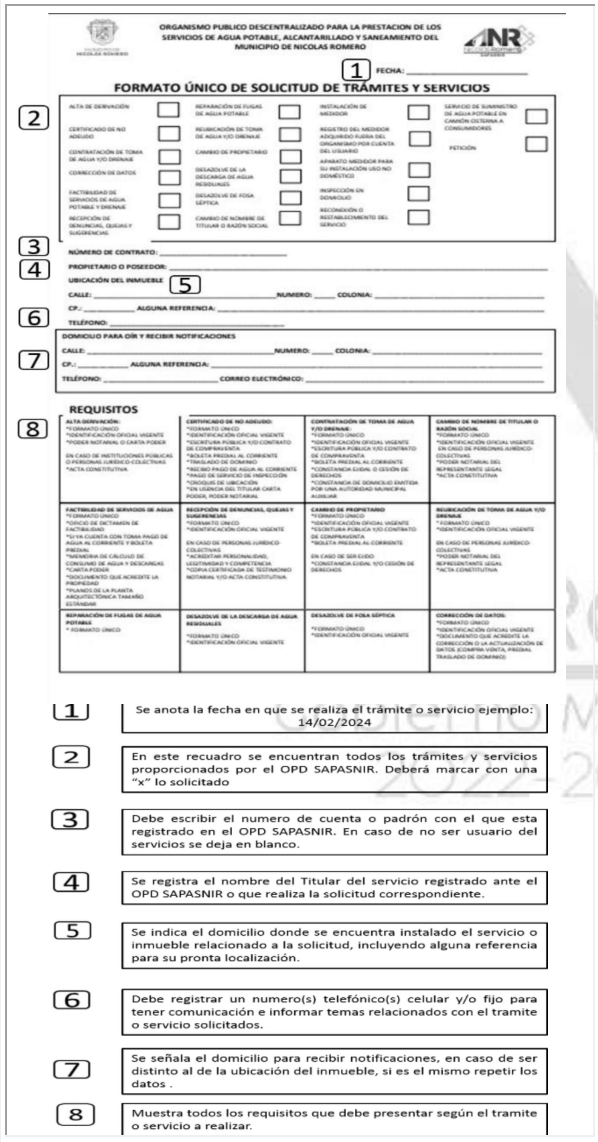

Instalación de Medidor
Departamento de Atención a Usuarios
Departamento de Medidores
Usuarios
1
De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza para la actualización del padrón y emite la orden de pago.
Realiza el pago en caja. Regresa comprobante al Departamento de Atención a Usuasio.
Solicita comprobante de pago y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución del servicio (Aparato Medidor para su Instalación, uso no Domestico.).
Se contacta al usuario para informarle y acordar horario de la instalación. Acude en la hora señalada.
Pago de Servicios
Se traslada al sitio, ejecuta la instalación, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.
FIN
Instalación de Medidor

12. MEDICIÓN.

No aplican.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
CERTIFICADO DE NO ADEUDO	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO	PETICIÓN:
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	CAMBIO DE PROPIETARIO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO	
CORRECCIÓN DE DATOS	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	INSPECCIÓN EN DOMICILIO	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

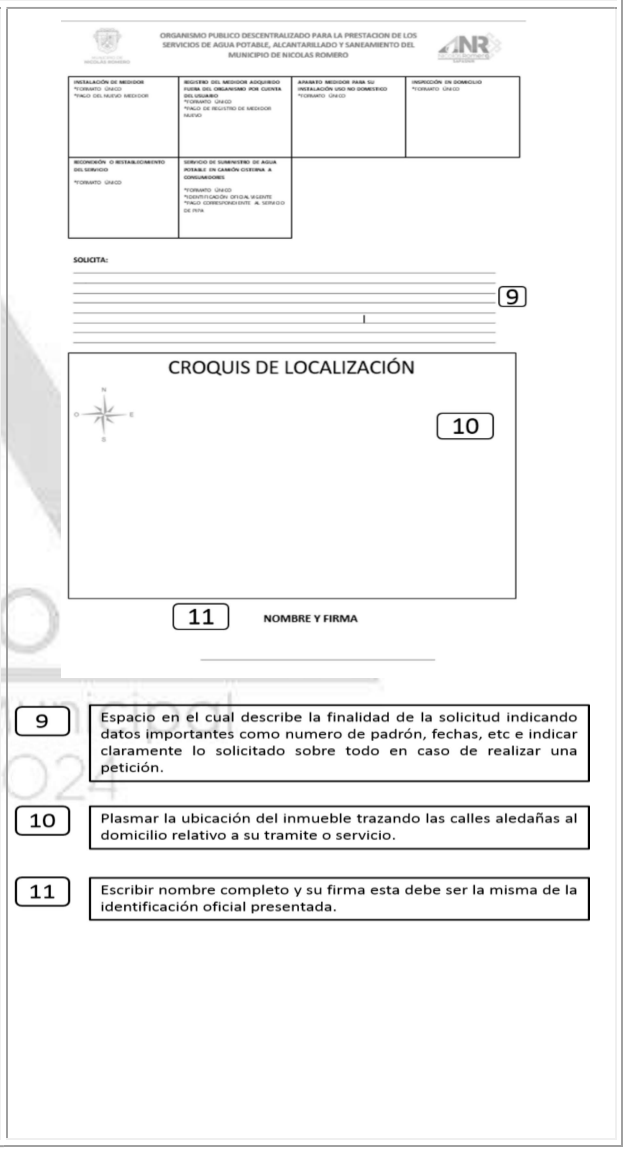
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LÍNEA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA: *FORMATO ÚNICO *ÚNICO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO: *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**CORRECCIÓN DE DATOS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO** *FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Formato de instalación de medidor SAP-48.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

FOLIO:

ORDEN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR, PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE

SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

CONTRATO:	
SOLICITANTE:	
DOMICILIO:	
SECUENCIA:	

TELÉFONO: CELULAR: TIPO DE USUARIO: 2-1612-010

FECHA DE PAGO: 2-1612-010 FACTURA: 2-1612-010

MEDIDOR: 799526 MARCA:

FECHA DE INSTALACIÓN:799526

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL INSTALADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

ARTURO CONTRERAS LEON ENCARGADO DE MEDIDORES

SAP-48

Rev:02/16042021

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XXI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSPECCIÓN EN DOMICILIO.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, verificar la veracidad de los datos proporcionados por el usuario y así estar en posibilidades de realizar las modificaciones pertinentes apagadas a la realidad de los inmuebles

2. ALCANCE.

Subdirección de Comercialización.

Departamento de Rezago y Cobranza.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Código Financiero del Estado De México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- La Ley de Agua del Estado de México y Municipios.
- Ley De Ingresos de Los Municipios del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios de “Inspección en Domicilio”

4. RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios y el Departamento de Rezago y Cobranza, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.
- Comisionar a los servidores públicos que llevaran a cabo las inspecciones.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Jefe (a) de Rezago y Cobranza:

- Verificar los datos proporcionados por el usuario, a través del acta de verificación SAP-91.

5. DEFICNICIONES

Inspección: Visita física ocular de carácter técnico con el objetivo de verificar y validar la factibilidad para la prestación de los bienes y servicios que presta el organismo de conformidad con las atribuciones que le son conferidas.

6. INSUMOS

Para dar inicio a este servicio se realiza para verificar los datos que proporciona el usuario, si existe una duda razonable del mal funcionamiento del medidor o algún otro que determine Atención a Usuarios

Pago de Inspección, de conformidad a las cédulas informativas de trámites y servicios.

7. RESULTADO.

Se emite acta de verificación con memoria fotográfica y en su caso videos.

Se realiza el registro en el sistema para que cuando se revise la cuenta y se tenga que hacer alguna actualización en el padrón se haga con datos ciertos.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Autorización de derivación de toma de agua potable
- Contratación de toma de agua y drenaje
- Factibilidad de Servicios de Agua
- Reubicación de tomas de agua y/o drenaje
- Instalación de medidor
- Aparato medidor para su instalación, uso no domestico
- Convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos
- Reconexión o restablecimiento del servicio
- Cuadro para colocación de medidor

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

El proceso de inspección se realiza en todos los casos en que se tenga que realizar algún ajuste, confirmar el funcionamiento del medidor, así como verificar los datos proporcionados por el usuario.

El tiempo de ejecución de una inspección puede ser variable, entre 24 hrs. y una semana, dependiendo de la carga de trabajo o fechas especiales como campañas de descuento que se estén aplicando, periodos vacacionales, incapacidades, temporada de pago anual, etc. O la disponibilidad de tiempo del mismo usuario.

Las inspecciones deberán programarse y ejecutarse de lunes a viernes, teniendo una guardia los sábados para aquellos casos en que por las condiciones del servicio o disponibilidad del usuario sea el único día de la semana en que pude realizarse la inspección correspondiente, una vez registrada en sistema siempre se debe contactar al usuario vía telefónica el día programado para acordar el horario de la visita ese mismo día. Se requiere contar con el acceso total al domicilio para poder corroborar si ejerce el uso contratado, si cuenta con más de una vivienda y/o locales comerciales, revisar la infraestructura hidráulica y sanitaria, su correcta instalación y funcionamiento, la serie y funcionamiento del medidor identificar si está habitado o no el inmueble para lo cual podrá tomar evidencia fotográfica y/o videografía que respalde su informe y permita acreditar cualquier anomalía o condiciones del inmueble.

Los inspectores deben portar su gafete que les avala como tal, de acuerdo con los lineamientos legales aplicables.

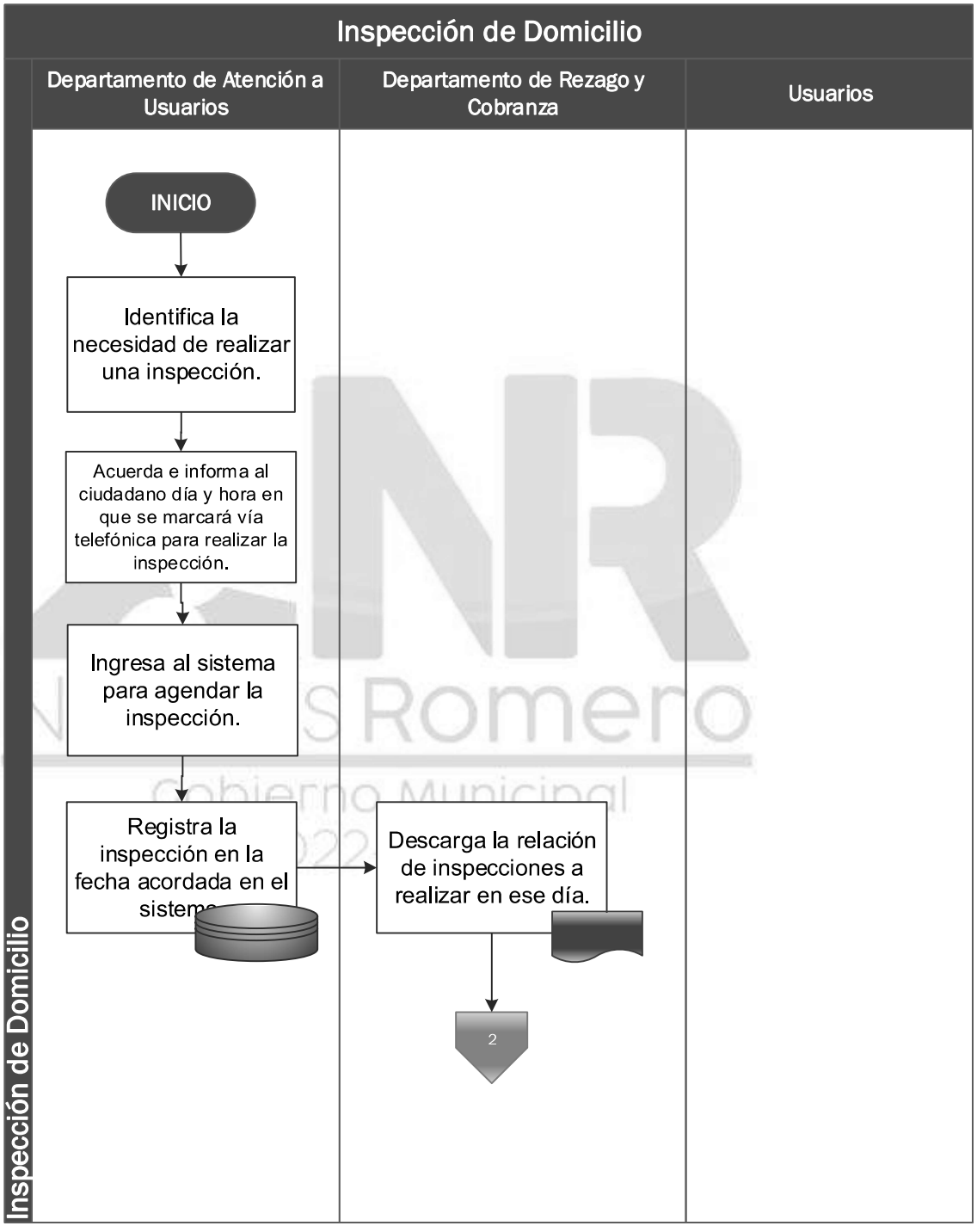
La vigencia para la utilización de la información registrada en las inspecciones será de 6 meses contados a partir de su fecha de realización, esto debido a que las condiciones de un inmueble y su infraestructura son susceptibles a cambios en el corto plazo, sin ser limitativo a la realización de nueva inspección en un tiempo transcurrido menor a los 6 meses; si es solicitado por el usuario o por requerimiento del personal del área para poder emitir la determinación del adeudo correspondiente. Lo anterior con fundamento en el artículo 48 del código financiero del Estado de México y Municipios.

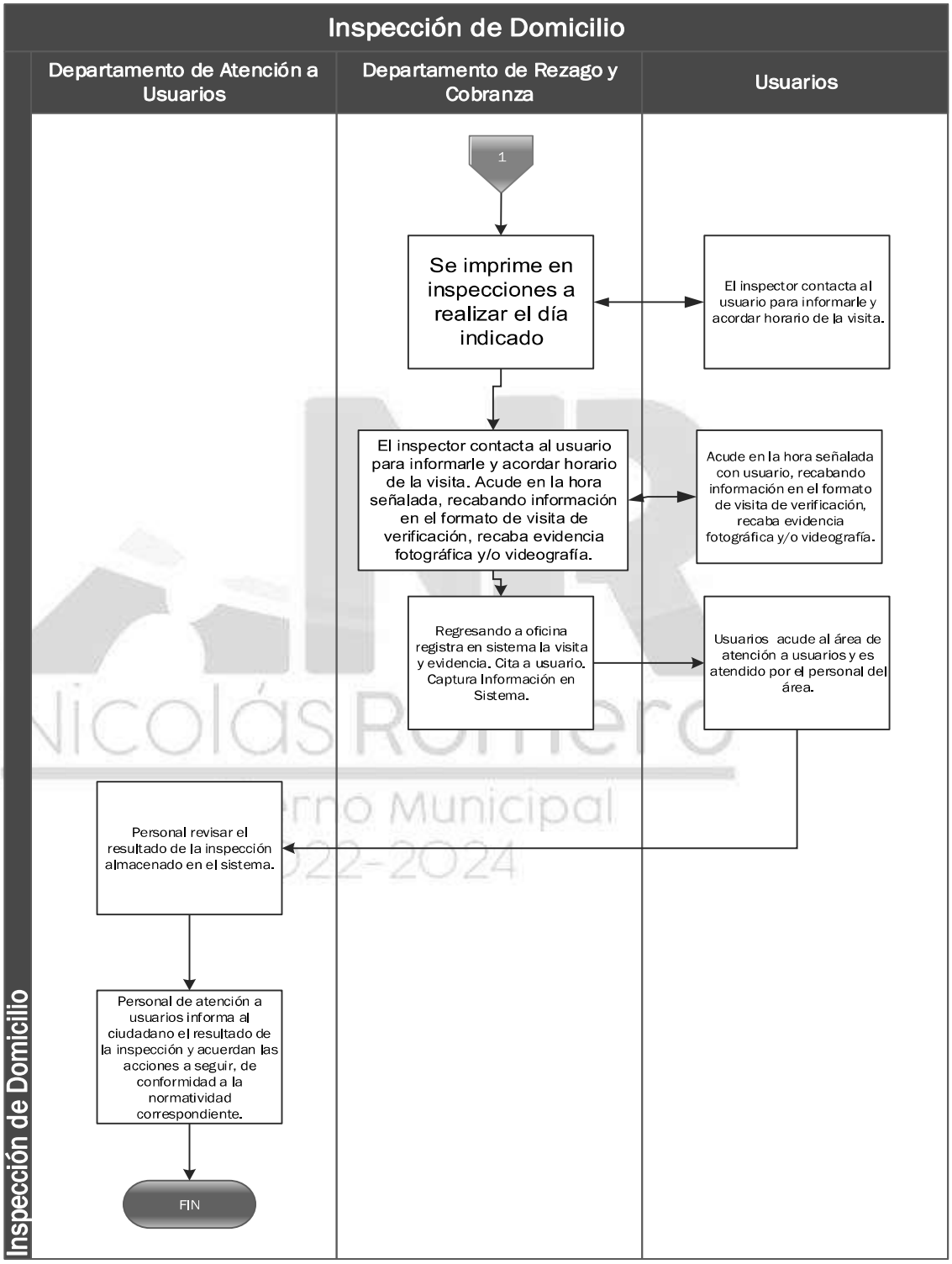
La inspección se cobrará de acuerdo a los establecido en los precios públicos autorizados cuando sea a solicitud del usuario, o se tramite certificación de no adeudo o su equivalente, no tendrá costo cuando el requerimiento de su realización sea por parte de personal del organismo para poder determinar el importe y conceptos a pagar.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Departamento de atención a usuarios**	Personal de atención a usuarios identifica la necesidad de realizar una inspección
2	**Departamento de atención a usuarios / Usuario**	Personal de atención usuarios acuerda e informa al ciudadano día y hora en que se marcará vía telefónica para realizar la inspección.
3	**Departamento de atención a usuarios**	Personal de atención a usuarios ingresa al sistema para agendar la inspección.
4	**Departamento de atención a usuarios**	Personal de atención a usuarios registra la inspección en la fecha acordada en el sistema.
5	**Rezago y cobranza**	Departamento descarga la relación de inspecciones a realizar en ese día.
6	**Rezago y cobranza**	Se imprime en inspecciones a realizar el día indicado
7	**Rezago y cobranza / Usuario**	El inspector contacta al usuario para informarle y acordar horario de la visita.
8	**Rezago y cobranza / Usuario**	Acude en la hora señalada, recabando información en el formato de visita de verificación, recaba evidencia fotográfica y/o videografía.
9	**Rezago y cobranza / Usuario**	Regresando a oficina registra en sistema la visita y evidencia.
10	**Departamento de atención a usuarios**	Usuarios acude al área de atención a usuarios y es atendido por el personal del área.
11	**Departamento de atención a usuarios**	Personal revisar el resultado de la inspección almacenado en sistema
12	**Departamento de atención a usuarios**	Personal de atención usuarios informa un ciudadano el resultado de su inspección y acuerdan las acciones a seguir con el mismo.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Inspección de Domicilio
Departamento de Atención a Usuarios
Departamento de Rezago y Cobranza
Usuarios
Inspección de Domicilio
1
Se imprime en inspecciones a realizar el día indicado
El inspector contacta al usuario para informarle y acordar horario de la visita.
El inspector contacta al usuario para informarle y acordar horario de la visita. Acude en la hora señalada, recabando información en el formato de visita de verificación, recaba evidencia fotográfica y/o videografía.
Acude en la hora señalada con usuario, recabando información en el formato de visita de verificación, recaba evidencia fotográfica y/o videografía.
Regresando a oficina registra en sistema la visita y evidencia. Cita a usuario. Captura Información en Sistema.
Usuarios acude al área de atención a usuarios y es atendido por el personal del área.
Personal revisar el resultado de la inspección almacenado en el sistema.
Personal de atención a usuarios informa al ciudadano el resultado de la inspección y acuerdan las acciones a seguir, de conformidad a la normatividad correspondiente.
FIN

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Acta de visita de verificación para el servicio de tomas de regularización y/o alta de derivación SAP-91, RV0/08112019

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

AGUA POTABLE FOLIO:

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

Referencias
SOLICITANTE: CONTRATO:
DOMICILIO: ZONA:
TELÉFONO: CELULAR: SECUENCIA:-

MEDIDOR: Lectura:_____ Diametro: _____ Estado: _____
CONDICIONES DEL PREDIO:
SUPERFICIE TOTAL DEL PREDIO: _____ CONSTRUIDO: ☐ OBRA NEGRA ☐ TERMINADO ☐ BALDIO: ☐ ABIERTO ☐ CERRADO ☐
CONEXION PARA:
CASA HABITACIÓN: ☐ COMERCIAL: ☐ DEPARTAMENTO: ☐ INDUSTRIAL: ☐ OTROS: ☐ _____
TIPO DE CONSTRUCCIÓN: _____
N° NIVELES: _____ N° BAÑOS: _____ N°SANITARIOS: _____ N°SANITARIOS: N°LAVADOS: _____
N° CISTERNAS/CAP: _____ N° TINACOS/CAP: _____ VIVIENDAS: _____
HABITACIONAL: ☐ N° HABITACIONES: _____ N° FAMILIAS: _____ N° HABITANTES: _____
COMERCIAL ☐ N° LOCALES COMERCIALES: _____
OTRO: ☐ _____

OBJETO: _____ FECHA DE VERIFICACION:_____

OBSERVACIONES

INSPECTOR Y/O VERIFICADOR | FIRMA DEL VERIFICADO | VoBo. SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

SAP-91
Rev: 02/14042021

XXII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

1. OBJETIVO.

Restablecer el servicio de agua potable y/o drenaje, derivado de la restricción realizada por falta de pago o actualización de uso o por no dar de alta sus derivaciones no autorizadas.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios a los que se les haya restringido el servicio por parte de la Subdirección Comercial, ya sea, en el cuadro o en vía pública y que hayan efectuado el pago correspondiente.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los
- Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero
- Cédula de Información de Trámites y Servicios de “Reconexión o Restablecimiento del Servicio”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios y el Departamento de Rezago y Cobranza, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Comisionar a los servidores públicos que llevaran a cabo la reconexión del servicio.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Jefe (a) de Rezago y Cobranza:

- Realizar la reconexión del servicio.

5. DEFINICIONES.

Reconexión: El acto o resultado de restaurar a conexión

6. INSUMOS.

Para dar inicio a este servicio se debe realizar el pago correspondiente y en un lapso de setenta y dos horas se realiza la reconexión del servicio.

- Comprobante de pago de reconexión.

7. RESULTADOS.

Se reactiva el Servicio de Agua Potable.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Autorización de derivación de toma de agua potable
- Convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos

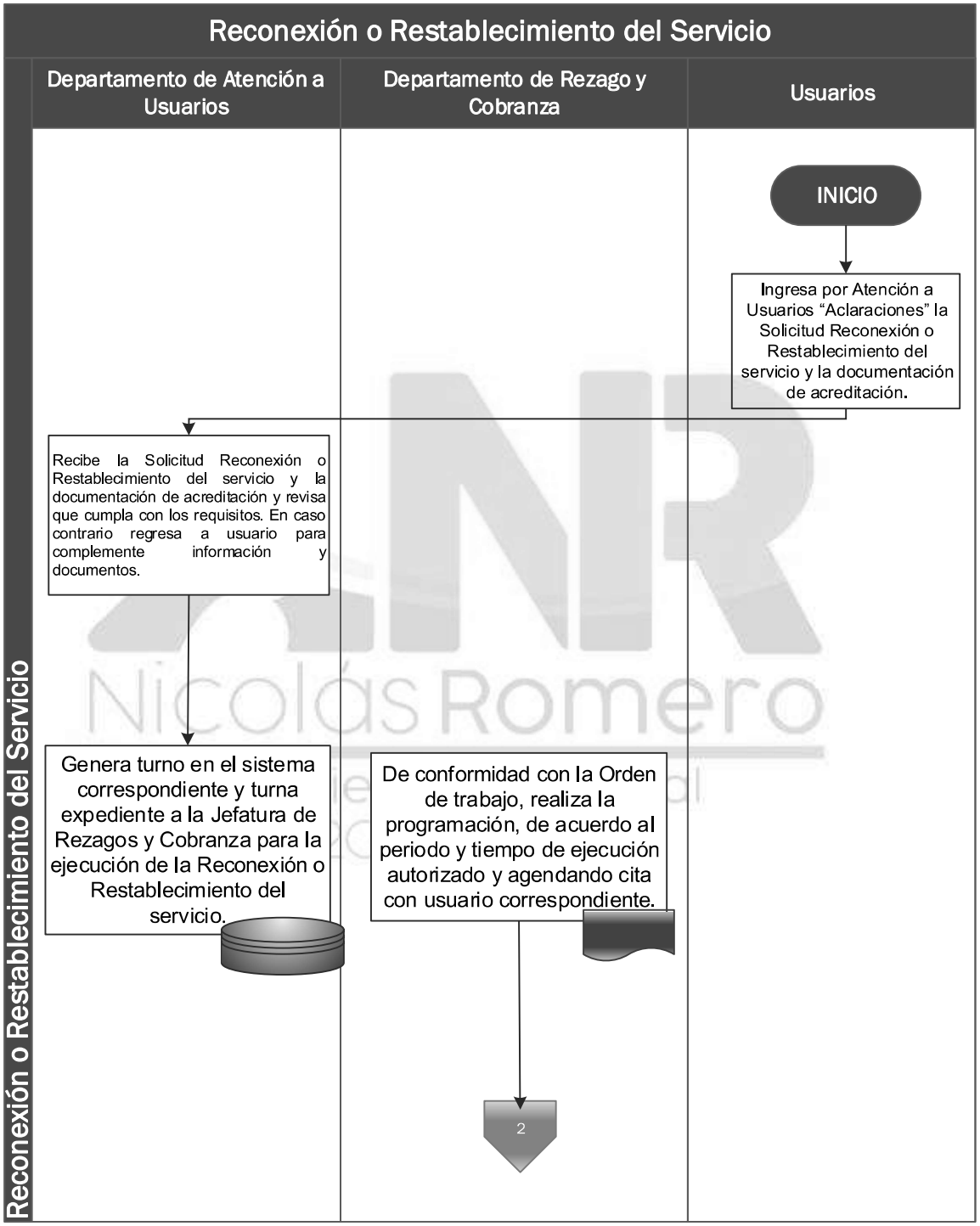
9. POLÍTICAS.

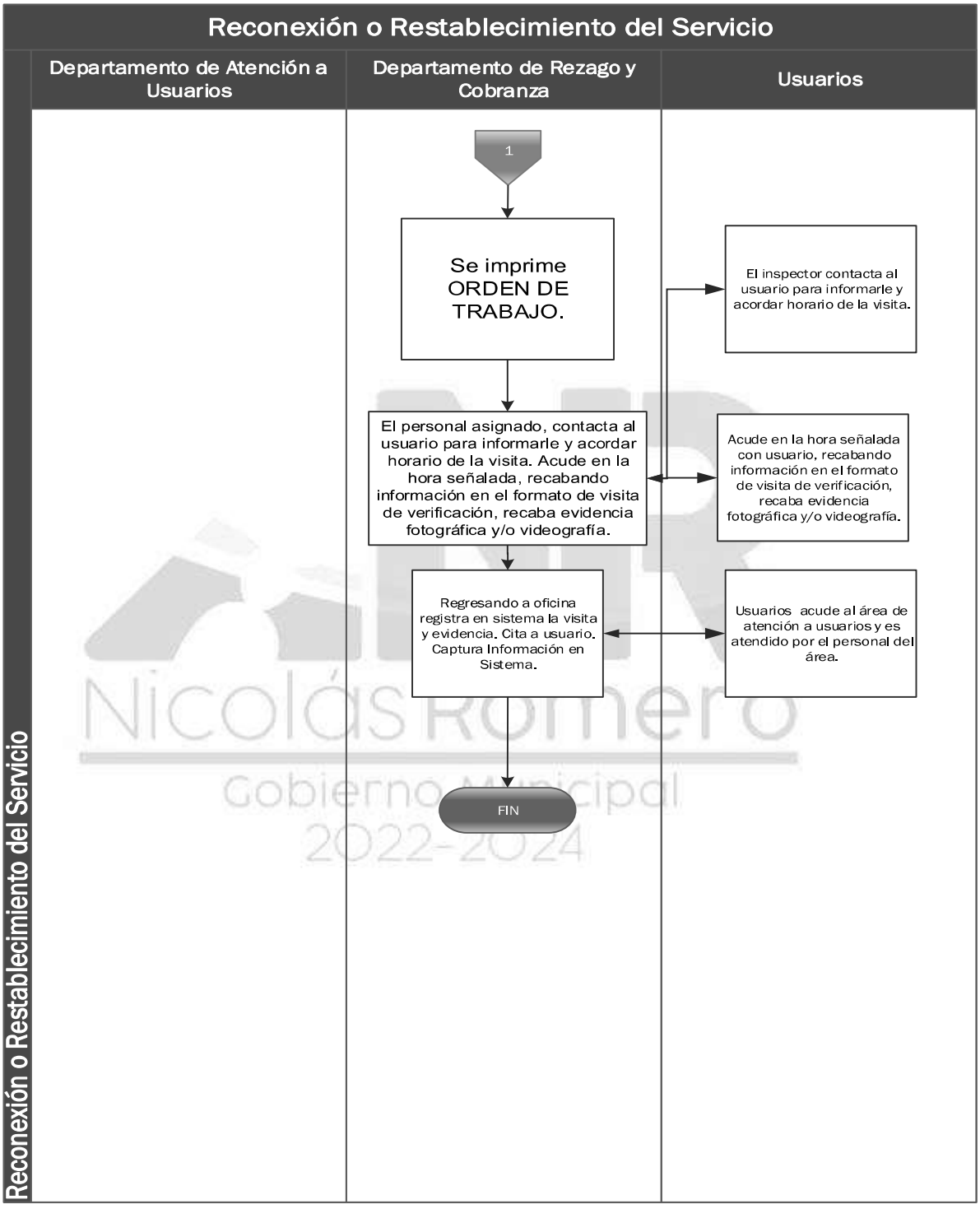
El proceso de reconexión se realiza cuando se lleva a cabo una restricción del servicio por parte de la Subdirección de Comercialización y se lleva a cabo el pago correspondiente.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Atención a Usuarios "Aclaraciones" la Solicitud Reconexión o Restablecimiento del servicio y la documentación de acreditación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Recibe la Solicitud Reconexión o Restablecimiento del servicio y la documentación de acreditación y revisa que cumpla con los requisitos. En caso contrario regresa a usuario para complemente información y documentos.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Genera turno en el sistema correspondiente y turna expediente a la Jefatura de Rezagos y Cobranza para la ejecución de la Reconexión o Restablecimiento del servicio.
4	**PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE REZAGOS Y COBRANZA**	De conformidad con la Orden de trabajo, realiza la programación, de acuerdo al periodo y tiempo de ejecución autorizado y agendando cita con usuario correspondiente.
5	**PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE REZAGOS Y COBRANZA**	Acude al domicilio correspondiente, para realizar el trabajo de Reconexión o Restablecimiento del Servicio. Actualiza información estatus de servicio en sistema.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





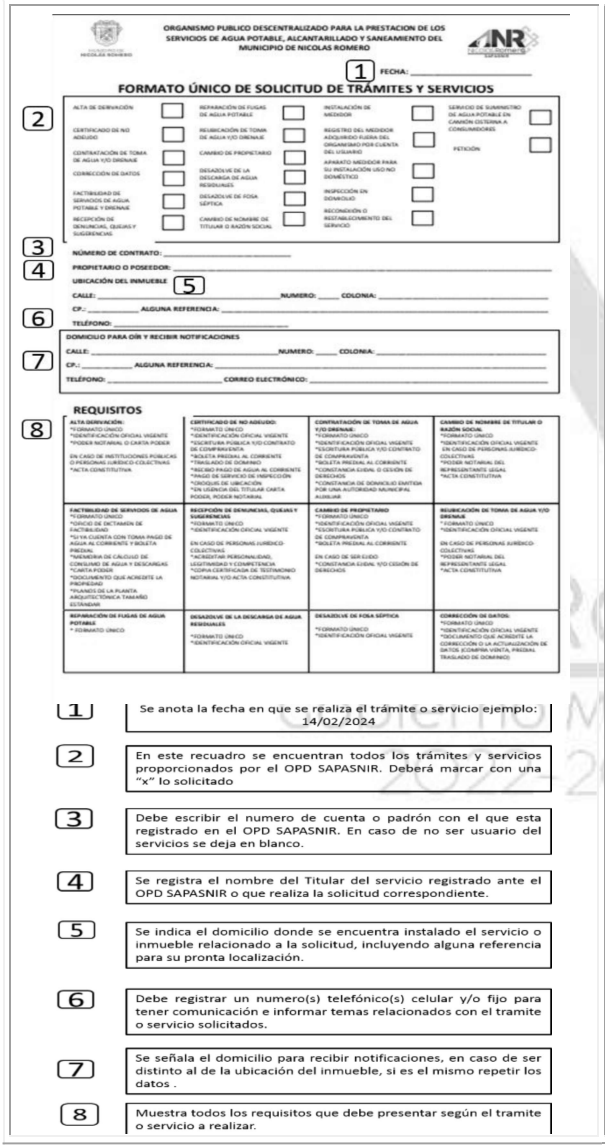
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN ☐	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐	INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐
CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐	PETICIÓN ☐
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	CAMBIO DE PROPIETARIO ☐	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO ☐	
CORRECCIÓN DE DATOS ☐	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐	INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PUBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LICENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *ÚNICO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA JUDICIAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *FALLO DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *FALLO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *FALLO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Acta de visita de verificación para el servicio de tomas de regularización y/o alta de derivación SAP-91, RV0/08112019

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

AGUA POTABLE FOLIO:

ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

Referencias

SOLICITANTE: CONTRATO:

DOMICILIO: ZONA:

TELÉFONO: CELULAR: SECUENCIA:--

MEDIDOR: Lectura:_____ Diametro: _____ Estado: _____

CONDICIONES DEL PREDIO:

SUPERFICIE TOTAL DEL PREDIO: _____ CONSTRUIDO: ☐ OBRA NEGRA ☐ TERMINADO ☐ BALDIO: ☐ ABIERTO ☐ CERRADO ☐

CONEXION PARA:

CASA HABITACIÓN: ☐ COMERCIAL: ☐ DEPARTAMENTO: ☐ INDUSTRIAL: ☐ OTROS: ☐ _____

TIPO DE CONSTRUCCIÓN: _____

N° NIVELES: _____ N° BAÑOS: _____ N°SANITARIOS: _____ N°SANITARIOS: N°LAVADOS: _____

N° CISTERNAS/CAP: _____ N° TINACOS/CAP: _____ VIVIENDAS: _____

HABITACIONAL: ☐ N° HABITACIONES: _____ N° FAMILIAS: _____ N° HABITANTES: _____

COMERCIAL ☐ N° LOCALES COMERCIALES: _____

OTRO: ☐ _____

OBJETO: _____ FECHA DE VERIFICACION: _____

OBSERVACIONES

INSPECTOR Y/O VERIFICADOR FIRMA DEL VERIFICADO VoBo. SUDIRECCIÓN COMERCIAL

SAP-91
Rev: 02/14042021

XXIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CUADRO DE COLOCACIÓN DE MEDIDOR.

1. OBJETIVO.

Instalar un cuadro para colocación de medidor, cumpliendo con lo establecido en la legislación aplicable, con la finalidad de que el medidor tenga lo necesario para un buen funcionamiento.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que no cuenten con el cuadro para colocar el medidor. Subdirección de Comercialización en los Departamentos de Atención a Usuarios y Medidores. Subdirección de Administración y Finanzas en su Departamento de Cajas.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Identificación de Trámites y Servicios “Cuadro de Colocación de Medidor”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios y el Departamento de Medidores, son los responsables en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar las funciones realizadas por los Departamentos adscritos a la Subdirección.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios y colocar el cargo por concepto de cuadro para colocación de medidor en el sistema comercial.

Medidores:

- Agendar la instalación de los cuadros para la colocación de medidor que le solicita Atención a Usuarios mediante el formato de instalación de medidor SAP-48.

5. DEFINICIONES.

Cuadro: Estructura metálica que se utiliza para la colocación del medidor.

6. INSUMOS.

- Para dar inicio el usuario realiza la petición en atención a usuarios.
- Se instala el cuadro para la colocación del medidor de uso doméstico y no doméstico según sea el caso.

7. RESULTADOS.

Se instala el cuadro para la colocación del medidor.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

No aplica.

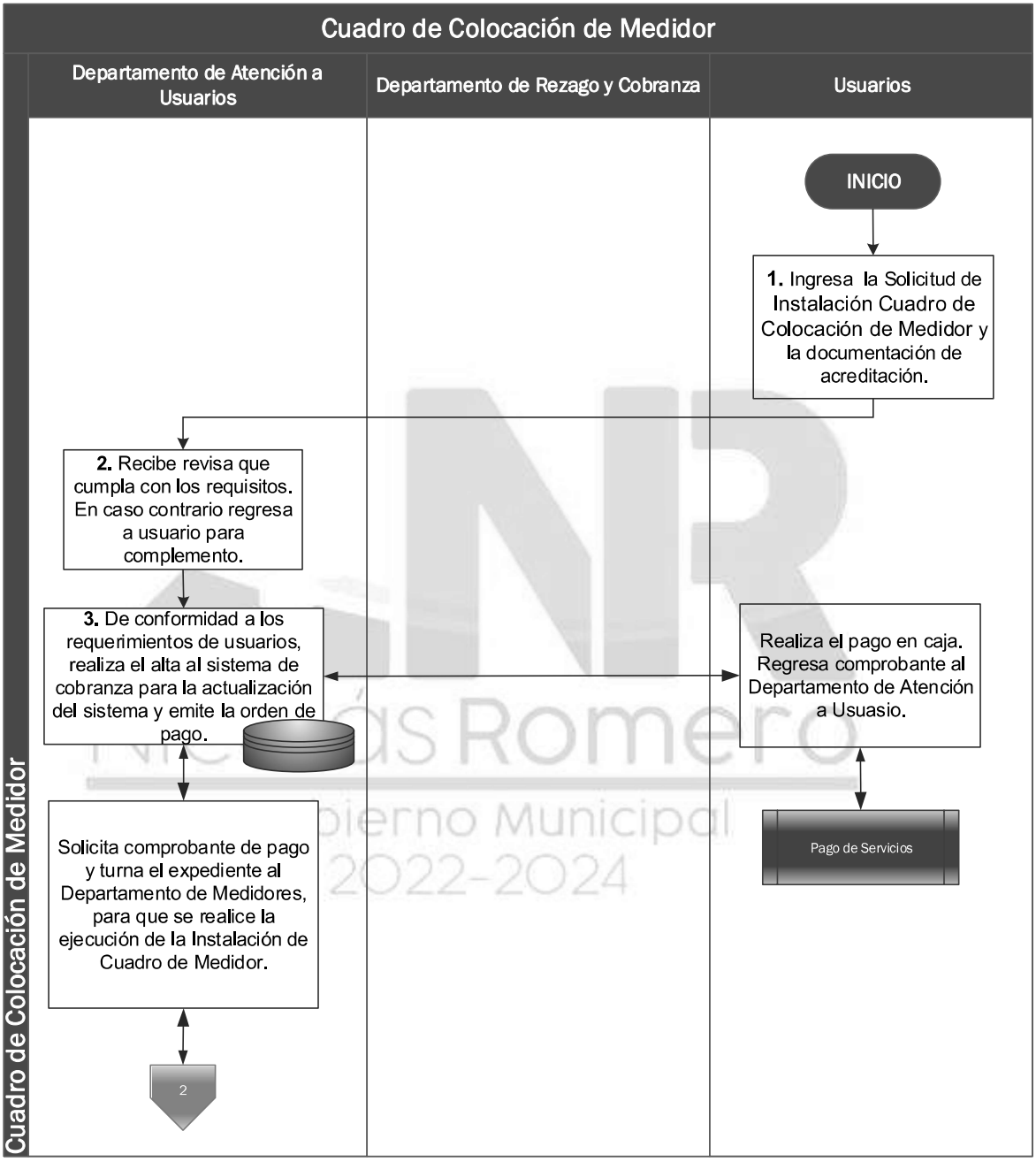
9. POLÍTICAS.

Este trámite es procedente cuando el medidor de uso no doméstico está descompuesto, roto o no cuenta con aparato medidor.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Atención a Usuarios “Aclaraciones” la Solicitud de instalación de Cuadro de Colocación de Medidor, así como la documentación de acreditación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS “ACLARACIONES”**	Recibe la Solicitud de Instalación de Cuadro de Medidor así como la documentación de acreditación y revisa que cumpla con los requisitos. En caso contrario regresa a usuario para complemente información y documentos.
3	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIÓN”**	De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza para la actualización del sistema y emite la orden de pago.
4	**USUARIO**	Realiza el pago en caja.
5	**JEFATURA DE CAJAS**	Realiza el cobro de conformidad al procedimiento “Pago de Servicios”
6	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS “ACLARACIONES”**	Solicita comprobante de pago y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución del servicio (instalación de Cuadro de Colocación de Medidor.).
7	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Ingresa al Sistema Comercial, programa fecha y genera documento, contacta al usuario para confirmar.
8	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Se traslada al sitio, ejecuta revisión, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Cuadro de Colocación de Medidor

Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Medidores	Usuarios
	1	
	Se contacta al usuario para informarle y acordar horario de la instalación. Acude en la hora señalada.	
	Se traslada al sitio, ejecuta la instalación, registra datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.	Presencia instalación en su domicilio. Firma de Aceptado.
	FIN	

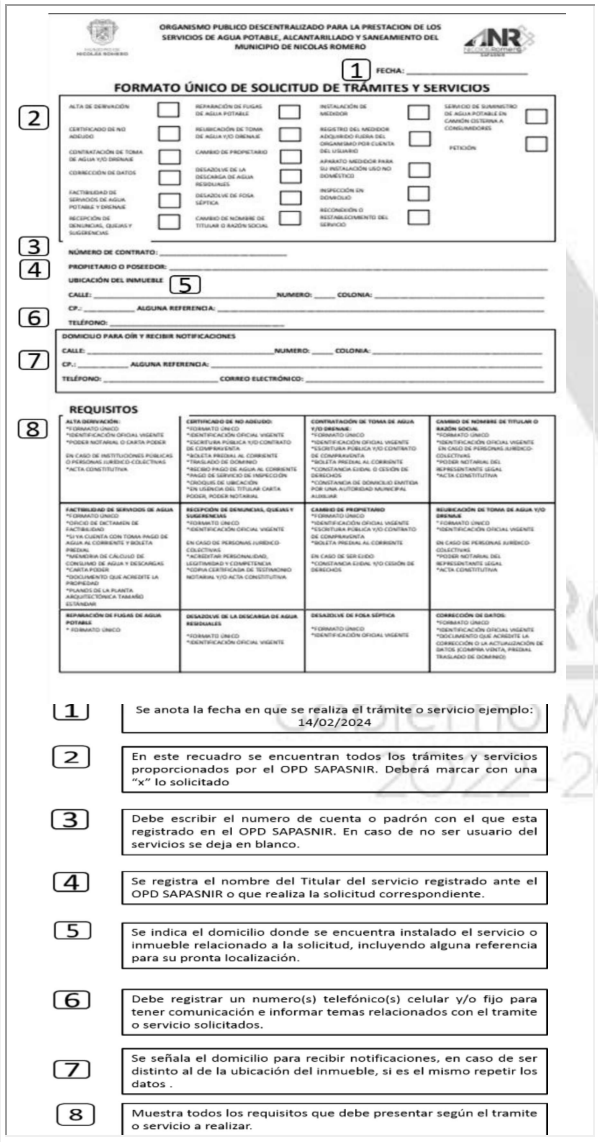
Cuadro de Colocación de Medidor

12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE	INSTALACIÓN DE MEDIDOR	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
CERTIFICADO DE NO ADEUDO	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO	PETICIÓN
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE	CAMBIO DE PROPIETARIO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO	
CORRECCIÓN DE DATOS	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES	INSPECCIÓN EN DOMICILIO	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

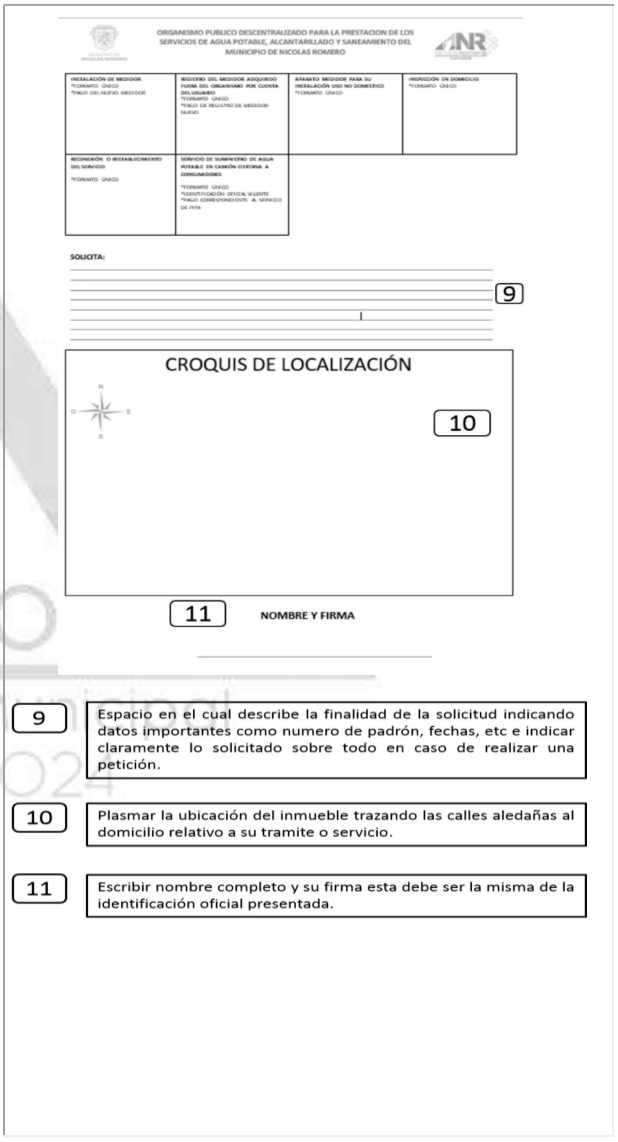
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN LÍNEA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA: *FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**CORRECCIÓN DE DATOS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO** *FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Formato de instalación de medidor SAP-48

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

FOLIO:

ORDEN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR, PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE

SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACION
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

CONTRATO:	
SOLICITANTE:	
DOMICILIO:	
SECUENCIA:	

TELÉFONO: CELULAR: TIPO DE USUARIO: 2-1612-610

FECHA DE PAGO: 2-1612-610 FACTURA: 2-1612-610

MEDIDOR: 799526 MARCA:

FECHA DE INSTALACIÓN:799526

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL INSTALADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

ARTURO CONTRERAS LEON ENCARGADO DE MEDIDORES

SAP-48

Rev:02/16042021

Gobierno Municipal
2022-2024

XXIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, dando la oportunidad de adquirir el medidor fuera del organismo por cuenta del usuario, para que de forma posterior se integre a la base de datos del sistema comercial.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que adquirir el medidor fuera del organismo por cuenta ya que tienen la obligación de informar al OPD SAPASNIR, para su debido registro.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios en el área de Contrataciones, son los responsables de la actualización del padrón de usuarios y en específico del trámite que nos ocupa.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios, remitiendo la información al Departamento de Medidores.

Jefe (a) de Medidores:

- Atender la solicitud de los usuarios para el registro del medidor adquirido fuera del organismo por cuenta del usuario.

5. DEFINICIONES.
No aplica.

6. INSUMOS.

Para dar inicio al trámite el usuario se debe presentar con el medidor que va registrar para que se realice lo conducente en el sistema comercial.

7. RESULTADOS.
- Se registra el medidor en el sistema comercial.

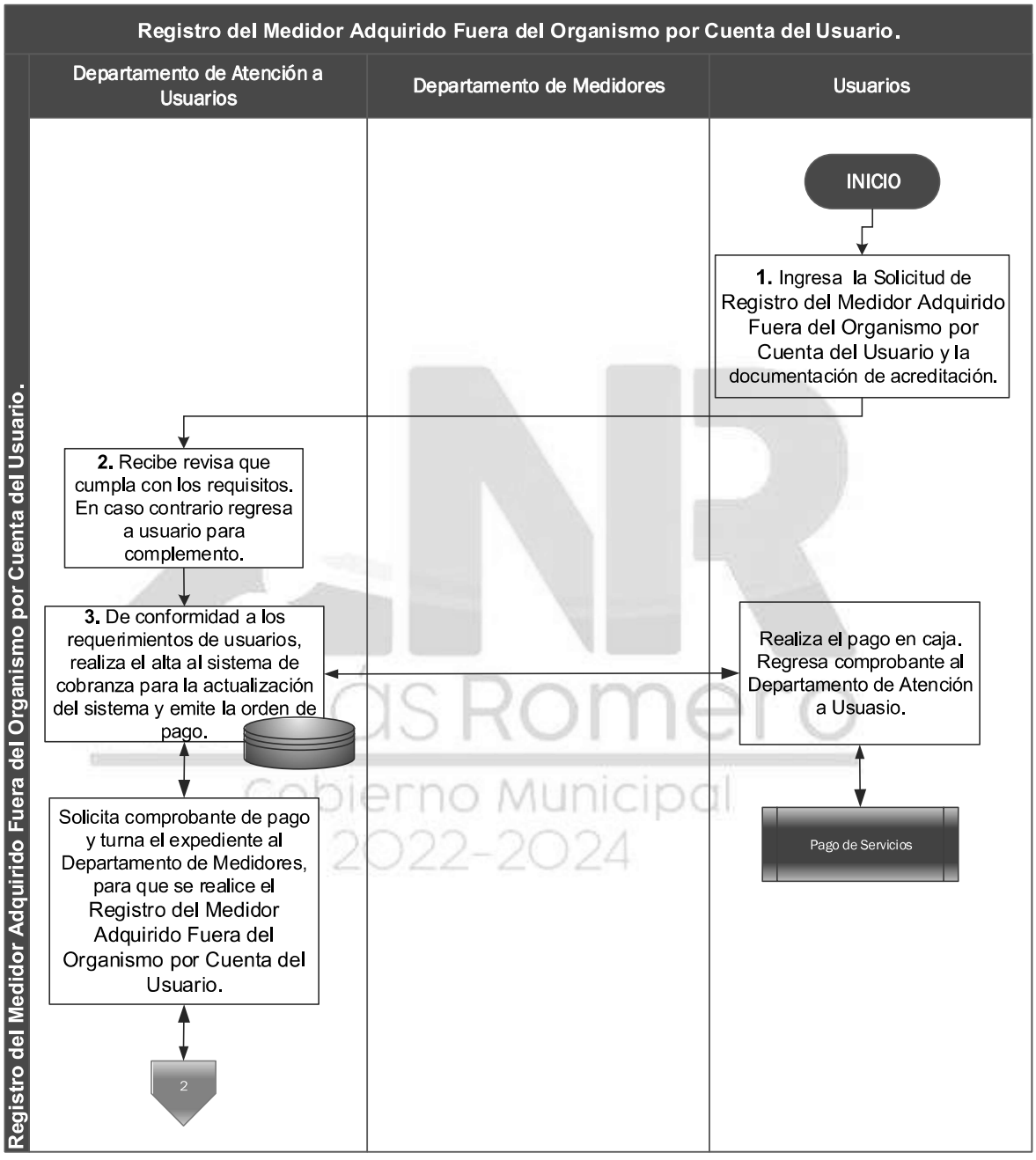
8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.
- Instalación de Medidor.
- Aparato Medidor para su Instalación para Uso no Domestico.

9. POLÍTICAS.
El proceso de registro del medidor adquirido fuera del organismo por cuenta del usuario se realiza cuando el usuario se presenta a realizarlo y paga los derechos correspondientes.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Atención a Usuarios “Aclaraciones” la Solicitud de instalación de Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario, así como la documentación de acreditación.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS “ACLARACIONES”**	Recibe la Solicitud de Instalación de Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario. así como la documentación de acreditación y revisa que cumpla con los requisitos. En caso contrario regresa a usuario para complemente información y documentos.
3	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS “CONTRATACIÓN”**	De conformidad a los requerimientos de usuarios, realiza el alta al sistema de cobranza para la actualización del sistema y emite la orden de pago.
4	**USUARIO**	Realiza el pago en caja.
5	**JEFATURA DE CAJAS**	Realiza el cobro de conformidad al procedimiento “Pago de Servicios”
6	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS “ACLARACIONES”**	Solicita comprobante de pago y turna el expediente al Departamento de Medidores, para que se realice la ejecución del servicio (Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario).
7	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Ingresa al Sistema Comercial.
8	**DEPARTAMENTO DE MEDIDORES**	Ejecuta registro de datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario.

Registro del Medidor Adquirido Fuera del Organismo por Cuenta del Usuario.

Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Medidores	Usuarios
	1	
	Ingresa al Sistema Comercial.	
	Ejecuta registro de datos, informa al usuario y recaba Vo. Bo. Descarga resultados en el Sistema y Archiva.	
	FIN	

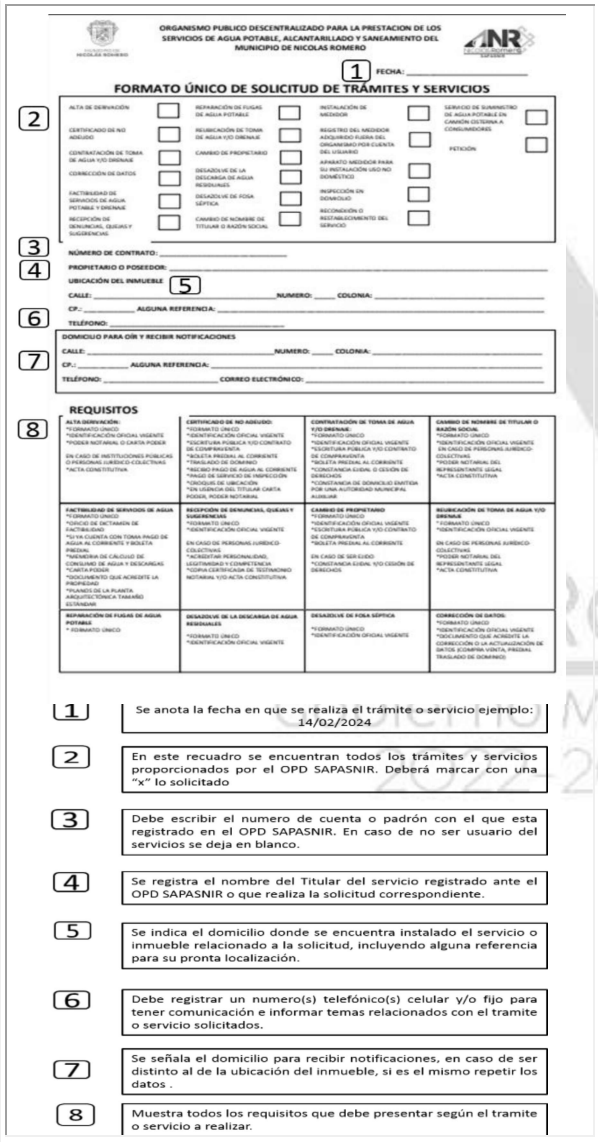
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No Aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2
- ALTA DE DERIVACIÓN
- REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE
- INSTALACIÓN DE MEDIDOR
- SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES
- CERTIFICADO DE NO ADEUDO
- REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
- REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO
- PETICIÓN
- CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE
- CAMBIO DE PROPIETARIO
- APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO
- CORRECCIÓN DE DATOS
- DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES
- INSPECCIÓN EN DOMICILIO
- FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE
- DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA
- RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO
- RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
- CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN VIGENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA CESIÓN O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA: *FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CÁLCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA CESIÓN Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA-VENTA, PREDIAL, TRASLADO DE DOMINIO)

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *TALÓ DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *TALÓ DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *TALÓN CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA:

9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Formato de instalación de medidor SAP-48



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

FOLIO:

ORDEN DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR, PARA EL SERVICIO DE TOMA DE AGUA POTABLE

SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACION

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

CONTRATO:	
SOLICITANTE:	
DOMICILIO:	
SECUENCIA:	

TELÉFONO: CELULAR: TIPO DE USUARIO: 2-1612-010

FECHA DE PAGO: 2-1612-010 FACTURA: 2-1612-010

MEDIDOR: 799526 MARCA:

FECHA DE INSTALACIÓN:799526

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA DEL INSTALADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

ARTURO CONTRERAS LEON ENCARGADO DE MEDIDORES

SAP-48

Rev:02/16042021

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XXVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL.

1. OBJETIVO.

Actualizar el padrón de usuarios, toda vez que es obligación de la Subdirección de Comercialización, así mismo, brindarles certeza jurídica a los usuarios con relación a los datos que forman parte del padrón, con la finalidad de que estén almacenados correctamente.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que requieran realizar el cambio de propietario ya que existió una operación traslativa de dominio.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Cambio de Nombre de Titular o Razón Social”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios, son los responsables de realizar el cambio de nombre de titular o razón social.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar la actualización del padrón.
- Coordinar, supervisar y orientar al personal para realizar el cambio de nombre de titular o razón social

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Elaborar y actualizar el padrón.
- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Aclarador:

- Realizar el cambio de nombre de titular o razón social.

5. DEFINICIONES.

Cambio: Modificación.

6. INSUMOS.

Si es propiedad privada:

- Documento con el que acredita la propiedad. (copia)
- Impuesto predial al corriente. (copia)
- INE vigente. (copia)

Si es ejido.

- Constancia ejidal. (copia)
- Constancia de domicilio. (copia)
- INE vigente. (copia)

7. RESULTADOS.

Queda registrado en el sistema comercia el cambio de nombre de titular o razón social, se forma un expediente para el respaldo del cambio efectuado.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Autorización de derivación de toma de agua potable
- Contratación de toma de agua y drenaje
- Convenio de reconocimiento de adeudo y pago a plazos
- Reubicación de toma de agua y/o drenaje
- Instalación de medidor
- Aparato medidor para su instalación uso no doméstico
- Reconexión o restablecimiento del servicio

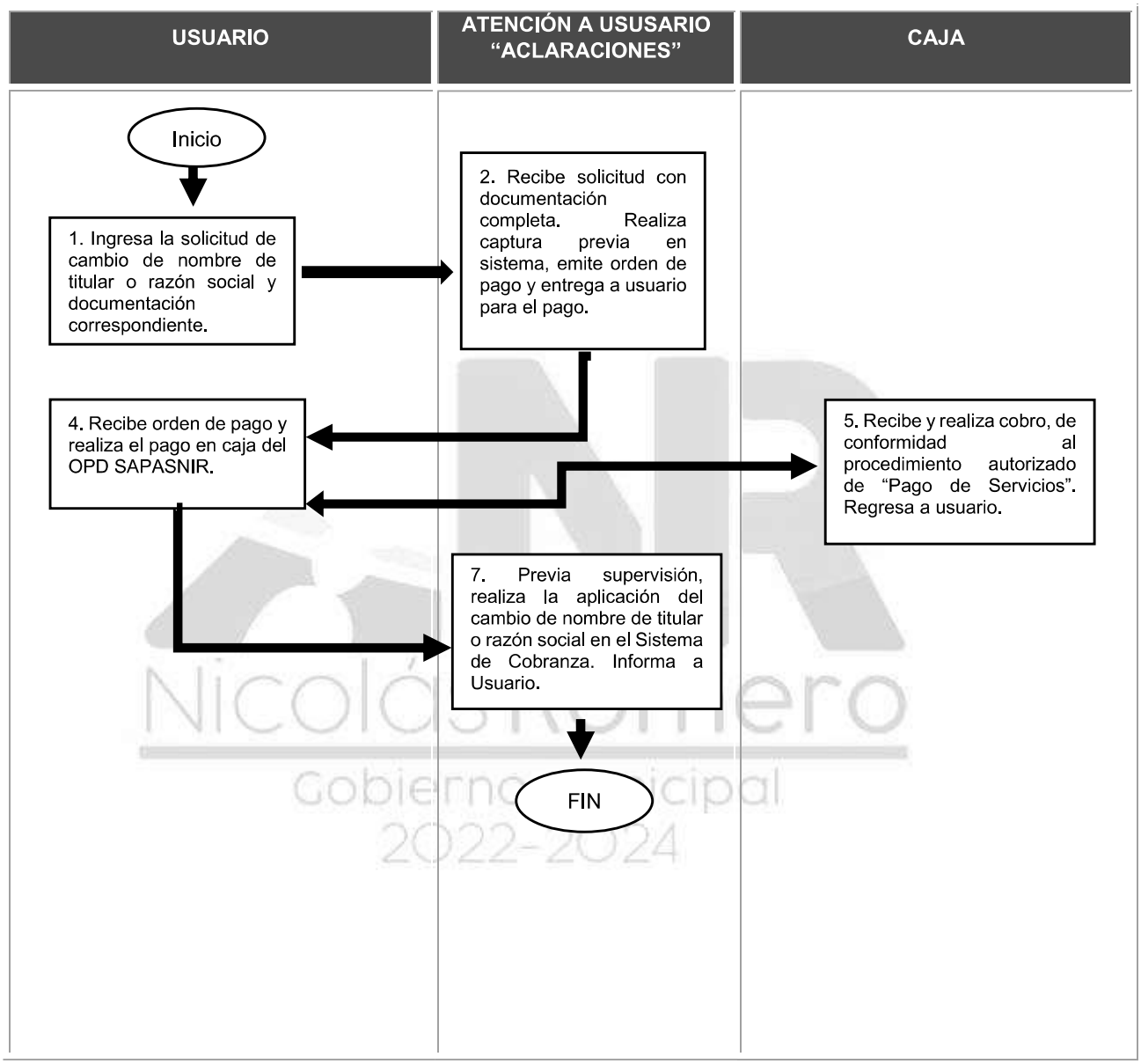
9. POLÍTICAS.

Este proceso se lleva a cabo si el usuario lo solita a través del Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios, así como con el documento que acredite el cambio requerido.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Oficialía de Partes la Solicitud de Cambio de Nombre de Titular o Razón Social.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	"Aclaraciones" Recibe y revisa la solicitud de Corrección de cambio de nombre de titular o razón social. Revisa la información que cumpla con todos los requisitos, de faltar información y/o documentación, regresa a usuario para su complemento.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Realiza captura previa en el sistema de cobranza el cambio de propietario, se genera una orden de pago que se entrega a usuario.
4	**USUARIO**	Recibe orden de pago y realiza el pago en caja del OPD SAPASNIR.
5	**CAJA**	Recibe y realiza cobro de conformidad al procedimiento autorizado de "Pago de Servicios" (Cambio de Nombre de Titular o Razón Social), entrega comprobante a usuario.
6	**USUARIO**	Recibe comprobante de pago, y le entrega comprobante al Departamento de Atención a Usuarios.
7	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Previa supervisión, realiza la captura de la información de cambio de nombre de titular o razón social y aplicación en el sistema de cobranza. Informa a Usuario.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.

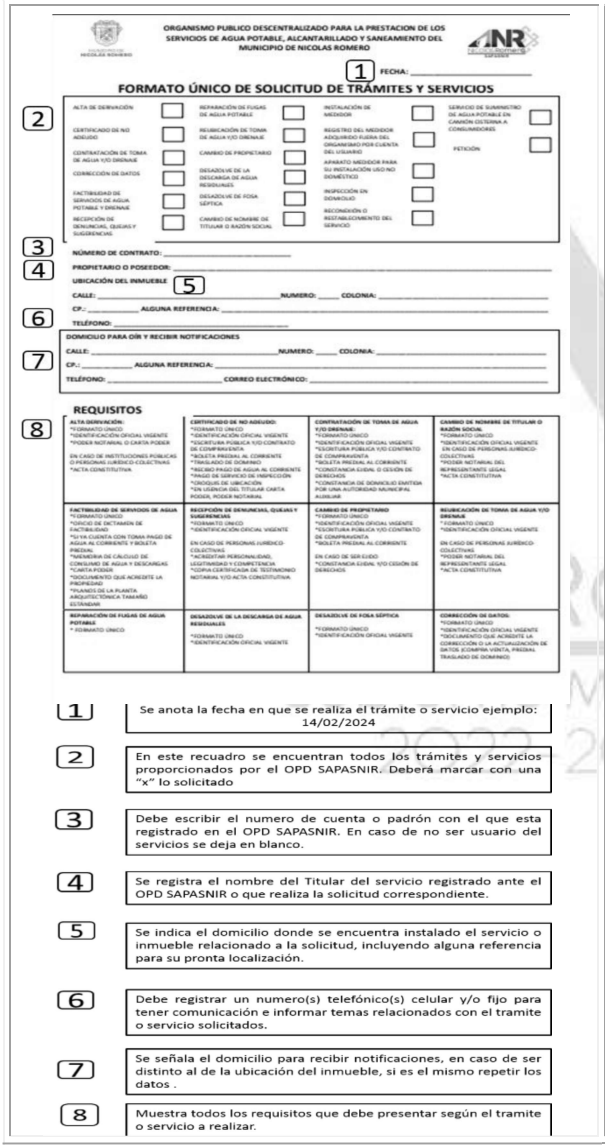


12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN ☐	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐	INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐
CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐	PETICIÓN ☐
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	CAMBIO DE PROPIETARIO ☐	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO ☐	
CONEXCIÓN DE DATOS ☐	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐	INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES 7

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *CARTA PODER Y COPIA DE CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA EJIDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR LA AUTORIDAD MUNICIPAL *CROQUIS DE UBICACIÓN	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *1 FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI ES CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER EJIDO *CONSTANCIA EJIDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * 1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * 1 FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA-VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *1 FORMATO ÚNICO *FALTA DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *1 FORMATO ÚNICO *FALTA DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *1 FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *1 FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *1 FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *FALTA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN 10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

XXVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CERTIFICACIÓN DE PAGO DE DERECHOS Y/O CONSTANCIA DE NO SERVICIO.

1. OBJETIVO.

Emitir un documento con validez oficial mediante el cual el Organismo da la certeza Jurídica que el bien inmueble y Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio para los fines que al usuario convengan.

2. ALCANCE.

Aplica en los servidores públicos de la Secretaria Técnica, al personal de cajas encargado de realizar el cobro del Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio, Subsecretaria de Comercialización, así como a las personas físicas y/o jurídicas colectivas que solicitan el Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio.

3. BASE LEGAL.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Sección Cuarta. Artículo 147. Gaceta de Gobierno del Estado de México, 9 de marzo de 1999, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Gaceta Municipal,

4. RESPONSABILIDADES.

- **Secretario Técnico** Comprobar y revisar la emisión de certificados de no adeudo y constancias de no servicios, así como la información que de ellas emana que conllevan la correcta aplicación de las mismas;

5. DEFINICIONES.

Derecho: Las prestaciones que están obligadas a pagar a las municipalidades, las personas naturales o jurídicas de derecho público o de derecho privado, que obtengan de la administración local una concesión o permiso o que reciban un servicio de las mismas.

No Servicio: Conjunto de bienes o servicios municipales que a una persona física o jurídico colectiva que no recibe, y no existir un proceso o relación operativa, jurídica o administrativa que los relacione.

6. INSUMOS.

Formato Único de Solicitudes de trámites y servicios

7. RESULTADOS.

Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio expedida a la persona física y/o jurídica colectiva que lo solicita.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Inspección en domicilio.

9. POLÍTICAS.

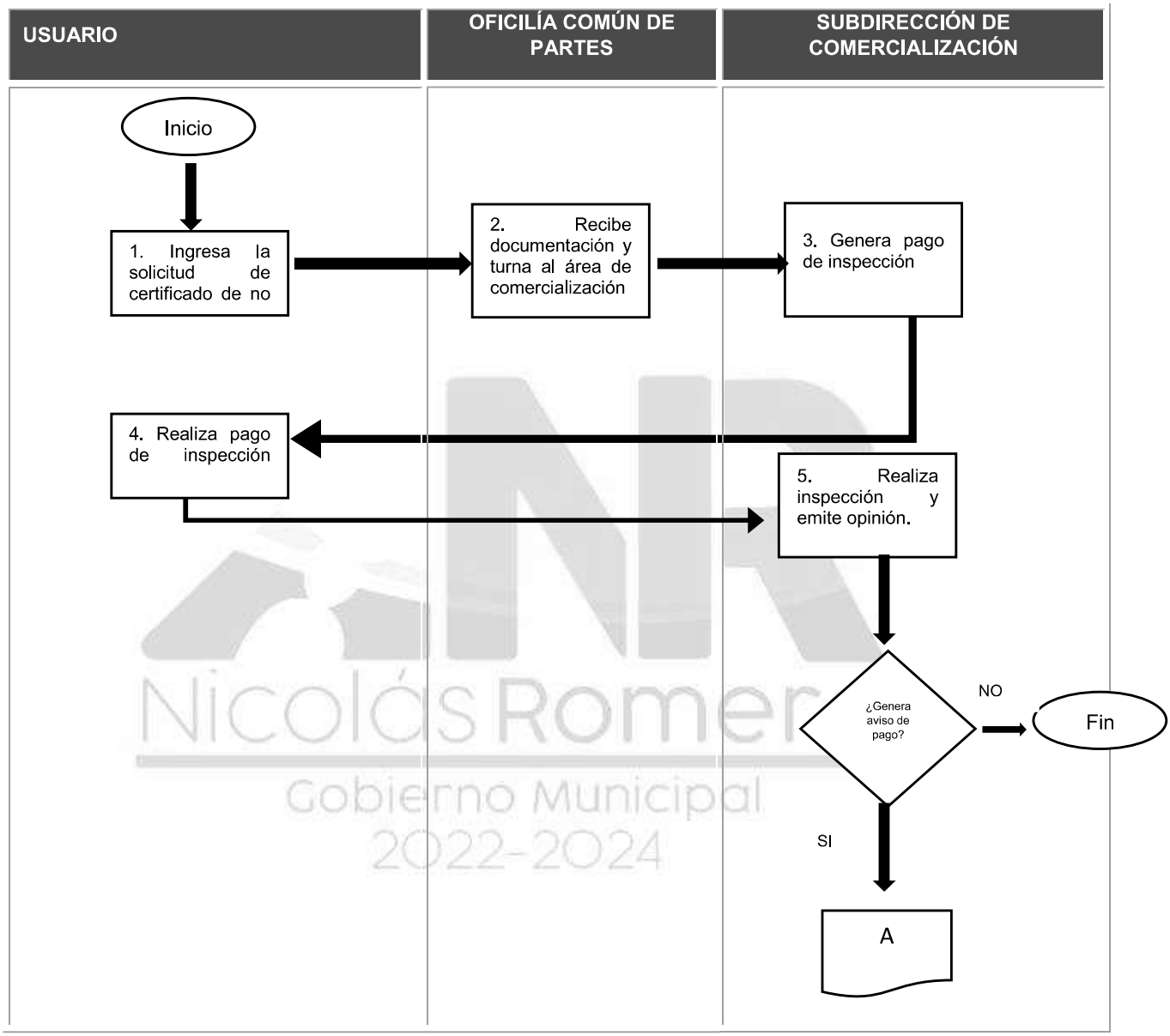
La entrega de certificados se realiza a través de la Oficialía Común de Partes, de lunes a viernes en un horario de 08:30 a 17:30 horas.

Se entenderá como salida no conforme, aquel certificado que no contenga la información correcta de acuerdo con la solicitud del usuario, o los requerimientos del propio proceso, en cuyo caso se identifica con el folio único impreso en cada documento, se analizan e identifica la anomalía y se corrige con el mismo folio.

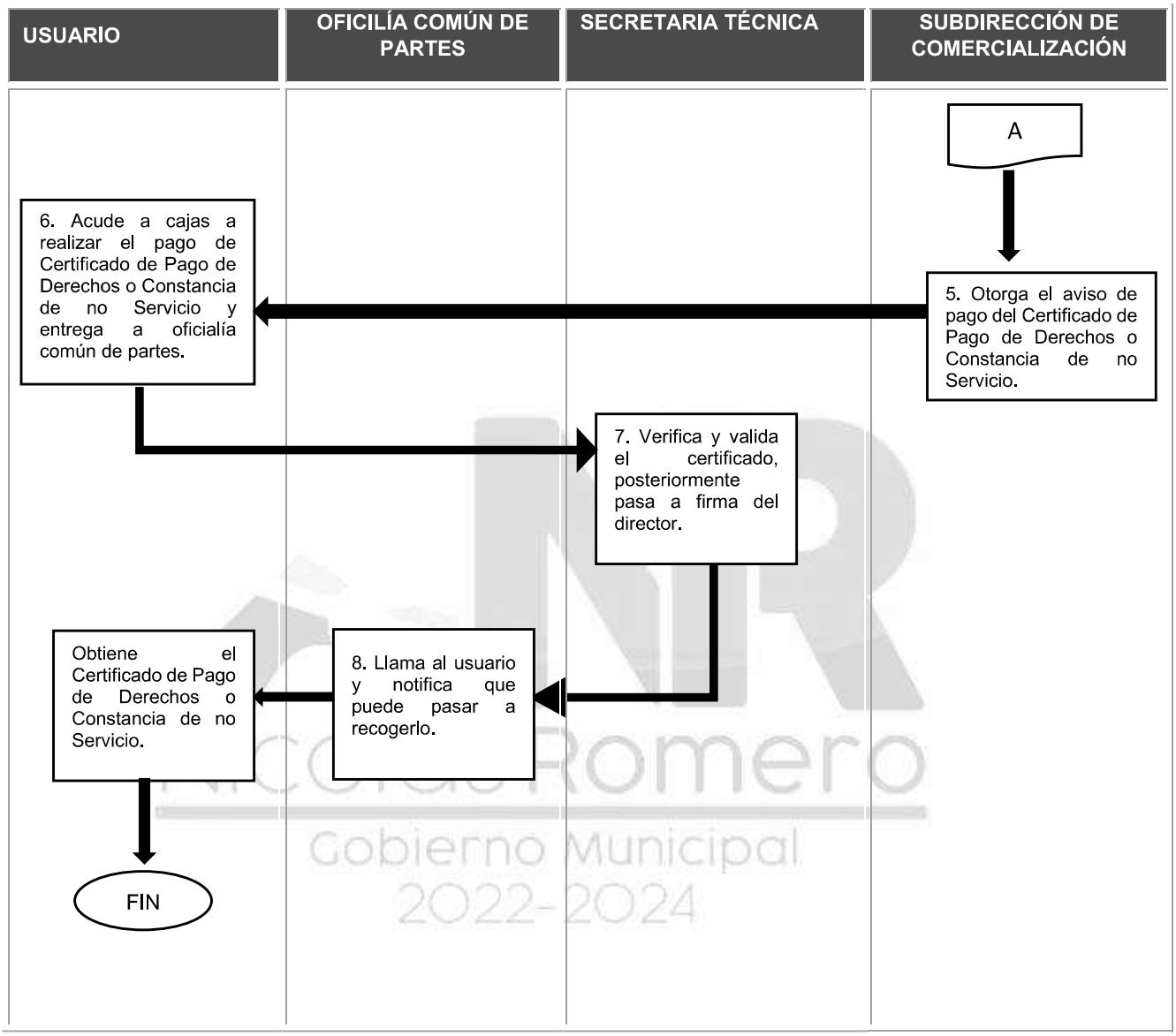
10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Ingresa la solicitud de Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio utilizando el Formato único de Solicitud de trámites y servicios, junto con anexos solicitados en la Oficialía Común de Partes del OPD SAPASNIR.
2	**Oficialía Común de Partes**	Recibe la documentación y verifica que sea la correcta, se turna al área de comercialización.
3	**Subdirección de Comercialización**	Genera pago de inspección a domicilio con la finalidad de corroborar que el predio no tenga alguna derivación, locales, etc.
4	**Usuario**	Realiza el pago de inspección.
5	**Subdirección de Comercialización**	Genera visita al predio y de ser aprobado la Subdirección de Comercialización genera el aviso de pago del Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio, de no ser aprobada se le informa al usuario.
6	**Usuario**	Realiza el pago de Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio.
7	**Secretaria Técnica**	Comprobar y revisar la emisión de Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio, y pasa a firma del director.
8	**Oficialía Común de Partes**	Llama al usuario para poder notificar que ya se encuentra su Certificado de Pago de Derechos o Constancia de no Servicio y, usuario va a recogerlo.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

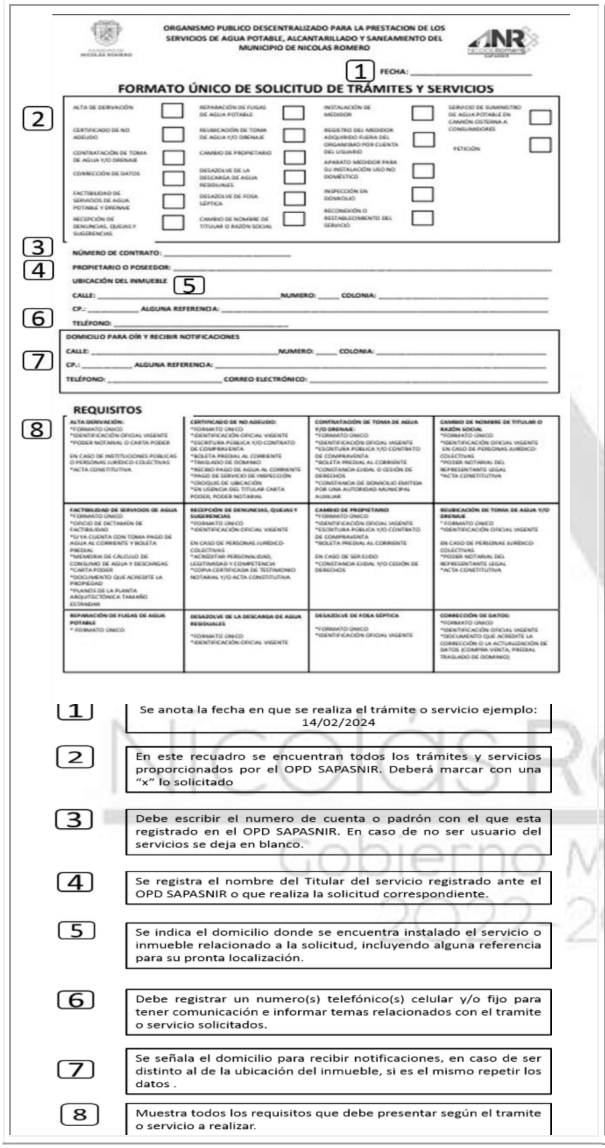


12 MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN ☐	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐	INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐
CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐	PETICIÓN ☐
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	CAMBIO DE PROPIETARIO ☐	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO ☐	
CORRECCIÓN DE DATOS ☐	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐	INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

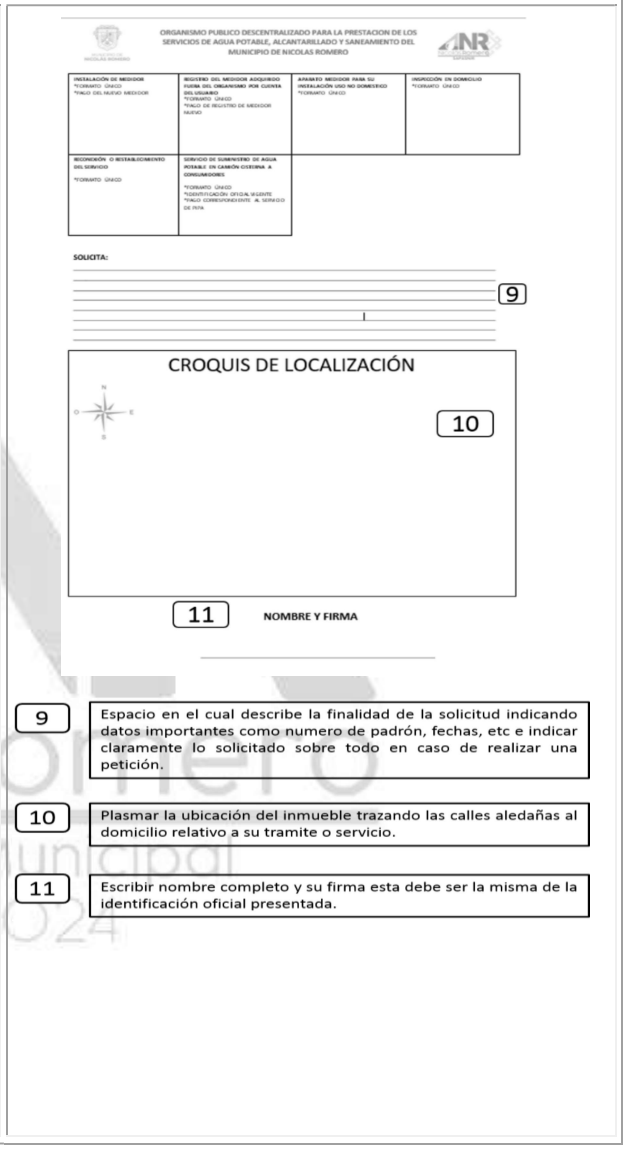
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	**CERTIFICADO DE NO ADEUDO:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN USUFRUCTO DEL TITULAR CARTA POSESIÓN, PODER NOTARIAL	**CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	**CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *1 FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *EN LA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DA CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	**RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	**CAMBIO DE PROPIETARIO** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA JUDICIAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	**REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE** * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	**DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	**CORRECCIÓN DE DATOS:** *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PASAN, TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *1 FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	**REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO** *1 FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	**APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO** *1 FORMATO ÚNICO	**INSPECCIÓN EN DOMICILIO** *1 FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *1 FORMATO ÚNICO	**SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES** *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022 2024

XXVII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: COPIA SIMPLE.

1. OBJETIVO.

Atender oportunamente a la población con la información y documentos en copia que se encuentre dentro del marco jurídico aplicable.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los usuarios que requieran información y documentación. Subdirección de Comercialización con el Departamento de Aclaraciones, La Subdirección de Comercialización mediante el Departamento de Cajas.

3. REFERENCIAS.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Copia Simple”

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Comercialización a través del Departamento de Atención a Usuarios, son los responsables de realizar la entrega de órdenes de pago.

Subdirector (a) de Comercialización:

- Coordinar, supervisar y orientar al personal en los casos que se presenten para solicitar una copia simple.

Jefe (a) de Atención a Usuarios:

- Atender en tiempo y forma las solicitudes de los usuarios.

Aclarador:

- Realizar la captura al sistema y emite copias.

5. DEFINICIONES.

Copia simple: Es aquella que no trae ninguna marca de autenticidad jurídica por parte de una autoridad.

6. INSUMOS.

- Formato Único.
- Identificación de titular

7. RESULTADOS.

Entrega de copia.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

No aplica.

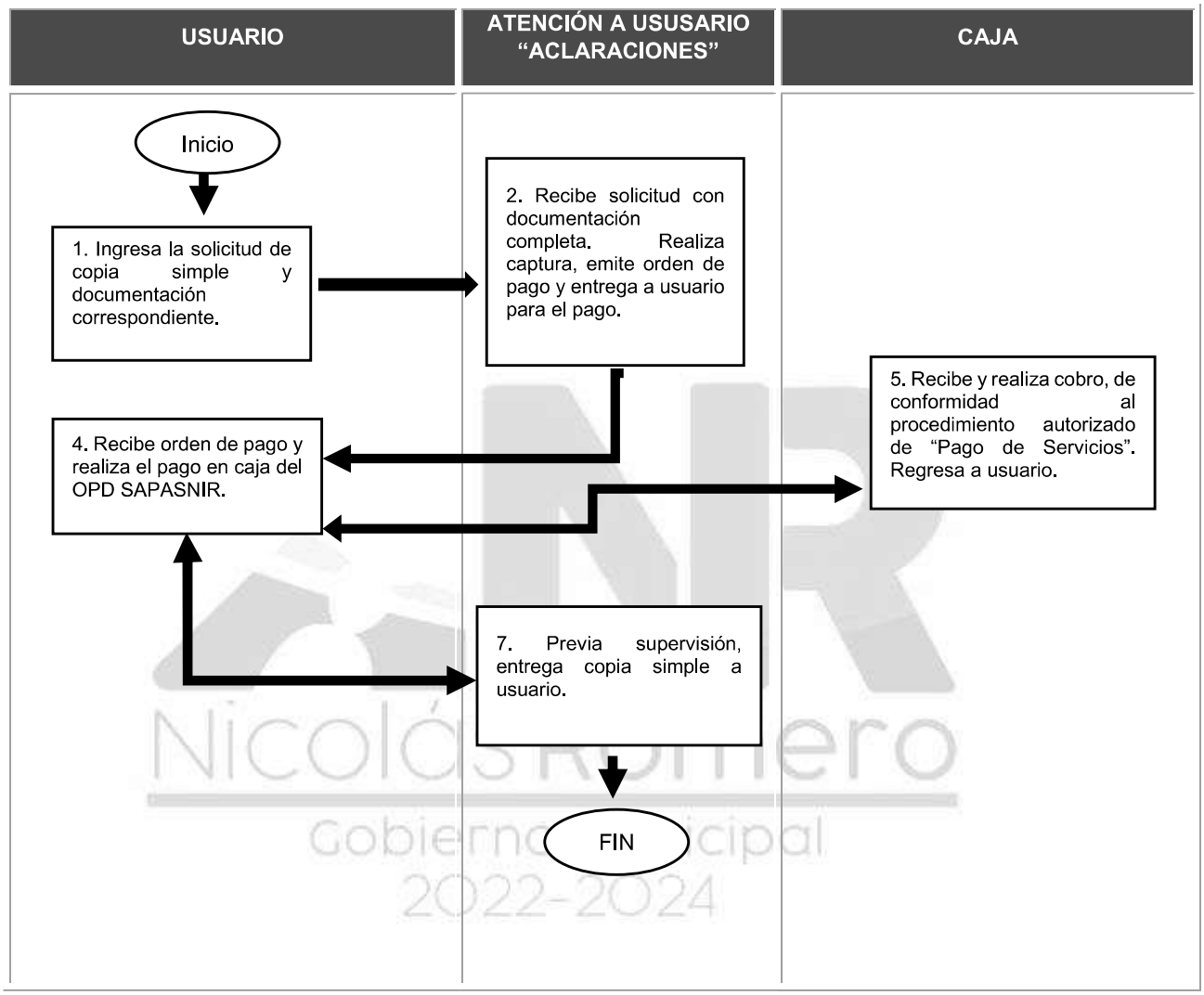
9. POLÍTICAS.

Este proceso se lleva a cabo si el usuario lo solita a través del Formato Único de Solicitud de Trámites y Servicios.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa por Oficialía de Partes la Solicitud de Copia Simple.
2	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	"Aclaraciones" Recibe y revisa la solicitud de Copia Simple. Revisa la información que cumpla con todos los requisitos, de faltar información y documentación, regresa a usuario para su complemento.
3	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Realiza captura en el sistema de cobranza para generar una orden de pago que se entrega a usuario.
4	**USUARIO**	Recibe orden de pago y realiza el pago en caja del OPD SAPASNIR.
5	**CAJA**	Recibe y realiza cobro de conformidad al procedimiento autorizado de "Pago de Servicios" (Copia Simple), entrega comprobante a usuario.
6	**USUARIO**	Recibe comprobante de pago, y le entrega comprobante al Departamento de Atención a Usuarios.
7	**ATENCIÓN A USUARIOS "ACLARACIONES"**	Previa supervisión, entrega copia simple a usuario.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No Aplica.

XXVIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASESORÍA EN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, A PARTICULAR.

1. OBJETIVO.

Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable y al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales.

2. ALCANCE.

Aplicable a la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, como las áreas Administrativas que integran el Organismo, las cuales cuenta con atribuciones, funciones y responsabilidades para poder otorgar una respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, así como la ciudadanía interesada en obtener información.

3. REFERENCIAS.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Artículos 25 fracciones XVIII, XIX Y XX, 29. Gaceta Municipal.
- Cédula de Información de Trámites y Servicios “Asesoría a Particulares”

4. RESPONSABILIDADES.

- Realizar la asesoría solicitada por el particular o titular según corresponda.
- Orientar al particular o titular para que presente su solicitud de información o de derechos ARCO.

5. DEFINICIONES.

Asesoría: Apoyo u orientación a otra persona sobre la realización de una o varias actividades de las que desconoce con certeza cómo realizarla.

Particular: Cualquier persona que por sí misma o a través de su representante presenta una solicitud de acceso a la información.

Titular: A la persona física o jurídica colectiva que corresponden los datos personales que sean objeto de tratamiento.

6. INSUMOS.

No aplica.

7. RESULTADOS.

No aplica.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Atención y trámite de solicitudes de información pública.
- Atención y trámite de solicitudes de derechos ARCO.

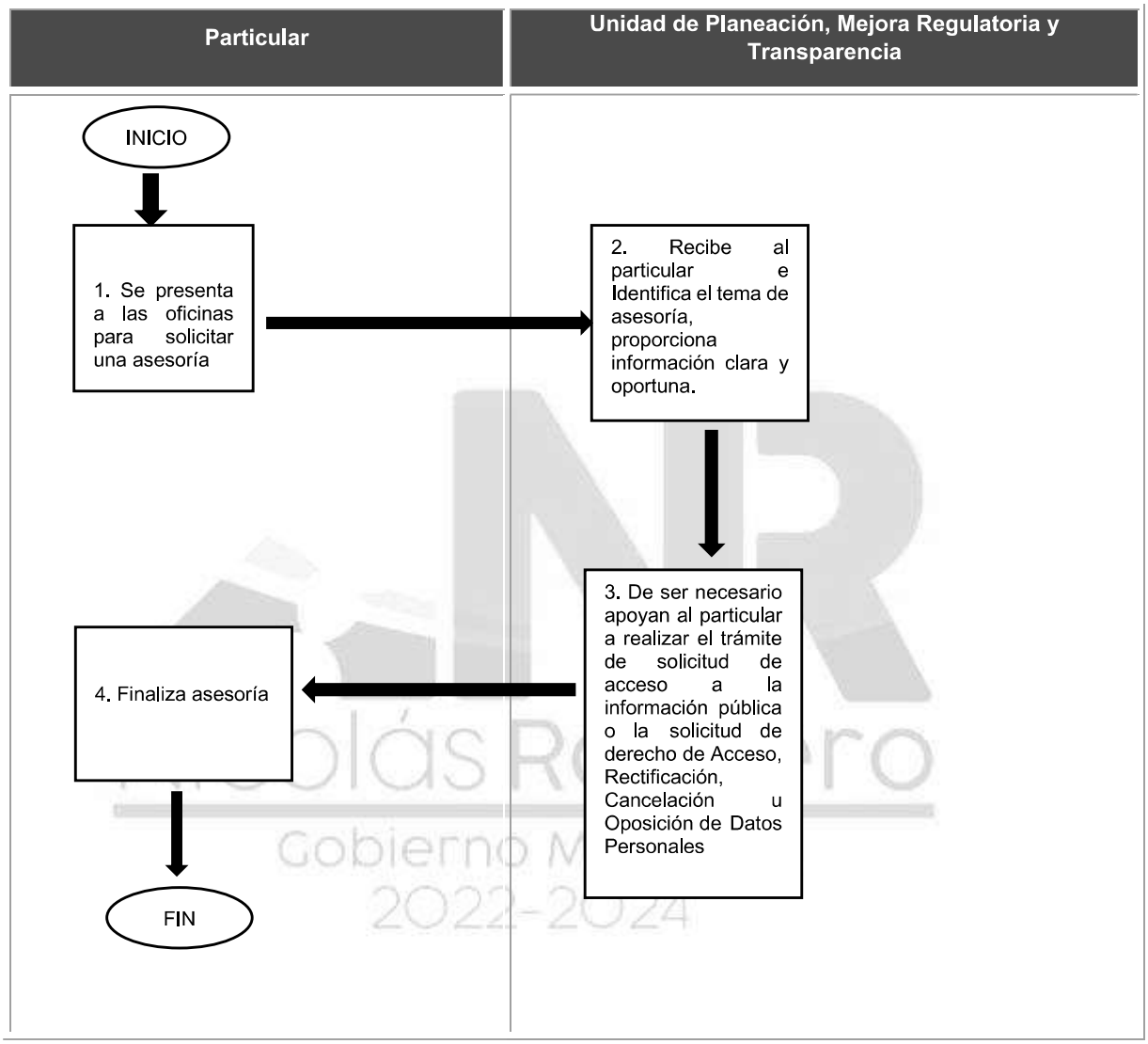
9. POLÍTICAS.

- La Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia deberá brindar asesoría a toda persona que se lo solicite y que pretenda ejercer sus derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales.
- La Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia implementará los procedimientos internos que considere necesarios con la finalidad de hacer más eficientes las asesorías que brinde.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**PARTICULAR**	Se presenta a las oficinas de La Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia para solicitar asesoría y solicita asesoría
2	**UNIDAD DE PLANEACIÓN, MEJORA REGULATORIA Y TRANSPARENCIA**	Recibe al particular e Identifica el tema de asesoría, proporciona información clara y oportuna.
3	**UNIDAD DE PLANEACIÓN, MEJORA REGULATORIA Y TRANSPARENCIA**	De ser necesario apoyan al particular a realizar el trámite de solicitud de acceso a la información pública o la solicitud de derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de Datos Personales
4	**PARTICULAR**	Finaliza asesoría

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

Número de asesorías solicitadas / Número de asesorías proporcionadas.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

XXIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AVISO DE PAGO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología que sigue el Organismo para la entrega de avisos de pago que permitan al usuario realizar su pago de manera directa en cajas.

2. ALCANCE.

- Dirección de Organismo
- Subdirección de Comercialización
- Departamento de Lectura y Facturación
- Departamento de Informática
- Cajas

3. REFERENCIAS.

a) Ley Federal de Procedimiento Administrativos.
b) Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
c) Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
d) Código Administrativo del Estado de México.
e) Código Fiscal del Estado de México y Municipios
f) Bando Municipal de Nicolás Romero.
g) Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Director.
Presentar al consejo la propuesta de las cuotas y tarifas por el cobro de las tarifas derechos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento y, demás servicios que brinda de Organismo.

Subdirección de Comercialización.
Someter a consideración del Director, la propuesta para fijar en términos de las disposiciones legales, las tarifas y políticas para el cobro de los derechos por prestación de los servicios;

Departamento de Lectura y Facturación.
Elabora calendario anual de facturación para aprobación del Director.
Programación y entrega de avisos de pago.

5. DEFINICIONES.

Aclaración: Es la atención que realiza el Organismo Público a las quejas y necesidades de los usuarios de los servicios que presta el Organismo.

Aviso de pago: Es el documento que el Organismo Público te hace llegar, con el objeto de que el usuario haga el pago correspondiente oportunamente.

6. INSUMOS.

- Toma de lectura

7. RESULTADOS.

- Recibos de pago distribuidos

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Toma de lectura
- Instalación de Medidores
- Pago de Servicios

9. POLÍTICAS.

- La toma de lecturas y entrega de avisos se organiza y planifica por zonas, rutas y secuencias. Actualmente el municipio se divide en 4 zonas. Las rutas se trazan de acuerdo con el seguimiento y accesibilidad de las calles.
- Las secuencias son los números que se asignan a cada casa, utilizando una secuencia de cinco en cinco para que cuando haya nuevas construcciones se disponga de números intermedios para asignar y se siga teniendo el ordenamiento adecuado.
- La secuencia cero y números negativos en el listado de la toma de lecturas corresponde a los domicilios registrados en el sistema que no han sido localizados físicamente.
- Los avisos son identificados a través del número de cuenta del usuario, así como el periodo de pago de que se trate. Antes de ser entregados, son almacenados de manera segura en el área de lectura y facturación con acceso restringido a personal no autorizado.
- Protocolos de Supervisión. - Según se considere conveniente, se envía personal a campo a levantar encuestas sobre la entrega de avisos, levantamiento de lecturas y conocimiento en general del proceso.
- Protocolos de Seguridad para el Personal en campo:

- El personal no debe portar cantidades excesivas de dinero en efectivo.
- No se deben portar tarjetas de crédito o débito durante los recorridos en campo.
- No usar audífonos o similares que puedan distraer la atención a sus actividades.
- Llevar consigo, cuando sea posible, herramientas de seguridad como botas.

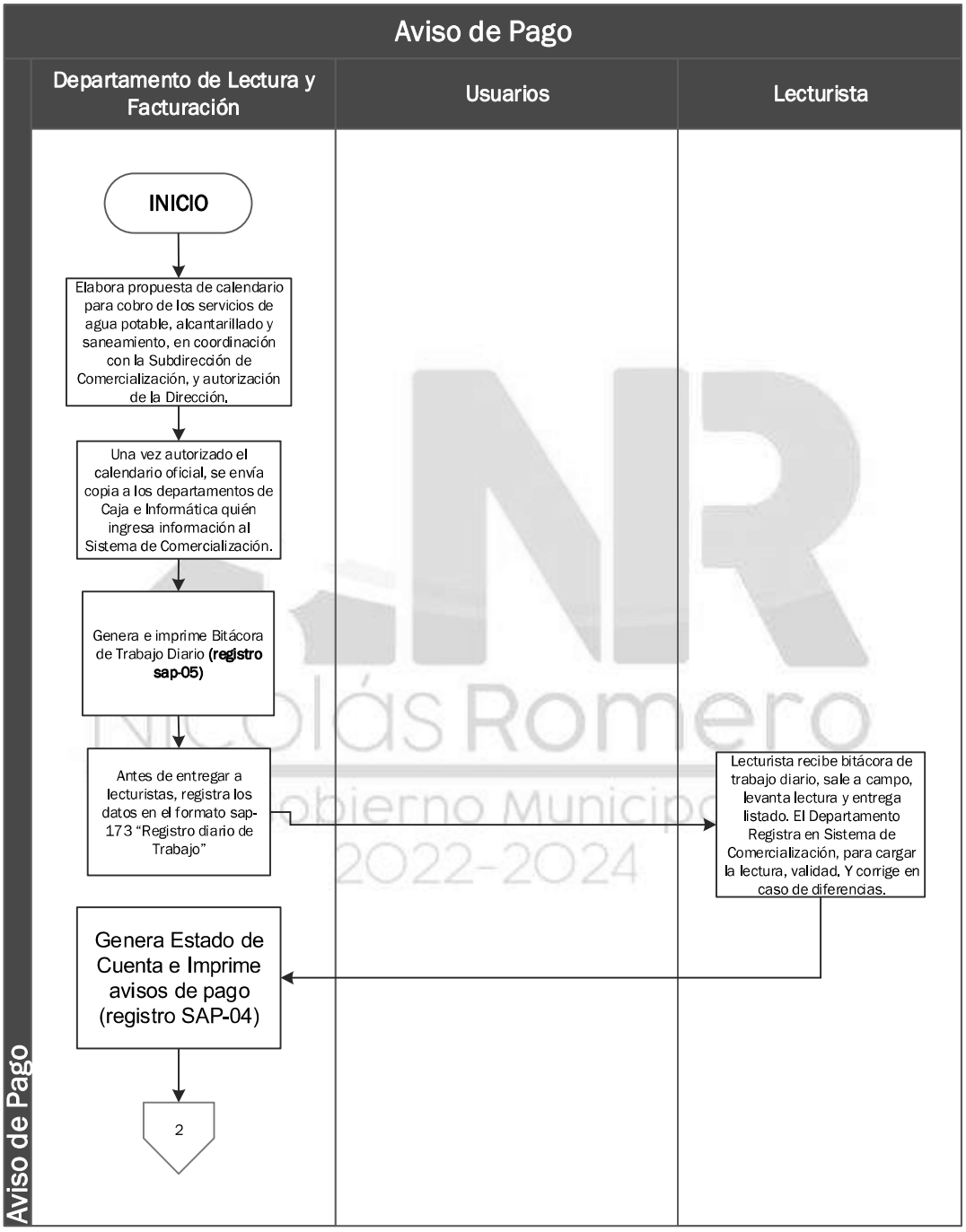
- Protocolos de Actuación.
- - En caso de incapacidades del personal, se debe programar la ejecución de sus tareas de dicho personal a través de sus compañeros.
- En caso de no tomar lectura se toma la lectura anterior tomada.
- Si la lectura reportada es la misma que el listado genera una anomalía se colocará la última lectura o anomalía registrada.
- En caso de no registrarse la entrega de los avisos directamente al usuario, se deben dejar en un lugar **seguro y visible del domicilio** (Buzón o dentro del predio).
- Las vacaciones se programan al término de los periodos de entrega de avisos.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos estados de cuenta que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, o que su monto sea superior a $50.000.00 pesos, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal; ningún estado de cuenta no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por la Subdirectora Comercial o el Director en caso de requerirse, el proceso de impresión es detenido para corregir cualquier situación que esté provocando la salida de estados de cuenta no conformes.

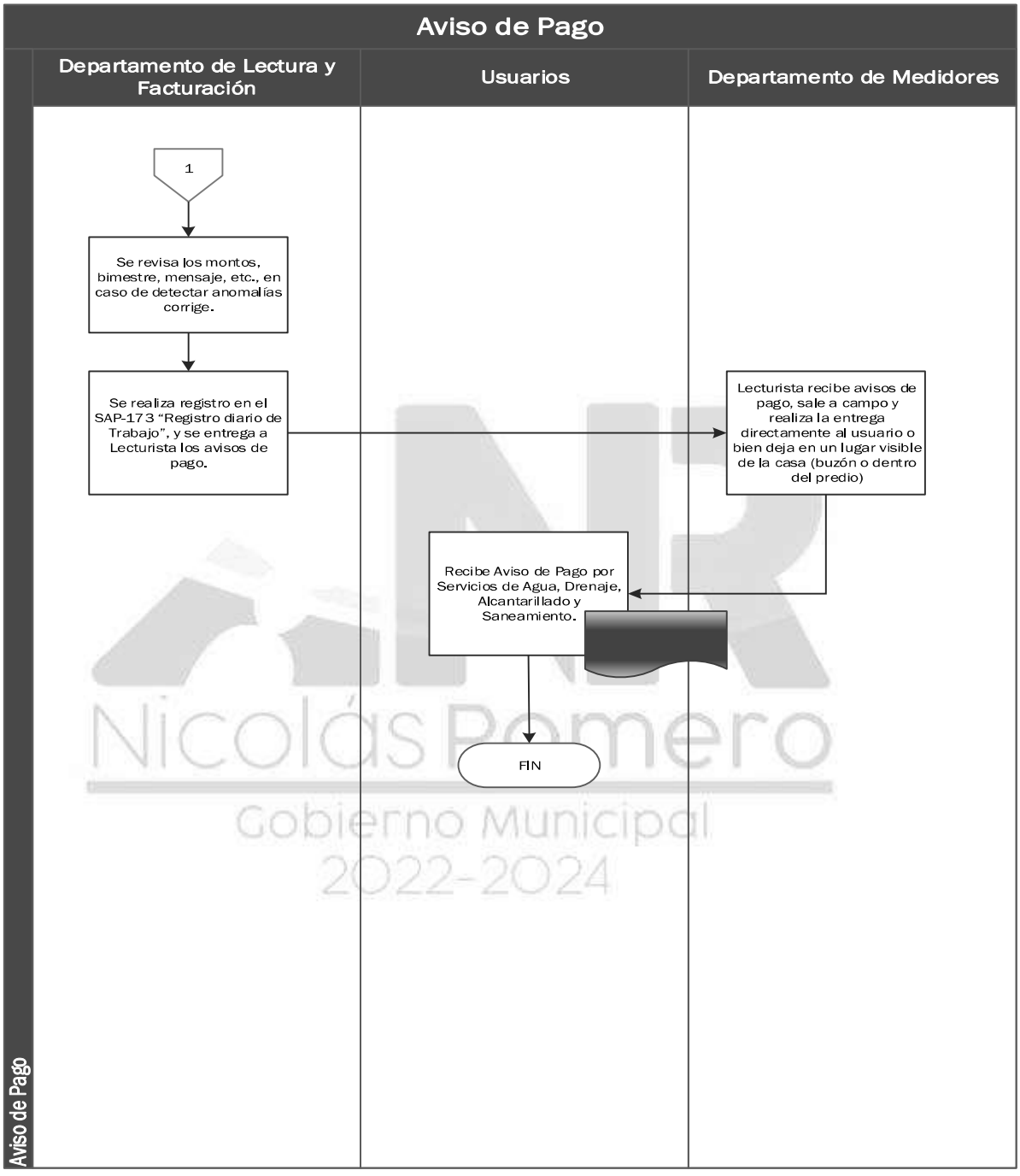
Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Elabora propuesta de calendario para cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en coordinación con la Subdirección de Comercialización, y autorización de la Dirección.
2	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Una vez autorizado el calendario oficial, se envía copia a los departamentos de Caja e Informática quién ingresa información al Sistema de Comercialización.
3	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Genera e imprime Bitácora de Trabajo Diario (registro **sap-05**)
4	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Antes de entregar a lecturistas, registra los datos en el formato **sap-173** “Registro diario de Trabajo”
5	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Lecturista recibe bitácora de trabajo diario, sale a campo, levanta lectura y entrega listado. El Departamento Registra en Sistema de Comercialización, para cargar la lectura, validad. Y corrige en caso de diferencias.
6	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Genera Estado de Cuenta e Imprime avisos de pago (registro SAP-04)
7	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Se revisa los montos, bimestre, mensaje, etc., en caso de detectar anomalías corrige.
8	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Se realiza registro en el SAP-173 “Registro diario de Trabajo”, y se entrega a Lecturista los avisos de pago.
9	**DEPARTAMENTO DE LECTURA O FACTURACIÓN**	Lecturista recibe avisos de pago, sale a campo y realiza la entrega directamente al usuario o bien deja en un lugar visible de la casa (buzón o dentro del predio)

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XXX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VINCULACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DEL AGUA.

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos y metodología para sensibilizar a la sociedad en general para el uso eficiente y racional del agua entre la población, mediante la promoción, vinculación, pláticas, así como el seguimiento al apego normativo de las entidades públicas y la sociedad en general.

2. ALCANCE.

Corresponde a la Jefatura Departamento de Cultura del Agua al Departamento de Comunicación Social, la coordinación de la Secretaría Técnica, así como las Jefaturas de Agua y Drenaje, los encargados directos del cumplimiento de los objetivos.

3. REFERENCIA.

h) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
i) ODS de la Agenda 2030, de la ONU
j) Ley de Aguas Nacionales
k) Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (instrumentos de política ambiental)
l) Constitución Política del Estado Libro y Soberano de México
m) Ley de Aguas del Estado de México y Municipios
n) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

Departamento de Cultura del Agua.

- Diseñar, proponer y ejecutar planes y programas de Cultura de la Agua, enfocados a los diferentes sectores de la población, así como llevarlos a cabo;
- Proponer y poner en marcha acciones específicas para concientizar a los niños sobre la importancia del cuidado del agua, a través de visitas a las diferentes escuelas del municipio;
- Diseñar, proponer y ejecutar previa autorización, esquemas innovadores y enotecnias; como los sistemas de captación de agua de lluvia para promover la cultura del agua, del pago y uso eficiente del agua como recurso vital y escaso;
- Participar en el diseño e instalación de stands del Organismo en los eventos en que se participe;

- Diseñar folletos, volantes y artículos promocionales en general que apoyen a la difusión de la cultura del agua; y,

- Las que le señale su superior inmediato, el Consejo, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Departamento de Comunicación Social.

- Coordinar campañas específicas de comunicación que impulsen los temas que atiende el organismo OPD SAPASNIR;
- Emitir boletines y comunicados de temas de trascendencia que involucren al OPD SAPASNIR para su difusión;
- Cubrir los eventos a los que acuda el Director y/o Encargado de Despacho o bien las que sean instruidas por el Titular del OPD SAPASNIR;
- Integrar, archivar y administrar el acervo audiovisual de las actividades que se hayan atendido;

Secretaría Técnica

- Implementar y desarrollar campañas informativas en materia de Cultura del Agua.
- Capacitar en materia de cultura del agua Instituciones públicas y privadas, para la promoción.

Jefatura de Agua Potable

- Atención inmediata (de conformidad a los tiempos establecidos), a fugas de agua potable reportadas en la infraestructura hidráulica municipal.
  Detección oportuna de fugas de agua potable en la infraestructura hidráulica municipal.

Jefatura de Drenaje

- Atención inmediata (de conformidad a los tiempos establecidos), de reportes de daño ecológico en drenajes, alcantarillaos, ríos y lagunas del territorio municipal.
  Detección oportuna de daño ecológico en drenajes, alcantarillaos, ríos y lagunas del territorio municipal.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

5. DEFINICIONES.

Agenda 2030: Es el resultado del proceso de consultas más amplio y participativo de la historia de las Naciones Unidas y representa el consenso emergente multilateral entre gobiernos y actores diversos, como la sociedad civil, el sector privado y la academia. Asimismo, las bases normativas de esta agenda multilateral parten desde la carta de las Naciones Unidas de 1945 hasta las más de 40 referencias de conferencias y convenciones de la ONU aprobadas a la fecha.

Cultura del Agua: La denominación de nueva cultura del agua surgió a mediados de los años noventa del siglo XX como un movimiento social de oposición al trasvase del Ebro, si bien poco a poco fue refiriéndose a toda una forma diferente de tratar los temas relacionados con la gestión del agua.

ODS: Objetivos del Desarrollo Sostenible; Los Objetivos de Desarrollo Sostenible u Objetivos Globales son 17 objetivos globales interconectados diseñados para ser un plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todo. Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos para 2030.

Sensibilizar: Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

Sostenible: En ecología, la sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.

Valores: creencias individuales que motivan a las personas a comportarse de una manera u otra. Sirven para guiar el comportamiento humano.

Valores: creencias individuales que motivan a las personas a comportarse de una manera u otra. Sirven para guiar el comportamiento humano.

6. INSUMOS.

- Escuelas Públicas y Privadas del Municipio
- Empresas de la Iniciativa Privada
- Dependencias Públicas
- Servidoras y Servidores Públicos
- Organizaciones No Gubernamentales
- Autoridades Auxiliares
- Organizaciones y Asociaciones Civiles
- Secretaria del Agua
- CONAGUA

- Equipo y Materiales de Didácticos

7. RESULTADO

- Personas Sensibilizadas Capaces del Uso Responsable del Agua Potable y Residual.

8. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Es Prioridad del Organismo realizar el Programa de campaña permanente Promoción a la difusión y concientización para el uso eficiente y racional del agua, que permita el derecho humano al agua sin derecho al desperdicio.
- Es Prioridad del Organismo Fomentar y concientizar en la población el aprovechamiento del vital líquido.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Promoción y estimular el respeto por los recursos naturales y los ecosistemas, y su participación activa en el manejo sustentable del agua.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Difusión y estimular el control de las descargas que se vertieron a los sistemas de drenaje alcantarillado, así como a los cuerpos de agua.
- Es Prioridad del Organismo realizar la Promoción y estimular para apreciar el valor del agua, el las servidoras públicas y servidores públicos así como los usuarios del servicio.
- Es Prioridad del Organismo Promover y estimular una amplia comprensión sobre la relación que existe entre el agua y el ser humano, a través de una cultura del agua, a fin de evitar situaciones, por su baja disponibilidad, desperdicio y contaminación.
- Desarrollar campañas permanentes que nos permitan promover el cuidado del agua para que los usuarios se ocupen por preservar este vital líquido.
- Promover el uso de las tecnologías adecuadas para el fomentar el uso eficiente del agua entre los usuarios.

9. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento de Inspectores del Agua.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

MÉTODO ACTIVO.

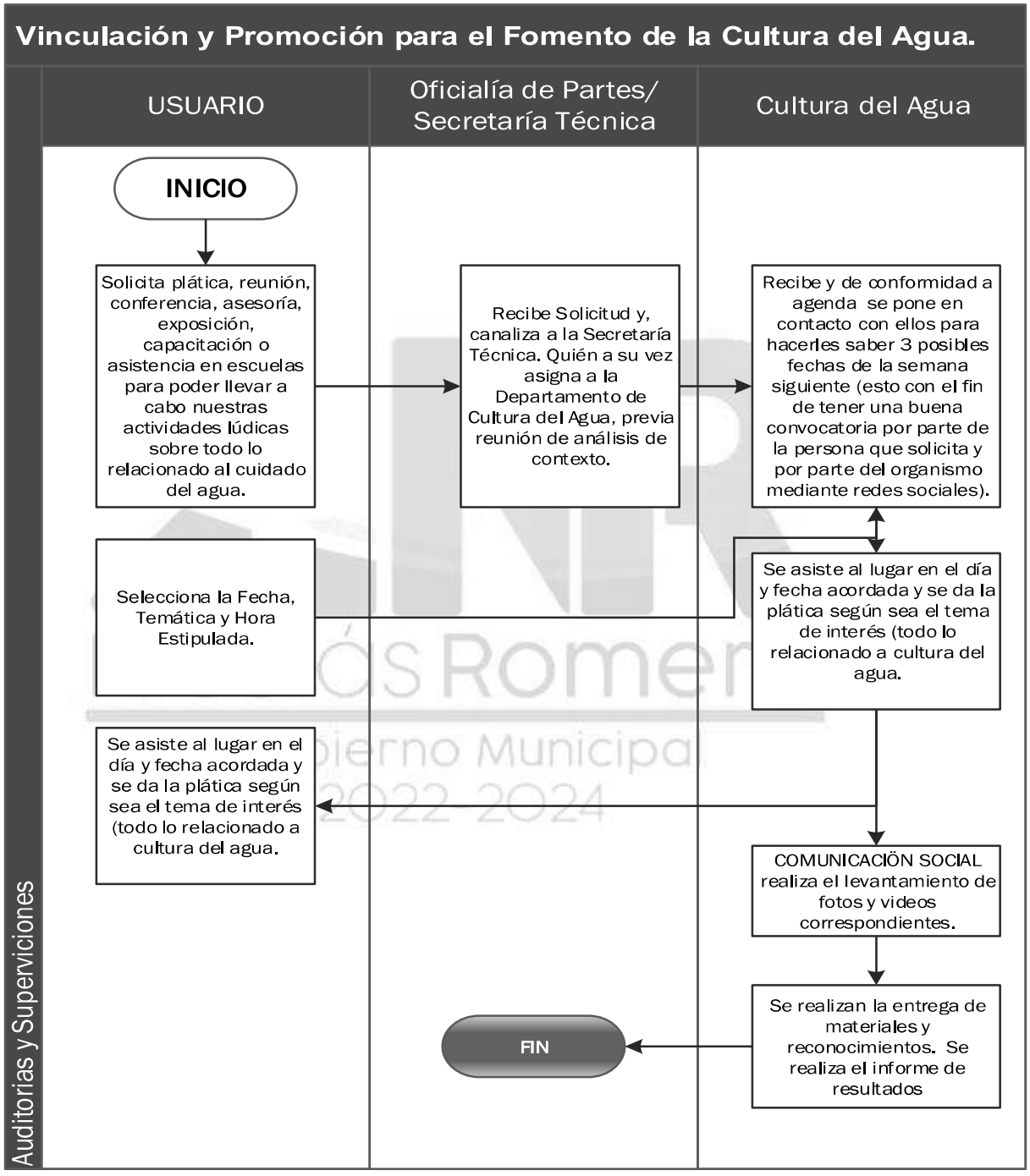
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Realiza solicitud ya sea de forma verbal o escrita por parte de los usuarios en las cuales se pida una plática, reunión, conferencia, asesoría, exposición, capacitación o asistencia en escuelas para poder llevar a cabo nuestras actividades lúdicas sobre todo lo relacionado al cuidado del agua.
2	**Oficialía de partes**	Recibe las solicitudes ya sea de forma verbal o escrita por parte de los usuarios en las cuales se pida una plática, reunión, conferencia, asesoría, exposición, capacitación o asistencia en escuelas para poder llevar a cabo nuestras actividades lúdicas sobre todo lo relacionado al cuidado del agua.
3	**Secretaría Técnica**	Oficialía de partes da conocimiento a la Secretaría Técnica sobre la solicitud que llego y se da una pequeña reunión con el área de cultura del agua para entrar en contexto de qué tipo de información se les daría a estos usuarios.
4	**Cultura del Agua y el usuario**	Una vez turnados estas solicitudes a cultura del agua y, ya con el contexto temático que se va a realizar, se revisa el calendario de actividades y se pone en contacto con ellos para hacerles saber 3 posibles fechas de la semana siguiente (esto con el fin de tener una buena convocatoria por parte de la persona que solicita y por parte del organismo mediante redes sociales).
5	**Cultura del Agua**	Se asiste al lugar en el día y fecha acordada y se da la plática según sea el tema de interés (todo lo relacionado a cultura del agua. (Cabe aclarar que el área cuenta con su propia carpa, sillas, mesas, pantalla, proyector y lo necesario para asistir a cualquier lugar que se requiera).
6	**Usuarios**	Se generan preguntas que surgen a raíz de la explicación que se acaba de dar y se exponen a la persona que vaya por parte de cultura del agua para hacer un tipo de mesa de trabajo y disipar todas las dudas generadas.
7	**Cultura del agua**	Se entregan unos reconocimientos de asistencia a dicha reunión por parte del organismo y estos son entregados en representación del Director
8	**Cultura del Agua**	Entrega material a los usuarios para que sigan aprendiendo en sus hogares las diferentes formas de cuidar el agua.
9	**Comunicación**	El departamento de comunicación asiste a dichas reuniones para generar tanto contenido para redes sociales como para evidencias de reportes posteriores. (Ya sea videos, entrevistas, fotos y material que ellos consideren).
10	**Cultura del agua**	Genera el reporte correspondiente dando detalle del número de asistentes, el objetico de dicha reunión, las preguntas generadas por los usuarios y el material fotográfico generado.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Cultura del Agua**	De conformidad a los programas y el Presupuesto Basado en Resultados Municipal previamente autorizados por el Consejo Directivo, realiza la ejecución de las actividades sustantivas establecidas en el formato PbRM-02a "Calendarización de Metas de Actividades por Proyecto", ejecuta con oportunidad las tareas necesarias para el puntual cumplimiento.
2	**Cultura del Agua**	Elabora los oficios correspondientes necesarios para hacer posible la oficiosa vinculación con las organizaciones públicas, privadas, así como la sociedad y organizaciones civiles y autoridades auxiliares. Turna a la Secretaria Técnica, para autorización y posteriormente turna a la Subdirección Administración y Finanza para solicitar suficiencia presupuestal.
3	**Secretaria Técnica**	Recibe oficios para revisar y autorizar la ejecución de cada uno de los eventos programados. Revisa programación, así como la disponibilidad de Agenda. Se informa al área de Comunicación Social oportunamente para la elaboración de los contenidos publicitarios y se realice la campaña en medios, previo a la fecha del evento, en su caso de así determinarse. O bien se cubra el evento programado.
4	**Administración y Finanzas**	Recibe oficio y valida la viabilidad presupuestal y la viabilidad financiera. Autoriza y entera al área solicitante.
5	**Usuario**	Recibe oficio previa gestión telefónica, se acuerda con la Jefatura de Cultura del Agua, el tema, la fecha y horario del evento acordado. Así como las condiciones de Logística y Material necesario.
6	**Cultura del Agua y el usuario**	Una vez enterado de positivo, y con el contexto temático que se va a realizará, así como los expositores y materiales correspondientes de conformidad al tema mencionado. Se activa campaña en el organismo mediante redes sociales.
7	**Cultura del Agua**	Se asiste al lugar en el día y fecha acordada y se realiza el evento; plática, taller, campaña, feria, capacitación, juegos interactivos, según sea el tema de interés y evento programado (todo lo relacionado a cultura del agua). (Cabe aclarar que el área cuenta con su propia carpa, sillas, mesas, pantalla, proyector y lo necesario para asistir a cualquier lugar que se requiera).
8	**Usuarios**	Se generan preguntas que surgen a raíz de la exposición del evento, a las concurrencias para hacer diálogos circulares y disipar todas las dudas generadas.
9	**Cultura del Agua**	Realiza un padrón y base de datos, así como se toma memoria fotográfica y videos, previo publicar y dar a conocer el aviso de privacidad y protección de datos personales.
10	**Cultura de Agua**	Levanta la información correspondiente para aplicar las pruebas de cumplimiento de los objetivos de los eventos de conformidad con los temas de Cultura del Agua.

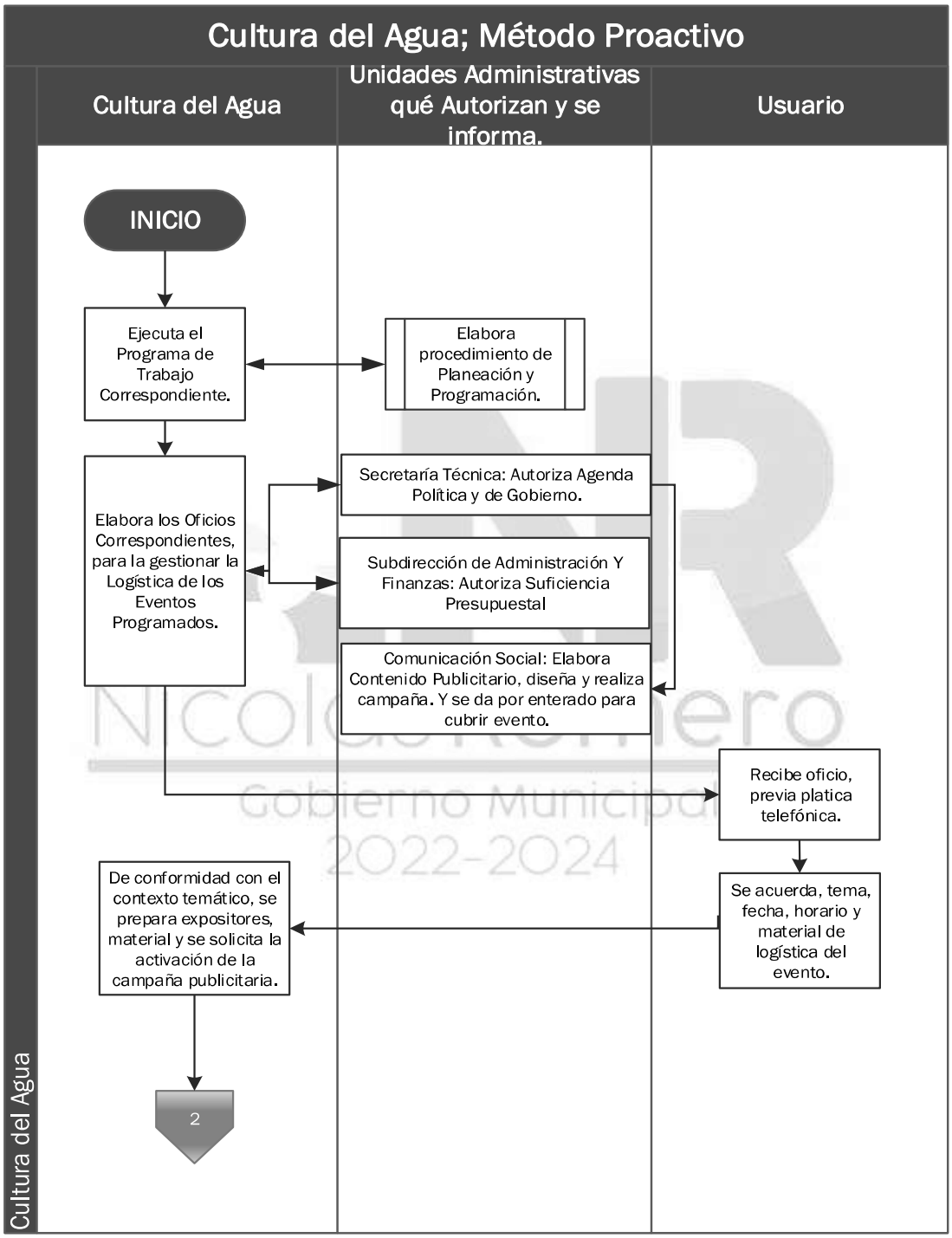
#	ÁREA	ACTIVIDAD
11	**Cultura del agua**	Se entregan unos reconocimientos de asistencia a dicha reunión por parte del organismo y estos son entregados en representación del Director.
12	**Cultura del Agua**	Entrega material como trípticos, libros, folletos, juegos didácticos, a los usuarios, con el objeto que sigan aprendiendo en sus hogares las diferentes formas de cuidar el agua.
13	**Comunicación**	El departamento de comunicación asiste a dichas reuniones para generar tanto contenido para redes sociales como para evidencias de reportes posteriores. (Ya sea videos, entrevistas, fotos y material que ellos consideren).
14	**Cultura del agua**	Genera el reporte correspondiente dando detalle del número de asistentes, el objetico de dicho evento, las preguntas generadas por los usuarios y el material fotográfico generado.
15	**Cultura del Agua**	Realiza periódicamente los monitoreo mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, correspondientes para la elaboración e integración de los indicadores estratégicos y de gestión. Elabora informes correspondientes.

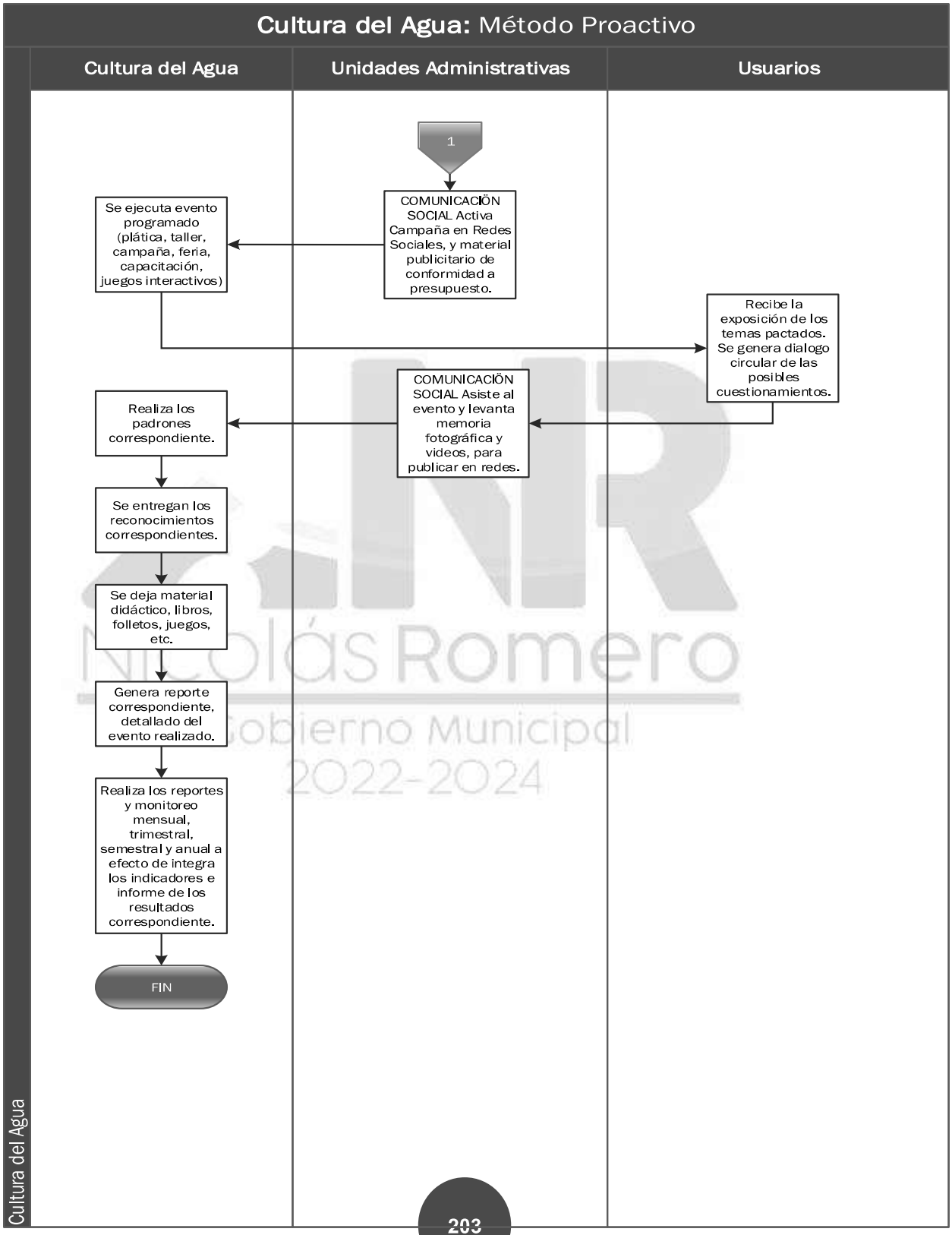
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



METODO PROACTIVO.





Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Acta Responsiva



"2023, Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

CULTURA DEL AGUA

ACTA RESPONSIVA

NICOLÁS ROMERO ESTADO DE MÉXICO A_____DE _____DEL AÑO _____

Yo,_____por medio de la presente y en conocimiento de todos los alcances legales de la presente, hago constar que es mi deseo y autorizo que la o el menor de nombre: _____participe en la dinámica con fines académicos y dinámicos al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR" UBICADO EN CALLE GUILLERMO PRIETO NUMERO 4 BENITO JUÁREZ CENTRO, MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 54405,** que se llevará a cabo el próximo día _____en las instalaciones asignadas con la finalidad de que, aprendan todo lo relacionado sobre Cultura y Cuidado del Agua.

Manifiesto, como padre, madre de familia y/o tutor que soy consciente de las implicaciones del traslado y la estancia del en las instalaciones antes mencionadas, razón por la cual, deslindo de toda responsabilidad al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR"** así como a cualquiera de sus representantes legales ante cualquier accidente o situación adversa que pudiera suceder durante la realización de dicho evento, así mismo no tengo inconveniente alguno en que se genere evidencia fotográfica y que estas mismas sean utilizadas en redes sociales que son manejadas por el **"OPD SAPASNIR", siempre bajo los términos legales aplicables.**

(SOLICITO QUE LA INFORMACIÓN DEL MENOR SE RESERVE EN TÉRMINOS DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO)

Asimismo, confirmo, bajo protesta de decir verdad que soy el padre, madre y tutor del menor amparado en la presente carta y que conozco la realización de actividades fuera del plantel educativo de esta institución y por dichas razones, acepto que el menor participe en las mismas.

Especificar si el menor padece alguna enfermedad y/o requiere algún trato especial.

NOTA.-

_____

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL PADRE, MADRE O TUTOR

_____

Teléfono:

Dirección:

JUNTOS ARMANDO EL CAMBIO

XXXI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OFICIALÍA DE PARTES.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

2. ALCANCE.

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado.

Desde la recepción de las solicitudes, su turnado, seguimiento y resolución o respuesta al usuario y otras partes interesadas.

3. REFERENCIAS.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativos.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
- Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Oficialía Común de Partes:

Coordinar el diseño y administración del Sistema de Oficialía de Partes del Organismo, a través del cual e recibirá y turnará en tiempo y forma, todos los documentos que se presenten.

Áreas del Organismo:

Atender de manera oficiosa las solicitudes realizadas por oficialía de partes, y notificar a la oficialía de partes de los resultados y avances alcanzados.

5. DEFINCIONES.

Afirmativa Ficta: Opera cuando la solicitud del particular se realiza ante la autoridad competente, reúne los requisitos de la Ley y no contraviene norma de orden público o interés general.

Negativa Ficta: Es el sentido de la respuesta que la ley presume ha recaído a una solicitud, la cual será en sentido negativo de la petición o instancia formulada por escrito, por persona interesada, cuando la autoridad no la contesta ni resuelve en un determinado período.
Oficios:

Oficio: El oficio es un documento que emite un organismo oficial, persona física o jurídico colectivo, cuyo fin es comunicar una actuación administrativa relacionada con un procedimiento solicitado.

6. INSUMOS.

- Solicitudes de trámites o servicios.
- Solicitud de atención a la ciudadanía

7. RESULTADO.

- Respuesta mediante oficio a la solicitud establecida.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Trámites y Servicios

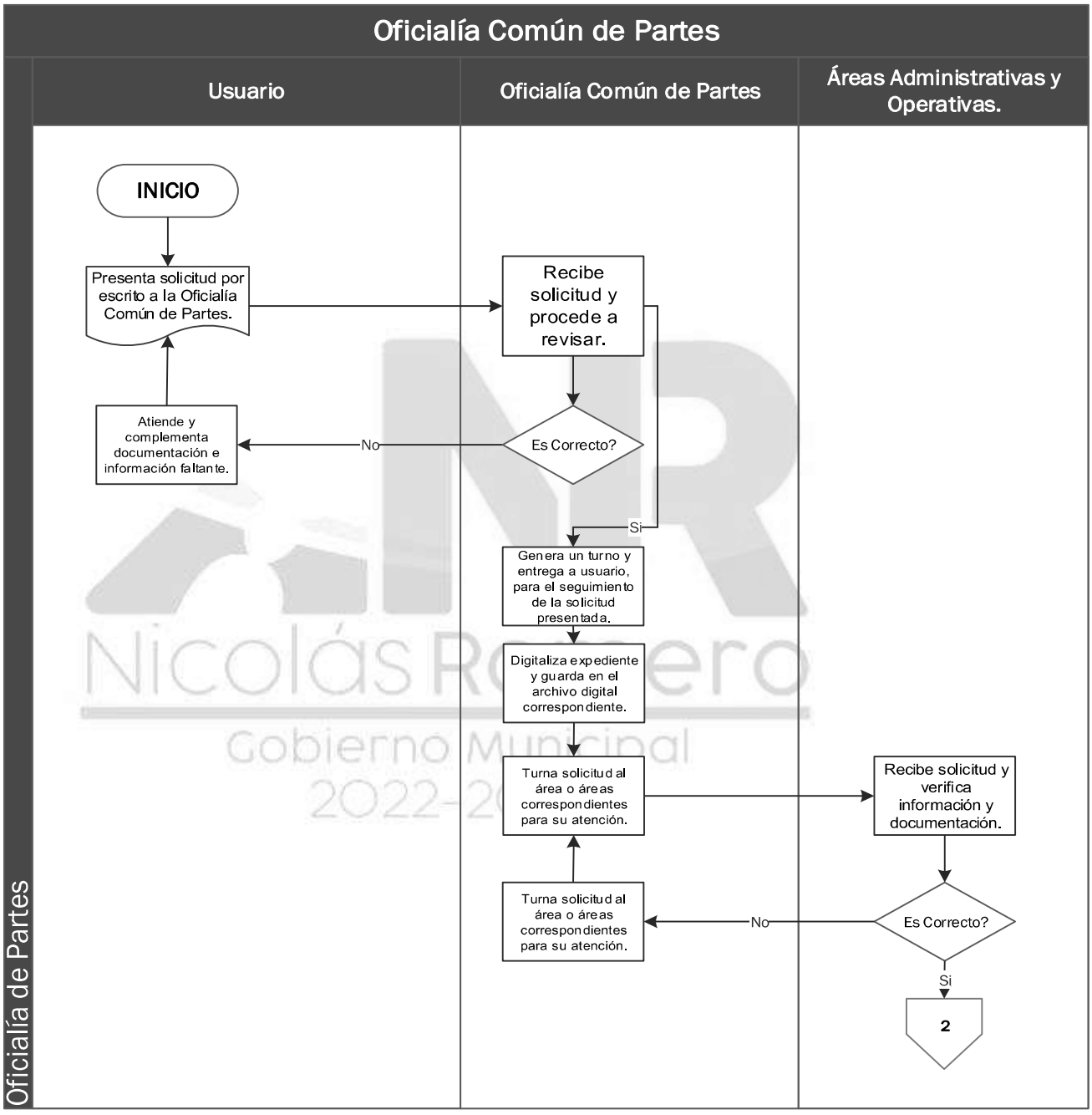
9. POLÍTICAS.

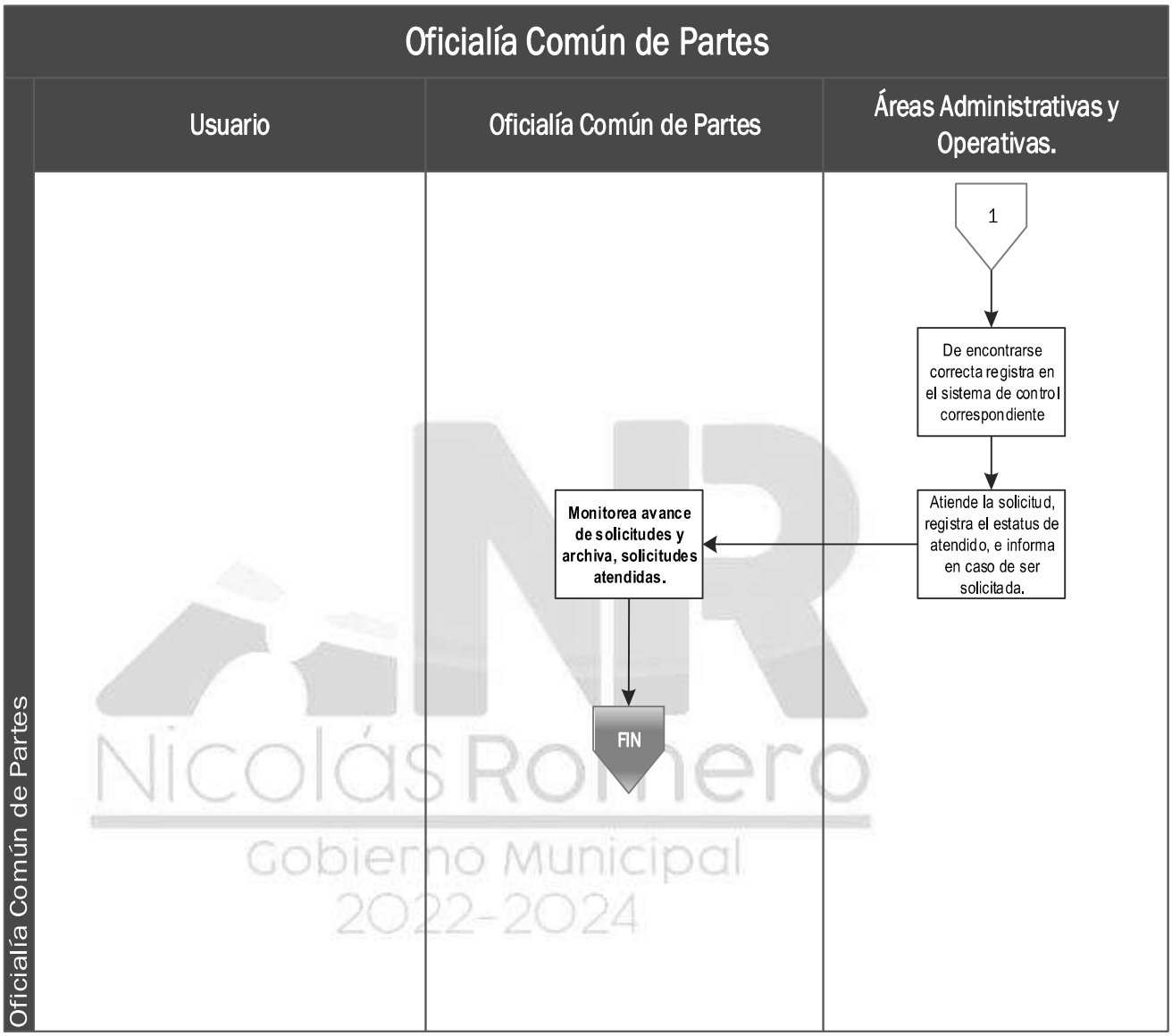
- Todas las peticiones “formales” deberán realizarse por escrito e ingresarse al Organismo a través de la Oficialía de Partes.
- El tiempo máximo de respuesta a cualquier petición es de 15 días hábiles, no obstante, el tiempo de resolución puede ampliarse dependiendo el asunto del que se trate, siempre y cuando no infrinja alguna regulación o norma adicional.
- Todas las áreas del Organismo están obligadas y son responsables de dar seguimiento y consecución puntual a los asuntos que, por su competencia, se les turnen, así como cargar las evidencias respectivas en el Sistema de la Oficialía de Partes.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Presenta solicitud por escrito a la Oficialía Común de Partes del OPD SAPASNIR.
2	**OFICIALIA COMUN DE PARTES**	Recibe solicitud y procede a revisar, (en su caso de encontrar errores devuelve a usuario para su completa documentación e integración), de encontrarse correcta registra en el sistema de control correspondiente.
3	**OFICIALIA COMUN DE PARTES**	Genera un turno y entrega a usuario, para el seguimiento de la solicitud presentada. Digitaliza expediente y guarda en el archivo digital correspondiente.
4	**OFICIALIA COMUN DE PARTES**	Turna solicitud al área o áreas correspondientes para su atención de conformidad a las atribuciones y normatividad correspondiente.
5	**ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y/O OPERATIVAS**	Reciben y verifican la información, (en su caso de encontrar errores devuelve, para su completa documentación e integración), de encontrarse correcta registra en el sistema de control correspondiente.
9	**ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y/O OPERATIVAS**	Atiende la solicitud, registra el estatus de atendido e informa estatus de avance de la solicitud a Oficialía de partes, en caso de ser solicitada.
10	**OFICIALIA COMUN DE PARTES**	Monitorea avance de solicitudes y archiva, solicitudes atendidas.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No Aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No Aplica.

XXXII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMA INSPECTORAS E INSPECTORES DEL CUIDADO DEL AGUA.

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para del Organismo para Fomentar valores, actitudes, costumbres y hábitos en la niñez del municipio de Nicolás Romero, sobre la importancia de la Cultura del Agua para el desarrollo de la vida y la sustentabilidad del entorno.

2. ALCANCE.

Corresponde a la Jefatura de Cultura del Agua, el Departamento de Comunicación Social, la coordinación de la Secretaría Técnica, la Jefatura del Agua Potable como un todo y la Jefatura de Drenaje para el final de las aguas residuales y su tratamiento.

3. BASE LEGAL.

a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
b. ODS de la Agenda 2030, de la ONU
c. Ley de Aguas Nacionales
d. Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (instrumentos de política ambiental)
e. Constitución Política del Estado Libro y Soberano de México
f. Ley de Aguas del Estado de México y Municipios
g. Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

Departamento de Cultura del Agua.

- Diseñar, proponer y ejecutar planes y programas encaminados a generar valores, actitudes, costumbres y hábitos sobre la importancia de la Cultura del Agua de conformidad a las políticas, enfocados a los diferentes sectores de la población, así como llevarlos a cabo; priorizando la niñez del municipio de Nicolás Romero.

- Proponer y poner en marcha acciones específicas para el empadronamiento de niñas y niños, sobre la importancia de la Cultura del Agua, a través de visitas a las diferentes escuelas del municipio;

- Diseñar, proponer y ejecutar previa autorización, esquemas innovadores y enotecnias; como los sistemas de captación de agua de lluvia en escuelas, para promover la cultura del agua, del pago y uso eficiente del agua como recurso vital y escaso;
- Participar en el diseño e instalación de stands del Organismo en los eventos en que se participe “Inspectoras e Inspectores del Agua”;

- Diseñar trípticos, folletos, volantes y artículos promocionales en general que apoyen a la difusión de la Cultura del Agua; y,

- Las que le señale su superior inmediato, el Consejo, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Departamento de Comunicación Social.

- Diseñar contenido orientado a reconocer la importancia de una Cultura de Agua, para el desarrollo de todo ser vivo y la disponibilidad de recursos en su entorno.

- Coordinar campañas específicas de comunicación que impulsen los temas que atiende el organismo OPD SAPASNIR;

- Emitir boletines y comunicados de temas de trascendencia que involucren al OPD SAPASNIR para su difusión;

- Cubrir los eventos a los que acuda el Director y/o Encargado de Despacho o bien las que sean instruidas por el Titular del OPD SAPASNIR;

- Integrar, archivar y administrar el acervo audiovisual de las actividades que se hayan atendido;

Secretaría Técnica.

- Implementar y desarrollar campañas informativas en materia de Cultura del Agua.

- Capacitar en materia de cultura del agua Instituciones públicas y privadas, para la promoción.

5. DEFINICIONES.

Actitudes: forma de pensar o sentir acerca de alguien o algo que a menudo se refleja en el comportamiento de una persona.

Agenda 2030: Es el resultado del proceso de consultas más amplio y participativo de la historia de las Naciones Unidas y representa el consenso emergente multilateral entre gobiernos y actores diversos, como la sociedad civil, el sector privado y la academia. Asimismo, las bases normativas de esta agenda multilateral parten desde la carta de las Naciones Unidas de 1945 hasta las más de 40 referencias de conferencias y convenciones de la ONU aprobadas a la fecha.

Costumbres: Formas de comportamiento particular que asume toda una comunidad y que la distinguen de otras comunidades.

Cultura del Agua: La denominación de nueva cultura del agua surgió a mediados de los años noventa del siglo XX como un movimiento social de oposición al trasvase del Ebro, si bien poco a poco fue refiriéndose a toda una forma diferente de tratar los temas relacionados con la gestión del agua.

ODS: Objetivos del Desarrollo Sostenible; Los Objetivos de Desarrollo Sostenible u Objetivos Globales son 17 objetivos globales interconectados diseñados para ser un plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todo. Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos para 2030.

Hábitos: Práctica habitual de una persona.

Sensibilizar: Hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.

Sostenible: En ecología, la sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos.

Sustentabilidad: Habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo al mismo tiempo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas.

6. INSUMOS.

- Insumos
- Programa
- Talleres
- Expositores, en su caso.

7. RESULTADO

- Padrón de Niñas, Niños con reconocimiento de Inspectora o Inspector de Agua.

8. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Son para el organismo “Inspectoras e Inspectores del Agua”, toda la Niñez del municipio de Nicolás Romero, qué decida coadyuvar desinteresadamente desde su casa, al cuidado responsable del agua como medio de desarrollo de todo ser vivo y la disponibilidad de recursos del entorno en que vive.

- Es Prioridad del Organismo Fomentar los Valores sobre la importancia de la cultura del agua en la Niñez del Municipio, mediante la concientización, difusión, promoción

y estimulo en el cuidado y uso responsable de agua como medio de desarrollo de todo ser vivo y la disponibilidad de recursos del entorno en que vive.

- Es Prioridad del Organismo garantizar que la niñez desarrolle actitudes sobre la importancia de la cultura del agua en la Niñez del Municipio, mediante la impartición de pláticas y cursos orientados en el cuidado y uso responsable de agua como medio de desarrollo de todo ser vivo y la disponibilidad de recursos del entorno en que vive.

- Es Prioridad del Organismo garantizar que la niñez desarrolle costumbre y hábitos, mediante el ejercicio de tareas domésticas y de aseo personal que garanticen el cuidado y uso responsable de agua como medio de desarrollo de todo ser vivo y la disponibilidad de recursos del entorno en que vive.

9. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

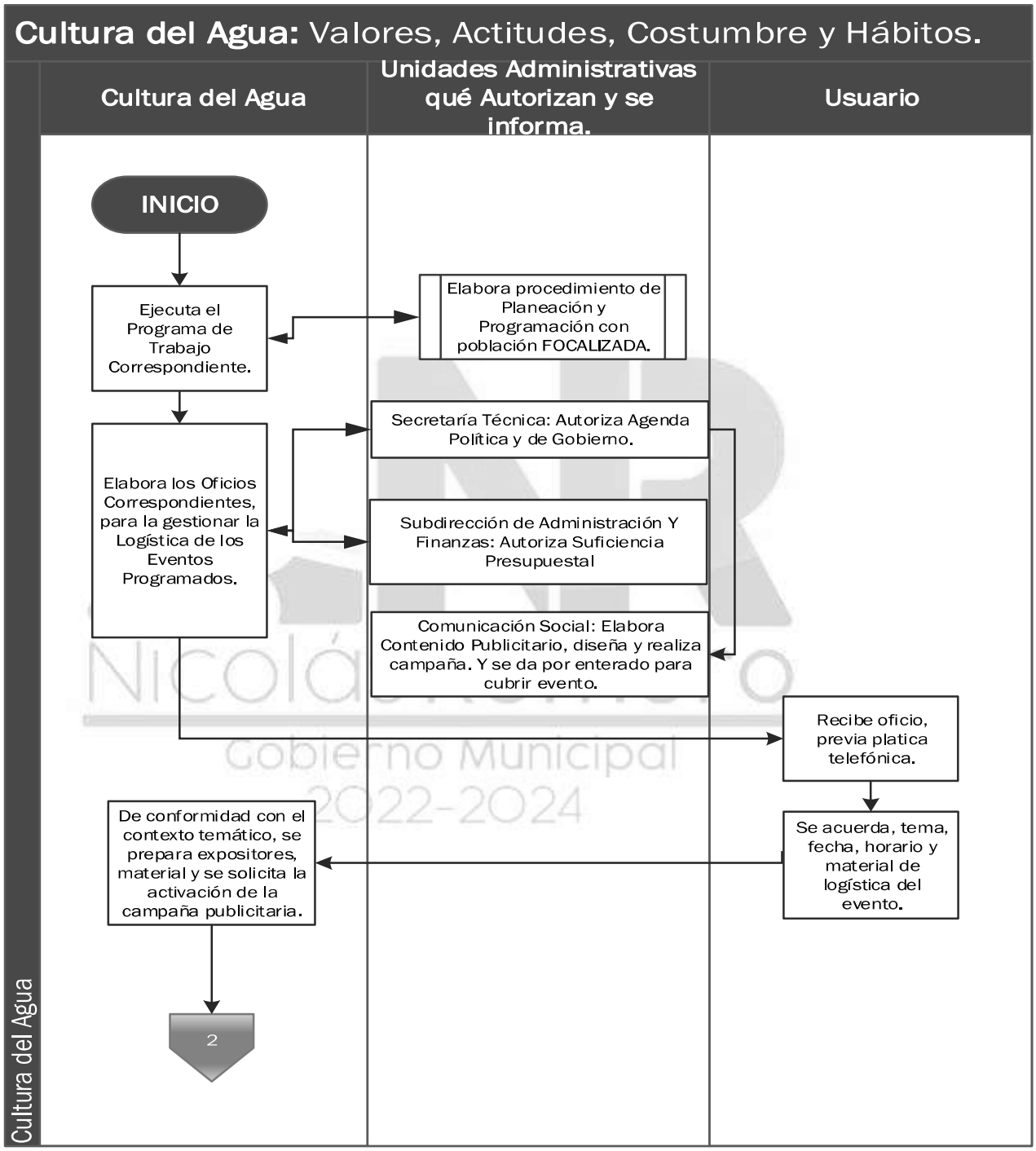
- Vinculación y Promoción para el Fomento de la Cultura del Agua.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

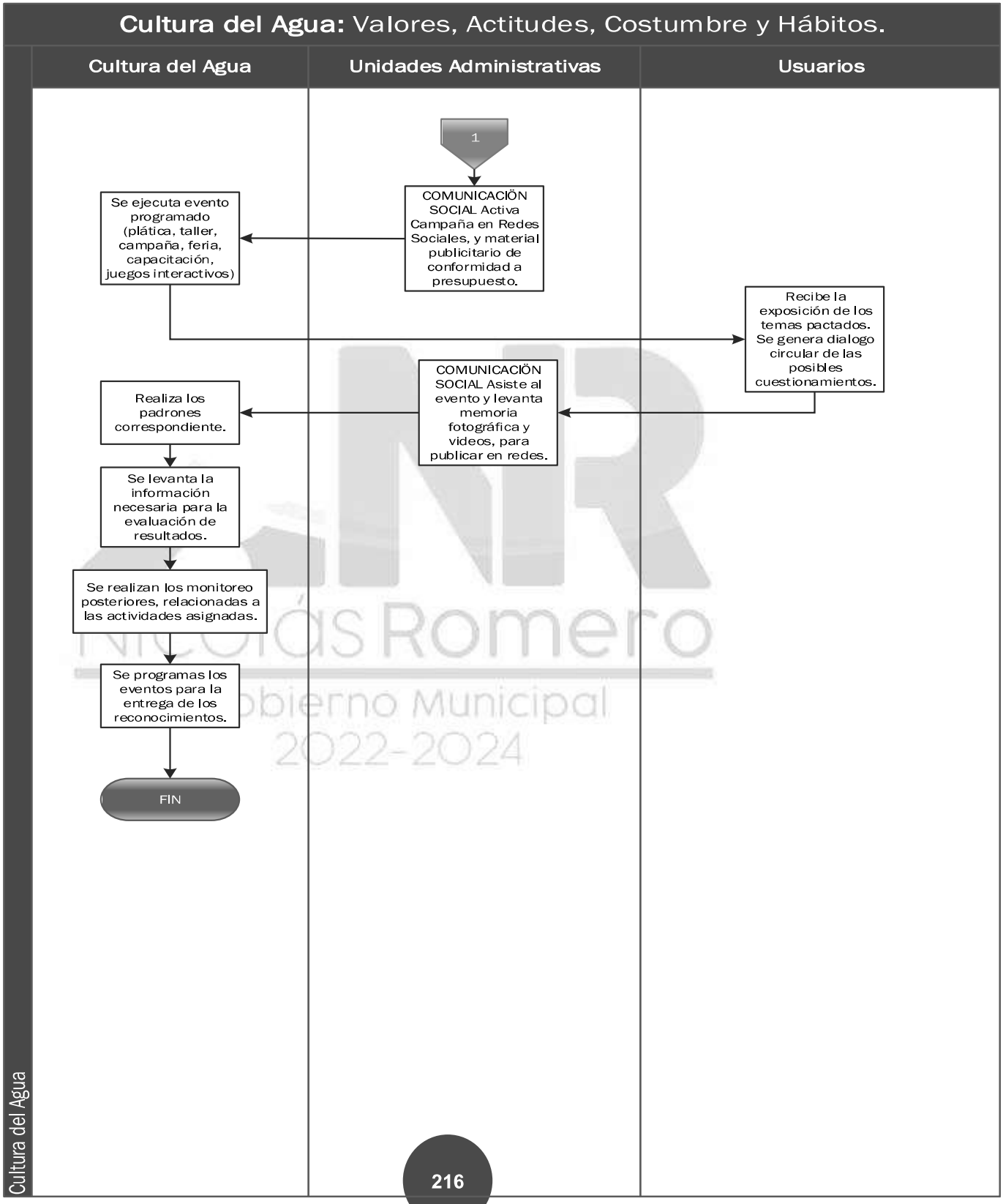
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Cultura del Agua**	De conformidad a los programas y el Presupuesto Basado en Resultados Municipal previamente autorizados por el Consejo Directivo, realiza la ejecución de las actividades sustantivas establecidas en el formato PbRM-02a “Calendarización de Metas de Actividades por Proyecto”, ejecuta con oportunidad las tareas necesarias para el puntual cumplimiento.
2	**Cultura del Agua**	Elabora los oficios correspondientes necesarios para hacer posible la oficiosa vinculación población focalizada. Turna a la Secretaria Técnica, para autorización y posteriormente turna a la Subdirección Administración y Finanza para solicitar suficiencia presupuestal.
3	**Secretaria Técnica**	Recibe oficios para revisar y autorizar la ejecución de cada uno de los eventos programados. Revisa programación, así como la disponibilidad de Agenda. Se informa al área de Comunicación Social oportunamente para la elaboración de los contenidos publicitarios y se realice la campaña en medios, previo a la fecha del evento, en su caso de así determinarse. O bien se cubra el evento programado.
4	**Administración y Finanzas**	Recibe oficio y valida la viabilidad presupuestal y la viabilidad financiera. Autoriza y entera al área solicitante.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
5	**Usuario**	Recibe oficio previa gestión telefónica, se acuerda con la Jefatura de Cultura del Agua, el tema, la fecha y horario del evento acordado. Así como las condiciones de Logística y Material necesario.
6	**Cultura del Agua y el usuario**	Una vez enterado de positivo, y con el contexto temático que se va a realizará, así como los expositores y materiales correspondientes de conformidad al tema mencionado. Se activa campaña en el organismo mediante redes sociales.
7	**Cultura del Agua**	Se asiste al lugar en el día y fecha acordada y se realiza el evento; plática, taller, campaña, feria, capacitación, juegos interactivos, según sea el tema de interés y evento programado (todo lo relacionado a cultura del agua). (Cabe aclarar que el área cuenta con su propia carpa, sillas, mesas, pantalla, proyector y lo necesario para asistir a cualquier lugar que se requiera).
8	**Usuarios**	Se generan preguntas que surgen a raíz de la exposición del evento, a las concurrencias para hacer diálogos circulares y disipar todas las dudas generadas.
9	**Cultura del Agua**	Realiza un padrón y base de datos de los Inspectoras e Inspectores del Agua, así como se toma protesta.
10	**Cultura de Agua**	Levanta la información correspondiente para aplicar las pruebas de cumplimiento de los objetivos de los eventos de conformidad con los temas de Cultura del Agua.
11	**Cultura del agua**	Realiza monitoreo con las Inspectoras e Inspectores del Agua, en relación a las actividades que se focalizaron en el periodo, a efecto de determinar los resultados.
12	**Cultura del agua**	Se programan los eventos para entrega de reconocimientos a las “Inspectoras e Inspectores del Agua”, en presencia del Director del Organismo.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Cultura del Agua: Valores, Actitudes, Costumbre y Hábitos.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Acta Responsiva



"2023, Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

ACTA RESPONSIVA

NICOLÁS ROMERO ESTADO DE MÉXICO A_____DE _____DEL AÑO _____

Yo,_____por medio de la presente y en conocimiento de todos los alcances legales de la presente, hago constar que es mi deseo y autorizo que la o el menor de nombre: _____ participe en la dinámica con fines académicos y dinámicos al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR" UBICADO EN CALLE GUILLERMO PRIETO NUMERO 4 BENITO JUÁREZ CENTRO, MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 54405,** que se llevará a cabo el próximo día _____ en las instalaciones asignadas con la finalidad de que, aprendan todo lo relacionado sobre Cultura y Cuidado del Agua.

Manifiesto, como padre, madre de familia y/o tutor que soy consciente de las implicaciones del traslado y la estancia del en las instalaciones antes mencionadas, razón por la cual, deslindo de toda responsabilidad al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO, POR SUS SIGLAS "OPD SAPASNIR"** así como a cualquiera de sus representantes legales ante cualquier accidente o situación adversa que pudiera suceder durante la realización de dicho evento, así mismo no tengo inconveniente alguno en que se genere evidencia fotográfica y que estas mismas sean utilizadas en redes sociales que son manejadas por el **"OPD SAPASNIR", siempre bajo los términos legales aplicables.**

(SOLICITO QUE LA INFORMACIÓN DEL MENOR SE RESERVE EN TÉRMINOS DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO)

Asimismo, confirmo, bajo protesta de decir verdad que soy el padre, madre y tutor del menor amparado en la presente carta y que conozco la realización de actividades fuera del plantel educativo de esta institución y por dichas razones, acepto que el menor participe en las mismas.

Especificar si el menor padece alguna enfermedad y/o requiere algún trato especial.

NOTA.-

_____

_____

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL PADRE, MADRE O TUTOR

_____

Teléfono:

Dirección:

JUNTOS ARMANDO EL CAMBIO

Credencial Oficial “Inspectoras e Inspectores del Agua”





Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XXXIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ARCHIVO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo organizar, codificar y almacenar adecuadamente los documentos y registros que ya no forman parte de un proceso activo y asegurar su disponibilidad de recuperación para uso de la administración.

2. ALCANCE.

- Secretaria Técnica
- Departamento Archivo.
- Áreas Administrativas y Operativas

3. REFERENCIAS.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Ley General de Archivos.
c) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
d) Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México.
e) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

Secretaria Técnica.

Cotejar y elaborar la certificación de documentos originales que se encuentren en rezago del organismo, previa solicitud de las dependencias Administrativas que tengan la obligación de la custodia de la información o bien del Archivo general (el cual está a su cargo).

Departamento de Archivo.

- Proteger y custodiar el patrimonio documental institucional conforme a lo preceptuado por la Ley de Documentos Administrativo e Histórico del Estado de México, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y demás relativas aplicables;
- Implementar las políticas públicas destinadas al fomento de la memoria histórica del Organismo de su Identidad.
- Promover en las Unidades Administrativas las acciones que permitan un adecuado manejo de los archivos

Áreas Administrativas y/o Operativas.

- Realizar de conformidad con la normatividad correspondiente; el manejo y transferencias del archivo bajo su responsabilidad.
- Controlar el Archivo en Trámite (Custodia) de conformidad con los inventarios correspondientes.

5. DEFINICIONES.

Archivo de trámite: Al integrado por Documentos de Archivo de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones y funciones de los Sujetos Obligados.

Archivo de concentración: Al integrado por documentos transferidos desde las áreas o unidades productoras, cuyo uso y consulta es esporádica y que permanecen en él, hasta su Disposición Documental;

Archivo Histórico: Al integrado por documentos de conservación permanente y de relevancia para la memoria estatal o municipal de carácter público;

Ciclo Vital: A las etapas por las que atraviesan los Documentos de Archivo desde su producción o recepción hasta su Baja Documental o Transferencia a un Archivo Histórico;

Cuadro General de Clasificación Archivística: Al instrumento técnico que refleja la estructura de un Archivo con base en las atribuciones y funciones de cada Sujeto Obligado;

6. INSUMOS.

Documentación de áreas administrativas.

7. RESULTADOS.

- Oficios de concentración de archivo
- Documentación Oficial resguardada y disponible para consulta.
- Archivo digital para consulta

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Indirectamente interactúan con todos los procedimientos que generan información y documentación física y/o digital.

9. POLÍTICAS.

Para la entrega de documentación al archivo por parte de las áreas, éstas deberán llevar:

- **ENCABEZADO**
- **SIGLAS Y LOGOTIPO DE LA DEPENDENCIA Y/ENTIDAD**
- **INVENTARIO DE TRANSFERENCIA: Indicar el tipo de la transferencia debe decir: "Primaria".**

I. **FONDO:** Área Administrativa donde se generó la documentación. (OPD SAPASNIR).
II. **SECCIÓN:** Es una subdivisión del fondo, identificada con la producción documental de una unidad o división administrativa o funcional de la institución que produce el fondo. (Subdirecciones).
III. **SUBSECCIÓN:** Subdivisión de una sección que se hace necesaria debido a la complejidad de la función representada.
IV. **SERIE:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.
V. **FECHA DE TRANSFERENCIA**: indicar día, mes y año en que se realice la transferencia primaria.
VI. **HOJA 1 DE:** total de hojas utilizadas para la transferencia.
VII. **No. CONSECUTIVO:** Indicar el número de forma consecutiva iniciando del número 1.
VIII. **No. CAJA**: Indicar el número de caja donde se resguardará la documentación.
IX. **No. DE EXP.:** Número consecutivo que se asignó al Expediente.
X. **CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA DEL EXPEDIENTE:** Clave encriptada con la que se identificara el expediente.
XI. **DESCRIPCIÓN O ASUNTO**: Describir el contenido del expediente.
XII. **PERÍODO DE TRÁMITE:**
   a. Indicar la fecha de apertura de trámite; día mes y año del primer documento del expediente.
   b. Indicar la fecha de cierre de trámite; día mes y año del último documento del expediente.
XIII. **NÚMERO DE FOLIOS**: Total de folios que conforma el expediente.
XIV. **VALOR DOCUMENTAL:** Indicar el valor documental del expediente (X).
   a. si el expediente es de valor administrativo. (X)
   b. si el expediente es de valor jurídico/legal. (X)
   c. si el expediente es de valor fiscal/contable. (X)
XV. **VIGENCIA DOCUMENTAL:** Indicar la cantidad de años de resguardo del documento.
   a. Tiempo en años que fue resguardado en el Archivo de Tramite (AT).
   b. Tiempo en años que se requiere sea resguardado en el Archivo de Concentración (AC).

c. Es la suma total de años resguardado en (AT + AC) = Total.

XVI. CONDICIONES DE ACCESO: Indicar las condiciones de acceso de la información (X).

a. si la información es reservada. (X)

b. si la información es confidencial. (X)

XVII. TRADICIÓN DOCUMENTAL: Indicar como es enviada la documentación (X).

a. si la documentación se entrega en original. (X)

b. si la documentación se entrega en copia. (X)

XVIII. CONSERVACIÓN: Mencionar el estado en que se envía la documentación; debe decir (REGULAR).

XIX. OBSERVACIONES: Mencionar los soportes documentales: son los medios en los cuales se contiene información además del papel, siendo estos materiales audiovisuales, fotográficos, fílmicos, digitales, electrónicos, sonoros, visuales, entre otros. (Colocar la leyenda de "RESTRINGIDO").

HOJA DE CIERRE:

- Deberá incluir la siguiente leyenda "el presente inventario consta de (número de total de fojas que conforma el inventario), ejemplo (1/5= total de fojas 5); fojas y ampara la cantidad de (el número total de expedientes); (el número total de legajos) de los años de (del periodo del archivo por ejemplo 2018 al 2019), contenidos en (número de cajas que integra el inventario) cajas, con un peso aproximado de (N/A) kg.
- Nombre, firma y cargo del Responsable de Archivo de Tramite (RAT), de la Área/Unidad Administrativa de Adscripción, persona que elaboró el inventario.
- Nombre, firma y cargo del Titular de la Área/Unidad Administrativa que generó la documentación y quien que autoriza el inventario.
- Nombre, firma, cargos de los (las) Archivistas del Departamento de Archivo Concentración, responsables de revisar el inventario de Transferencia Primaria.
- Vo. Bo. Nombre y firma del Secretario Técnico.

Para la entrega de documentación al archivo por parte de las áreas, éstas deberán seguir los Lineamientos para transferencia de archivo autorizado y revisados el día 17 de marzo de 2023 (SAP-180) Rev.04/17032023.

- Entregar documentación en cajas tipo galleteras de archivo y en CD.
- Entregar Formato de transferencia
- La documentación debe estar ordenada de acuerdo a los lineamientos autorizados y revisados el día 17 de marzo del 2023. (SAP-180)
- La documentación se coteja física y digitalmente; en ambas el ordenamiento debe coincidir.

Para el préstamo de documentos físicos, se deberá:

- Enviar la solicitud mediante oficio.
- La solicitud debe ser autorizada por el Secretario Técnico o el Director.

Para el préstamo se elaborará un "Vale de Archivo" en el que se indica el nombre de documento, de que caja es, la fecha aproximada de entrega y firmado por quien recibe los documentos.

Para el préstamo de documentos digitalizados:

- El préstamo de documentos electrónicos sólo podrá llevarse a cabo mediante el Sistema Correspondiente, permitiendo tener un total control y registro del proceso, considerando puntos mencionado a más adelante.
- La solicitud de préstamo sólo podrá ser autorizada por el Secretario Técnico o el Director, de forma electrónica mediante el Sistema SAR.
- Será responsabilidad del solicitante el uso adecuado de la información a la que se le conceda acceso, de acuerdo con el uso que indique en su solicitud y considerando los lineamientos que establece la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (Información pública, confidencial o reservada).
- Toda solicitud tendrá una vigencia para la disponibilidad de la información electrónica, y una vez vencida, el acceso será cerrado en automático. De requerirse mayor tiempo, se deberá elaborar una nueva solicitud.

Medidas de preservación del archivo:

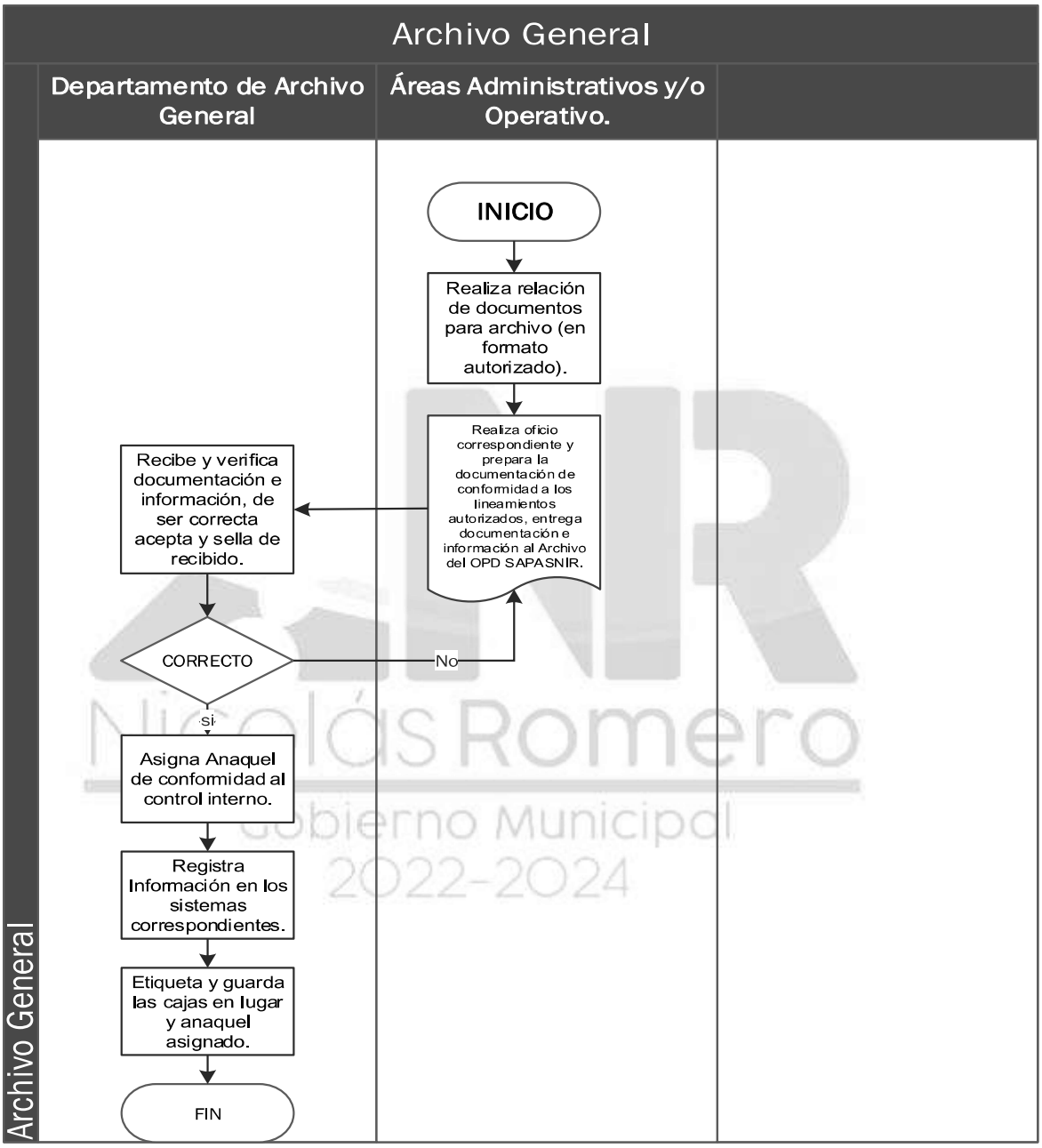
- Uso de cajas tipo galleteras, especiales para el almacenamiento de documentos.
- Fumigación periódica del área.
- Acomodo y limpieza del área.
- Atención y eliminación de goteras y humedades.
- Área cerrada con llave.
- El área se ventila mientras haya personal en el sitio.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Áreas Administrativas y/o Operativas.**	Realiza relación de documentos para archivo (en formato autorizado).
2	**Áreas Administrativas y/o Operativas.**	Realiza oficio correspondiente y prepara la documentación de conformidad a los lineamientos autorizados, entrega documentación e información al Archivo del OPD SAPASNIR.
3	**Departamento de Archivo del OPD SAPASNIR.**	Recibe y verifica documentación e información, de ser correcta acepta y sella de recibido. En caso contrario regresa documentación e información se realice la corrección, se repite actividad 2.
4	**Departamento de Archivo del OPD SAPASNIR.**	Asigna Anaquel de conformidad al control interno, en relación a la administración de espacio y resguardo de la documentación pública.
5	**Departamento de Archivo del OPD SAPASNIR.**	Registra en los sistemas correspondientes (manual, semiautomático o automático en su caso), con el objeto de una búsqueda eficaz y eficiente en tiempo.
6	**Departamento de Archivo del OPD SAPASNIR.**	Etiqueta las cajas y acomoda las mismas en el espacio y anaquel asignado con los membretes visibles para el manejo posterior en las consultas de la información y documentación.

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



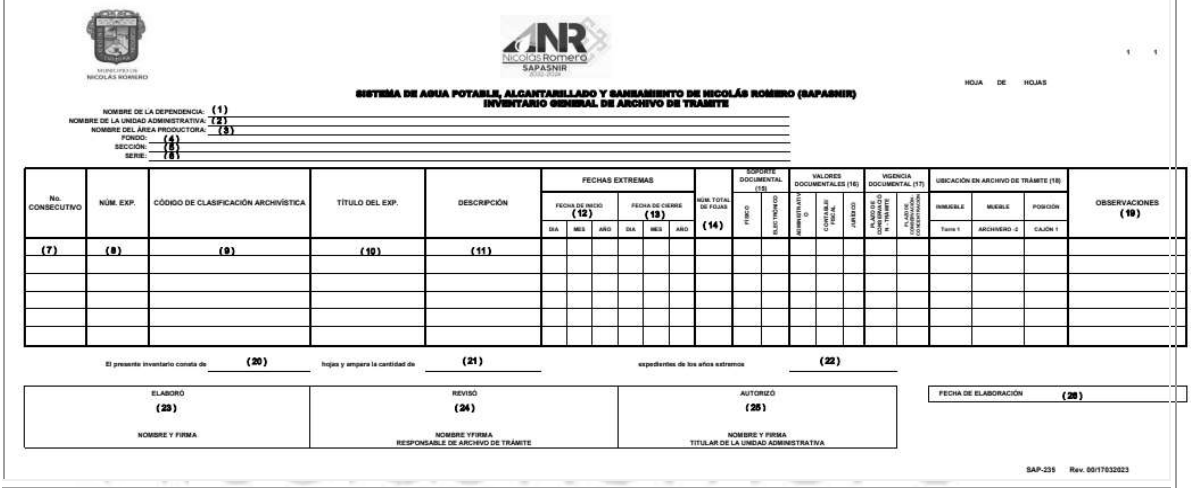
12. MEDICIÓN.

Indicadores de Evaluación del Presupuesto basado en resultados.

- Programa Anual de Archivo
- Capacitación de Personal
- Digitalización de Archivo
- Control de Archivo

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

SAP-235 Archivo de Trámite



SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO (SAPASNIR)
INVENTARIO GENERAL DE ARCHIVO DE TRAMITE

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: (1)
NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: (2)
NOMBRE DEL ÁREA PRODUCTORA: (3)
FONDO: (4)
SECCIÓN: (5)
SERIE: (6)

HOJA DE HOJAS

No. CONSECUTIVO	NÚM. EXP.	CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA	TÍTULO DEL EXP.	DESCRIPCIÓN	FECHAS EXTREMAS (12) FECHA DE INICIO DÍA	MES	AÑO	(19) FECHA DE CIERRE DÍA	MES	AÑO	NÚM. TOTAL DE FOJAS (14)	SOPORTE DOCUMENTAL (15) FÍSICO	ELECTRÓNICO	VALORES DOCUMENTALES (16) ADMINISTRATIVO	CONTABLE/FISCAL	JURÍDICO	VIGENCIA DOCUMENTAL (17) PLAZOS DE CONSERVACIÓN ARCHIVO DE TRÁMITE	PLAZOS CONSERVACIÓN ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN	UBICACIÓN EN ARCHIVO DE TRÁMITE (18) INMUEBLE	MUEBLE	POSICIÓN	OBSERVACIONES (19)
(7)	(8)	(9)	(10)	(11)															Torre 1	ARCHIVERO -2	CAJÓN 1	

El presente inventario consta de (20) hojas y ampara la cantidad de (21) expedientes de los años extremos (22)

ELABORÓ (23) NOMBRE Y FIRMA	REVISÓ (24) NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DE ARCHIVO DE TRÁMITE	AUTORIZÓ (25) NOMBRE Y FIRMA TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA DE ELABORACIÓN (26)

SAP-235 Rev. 00/17032023

SAP-183 Carátula



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEMAIENTO

MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

SECCIÓN:
SUBSECCIÓN:
SERIE:
CAJA:
LEGAJOS:

FECHAS EXTREMAS:

SAP-183
Rev 02/17032023

SAP-184 Carátula para Cajas.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEMAIENTO
MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

SECCIÓN

SUBSECCION:

SERIE:

CAJA:

LEGAJOS:

FECHA:

SAP-184
Rev 02/17032023



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEMAIENTO
MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO

SECCIÓN

SUBSECCION:

SERIE:

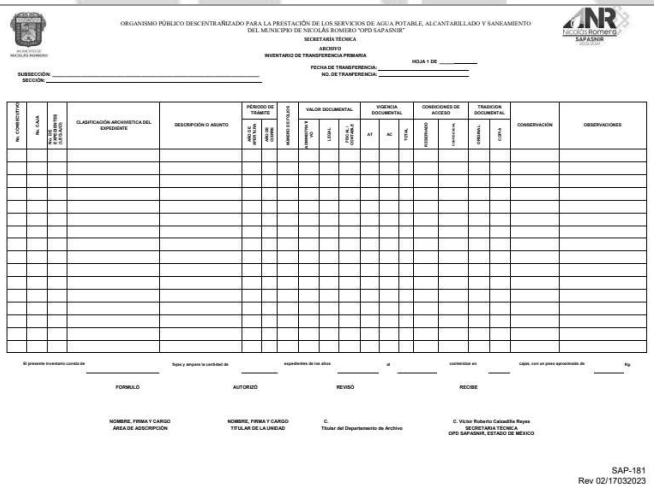
CAJA:

LEGAJOS:

FECHA:

SAP-184
Rev 02/17032023

SAP-181 Inventario de Transferencias Primarias



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO "OPD SAPASNIR"

SECRETARÍA TÉCNICA

ARCHIVO

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA PRIMARIA

HOJA 1 DE _____

FECHA DE TRANSFERENCIA: _____

NO. DE TRANSFERENCIA: _____

SUBSECCIÓN: _____

SECCIÓN: _____

No. CONSECUTIVO	No. CAJA	No. DE LEGAJOS O FOLIOS	CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA DEL EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN O ASUNTO	PERIODO DE TRAMITE: AÑO DE APERTURA	PERIODO DE TRAMITE: AÑO DE CIERRE	PERIODO DE TRAMITE: NÚMERO DE FOLIOS	VALOR DOCUMENTAL: ADMINISTRATIVO VO	VALOR DOCUMENTAL: LEGAL	VALOR DOCUMENTAL: FISCAL O CONTABLE	VIGENCIA DOCUMENTAL: AT	VIGENCIA DOCUMENTAL: AC	VIGENCIA DOCUMENTAL: TOTAL	CONDICIONES DE ACCESO: RESERVADO	CONDICIONES DE ACCESO: CONFIDENCIAL	TRADICIÓN DOCUMENTAL: ORIGINAL	TRADICIÓN DOCUMENTAL: COPIA	CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES

El presente inventario consta de _____ fojas y ampara la cantidad de _____ expedientes de los años _____ al _____ contenidos en _____ cajas, con un peso aproximado de _____ Kg.

FORMULÓ — AUTORIZÓ — REVISÓ — RECIBE

NOMBRE, FIRMA Y CARGO
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

NOMBRE, FIRMA Y CARGO
TITULAR DE LA UNIDAD

C.
Titular del Departamento de Archivo

C. Víctor Roberto Caballito Reyes
SECRETARIA TÉCNICA
OPD SAPASNIR, ESTADO DE MÉXICO

SAP-181
Rev 02/17032023

XXXIV) PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL.

1. OBJETIVO.

Incorporar en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas, el Presupuesto Basado en Resultados.

2. ALCANCE.

Aplica a la Unidad de Planeación y a la Subdirección de Administración y Finanzas, así como las Áreas Administrativas que integran el Organismo, las cuales cuenta con un Programa Presupuestario, proyectos y actividades.

3. REFERENCIAS.

- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Artículo 20. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 21 de diciembre de 2001, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. Artículo 74. Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 16 de octubre de 2002, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Artículos 25 fracciones XVIII, XIX Y XX, 29. Gaceta Municipal.
- Manual para la planeación programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal 2024.

4. RESPONSABILIDADES.

Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.

- Coordinar con las áreas Administrativas del Organismo la integración y, en su caso, actualización de los programas anuales;
- Integrar los informes sobre los resultados de la gestión pública, previstos por la Ley, en coordinación con las Áreas Administrativas que integran el Organismo;
- Verificar periódicamente que, con la asignación y ejercicio de los recursos, se dé el alcance de los objetivos, metas y prioridades del plan y los programas implementados por el Organismo;
- Participar, en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas, en las tareas relativas a efectuar la integración del Presupuesto Anual con Base en Resultados;
- Verificar que los planes y programas tengan indicadores de desempeño acordes a los objetivos planteados y evaluables;
    - Realizar los estudios necesarios para la dirección y orientación de las políticas públicas;

- Integrar, actualizar y operar un sistema de información, planeación, programación y evaluación eficiente;
- Administrar y organizar el sistema de indicadores del Organismo;
- Vigilar el Presupuesto de las áreas y su correcta aplicación conforme al presupuesto basado en resultados.

5. DEFINICIONES.

Estructura Programática: Al conjunto de categorías y elementos sistemáticos que permiten relacionar el gasto público con resultados; vincular las acciones del sector público con los programas; facilitar el diseño y el seguimiento de los planes y programas, así como, con las funciones encomendadas al gobierno;

Función: A los grupos establecidos por la Asamblea General que actuarán como instancias auxiliares del COPLADEM, responsables de proponer, integrar, dar seguimiento, evaluar y acordar las políticas públicas de desarrollo regional, los programas y acciones de gobierno de las dependencias del Ejecutivo Estatal en cada una de las regiones en las que se divide el territorio estatal;

Indicador: Al parámetro utilizado para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un plan, programa, proyecto o actividad. Es la base del Sistema Integral de Evaluación del Desempeño para monitorear y evaluar la ejecución de las tareas gubernamentales. Un indicador permite evaluar el cumplimiento de una meta establecida;

Indicador de desempeño: Al Parámetro de medición que permite a una dependencia o entidad pública evaluar los resultados de su gestión, en términos del cumplimiento de sus objetivos estratégicos, de la calidad, los costos unitarios y la pertinencia de sus servicios. Este indicador deberá mostrar los efectos que sus acciones estén teniendo en la sociedad o en los beneficiarios a los que se orientan sus programas para asegurar que se dé cumplimiento a los objetivos institucionales propuestos y a la misión;

Programa. Instrumento de los planes que ordena y vincula, cronológica, espacial, cuantitativa y técnicamente las acciones o actividades y los recursos necesarios para alcanzar una meta, que contribuirá a lograr los objetivos de los planes de desarrollo;

Proyecto. Al conjunto de actividades afines y complementarias que se derivan de un programa y que tiene como características, un responsable, un período de ejecución, costos estimados y resultados esperados. Resuelve un problema o aprovecha una oportunidad;

Sub función: A la desagregación específica y concreta de la función que identifica acciones y servicios afines a la misma, expresados en unidades de funcionamiento o medición congruente. Desglose pormenorizado de la función, identifica con mayor precisión la participación del sector público en el resto de la economía; Y

Subprograma. A las partes principales en que se divide un programa, a fin de separar, convencionalmente, las actividades y los recursos, con el propósito de facilitar su ejecución y control en áreas concretas de operación.

6. INSUMOS.

- Programa Anual Dimensión Administrativa del Gasto PbRM-01 a
- Descripción del Programa Presupuestario PbRM-01 b
- Programa Anual de Metas de actividad por proyecto PbRM-01 c
- Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión PbRM-01d
- Matriz de indicadores para Resultados por Programa Presupuestario y Dependencia General
- Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto

7. RESULTADOS.

Programa Anual del Presupuesto Basado en Resultados.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

No aplica.

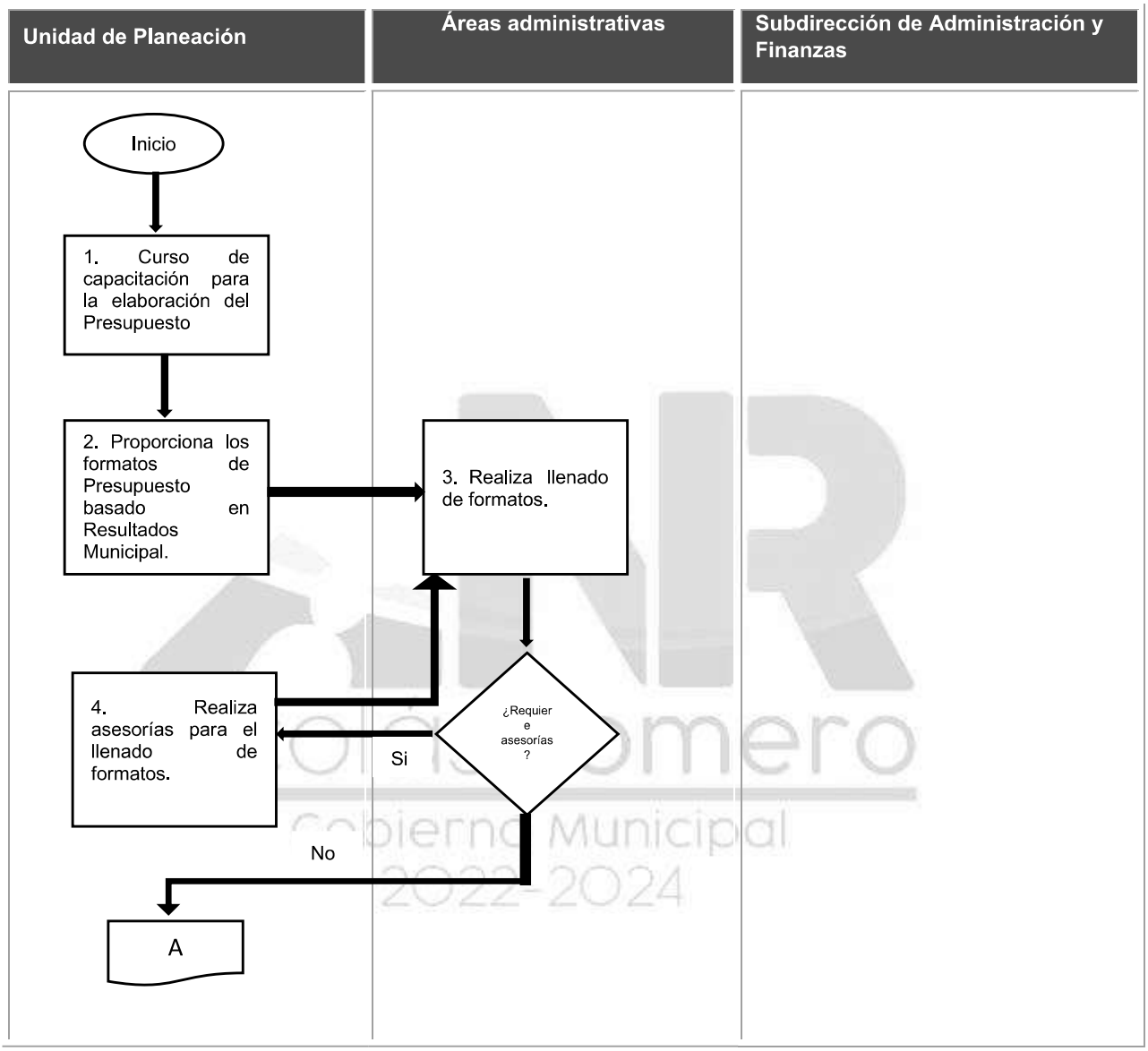
9. POLÍTICAS.

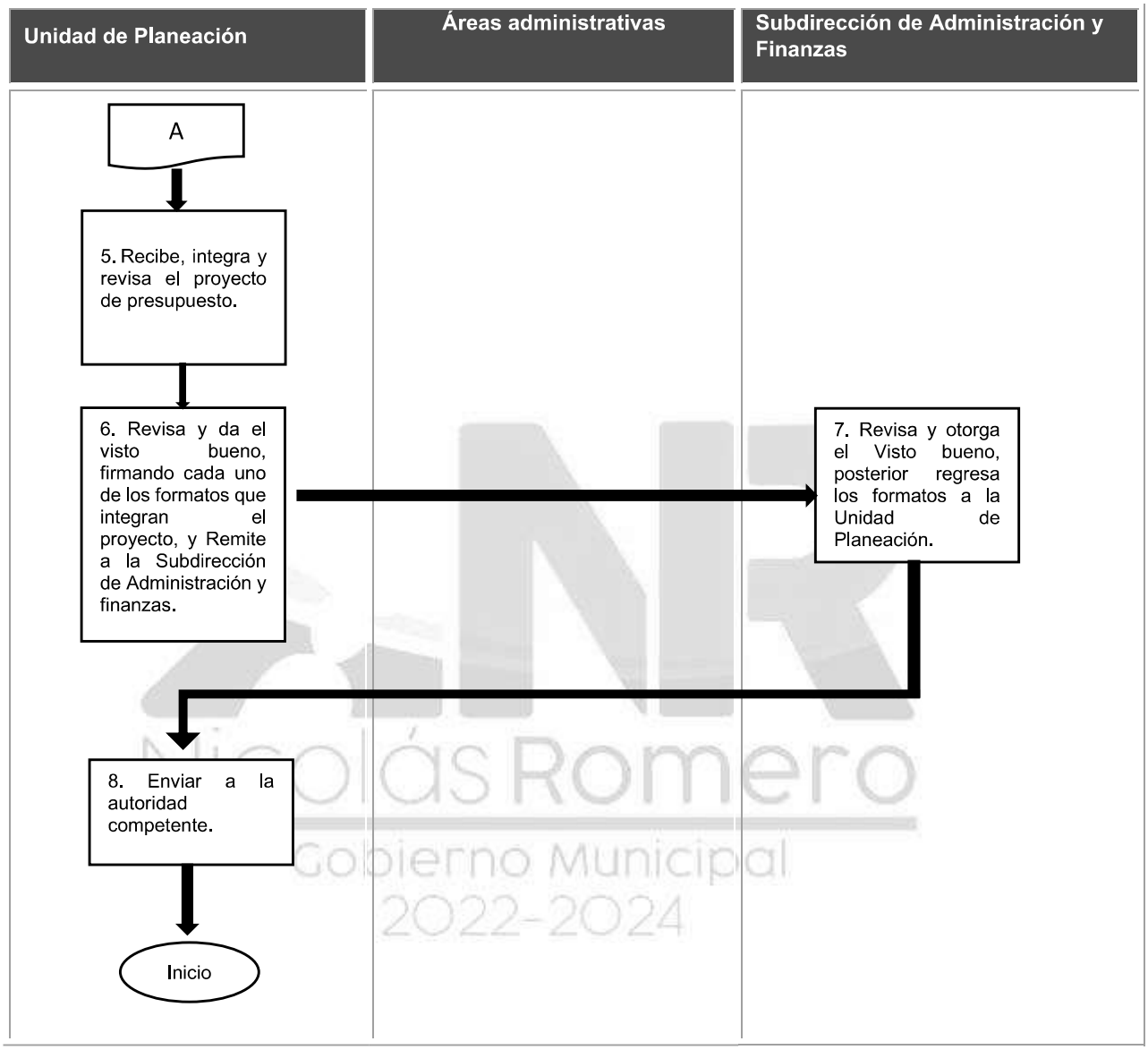
- Asegurar la participación de mandos medios y superiores de las dependencias, en todo el proceso en tiempo y forma.
- Coordinar los trabajos para la integración del PbRM.
- Capacitar y asesorar al personal de las dependencias municipales, así como a los enlaces designados.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Convoca a los Directores y enlaces administrativos al curso de capacitación para la elaboración del Presupuesto basado en Resultados Municipal.
2	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Proporciona los formatos del Presupuesto basado en Resultados Municipal conforme al Manual para la planeación programación y presupuesto de egresos municipal para el ejercicio fiscal correspondiente.
3	**Áreas administrativas**	Realizan el llenado de los formatos, colocando metas en cumplimiento a la Matriz de Indicadores para Resultado, colocando actividades extra de acuerdo a cada área administrativa.
4	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Realiza asesoría para el llenado de los formatos.
5.	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Recibe, integra y revisa el proyecto de Presupuesto basado en Resultados Municipal de cada una de las áreas Administrativas.
6.	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Revisa y da el visto bueno, firmando cada uno de los formatos que integran el proyecto, una vez firmado remite a la Subdirección de Administración y Finanzas para su validación.
7.	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Revisa, y otorga el Visto Bueno, posteriormente remite a la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.
8.	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Envía a la autoridad competente la integración del de Presupuesto basado en Resultados Municipal

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Programa Anual Dimensión Administrativa del Gasto PbRM

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO H. AYUNTAMIENTO

LOGO ORGANISMO

Ejercicio Fiscal:

Municipio:	No.
PbRM- 01a	Programa Anual Dimensión Administrativa del Gasto.

	(Clave)	(Denominación)
Programa presupuestario:		
Dependencia General:		

Código Dependencia Auxiliar	Denominación Dependencia Auxiliar.	Proyectos ejecutados.		Presupuesto autorizado por Proyecto.
		Clave del Proyecto	Denominación del Proyecto	

Presupuesto total:

REVISÓ TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL			Vo. Bo. TESORERO MUNICIPAL			AUTORIZÓ TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE		
Nombre	Firma	Cargo	Nombre	Firma	Cargo	Nombre	Firma	Cargo

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Alcance del formato:	Identificar la corresponsabilidad de dependencias generales y auxiliares en la ejecución de los proyectos por programa, dimensiona el gasto por proyecto y programa.
Municipio No:	Se anotará el nombre y número de Municipio que corresponda de acuerdo al catálogo de municipios anexo al manual.
Programa presupuestario:	Se anotará la clave y denominación que corresponda al Programa presupuestario, de acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente anexa al manual.
Dependencia General	Se anotará el código y denominación que corresponda de acuerdo al catálogo de dependencias generales para municipios vigente.
Código de Dependencia Auxiliar	Se escribirá el código correspondiente de acuerdo con el catálogo de dependencias auxiliares para municipios vigente.
Denominación Dependencia Auxiliar:	Se anotará el nombre completo de la dependencia auxiliar de acuerdo al catálogo de dependencias auxiliares para municipios vigente.
Clave de Proyecto	Este apartado se llenará con los 12 dígitos correspondientes a cada uno de los proyectos que están alineados al Programa en cuestión.
Denominación del Proyecto:	Este apartado será llenado con la denominación completa del proyecto, de acuerdo con la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente
Presupuesto autorizado por Proyecto	En este apartado se anotará el monto en pesos del presupuesto de egresos asignado para la ejecución de cada uno de los proyectos listados en el presente formato, dicho presupuesto deberá ser proporcionado por la Tesorería Municipal a las dependencias generales
Presupuesto total:	En este recuadro se anotará el monto en pesos correspondiente al presupuesto total asignado para el programa en cuestión, el cual debe coincidir con lo que la Tesorería asigna por programa a cada una de las dependencias generales.
Revisó:	Deberá revisarse por el Titular de la Dependencia General
Vo.Bo.:	Deberá dar visto bueno el Tesorero Municipal
Autorizó:	Deberá autorizarse por el Titular de la UIPPE o su equivalente

Descripción del Programa Presupuestario PbRM-01 b

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

LOGO H. AYUNTAMIENTO

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO ORGANISMO

Ejercicio Fiscal:	

Municipio :		No:
PbRM- 01b	Programa Anual Descripción del Programa presupuestario	

	(Clave)	(Denominación)
Programa presupuestario: Dependencia General:		

Diagnóstico de Programa presupuestario elaborado usando análisis FODA:

Objetivo del Programa presupuestario:

Estrategias para alcanzar el objetivo del Programa presupuestario:

Objetivo, Estrategias y Líneas de Acción del PDM atendidas:

Objetivos y metas para el Desarrollo Sostenible (ODS), atendidas por el Programa presupuestario:

ELABORO		
Nombre	Firma	Cargo

REVISO TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL		
Nombre	Firma	Cargo

AUTORIZO TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE		
Nombre	Firma	Cargo

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Alcance del formato:	Identificar el entorno general para hacer eficiente la ejecución del programa que corresponda, los objetivos a lograr y las estrategias para alcanzarlos, el presente formato, permitirá contar con elementos de juicio para establecer las acciones con las que será posible redefinir, adecuar o mantener las acciones gubernamentales las cuales quedan identificadas en los programas a ejecutar.
Municipio No:	Se anotará el nombre y número de Municipio que corresponda de acuerdo al catálogo de municipios anexo al manual.
Programa presupuestario	Se anotará la clave y denominación que corresponda al Programa presupuestario, de acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal anexa al manual.
Dependencia General	Se anotará el código y denominación que corresponda a la dependencia u organismo responsable de la ejecución del programa, de acuerdo al Catálogo de Dependencias, anexo al presente manual.
Análisis FODA del Programa:	Se describirá, en forma estadística, puntual y resumida la problemática del programa, o bien, las oportunidades que se pretenden aprovechar con su ejecución, por lo que la descripción del fenómeno, deberá precisar sus características, mediante índices que dimensionen la realidad actual y den origen al objetivo a atender (población, cobertura física, servicios, etc.), en este apartado se deberá resumir la situación diagnóstica de cada uno de los proyectos que integran el programa para estructurar un FODA, en el que se identifique la situación real del entorno del programa a atender.
Objetivo del Programa presupuestario:	Se anotará el objetivo del Programa presupuestario que se pretende alcanzar, manteniendo congruencia con el objetivo señalado en los formatos PbRM 01d Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión y PbRM 01e Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y Dependencia General.
Estrategias para alcanzar el objetivo del Programa presupuestario:	Se anotarán las estrategias que serán aplicadas para lograr el objetivo del Programa presupuestario en comento.

Objetivo, Estrategias y Líneas de Acción del PDM atendidas:	Se anotarán los objetivos, estrategias y líneas de acción que se pretenden alcanzar durante el ejercicio fiscal, expresando en forma objetiva, el estado de la realidad al que se quiere llegar, de acuerdo al ámbito de competencia de la dependencia general y con plena congruencia con lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal vigente en lo referente al programa de que se trate. En este ejercicio se debe asegurar que cada objetivo, estrategia y línea de acción contengan los elementos que permitan evaluar su cumplimiento (estructurados de acuerdo a sintaxis) y que guarden congruencia con el diagnóstico, asegurando además que las estrategias y líneas de acción tengan un alto grado de viabilidad para llevarse a cabo; asimismo, deberán enmarcarse dentro de las estrategias generales definidas por el Plan de Desarrollo Municipal y deberán estar plenamente identificadas con cada proyecto, donde cada proyecto a ejecutar dentro del programa deberá contar con al menos una estrategia y una o más líneas de acción.
Objetivos y metas para el Desarrollo Sostenible (ODS) atendidas por el Programa presupuestario:	Se anotarán los Objetivos y Metas del Desarrollo Sostenible (que se pueden descargar en la siguiente liga electrónica https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/), los cuales deben estar vinculados con los Temas de Desarrollo del Programa presupuestario que se pretende alcanzar durante el ejercicio fiscal. En este apartado se debe asegurar que cada Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas guarden congruencia con el Plan de Desarrollo Municipal vigente.
Elaboró:	Deberá anotarse al responsable de la elaboración y llenado del formato
Revisó:	Deberá revisarse por el Titular de la Dependencia General.
Autorizó:	Deberá autorizarse por el Titular de la UIPPE o su equivalente.

Programa Anual de Metas de actividad por proyecto PbRM-01 c

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO H. AYUNTAMIENTO

LOGO ORGANISMO

Ejercicio Fiscal:

MUNICIPIO:	No.

PbRM- 01c Programa Anual de Metas de actividad por Proyecto.

	(Clave)	(Denominación)
Programa presupuestario:		
Proyecto:		
Dep. General:		
Dep. Auxiliar:		

Descripción del Proyecto:

Código	Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Metas de actividad				Variación	
		Unidad de Medida	2023		2024		
			Programado	Alcanzado	Programado	Absoluta	%

Gasto estimado total:

ELABORÓ		
Nombre	Firma	Cargo

Vo. Bo.		
TESORERO		
Nombre	Firma	Cargo

AUTORIZÓ		
TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE		
Nombre	Firma	Cargo

2022-2024

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Alcance del formato	Definir y establecer acciones sustantivas que se pretenden realizar durante el ejercicio presupuestal, por proyecto, estas deben estar ligadas a las estrategias del programa.
Municipio No:	Se anotará el nombre y número de Municipio que corresponda de acuerdo al catálogo de municipios anexo al manual.
Programa presupuestario y Proyecto:	Se anotará el código y denominación que corresponda al Programa presupuestario y Proyecto de acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal, anexa al presente manual.
Dependencia General y Auxiliar:	Se anotará el código y denominación que corresponda a la dependencia u organismo responsable de la ejecución del proyecto, de acuerdo al Catálogo de Dependencias anexo al presente manual.
Objetivo del Proyecto:	Se anotará el fin o los propósitos específicos que se pretenden alcanzar durante el ejercicio, expresando en forma objetiva, el estado de la realidad al que se quiere llegar, de acuerdo al ámbito de competencia de la dependencia auxiliar y con plena congruencia con lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal vigente. En este ejercicio se debe asegurar que cada objetivo contenga los elementos que permitan evaluar su cumplimiento debiendo estructurarlo de acuerdo a la sintaxis sugerida en el manual, dichos objetivos deben guardar congruencia con el diagnóstico establecido para el proyecto. (Verificar ejemplo indicado en el instructivo de llenado del formato PbRM- 01b).
Código:	Se asignará un número consecutivo a cada una de las acciones del proyecto.
Descripción de las metas de actividad sustantivas relevantes:	Se anotará la definición de cada una de las acciones relevantes del proyecto. Es importante señalar que en este espacio deberán ser consideradas sólo aquellas acciones de carácter sustantivo que se reflejen en logros para el cumplimiento del proyecto correspondiente, debiendo evitar la programación de metas adjetivas o aquellas que no tengan una relación directa con el alcance de dicho componente o actividad, como es el caso de la compra de vehículos, pago a proveedores y servicios o entrega de correspondencia por mencionar algún ejemplo.
Unidad de Medida:	Se registrará la denominación de la unidad de medida utilizada para cuantificar cada una de las metas, dichas

	unidades debe dimensionar el alcance de la meta y permitir su evaluación.
Metas de actividad:	En esta columna se anotará tanto la cantidad realizada del año en curso, así como la cantidad realizada a la fecha de la emisión del formato, así como la cantidad programada para llevarse a cabo en el siguiente año, de acuerdo a cada una de las acciones del proyecto, según la unidad de medida que corresponda.
Variación:	Se anotará la variación de la meta en términos absolutos, así como la variación porcentual de la meta anual programada comparada con la alcanzada en el año fiscal previo, este análisis deberá repetirse para cada una de las metas que se incluyan
Elaboró:	Deberá anotarse al responsable de la Dependencia Auxiliar encargado de la elaboración y llenado de formato.
Vo. Bo.:	Deberá dar visto bueno el Tesorero Municipal.
Autorizo: Autorizo:	Deberá autorizarse por el Titular de la UIPPE o su equivalente
Gasto estimado total:	Este campo será llenado con el presupuesto estimado que se destine a la ejecución del proyecto, para el ejercicio fiscal correspondiente el cual debe estar relacionado con el que se identifica en el formato PbRM 01a.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión PbRM-01d

LOGO H. AYUNTAMIENTO

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO ORGANISMO

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISENO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2024

PILAR/EJE TRANSVERSAL:
TEMA DE DESARROLLO:
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:
PROYECTO:
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:
DEPENDENCIA GENERAL:
DEPENDENCIA AUXILIAR:

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR:
FÓRMULA DE CÁLCULO:
INTERPRETACIÓN:
DIMENSIÓN QUE ATIENDE:
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
FACTOR DE COMPARACIÓN:
TIPO DE INDICADOR:
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:
LÍNEA BASE:

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACIÓN	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	META ANUAL
A							
B							
		RESULTADO ESPERADO:					

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

METAS DE ACTIVIDAD RELACIONADAS Y AVANCE:

Elaboró

Validó

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Alcance del formato:	Apoyar en el diseño de indicadores estratégicos y de gestión incluidos en la MIR tipo y aquellos desarrollados particularmente por el Municipio de que se trate, que midan los objetivos de los Programas presupuestarios incluidos en el Programa Anual y su contribución al del Plan de Desarrollo Municipal vigente.
Pilar / Eje Transversal:	Se anotará el nombre del Pilar o Eje transversal de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal
Tema de Desarrollo:	Se anotará el tema de desarrollo conforme al catálogo vigente
Programa presupuestario:	Incluye código y nombre de acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente
Proyecto:	Se anotará el nombre y código del Proyecto que corresponda, de conformidad con la Clasificación Funcional Programática Municipal.
Objetivo del Programa presupuestario:	Se anotará el objetivo del Programa presupuestario que corresponda, de conformidad con la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente.
Dependencia General	Incluye código y nombre de acuerdo al Catálogo de Dependencias Generales.
Dependencia Auxiliar	Incluye código y nombre de acuerdo al Catálogo de Dependencias Auxiliares.
Nombre del indicador:	Se registrará el nombre del indicador en forma breve.
Fórmula de cálculo:	Se anotará el procedimiento matemático para obtener el valor (índice, tasa, porcentaje numérico, etc.) del indicador. En caso de emplear siglas es necesario incluir su especificación
Interpretación:	Se describirán los o el significado del valor que arroja el indicador y el criterio usado para su interpretación.
Dimensión que atiende:	Se especificará el alcance de eficiencia, eficacia, calidad o economía que se debe evaluar con el indicador. Un indicador solo evalúa una dimensión.
Frecuencia de Medición:	Se identificará la frecuencia (mensual, trimestral, semestral y anual), con que se miden las variables que permite el cálculo del indicador. Con base en este periodo, se mantendrá actualizada la información para los informes de evaluación del programa.
Factor de comparación	Se registrará en forma numérica la descripción del factor de comparación.

Tipo de indicador:	Se anotará el tipo de indicador que se está diseñando, de acuerdo a sus características (estratégico o de gestión).
Descripción del factor de comparación:	Se registrará en forma breve, la descripción del dato oficial (nacional, internacional, estatal o municipal), con el que se compara el resultado obtenido. Preferentemente fuentes oficiales (INEGI, CONAPO, IGECEM, COESPO, etc.).
Línea Base:	Establece el punto de partida al momento de iniciarse las acciones planificadas de un indicador, de manera que permita contar con datos para establecer comparaciones posteriores y evidenciar sobre los cambios ocurridos conforme se desarrolla la intervención pública, haciéndola comparable en el tiempo.
Variables del indicador	Se identificará el nombre de las variables con los que se calculará el indicador.
Unidad de Medida:	Es la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador.
Tipo de operación	Indica si el valor de las variables es: constante, sumable, no sumable, promedio o valor actual.
Trimestre:	Se anotará el valor que se pretende alcanzar cada periodo de medición.
Meta anual:	Se anotarán los valores que se espera registren las variables y el indicador, para el cierre del ejercicio fiscal, de acuerdo a la unidad de medida determinada.
Resultado esperado:	Se anota el valor de la meta del indicador, como resultado de la aplicación de la formula.
Descripción de la meta anual:	Se menciona cualitativamente el logro de la meta que se espera alcanzar en el año.
Medios de verificación	Se anotarán las fuentes de información que se utilizarán para medir los resultados de los indicadores
Metas de actividad relacionadas y avance:	Se listan las metas de actividad del proyecto que pueden estar asociadas con el indicador.
Elaboró:	Deberá anotarse al responsable de la Dependencia Auxiliar responsable de la elaboración y llenado de formato.
Validó:	Deberá validarse por el titular de la Dependencia General.

Matriz de indicadores para Resultados por Programa Presupuestario y Dependencia General

LOGO H. AYUNTAMIENTO

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO ORGANISMO

Fecha:

Municipio:	No.
PbRM-01e	Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y Dependencia General

	(Clave)	(Denominación)
Programa presupuestario:		
Objetivo del programa presupuestario:		
Dependencia General o Auxiliar:		
Pilar o Eje transversal:		
Tema de Desarrollo:		

	Objetivo o resumen narrativ	Indicadores			Medios de verificació	Supuestos
		Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
Fin						
Propósito						
Componentes						
Actividades						

ELABORÓ		
Nombre	Firma	Cargo

REVISÓ TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL		
Nombre	Firma	Cargo

AUTORIZÓ TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE		
Nombre	Firma	Cargo

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Alcance del formato:	Facilitar el proceso de evaluación de los resultados o impactos de los objetivos por Programa presupuestario, de forma resumida, sencilla y armónica; además de incorporar indicadores que miden los objetivos y resultados esperados. Se incluye la MIR tipo y las MIR derivadas de un proceso de Evaluación de Diseño Programático consideradas en los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas presupuestarios Municipales vigentes
Programa:	De acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal vigente
Objetivo del Programa presupuestario:	Es el propósito del programa, la visualización concreta que articulará a conseguir el Objetivo de Pilar o Eje
Dependencia General o Auxiliar:	Incluye código y nombre de acuerdo al Catálogo de Dependencias Generales y auxiliares.
Pilar o Eje transversal	Se anotará el nombre del Pilar o Eje de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal.
Tema de desarrollo:	Se asociará el tema del propio catálogo del Plan de Desarrollo Municipal vigente.
Indicador:	Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados.
Objetivo o resumen narrativo:	Describir las principales actividades de gestión para producir y entregar bienes y servicios; enuncia cada uno de los componentes o bienes y servicios que conforman el programa; formula el propósito u objetivo del mismo y expresa el fin u objetivo estratégico de la dependencia o sector al cual se contribuye, toda vez que se logra el propósito del programa presupuestario.
Nombre:	Se registrará el nombre del indicador.
Fórmula:	Se anotará el procedimiento matemático para obtener el valor (índice, tasa, porcentaje numérico, etc.) del indicador. En caso de emplear siglas es necesario incluir su especificación.
Frecuencia y Tipo:	Frecuencia de aplicación para monitoreo, puede ser un periodo mensual, trimestral, anual o cualquier otro, durante el cual se calcula el indicador. Se anotará el tipo de indicador, puede ser “estratégico” o “de gestión”.

Medio de verificación:	Mencionar las fuentes de información utilizadas para obtener los datos que permitan realizar el cálculo y medición de los indicadores, al tiempo que permite verificar el cumplimiento de metas. Pueden ser estadísticas, encuestas, revisiones, auditorías, registros o material publicado, entre otros, y son un instrumento de transparencia y rendición de cuentas.
Supuestos:	Se deberá indicar de los factores externos que no son controlables por las instancias responsables del Programa presupuestario, cuya ocurrencia es necesaria para el cumplimiento de objetivos del programa.
Fin:	Representa la contribución que el programa espera tener sobre algún aspecto en concreto del objetivo. ¿Cuál es la finalidad del proyecto?
Propósito:	Describe la consecuencia directa del programa sobre una situación, necesidad o problema específico. En este apartado se deberá precisar la población objetivo que se busca atender con el programa. ¿Cuál es el impacto que se espera lograr con el proyecto?
Componentes:	Describe los bienes y/o servicios que deberán ser entregados, a través del programa. ¿Qué bienes y servicio serán producidos por el proyecto?
Actividades:	Describe los procesos de gestión en donde se movilizan y aplican los recursos financieros, humanos y materiales, para producir y entregar cada uno de los bienes y servicios. ¿Cómo se va a hacer para producir esos bienes y servicios?

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto

LOGO H. AYUNTAMIENTO

SISTEMA DE COORDINACION HACENDARIA DEL ESTADO DE MEXICO CON SUS MUNICIPIOS
Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

LOGO ORGANISMO

Fecha:

Municipio:	No.
PbRM-02a	Calendarización de Metas de actividad por Proyecto

	(Clave)	(Denominación)
Programa presupuestario:		
Proyecto:		
Dependencia General:		
Dependencia Auxiliar:		

Código	Descripción de las Metas de actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Calendarización de Metas Físicas							
				Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre	
				Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%

ELABORÓ		
Nombre	Firma	Cargo

REVISÓ TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL		
Nombre	Firma	Cargo

AUTORIZÓ TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE		
Nombre	Firma	Cargo

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

Alcance del formato:	Calendarizar las metas de las acciones por trimestre para medir el grado de cumplimiento en cada período de tiempo, con el propósito de dar seguimiento a lo programado y tomar en su caso las medidas correctivas para evitar su desviación.
Fecha:	Se anotará el día, mes y año en que se elaboró el documento
Municipio No:	Se anotará el nombre y número de Municipio que corresponda de acuerdo al catálogo de municipios anexo al manual.
Programa presupuestario y Proyecto:	Anotar la clave y denominación de las categorías programáticas correspondientes de acuerdo a la Clasificación Funcional Programática Municipal, anexa en este manual.
Dependencia General y Auxiliar:	Denominación de la dependencia de acuerdo al Catálogo anexo en el manual.
Código:	Ver formato PbRM-01c
Descripción de Acciones:	Ver formato PbRM-01c
Unidad de Medida	Ver formato PbRM-01c
Cantidad Programada Anual:	Ver formato PbRM-01c
Calendarización de Metas de actividad:	Distribución de la meta anual por trimestre en términos absolutos (programación de la meta por trimestre) y porcentuales (porcentaje que representa la cantidad programada del trimestre respecto de la anual programada).
Firmas:	Para validar el Calendarizado de metas de actividad por proyecto se debe anotar nombre y firma de quien elabora, revisa y autoriza.

XXXV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología empleada en la Organización para la elaboración, identificación y control de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad “SGC”.

2. ALCANCE.

- Dirección
- Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.
- Unidades Administrativas

3. REFERENCIA.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Constitución Política del Estado Libre de México
c) Ley Orgánica Municipal del Estado de México
d) Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
e) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
f) Manual de Organización del OPD SAPASNIR
g) Manual de Gestión de Calidad

4. RESPONSABILIDADES.

Dirección:

- Proponer al Consejo las políticas, normas, criterios técnicos y disponer las acciones necesarias de organización y administración que orienten las actividades y programas institucionales del Organismo.
- Aprobar en su caso los Manuales de Procedimientos que resulten necesario para el adecuado del OPD SAPASNIR.
- Controlar y verificar la aplicación del presupuesto de las unidades administrativas del Organismo.

Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.

- Dirigir y coordinar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Organismo.
- Integrar e instalar el comité de calidad.
- Coordinar la integración del Manual de Calidad.

Unidades Administrativas.

Atender el Manual de Gestión de Calidad así como los requerimientos establecidos en el sistema de gestión, procedimientos e indicadores.

5. DEFINICIONES.

Sistema de Gestión de Calidad: Un conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por una organización para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

Muy Confidencial (restringida): Información crítica y de alta importancia para la organización que solo puede ser accedida por quienes ejerzan las funciones de Director, subdirector y Jefe de área. El conocimiento externo de la misma podría ocasionar efectos negativos; el mal uso de la misma puede ir en detrimento de los intereses de la organización.

Confidencial: Solo podrá ser accedida por grupos específicos de usuarios que requieren del conocimiento de esta información para estricto cumplimiento de sus funciones. El conocimiento externo de la misma podría ocasionar efectos negativos; el mal uso de la misma puede ir en detrimento de los intereses de la organización.

No Confidencial (Pública): Podrá ser utilizada por todos los empleados de la organización y/o terceros.

6. INSUMOS.

Información mensual de indicadores de gestión de las áreas.

7. RESULTADOS.

Evaluación Mensual de Cumplimiento.

8. INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Presupuesto Basado en Resultados.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

Toda la documentación del SGC será gestionada, controlada, protegida (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad) y puesta a disposición para su uso y/o consulta de forma electrónica, a través del Sistema de Gestión SEG, buscando con ello que este accesible y sea fácilmente identificable. Se exceptúa de esta política aquellos documentos / registros de origen externo, aquellos que determine la Dirección del OPD

SAPASNIR o todo aquel que con motivo de los requisitos o disposiciones legales o reglamentarias se requieran de forma impresa.

Observaciones, ajustes y propuestas para la actualización, alta o baja de documentos/Registros por parte del Coordinador del SGC:

a) El Coordinador del SGC está facultado para dichas actividades.
b) Se realizarán a través de correo electrónico a los responsables de las diferentes áreas emisoras, según aplique, solicitando su revisión y Vo.Bo.
c) Contando éstos con 5 días hábiles para dar contestación, a partir de la fecha en que las observaciones sean comunicadas;
d) Una vez transcurrido dicho plazo y en el caso de que el Coordinador del SGC no haya recibido respuesta, se dará por entendido que las observaciones han sido aceptadas por parte del responsable contactado.
e) En el caso de que las observaciones realizadas se relacionen a omisiones por incumplimientos a requisitos del SGC, normativos u organizacionales y se haga caso omiso, los responsables de área implicados serán responsables de cualquier resultado derivado de dicha omisión.

Se entiende y considera el envío del correo electrónico como la autorización y firma de cualquier solicitud, siempre y cuando sea de nivel Subdirección y/o estos vengan copiados. Estas tareas asegurarán la integridad del SGC.

Para el caso de documentos relacionados con la administración del SGC, los cambios podrán ser realizados y autorizados por el Director.

La Revisión Anual de Documentos “RD” deberá cumplirse Conforme al "Cronograma de revisión de documentos del SGC»; para asegurarse de que todas las áreas la lleven a la práctica en tiempo y forma El RD enviará correo electrónico a las áreas, indicando todas las observaciones y/o recomendaciones que apliquen; esta revisión incluye el validar que la disposición final haya sido efectivamente aplicada en cada área / departamento.

Los Planes de Proceso, Evaluaciones de Riesgos y Planes de Control deben ser revisados por el subdirector y autorizados por Éste o el Director.

La documentación del SGC a la que se hace referencia en este procedimiento incluye: Manual de Gestión, Anexos del Manual de Gestión, Planes de Proceso, Evaluaciones de Riesgos, Planes de Control, Procedimientos, Diagramas de Flujo, Anexos de PC y Registros.

Toda documentación no considerada dentro de los documentos del Sistema y que pudiese servir como evidencia de aplicación del SGC, deberá ser registrada en “Hoja de Trabajo”.

Los documentos de uso general para la elaboración de registros en el SGC son: “Manual de Gestión”, “Plan de Proceso”,

“Evaluación de Riesgos”, “Diagrama de Flujo”, “Procedimiento”, y todos aquellos que determine la Dirección.

Tipos de proceso:

De Realización. Que tienen relación directa con el usuario externo, es decir, que prestan directamente el servicio al usuario.

De Apoyo. Que operan atrás de los procesos de realización para lograr que éstos consigan prestar un servicio de calidad.

De Dirección. Que planean, revisan y controlan, son operados en niveles directivos de la Organización.

Externos. Que son controlados por entidades externas a la Organización, y que afectan la calidad del servicio que se presta.

Todos los documentos declarados en el SGC deberán identificarse y controlarse con nivel de revisión y fecha de creación actualización, # de página y código, en todos los casos el folio iniciara con 00 cuando se trate de una Alta y el consecutivo cuando se trate de una actualización / modificación al documento:

Nivel de Revisión/Fecha de Creación-Revisión = Rev.: Folio consecutivo (2 dígitos)/ddmmaaaa
Código:
- MG = Manual de Gestión
- MG-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos del Manual de Gestión
- PL-# de Proceso (2 dígitos) = Plan de Proceso
- ER-# de Proceso (2 dígitos) = Evaluación de Riesgos
- PLC-# de Proceso (2 dígitos) = Plan de Control
- PC-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Procedimientos
- PC-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos de Procedimientos
- DF-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Procedimientos en Diagrama de Flujo
- DF-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos de Procedimientos en Diagrama de Flujo
- SAP-Folio consecutivo (2 dígitos) = Registros

Todos los procedimientos del SGC deberán ser elaborados en esquema de diagrama de flujo a excepción de aquellos que por su naturaleza no sea viable y/o posible hacerlos así.

El código de un registro y su nivel de revisión / fecha de creación-actualización deberán ir en la Tabla de Revisiones, siempre que el documento contenga esta sección, en caso

contrario, deberá colocarse junto con el paginado, en la parte inferior izquierda del documento en el siguiente orden, tamaño (8 puntos) y tipo de letra (Century Gothic):

Toda la documentación del SGC, exceptuando la que se genere o maneje a través de una aplicación específica, deberá ser elaborada en cualquiera de los siguientes paquetes: Word, Excel, Power Point, Visio.

Deberán manejarse en formato PDF los documentos / registros cargados al SEG: Manual de Gestión, Anexos MG, Evaluaciones de Riesgos, Planes de Proceso, Planes de Control, Procedimientos, Diagramas de Flujo, Anexos de Procedimientos, Indicadores, Documentos de sección Monitoreo del MG, Evidencias de seguimiento a hallazgos, Presentaciones, Programas, Resultados de auditoria, Leyes y Normas Aplicables y Descripciones de Puesto. Todos los demás, deberán ser cargados y manejarse en su formato Original.

Todos los documentos del SG dirigidos al exterior deberán portar la leyenda “DOCUMENTO NO CONTROLADO”, en color rojo, con la finalidad de garantizar que la versión emitida en ese momento podrá o no cambiar sin responsabilidad alguna para la organización.

El tiempo estándar de retención y resguardo para Registros electrónicos o impresos es de: 1 año calendario a partir de la fecha de su difusión, para los registros de auditorías internas. Para los que cumplen con regulaciones gubernamentales, el tiempo de retención es facultad de la oficina de gobierno que los requiera.
Los que por necesidades del área generadora deban resguardarse por periodo distinto, estas deberán establecerlo en la “Solicitud de Servicio”, para que este sea documentado en la sección Control de Documentos del SEG. Y 1 año a partir de la fecha de su difusión, para todos los no mencionados antes.

Todo documento o información declarada en el SGC deberán clasificarse y etiquetarse según las siguientes directrices: Parámetros que se deben tener en cuenta para su categorización según su Valor y Criticidad:
Costo de reemplazo o reconstrucción
Interrupción del negocio
Pérdida de clientes
Violación de la propiedad
Requerimientos Legales
Pérdidas económicas
De acuerdo con su grado de Sensibilidad se manejan 3 niveles:
Considerar (algunos) Riesgos de no clasificar la información:
Asignación de niveles y/o permisos de acceso a la información errada.
Pérdida de Información por acciones de usuarios malintencionadas.
Modificación de la información sin previa autorización.
Uso de la información por parte de usuarios con fines personales.

Para garantizar la protección de los registros electrónicos, será responsabilidad de cada propietario el seguir las buenas Prácticas de Seguridad de la Información "PSI", sobre uso adecuado/seguro de documentos, puesto de trabajo y equipo despejado, uso de contraseñas seguras, uso correcto del equipo de cómputo, respaldos, entre otros.

Es responsabilidad del dueño de la información gestionar los respaldos electrónicos de sus documentos/registros, en intención de que estos garanticen su protección, disposición, conservación, legibilidad e identificación, así como, la expedita y oportuna recuperación de la información al menos durante el tiempo establecido para su retención / resguardo, según lo establecido en PSI, Respaldos.

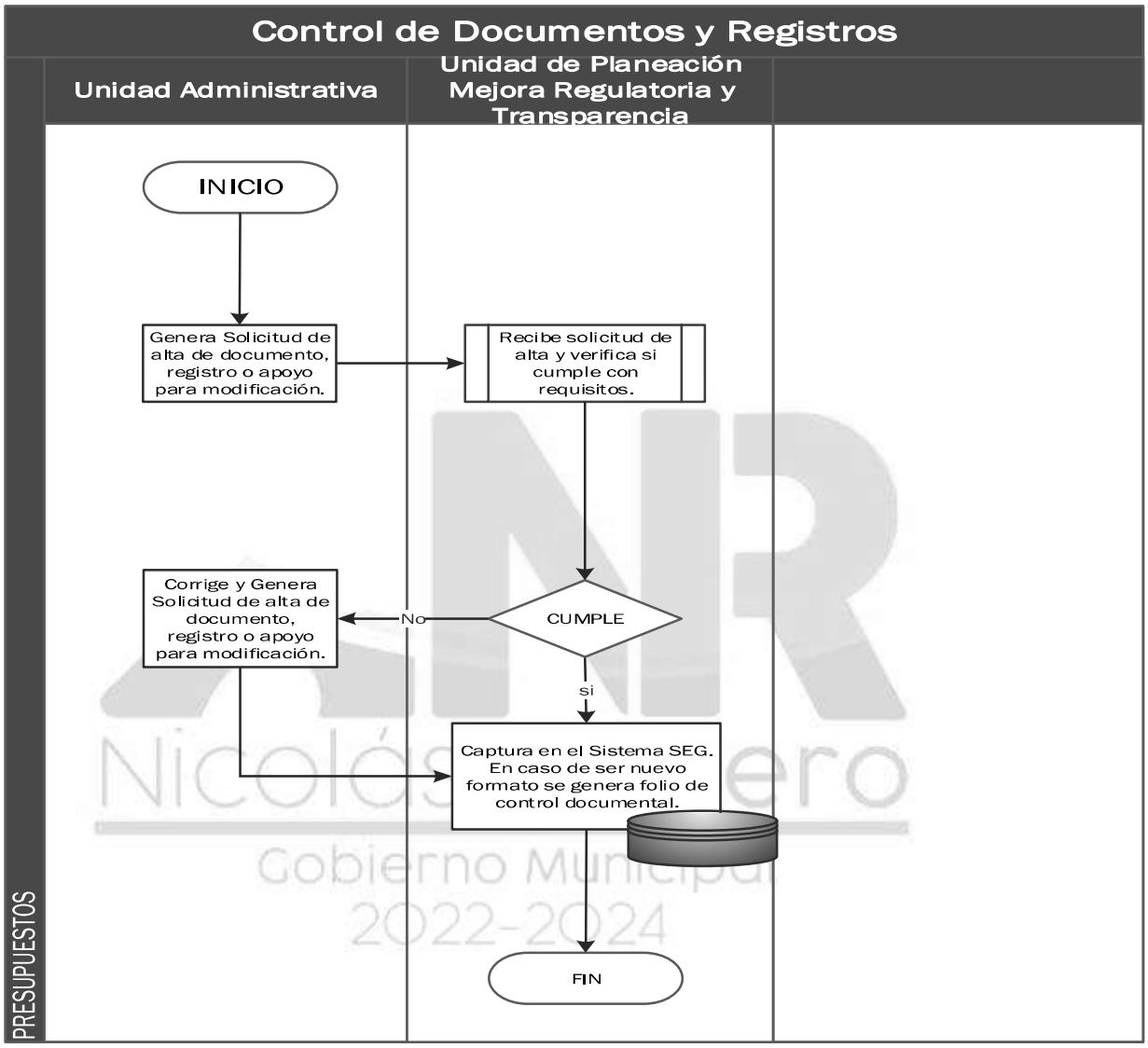
Para garantizar la protección de los documentos impresos, estos se deben integran en expedientes claramente identificados como ya se describió y deben ser almacenados en archiveros, de ser necesario bajo llave.
En ningún caso se permite la salida/entrega/envío de información impresa, excepto aquella establecida dentro de cada proceso y cumpliendo las políticas de seguridad aplicables.

Una vez concluido el tiempo establecido para la retención y/o resguardo de registros, es decir una vez caducado / finalizado su uso, el área generadora deberá ejecutar la Disposición Final de sus documentos, según aplique:
Registros Impresos, No Confidencial,

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Unidad Administrativa.**	Genera solicitud de alta de documento y registro o apoyo en modificaciones (Formato).
2	**Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Recibe solicitud, verifica si cumple con los requisitos establecidos. De cumplir carga en el sistema SEG, en caso contrario regresa por correo electrónico para su correcta elaboración.
3	**Unidad Administrativa.**	Recibe corrige y nuevamente genera solicitud de alta de documento y registro o apoyo en modificaciones (Formato).
4	**Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Recibe solicitud, verifica si cumple con los requisitos establecidos. De cumplir carga en el sistema SEG.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica

XXXVI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo contratar al personal competente para las diferentes actividades laborales.

2. ALCANCE.

Contratación, Evaluación de Desempeño y Formación del Personal, Departamento de Recursos Humanos, Subdirección de Administración y Finazas.

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano
- Ley Federal del Trabajo
- Ley de Impuesto sobre la Renta
- Ley Orgánica del Estado de México
- Ley de trabajo de Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
- Código Fiscal de la Federación
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero

4. RESPONSABILIDADES.

Del Departamento de Recursos Humanos.

- Integrar el registro y actualización de los expedientes de las y los servidores públicos del Organismo;
- Realizar los movimientos de personal previa autorización del Director del Organismo

5. DEFINICIONES.

Recurso Humanos: En la administración y economía de una organización, se denomina función de recurso humano (RR.HH) al órgano de gestión dentro de la organización, responsable de las decisiones y acciones que afectan a la relación entre la organización y los trabajadores que prestan sus servicios en ella; decisiones y acciones éstas que son adoptadas para la consecución de los objetivos establecidos.
Contrato: Documento jurídico laboral que oficializa la relación entre el organismo y las servidoras y servidores públicos que laboran ahí.

6. INSUMOS.

Documentación Oficial del Servidor Público de Alta

7. RESULTADOS.

Contrato Firmado por las partes, con visto bueno del área jurídica.

8. INTERACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Presupuesto Basado en Resultados
- Evaluación y Formación de Personal

9. POLÍTICAS.

Reclutamiento: los aspirantes pueden ser personas recomendadas por el propio personal o autoridades, personas contratadas a través de redes sociales o agencias de colocación.

Antes de la contratación del personal el Departamento de Recursos Humanos se asegura de que exista o se abra una vacante correspondiente y que esta, se sustente con una Descripción del puesto Requerido.

Para el personal ya contratado: En caso de extravió o reposición de credencial laboral, tendrá que acudir a levantar un acta por robo o extravió ante el Oficial calificador en C4, misma que debe mencionar que fue expedida por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio Nicolás Romero asimismo se entregara copia simple del acta al Departamento de Recursos Humanos, quien solicita por medio de oficio al Departamento de Informática, la nueva credencial, una vez obtenida el Departamento de Recursos Humanos, realiza acuse de recibido para entregar al empleado la nueva Credencial, mismo que es integrado a su expediente laboral.

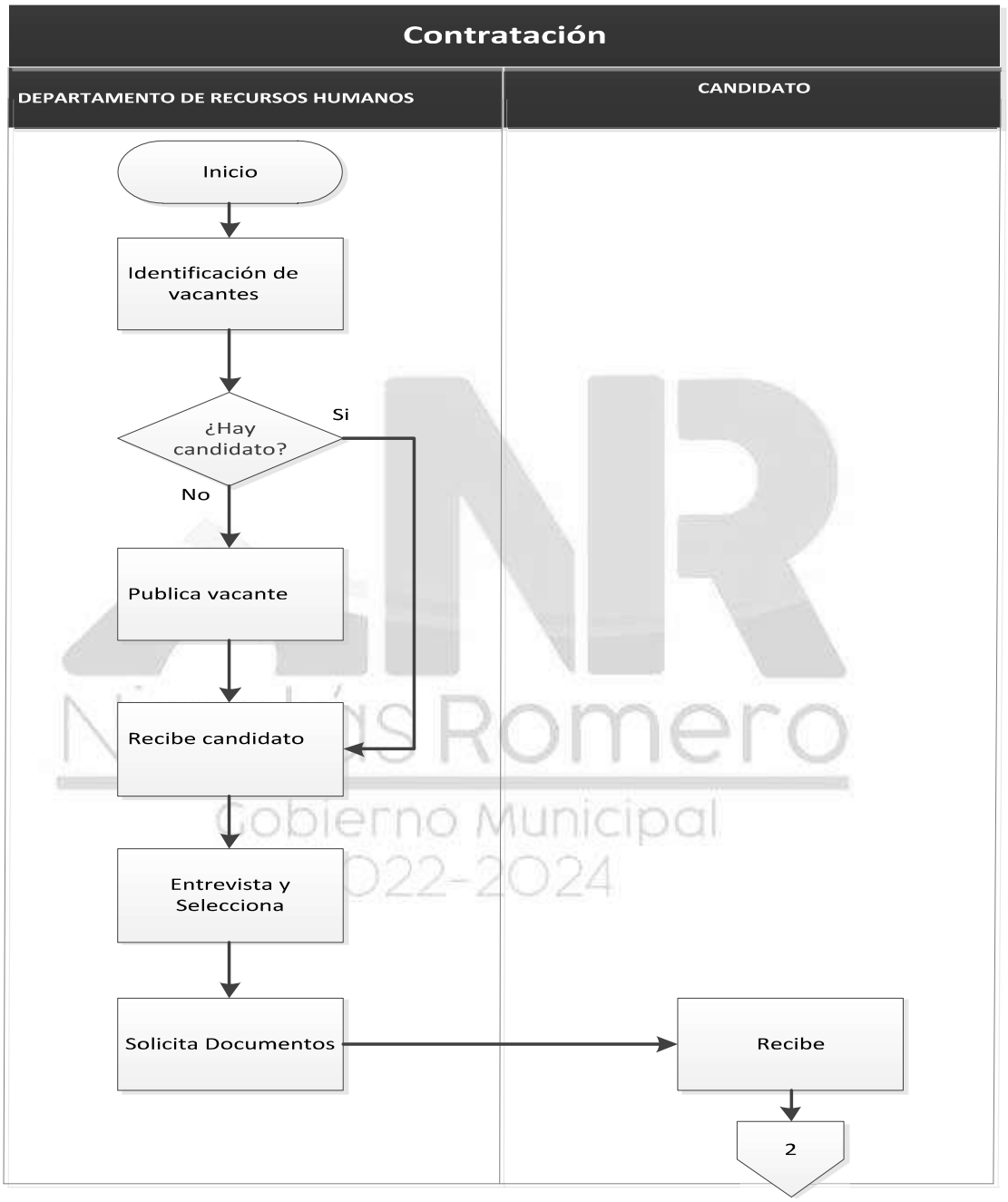
En caso de reposición de credencial por daños físicos a la misma se deberá acudir al Departamento de Recursos Humanos, para solicitar la reposición, quien solicita por medio de oficio al Departamento de Informática la nueva credencial, una vez obtenida, el Departamento de Recursos Humanos, realiza acuse de recibido para entregar al empleado la nueva credencial y le solicita entregue la Credencial anterior, misma que conjuntamente con el acuse de recibido es integrada a su expediente laboral.

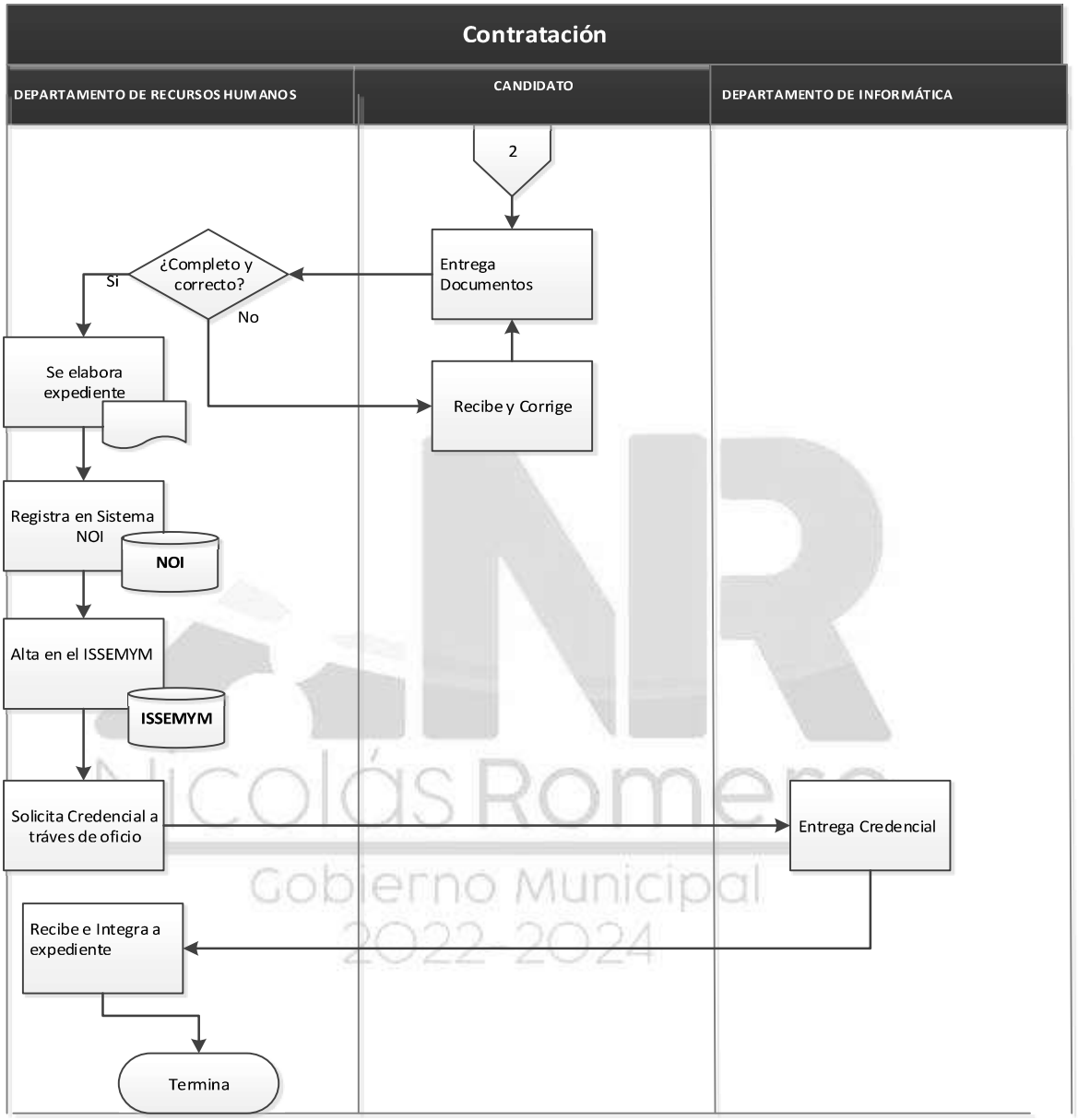
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Identifica vacantes y pública candidato.
2	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Recibe a los posibles candidatos, realiza entrevista y selecciona, al personal de acuerdo al perfil de candidato.
3	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Solicita documentos para poder realizar el alta del candidato.
4	**CANDIDATO**	Recaba información solicitada y entrega documentación
5	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Elabora expediente, registra en sistema NOI y da de alta al nuevo empleado ante el ISSEMYM.
6	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Solicita vía oficio la credencial del colaborador
7	**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**	Toma fotografía al colaborador para realizar su credencial.
8	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Recibe e integra a expediente.

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica

XXXVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y FORMACIÓN DE PERSONAL.

1. OBJETIVO.

Describir la metodología para llevar a cabo la aplicación del Plan de Formación Interna para el personal que labora en la organización.

2. ALCANCE.

- Dirección
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Departamento de Recursos Humanos
- Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia
- Unidades Administrativas

3. REFERENCIA.

a) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
b) Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
c) Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal, e vigor.
d) Bando Municipal de Nicolás Romero, en vigor.
e) Manual de Calidad del OPD SAPASNIR.
f) Código de Ética del OPD SAPASNIR.
g) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

Dirección.

- Evaluar las actividades de las subdirecciones que lo integran.
- Autorizar la asistencia a eventos de capacitación y/o actualización profesional relacionados con sus funciones a fin de mejorar la calidad de los servicios que presta el OPD SAPASNIR.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Humano.

Administrar, vigilar y controlar los Recursos Humanos.

Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia:

- Integrar, actualizar y operar un sistema de Información, planeación, programación y evaluación eficiente.
- Administrar el Sistema de Indicadores del Organismo.

5. DEFINICIONES.

Recurso Humanos: En la administración y economía de una organización, se denomina función de recurso humano (RR.HH) al órgano de gestión dentro de la organización, responsable de las decisiones y acciones que afectan a la relación entre la organización y los trabajadores que prestan sus servicios en ella; decisiones y acciones éstas que son adoptadas para la consecución de los objetivos establecidos.

Contrato: Documento jurídico laboral que oficializa la relación entre el organismo y las servidoras y servidores públicos que laboran ahí.

6. INSUMOS.

- Presupuesto Basado en Resultados
- Programa de Gestión de Calidad

7. RESULTADOS.

Indicador de desempeño de personal por área.

8. INTERACCIONES CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Presupuesto Basado en Resultados
- Contrataciones

9. POLÍTICAS.

El desempeño del personal será evaluado mediante las siguientes variables:

1. Avance de la Ejecución del Presupuesto basado en Resultados.
2. Resultado del Indicador del Sistema de Gestión de Calidad
3. Puntualidad y asistencia del personal
4. Riesgos de Trabajo
5. Capacitación y Cursos Tomados
6. Calificación de la Dirección por Subdirección
7. Calificación del Órgano Interno de Control

Las Subdirecciones recibirán una calificación que se determinará del promedio del cumplimiento de las metas e indicadores, establecidos en el Presupuesto basado en Resultados.

Trimestralmente se determinará una calificación del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad al resultado de los indicadores mensuales o bimestrales. El cual se determinara del promedio de aquellos indicadores que integren el área.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Humanos, coordinará el programa de capacitación, en caso de que un empleado participe en un curso que no haya sido planeado o coordinado por el SAPASNIR, será necesario que al término, presente y entregue a Recursos Humanos una copia del documento que haya recibido y que valide su participación, mismo que será integrado a su expediente.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Humanos emitirá una calificación promedio de la puntualidad del personal por área, la cual se emitirá trimestralmente de conformidad a los sistemas biométricos/relojes checadores biométricos.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Humanos solicitará trimestralmente una evaluación por área a la Dirección.

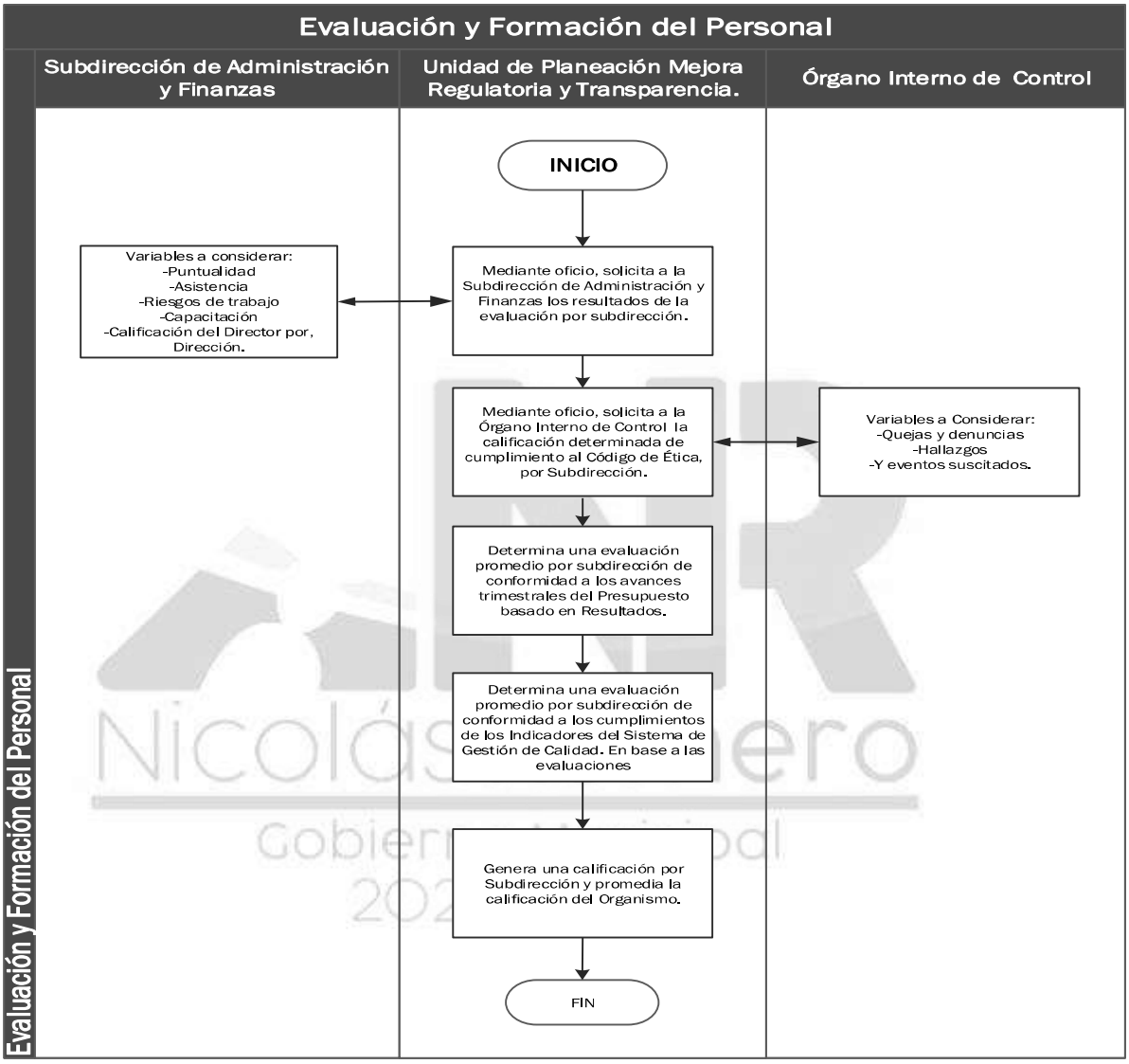
El Órgano Interno de Control, de manera general emitirá una calificación por Subdirección, de conformidad al apego al Código de Ética determinado de los hallazgos, denuncias y eventos suscitados.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.	Mediante oficio, solicita a la Subdirección de Administración y Finanzas los resultados de la evaluación por subdirección. - Puntualidad - Asistencia - Riesgos de trabajo - Capacitación - Calificación del Director por, Dirección.
2	Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.	Mediante oficio, solicita a la Órgano Interno de Control la calificación determinada de cumplimiento al Código de Ética, por Subdirección. - Quejas y denuncias - Hallazgos - Y eventos suscitados.
3	UPMRyT	Determina una evaluación promedio por subdirección de conformidad a los avances trimestrales del Presupuesto basado en Resultados.
4	Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.	Determina una evaluación promedio por subdirección de conformidad a los cumplimientos de los Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad. En base a las evaluaciones
5	Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.	Integra una calificación por Subdirección y promedia la calificación del Organismo.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

XXXVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: NÓMINA.

1. OBJETIVO.

Vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los empleados adscritos al Organismo.

2. ALCANCE.

Registro de asistencia e incidencias, cálculo pago de nómina, dispersión de nómina Aplica para todo tipo de empleados: servidores públicos, confianza, sindicalizados.

3. REFERENCIA.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano
3. Ley Federal del Trabajo
4. Ley de Impuesto sobre la Renta
5. Ley Orgánica del Estado de México
6. Ley de trabajo de Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
7. Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
8. Código Fiscal de la Federación
9. Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero

4. RESPONSABILIDADES.

Del departamento de recursos humanos.

Operar el sistema de remuneraciones y determinar el pago del salario de las y los servidores públicos del Organismo;

Llevar el control y registro de las y los servidores públicos del Organismo;

5. DEFINICIONES.

Nomina: Se trata de un documento que la empresa entrega al trabajador en el que se recogen el sueldo que recibe a cambio del trabajo realizado, las retenciones que se le practican y otras percepciones económicas adicionales.

6. INSUMOS.

- Reporte de asistencia
- Tabulador se sueldo
- Capítulo 1000 Servicios Personales

7. RESULTADOS.

Ministración quincenal a las Servidoras Públicas y os Servidores Públicos.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Contratación
- Evaluación del Personal
- Presupuesto basado en Resultado

9. POLÍTICAS.

De manera quincenal se entrega al Departamento de Contabilidad los siguientes reportes:
“Reporte de nómina por departamento” en formato digital y usb (registro SAP-115)
“Reporte de cuotas ISSEMYM” en formato digital e impreso (registro SAP-111)
“Reporte de dispersión de nómina” (registro EXT-07) (formato digital e impreso)/ (formato digital)
“Reporte general de nómina” en formato digital (registro SAP-116)
“Carpeta de recibos de nómina” en formato impreso y pdf y xml (registro SAP-117)
De manera mensual se entrega al Departamento de Contabilidad los siguientes reportes:
“Reporte de remuneraciones mensuales al personal de mandos medios y superiores” en formato impreso y digital (registro EXT-08)
“Movimientos Laborales” (registro SAP-118) (digital e impreso)/
De manera mensual se entrega por medio de oficio al Secretario del sindicato, un reporte por quincenas que enlista las deducciones y percepciones de los empleados sindicalizados.
De manera mensual se entrega por medio de oficio:
“Reporte movimientos laborales” en formato impreso y digital (registro SAP-118) , a la Contraloría Interna;
“Recibos de nómina” en formato digital (registro SAP-117), a la Contraloría Interna; y
“Reporte quincenal del pago de nómina del personal sindicalizado” en formato impreso, al Secretario General Del Comité Ejecutivo Seccional, Nicolás Romero (Suteym).
Se darán a firmar los recibos a empleados del organismo 2 días antes de la dispersión del pago para asegurar que se cuente con todas las firmas para integrar el reporte a Contabilidad.
Para la firma de recibos de nómina se contara con dos días un día antes de la quincena y el día de la quincena, si la quincena es en fin de semana la firma se efectuara el viernes

antes y el lunes posterior, con la finalidad de contar con la información completamente integrada, y se remita en tiempo y forma al Departamento de Contabilidad.

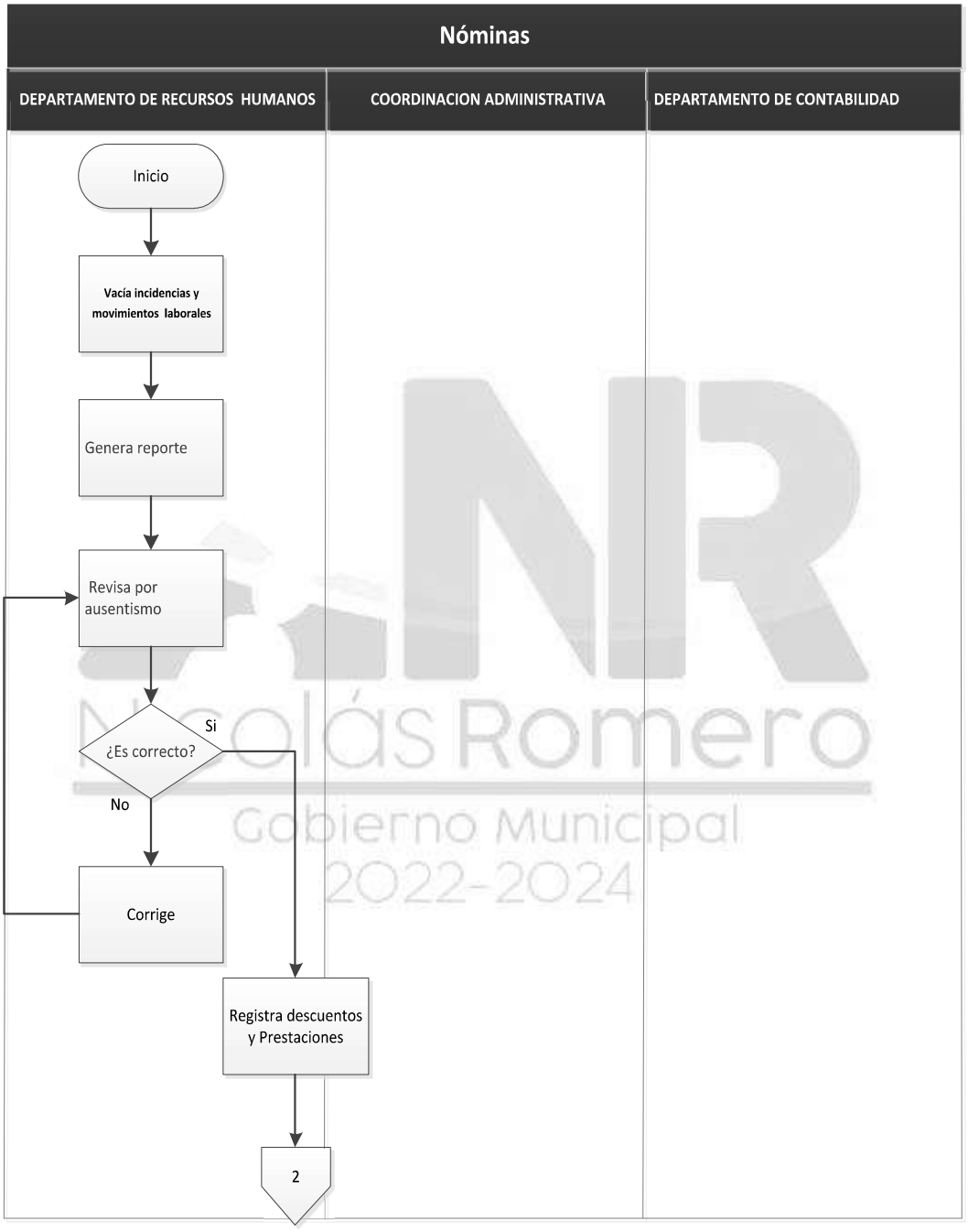
En caso de que los sistemas biométricos / relojes checadores biométricos no se encuentren operando, se pondrá a disposición de los empleados el registro SAP-120 “Lista de Asistencia Física”.

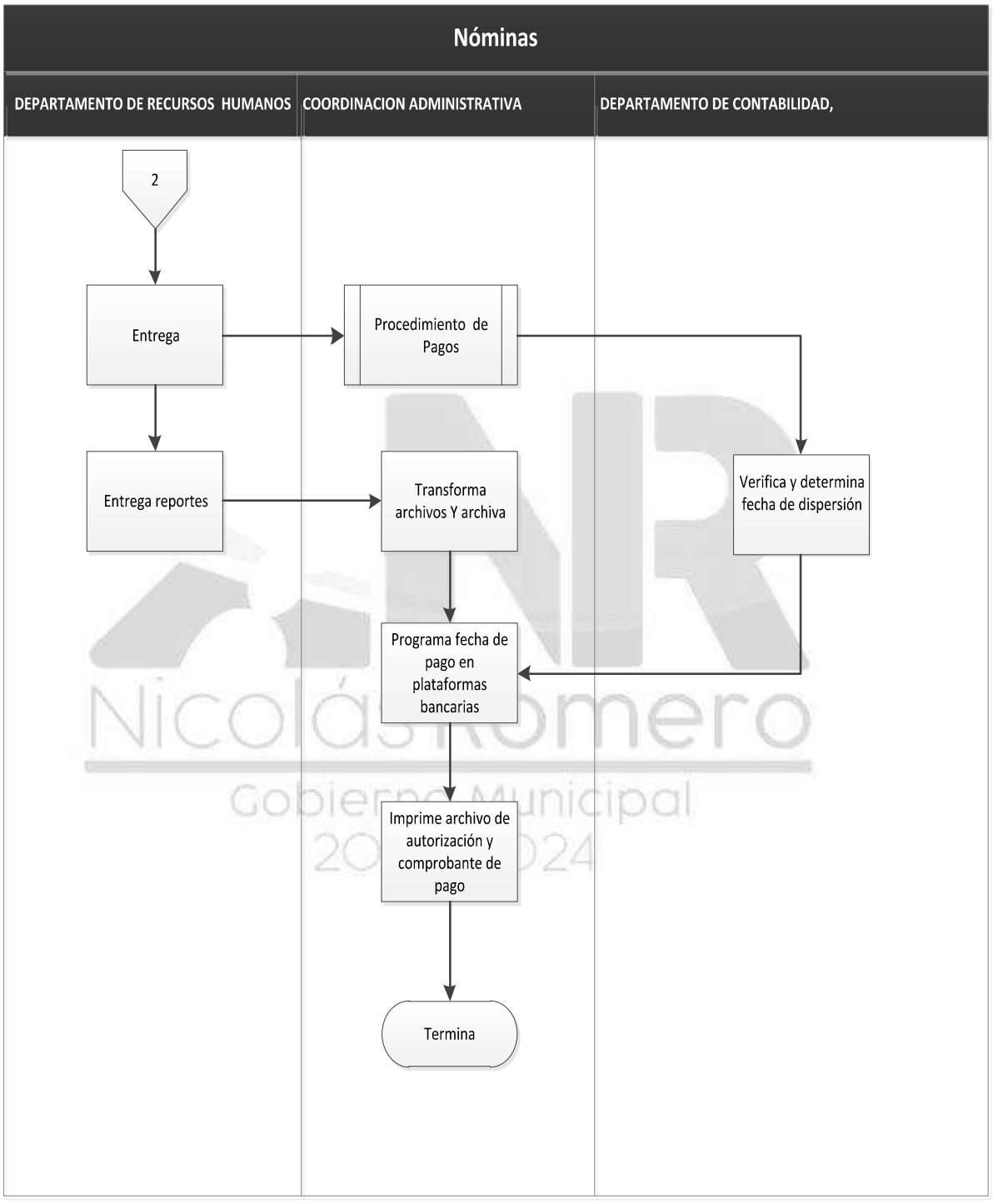
10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Vacía incidencias y rectifica los movimientos de altas y bajas del personal, así como las faltas por ausentismo
2	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Registra descuentos y prestaciones,
3	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**	Ordena pago en sistema PRISMA
4	**COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**	Realiza procedimiento de pago
5	**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**	Verifica y determina fecha de dispersión
6	**COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**	Programa fecha de pago en plataformas bancarias, imprime archivo y autorización del comprobante de pago

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Nóminas
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD,
2
Entrega
Procedimiento de Pagos
Entrega reportes
Transforma archivos Y archiva
Verifica y determina fecha de dispersión
Programa fecha de pago en plataformas bancarias
Imprime archivo de autorización y comprobante de pago
Termina

12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

SAP-111 Reporte de Cuotas ISSEMYM

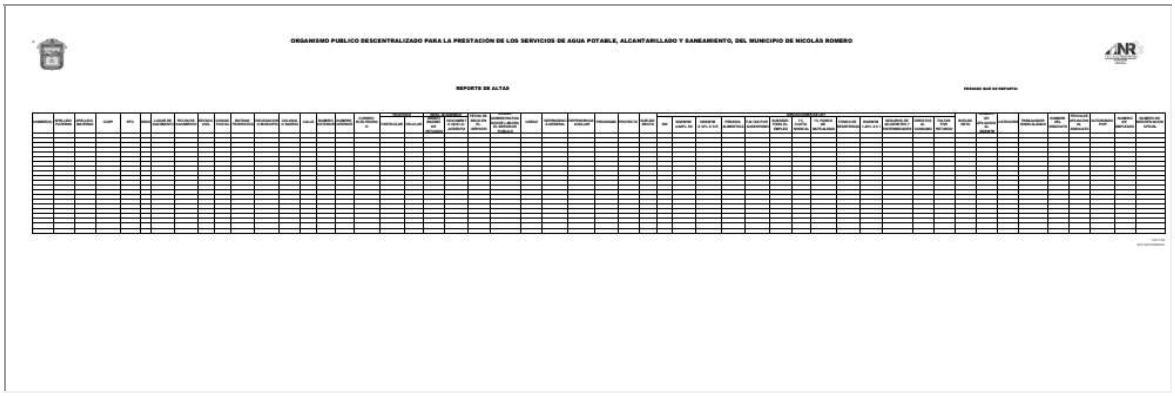
CUOTAS ISSEMYM

AREA
CLAVES DE: DEPENDENCIA GENERAL Y AUXILIAR
CLAVES DE: FINALIDAD, FUNCION, SUBFUNCION, PROGRAMA, SUBPROGRAMA Y PROYECTO

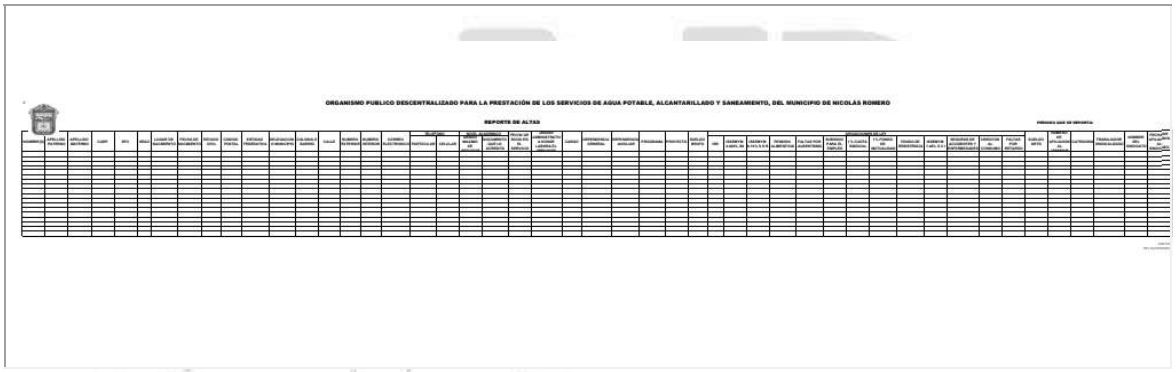
CUENTAS CONTABLES														
NO.	APELLIDO PATERNO DEL SERVIDOR PUBLICO	APELLIDO MATERNO DEL SERVIDOR PUBLICO	NOMBRE (S) DEL SERVIDOR PUBLICO	SUELDO NETO SUJETO DE COTIZACION	CUOTAS ISSEMYM			APORTACIONES PATRONALES				RETENCIONES	
					CONCEPTO 1	CONCEPTO 2	CONCEPTO 3	CONCEPTO 1	CONCEPTO 2	CONCEPTO 3	CONCEPTO 4	CONCEPTO 1	CONCEPTO 2
			TOTALES	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
			NETO DEL OPD SAPASNIR	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

SAP-111
Rev. 02/06072021

SAP-173 REPORTE DE ALTA Y BAJA DE PERSONAL


ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO, DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

REPORTE DE ALTAS


ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO, DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

REPORTE DE ALTAS

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XXXIX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL PATRIMONIAL.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que permitan mantener en estado óptimo los bienes muebles e inmuebles del Organismo.

2. ALCANCE.

- Subdirección de Administración y Finanzas
- Departamento de Control Patrimonial y Parque Vehicular
- Unidades Administrativas

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Archivos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Bienes del Estado de México y sus Municipios.
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- Lineamientos para el registro y control del inventario y la conciliación y desincorporación de bienes inmuebles e inmuebles. Gaceta No. 9 de fecha 11 de Julio de 2013.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Control Patrimonial y Parque Vehicular.

- Llevar a cabo la Organización, vigilancia del patrimonio del Organismo de conformidad con la normatividad aplicable.
- Elaborar y actualizar el Inventario general de los bienes que integran el patrimonio del Organismo en los tiempos que requiera la norma aplicable, así como emitir los resguardos que deberán firmar las y los servidores públicos que tiene bajo su uso, custodia y responsabilidad bienes propiedad del organismo.
- Elaborar y llevar a cabo el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes propiedad del Organismo.
- Programas y suministrar la dotación de combustible.

La Subdirección de Administración y Finanzas a través del Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones.

Realiza los procesos adquisitivos y compra; entera al Departamento de Control Patrimonial y Parque Vehicular para realizar las altas en el inventario y sistema correspondientes.

Unidades Administrativas:

- Atender los requerimientos normativos, establecidos en el reglamento en materia de patrimonio y control vehicular.
- Apegarse al presente procedimiento denominado “Control Patrimonial”

5. DEFINICIONES.

Control: Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Patrimonio Público: El patrimonio público es el conjunto de bienes y recursos, cualquiera que sea su naturaleza, propiedad del Estado que le sirven para cumplir sus cometidos, conforme a la legislación positiva.

Inventario Físico: Es el proceso de conteo manual físico del número total de cada producto disponible, en cada nivel de almacenamiento en un momento determinado.

Inmuebles: Se consideran bienes inmuebles o bienes raíces todos aquellos bienes por estar ligados al suelo no se mueven.

Muebles: Se entiende por mueble a todo elemento que esté pensado, diseñado y construido a fin de ser utilizado en el espacio de una vivienda o edificación con diferentes usos de acuerdo a su forma o propósito. Una de las características básicas a la hora de definir lo que es un mueble es, justamente, el hecho de que es un objeto movible que puede ser trasladado de un lugar a otro.

6. INSUMOS.

- Normatividad Autorizada
- Bienes Muebles e Inmuebles

7. RESULTADOS.

- Inventario Físico
- Salvaguarda física del patrimonio público
- Conocimiento exacto de la existencia y destino de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo.

8. INTERSCCIÓN CON OTROD PROCEDIMIENTO.

No Aplica.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

Los cambios en la ubicación de los bienes y/o los resguardatarios deben ser informados por el área respectiva, o bien, son detectados a través de la plataforma electrónica de control de empleados, y durante los inventarios. Estos cambios son registrados en el Sistema de Control Patrimonial (CREG) y/o los controles internos de Control Patrimonial.

Para el caso de bajas de servidores públicos, éstos deben por Ley tramitar su "Constancia de no Adeudo", ante las distintas áreas de control de bienes, entre ellas Control Patrimonial y Parque Vehicular,

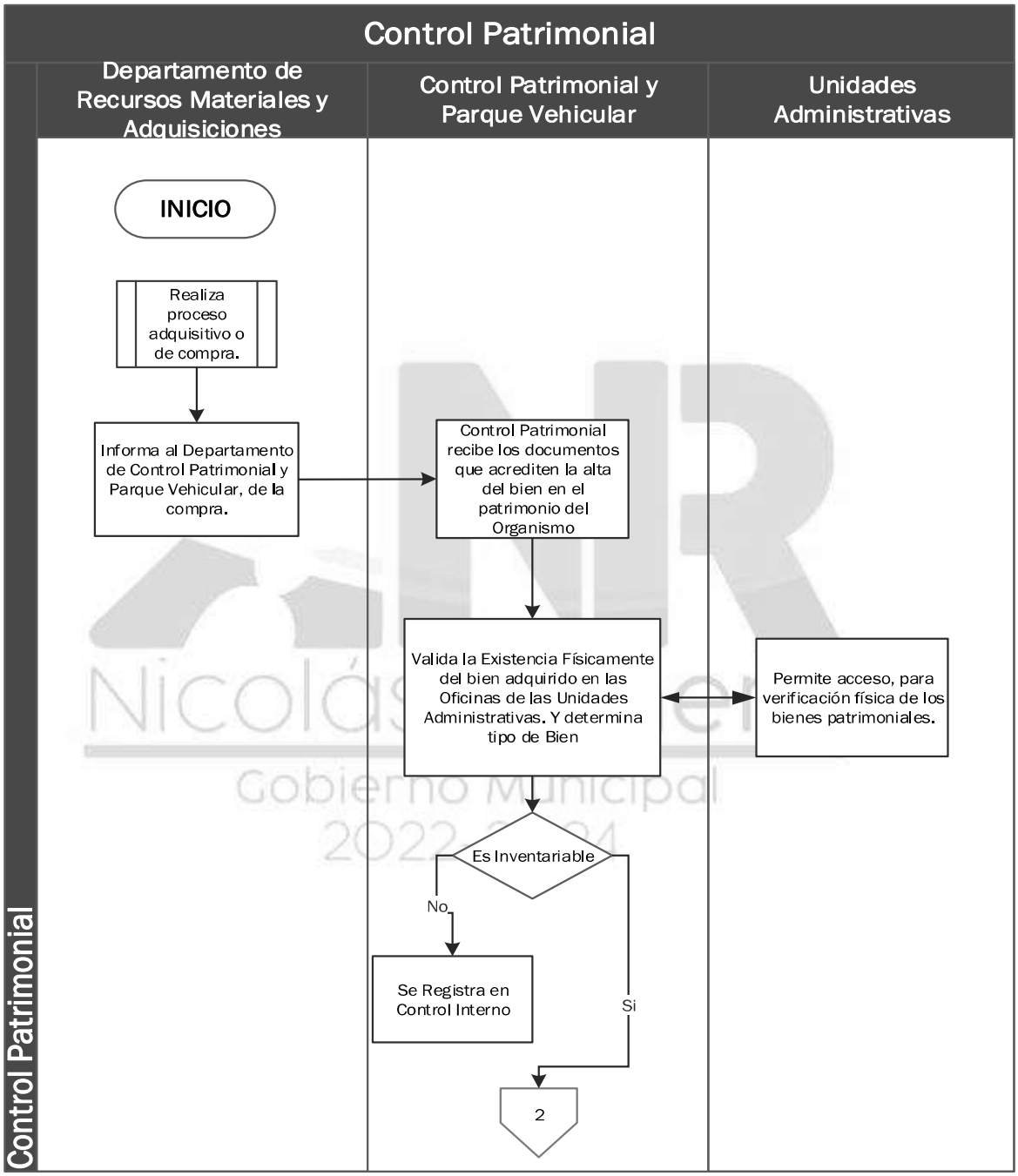
Mensualmente se genera el "Reporte Mensual de Altas" y se envía a la Subdirección de Administración y Finanzas para su envío al OSFEM.

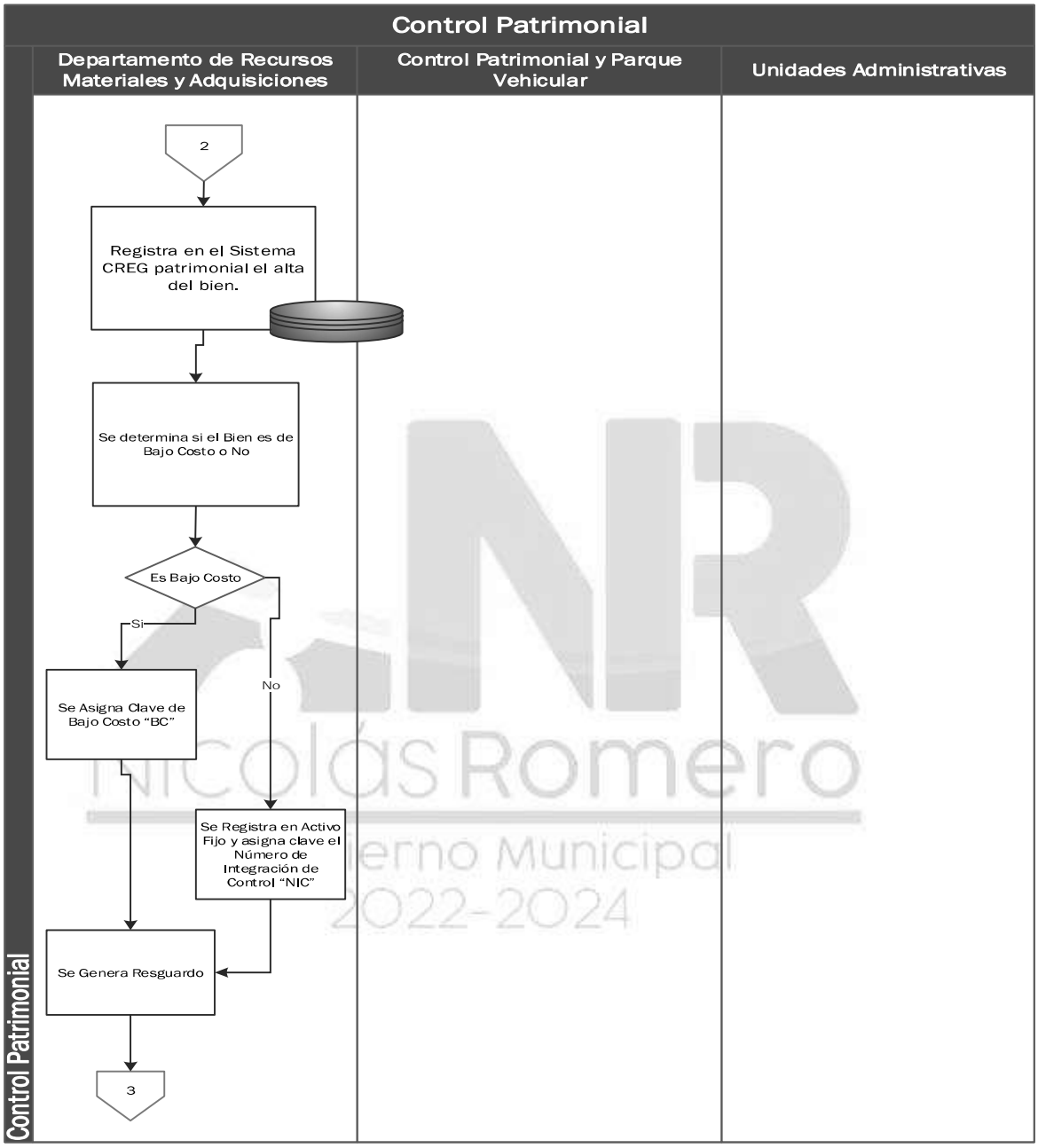
Semestralmente se genera la "Conciliación Físico Contable" y se envía a la Subdirección de Administración y Finanzas para su envío al OSFEM.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones.**	Realiza procedimiento de adquisiciones e informa al área de Control Patrimonial la compra del bien, para realizar el alta correspondiente.
2	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Recibe los documentos que acreditan el alta y verifica físicamente la existencia del bien adquirido, validando la información.
3	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Se determina el tipo de bien. Si es inventariarle o no?
4	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Si el bien no es inventariable se registra en el control interno.
5	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Si el bien si es inventariable se registra en el sistema CREG
6	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Si el bien no es a bajo costo, se registra en activo fijo con clave Número de Integración de Control "NIC", y se genera resguardo.
7	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Si el bien si es a bajo costo, se asigna clave Bajo Costo "BC", y se genera resguardo.
8	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Solicita firmas a los responsables de la Unidades Administrativas, de los resguardos correspondientes.
9	**Unidades Administrativas**	Reciben y recaban firmas y sellos de los responsables y regresan resguardos firmados y sellados al Departamento de Control Patrimonial y Parque Vehicular, y conservan copia.
10	**Control Patrimonial y Parque Vehicular.**	Reciben resguardos firmados y sellados integran al expediente correspondiente.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica

XL. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: LICITACIONES.

1. OBJETIVO.

Asegurar la adquisición de productos y servicios para el Organismo bajo las mejores condiciones de precio, crédito, calidad y garantía, cuando se trata de grandes volúmenes y/o altos costos.

2. ALCANCE.

Áreas Administrativas, Subdirección de Administración y Finanzas, Subdirección Jurídica, Órgano Interno de Control.

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano;
- Código Financiero del Estado de México;
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México;
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal;
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios;
- Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones: Ejecutar los Procedimientos de Licitación Pública, Invitación Restringida y Adjudicación Directa, para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

5. DEFINICIONES.

Adjudicación directa: Es un procedimiento que se realiza sin puesta en concurrencia y por ende sin que exista competencia, adjudicándose el contrato a un proveedor que ha sido preseleccionado para tales efectos por la dependencia o entidad.

Licitaciones Públicas: Todo procedimiento administrativo para la adquisición de suministros, contratación de servicios o la ejecución de obras (construcciones) que

organicen entes, organismos y entidades que formen parte del Sector Público, es considerada una licitación pública.

6. INSUMOS.

- Oficios de Requerimientos
- Suficiencia Presupuestal
- Normatividad Actualizada
- Padrón de Proveedores

7. RESULTADOS.

- Materiales, Bienes y Servicios
- Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles
- Obra pública

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Control patrimonial
- Presupuestos
- Control de Proveedores
- Adquisiciones

9. POLÍTICAS.

- El Organismo cuenta con un Comité de Adquisiciones y servicios, así como un Comité de Arrendamiento, Adquisición de inmuebles y enajenaciones, de acuerdo a lo que establece la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, mediante el cual se ejecuta y controla el procedimiento adquisitivo y arrendamientos de productos y servicios.

- Dicho Comités son convocados por su presidente y sesiona de acuerdo a lo estipulado en el artículo 48 y 58 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública y Municipios.

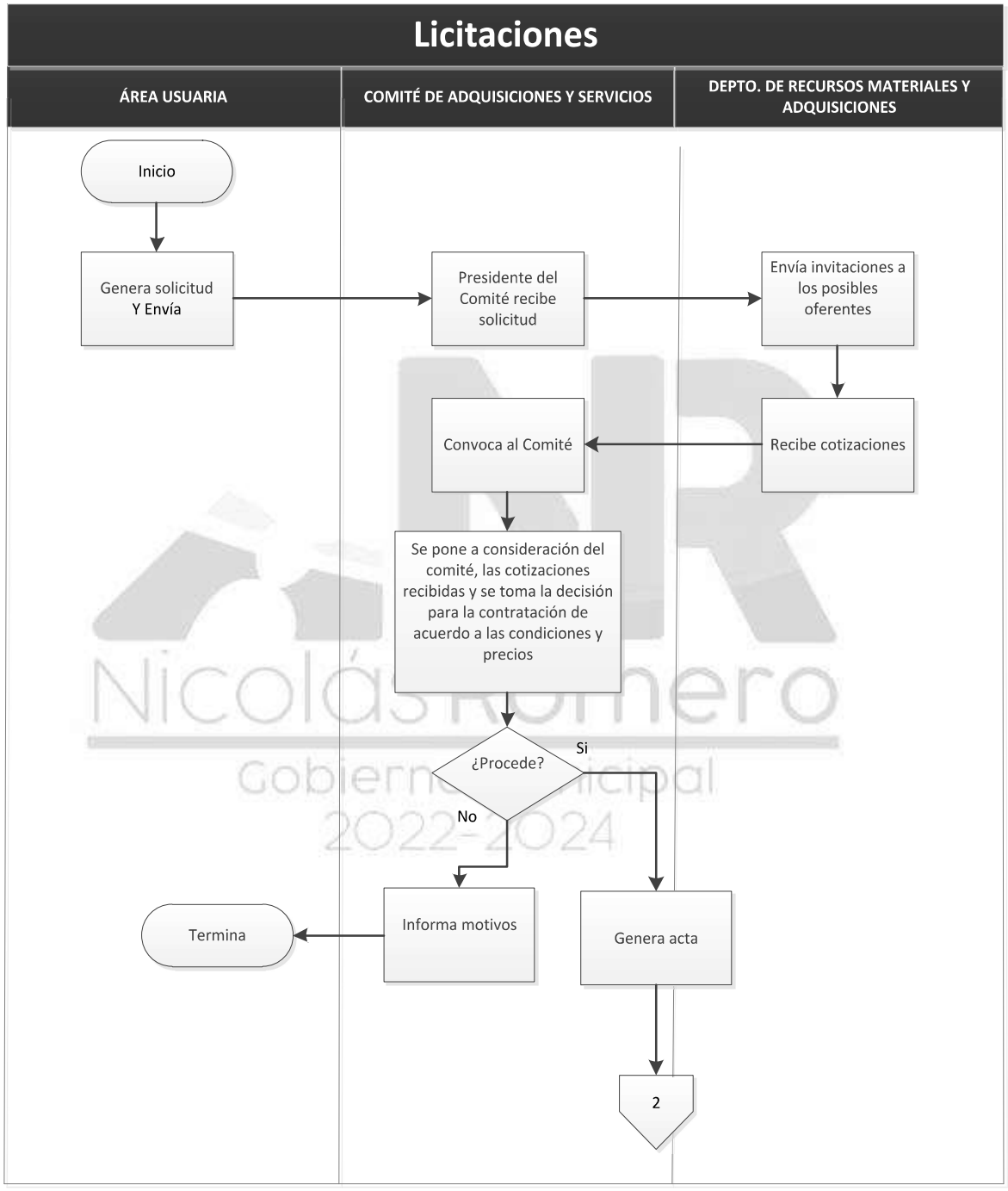
- Las decisiones que toman los Comités se basan en todo momento en los lineamientos establecidos por la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

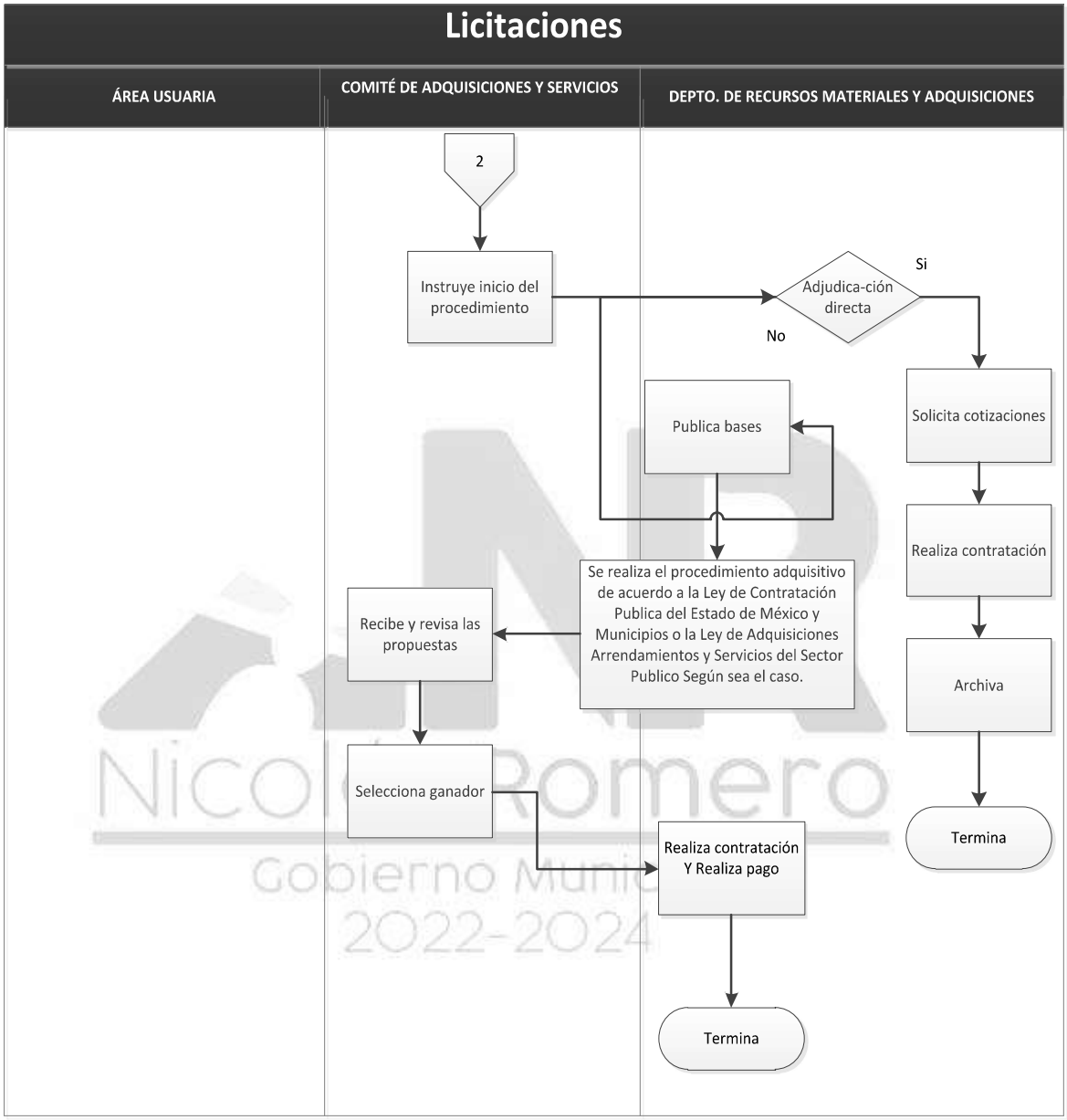
- El tipo de licitación (adjudicación directa, invitación restringida presencial y licitación pública) depende de los criterios establecidos en la Ley antes mencionada.

10. DETALLE DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÁREA**	Genera solicitud y envía
2	**COMITÉ DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS**	El presidente del comité recibe solicitud
3	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES**	Envía invitaciones a los posibles ofertantes y espera recibir las cotizaciones
4	**COMITÉ DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS**	Convoca al Comité y se pone a consideración las cotizaciones recibidas
5	**COMITÉ DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS**	Se instruye se dé inicio al procedimiento de adjudicación
6	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES**	Para adjudicación directa realiza cotizaciones, selecciona y archiva. Para invitación restringida, publica bases e inicia procedimiento
7	**COMITÉ DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS**	Para invitación restringida recibe y revisa propuestas, selecciona al ganador e instruye al departamento de recursos materiales y adquisiciones que realicen el contrato y pago correspondiente

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica

XLI) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PROVEEDORES.

1. OBJETIVO.

Asegurar el control sobre los proveedores externos, que permita dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos, bajo las mejores condiciones.

2. ALCANCE.

- Control de proveedores Evaluación, Reevaluación y Selección.
- Aplica tanto para proveedores de infraestructura como para proveedores de insumos y servicios críticos.

3. BASE LEGAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Presupuestos de Egresos del Estado México y Municipios.
- Código Financiero Del Estado De México y Municipios;
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado Para La Prestación De Los Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento Del Municipio De Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Del Departamento Adquisiciones: Integrar, operar y actualizar el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicios del Organismo.

5. DEFINICIONES.

Adquisiciones Públicas: Compra de un bien o servicio, por parte de un organismo público.

Compras Directas: Es un procedimiento que se realiza sin puesta en concurrencia y por ende sin que exista competencia, adjudicándose el contrato a un proveedor que ha sido preseleccionado para tales efectos por la dependencia o entidad.

Invitación Restringida: Realizar un procedimiento para adquirir, arrendar o contratar, invitando a por lo menos tres oferentes a presentar propuestas, estos actos tienen en esencia las mismas formalidades de una licitación pública.

6. INSUMOS.

- Oficios de Requerimientos
- Suficiencia Presupuestal
- Normatividad Actualizada
- Padrón de Proveedores

7. RESULTADOS.

- Expediente de Proveedores
- Auxiliar Contable de Proveedores

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Control patrimonial
- Presupuestos
- Adquisiciones

9. POLÍTICAS.

Para efecto de su inscripción los proveedores deberán cumplir con los requisitos que se estipulan en el artículo 32 del Reglamento de la Ley de contratación Pública del Estado de México y Municipios; y se registraran en un archivo tipo Excel en donde será asignado el número interno de proveedor

La comunicación con los proveedores será vía correo electrónico (oficial «monica.paez@opdsapasnir.gob.mx »), así como vía telefónica o personalizada.

Los proveedores se tipifican de acuerdo a su giro y participación en la operación de la Organización, quedando de la siguiente manera:

- Proveedor “A”: Es aquel que proporciona bienes y/o servicios de manera recurrente. Esta tipificación se le da por el comportamiento observado en el periodo inicial de su evaluación y su tendencia periódica.

- Proveedor “B”: Es el proveedor que mantenemos como sustituto por cualquier eventualidad que suceda con el proveedor “A”, estos proveedores no ofrecen las mismas condiciones de pago y precio, pero si respetando la calidad requerida en el producto o servicio.

- Proveedor “C”. Es el proveedor que en sus evaluaciones obtiene un nivel inferior al 60%, por lo que es considerado un proveedor que no cumple con la calidad, nivel de servicio, garantías, precio y otras condiciones contractuales.
Proveedor “Crítico”: Se entenderá como proveedor crítico, aquel cuyo producto o servicio tenga participación directa en la continuidad de la operación de la Organización.

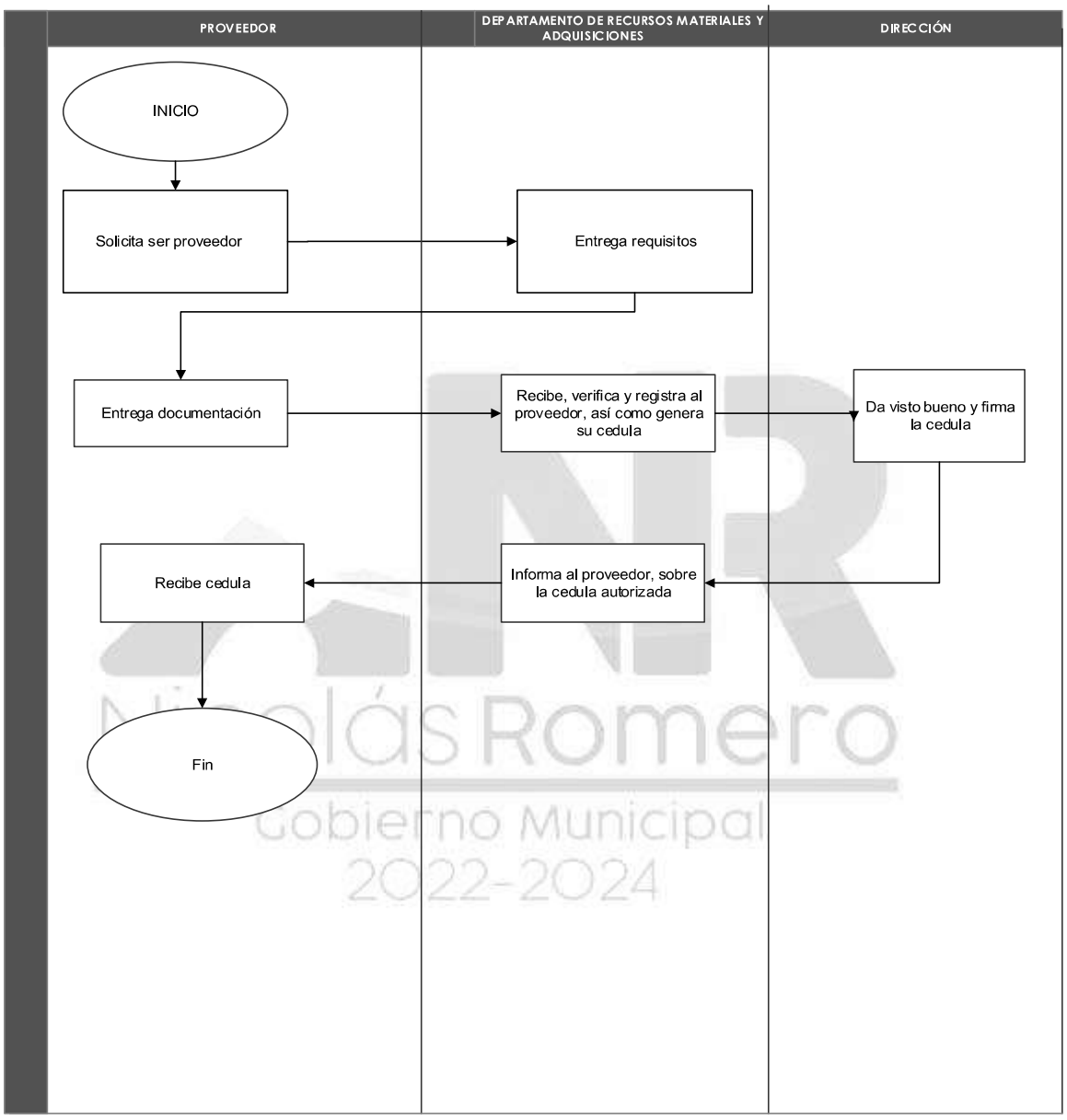
El expediente de los proveedores contendrá de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

· Cédula fiscal · Opinión de cumplimiento · RFC · INE · Comprobante de domicilio · 2 fotografías · Acta de nacimiento (para persona física) · Acta constitutiva (para persona moral) · Poder legal del representante ·Curriculum ·Ultima declaración anual ·Estados financieros del ejercicio fiscal inmediato anterior ·estados financieros parciales ·correo electrónico ·número de teléfono

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**PROVEEDOR**	Solicita información para ser proveedor, le son entregados los requisitos y procede a recabar la documentación solicitada, una vez integrada su documentación es ingresada al Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones.
2	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES.**	Registra al proveedor y genera su cedula, solicita la validación de dirección e informa al proveedor
3	**PROVEEDOR**	El proveedor acude por su cedula autorizada para poder participar en los procesos adquisitivos que el Organismo ofrece.
4	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES.**	Una vez terminado la integración del expediente de proveedores se Archiva y registra en el padrón correspondiente.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica

XLII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ADQUISICIONES.

1. OBJETIVO.

Dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos.

2. ALCANCE.

Requisición · Cotizaciones · Orden de Compra · Contrato · Factura.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano;
- Código Financiero del Estado de México;
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México;
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México;
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal;
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios;
- Reglamento de Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones;

Ejecutar los Procedimientos de Licitación Pública, Invitación Restringida y Adjudicación Directa, para la adquisición de bienes y contratación de servicios

5. DEFINICIONES.

Adquisiciones Públicas: Compra de un bien o servicio, por parte de un organismo público.

Compras Directas: Es un procedimiento que se realiza sin puesta en concurrencia y por ende sin que exista competencia, adjudicándose el contrato a un proveedor que ha sido preseleccionado para tales efectos por la dependencia o entidad.

Invitación Restringida: Realizar un procedimiento para adquirir, arrendar o contratar, invitando a por lo menos tres oferentes a presentar propuestas, estos actos tienen en esencia las mismas formalidades de una licitación pública

6. INSUMOS.

- Requisiciones de Materiales
- Programa Anual de Adquisiciones

7. RESULTADOS.

- Bienes Adquiridos
- Servicios Contratados

8. INTERACCIONES CON OTROS PROCEDIMIENTO.

- Control de Proveedores
- Licitaciones
- Presupuesto

9. POLÍTICAS.

Toda adquisición de bienes y servicios se realiza a proveedores que presentan su "Cédula de Proveedor o Prestador de Servicios" (registro SAP-12), no obstante, el Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones realiza una clasificación de proveedores con base en su nivel de servicio y sus características, a saber:

A) Proveedor con alto nivel de servicio (80% o más), se le puede comprar sin problema alguno.
B) Proveedor con medio nivel de servicio (61% - 79%), se les compra con ciertas reservas.
C) Proveedor con bajo nivel de servicio (60% o menor), se les compra por que es necesario o indispensable. · Independiente a la clasificación anterior, los proveedores son identificados como críticos o no críticos con base en el impacto de su producto o servicio hacia el Organismo o hacia los productos y servicios prestados por éste.

En casos urgentes o por contingencia, se podrán realizar compras directas y rápidas sin que se lleve a cabo el presente procedimiento, no obstante, una vez concluidas, deberán documentarse bajo el mismo esquema que establece el presente.

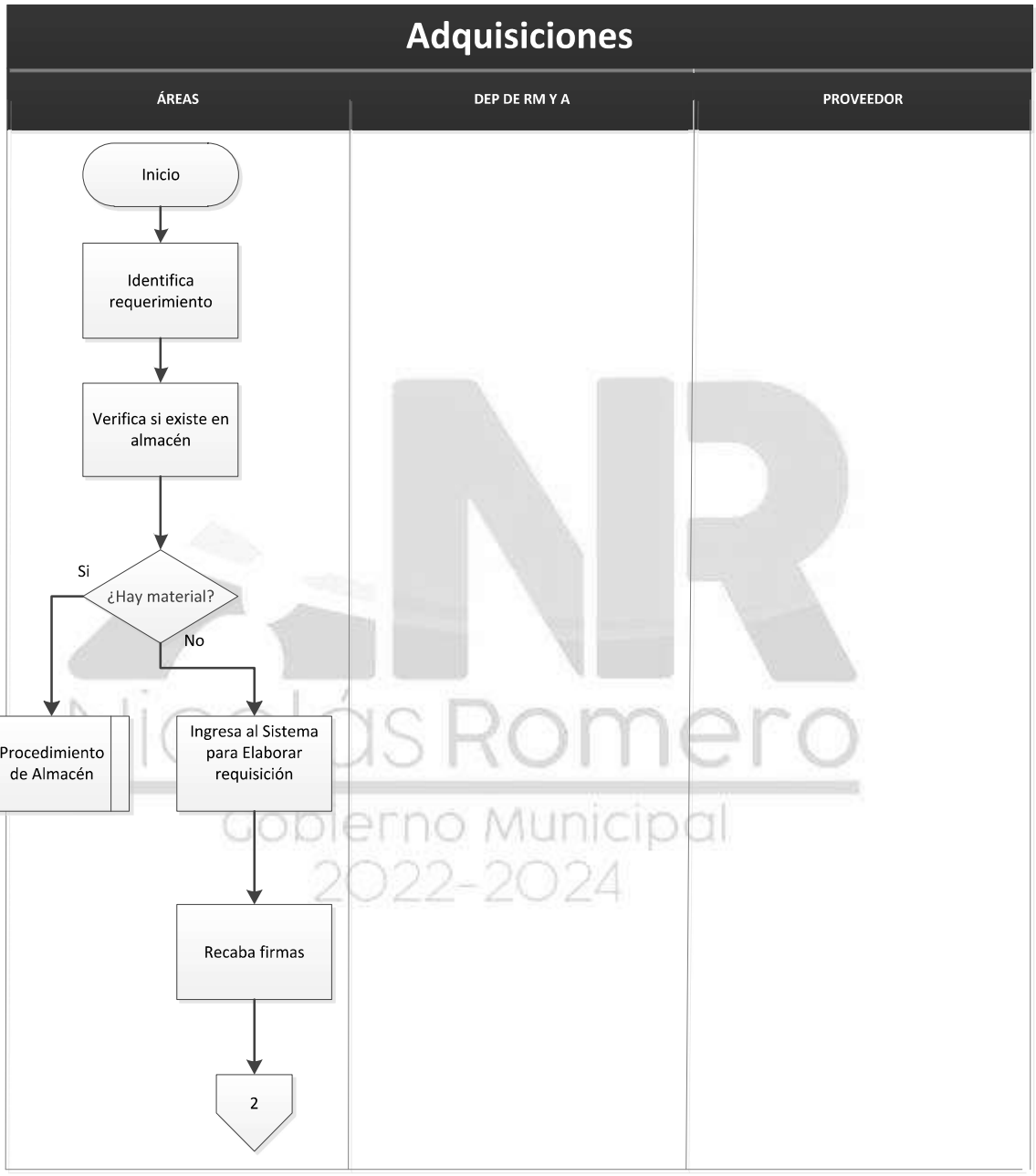
El Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones tiene definida la tabla de tiempos programados de compras en la que se establecen los periodos de tiempo requeridos para la adquisición de los diferentes tipos de materiales, bienes y servicios requeridos por los procesos:

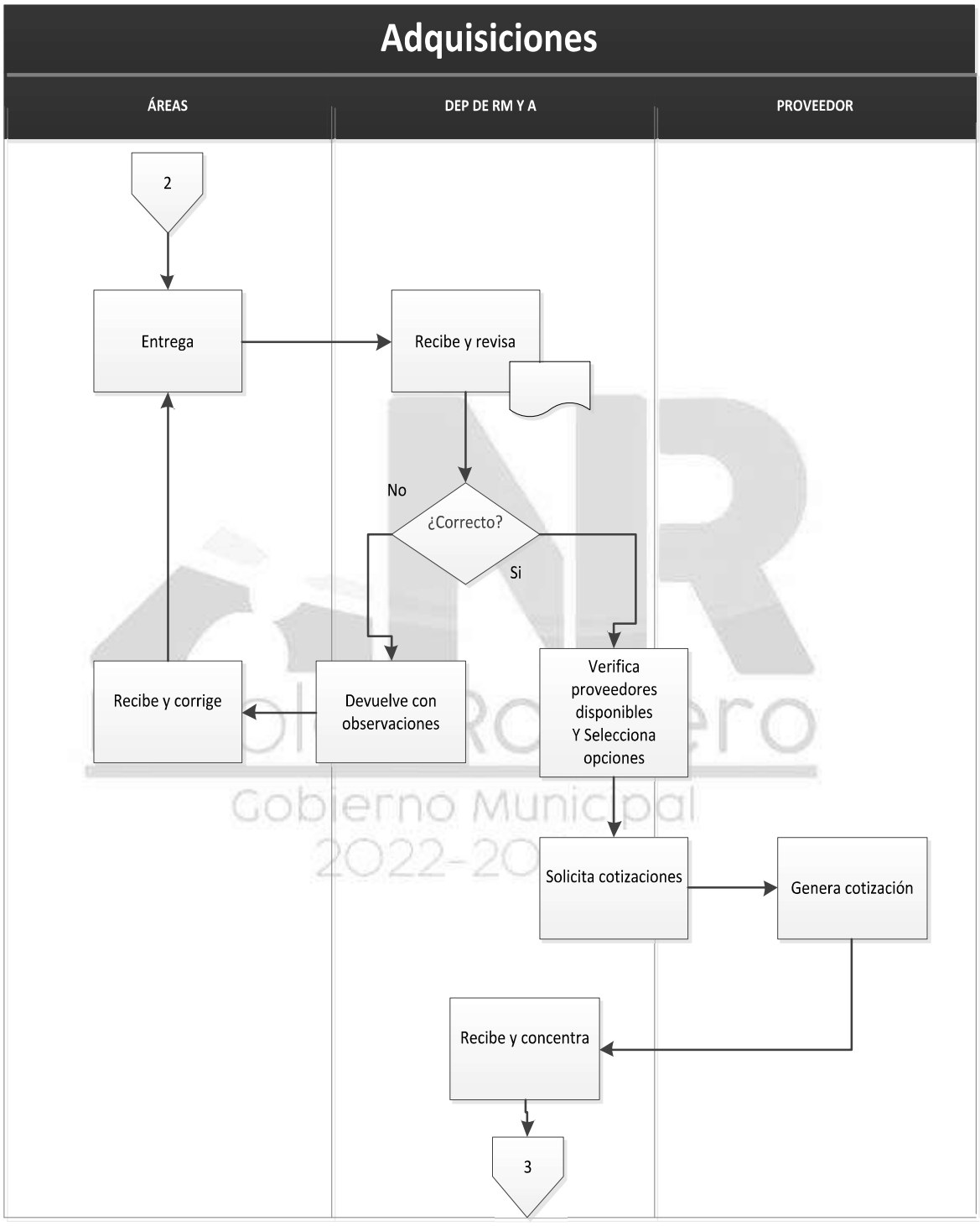
MATERIAL	TIEMPO
Papelería	5 días
Materiales de construcción	10 días
· · Equipo de producción	30 días
· Material eléctrico	10 días
Estructuras y manufacturas	15 días
· Consumibles	5 días
· Pintura y materias primas	5 días
· Jarcería	5 días
Uniformes y prendas de vestir	30 días

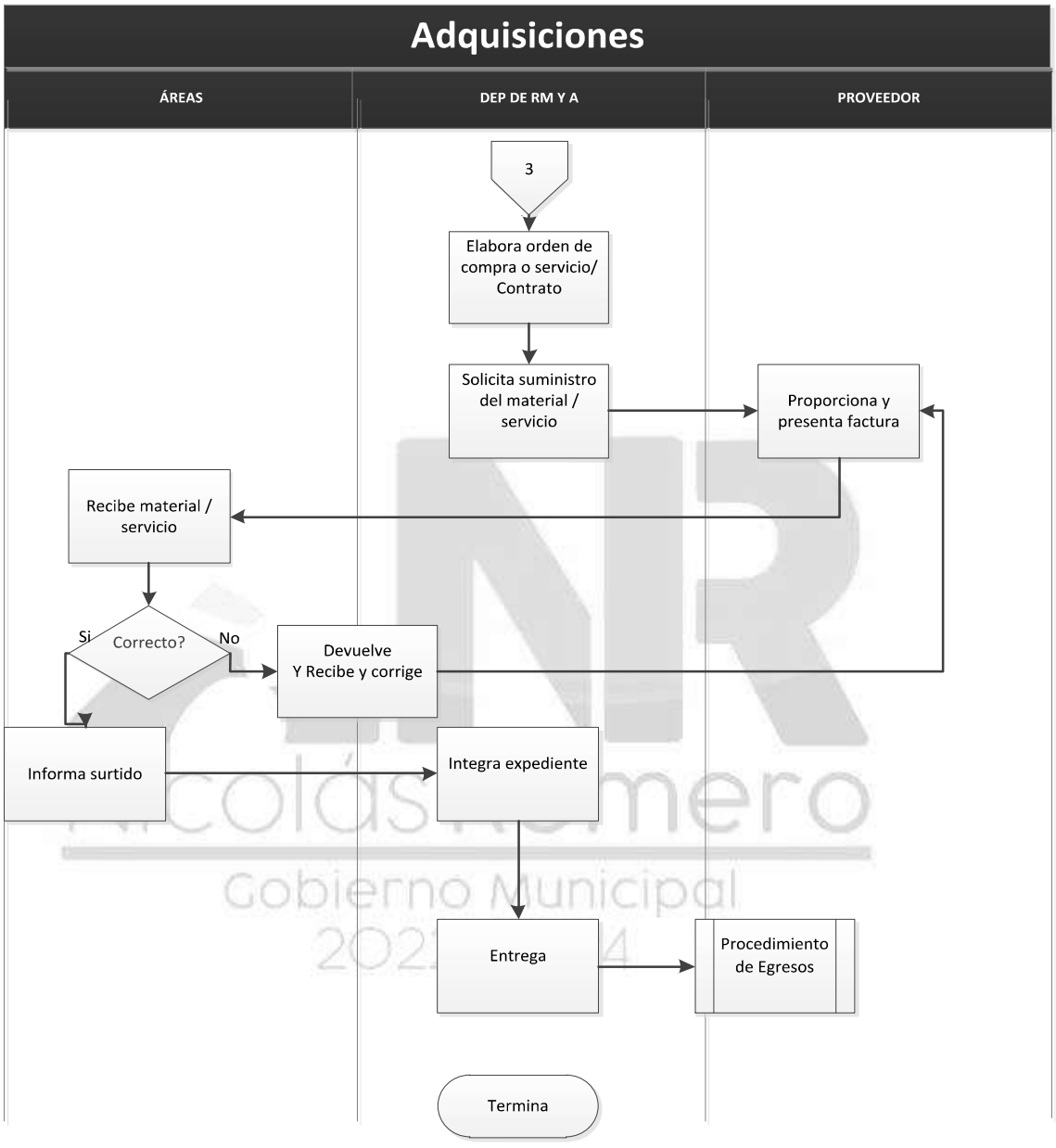
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÁREA**	Identifica requerimiento, verifica su existe en el almacén y realiza la requisición
2	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES**	Recibe, valida y solicita cotizaciones
3	**PROVEEDOR**	Recibe, genera cotizaciones y envía
4	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES**	Recibe, concentra y selecciona al mejor proveedor, posteriormente elabora orden de compra o servicios
5	**PROVEEDOR**	Recibe, proporciona lo solicitado y presenta factura
6	**ÁREA**	Recibe material y/o servicio, verifica que sea lo solicitado
7	**DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES**	Integra expediente finalizado

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Adquisiciones
ÁREAS
DEP DE RM Y A
PROVEEDOR
2
Entrega
Recibe y revisa
No
¿Correcto?
Si
Recibe y corrige
Devuelve con observaciones
Verifica proveedores disponibles Y Selecciona opciones
Solicita cotizaciones
Genera cotización
Recibe y concentra
3



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

XLIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ENTRADAS Y SALIDAS DE ALMACÉN.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las áreas presupuestales de organismo; entradas, inventarios y salidas del Almacén. Subdirección de Administración y Finanzas.

3. REFERENCIAS.

Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Del jefe de almacén.

I. Registrar los ingresos y salidas de Almacén e informar al Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones;
II. Proveer a las Unidades Administrativas los servicios que autorice el Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones.
III. Mantener actualizado el Inventario del Almacén e Informar al Departamento de Recursos Materiales y Adquisiciones el estado que guarda el mismo

5. DEFINICIÓN.

Almacén: Edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías.

Entrada de Almacén: La entrada de almacén es un proceso de inventario que le permitirá registrar en el sistema, todo aquel producto que llegue al centro de almacenamiento. sea cual sea la razón de su llegada.

Salida de Almacén: Movimientos de mercancías que se realizan para abastecer a las áreas administrativas.

6. INSUMOS.

- Tarjetas de Almacén.

7. RESULTADOS.

- Registros Contables

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Control de Proveedores

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

Los inventarios de productos en el Almacén se realizan cada 6 meses de manera total y oficial, y mensuales de forma parcial.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Entradas de Almacén.

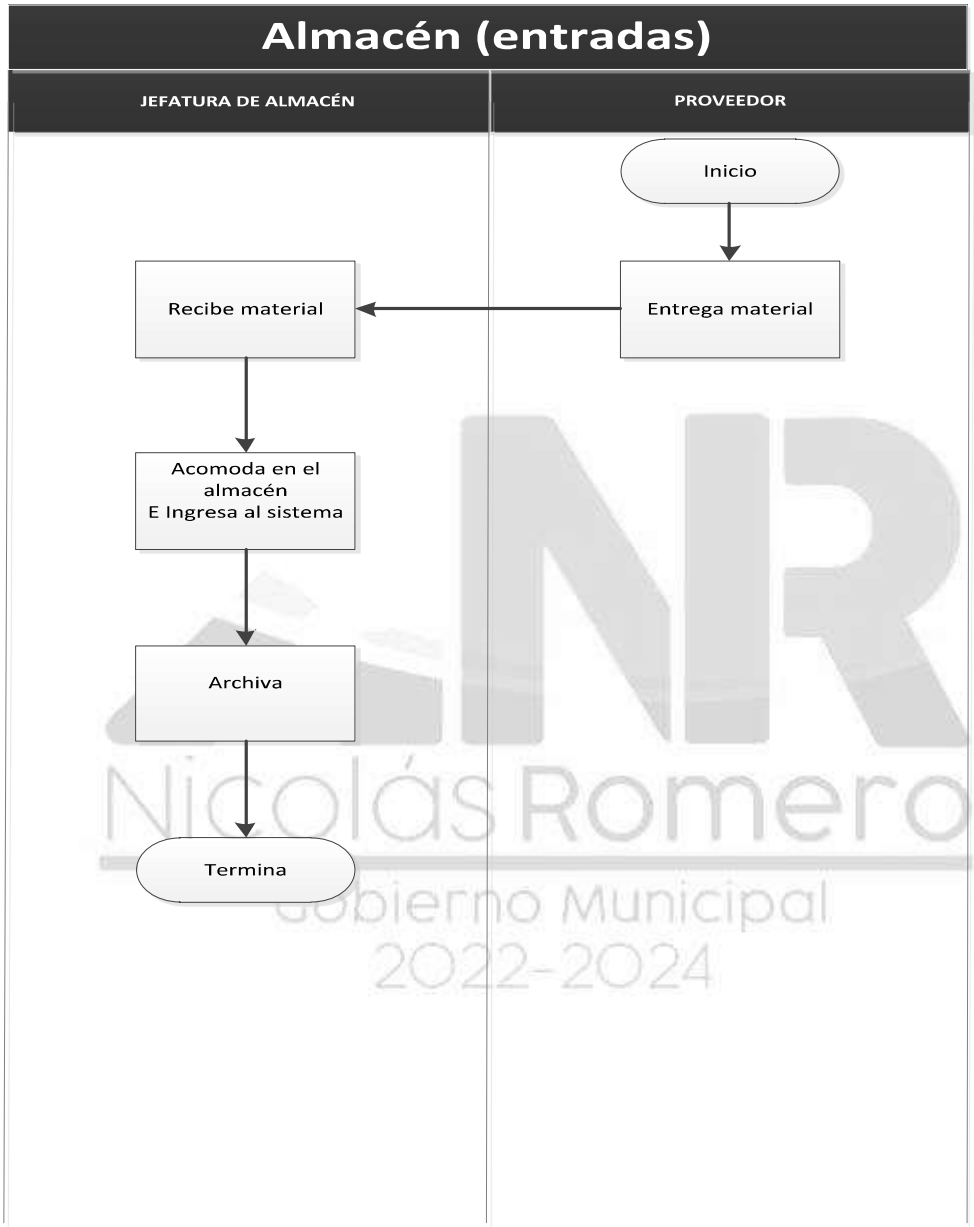
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**PROVEEDOR**	Entrega material
2	**JEFATURA DE ALMACÉN**	Recibe material, mismo que acomoda dentro de la instalación
3	**JEFATURA DE ALMACÉN**	Realiza reporte y archiva

Salidas de almacén

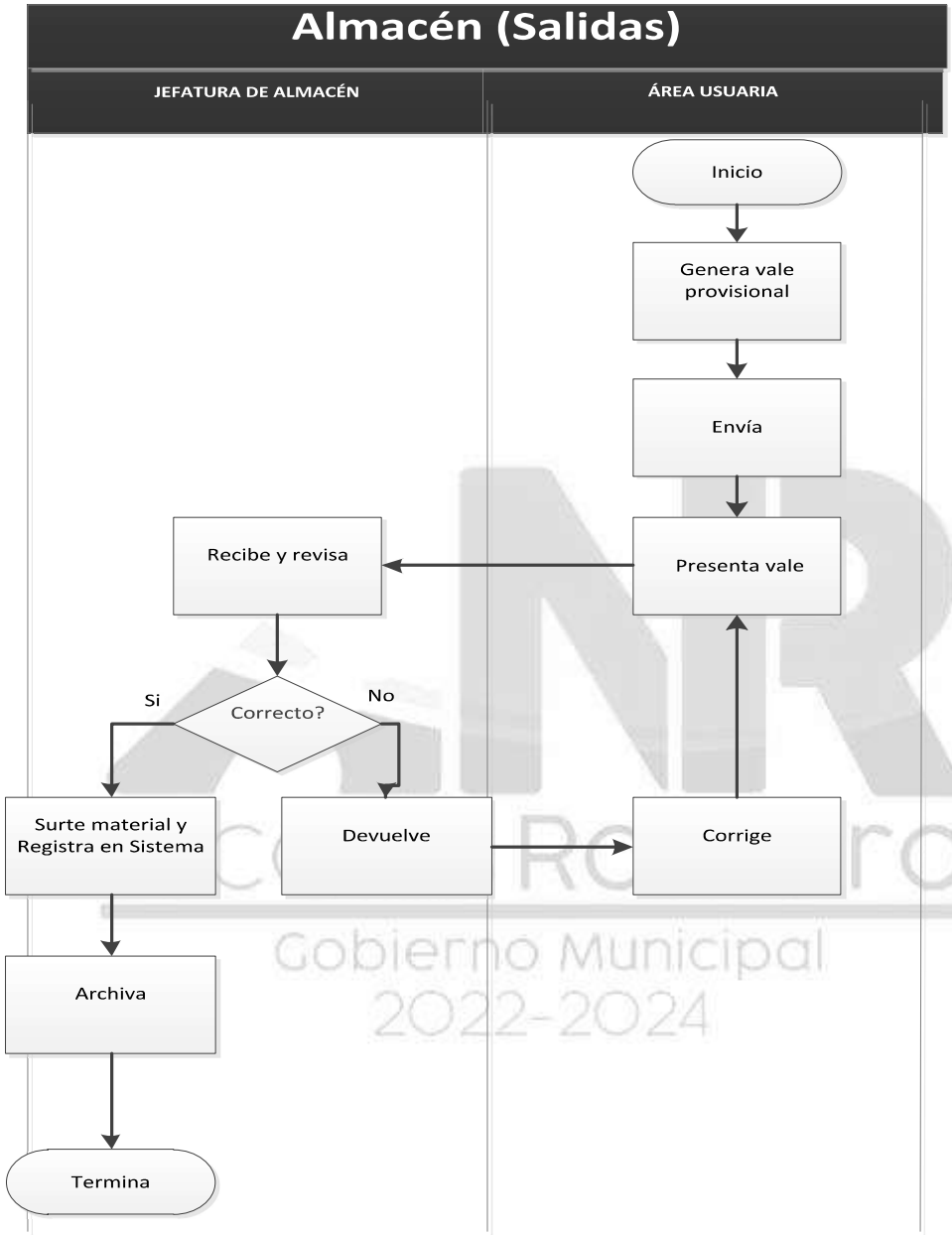
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÁREA USUARIA**	Genera vale provisional y presenta a almacén
2	**JEFATURA DE ALMACÉN**	Recibe, verifica disponibilidad
3	**JEFATURA DE ALMACÉN**	Una vez verificada la existencia del material, el mismo es surtido y registra la salida del almacén
4	**JEFATURA DE ALMACÉN**	Archiva orden

Nicolás Romero Gobierno Municipal

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS Y PROCEDIMIENTO.

No aplica.

XLIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PRESUPUESTO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo asegurar la asignación, integración, presentación, distribución y seguimiento oportuno y adecuado del presupuesto tanto la estimación-recaudación de los ingresos y el presupuesto-ejercicio de los egresos.

2. ALCANCE.

- Dirección
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Jefatura de Ingresos y Egresos
- Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.
- Unidades Administrativas Presupuestales
- Órgano Interno de Control

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Planeación del Estado México y Municipios
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES

Dirección.

Presentar al consejo a más tardar el veinte de diciembre de cada año, el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente ejercicio fiscal.

Presentar al consejo a más tardar el veinticinco de febrero de cada año, el presupuesto de ingresos y egresos definitivo.

Controlar y verificar la aplicación del presupuesto de las unidades administrativas del Organismo.

Subdirección de Administración y Finanzas.

Integrar, administrar, vigilar y controlar el presupuesto de ingresos y egresos de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Entregar en tiempo y forma el presupuesto anual, los informes trimestrales, la cuenta pública y demás a los que esté obligado el Organismo

Jefatura de Ingresos y Egresos.

Elaborar y crear el presupuesto de Ingresos y Egresos, en coordinación con todas las Dependencias Administrativas.

Elaborar el proyecto del presupuesto de Ingresos y Egresos para cada año fiscal, en coordinación con todas las dependencias administrativas y la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.

Unidad de Planeación Mejora Regulatoria y Transparencia.

Coordinar con la Subdirección de Administración y Finanzas y las Unidades Administrativas del Organismo la Integración y, en su caso actualización de los programas anuales.

Participar, en coordinación con la Subdirección de Administración y Finanzas, en las tareas relativas a efectuar la integración del Presupuesto Anual con Base en Resultados

Vigilar el presupuesto de las áreas administrativas y su correcta aplicación con el presupuesto basado en resultados.

Áreas Presupuestales.

Vigilar el presupuesto del área administrativa a su cargo y la correcta aplicación del Presupuesto Basado en Resultados.

Órgano Interno de Control.

Fiscalizar el Ingreso y el ejercicio del Gasto Público y su congruencia con el PRESUPUESTO de egresos.

5. DEFINICIONES.

Presupuesto: El Presupuesto Público se traduce en un documento oficial contenido en una ley, aprobado por el consejo, que contiene la totalidad de los ingresos y gastos que deberá ejecutar anualmente el Organismo, para satisfacer las necesidades del mismo para el ejercicio de sus atribuciones.

6. INSUMOS.

- Estructura Programática
- Plan Municipal de Desarrollo
- Normatividad Autorizada

7. RESULTADO.

- Documento; Programa Operativo Anual POA (Conjunción del PbRM en todos sus formatos).

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Presupuesto Basado a Resultados
- Licitaciones
- Adquisiciones

9. POLÍTICAS.

El Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos para el ejercicio del año siguiente, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración del Organismo y presentado al OSFEM antes del día 20 de diciembre del ejercicio anterior.

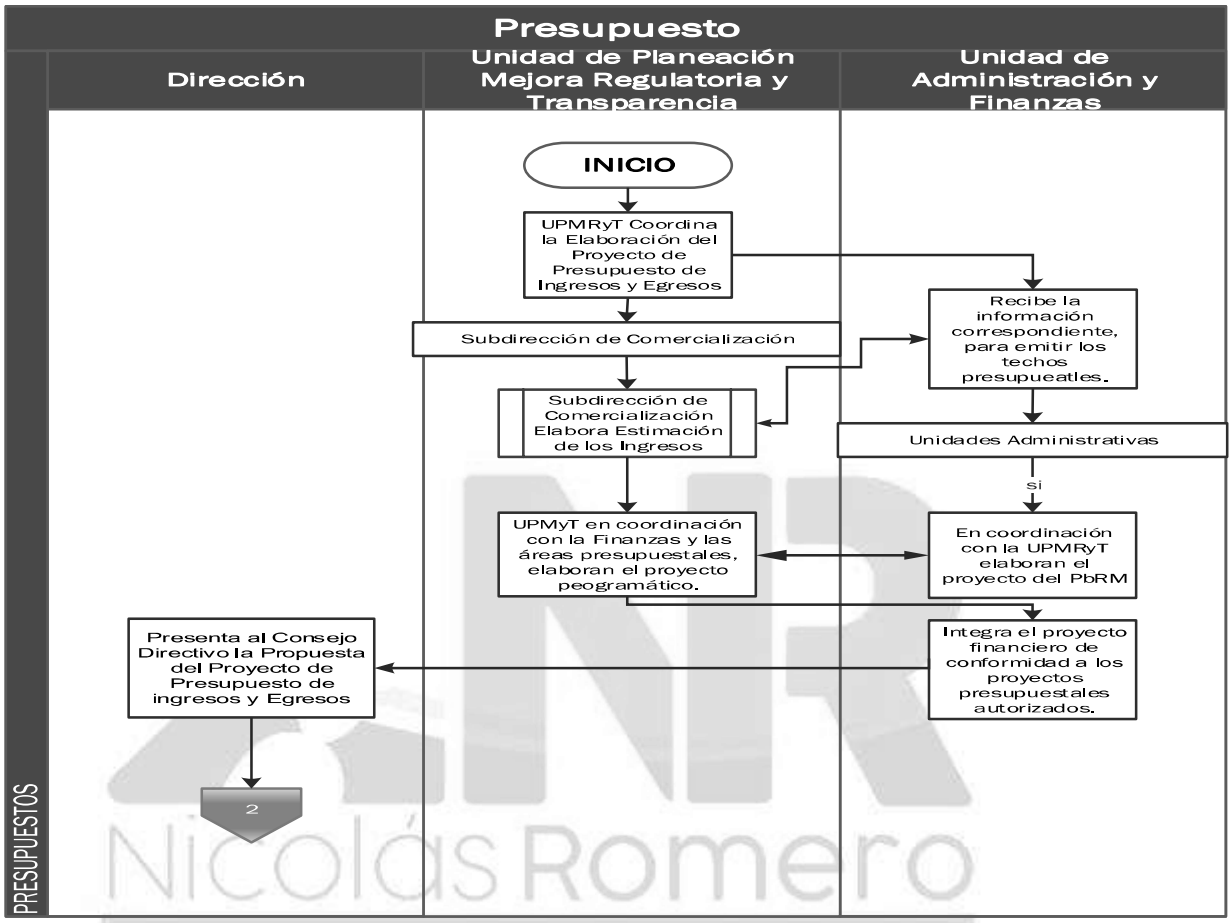
El presupuesto de ingresos y egresos deberá ser elaborado en los formatos externos indicados por el OSFEM y conforme a lo dispuesto por la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.

El presupuesto autorizado por el Consejo de Administración del Organismo deberá ser presentado al OSFEM antes del día 25 de febrero del ejercicio en cuestión.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Coordina con la Subdirección de Administración y Finanzas y las áreas administrativas del Organismo, la estructura programática y proyectos presupuestales del ejercicio fiscal siguiente, integrado en el Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño.
2	**Subdirección Comercial**	Estima los ingresos de gestión (Ingresos Propios), para el ejercicio fiscal siguiente.
3	**Subdirección de Administración y Finanzas.**	De conformidad con los lineamientos de política económica, el histórico presupuestal y, un análisis del presupuesto ejercido por áreas así como los ingresos estimados y el **anteproyecto del presupuesto** de Egresos; la Subdirección de Administración y Finanzas estima el techo presupuestal por dependencia y proyecto presupuestal.
4	**Unidades Administrativas**	De conformidad con los techos estimados, se elaboran en coordinación con la UPMRyT el anteproyecto del Presupuesto basado a Resultados del área presupuestal respectiva, para el Ejercicio Fiscal Correspondiente.
5	**Subdirección de Administración y Finanzas.**	Integra los montos y documentos que integran el Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos que presentará la Dirección a Consejo.
6	**Director**	Presenta ante el consejo Directivo el Proyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal siguiente. Se emite acta de la junta del consejo directivo, con la aprobación correspondiente.
7	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**	Coordina con la Subdirección de Administración y Finanzas y las áreas administrativas del Organismo el Presupuesto definitivo Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal.
8	**Subdirección de Administración y Finanzas.**	De conformidad con lineamientos correspondientes para la entrega del presupuesto de ingresos y egresos del año siguiente, realiza la integración y documentación del Presupuesto Definitivo de conformidad a la normatividad correspondiente.
9	**Dirección**	Presenta ante el consejo Directivo el Presupuesto Definitivo para el ejercicio fiscal siguiente. Se emite acta de la junta del consejo directivo, con la aprobación correspondiente.
10	**Subdirección de Administración y Finanzas.**	De conformidad con los lineamientos correspondientes emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México OSFEM, se realiza la entrega del Presupuesto Definitivo con apego a la normatividad correspondiente.
11	**Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia. Y Subdirección de Administración y Finanzas.**	Dan a conocer a la Áreas Presupuestales los programas, proyectos, Metas e Indicadores autorizados así como el Presupuesto de Egresos Definitivo para el Ejercicio Fiscal Correspondiente.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No aplica.

XLV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS.

1. OBJETIVO.

Aplicar metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo el registro adecuado de las operaciones contables referente a los ingresos.

2. ALCANCE.

- Alcance. Aplica sólo para Operaciones de ingresos.
- Campo de Aplicación. Aplica únicamente al área de ingresos.
- Subdirección de Administración y Finanzas, Jefatura de Ingresos y Egresos

3. REFERENCIA.

- Código Financiero del Estado de México
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

El Departamento de Contabilidad.

I. Establecer e implementar el sistema y los procedimientos para llevar a cabo la contabilidad financiera, presupuestal y patrimonial del Organismo;

II. Integrar y resguardar la documentación comprobatoria de los registros, controles contables y presupuestales, para la integración de los informes financieros mensuales, la cuenta pública anual y demás a que esté obligado el Organismo conforme a la normatividad vigente;

III. Integrar y elaborar el presupuesto de Ingresos y Egresos que concentre los programas, planes y metas que ejerzan las Dependencias Administrativas correspondientes a cada año fiscal;

5. DEFINICIONES.

Ingresos Públicos: Son los recursos que obtiene el Organismo por concepto de, derechos, productos y aprovechamientos; ingresos derivados de la venta de bienes y servicios; e ingresos por financiamiento interno y externo.

6. INSUMOS.

- Presupuesto de Ingresos
- Ley de Ingresos

7. RESULTADOS.

- Avance Presupuestal de Ingresos

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Presupuesto
- Presupuesto Basado a Resultados

9. POLÍTICAS.

Siempre validar que los Boucher y fichas de depósito coincidan con el estado de cuenta

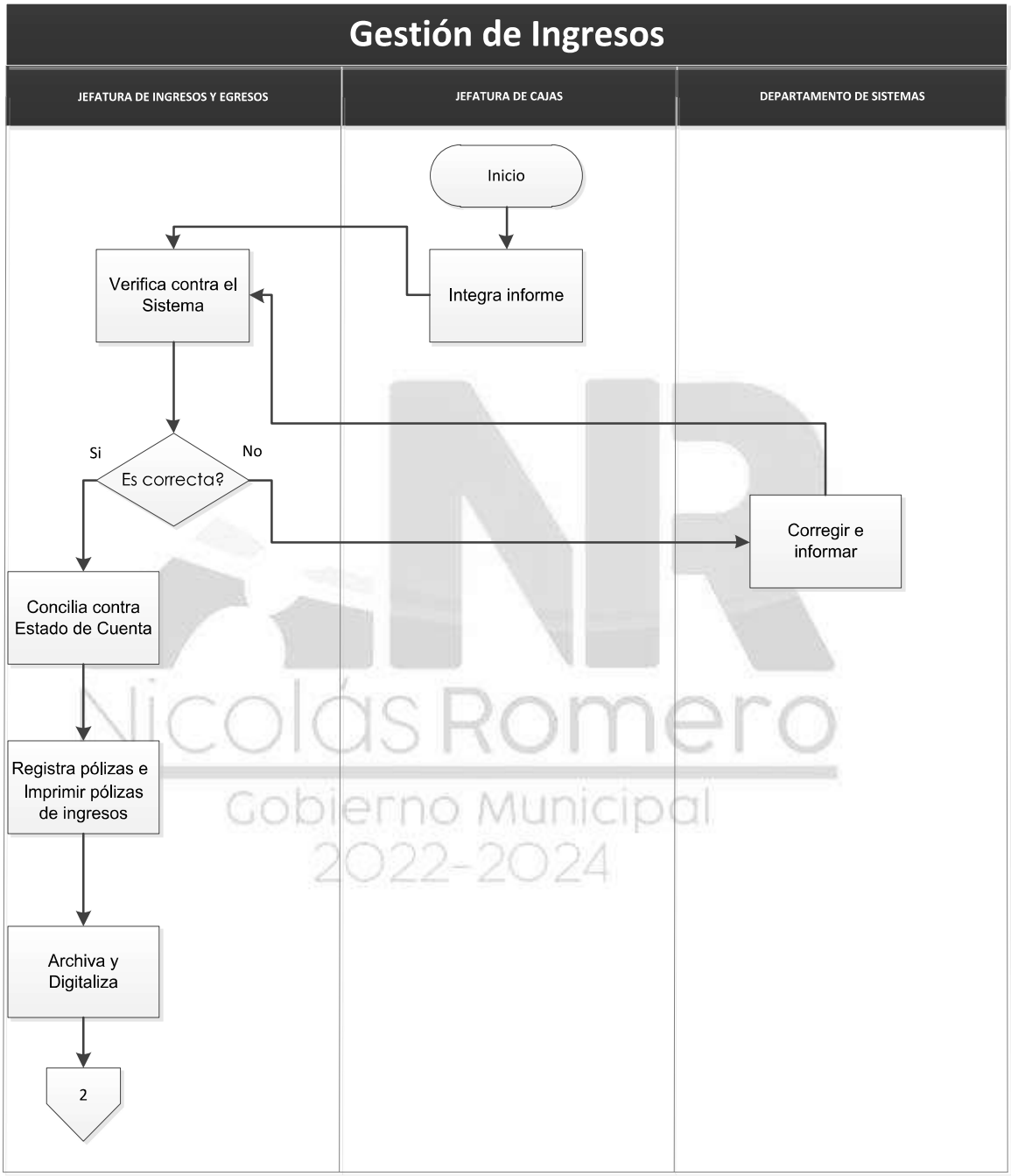
Los estados de cuenta son entregados a la Jefatura de ingresos y egresos por parte de la Coordinación Administrativa, de forma mensual.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**JEFATURA DE CAJA**	Integra informe.
2	**JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS**	Recibe informe, verifica el sistema de Cobro Electrónico, e identifica errores.
3	**JEFATURA DE CAJA**	Recibe las correcciones, y realiza modificaciones.
4	**JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS**	Concilia contra Estado de cuenta, emite reporte general de caja y elabora póliza en Excel, posteriormente las registra en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.
5	**JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS**	Integra expediente, envía a firma y revisión, una vez aprobado archiva y digitaliza la información para emitir reporte de ingresos mensual.

Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XLVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EGRESOS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo el registro adecuado de las operaciones contables referente a los egresos

2. ALCANCE.

Aplica sólo para Operaciones de egresos, en todos los conceptos y rubros

3. REFERENCIA.

- Código Financiero del Estado de México
- Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Manual de Contabilidad del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

El Departamento de Contabilidad.

I. Establecer e implementar el sistema y los procedimientos para llevar a cabo la contabilidad financiera, presupuestal y patrimonial del Organismo;
II. Integrar y resguardar la documentación comprobatoria de los registros, controles contables y presupuestales, para la integración de los informes financieros mensuales, la cuenta pública anual y demás a que esté obligado el Organismo conforme a la normatividad vigente;
III. Integrar y elaborar el presupuesto de Ingresos y Egresos que concentre los programas, planes y metas que ejerzan las Dependencias Administrativas correspondientes a cada año fiscal;

5. DEFINICIONES.

Egresos Públicos: Son los recursos que ejerce el Organismo por concepto de, gasto social e inversión pública, focalizado en el cumplimiento de las atribuciones del Organismo.

6. INSUMOS.

- Presupuesto de Egresos

7. RESULTADOS.

- Avance Presupuestal de Egresos

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Presupuesto
- Presupuesto Basado a Resultados

9. POLÍTICAS.

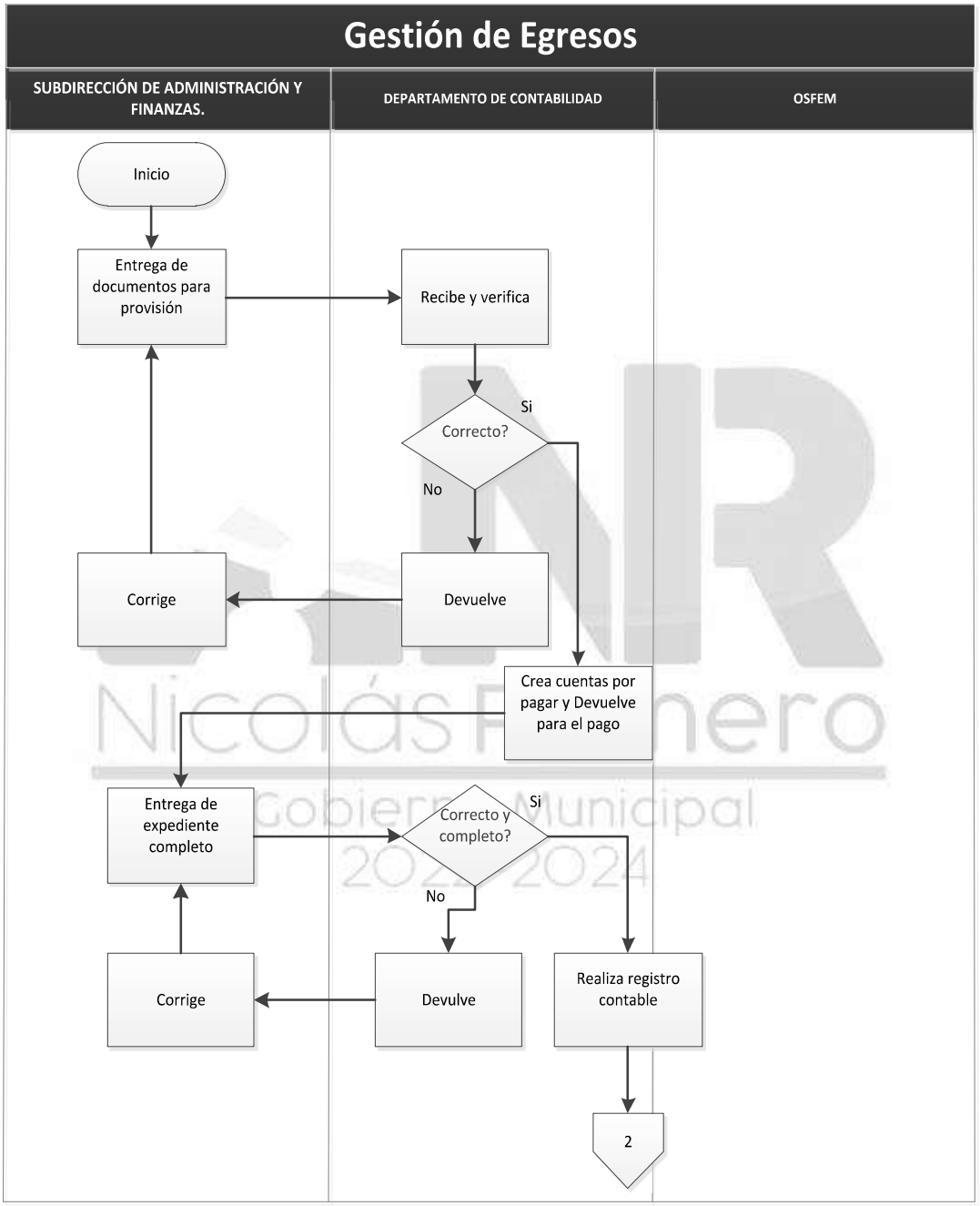
En caso de observaciones por parte del OSFEM se remiten al área correspondiente para su solventación. Una vez hecha la solventación, se tiene que remitir al OSFEM del mismo modo que la entrega del informe mensual.

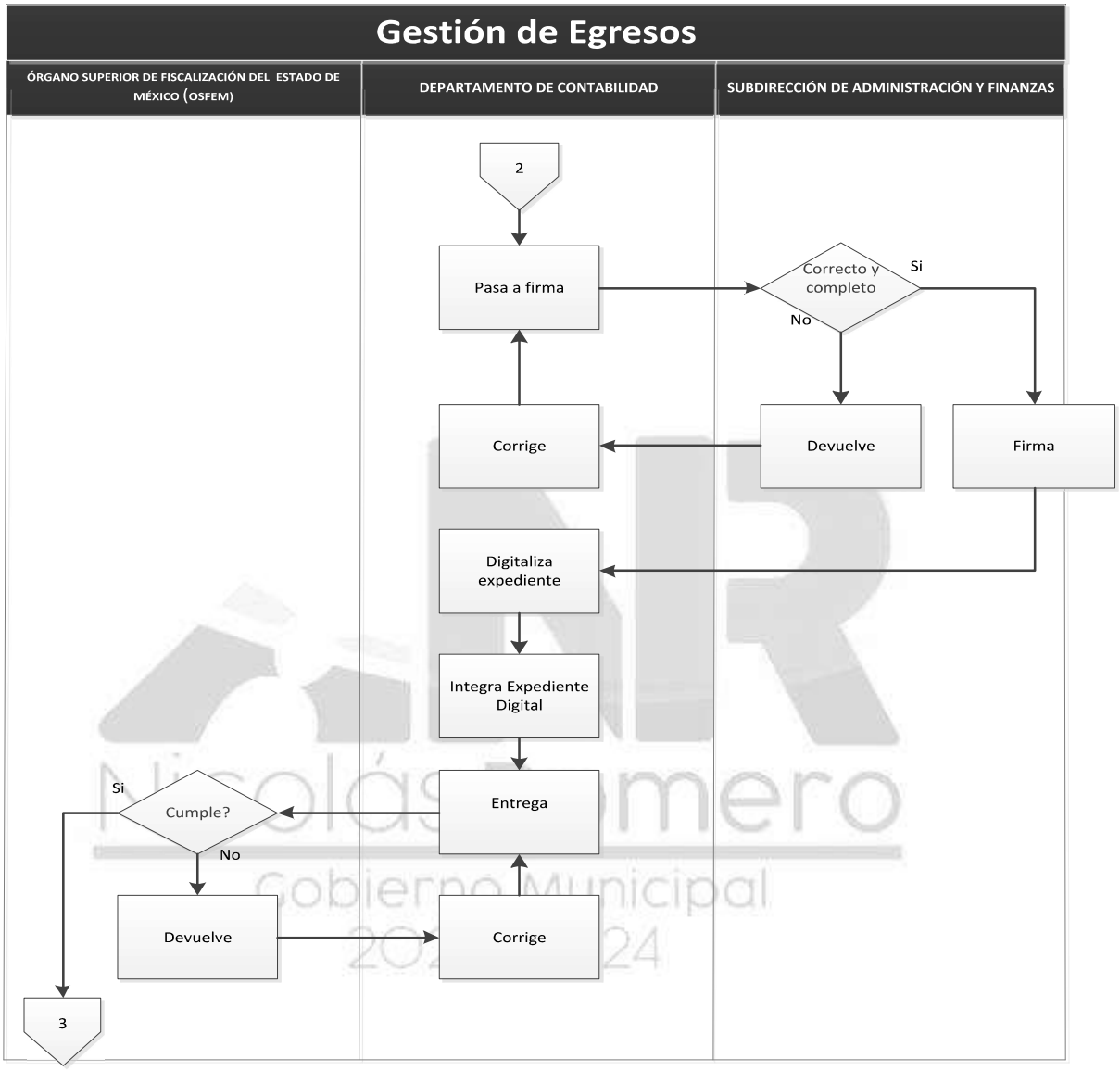
· Para la entrega del informe al OSFEM, se cuenta con un calendario de obligaciones periódicas de todas las Entidades fiscalizadas. (Documento externo).

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**	Entrega documentos para provisión
2	**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**	Recibe, verifica si la información es correcta, si no es así la devuelve para que esta sea corregida
3	**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**	Crea cuentas por pagar y devuelve para el pago
4	**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**	Entrega expediente completo para que realicen los registros contables
5	**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**	Pasa a revisión y a firma
6	**SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**	Firma
7	**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**	Digitaliza expediente, integra expediente digital y envía información al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
8	**OSFEM**	Recibe expediente digital

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

XLVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Padrón de Usuarios.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo la actualización y regularización del padrón de usuarios.

2. ALCANCE.

- Subdirección de Comercialización.
- Departamento de Atención a Usuarios.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Código Financiero Del Estado De México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- La Ley De Agua Del Estado De México y Municipios.
- Ley De Ingresos De Los Municipios del Estado De México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero.
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado Para La Prestación De Los Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento Del Municipio De Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Subdirección de Comercialización.

Actualizar el Padrón de Usuarios del Organismo.

Departamento de Atención a Usuarios.

Elaborar y actualizar el padrón de usuarios

5. DEFINICIONES.

Padrón: El concepto suele utilizarse para hacer referencia al registro en el que se encuentran inscritos los ciudadanos habilitados para participar en elecciones.

Usuario: Se considera usuarios a quienes hacen uso o son destinatarios finales de servicios públicos. Y son titulares de la toma de agua.

6. INSUMOS.

- Toma de Agua Contratada e Instalada.

7. RESULTADOS.

- Registro y alta de un nuevo usuario en el padrón.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Toma de Agua Instalada
- Instalación de Medidores
- Derivaciones de Toma de Agua
- Aclaraciones

9. POLÍTICAS.

La identificación de tomas o usuarios del padrón, se basa en un número de cuenta único registrado en el Sistema Comercial

A través de las inspecciones, el Organismo se asegura de contar con la capacidad para cumplir con los requerimientos del usuario y estar en condiciones de integrarlo al padrón y proporcionarle el servicio de agua potable. En ningún caso se permite el alta de un usuario cuando la inspección arroja un fallo negativo.

Se considera una SALIDA NO CONFORME, la instalación de una toma que no cumpla con los requisitos del usuario, en cuyo caso, se identifica mediante el número de cuenta asignado al usuario en el padrón del Sistema Comercial. Ante esta situación, se lleva a cabo un análisis de las causas que originaron la situación y se toman las acciones correspondientes para subsanar el problema, todo ello, según el procedimiento de Hallazgos y Acciones.

Tomas Omisas.

Se pueden identificar a partir de denuncias de parte de otros usuarios, así como de recorridos del personal del Organismo dentro de sus propias funciones:

Lectura y Aclaración, Inspecciones, Instalación de Toma.

En caso de detección de tomas omisas / clandestinas, e procede conforme al proceso de fiscalización.

Propiedad de Usuario:

Se entiende para este proceso como propiedad del usuario, la documentación proporcionada para cualquier trámite comercial ante el Organismo, así como sus datos registrados.

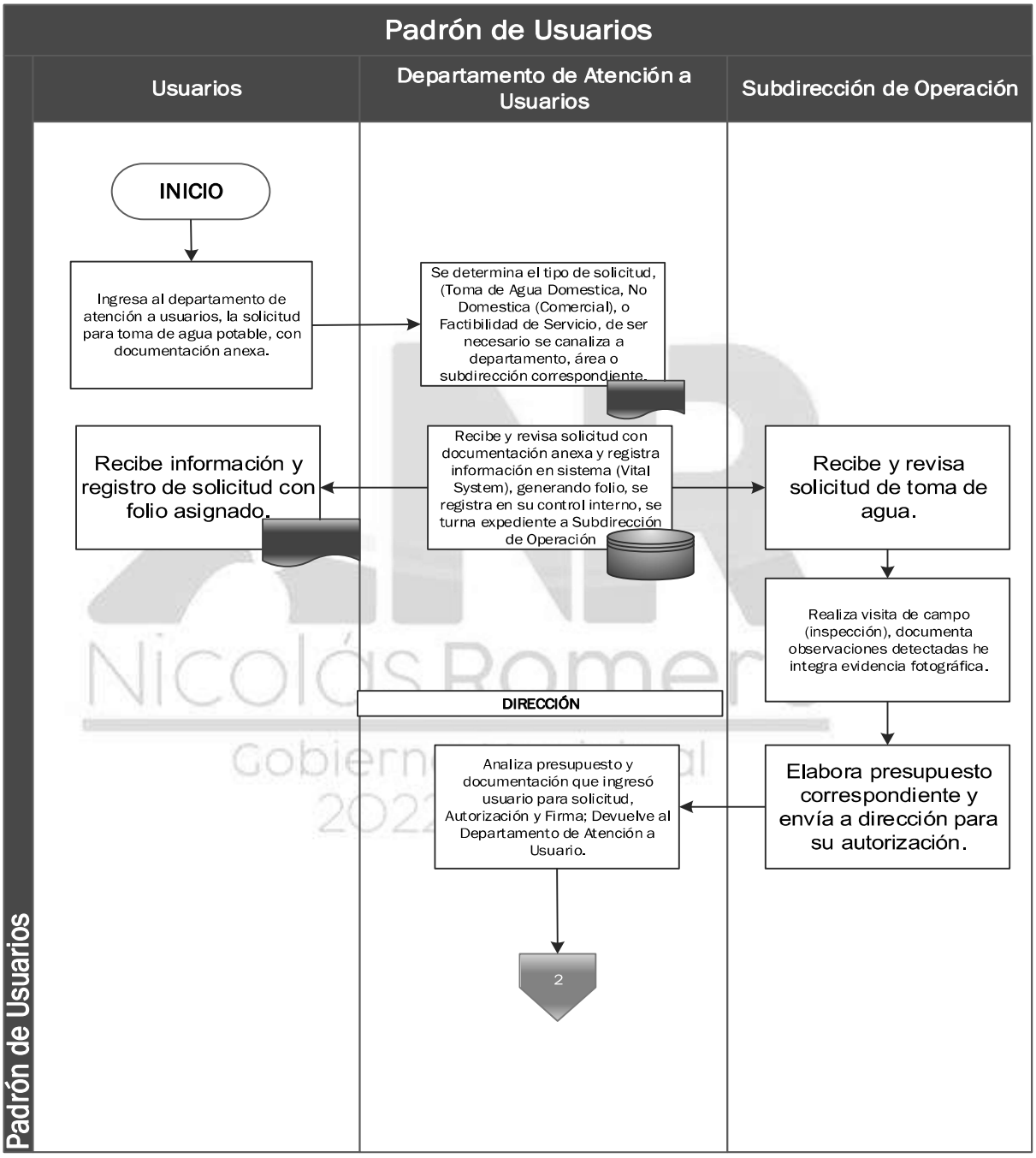
La propiedad del usuario, se resguarda y preserva mediante la digitalización de sus documentos e integración de los mismos en la base de datos del Sistema Comercial. En caso de cualquier pérdida o acceso no autorizado a la información, el Organismo informa de inmediato al usuario afectado, y toma las acciones que correspondan según lo marca el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

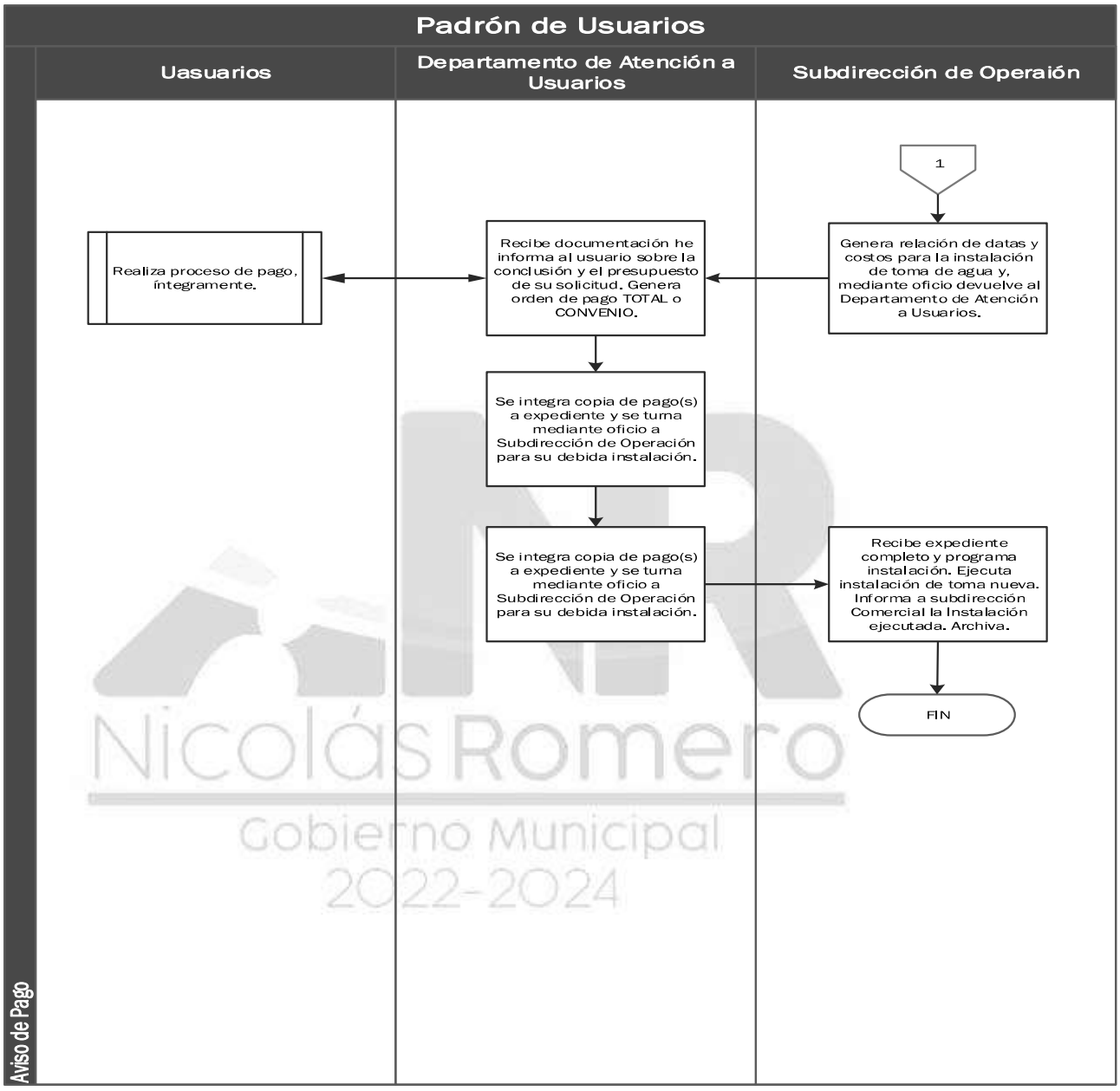
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Ingresa al departamento de atención a usuarios, la solicitud para toma de agua potable, con documentación anexa.
2	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Se determina el tipo de solicitud, (Toma de Agua Domestica, No Domestica (Comercial), o Factibilidad de Servicio, de ser necesario se canaliza a departamento, área o subdirección correspondiente.
3	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Recibe y revisa solicitud con documentación anexa y registra información en sistema (Vital System), generando folio, se registra en su control interno, se turna expediente a Subdirección de Operación para que realice la correspondiente inspección física; de manera interna se digitaliza para integrar expediente.
4	**USUARIO**	Recibe información y registro de solicitud con folio asignado.
5	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe y revisa solicitud de toma de agua.
6	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Realiza visita de campo (inspección), documenta observaciones detectadas he integra evidencia fotográfica.
7	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Elabora presupuesto correspondiente y envía a dirección para su autorización.
8	**DIRECCIÓN**	Analiza presupuesto y documentación que ingresó usuario para solicitud, Autorización y Firma; Devuelve al Departamento de Atención a Usuario.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
9	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Genera relación de datas y costos para la instalación de toma de agua y, mediante oficio devuelve al Departamento de Atención a Usuarios.
10	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Recibe documentación he informa al usuario sobre la conclusión y el presupuesto de su solicitud. Genera orden de pago TOTAL o CONVENIO.
11	**USUARIO**	Realiza proceso de pago, íntegramente.
12	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Se integra copia de pago(s) a expediente y se turna mediante oficio a Subdirección de Operación para su debida instalación.
13	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Integra expediente, canaliza información de usuario nuevo al Departamento de Lectura y Facturación para proceso de aviso de pago. Archiva.
14	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Recibe expediente completo y programa instalación.
15	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Ejecuta instalación de toma nueva.
16	**SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN**	Informa a subdirección Comercial la Instalación ejecutada. Archiva.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





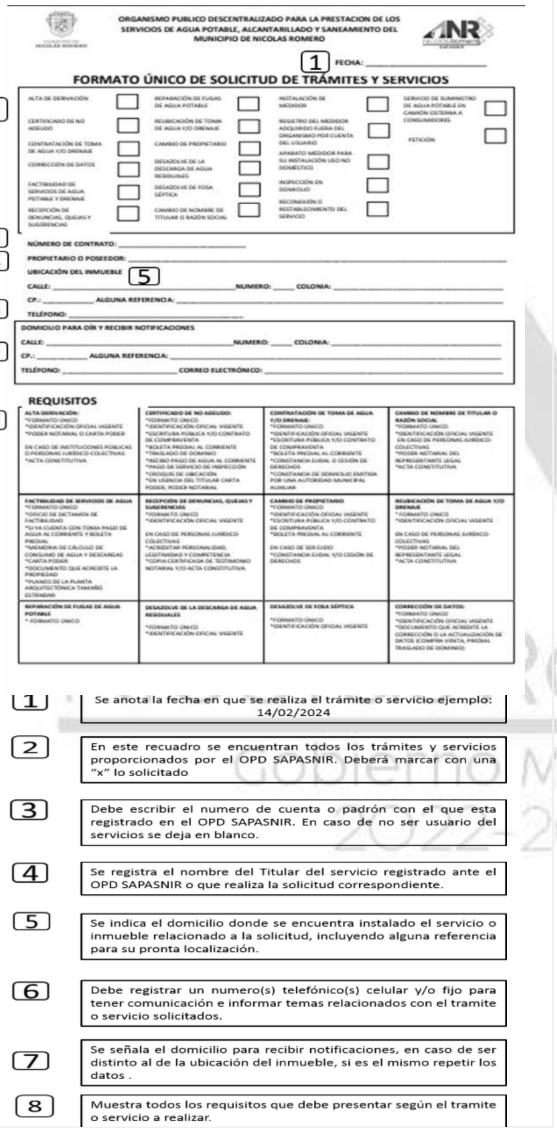
Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS Y E INSTRUCTIVOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

1 FECHA: _____

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

2

ALTA DE DERIVACIÓN ☐	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE ☐	INSTALACIÓN DE MEDIDOR ☐	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES ☐
CERTIFICADO DE NO ADEUDO ☐	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO ☐	PETICIÓN ☐
CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE ☐	CAMBIO DE PROPIETARIO ☐	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO ☐	
CORRECCIÓN DE DATOS ☐	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES ☐	INSPECCIÓN EN DOMICILIO ☐	
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE ☐	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA ☐	RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ☐	
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL ☐		

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

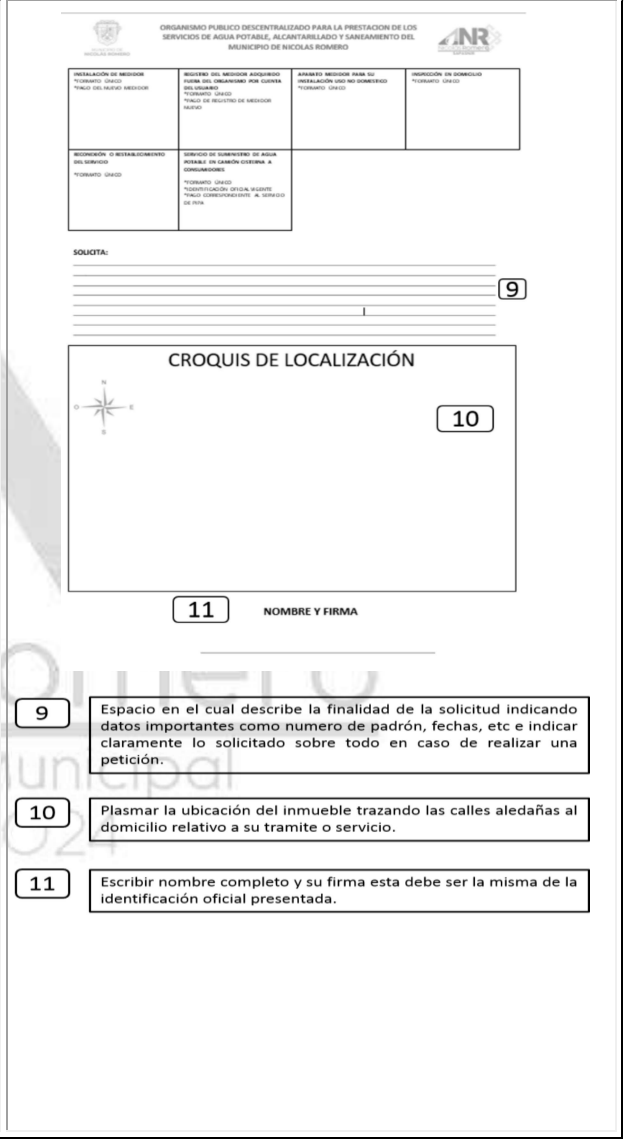
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN USUFRUCTO DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA JUDICIAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *FORMATO ÚNICO *CROQUIS DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTÁNDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CESIÓN *CONSTANCIA JUDICIAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE * FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA-VENTA, PREDIAL, TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *TALÓ DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *TALÓ DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *TALÓN CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

GOBIERNO Municipal 2022-2024

XLVIII) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACLARACIONES.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender al usuario para identificar sus requerimientos y, en su caso, dar seguimiento y resolución oportuna a los mismos, o bien, canalizarlo hacia los procesos o áreas que competan.

2. ALCANCE.

Subdirección de Comercialización mediante el Departamento de Atención a Usuarios.

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- La Ley de Agua del Estado de México y Municipios.
- Ley De Ingresos de los Municipios del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero.
- Reglamento Orgánico Del Organismo Público Descentralizado Para La Prestación De Los Servicios De Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento Del Municipio De Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Subdirección de Comercialización.

Actualizar el Padrón de Usuarios del Organismo.

Departamento de Atención a Usuarios.

Elaborar y actualizar el padrón de usuarios

5. DEFINICIONES.

Aclaración: Es la atención que realiza el Organismo Público a las quejas y necesidades de los usuarios de los servicios que presta el Organismo.

Padrón: El concepto suele utilizarse para hacer referencia al registro en el que se encuentran inscritos los ciudadanos habilitados para participar en elecciones.
Usuario: Se considera usuarios a quienes hacen uso o son destinatarios finales de servicios públicos. Y son titulares de la toma de agua.

6. INSUMOS.

- Solicitud de Servicio.

7. RESULTADOS.

- Registro y alta de un nuevo usuario en el padrón.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Toma de Agua Instalada
- Instalación de Medidores
- Derivaciones de Toma de Agua

9. POLÍTICAS.

Diariamente se lleva a cabo la revisión/ supervisión de las operaciones realizadas en el área, a saber: movimientos al padrón, aplicación de descuentos, cambios en las lecturas, etc., de manera aleatoria.

ATENCIÓN AL USUARIO.

Al usuario se le debe atender con amabilidad y cortesía en todo momento.

Se le debe proporcionar al usuario toda la información que requiera y/o sea necesaria para su entera satisfacción.

Todo usuario debe ser atendido de acuerdo con su turno de llegada.

El tiempo de atención al usuario en el primer contacto no debe ser mayor a 10 minutos, terminado el mismo, si el asunto no está resuelto, se debe escalar al usuario con el Jefe del Área o el Subdirector Comercial.

Entenderemos como SERVICIO NO CONFORME en el presente procedimiento, el incumplimiento a los requerimientos del usuario que no contravengan los legales o reglamentarios aplicables, y en cuyo caso, se identificará a través del número de cuenta del usuario.

El servicio no conforme puede ser liberado siempre y cuando el usuario esté de acuerdo o bien, a través de la Subdirectora Comercial o el Director. Cuando se detecte una recurrencia en el Servicio No Conforme, se deberá analizar conforme lo establece el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

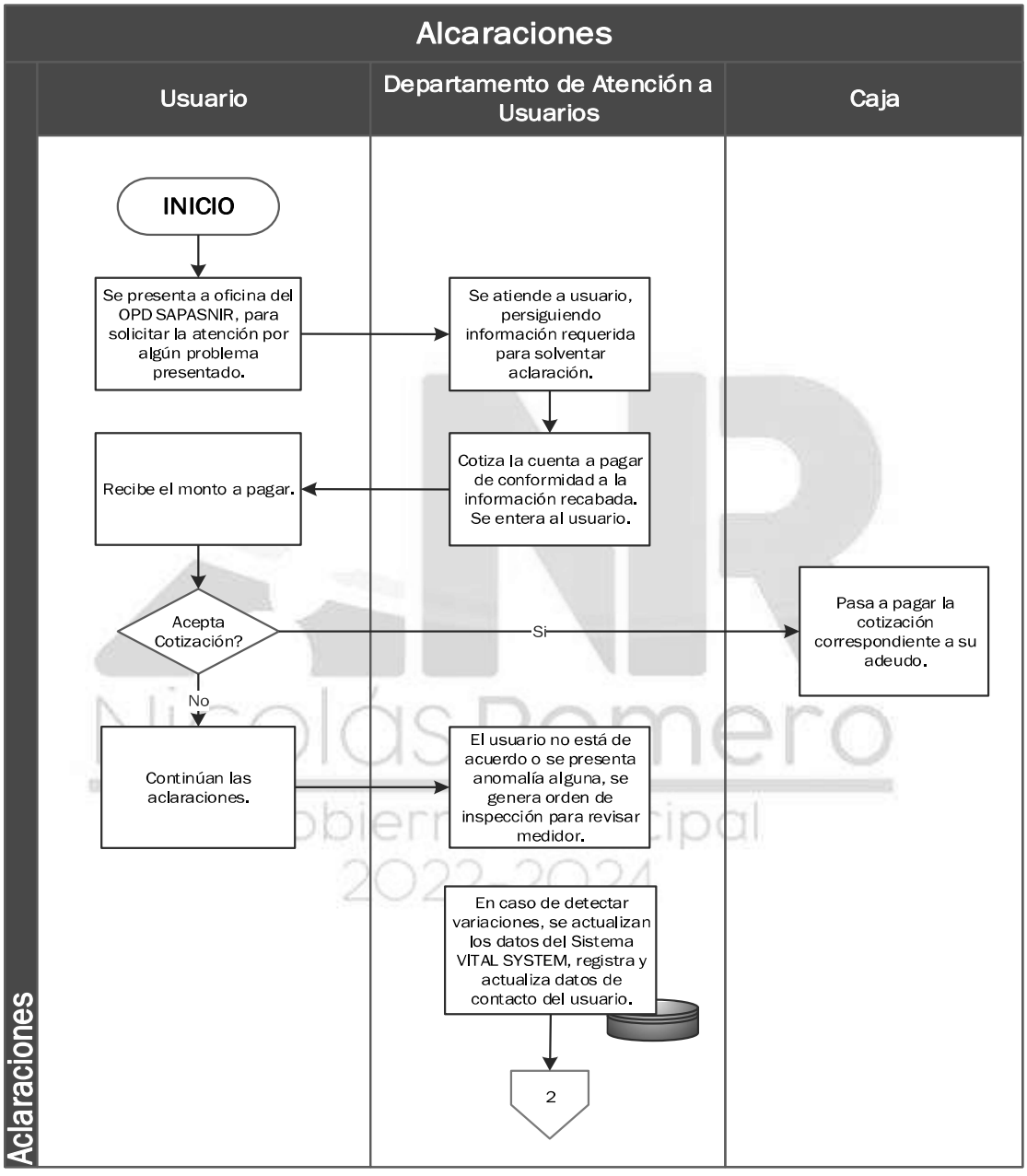
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

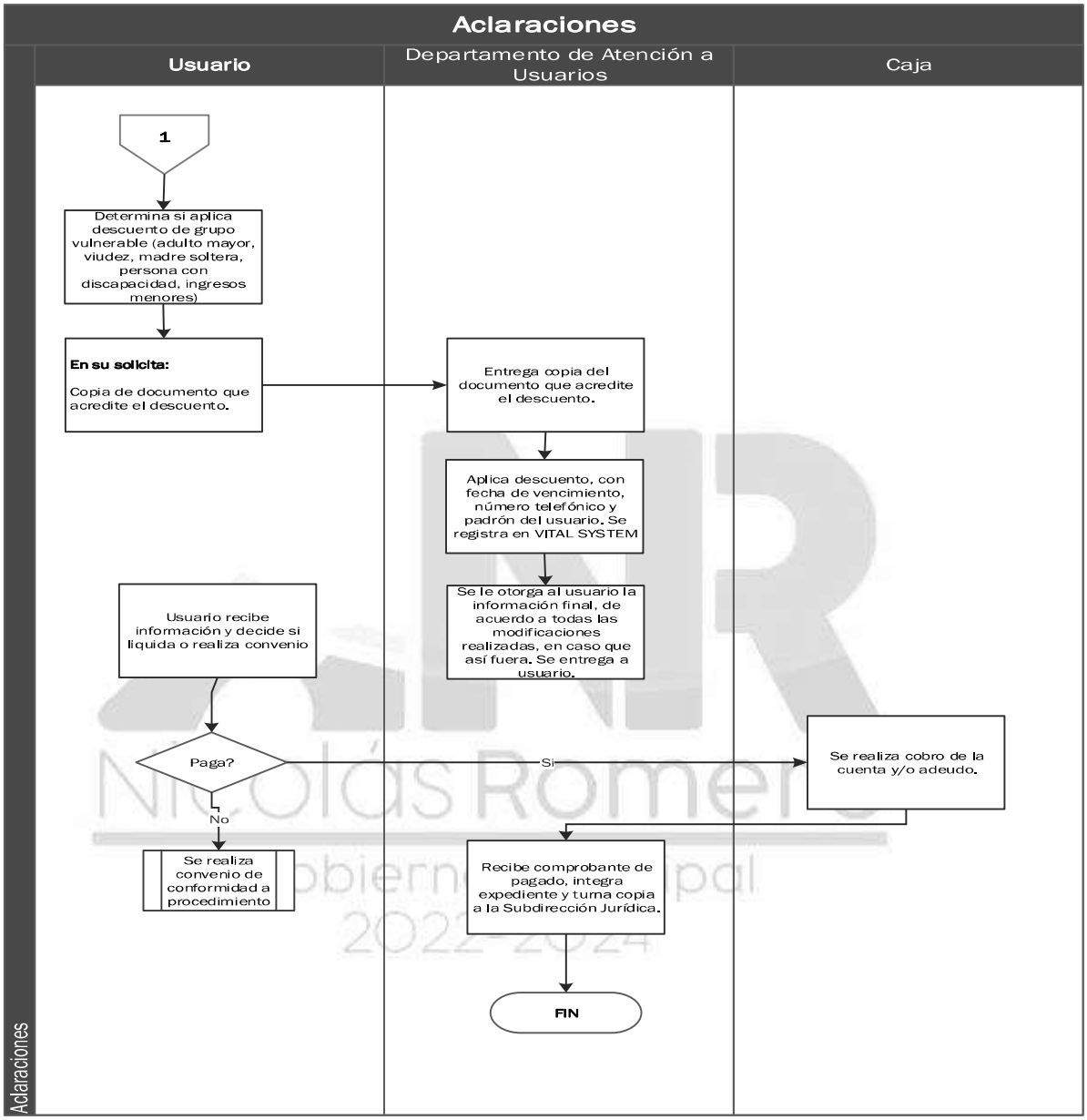
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**USUARIO**	Se presenta en oficina del OPD SAPASNIR para solicitar la aclaración que en su caso demande su recibo.
2	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Recibe solicitud de aclaración, persona que atiende solicita información a las áreas correspondientes a fin de solventar la aclaración.
3	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Cotiza cuenta al usuario, con el monto a pagar de acuerdo a la información que recibida.
4	**USUARIO**	Recibe el monto a pagar. Si usuario está de acuerdo pasa a caja a liquidar la cuenta, de lo contrario, continua con la aclaración.
5	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Identifica el trámite, si el usuario no está de acuerdo o presenta alguna anomalía, genera inspección para revisar su medidor y determinar origen de la falla.
6	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Se actualizan los datos, en sistema VITAL SYSTEM y se le da la información al usuario en dado caso que así lo requiera (inspección).
7	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Registra y actualiza datos de contacto del usuario.
8	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Determina sí aplica descuento de grupo vulnerable (adulto mayor, viudez, madre soltera, persona con discapacidad, ingresos menores)
9	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	En su casi solicita: Copia del documento que acredite el descuento
10	**USUARIO**	Entrega copia del documento que acredita el descuento solicitado.
11	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Aplica descuento, con fecha de vencimiento, número telefónico y padrón del usuario. Se registra en VITAL SYSTEM

#	ÁREA	ACTIVIDAD
12	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Se le da al usuario la información final, de acuerdo a todas las modificaciones realizadas, en caso de que así fuera.
13	**USUARIO**	Recibe información decide liquidar y/o realizar convenio.
14	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Si el usuario decide hacer convenio, aclarador recaba información del usuario. Si es necesaria prorroga, solicita firma a servidores públicos autorizados. Entrega copia de convenio firmado a la Subdirección Jurídica. Entrega copia de convenio firmado a usuario.
15	**USUARIO**	Recibo copia de convenio firmado y realiza el pago en la caja del OPD SAPASNIR, y entrega recibo de pago
16	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS**	Recibe comprobante de pago, integra expediente y turna copia a la Subdirección de Jurídica.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



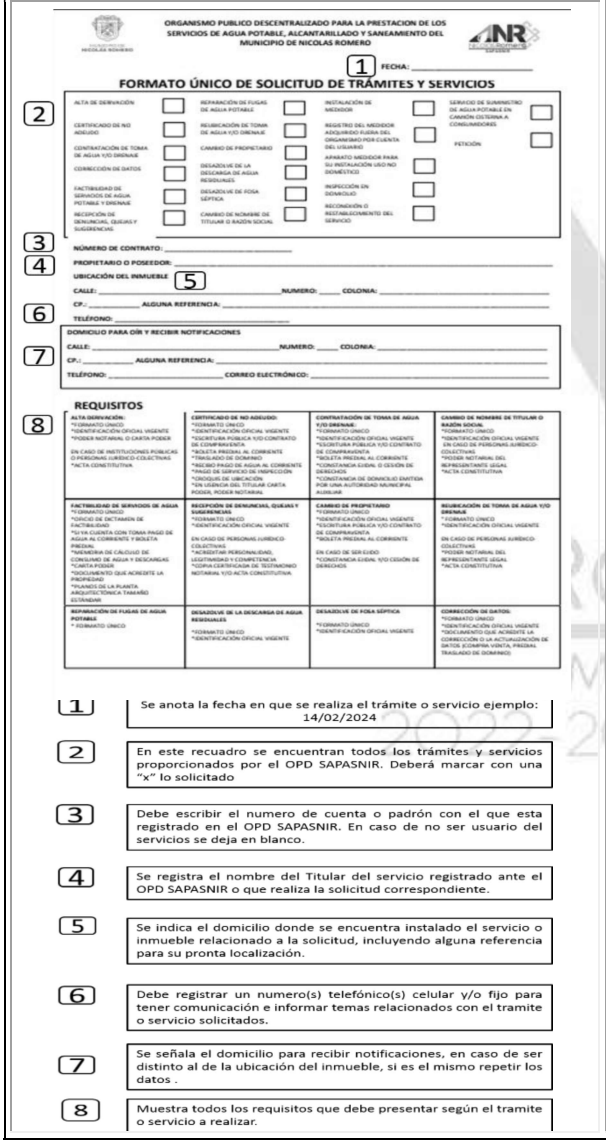

Aclaraciones
Usuario
Departamento de Atención a Usuarios
Caja
1
Determina si aplica descuento de grupo vulnerable (adulto mayor, viudez, madre soltera, persona con discapacidad, ingresos menores)
En su solicita:
Copia de documento que acredite el descuento.
Entrega copia del documento que acredite el descuento.
Aplica descuento, con fecha de vencimiento, número telefónico y padrón del usuario. Se registra en VITAL SYSTEM
Se le otorga al usuario la información final, de acuerdo a todas las modificaciones realizadas, en caso que así fuera. Se entrega a usuario.
Usuario recibe información y decide si liquida o realiza convenio
Paga?
Si
No
Se realiza cobro de la cuenta y/o adeudo.
Se realiza convenio de conformidad a procedimiento
Recibe comprobante de pagado, integra expediente y turna copia a la Subdirección Jurídica.
FIN
Aclaraciones

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS.

Formato único de solicitud de trámites y servicios SAP. 231



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS

1 FECHA: _____

2 ALTA DE DERIVACIÓN; REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE; INSTALACIÓN DE MEDIDOR; SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES; CERTIFICADO DE NO ADEUDO; REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE; REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO; PETICIÓN; CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE; CAMBIO DE PROPIETARIO; APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMÉSTICO; CORRECCIÓN DE DATOS; DESALOJE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES; INSPECCIÓN EN DOMICILIO; FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE; DESALOJE DE FOSA SÉPTICA; RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO; RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS; CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL

3 NÚMERO DE CONTRATO: _____

4 PROPIETARIO O POSEEDOR: _____

UBICACIÓN DEL INMUEBLE 5

CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

6 CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____

7 DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

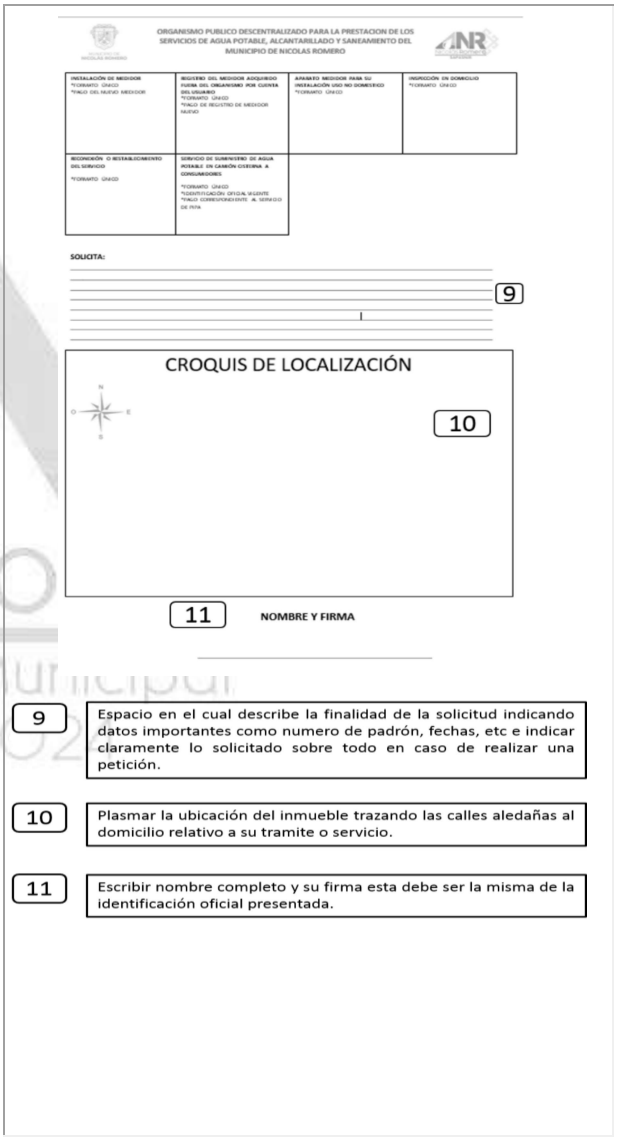
CALLE: _____ NUMERO: ____ COLONIA: _____

CP.: _____ ALGUNA REFERENCIA: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

8 REQUISITOS

ALTA DERIVACIÓN: *1 FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PODER NOTARIAL O CARTA PODER EN CASO DE INSTITUCIONES PÚBLICAS O PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACTA CONSTITUTIVA	CERTIFICADO DE NO ADEUDO: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *TRASLADO DE DOMINIO *RECIBO PAGO DE AGUA AL CORRIENTE *PAGO DE SERVICIO DE INSPECCIÓN *CROQUIS DE UBICACIÓN *EN USENCIA DEL TITULAR CARTA PODER, PODER NOTARIAL	CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE *CONSTANCIA CUDAL O CESIÓN DE DERECHOS *CONSTANCIA DE DOMICILIO EMITIDA POR UNA AUTORIDAD MUNICIPAL AUXILIAR	CAMBIO DE NOMBRE DE TITULAR O RAZÓN SOCIAL: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *IDENTIFICACIÓN OFICIAL PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA *1 FORMATO ÚNICO *ORIGIO DE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD *SI YA CUENTA CON TOMA PAGO DE AGUA AL CORRIENTE Y BOLETA PREDIAL *MEMORIA DE CALCULO DE CONSUMO DE AGUA Y DESCARGAS *CARTA PODER *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD *PLANOS DE LA PLANTA ARQUITECTÓNICA TAMAÑO ESTANDAR	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *ACREDITAR PERSONALIDAD, LEGITIMIDAD Y COMPETENCIA *COPIA CERTIFICADA DE TESTIMONIO NOTARIAL Y/O ACTA CONSTITUTIVA	CAMBIO DE PROPIETARIO *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *ESCRITURA PÚBLICA Y/O CONTRATO DE COMPRAVENTA *BOLETA PREDIAL AL CORRIENTE EN CASO DE SER CUDAL *CONSTANCIA CUDAL Y/O CESIÓN DE DERECHOS	REUBICACIÓN DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE EN CASO DE PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS *PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL *ACTA CONSTITUTIVA
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE * FORMATO ÚNICO	DESAZOLVE DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUALES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	DESAZOLVE DE FOSA SÉPTICA *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE	CORRECCIÓN DE DATOS: *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *DOCUMENTO QUE ACREDITE LA CORRECCIÓN O LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS (COMPRA VENTA, PREDIAL TRASLADO DE DOMINIO)



ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO

INSTALACIÓN DE MEDIDOR *FORMATO ÚNICO *PAGO DEL NUEVO MEDIDOR	REGISTRO DEL MEDIDOR ADQUIRIDO FUERA DEL ORGANISMO POR CUENTA DEL USUARIO *FORMATO ÚNICO *PAGO DE REGISTRO DE MEDIDOR NUEVO	APARATO MEDIDOR PARA SU INSTALACIÓN USO NO DOMESTICO *FORMATO ÚNICO	INSPECCIÓN EN DOMICILIO *FORMATO ÚNICO
RECONEXIÓN O RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO *FORMATO ÚNICO	SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CAMIÓN CISTERNA A CONSUMIDORES *FORMATO ÚNICO *IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE *PAGO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE PIPA		

SOLICITA: 9

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

10

11 NOMBRE Y FIRMA

1	Se anota la fecha en que se realiza el trámite o servicio ejemplo: 14/02/2024
2	En este recuadro se encuentran todos los trámites y servicios proporcionados por el OPD SAPASNIR. Deberá marcar con una "x" lo solicitado
3	Debe escribir el numero de cuenta o padrón con el que esta registrado en el OPD SAPASNIR. En caso de no ser usuario del servicios se deja en blanco.
4	Se registra el nombre del Titular del servicio registrado ante el OPD SAPASNIR o que realiza la solicitud correspondiente.
5	Se indica el domicilio donde se encuentra instalado el servicio o inmueble relacionado a la solicitud, incluyendo alguna referencia para su pronta localización.
6	Debe registrar un numero(s) telefónico(s) celular y/o fijo para tener comunicación e informar temas relacionados con el tramite o servicio solicitados.
7	Se señala el domicilio para recibir notificaciones, en caso de ser distinto al de la ubicación del inmueble, si es el mismo repetir los datos .
8	Muestra todos los requisitos que debe presentar según el tramite o servicio a realizar.
9	Espacio en el cual describe la finalidad de la solicitud indicando datos importantes como numero de padrón, fechas, etc e indicar claramente lo solicitado sobre todo en caso de realizar una petición.
10	Plasmar la ubicación del inmueble trazando las calles aledañas al domicilio relativo a su tramite o servicio.
11	Escribir nombre completo y su firma esta debe ser la misma de la identificación oficial presentada.

XLIX) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DEPARTAMENTO JURÍDICO Y DE PROCEDIMIENTOS.

1. OBJETIVO.

Establecer una metodología efectiva, Eficaz y Económica que permita dar seguimiento y resolver cada uno del conflicto en contra del Organismo:

2. ALCANCE.

Asuntos relacionados con el adeudo y/o contrato de agua potable, alcantarillado y saneamiento

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

Del Titular de la Subdirección Jurídica

Proporcionar a la Dirección, así como a las demás áreas del Organismo, la asesoría, y asistencia jurídica necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones inherentes a la prestación de los servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de aguas residuales;

Representar al Organismo, en los procedimientos legales en los que sean o deba ser parte, aplicar las sanciones correspondientes por uso indebido o daño a la infraestructura del Organismo e informar oportunamente de las sanciones a su superior inmediato;

En el ámbito de su competencia atender de manera fundada y motivada las peticiones presentadas a ésa área por el usuario así como asesorar a las unidades administrativas para la atención de las solicitudes que reciban en sus respectivas áreas.

Informar a las unidades administrativas del Organismo de las reformas, abrogaciones o derogaciones de legislación y/o reglamentación en tiempo y forma que influyan en las funciones inherentes a la prestación de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

De la Jefatura Departamento Jurídico y de Procedimientos.

Asesorar jurídicamente en materia de su competencia, a las Unidades Administrativas del Organismo a petición de estás;

Elaborar y ejecutar los trámites promociones y cualquier tipo de actuación legal que sean necesarias para la defensa jurídica del Organismo, en los juicios administrativos, fiscales, contenciosos y de amparo en que sea parte.

Proponer la atención y seguimiento a las quejas presentadas contra el Organismo en materia de derechos humanos así como atender los requerimientos de diversas autoridades en esa materia;

Proponer la atención y seguimiento a las quejas presentadas contra el Organismo en materia de derechos humanos así como atender los requerimientos de diversas autoridades en esa materia;

De la Oficialía de Partes.

Proponer la atención y seguimiento a las quejas presentadas contra el Organismo en materia de derechos humanos así como atender los requerimientos de diversas autoridades en esa materia;

Dar seguimiento a las áreas que conforman el Organismo, respecto de la atención que brinden a las peticiones que les sean turnadas;

5. DEFINICIONES.

Procedimiento Jurídico: Es un conjunto de actuaciones que se desarrollan ante un órgano jurisdiccional o asimilado, en aquellos supuestos en que se lo habilita para desarrollar determinadas actividades que deberán ser objeto de posterior incorporación con forme a lo previsto legalmente.

6. INSUMOS.

- Oficio de queja.

7. RESULTADOS.

- Acuerdo de radicación
- Sanción conforme a derecho

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Atención a asuntos laborales y penales.

9. POLÍTICAS

Las contestaciones a los usuarios se deben realizar en un término no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de juzgados, se seguirán los lineamientos que éstos marquen en sus notificaciones.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

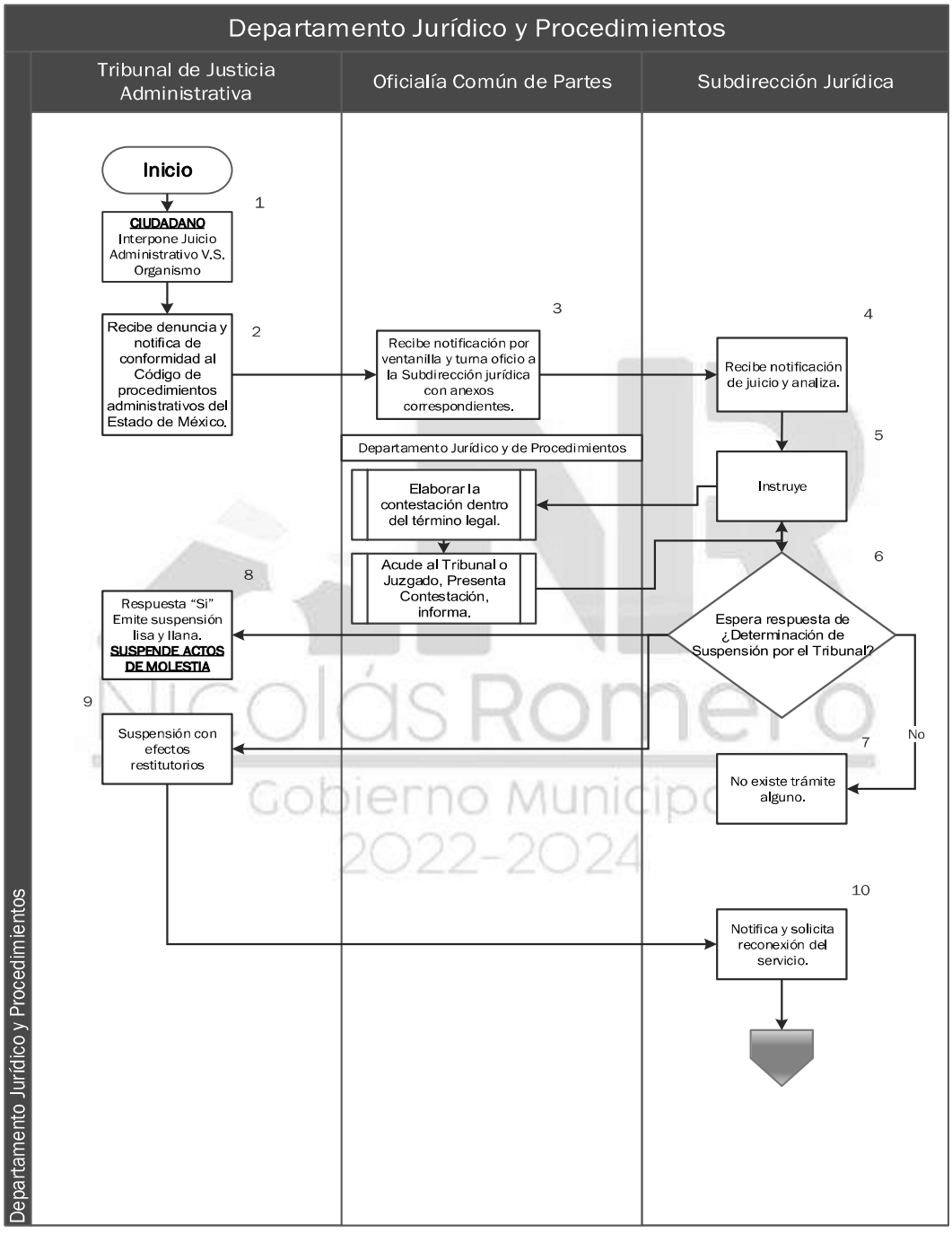
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Ciudadano**	Interpone Juicio Administrativo V.S. Organismo, en el Tribunal de Justicia Administrativa.
2	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Recibe denuncia y notifica al Organismo de conformidad al C.
3	**Oficialía de Partes**	Recibe notificación por ventanilla y turna oficio a la Subdirección Jurídica, con los anexos correspondientes.
4	**Subdirección Jurídica**	Recibe notificación de juicio y analiza.
5	**Subdirección Jurídica**	Instruye al Titular del Departamento Jurídico y de Procedimientos, elaborar la contestación dentro del término legal.
6	**Departamento Jurídico y de Procedimientos**	El Titular del Departamento Jurídico y de Procedimientos acude al Tribunal o Juzgado respectivo a presentar la contestación a la acción procesal.
7	**Subdirección Jurídica**	Espera respuesta de “Determinación de Suspensión por el Tribunal”
8	**Subdirección Jurídica**	Respuesta “No” En el organismo no existe trámite.
9	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Respuesta “Si” Emite suspensión lisa y llana. Suspende actos de molestia.
10	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Respuesta “Si” Suspensión con efectos restitutorios.

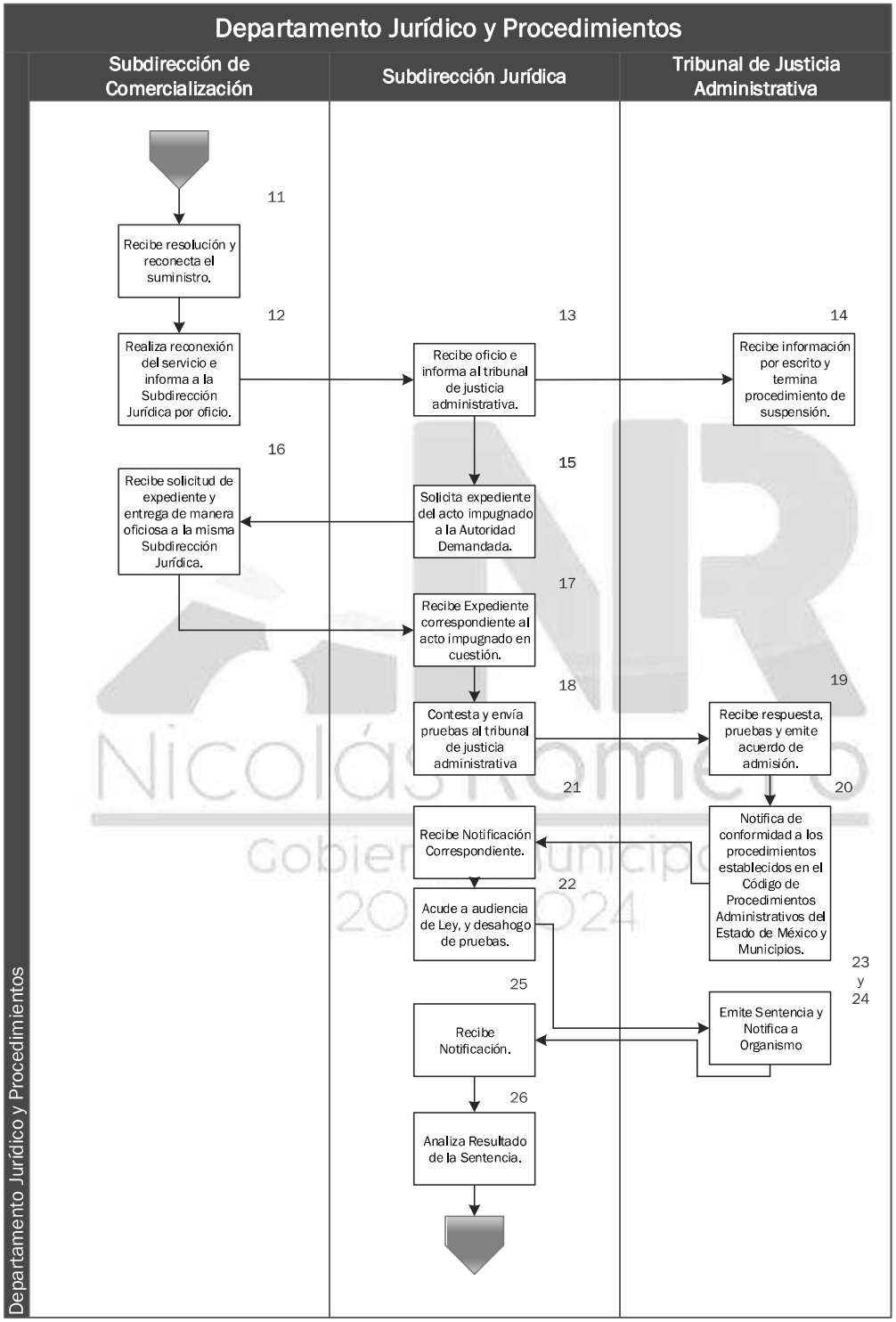
#	ÁREA	ACTIVIDAD
11	**Subdirección Jurídica**	Notifica suspensión y solicita reconexión del servicio.
12	**Subdirección de Comercialización**	Recibe suspensión y solicita reconexión del servicio.
13	**Subdirección de Comercialización**	Realiza reconexión del servicio e informa a la Subdirección Jurídica por oficio.
14	**Subdirección Jurídica**	Recibe oficio e informa al tribunal de justicia administrativa.
15	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Recibe información por escrito y termina procedimiento de suspensión.
16	**Subdirección Jurídica**	Solicita expediente del acto impugnado a la Autoridad Demandada.
17	**Autoridad Demandada**	Recibe solicitud de expediente y entrega de manera oficiosa a la misma Subdirección Jurídica.
18	**Subdirección Jurídica**	Recibe Expediente correspondiente al acto impugnado en cuestión.
19	**Subdirección Jurídica**	Contesta y envía pruebas al tribunal de justicia administrativa
20	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Recibe respuesta, pruebas y emite acuerdo de admisión.
21	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Notifica de conformidad a los procedimientos establecidos en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
22	**Subdirección Jurídica**	Recibe notificación correspondiente.
23	**Subdirección Jurídica**	Acude a audiencia de Ley, y desahogo de pruebas.
24	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Emite sentencia
25	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Notifica
26	**Subdirección Jurídica**	Recibe notificación.
27	**Subdirección Jurídica**	Analiza Resultado de la Sentencia.
28	**Subdirección Jurídica**	Si la Sentencia es favorable, notifica y registra en sus archivos correspondientes, y finaliza procedimiento.

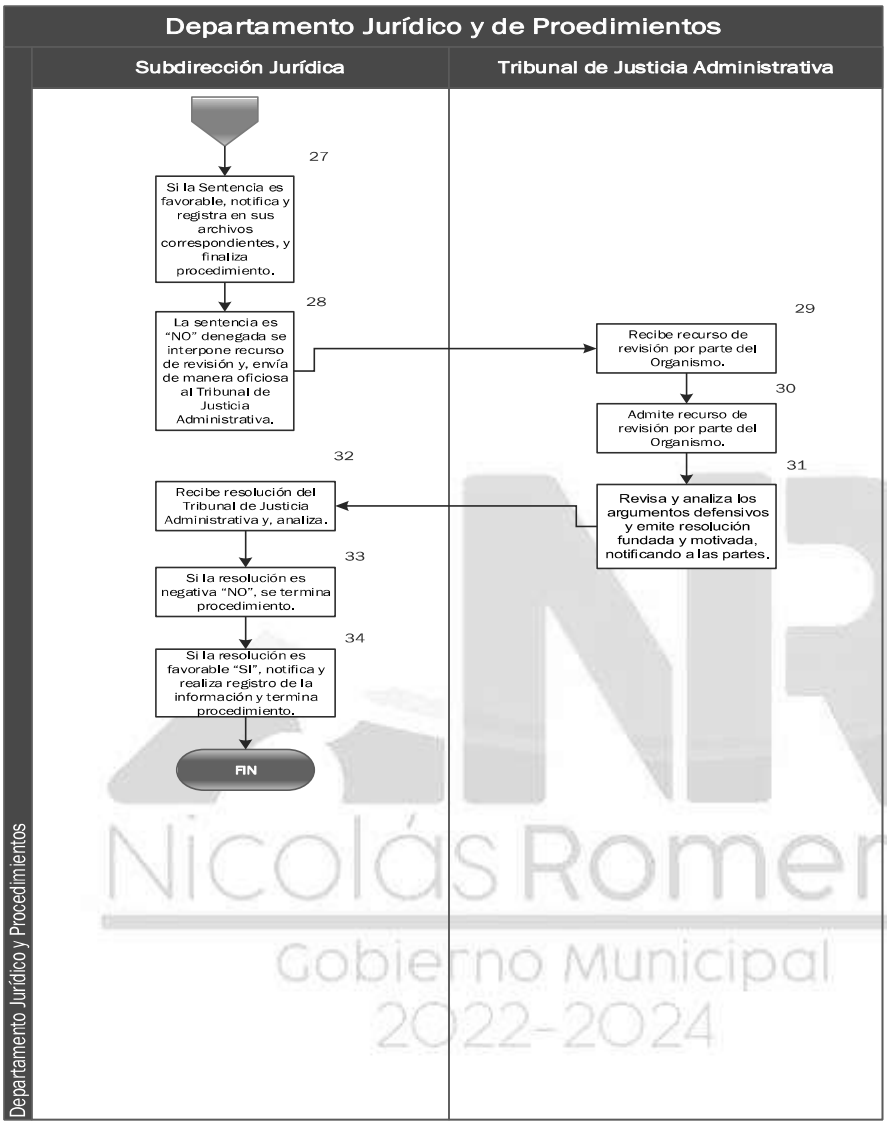
#	ÁREA	ACTIVIDAD
29	**Subdirección Jurídica**	La sentencia es “NO” denegada se interpone recurso de revisión y, envía de manera oficiosa al Tribunal de Justicia Administrativa.
30	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Recibe recurso de revisión por parte del Organismo.
31	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Admite el recurso de revisión
32	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Revisa y analiza los argumentos defensivos y emite resolución fundada y motivada, notificando a las partes.
33	**Subdirección Jurídica**	Recibe resolución del Tribunal de Justicia Administrativa y, analiza.
34	**Subdirección Jurídica**	Si la resolución es negativa “NO”, se termina procedimiento.
35	**Subdirección Jurídica**	Si la resolución es favorable “SI”, notifica y realiza registro de la información y termina procedimiento.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Departamento Jurídico y Procedimientos
Subdirección de Comercialización
Subdirección Jurídica
Tribunal de Justicia Administrativa
Departamento Jurídico y Procedimientos
11
Recibe resolución y reconecta el suministro.
12
Realiza reconexión del servicio e informa a la Subdirección Jurídica por oficio.
13
Recibe oficio e informa al tribunal de justicia administrativa.
14
Recibe información por escrito y termina procedimiento de suspensión.
15
Solicita expediente del acto impugnado a la Autoridad Demandada.
16
Recibe solicitud de expediente y entrega de manera oficiosa a la misma Subdirección Jurídica.
17
Recibe Expediente correspondiente al acto impugnado en cuestión.
18
Contesta y envía pruebas al tribunal de justicia administrativa
19
Recibe respuesta, pruebas y emite acuerdo de admisión.
20
Notifica de conformidad a los procedimientos establecidos en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
21
Recibe Notificación Correspondiente.
22
Acude a audiencia de Ley, y desahogo de pruebas.
23 y 24
Emite Sentencia y Notifica a Organismo
25
Recibe Notificación.
26
Analiza Resultado de la Sentencia.



12. MEDICIÓN

Procedimientos Realizados/ Procedimientos Programados.

13. FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS

Acuerdo de Radicación
Garantía de Audiencia

L) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A ASUNTOS LABORALES Y PENALES.

1. OBJETIVO.

Establecer una metodología que permita dentro del marco legal, conciliar la remuneración que recibirán los ex-empleados por los servicios prestados al Organismo.

2. ALCANCE.

Asuntos relacionados con la materia laboral y penal

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Federal de Procedimientos Penales,
- Código Penal Federal; Código Penal del Estado de México.
- Ley Federal del Trabajo
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios;
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento del OPD SAPASNIR.

4. RESPONSABILIDADES.

Del Titular de la Subdirección Jurídica

Intervenir en cada una de las fases procedimentales que se contemplan en los conflictos obrero-patronales y, en su caso interponer el juicio de amparo. Así como representar los intereses del Organismo ante las autoridades en materia Penal;

Asesorar al Organismo en materia de conflictos sindicales con las y los trabajadores de base, para promover acciones que permitan alcanzar acuerdos;

Analizar las propuestas de modificación de las condiciones generales de trabajo del Organismo para evaluar su procedencia de conformidad con las disposiciones aplicables y garantizar una representación adecuada de los intereses del Organismo en materia penal.

De la Jefatura de Asuntos Laborales y Penales.

Asesorar jurídicamente en materia laboral y penal al Organismo y a las Unidades Administrativas que los soliciten, recabando los elementos documentales y en su casa materiales para proyectar los medios de defensa ante las autoridades correspondientes.

Formular las contestaciones de demanda en materia laboral y dar seguimiento y atención a todos aquellos juicios laborales en los que el Organismo sea parte

Intervenir en cada una de las fases procedimentales que se contemplan en los juicios obrero-patronales y en materia penal, promoviendo en su caso, Juicio de Amparo en favor de los intereses del Organismo;

Realizar las acciones para el debido cumplimiento de las obligaciones que emanen de los juicios o convenios en que el Organismo sea parte en materia laboral;

Asesorar al Organismo en materia de conflictos sindicales con las y los trabajadores de base, para promover acciones que permitan alcanzar acuerdos:

Del Departamento de Recursos Humanos.

Atender las relaciones Laborales del Organismo;

5. DEFINICIONES.

Derecho Laboral: Conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre el trabajador y el patrón (Organismo).

Derecho Penal: Complejo de las normas del derecho positivo destinadas a la definición de los delitos y fijación de las sanciones.

6. INSUMOS.

- Denuncia.

7. RESULTADOS.

- Sentencia Jurídica.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Departamento jurídico y de procedimientos.

9. POLÍTICAS.

La Subdirección Jurídica tiene como política principal la conciliación con los empleados que causarán baja con un enfoque ganar-ganar, sin contravenir los intereses del Organismo ni las Leyes y Reglamentos vigentes que en materia laboral apliquen.

Como parte de los controles y acciones para la mitigación de riesgos inherentes al proceso de Gestión Jurídica se aplican las siguientes:

Recabar la documentación e información necesaria que permita la representación y defensa del Organismo ante las instancias penales del fuero común y federal.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Departamento de Recursos Humano**	Informa de baja de personal al Departamento de Asuntos Laborales y Penales, con la información correspondiente.
2	**Departamento de Asuntos Laborales y Penales**	Recibe, analiza y determina viabilidad jurídica laboral y en materia penal, promoviendo en su caso, Juicio de Amparo en favor de los intereses del Organismo.
3	**Departamento de Asuntos Laborales y Penales**	Se contacta con empleado que firmó su renuncia voluntaria y se informa situación legal para terminar la relación laboral.
4	**Departamento de Asuntos Laborales y Penales**	Empleado “No” acepta la situación legal que le presentaron. Inicia acciones legales contra el Organismo.
5	**Departamento de Asuntos Laborales y Penales**	Empleado “Si” acepta la situación legal que le presentaron. Se Acuerda Fecha de Pago.
6	**Empleado**	Acepta y firma documento (Convenio).
7	**Departamento de Asuntos Laborales y Penales**	Contempla a la Subdirectora de Administración y Finanzas. Si el pago es por una cantidad menor a $5,000.00, se concreta para ser recibido en las oficinas centrales del Organismo a través del "Convenio de terminación de la Relación de Trabajo» Código: SAP-156 En caso de ser una

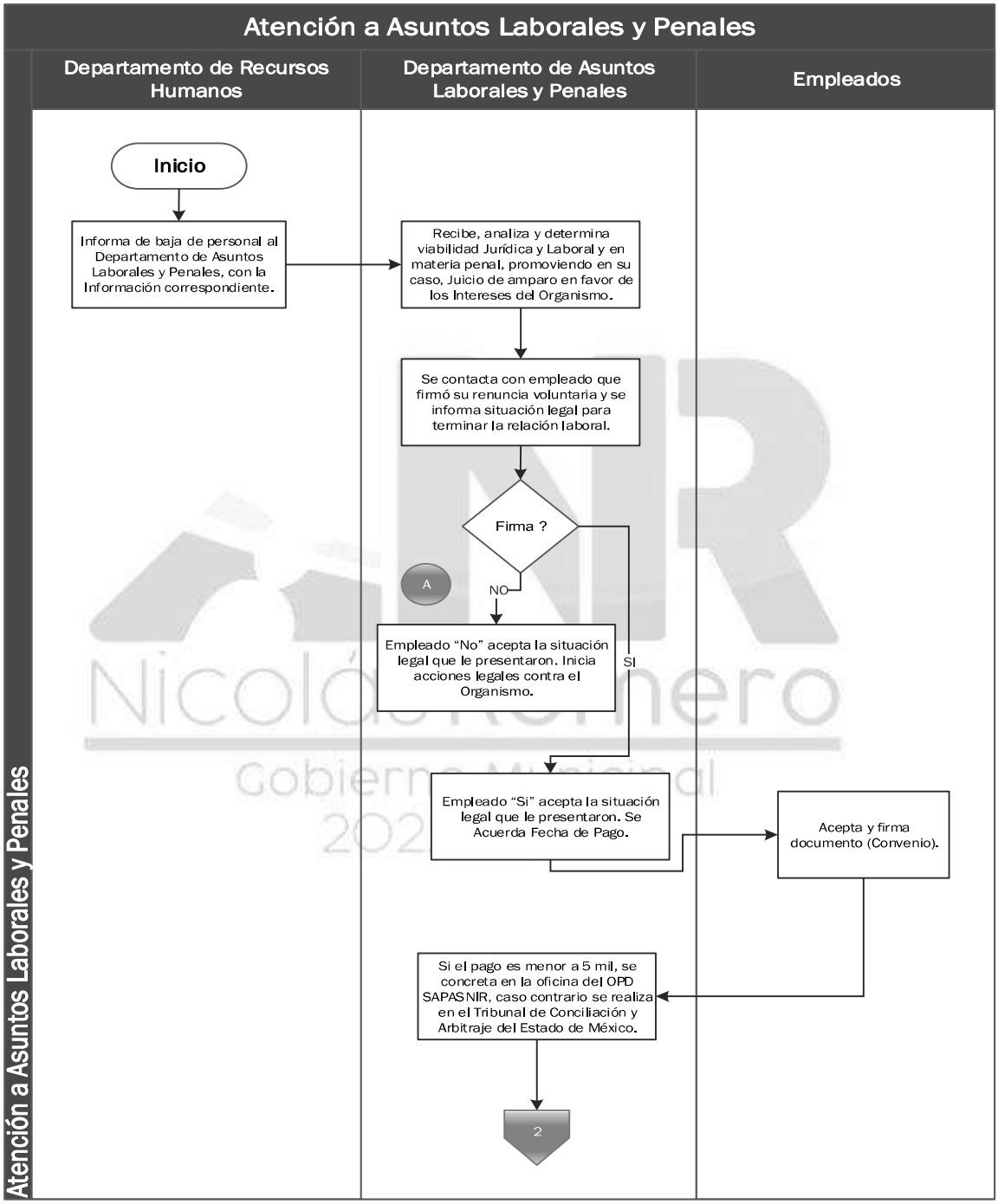
#	ÁREA	ACTIVIDAD
		cantidad mayor, el pago se concretará bajo la supervisión de la autoridad del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de México.
8	**Empleado**	Acepta y firma documento (Renuncia Voluntaria).
9	**Tribunal de Justicia Administrativa**	Respuesta “Si” Se procede a firmar convenio de terminación de Relación Laboral.
10	**Subdirección Jurídica**	Se procede a firmar convenio de terminación de Relación Laboral.
11	**Subdirección de Finanzas**	Remite a Subdirección Jurídica el cálculo de Finiquito y/o liquidación.
12	**Subdirección de Jurídica**	Departamento de Asuntos Laborales y Penales, comunica al ex trabajador el convenio de pago.
13	**Extrabajador**	Acepta la propuesta de pago y firma el convenio.
14	**Subdirección de Jurídica**	Recaba la firma del ex trabajador en el convenio y remite a la Subdirección de Administración y Finanzas para proceder a la emisión del pago en los términos establecidos por las partes.
15	**Tribunal/ Sala**	Recibe escrito inicial de demanda, en caso de no haber prevenciones ordena el emplazamiento y traslado de pretensiones.
16	**Subdirección Jurídica**	Recibe escrito inicial de demanda, recaba elementos probatorios de la Subdirección de Administración y Finanzas. Incluir: Subdirección de administración y Finanzas. Remite a la subdirección Jurídica el expediente personal del demandado.
17	**Subdirección Jurídica**	Revisa la propuesta de contestación de demanda proyectada por el Departamento de Asuntos Laborales y Penales y remite al Tribunal /Sala la respuesta dentro del término,

#	ÁREA	ACTIVIDAD
		promoviendo de ser el caso, acciones incidentales defensivas.
18	Tribunal y/o Sala	Recibe respuesta, pruebas y emite acuerdo de admisión.
19	Tribunal y/o Sala	Emite acuerdo de admisión y/o prevención.
20	**Subdirección Jurídica**	Instruye la revisión y seguimiento de actuaciones en el expediente para establecer la estrategia a seguir en defensa del Organismo.
21	**Subdirección Jurídica**	Ordena la atención a la substanciación del juicio (ofrecimiento y desahogo de pruebas y alegatos). Escucha a la defensa del ex trabajador para proponer soluciones extra judiciales.
22	**Subdirección Jurídica**	Parte defensora SI acepta la propuesta de negociación extra judicial. Defensa y titular del Departamento de Asuntos laborales y penales celebran convenio ante el Tribunal/ Sala. Subdirección Jurídica: Comunica a la Subdirección de Administración y Finanzas el convenio acordado entre actor y demandado para la emisión del cheque dentro del periodo establecido en el convenio.
23	**Subdirección Jurídica**	NO acepta convenio de pago y continúa con el desarrollo de su defensa. Tribunal/Sala: emite Laudo y ordena su cumplimiento.
24	**Subdirección Jurídica**	Analiza Resultado de la Sentencia.
25	**Subdirección Jurídica**	Si la Sentencia es favorable, notifica y registra en sus archivos correspondientes, y finaliza procedimiento.
26	**Subdirección Jurídica**	”NO” instruye la implementación de acciones defensivas.

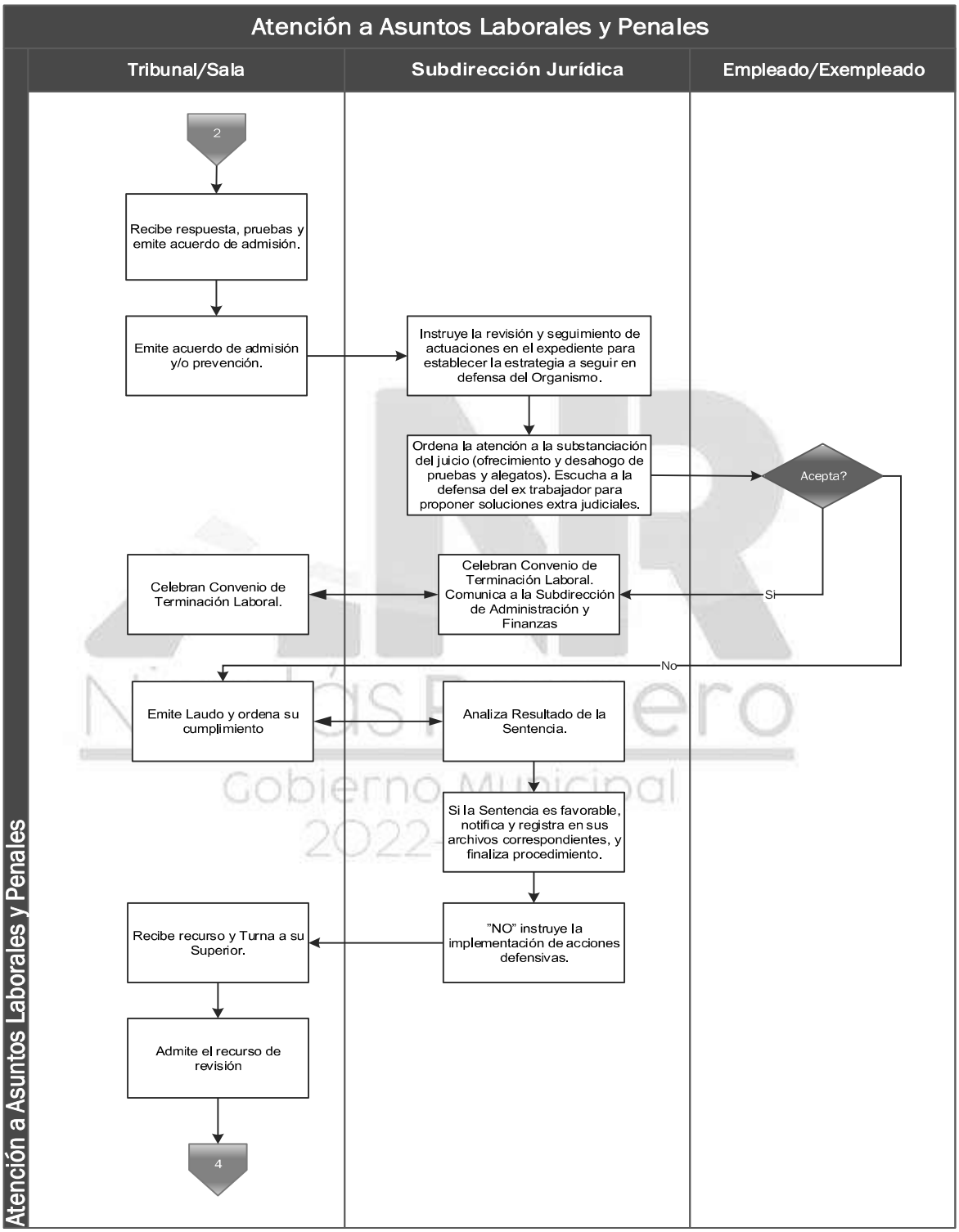
#	ÁREA	ACTIVIDAD
27	**Tribunal y/o Sala**	Recibe recurso y Turna a su Superior.
28	**Tribunal y/o Sala (Superior Jerárquico)**	Admite el recurso de revisión
29	**Tribunal y/o Sala (Superior Jerárquico)**	Emite resolución, y envía al Organismo.
30	**Subdirección Jurídica**	Recibe resolución del Tribunal de Justicia Administrativa y, analiza.
31	**Subdirección Jurídica**	Si la resolución es negativa “NO”, se termina procedimiento. Y notifica a la Subdirección de Administración y Finanzas para que registre el pago y emita el cheque correspondiente
32	**Subdirección Jurídica**	Si la resolución es favorable “SI”, notifica y realiza registro de la información y termina procedimiento.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Atención a Asuntos Laborales y Penales
Subdirección Jurídica
Tribunal de Justicia Administrativo
Empleado/Exempleado
Atención a Asuntos Laborales y Penales
1
Acepta y firma documento (Renuncia Voluntaria).
Se procede a firma de Convenio de Terminación Laboral
Se procede a Firma de Convenio de Terminación de Relación Laboral. Se Informa a la Subdirección de Finanzas.
SUBDIRECCIÕN DE FINANZAS: REALIZA EL CÄCULO DEL FINIQUITO Y/O LIQUIDACIÓN.
El Departamento de Asuntos Laborales y Penales comunica al ex trabajador el convenio de pago.
Acepta la propuesta de pago y firma el convenio.
A
Recaba la firma del ex trabajador en el convenio y remite a la Subdirección de Administración y Finanzas para proceder a la emisión del pago en los términos establecidos por las partes.
Recibe escrito inicial de demanda, en caso de no haber prevenciones ordena el emplazamiento y traslado de pretensiones.
Recibe escrito inicial de demanda, recaba elementos probatorios de la Subdirección de Administración y Finanzas.
SUBDIRECCIÕN DE FINANZAS: TURNA EXPEDIENTE PERSONAL DEL DEMANDADO.
Revisa la propuesta de contestación de demanda proyectada por el Departamento de Asuntos Laborales y Penales y remite al Tribunal /Sala la respuesta dentro del término, promoviendo de ser el caso, acciones incidentales defensivas.
3


Atención a Asuntos Laborales y Penales
Tribunal/Sala
Subdirección Jurídica
Empleado/Exempleado
Atención a Asuntos Laborales y Penales
2
Recibe respuesta, pruebas y emite acuerdo de admisión.
Emite acuerdo de admisión y/o prevención.
Instruye la revisión y seguimiento de actuaciones en el expediente para establecer la estrategia a seguir en defensa del Organismo.
Ordena la atención a la substanciación del juicio (ofrecimiento y desahogo de pruebas y alegatos). Escucha a la defensa del ex trabajador para proponer soluciones extra judiciales.
Acepta?
Si
No
Celebran Convenio de Terminación Laboral.
Celebran Convenio de Terminación Laboral. Comunica a la Subdirección de Administración y Finanzas
Emite Laudo y ordena su cumplimiento
Analiza Resultado de la Sentencia.
Si la Sentencia es favorable, notifica y registra en sus archivos correspondientes, y finaliza procedimiento.
"NO" instruye la implementación de acciones defensivas.
Recibe recurso y Turna a su Superior.
Admite el recurso de revisión
4

Atención a Asuntos Laborales y Penales



Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

- Demandas en contra de la Administración Pública Municipal atendidas.
- Asesorías de mediación y conciliación de diferendos entre las partes en conflicto otorgadas.
- Certeza Jurídica Laboral y Prevención de Gastos Excesivos Cargos Laborales, mediante la atención de Jubilaciones y Laudos.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

- Actas circunstancias
- Convenio de termino de relación de trabajo SAP-156
- Convenio de pago

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

LI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: NORMATIVIDAD, CONTRATOS Y CONVENIOS, Y ASUNTOS CIVILES.

1. OBJETIVO.

Mantener actualizada la normatividad rectora del Organismo y darla a conocer a cada una de las Unidades Administrativas que lo conforman; así como revisar que los convenios y contratos en que el Organismo sea parte, reúnan los requisitos mínimos indispensables que exige la normatividad

2. ALCANCE.

Subdirección Jurídica
Unidades Administrativas

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal de Nicolás Romero
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES

Del Titular de la Subdirección Jurídica.

Instruir la elaboración de contratos o convenios en observancia de la normatividad vigente, procurando el mayor beneficio al Organismo

Instruir la elaboración de contratos o convenios en observancia de la normatividad vigente, procurando el mayor beneficio al Organismo

Departamento Contratos y Convenios.

Señalar conforme lo refiere el Reglamento Orgánico:
Departamento de Normatividad, Contratos, Convenios y Asuntos Civiles.

Elaborar los proyectos de contratos y convenios en los que intervenga el Director o los titulares de las unidades administrativas del organismo, apegados a la normatividad vigente.

Proponer los formatos de contratos de obras públicas, servicios relacionados con la misma prestación del servicio, adquisiciones, enajenaciones, o arrendamiento que serán utilizados por las Unidades Administrativas del Organismo.

5. DEFINICIONES.

Normatividad Jurídica: Regla de conducta dictada o promulgada por un poder legítimo para regular la conducta humana por medio de una prescripción, autorización o prohibición.

Contratos: Negocio jurídico bilateral en el cual dos o más partes expresan su consentimiento en la forma permitida por la ley, para crear, regular, modificar o extinguir obligaciones y ejercer derechos.

Convenios: Son acuerdos de voluntades suscritos entre dos o más partes, siendo estas personas jurídicas o naturales, a través de los cuales se obligan recíproca o conjuntamente sobre materias o cosas determinadas, a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

6. INSUMOS.

- Publicación de la legislación
- Certeza jurídica de los diferendos

7. RESULTADOS.

- Actualización Jurídica del Organismo
- Documento firmado por las partes

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Departamento jurídico y de procedimientos
- Atención a Asuntos Laborales y Penales

9. POLÍTICAS.

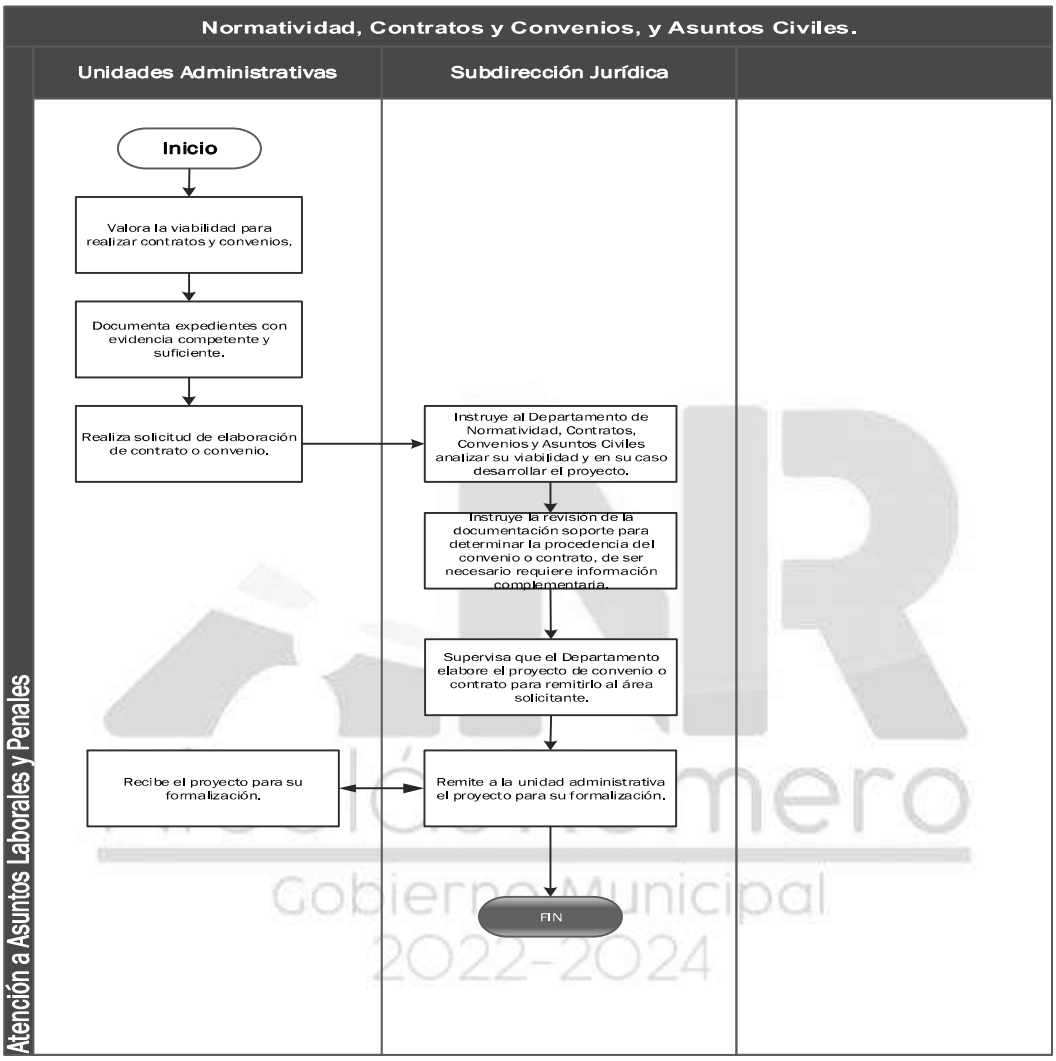
Garantizar que se dé a conocer a las unidades administrativas del Organismo, la normatividad vigente para el eficiente desarrollo de sus facultades.

Garantizar que la suscripción de los contratos y convenios se encuentre apegada a la normatividad, procurando en todo momento el mejor beneficio del Organismo.

10. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Unidades Administrativas**	Valora la viabilidad para realizar contratos y convenios,
2	**Unidades Administrativas**	Documenta expedientes con evidencia competente y suficiente.
3	**Unidades Administrativas**	Realiza solicitud de elaboración de contrato o convenio.
4	**Subdirección Jurídica**	Recibe solicitud de contrato o convenio con evidencia adjunta. Instruye al Departamento de Normatividad, Contratos, Convenios y Asuntos Civiles analizar su viabilidad y en su caso desarrollar el proyecto.
5	**Subdirección Jurídica**	Instruye la revisión de la documentación soporte para determinar la procedencia del convenio o contrato, de ser necesario requiere información complementaria.
6	**Subdirección Jurídica**	Supervisa que el Departamento elabore el proyecto de convenio o contrato para remitirlo al área solicitante.
7	**Subdirección Jurídica**	Remite a la unidad administrativa el proyecto para su formalización.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

- No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No aplica.

LII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo mantener en operación el equipo electromecánico, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

2. ALCANCE.

Considera a la Subdirección de Operación Hidráulica las Jefaturas de Mantenimiento Electromecánico, Jefaturas de la Subdirección de Operación Hidráulica los Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica así como la Subdirección de Administración y Finanzas, a quienes considera el presente procedimiento.

3. REFERENCIAS.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Ley de Aguas Nacionales.
c) Constitución Política del Estado Libre de México.
d) Ley de Aguas Para el Estado de México.
e) Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
f) Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
g) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
h) Manual de Organización del OPD SAPASNIR
i) Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Vigilar a través de las áreas correspondientes que la operación de los sistemas de agua potable y drenaje se realice en condiciones de seguridad calidad higiene y funcionalidad adecuadas

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente las acciones tendientes al mantenimiento de los equipos de desinfección de las fuentes de Agua, Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Organismo.

- Promover las acciones necesarias de mantenimiento y operación de la Infraestructura hidráulica actual, así como la planeación y programación de nuevas obras.

De la Jefatura de Mantenimiento Electromecánico:

- Planear, ejecutar y supervisar el sistema hidráulico y sanitario para su mantenimiento.

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hidráulica para el correcto funcionamiento.

- Planear, realizar y supervisar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos eléctricos y mecánicos instalados en los pozos, rebombeo y cárcamo.

5. DEFINICIONES.

Equipo electromecánico: Son aquellos sistemas híbridos de variables eléctricas y mecánicas; son los motores eléctricos y dispositivos mecánicos, tal el caso de las bombas de extracción y todo el sistema que lo integra.

Infraestructura: Consiste básicamente en sistemas, estructuras e implementos que permiten desinfectar y clorar el agua potable de las fuentes propias.

Mantenimiento: Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación. Existe mantenimiento correctivo y preventivo.

6. INSUMOS.

- Normas Oficiales
- Reportes de Mantenimiento
- Bienes, Servicios y Materiales
- Manuales de Fabrica

7. RESULTADO.

- Equipo e Instalaciones Electromecánicas Funcionando.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Extracción de Agua Potable de las Fuentes de Abastecimiento.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

- **El programa de mantenimiento:** Se elabora anualmente, considerando prioritariamente las instalaciones y/o equipos más críticos, es decir, aquellos con los que tiene una mayor cobertura de abastecimiento, así como también, las instalaciones en las que tienen equipos con mayor antigüedad. En términos secundarios, se toma en consideración la disponibilidad de recursos.

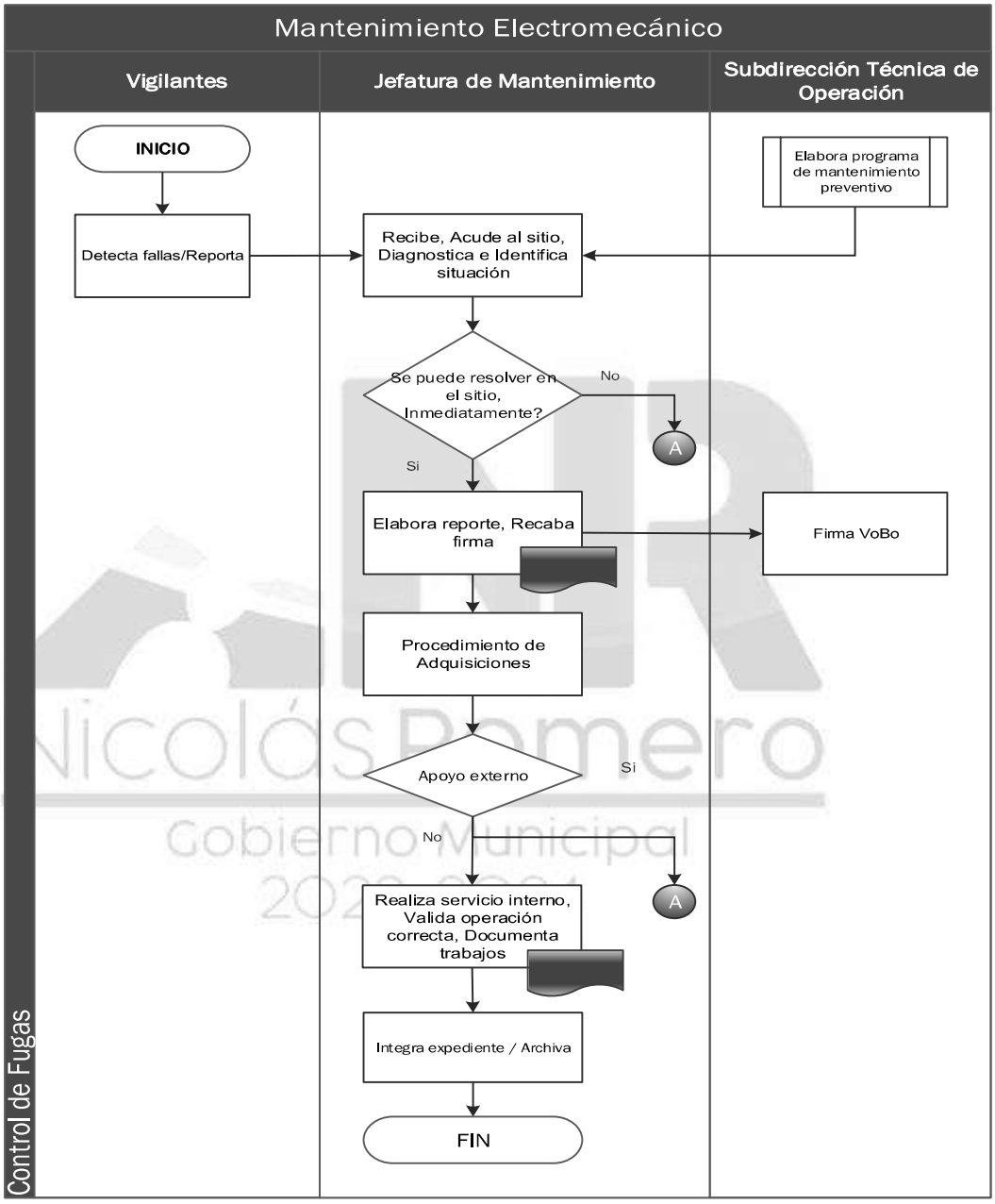
- **Protocolos de operación:** Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Agua Potable.

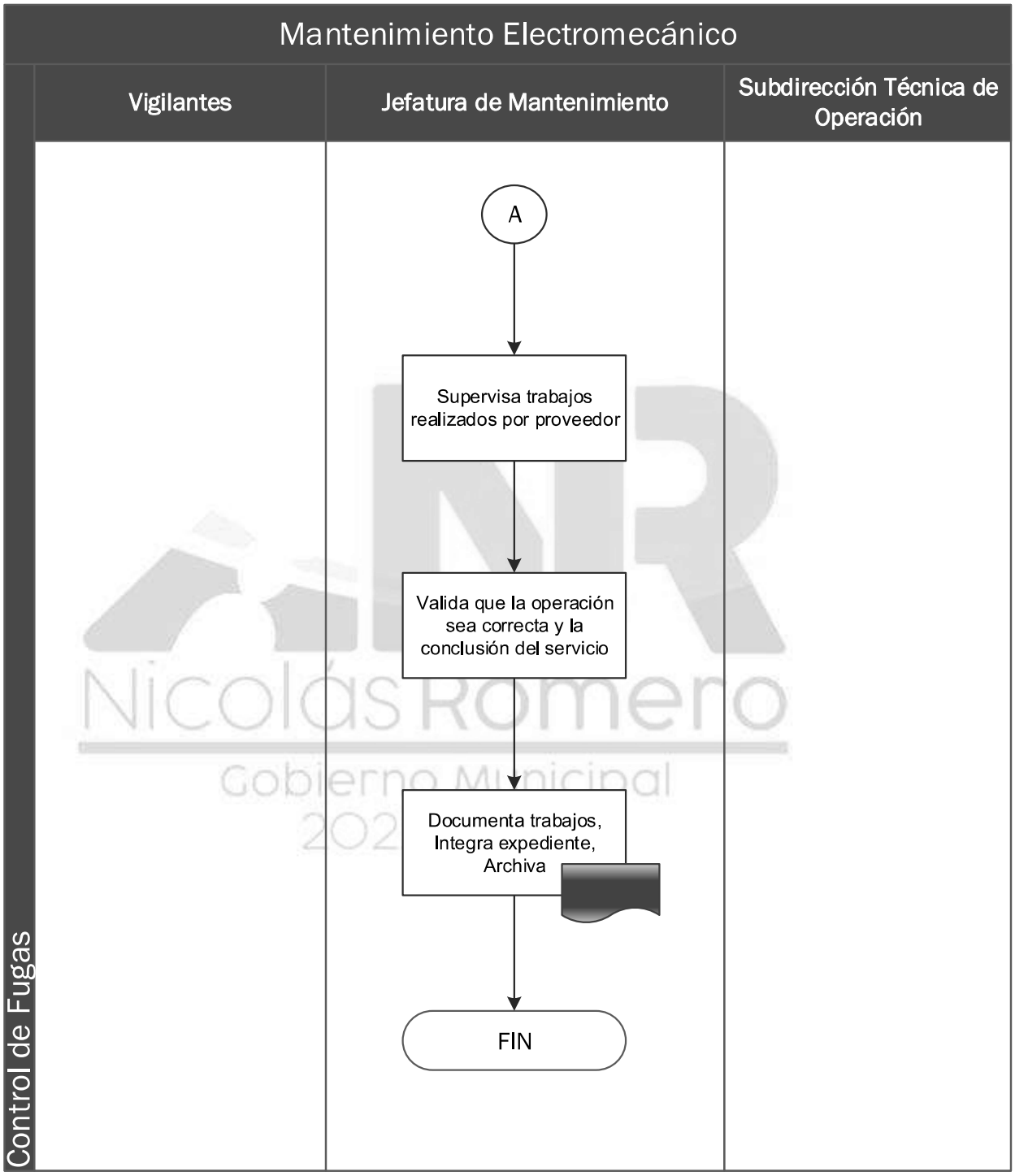
- **Capacitación y equipo de seguridad:** En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y aplicación de mantenimiento de los equipos.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Elabora el programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
2	**Vigilante de Pozo**	Detecta falla en las instalaciones, identifica y reporta al departamento de mantenimiento.
3	**Jefatura de Mantenimiento**	Recibe reporte de Mantenimiento y acude a las instalaciones para realizar un diagnóstico físico.
4	**Jefatura de Mantenimiento**	Realiza diagnóstico e identifica posible falla del problema operativo reportado.
5	**Jefatura de Mantenimiento**	Determina si el mantenimiento se puede reparar en el sitio, inmediatamente. De ser “Si”, realiza reparación. De lo contrario se programa el mantenimiento.
6	**Jefatura de Mantenimiento**	Genera reporte técnico y recaba firma de la Subdirección.
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Supervisa los procesos administrativos para los requerimientos adquisitivos de bines y servicios para terminar el correcto mantenimiento.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



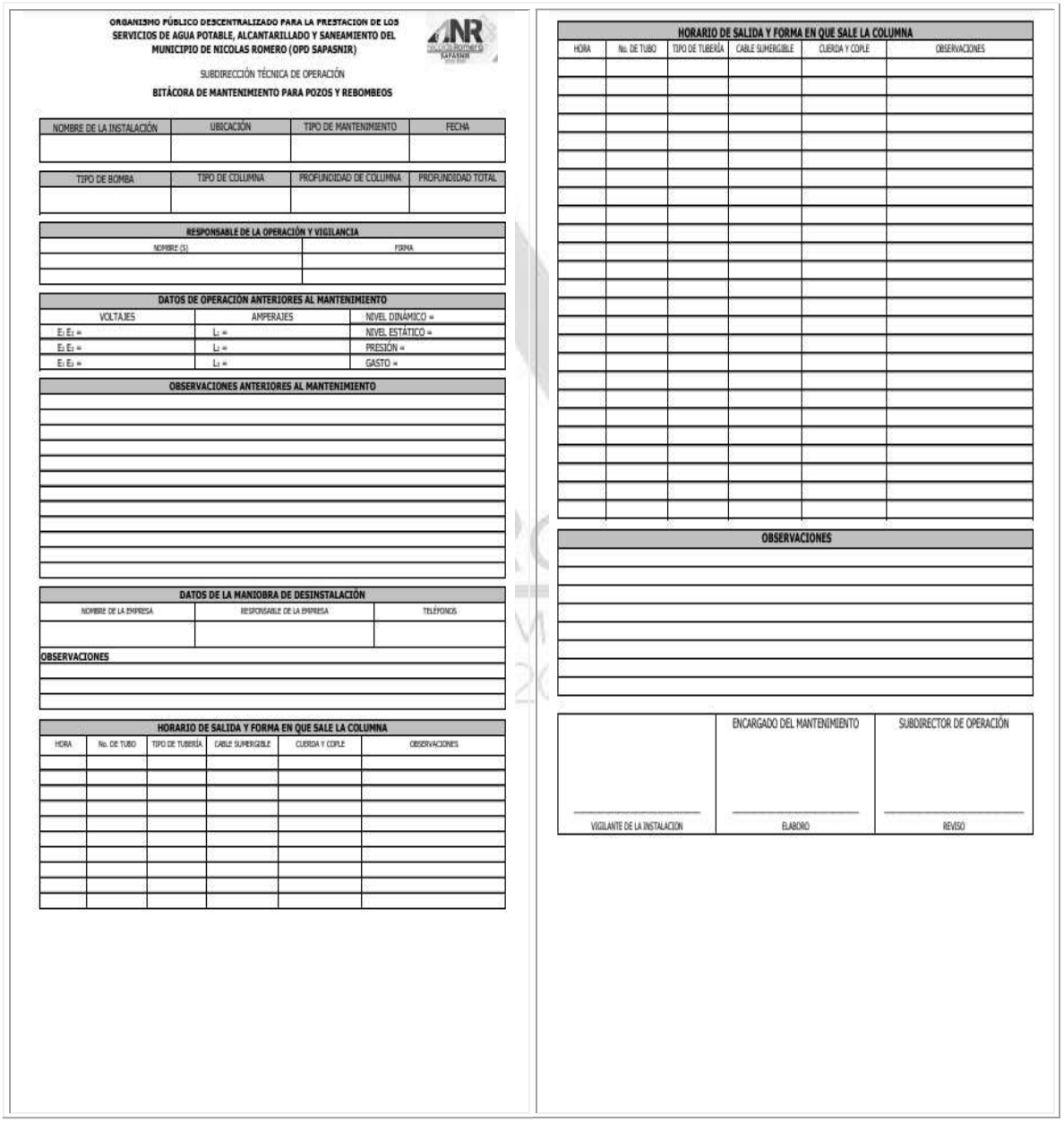

Mantenimiento Electromecánico
Vigilantes
Jefatura de Mantenimiento
Subdirección Técnica de Operación
Control de Fugas
A
Supervisa trabajos realizados por proveedor
Valida que la operación sea correcta y la conclusión del servicio
Documenta trabajos, Integra expediente, Archiva
FIN

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Bitácora de Mantenimiento Correctivo



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO PARA POZOS Y REBOMBEOS

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE MANTENIMIENTO	FECHA

TIPO DE BOMBA	TIPO DE COLUMNA	PROFUNDIDAD DE COLUMNA	PROFUNDIDAD TOTAL

RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN Y VIGILANCIA	
NOMBRE (S)	FIRMA

DATOS DE OPERACIÓN ANTERIORES AL MANTENIMIENTO		
VOLTAJES	AMPERAJES	NIVEL DINÁMICO =
E_1 E_2 =	L_1 =	NIVEL ESTÁTICO =
E_2 E_3 =	L_2 =	PRESIÓN =
E_1 E_3 =	L_3 =	GASTO =

OBSERVACIONES ANTERIORES AL MANTENIMIENTO

DATOS DE LA MANIOBRA DE DESINSTALACIÓN		
NOMBRE DE LA EMPRESA	RESPONSABLE DE LA EMPRESA	TELÉFONOS

OBSERVACIONES

HORARIO DE SALIDA Y FORMA EN QUE SALE LA COLUMNA					
HORA	No. DE TUBO	TIPO DE TUBERÍA	CABLE SUMERGIBLE	CUERDA Y COPLE	OBSERVACIONES

HORARIO DE SALIDA Y FORMA EN QUE SALE LA COLUMNA					
HORA	No. DE TUBO	TIPO DE TUBERÍA	CABLE SUMERGIBLE	CUERDA Y COPLE	OBSERVACIONES

OBSERVACIONES

	ENCARGADO DEL MANTENIMIENTO	SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN
VIGILANTE DE LA INSTALACION	ELABORO	REVISO

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA POZOS Y REBOMBEOS

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	UBICACIÓN	FECHA

RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN Y VIGILANCIA	
NOMBRE (S)	FIRMA

DATOS DE OPERACION ANTERIORES AL MANTENIMIENTO		
VOLTAJES	AMPERAJES	NIVEL DINÁMICO =
E1 E2 =	L1 =	NIVEL ESTÁTICO =
E2 E3 =	L2 =	PRESIÓN =
E1 E3 =	L3 =	GASTO =

TIPO DE TRABAJO	SI	N/A
LUBRICACION A LOS RODAMIENTOS		
LIMPIEZA DE ARRANCADOR		
AJUSTE DE TORNILLERIA		
LIMPIEZA DE PLATINOS DE CONTACTORES		
AJUSTE DE RELEVADORES DE TIEMPO Y SOBRE CARGA		
REVISION DE CABLES		
REVISION DE LO ELECTRICO EN CASETA		
REVISION DE ALUMBRADO		
REVISION DE PINTURA		
ALUMBRADO		
OTRO (S)		

OBSERVACIONES

VIGILANTE DE LA INSTALACION	ENCARGADO DEL MANTENIMIENTO	SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN
NOMBRE Y FIRMA	ELABORO	REVISO

Bitácora de Mantenimiento Preventivo.

LIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AGUA POTABLE DE LAS FUENTES PROPIAS DE ABASTECIMIENTO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los procesos de desinfección y cloración del agua potable así como la concertación con las organizaciones correspondientes para garantizar el servicio de desinfección correctamente o en su caso recibir la asesoría y asistencia técnica necesaria de la Secretaria del Agua y/o CONAGUA.

2. ALCANCE.

Procedimiento que alcanza la gestión de la Subdirección de Operación Hidráulica, Jefatura de Agua Potable, Vigilante de Pozo así como la Subdirección de Administración y Finanzas, quienes son los responsables directos operar y gestionar los recursos para que se cumplan los objetivos.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- NOM-127-SSA1-1994 Salud ambiental, Agua para uso y consumo humano. Limite permisible de calidad y tratamiento a los que debe someterse el aguapara su potabilización.
- NOM-179-SSA1-1998 Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Vigilar que se cumplan oportuna y correctamente el proceso de desinfección y mantenimiento de la infraestructura de desinfección.

De la Jefatura de Agua Potable

- Realizar programas para la eficiencia del abastecimiento del agua potable, dando atención oportuna y debido seguimiento a los reportes recibidos de los todos Servicios Hidráulicos en el Municipio, incluyendo el procesos de desinfección, cloración.

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura hidráulica para el correcto funcionamiento así como la infraestructura del proceso de desinfección.

Subdirección de Administración y Finanzas.

- Planear las provisiones de bienes y servicios de las dependencias Administrativas, a través del Programa Anual de Adquisiciones.

- Proveer a todas las dependencias a través del Departamento de Recursos Humanos de personal capacitado y con el perfil requerido.

- Programar el pago de las obligaciones, en atención al presupuesto aprobado por dependencia, proyecto y partida.

- Llevar a cabo los procedimientos de adjudicación para las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, en término de la normatividad aplicable.

5. DEFINICIONES.

Asesoría Técnica: La función que realiza una persona física o persona moral, que tiene las facultades y/o el reconocimiento de capacitar a otro profesional, para la realización de sus obligaciones.

Asistencia Técnica: Consiste en un proceso de compartir información y conocimientos, instrucción, formación de habilidades, la transmisión de conocimientos prácticos y servicios de consultoría y también puede implicar la transferencia de datos técnicos.

Cloración: Aplicar cloro en el agua para eliminar microorganismos que puedan resultar nocivos a la salud del ser humano. El cloro tiene poder germicida, es decir mata a cualquier microorganismo que se encuentre en líquido y que puede ser de riesgo para nuestra salud.

Desinfección: La desinfección del agua para uso humano tiene por finalidad la eliminación de los microorganismos patógenos contenidos en el agua que no han

6. INSUMOS.

- Extracción de Agua Potable de Fuentes Propias
- Contrato de Servicios de Desinfección y Cloración
- Normas Oficiales

7. RESULTADOS.

Agua Potable para el Consumo Humano

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Monitoreo del Funcionamiento del Sistema de Desinfección y Cloración, y toma de muestra de estudios bacteriológicos.
- Extracción y Monitoreo de la Calidad del Agua de las Fuentes Propias de Abastecimientos.
- Mantenimiento a la Infraestructura de Desinfección y Cloración de las Fuentes Propias de Abastecimiento.

9. POLITICAS.

- Determinación de cloro residual libre en red de distribución. Contemplara la: Población abastecida, No. de Habitantes, Muestras por Número de habitantes,

- Cuando se especifica frecuencia diaria, se debe entender que incluye los siete días de la semana.

- El programa debe incluir como mínimo una visita anual a cada una de las instalaciones hidráulicas que conforman el sistema de abastecimiento, para observar el cumplimiento de los requisitos sanitarios establecidos en la NOM-012-SSA1-1993.

- El programa debe contemplar lo relativo a conservación, rehabilitación y mantenimiento regular de la infraestructura del sistema de abastecimiento; en este programa se debe cumplir con lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas NOM-012-SSA1-1993 y NOM-013-SSA1-1993.

- En sistemas de abastecimiento de localidades con una población mayor a 50 000 habitantes, el organismo operador debe contar con un programa de capacitación del

personal de operación del sistema, análisis de calidad del agua, inspección de instalaciones hidráulicas y mantenimiento para mantenerlo actualizado.

- La dependencia estatal correspondiente, asesorara técnicamente y capacitara al organismo para la cloración, desinfección del agua potable de las fuentes propias, así como el mantenimiento a la infraestructura de desinfección de agua potable.

- Cada una de las Fuentes Propias de Extracción de Agua Potable contará con un sistema de Desinfección y Cloración en óptimas condiciones de operación.

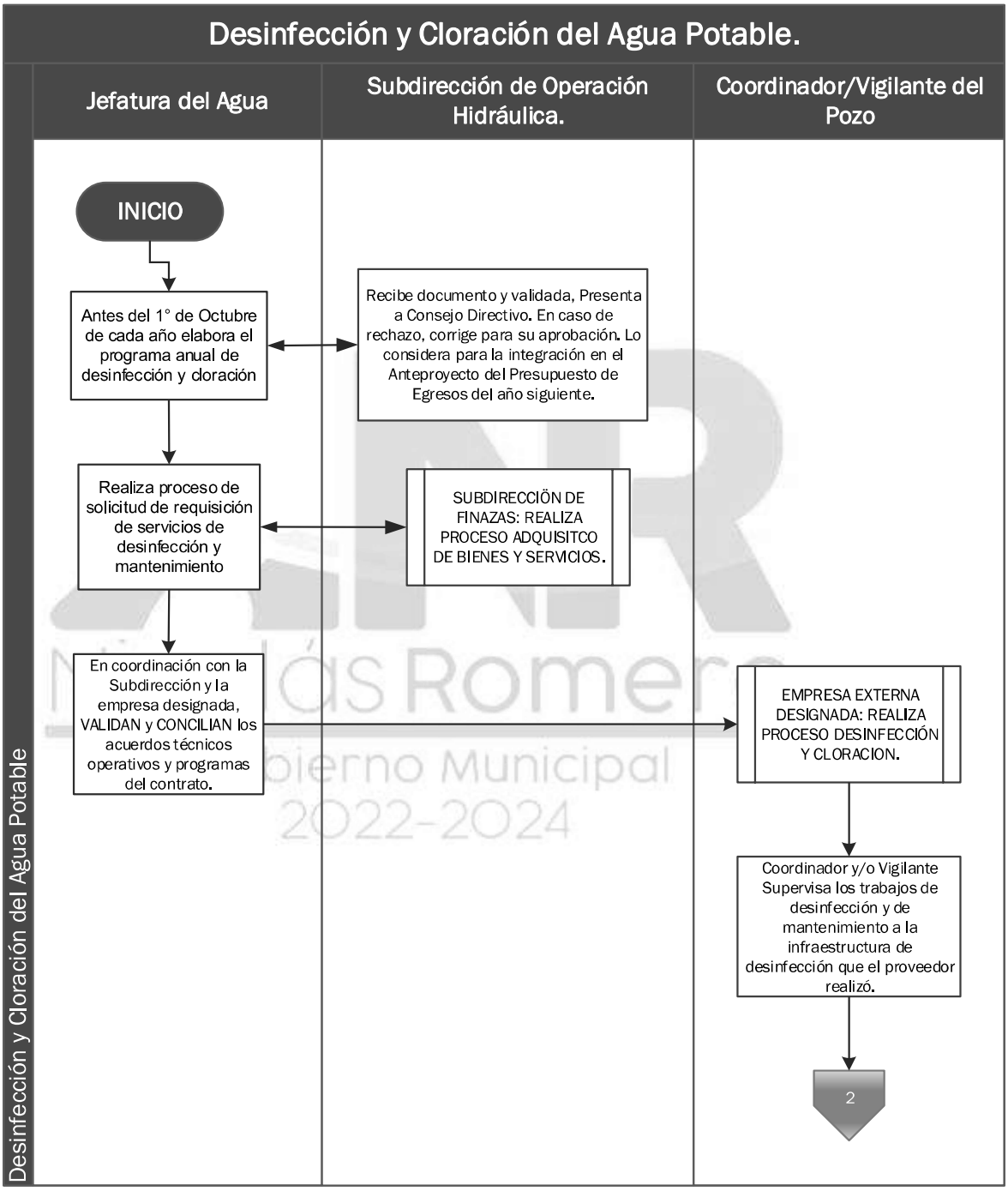
- Los Vigilantes de Pozo, todos los días realizarán el monitoreo de la Infraestructura de Desinfección y Cloración del Agua potable, mediante el llenado del formato Control de Desinfección y Cloración.

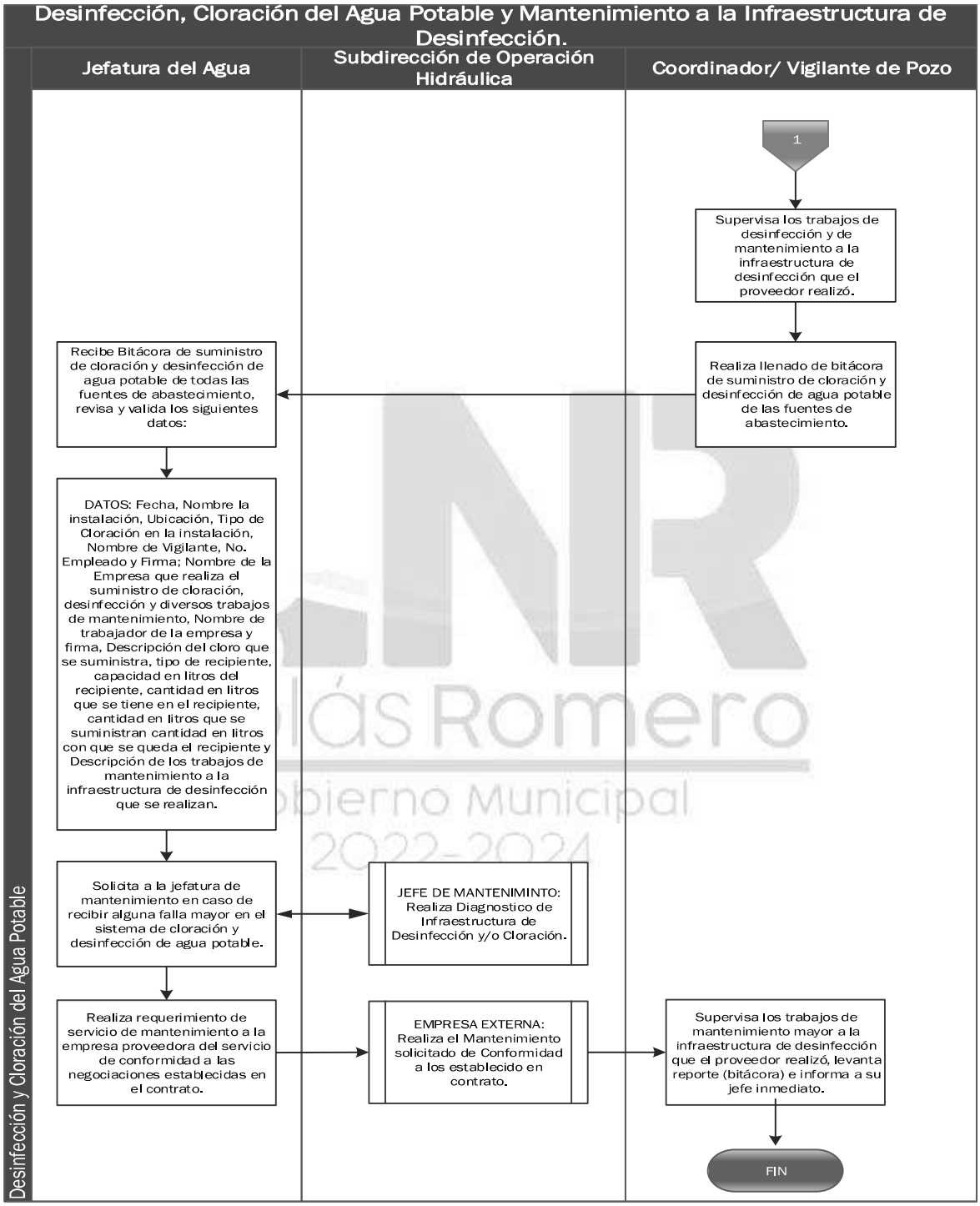
10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Jefatura de Agua Potable**	Antes del 1° de Octubre de cada año elabora el programa anual de desinfección y cloración de conformidad con los criterios de la planeación estratégica, el Presupuestos basado en Resultados Municipal y el Sistema de Gestión para el Desempeño Municipal.
2	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe documento, valida y propone en Consejo Directivo para su aprobación.
3	**Subdirección de Operación Hidráulica**	En caso de rechazo, corrige para su aprobación. Lo considera para la integración en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del año siguiente.
4	**Jefatura de Agua Potable/ Subdirección de Operación Hidráulica**	Realiza proceso de solicitud de requisición de servicios de desinfección y mantenimiento, así como la programación y calendarización, lugar, cantidades y especificaciones de los servicios necesarios. Entregan al área correspondiente.
5	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Recibe y realiza procedimiento de adquisición de servicios de desinfección y cloración de agua potable y mantenimiento de la infraestructura para la desinfección y cloración de agua potable. Designa empresa y/o proveedor del servicio.
6	**Jefatura de Agua Potable/ Subdirección de Operación Hidráulica**	En coordinación con la empresa designada, validan y concilian los acuerdos técnicos operativos y programas de trabajo, establecidos en los contratos, a fin de cumplir con las Normas correspondientes.
7	**Empresa Externa designada**	Acude a cada una de las fuentes de abastecimiento de agua potable y ejecuta los trabajos de desinfección, establecidos en los programas de trabajo.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
8	**Coordinador/ Vigilante de Pozo**	Supervisa los trabajos de desinfección y de mantenimiento a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó.
9	**Coordinador/ Vigilante de Pozo**	Realiza llenado de Bitácora de Suministro de Cloración de Agua Potable de las Fuentes de Abastecimiento.
10	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe Bitácora de suministro de cloración y desinfección de agua potable de todas las fuentes de abastecimiento, revisa y valida los siguientes datos: Fecha, Nombre la instalación, Ubicación, Tipo de Cloración en la instalación, Nombre de Vigilante, No. Empleado y Firma; Nombre de la Empresa que realiza el suministro de cloración, desinfección y diversos trabajos de mantenimiento, Nombre de trabajador de la empresa y firma, Descripción del cloro que se suministra, tipo de recipiente, capacidad en litros del recipiente, cantidad en litros que se tiene en el recipiente, cantidad en litros que se suministran cantidad en litros con que se queda el recipiente y Descripción de los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección que se realizan.
11	**Jefatura de Agua Potable**	Solicita a la jefatura de mantenimiento en caso de recibir alguna falla mayor en el sistema de cloración y desinfección de agua potable.
12	**Jefatura de Mantenimiento**	Recibe solicitud de mantenimiento mayor a la infraestructura, acude al sitio y emite diagnóstico.
13	**Jefatura de Agua Potable/ Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe diagnóstico y realiza requerimiento de servicio de mantenimiento a la empresa proveedora del servicio de conformidad a las negociaciones establecidas en el contrato.
14	**Empresa Externa designada**	Acude a realizar el servicio de mantenimiento reportado en presencia del Coordinador y/o Vigilante de Pozo.
15	**Coordinador/ Vigilante de Pozo**	Supervisa los trabajos de mantenimiento mayor a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó, levanta reporte (bitácora) e informa a su jefe inmediato.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




Desinfección, Cloración del Agua Potable y Mantenimiento a la Infraestructura de Desinfección.
Jefatura del Agua
Subdirección de Operación Hidráulica
Coordinador/ Vigilante de Pozo
Desinfección y Cloración del Agua Potable
1
Supervisa los trabajos de desinfección y de mantenimiento a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó.
Realiza llenado de bitácora de suministro de cloración y desinfección de agua potable de las fuentes de abastecimiento.
Recibe Bitácora de suministro de cloración y desinfección de agua potable de todas las fuentes de abastecimiento, revisa y valida los siguientes datos:
DATOS: Fecha, Nombre la instalación, Ubicación, Tipo de Cloración en la instalación, Nombre de Vigilante, No. Empleado y Firma; Nombre de la Empresa que realiza el suministro de cloración, desinfección y diversos trabajos de mantenimiento, Nombre de trabajador de la empresa y firma, Descripción del cloro que se suministra, tipo de recipiente, capacidad en litros del recipiente, cantidad en litros que se tiene en el recipiente, cantidad en litros que se suministran cantidad en litros con que se queda el recipiente y Descripción de los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección que se realizan.
Solicita a la jefatura de mantenimiento en caso de recibir alguna falla mayor en el sistema de cloración y desinfección de agua potable.
JEFE DE MANTENIMINTO: Realiza Diagnostico de Infraestructura de Desinfección y/o Cloración.
Realiza requerimiento de servicio de mantenimiento a la empresa proveedora del servicio de conformidad a las negociaciones establecidas en el contrato.
EMPRESA EXTERNA: Realiza el Mantenimiento solicitado de Conformidad a los establecido en contrato.
Supervisa los trabajos de mantenimiento mayor a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó, levanta reporte (bitácora) e informa a su jefe inmediato.
FIN

12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

CONTROL DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

CONTROL DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AÑO 2023

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE CLORACIÓN	TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD DEL RECIPIENTE

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DEL MES																
	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES
DÍA																
NIVEL EN LITROS DE CLORO EN RECIPIENTE																
OBSERVACIONES																

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DEINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DEINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

FECHA	
NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	
UBICACIÓN	
TIPO DE CLORACIÓN EN LA INSTALACIÓN	

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DE LA EMPRESA QUE REALIZA EL SUMINISTRO DE CLORACIÓN Y LOS DIFERENTES TRABAJOS	

NOMBRE DEL TRABAJADOR (ES) DE LA EMPRESA	FIRMA

DESCRIPCIÓN DEL CLORO QUE SE SUMINISTRA

TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD EN LITROS DEL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE TIENE EN EL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE SUMINISTRAN	CANTIDAD DE LITROS CON EL QUE SE QUEDA EL RECIPIENTE

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS QUE SE REALIZÁN

1

Rev. 03/31082022 SAP-108

LIV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MONITOREO AL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN, Y TOMA DE MUESTRAS BACTERIOLÓGICAS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los procesos del correcto monitoreo al funcionamiento del sistema de desinfección y cloración, y toma de muestras bacteriológicas al agua potable para consumo humano.

2. ALCANCE.

Procedimiento que abarca las actividades de las áreas de la Subdirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Administración y Finanzas, Jefatura de Agua Potable, Vigilante de Pozo y Empresas Externas Designadas; son responsables directos, en la operación y suministro de recursos para cumplir con el objetivo.

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- NOM-127-SSA1-1994 Salud ambiental, Agua para uso y consumo humano. Limite permisible de calidad y tratamiento a los que debe someterse el aguapara su potabilización.
- NOM-179-SSA1-1998 Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Subdirector de Operación Hidráulica.

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente que se mantenga la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Supervisar y vigilar a través de la unidad administrativa correspondiente las acciones tendientes a la aplicación de Gas Cloro o en su caso hipoclorito de sodio

al agua en bloque que se suministra o conduce supervisando la bitácora de control, para el registro de las mismas.

- Nombrar los responsables de supervisar, ejecutar y vigilar las acciones de desinfección del agua en bloque, u objetos de conducción, en cumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas, aplicables;

Jefatura de Agua Potable:

- Planear, normar, coordinar, supervisar, evaluar y ejecutar los trabajos a realizar para la prestación del servicio de agua potable.

- Las demás que le confieran otros ordenamientos Jurídicos y el Reglamento Orgánico;

Subdirección de Administración y Finanzas:

- Planear las provisiones de bienes y servicios de las dependencias Administrativas, a través del Programa Anual de Adquisiciones.

- Proveer a todas las dependencias a través del Departamento de Recursos Humanos de personal capacitado y con el perfil requerido.

- Programar el pago de las obligaciones, en atención al presupuesto aprobado por dependencia, proyecto y partida.

- Llevar a cabo los procedimientos de adjudicación para las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, en término de la normatividad aplicable.

5. DEFINICIONES.

Cloración: Aplicar cloro en el agua para eliminar microorganismos que puedan resultar nocivos a la salud del ser humano. El cloro tiene poder germicida, es decir mata a cualquier microorganismo que se encuentre en líquido y que puede ser de riesgo para nuestra salud.

Desinfección: La desinfección del agua para uso humano tiene por finalidad la eliminación de los microorganismos patógenos contenidos en el agua que no han sido eliminados en las fases iniciales del tratamiento del agua.

Diariamente: Se dice diariamente, a todos los días hábiles de la semana, incluye también sábados, domingos y días festivos.
Monitoreo: Proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia de un proyecto, actividad o tarea, se validad los avances y se determina la variaciones, es recomendable establecer medidas correctivas.

Muestras Bacteriológicas: Un análisis microbiológico del agua es una técnica para conocer la calidad del agua determinado cuáles son los microorganismos que hay presentes en la misma. Dependiendo del uso que le demos a esa agua hay que determinar las bacterias que afectan a la salud.

6. INSUMOS.

- Extracción de Agua Potable
- Recursos Humanos
- Servicios Profesionales
- Laboratorios Especializados

7. RESULTADOS

- Bitácoras de trabajo que realizan los vigilantes de pozo.
- Resultados de Estudios Bacteriológicos.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Desinfección y Cloración del Agua Potable.

9. POLÍTICAS.

- Cada una de las Fuentes Propias de Extracción de Agua Potable contará con un sistema de Cloración y Desinfección en óptimas condiciones de operación.

- Periódicamente la empresa externa designada, realizará de conformidad a los calendarios establecidos, el servicio de desinfección de conformidad al procedimiento autorizado y las Normas Oficiales de control de calidad de agua.

- Los Vigilantes de Pozo, todos los días realizarán el monitoreo de la Infraestructura de Desinfección y Cloración del Agua potable, mediante el llenado del formato Control de Cloración y Desinfección.

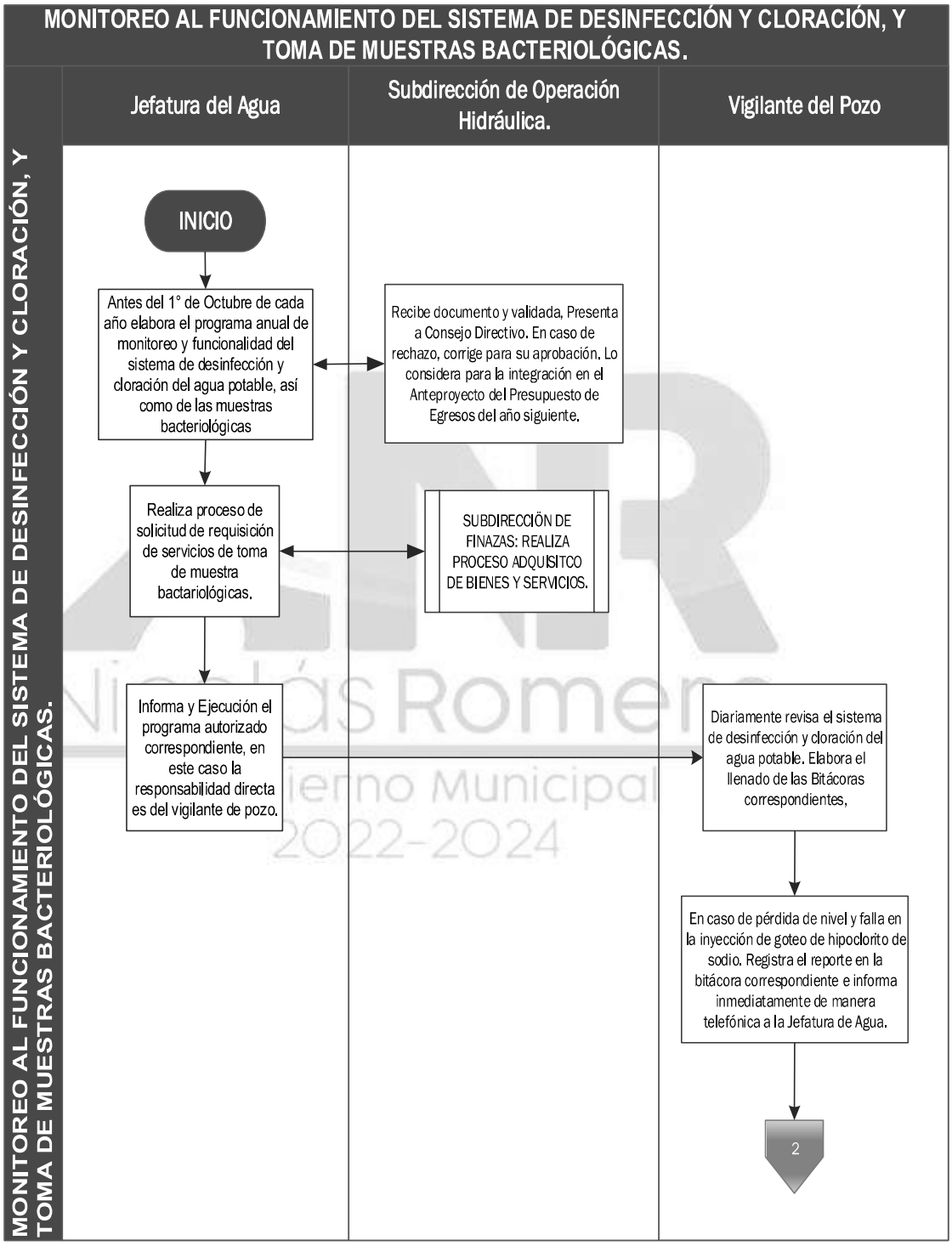
10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Jefatura de Agua Potable**	Antes del 1° de Octubre de cada año elabora el programa anual de monitoreo y funcionalidad del sistema de desinfección y cloración del agua potable, así como de las muestras bacteriológicas de conformidad con los criterios de la planeación estratégica, el Presupuestos basado en Resultados Municipal y el Sistema de Gestión para el Desempeño Municipal.
2	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe documento, valida y propone en Consejo Directivo para su aprobación.
3	**Subdirección de Operación Hidráulica**	En caso de rechazo, corrige para su aprobación por Consejo Directivo. Lo considera para la integración en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del año siguiente.
4	**Jefatura de Agua Potable**	Realiza proceso de solicitud de requisición de servicios de muestreo bacteriológico, así como la programación y calendarización, lugar y especificaciones de los servicios de muestreo bacteriológico. Entregan al área correspondiente.
5	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Recibe y realiza procedimiento de adquisición de servicios de muestreo bacteriológico. Designa empresa y/o proveedor del servicio.
6	**Jefatura de Agua Potable**	Hace del conocimiento al personal responsable de la ejecución del programa autorizado correspondiente, en este caso la responsabilidad directa es del vigilante de pozo.
7	**Vigilante de Pozo**	Diariamente revisa el correcto funcionamiento del sistema de desinfección y cloración del agua potable. Elabora el llenado de las Bitácoras correspondientes, establecidas en los procedimientos autorizados de desinfección y cloración.
8	**Vigilante de Pozo**	En caso de detectar alguna falla al sistema de desinfección y cloración (pérdida de nivel y falla en la inyección de goteo de hipoclorito de sodio. Registra el reporte en la bitácora

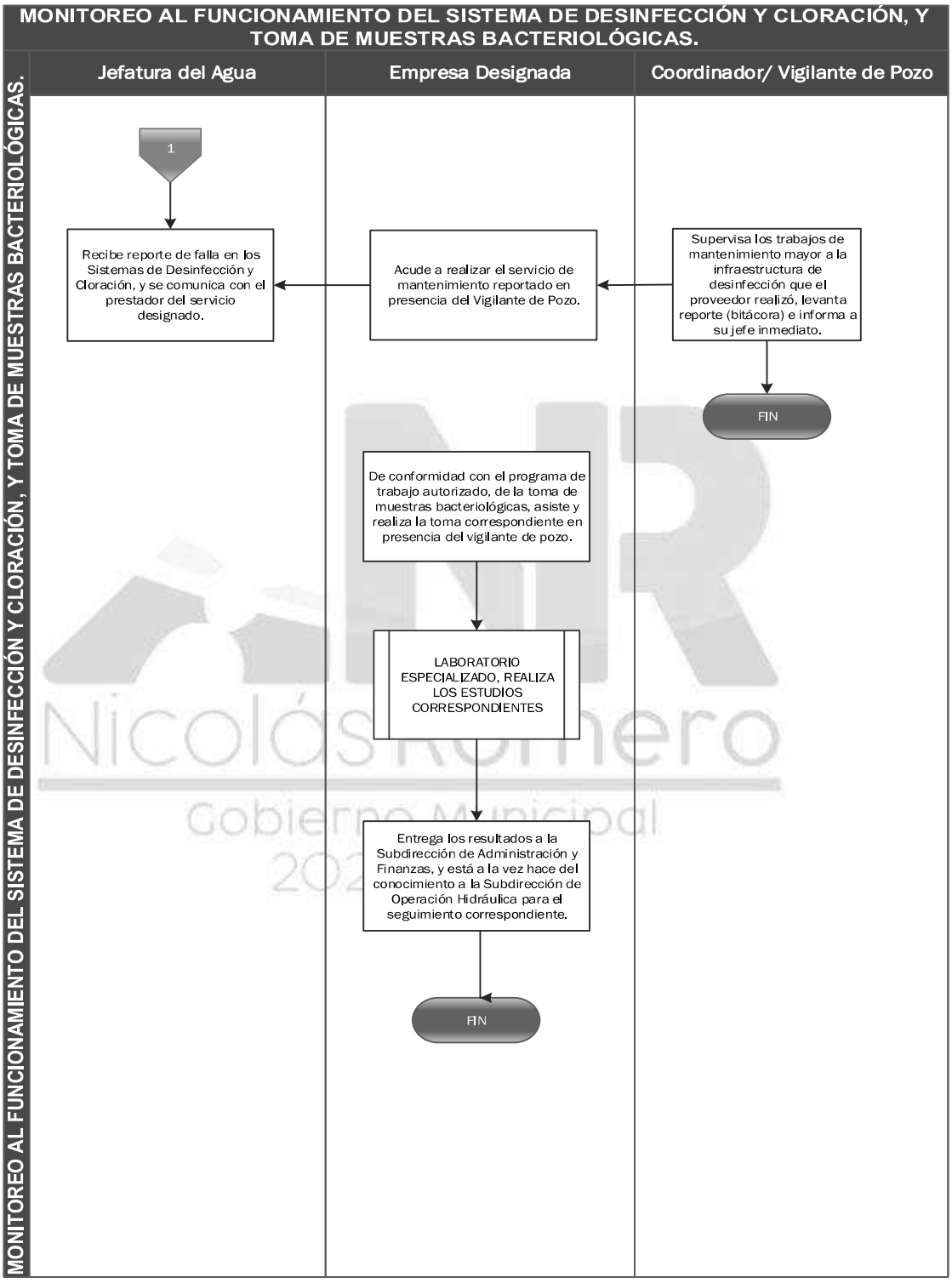
#	ÁREA	ACTIVIDAD
		correspondiente e informa inmediatamente de manera telefónica a la Jefatura de Agua.
9	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe reporte de falla en los Sistemas de Desinfección y Cloración, y se comunica con el prestador del servicio designado.
10	**Empresa Externa designada**	Acude a realizar el servicio de mantenimiento reportado en presencia del Vigilante de Pozo.
11	**Vigilante de Pozo**	Supervisa los trabajos de mantenimiento mayor a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó, levanta reporte (bitácora) e informa a su jefe inmediato.
12	**Empresa Externa designada**	De conformidad con el programa de trabajo autorizado, de la toma de muestras bacteriológicas, asiste y realiza la toma correspondiente en presencia. El vigilante de pozo.
13	**Empresa Externa designada**	Entrega los resultados a la Subdirección de Administración y Finanzas, y está a la vez hace del conocimiento a la Subdirección de Operación Hidráulica para el seguimiento correspondiente.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



MONITOREO AL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN, Y TOMA DE MUESTRAS BACTERIOLÓGICAS.



12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

CONTROL DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AÑO 2023

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE CLORACIÓN	TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD DEL RECIPIENTE

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DEL MES																
	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	
DÍA																
NIVEL EN LITROS DE CLORO EN RECIPIENTE																
OBSERVACIONES																

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DEINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DEINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

FECHA	
NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	
UBICACIÓN	
TIPO DE CLORACIÓN EN LA INSTALACIÓN	

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DE LA EMPRESA QUE REALIZA EL SUMINISTRO DE CLORACIÓN Y LOS DIFERENTES TRABAJOS	

NOMBRE DEL TRABAJADOR (ES) DE LA EMPRESA	FIRMA

DESCRIPCIÓN DEL CLORO QUE SE SUMINISTRA

TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD EN LITROS DEL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE TIENE EN EL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE SUMINISTRAN	CANTIDAD DE LITROS CON EL QUE SE QUEDA EL RECIPIENTE

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS QUE SE REALIZÁN

1

Rev. 03/31082022 SAP-108

LV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AGUA POTABLE EN LAS FUENTES PROPIAS DE ABASTECIMIENTO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los procesos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración del agua potable así como la concertación con las organizaciones correspondientes para garantizar el mantenimiento de la infraestructura de desinfección y cloración o en su caso recibir la asesoría y asistencia técnica necesaria de la Secretaria del Agua y/o CONAGUA.

2. ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN.

Las principales unidades responsables para el cumplimiento de los objetivos aquí establecidos, son; Subdirección de Operación Hidráulica, Jefatura de Agua Potable Vigilante de Pozo y la Subdirección de Administración y Finanzas

3. REFERENCIA.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- NOM-127-SSA1-1994 Salud ambiental, Agua para uso y consumo humano. Limite permisible de calidad y tratamiento a los que debe someterse el aguapara su potabilización.
- NOM-179-SSA1-1998 Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Vigilar que se cumplan oportuna y correctamente el proceso de desinfección y mantenimiento de la infraestructura de desinfección.

De la Jefatura de Agua Potable

- Realizar programas para la eficiencia del abastecimiento del agua potable, dando atención oportuna y debido seguimiento a los reportes recibidos de los todos Servicios Hidráulicos en el Municipio, incluyendo el procesos de desinfección, cloración.

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura hidráulica para el correcto funcionamiento así como la infraestructura del proceso de desinfección.

Subdirección de Administración y Finanzas

- Planear las provisiones de bienes y servicios de las dependencias Administrativas, a través del Programa Anual de Adquisiciones.

- Proveer a todas las dependencias a través del Departamento de Recursos Humanos de personal capacitado y con el perfil requerido.

- Programar el pago de las obligaciones, en atención al presupuesto aprobado por dependencia, proyecto y partida.

- Llevar a cabo los procedimientos de adjudicación para las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, en término de la normatividad aplicable.

5. DEFINICIONES.

Cloración: Aplicar cloro en el agua para eliminar microorganismos que puedan resultar nocivos a la salud del ser humano. El cloro tiene poder germicida, es decir mata a cualquier microorganismo que se encuentre en líquido y que puede ser de riesgo para nuestra salud.

Desinfección: La desinfección del agua para uso humano tiene por finalidad la eliminación de los microorganismos patógenos contenidos en el agua que no han sido eliminados en las fases iniciales del tratamiento del agua.

Diariamente: Cuando se especifica frecuencia diaria, se debe entender que incluye los siete días de la semana.

Infraestructura: Consiste básicamente en sistemas, estructuras e implementos que permiten desinfectar y clorar el agua potable de las fuentes propias.

Mantenimiento: Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación. Existe mantenimiento correctivo y preventivo.

6. INSUMOS.

- Materiales y Servicios, otorgados por la Subdirección de Administración y Finanzas.
- Recursos Humanos.
- Servicios Profesionales.

7. RESULTADOS.

- Bitácora Suministro de Cloración de Agua Potable de las Fuentes Externas, y Formato Control de Desinfección y Control al Agua Potable de las Fuentes de Abastecimiento.

8. INRERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Monitoreo del Funcionamiento del Sistema de Desinfección y Cloración, y toma de muestra de estudios bacteriológicos.
- Extracción y Monitoreo de la Calidad del Agua de las Fuentes Propias.
- Desinfección y Cloración de Agua Potable de las Fuentes Propias de Abastecimiento.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

- El programa debe incluir como mínimo una visita anual a cada una de las instalaciones hidráulicas que conforman el sistema de abastecimiento, para observar el cumplimiento de los requisitos sanitarios establecidos en la NOM-012-SSA1-1993.

- El programa debe contemplar lo relativo a conservación, rehabilitación y mantenimiento regular de la infraestructura del sistema de abastecimiento; en este programa se debe cumplir con lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas NOM-012-SSA1-1993 y NOM-013-SSA1-1993.

- En sistemas de abastecimiento de localidades con una población mayor a 50 000 habitantes, el organismo operador debe contar con un programa de capacitación del personal de operación del sistema, análisis de calidad del agua, inspección de instalaciones hidráulicas y mantenimiento para mantenerlo actualizado.

- La dependencia estatal correspondiente, asesorara técnicamente y capacitara al organismo para la cloración, desinfección del agua potable de las fuentes propias, así como el mantenimiento a la infraestructura de desinfección de agua potable.
- Cada una de las Fuentes Propias de Extracción de Agua Potable contará con un sistema de Cloración y Desinfección en óptimas condiciones de operación.

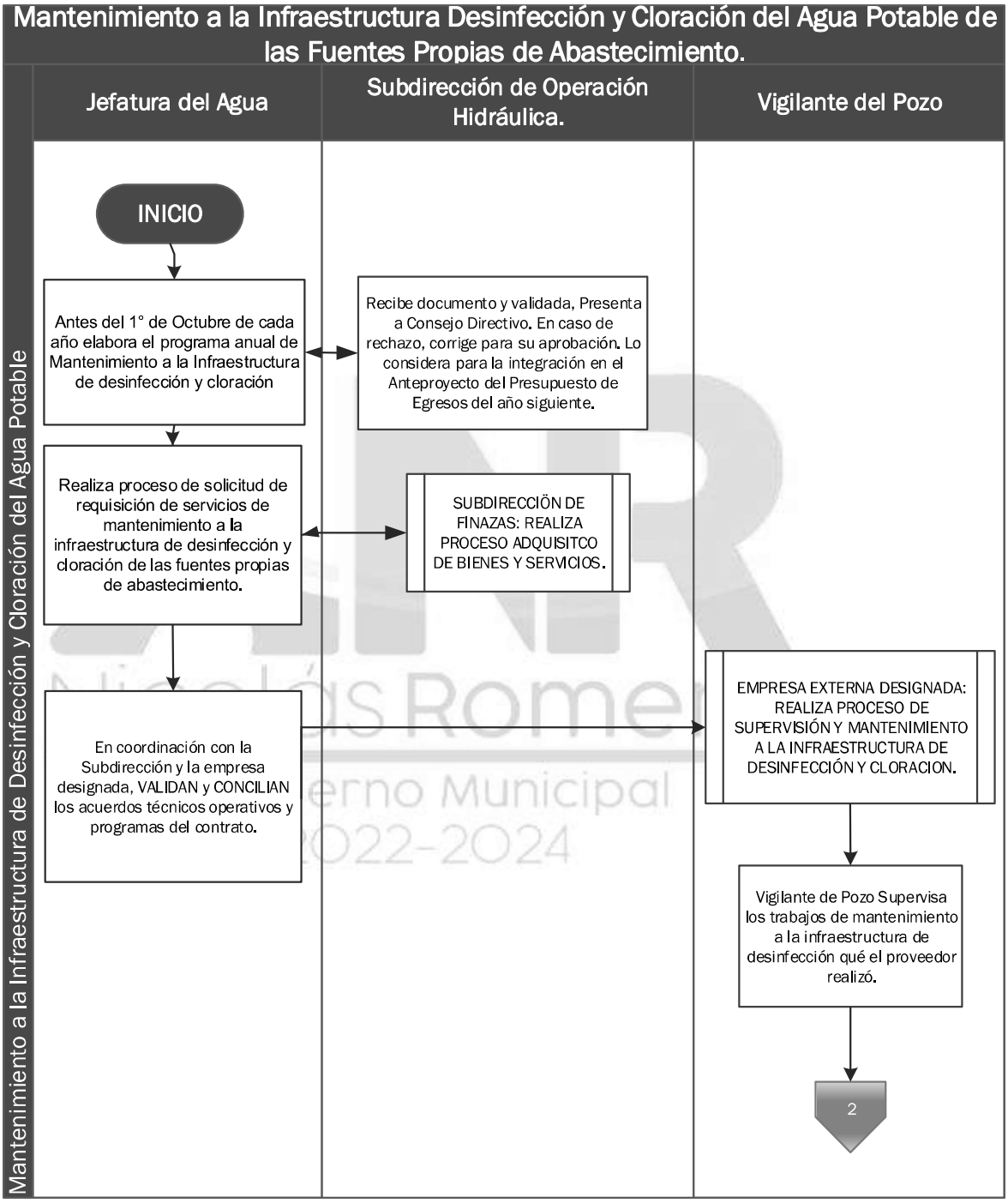
- Los Vigilantes de Pozo, todos los días realizarán el monitoreo de la Infraestructura de Desinfección y Cloración del Agua potable, mediante el llenado del formato Control de Cloración y Desinfección.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

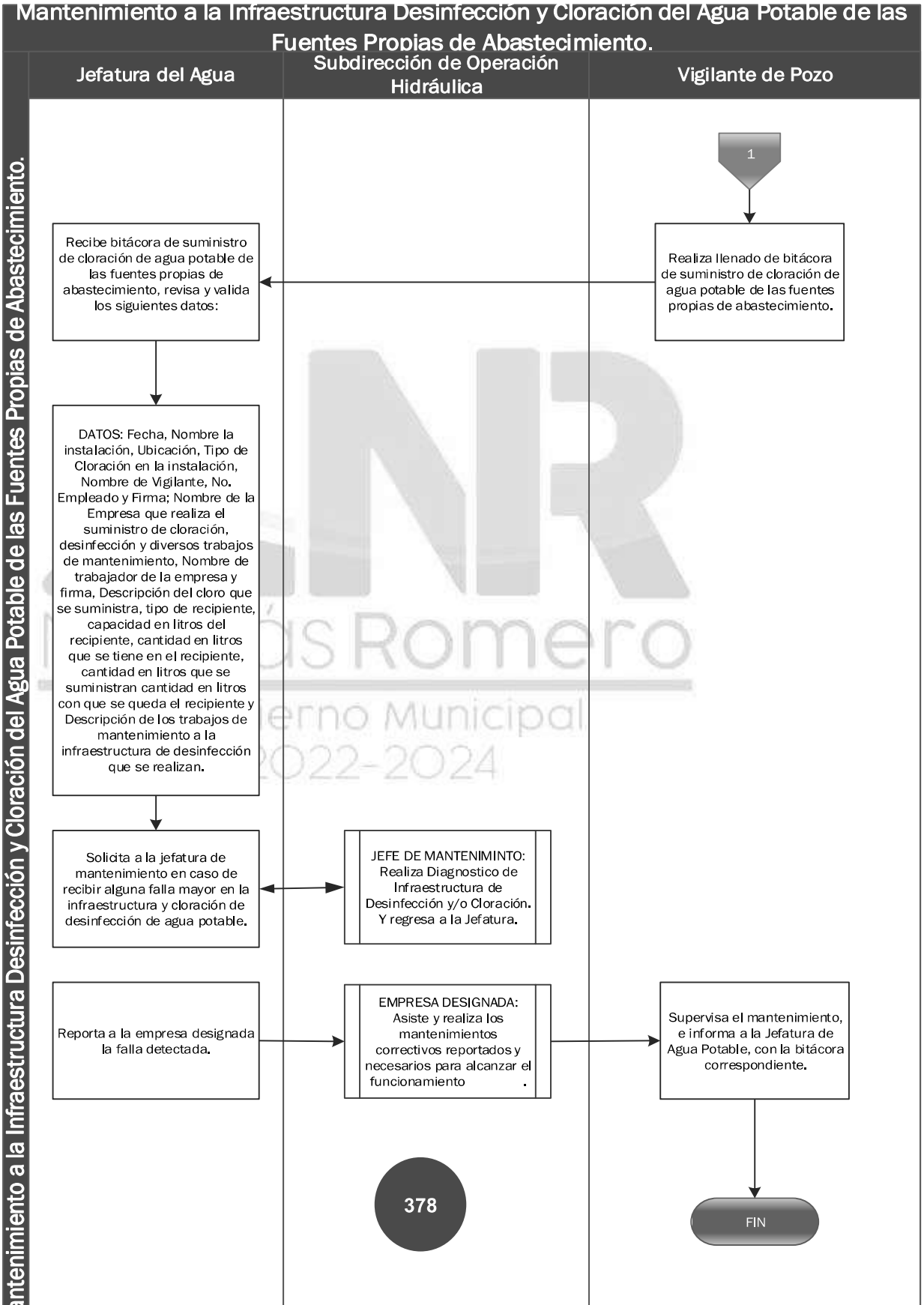
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Jefatura de Agua Potable**	Antes del 1° de Octubre de cada año elabora el programa anual de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración de las fuentes propias de abastecimiento, de conformidad con los criterios de la planeación estratégica, el Presupuestos basado en Resultados Municipal y el Sistema de Gestión para el Desempeño Municipal.
2	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe documento, valida y propone en Consejo Directivo para su aprobación.
3	**Subdirección de Operación Hidráulica**	En caso de rechazo, corrige para su aprobación. Lo considera para la integración en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del año siguiente.
4	**Jefatura de Agua Potable/ Subdirección de Operación Hidráulica**	Realiza proceso de solicitud de requisición de servicios de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración de las fuentes propias de abastecimiento, así como la programación y calendarización, lugar y cantidades y especificaciones de los servicios necesarios. Entregan al área correspondiente.
5	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Recibe y realiza procedimiento de adquisición de servicios de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración de agua potable de las fuentes propias de abastecimiento. Designa empresa y/o proveedor del servicio.
6	**Jefatura de Agua Potable**	En coordinación con la empresa designada, validan y concilian los acuerdos técnicos operativos y programas de trabajo, establecidos en los contratos, a fin de cumplir con las Normas correspondientes.
7	**Empresa Externa designada**	Acude a cada una de las fuentes de abastecimiento de agua potable y ejecuta los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración de las fuentes propias de abastecimiento, establecidos en los programas de trabajo.
8	**Vigilante de Pozo**	Supervisa los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección y cloración de las fuentes propias de abastecimiento, que el proveedor realizó.
9	**Coordinador/ Vigilante de Pozo**	Realiza llenado de bitácora de suministro de cloración de agua potable de las fuentes de abastecimiento.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
10	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe bitácora de suministro de cloración de agua potable de todas las fuentes de abastecimiento, revisa y valida los siguientes datos: Fecha, Nombre la instalación, Ubicación, Tipo de Cloración en la instalación, Nombre de Vigilante, No. Empleado y Firma; Nombre de la Empresa que realiza el suministro de cloración, desinfección y diversos trabajos de mantenimiento, Nombre de trabajador de la empresa y firma, Descripción del cloro que se suministra, tipo de recipiente, capacidad en litros del recipiente, cantidad en litros que se tiene en el recipiente, cantidad en litros que se suministran cantidad en litros con que se queda el recipiente y Descripción de los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de desinfección que se realizan.
11	**Jefatura de Agua Potable**	Solicita a la jefatura de mantenimiento un diagnóstico, en caso de recibir alguna falla mayor en el sistema de cloración y desinfección de agua potable.
12	**Jefatura de Mantenimiento**	Recibe solicitud de mantenimiento mayor a la infraestructura, acude al sitio y emite diagnóstico.
13	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe diagnóstico y realiza requerimiento de servicio de mantenimiento a la empresa proveedora del servicio de conformidad a las negociaciones establecidas en el contrato.
14	**Empresa Externa designada**	Acude a realizar el servicio de mantenimiento reportado en presencia del Vigilante de Pozo.
15	**Vigilante de Pozo**	Supervisa los trabajos de mantenimiento mayor a la infraestructura de desinfección que el proveedor realizó, levanta reporte (bitácora) e informa a su jefe inmediato.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



Mantenimiento a la Infraestructura Desinfección y Cloración del Agua Potable de las Fuentes Propias de Abastecimiento.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

CONTROL DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

CONTROL DE DESINFECCIÓN Y CLORACIÓN DEL AÑO 2023

NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE CLORACIÓN	TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD DEL RECIPIENTE

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DEL MES															
	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES
DÍA															
NIVEL EN LITROS DE CLORO EN RECIPIENTE															
OBSERVACIONES															

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DESINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

SUMINISTRO DE CLORACIÓN PARA LA DEINFECCIÓN Y REPORTE DE TRABAJOS QUE SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES INSTALACIONES DE SAPASNIR DURANTE EL AÑO 2023

FECHA	
NOMBRE DE LA INSTALACIÓN	
UBICACIÓN	
TIPO DE CLORACIÓN EN LA INSTALACIÓN	

NOMBRE DEL VIGILANTE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NOMBRE DE LA EMPRESA QUE REALIZA EL SUMINISTRO DE CLORACIÓN Y LOS DIFERENTES TRABAJOS	

NOMBRE DEL TRABAJADOR (ES) DE LA EMPRESA	FIRMA

DESCRIPCIÓN DEL CLORO QUE SE SUMINISTRA

TIPO DE RECIPIENTE	CAPACIDAD EN LITROS DEL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE TIENE EN EL RECIPIENTE	CANTIDAD DE LITROS QUE SE SUMINISTRAN	CANTIDAD DE LITROS CON EL QUE SE QUEDA EL RECIPIENTE

DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS QUE SE REALIZÁN

Rev. 03/31082022 SAP-108

LVI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXTRACCIÓN Y MONITOREO DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE DE LAS FUENTES PROPIAS DEL MUNICIPIO.

1. OBETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los procesos de extracción del agua potable en las fuentes propias, para la correcta distribución a la población del Municipio de Nicolás Romero.

2. ALCANCE.

Las áreas encargadas del buen funcionamiento del procedimiento de manera directa son la Subdirección de Operación Hidráulica, la Jefatura de Agua Potable y el Vigilante de Pozo.

3. BASE LEGAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- NOM-127-SSA1-2021
- NOM-179-SSA1-2020
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica.

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas los sistemas de desinfección y cloración del agua potable.

De la Jefatura de Agua Potable.

- Realizar programas para la eficiencia del abastecimiento del agua potable, dando atención oportuna y debido seguimiento a los reportes recibidos de los diversos Servicios Hidráulicos en el Municipio

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura hidráulica para el correcto funcionamiento

- Supervisar el correcto funcionamiento de los sistemas de desinfección y mantenimiento a efectos de cumplir con los requisitos mínimos de calidad para el uso y consumo humano, establecidos en las Normas Oficiales que le son propias.

5. DEFINICIONES.

Extracción: Es un método qué consiste en el rompimiento o fractura de formaciones geológicas mediante inyección de un fluido o una alta tasa de presión. El objeto del fracturamiento hidráulico es causar canales de flujo (fracturas), para luego incrementar la conductividad de la formación y por ende el flujo de fluidos hacia el pozo.

Fuentes: Se refiere al agua de origen (como ríos, arroyos, lagos, embalses, manantiales y aguas subterráneas) que proporciona agua a los suministros públicos de agua potable y a los pozos privados.

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia de un proyecto, actividad o tarea, se validad los avances y se determina la variaciones, es recomendable establecer medidas correctivas.

6. INSUMOS.

- Certificado de Extracción de Agua Potable.
- Infraestructura Hidráulica
- Infraestructura Electromecánica

7. RESULTADO.

- Formato de Lectura de Macro medidor de Extracción de Agua Potable (previo a desinfección)

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Monitoreo del Funcionamiento del Sistema de Desinfección y Cloración, y toma de muestra de estudios bacteriológicos.

- Desinfección y Cloración de Agua Potable de las Fuentes Propias.

- Mantenimiento a la Infraestructura de Desinfección y Cloración.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Cada una de las Fuentes Propias de Extracción de Agua Potable contará con un sistema de Cloración y Desinfección en óptimas condiciones de operación.

- Periódicamente la empresa externa designada, realizará de conformidad a los calendarios establecidos, el servicio de desinfección de conformidad al procedimiento autorizado y las Normas Oficiales de control de calidad de agua.

- Los Vigilantes de Pozo, todos los días realizarán el monitoreo de la Infraestructura de Desinfección y Cloración del Agua potable, mediante el llenado del formato Control de Cloración y Desinfección.

10. DESARROLLO.

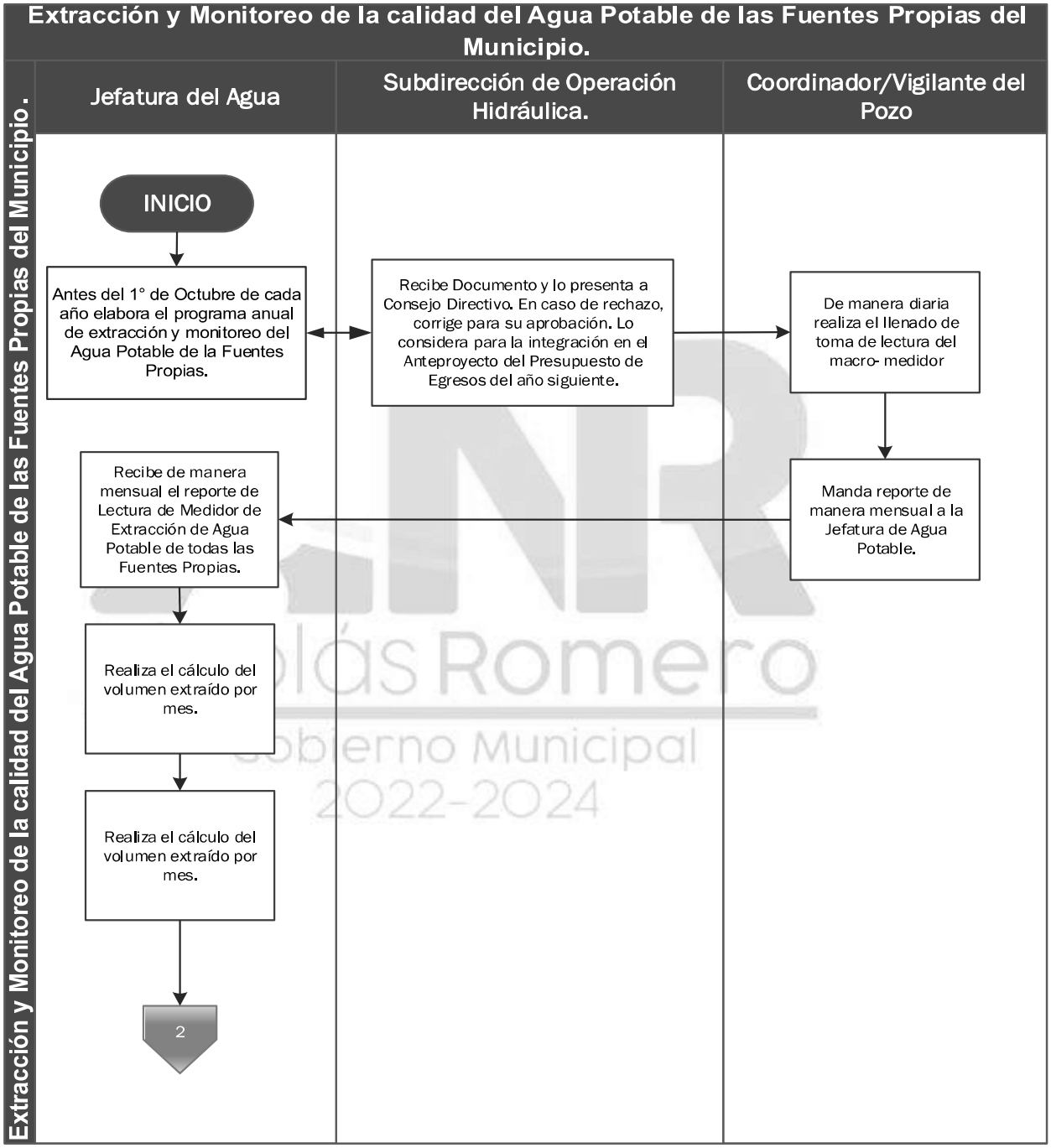
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Jefatura de Agua Potable**	Antes del 1° de Octubre de cada año elabora el programa anual de extracción de conformidad con los criterios de la planeación estratégica, el Presupuestos basado en Resultados Municipal y el Sistema de Gestión para el Desempeño Municipal.
2	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe documento, valida y propone en Consejo Directivo para su aprobación.
3	**Subdirección de Operación Hidráulica**	En caso de rechazo, corrige para su aprobación. Lo considera para la integración en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del año siguiente.
4	**Vigilante de Pozo**	De manera diaria realiza el llenado de toma de lectura del macro- medidor, del pozo a su responsabilidad y que está en funcionamiento permanentemente extrayendo el agua potable vía bomba mecánica instalada.
5	**Vigilante de Pozo**	Envía mensualmente el reporte de lectura de macro medidor a la Jefatura de Agua Potable del OPD SAPASNIR
6	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe de manera mensual el reporte de Lectura de Medidor de Extracción de Agua Potable de **todas** las Fuentes Propias.
7	**Jefatura de Agua Potable**	Realiza el cálculo del volumen extraído por mes.
8	**Jefatura de Agua Potable**	Realiza el reporte de Indicadores de Gestión de Calidad.
9	**Jefatura de Agua Potable**	Realiza conciliación, versus la facturación por los servicios del agua proporcionada, que le cobra el Gobierno Estatal al Organismo.

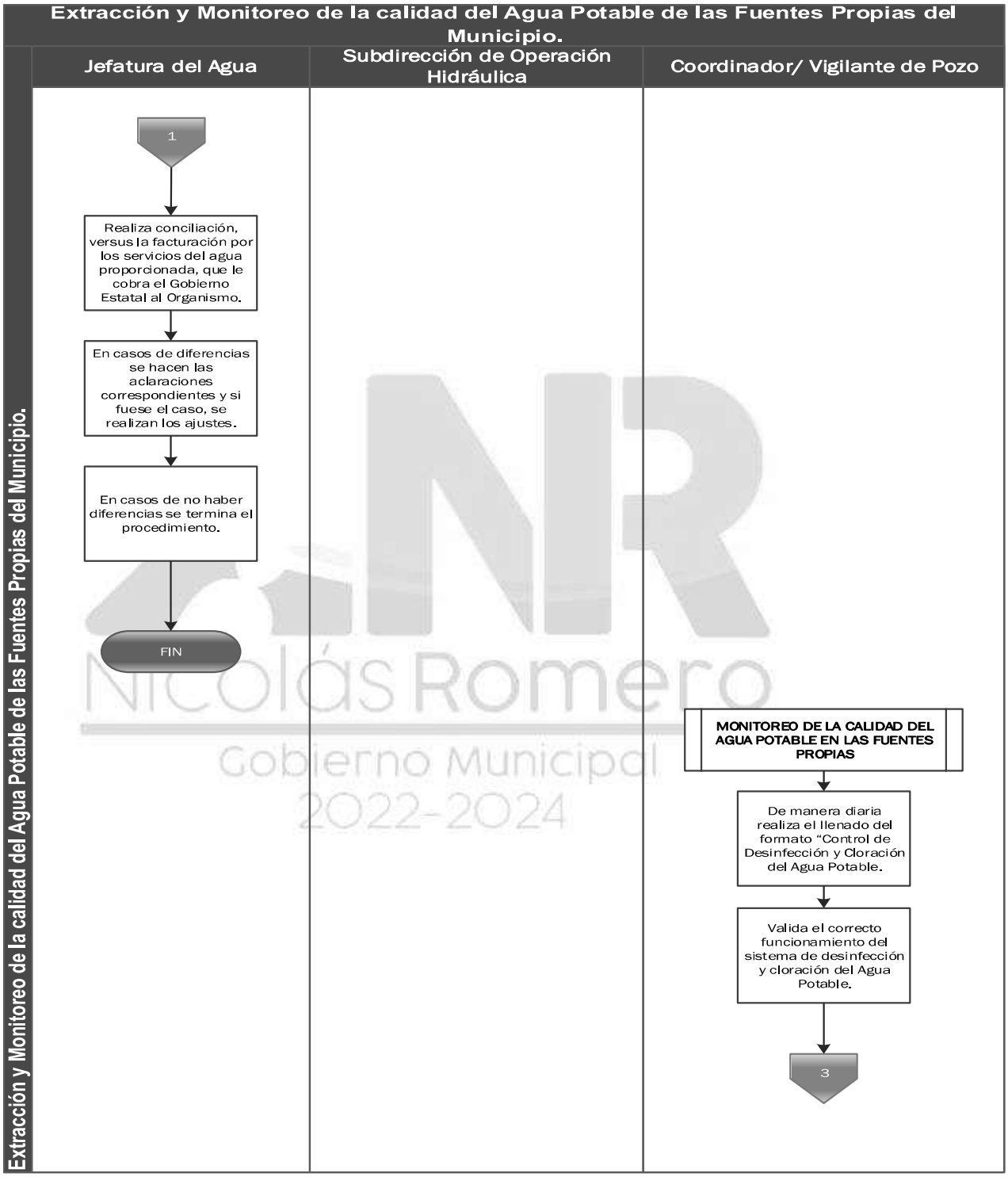
#	ÁREA	ACTIVIDAD
10	**Jefatura de Agua Potable**	En casos de diferencias se hacen las aclaraciones correspondientes y si fuese el caso, se realizan los ajustes.
11	**Jefatura de Agua Potable**	En casos de no haber diferencias se termina el procedimiento.

Monitoreo de la Calidad del Agua.

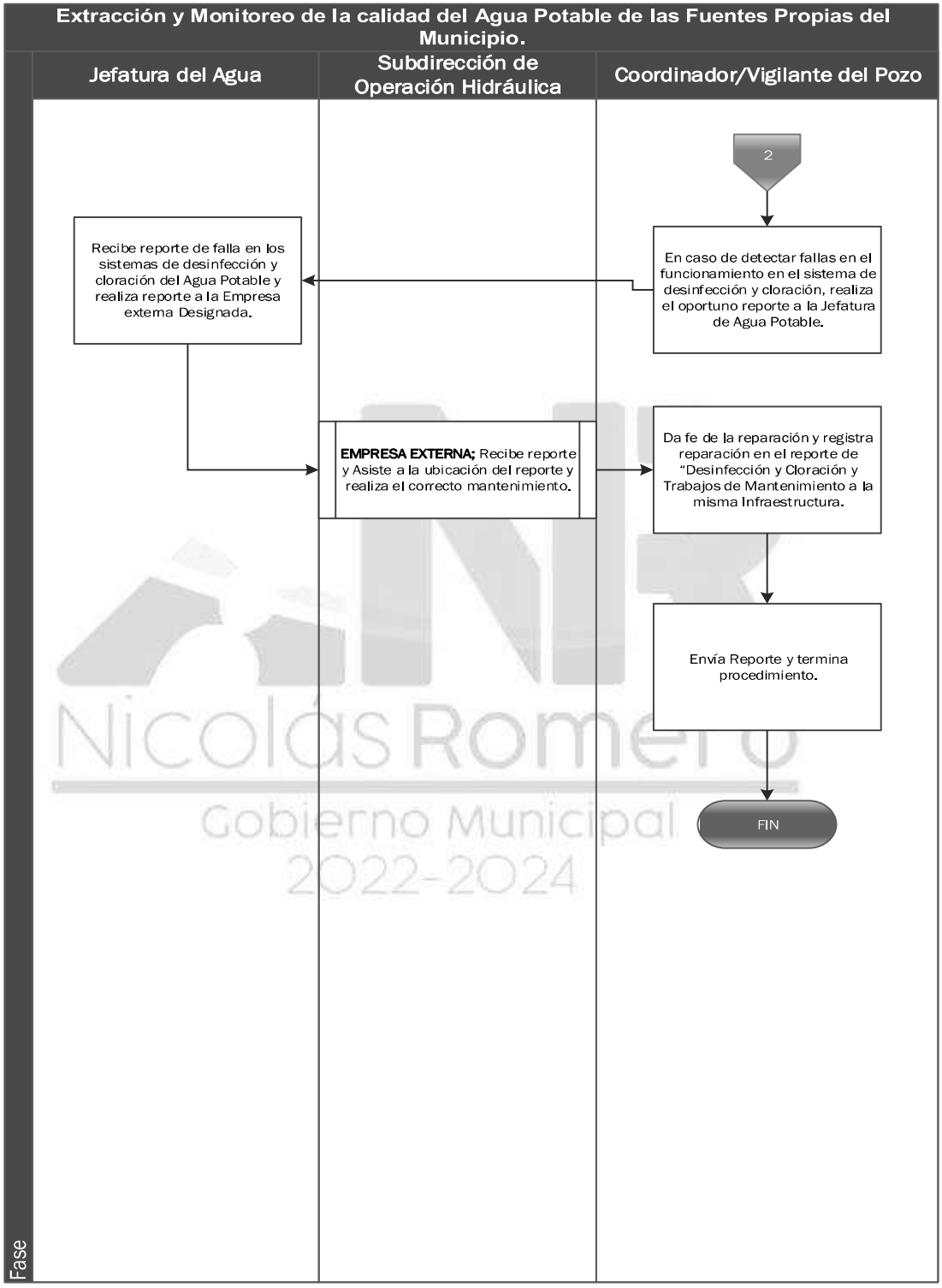
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Vigilante de Pozo**	De manera diaria realiza el llenado del formato "Control de Desinfección y Cloración del Agua Potable.
2	**Vigilante de Pozo**	Valida el correcto funcionamiento del sistema de desinfección y cloración del Agua Potable. Que cuente con los niveles aceptables de inyección y suministro de las sustancias requeridas de conformidad con las Normas Oficiales.
3	**Vigilante de Pozo**	En caso de detectar fallas en el funcionamiento en el sistema de desinfección y cloración, realiza el oportuno reporte a la Jefatura de Agua Potable.
4	**Jefatura de Agua Potable**	Recibe reporte de falla en los sistemas de desinfección y cloración del Agua Potable y realiza reporte a la Empresa externa Designada.
5	**Empresa Externa Designada**	Asiste a la ubicación del reporte y realiza el correcto mantenimiento.
6	**Vigilante de Pozo**	Da fe de la reparación y registra reparación en el reporte de "Desinfección y Cloración y Trabajos de Mantenimiento a la misma Infraestructura.
7	**Vigilante de Pozo**	Envía Reporte y termina procedimiento.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024



Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

RELACIÓN DE LA TOMA DE LECTURAS DEL MACRO MEDIDOR QUE INDICA EL VOLÚMEN GENERADO EN LOS POZOS DE AGUA POTABLE PARA EL AÑO 2023

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIODE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR)

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

RELACIÓN DE LA TOMA DE LECTURAS DEL MACRO MEDIDOR QUE INDICA EL VOLÚMEN GENERADO EN LOS POZOS DE AGUA POTABLE PARA EL AÑO 2023		
NOMBRE DEL POZO:	UBICACIÓN:	
RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN Y VIGILANCIA		
NOMBRE	NÚMERO DE EMPLEADO	FIRMA

NO. DE DÍA	NOMBRE DEL MES		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

1

Rev. 03/31082022 SAP-33

LVII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DRENAJE Y SANEAMIENTO.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo proveer al usuario los servicios de drenaje y saneamiento, y fomentar la prevención de no tirar basura y en consecuencia evitar inundaciones en los puntos de riesgo del municipio.

2. ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN.

Le corresponde a la Subdirección de Operación Hidráulica, a las Jefaturas de la Subdirección de Operación Hidráulica, los Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica Subdirección de Administración y Finanzas, a la Jefatura de Cultura del Agua.

3. REFERENCIAS.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley de Aguas Nacionales.
3. Constitución Política del Estado Libre de México
4. Ley de Aguas Para el Estado de México.
5. Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
6. Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
7. Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
8. Manual de Organización del OPD SAPASNIR
9. Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica.

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Instrumentar e implementar procedimientos técnicos para la formulación y desarrollo de los planes y programas institucionales en materia del agua, drenaje y saneamiento, así como su evaluación correspondiente.

- Vigilar a través de las áreas correspondientes que la operación de los sistemas de agua potable y drenaje se realicen en condiciones de seguridad, calidad, higiene y funcionalidad adecuadas.
- Supervisar el control de los reportes que se reciben diariamente, a fin de que sean atendidos de manera oportuna por las Unidades Administrativas competentes a su cargo.

De la Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.

- Planear, ejecutar y supervisar el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento para su correcto funcionamiento.
- Sanear en su caso los causes, rectificado y desazolve, que se encuentren dentro de la jurisdicción del Municipio.
- Continuidad al plan integral para atender las zonas de riesgo de inundaciones y efectuar las acciones necesarias para mitigar sus efectos.
- Coadyuvar con la Jefatura de Cultura del Agua para determinar una estrategia trasversal enfocada a las acciones de saneamiento.

5. DEFINICIONES.

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;

Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público;

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa;

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación;

6. INSUMOS.

- Reporte de Servicio (Folio)
- Equipo y Herramientas
- Materiales y Servicios

7. RESULTADOS.

- Bitácora de Trabajo, con memoria fotográfica.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Reparación de Fugas, Bacheo y Súper Estructura en Vialidades Primarias.

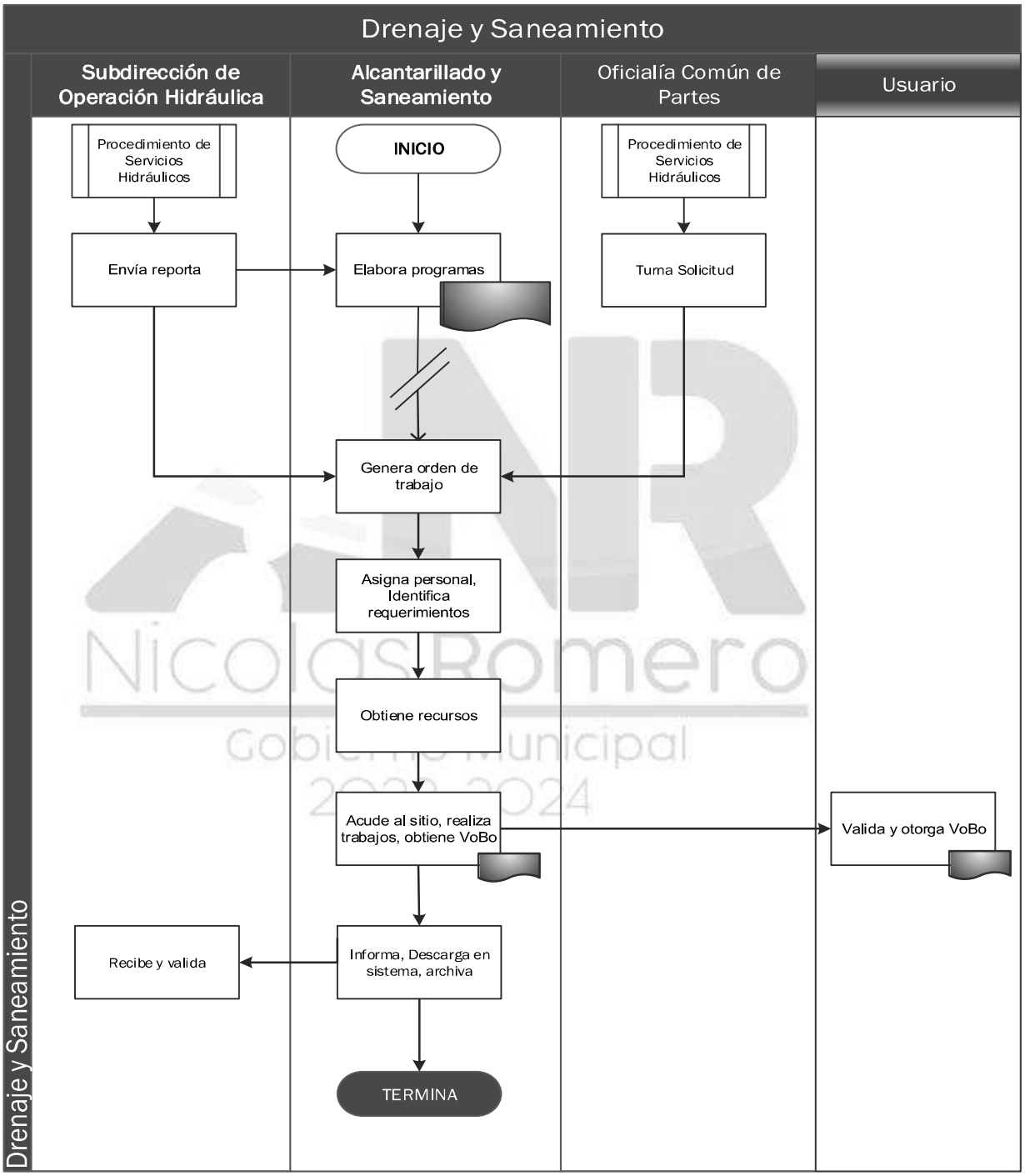
9. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo ejecutado, es identificado y documentado mediante "**Orden de Trabajo**", mismo que es utilizado para evidenciar y proceder a la liberación del servicio, registrando los trabajos realizados y recabando la firma de Vo.Bo. del usuario.
- Las órdenes de mantenimiento son registradas para su control en una base de datos denominada "**Control de Órdenes de Trabajo**", a través del Sistema de Control de Servicios Hidráulicos.
- El Organismo, a través de su Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento, preserva el servicio de drenaje y alcantarillado a través de los mantenimientos correctivos y preventivos, estos últimos programados especialmente de manera anticipada a la época de lluvias (Atlas de Riesgo).
- Una salida no conforme respecto de los mantenimientos, es identificada por la Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento cuando existe una nueva solicitud de mantenimiento y/o contingencia en el mismo sitio, en este sentido, se realiza una revisión y análisis para determinar las causas y corregirlas, así también, evitar cualquier otra reincidencia; dicha revisión/análisis queda documentado en la misma orden de trabajo.
- El Organismo cuenta con un proceso de Factibilidades, mediante el cual se gestiona la viabilidad del servicio de drenaje, permitiendo con ello mitigar los riesgos de colapsos del Sistema por limitantes de capacidad.
- El área de Cultura del Agua, a través de sus acciones, se encarga de promover con las comunidades el evitar tirar basura y cualquier otro tipo de desecho en las calles, ríos, canales y el propio sistema de drenaje, todo ello para mitigar los riesgos de inundaciones provocados por tapones de basura en el sistema.
- Protocolos de operación Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Drenaje y Saneamiento
- **Capacitación y equipo de seguridad** El personal operativo responsable del mantenimiento del Sistema de Drenaje y Saneamiento, cuenta con el equipo de seguridad necesario, así como la capacitación adecuada para mitigar los riesgos en su persona.
- En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y operación de los procesos de mantenimiento y/o reparación.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento**	Elabora programas, genera orden de trabajo, asigna personal
2	**Coordinación Operativa**	Identifica requerimientos e informa
3	**Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento**	Obtiene recursos y por medio del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, proporciona vales de salida de material
4	**Coordinación Operativa**	Realiza trabajos, obtiene Vo.Bo. y regresa Orden de trabajo
5	**Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento**	Descarga en sistema de control y archiva
6	**Coordinación Operativa**	Según programa, identifica requerimientos, ejecuta acciones, acude al sitio, identifica recursos requeridos.
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Por medio del Procedimiento de Servicios Hidráulicos, recibe reporte y envía
8	**Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento**	Recibe reporte, genera orden de trabajo, asigna personal,….(2-5)
9	**Oficialía Común de Partes**	Recibe solicitud y turna
10	**Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento**	Recibe reporte, genera orden de trabajo, asigna personal,….(2-5)

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Bitácora de trabajo

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR).
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE TRABAJO

NO. DE CONTROL	NOMBRE DEL COORDINADOR		NO. DE EMPLEADO	FIRMA DEL EMPLEADO	
	NO. DE FOLIO DEL SISTEMA (SAP)		NO. DE ORDEN DE INSTALACIÓN DE TOMA Y/O MEDIDOR	NO. DE ORDEN DE CONEXIÓN DE DRENAJE	
FECHA DEL REPORTE Y/O ORDEN DE INSTALACIÓN					
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TÉRMINO:			
UBICACIÓN:					
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS:					

TIPO DE TERRENO DONDE SE REALIZAN LOS TRABAJOS

TIPO:	TERRACERIA		CONCRETO		ASFALTO		OTROS	
DIMENSIONES DEL BACHE:								

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LOS TRABAJOS

NO.	NOMBRE	NO.	NOMBRE

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y/O TRABAJOS VARIOS

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN DE BACHE

CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

VEHÍCULOS/ MAQUINARIA

FOLIO		MARCA	SUB-MARCA

CROQUIS DE LOCALIZACION

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL USUARIO

¡GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA!

¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?

BUENO REGULAR MALO

2022-2024

LVIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OTROS SERVICIOS HIDRÁULICOS.

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de servicios hidráulicos (Falta de suministro, Agua residual, Desazolve), por parte de las áreas operativas, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

2. ALCANCE.

Corresponde a la Subdirección de Operación Hidráulica, las Jefaturas de la Subdirección de Operación Hidráulica y Controles y Personal en General de la Subdirección de Operación Hidráulica así Subdirección de Administración y Finanzas

3. REFERENCIA.

2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
3. Ley de Aguas Nacionales.
4. Constitución Política del Estado Libre de México
5. Ley de Aguas Para el Estado de México.
6. Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
7. Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
8. Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
9. Manual de Organización del OPD SAPASNIR
10. Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica:

- Coordinar a través de la unidad administrativa correspondiente, que se mantenga en condiciones óptimas la operación de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento del Organismo.

- Supervisar el control de los reportes que se reciben diariamente, a fin de que sean atendidos de manera oportuna por las Unidades Administrativas competentes a su cargo.

De la Jefatura de Agua Potable y Jefatura de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento:

- Realizar programas para la eficiencia del abastecimiento del agua potable, dando atención oportuna y debido seguimiento a los reportes recibidos de los diversos Servicios Hidráulicos en el Municipio

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura hidráulica para el correcto funcionamiento

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en el sistema de drenaje, alcantarillado y saneamiento para el correcto funcionamiento

- Realizar los trabajos de reparación de la carpeta asfáltica y/o concreto hidráulico, cuando estos se dañen por trabajos relacionados al mantenimiento o reparación de la infraestructura hidráulica y sanitaria.

5. DEFINICIONES.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;

Agua residual: Son las aguas que han sido usadas en entornos domésticos y urbanos, o en las industrias y la ganadería. También las aguas naturales que, por accidente o mala praxis, se hayan mezclado con las anteriores.

Desazolve: Es la acción de eliminar todo aquello que obstruye algún conducto, zanja o línea de drenaje. Gracias a los equipos de desazolve, es más sencillo limpiar las líneas de drenaje. Se pueden realizar trabajos de hidro-excavación y también aspirar polvos en diferentes industrias.

6. INSUMOS.

- Reportes de Fuga de Agua (folio)
- Maquinaria y Equipo de Trabajo
- Materiales y Materias Primas

7. RESULTADO.

- Bitácora de trabajo y Memoria Fotográfica.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Reparación de Fugas y Bache

9. POLÍTICAS.

- Todos los reportes de requerimientos hidráulicos por parte de los usuarios (falta de suministro, toma tapada, desazolves, etc.), son registrados en el Sistema de Control de Servicios Hidráulicos, mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control.

- Los reportes son atendidos de acuerdo con la zona que corresponda, habiéndose divido el Municipio en 12 zonas de operación, cuyo registro e identificación se encuentra en el Sistema de Control de Servicios Hidráulicos. Cada zona se configura con determinadas colonias, pueblos y fraccionamientos, según corresponda, dentro de dicho Sistema.

- En caso de reportes de agua sucia, y de considerarlo conveniente, se solicita el apoyo por parte de la CAEM para realizar análisis de la calidad del agua, según lo establece el procedimiento de Gestión de Agua Potable.

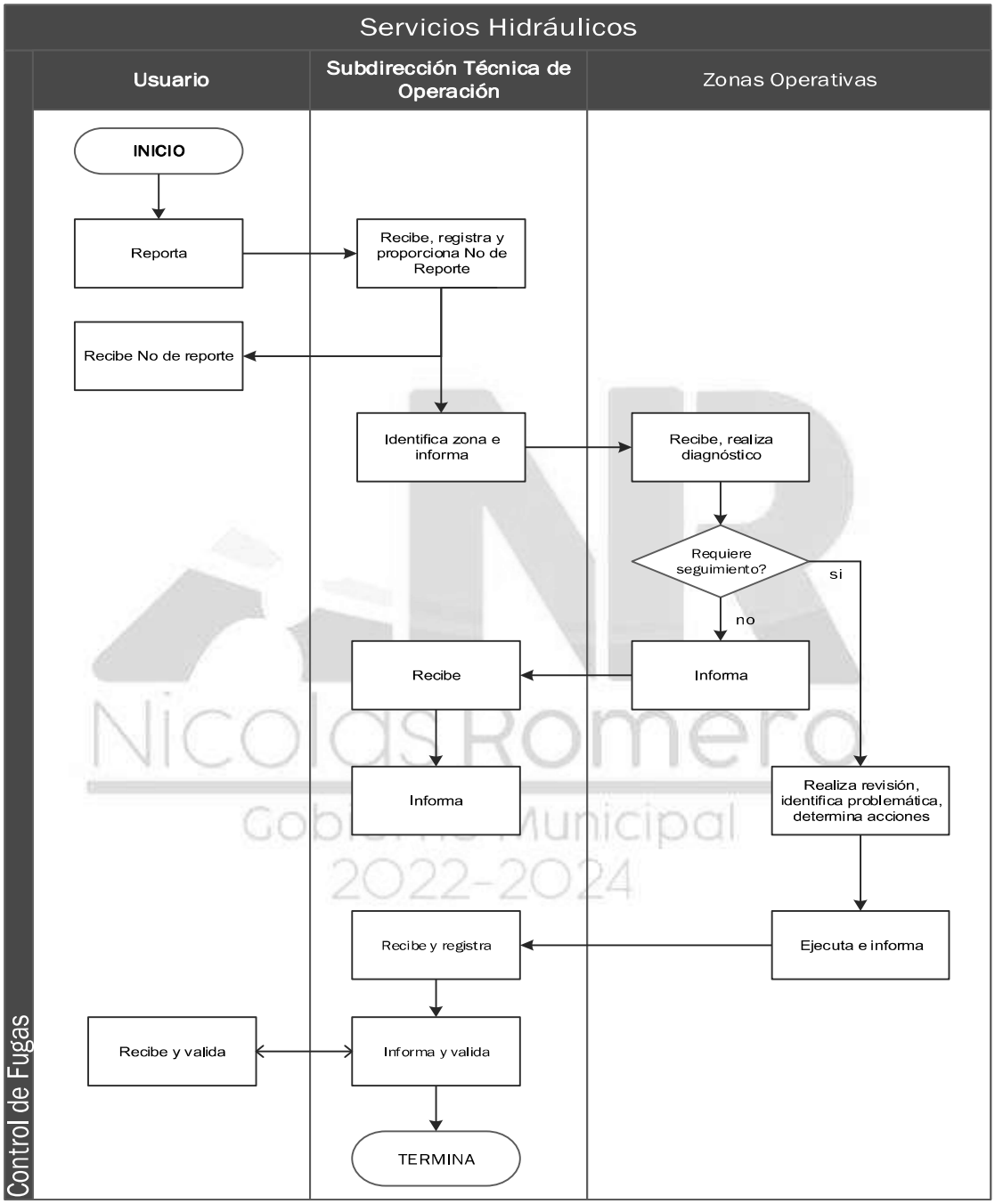
- El servicio de atención a reportes es liberado con el visto bueno del propio usuario que lo reporta, o bien, por parte del Jefe de la Zona que corresponda, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna SALIDA NO CONFORME, ésta sería identificada como una reincidencia de la situación, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.

- **Protocolos de operación** Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Agua Potable. **Capacitación y equipo de seguridad** En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y operación de los procesos de mantenimiento y/o reparación.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Usuario**	Reporta
2	**Control de Servicios Hidráulicos**	Recibe reporte y registra a través del Sistema de Control
3	**Usuario**	Recibe número de reporte asignado
4	**Control de Servicios Hidráulicos**	Identifica zona y canaliza a la coordinación correspondiente.
5	**Coordinación Operativa**	Recibe reporte, realiza diagnóstico y programa.
6	**Coordinación Operativa**	Según programa, identifica requerimientos, ejecuta acciones, acude al sitio, identifica recursos requeridos.
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Por medio del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, proporciona vales de salida de material.
8	**Coordinación Operativa**	Obtiene recursos, realiza trabajos, obtiene Vo.Bo., informa
9	**Usuario**	Recibe y valida
10	**Control de Fugas**	Recibe, valida, registra y termina proceso.
11	**Control de Fugas**	Si detecta que se registran datos de bache, en automático genera folio para su programación y reparación.

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

BITÁCORA DE TRABAJO

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE NICOLÁS ROMERO (OPD SAPASNIR).
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

BITÁCORA DE TRABAJO

NO. DE CONTROL	NOMBRE DEL COORDINADOR		NO. DE EMPLEADO	FIRMA DEL EMPLEADO	
	NO. DE FOLIO DEL SISTEMA (SAP)		NO. DE ORDEN DE INSTALACIÓN DE TOMA Y/O MEDIDOR	NO. DE ORDEN DE CONEXIÓN DE DRENAJE	
FECHA DEL REPORTE Y/O ORDEN DE INSTALACIÓN					
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TÉRMINO:			
UBICACIÓN:					
DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS:					

TIPO DE TERRENO DONDE SE REALIZAN LOS TRABAJOS							
TIPO:	TERRACERÍA		CONCRETO		ASFALTO		OTROS
DIMENSIONES DEL BACHE:							

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LOS TRABAJOS			
NO.	NOMBRE	NO.	NOMBRE

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y/O TRABAJOS VARIOS					
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

MATERIALES UTILIZADOS PARA REPARACIÓN DE BACHE					
CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN

VEHÍCULOS/ MAQUINARIA			
FOLIO		MARCA	SUB-MARCA

CROQUIS DE LOCALIZACION

OBSERVACIONES:	

NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL USUARIO

¡GRACIAS POR RESPONDER ESTA ENCUESTA!

¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?



BUENO REGULAR MALO

LIX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE OBRA.

1. OBJETIVO.

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para realizar el estudio y diseño de proyectos de obra de la infraestructura hidráulica para la prestación del servicio de agua, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

2. ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN.

Corresponde a la Subdirección de Operación Hidráulica, el Departamento de Proyectos y Construcción la Gestión de la viabilidad del proyecto, Diseño del proyecto y la Subdirección de Administración y Finanzas con el acercamiento de recursos.

3. REFERENCIAS.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Ley de Aguas Nacionales.
c) Constitución Política del Estado Libre de México
d) Ley de Aguas Para el Estado de México.
e) Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
f) Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
g) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
h) Manual de Organización del OPD SAPASNIR
i) Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica.

- Recibir y registrar las solicitudes de ampliación de obra o de prórroga de tiempo, a fin de mantener actualizado el registro y control de las obras de construcción, debiendo suscribir el instrumento jurídico correspondiente, mismo que formara parte integrante del contrato original de obra.

- Supervisar los proyectos y obras que se desarrollen en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Del Departamento de Proyectos y Construcción.

- Elaborar un plan anual de las obras a realizar en el Municipio, considerando el crecimiento poblacional y las posibles demandas de consumo y de desecho de aguas correspondiente.

- Elaborar el presupuesto correspondiente al plan anual de obras y coadyuvar con la Subdirección de Administración y Finanzas en los procedimientos administrativos para su ejecución.

- Definir las bases y los lineamientos para la instauración, seguimiento y evaluación de los procesos de programación de construcción que lleve a cabo el Organismo.

- Realizar obras de infraestructura sanitaria, drenaje, alcantarillado y agua potable, que mejoren la administración de las aguas del Municipio.

- Vigilar que toda la construcción que se realice a través del Organismo, cuente con un presupuesto aprobado y con disponibilidad financiera y presupuestal para su realización.

5. DEFINICIONES.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;

Capítulo 6000 Inversión Pública: Los recursos de inversión para obra pública serán asignados a las unidades responsables de la ejecución de obras y/o servicios que conforman el gobierno municipal, quienes lo programarán para un ejercicio con estricto apego a la normatividad en la materia; para ello, elaborarán un Programa Anual de Obras específico, alineado al Plan de Desarrollo Municipal. En el caso de que se presupueste la ejecución de obras públicas mediante convenios con otros sectores públicos y privados, se deberá identificar el estimado de recursos que se aportarán por cada uno de los sectores.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;

Programa Anual de Obras (Reparaciones y Mantenimiento) PbRM07b: Deberán corresponder al importe del Capítulo 6000 Inversión Pública contenido en la Carátula de Presupuesto de Egresos (PbRM- 04d).

6. INSUMOS.

- Diagnóstico de los Servicios de Agua Potable.
- Diagnóstico de los Servicios de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.
- Demanda ciudadana.
- Planes y Programas; Nacionales, Estatales, Regionales, Municipales y Sectoriales.

7. RESULTADOS.

Estudio y proyecto de obra pública para la infraestructura en la prestación de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, alcantarillado y saneamiento.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMEINTOS.

- Ejecución de Obra.
- Obra por Contrato.

9. POLÍTICAS Y NORMAS.

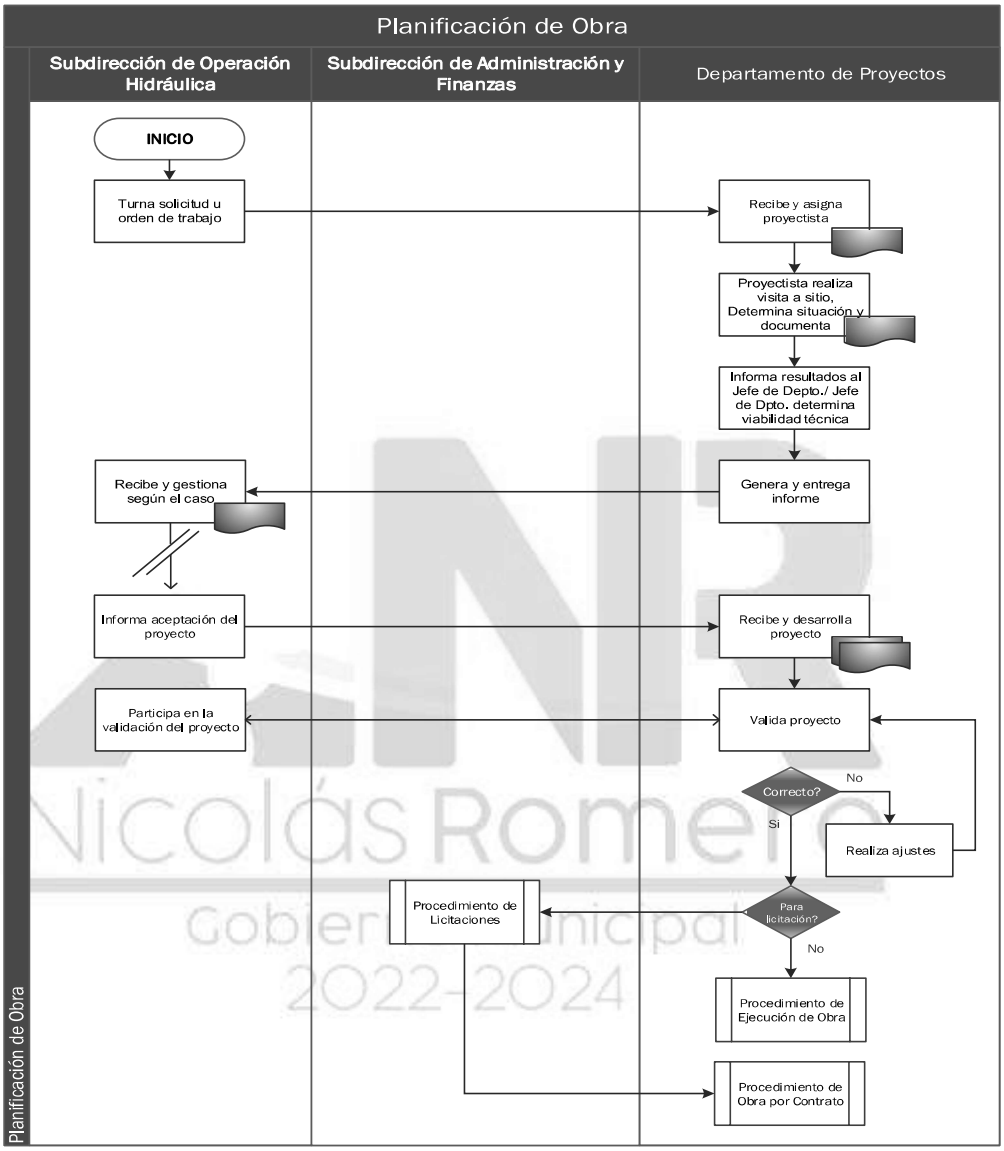
- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante el diseño del proyecto se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos del solicitante a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del diseño se lleva a cabo por el Departamento de Construcción, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. El diseño no es liberado hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- **Protocolos de operación:** Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Obra
- **Equipo y Herramienta** En coordinación con el área de recursos humanos se destina personal con el perfil requerido y competente para desarrollar las actividades propias del cargo. Se cuenta con la herramienta y equipo de cómputo con la capacidad de procesamiento requerida para el desarrollo de los planos y proyectos ejecutivos.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe las solicitudes, peticiones u órdenes de trabajo respecto a proyectos de obra.
2	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Programa y realiza visita técnica en el sitio
3	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Acude al sitio y verifica la viabilidad operativa de la obra, determina situación y documenta
4	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Elabora y entrega informe y/o dictamen
5	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe informe y gestiona según el caso; informa de la aceptación del proyecto
6	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Recibe, desarrolla y valida proyecto; realiza ajustes y determina si requiere proceso de licitación
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Participa en la validación del proyecto
8	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Realiza procedimiento de licitación; determina el tipo de procedimiento
9	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Realiza procedimiento de ejecución de obra

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

LX. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE OBRA.

1. OBJETIVO.

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para ejecutar los proyectos de obra de la infraestructura hidráulica para la prestación del servicio de agua, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

2. ALCANCE.

Corresponde a la Subdirección de Operación Hidráulica, el Departamento de Proyectos y Construcción la Ejecución de Obra, Supervisión, registro de avances y Entrega de obra y, a la Subdirección de Administración y Finanzas la parte financiera.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre de México
- Ley de Aguas Para el Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023.
- Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
- Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
- Manual de Organización del OPD SAPASNIR
- Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES

Del Subdirector de Operación Hidráulica.

- Recibir y registrar las solicitudes de ampliación de obra o de prórroga de tiempo, a fin de mantener actualizado el registro y control de las obras de construcción, debiendo suscribir el instrumento jurídico correspondiente, mismo que formara parte integrante del contrato original de obra.

- Supervisar los proyectos y obras que se desarrollen en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Del Departamento de Proyectos y Construcción:

- Elaborar un plan anual de las obras a realizar en el Municipio, considerando el crecimiento poblacional y las posibles demandas de consumo y de desecho de aguas correspondiente.
- Elaborar el presupuesto correspondiente al plan anual de obras y coadyuvar con la Subdirección de Administración y Finanzas en los procedimientos administrativos para su ejecución.
- Definir las bases y los lineamientos para la instauración, seguimiento y evaluación de los procesos de programación de construcción que lleve a cabo el Organismo
- Realizar obras de infraestructura sanitaria, drenaje, alcantarillado y agua potable, que mejoren la administración de las aguas del Municipio
- Vigilar que toda la construcción que se realice a través del Organismo, cuente con un presupuesto aprobado y con disponibilidad financiera y presupuestal para su realización.

5. DEFINICIONES.

- **Agua potable:** Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;

- **Alcantarillado:** El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;

- **Capítulo 6000 Inversión Pública:** Los recursos de inversión para obra pública serán asignados a las unidades responsables de la ejecución de obras y/o servicios que conforman el gobierno municipal, quienes lo programarán para un ejercicio con estricto apego a la normatividad en la materia; para ello, elaborarán un Programa Anual de Obras específico, alineado al Plan de Desarrollo Municipal. En el caso de que se presupueste la ejecución de obras públicas mediante convenios con otros sectores públicos y privados, se deberá identificar el estimado de recursos que se aportarán por cada uno de los sectores.

- **Drenaje:** Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;

- **Programa Anual de Obras (Reparaciones y Mantenimiento) PbRM07b:** Deberán corresponder al importe del Capítulo 6000 Inversión Pública contenido en la Carátula de Presupuesto de Egresos (PbRM- 04d).

6. INSUMOS.

- Diagnóstico de los Servicios de Agua Potable
- Diagnóstico de los Servicios de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.
- Demanda ciudadana
- Planes y Programas; Nacionales, Estatales, Regionales, Municipales y Sectoriales.
- Diseño o proyecto de Obra.

7. RESULTADOS.

- Obra Pública Concluida.

8. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante el diseño del proyecto se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos del solicitante a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del diseño se lleva a cabo por el Departamento de Construcción, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. El diseño no es liberado hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- **Protocolos de operación:** Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Obra.
- **Equipo y Herramienta:** En coordinación con el área de recursos humanos se destina personal con el perfil requerido y competente para desarrollar las actividades propias del cargo.
- Se cuenta con la herramienta y equipo de cómputo con la capacidad de procesamiento requerida para el desarrollo de los planos y proyectos ejecutivos.

9. INTERACCIÓN CON OTROS PROYECTOS.

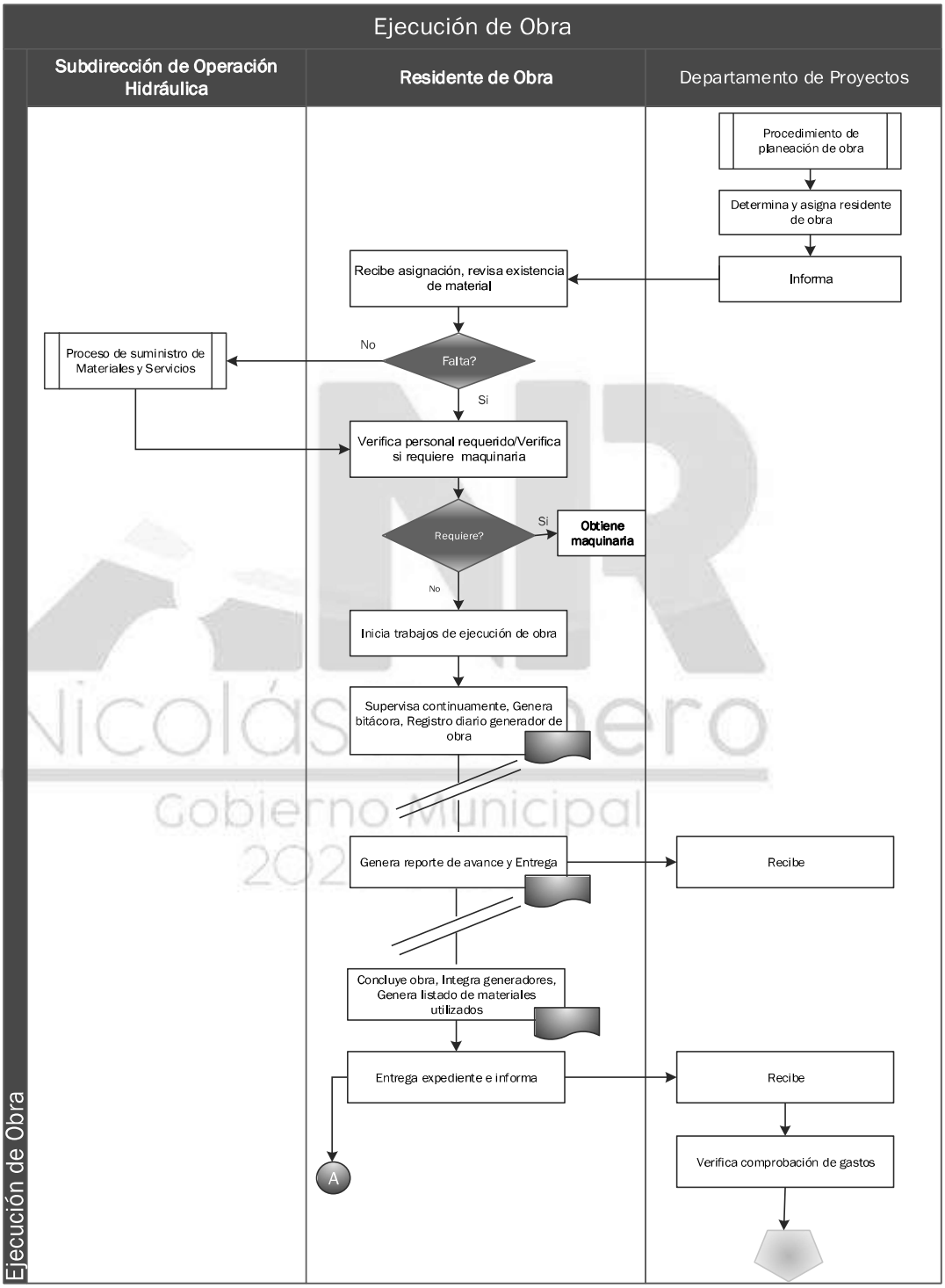
- Planificación de Obra
- Obra por Contrato

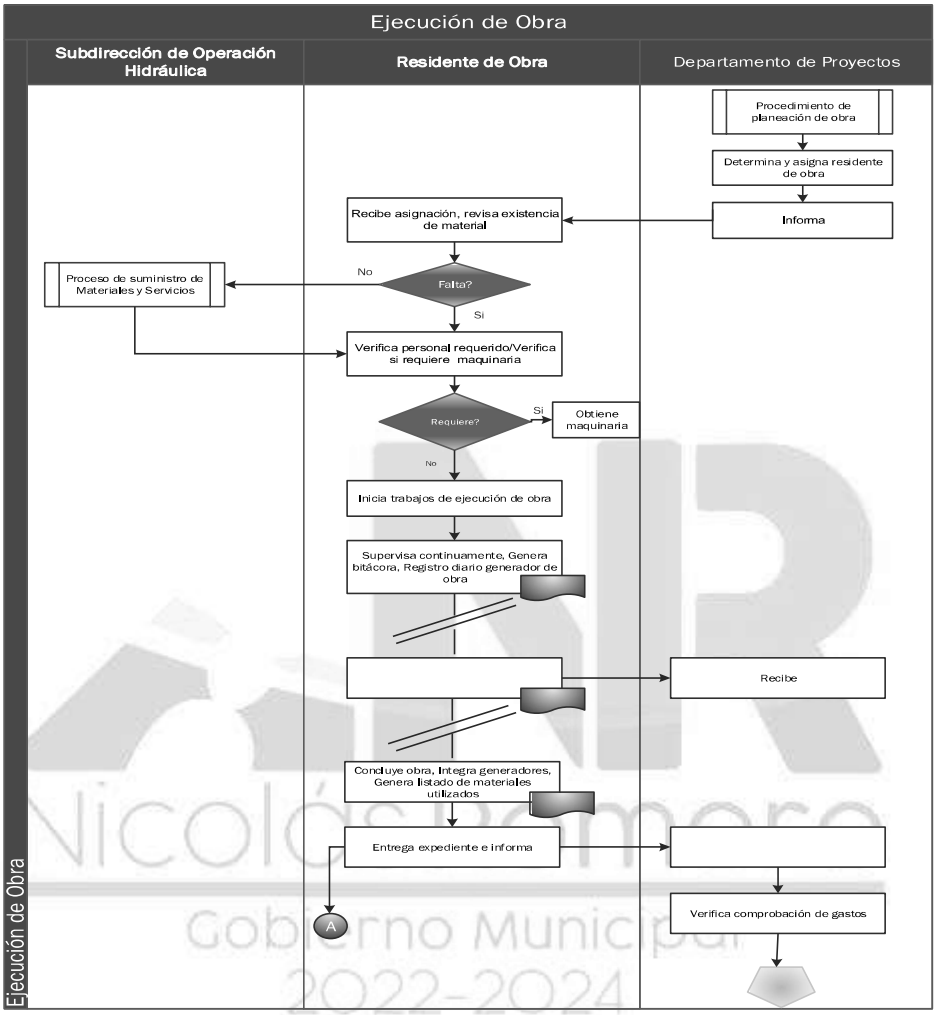
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe las solicitudes, peticiones u órdenes de trabajo respecto a proyectos de obra.
2	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Programa y realiza visita técnica en el sitio
3	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Acude al sitio y verifica la viabilidad operativa de la obra, determina situación y documenta
4	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Elabora y entrega informe y/o dictamen
5	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe informe y gestiona según el caso; informa de la aceptación del proyecto al Departamento de Proyectos y Construcción.
6	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Recibe, desarrolla y valida proyecto; realiza ajustes y determina si requiere proceso de licitación
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Participa en la validación del proyecto
8	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Realiza procedimiento de licitación; determina el tipo de procedimiento
9	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Realiza procedimiento de ejecución de obra

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.





12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

LXI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OBRA POR CONTRATO.

1. OBJETIVO.

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para supervisar y controlar la obra ejecutada por un tercero, de infraestructura hidráulica para la prestación del servicio de agua, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

2. ALCANCE.

La Subdirección de Operación Hidráulica y el Departamento de Proyectos y Construcción tienen la Supervisión, registro de avances y Entrega de Obra. Subdirección de Administración y Finanzas en la parte financiera.

3. REFERENCIAS.

a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
b) Ley de Aguas Nacionales.
c) Constitución Política del Estado Libre de México
d) Ley de Aguas Para el Estado de México.
e) Código Financiero del Estado de México Y Municipios.
f) Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México 2023.
g) Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR
h) Manual de Organización del OPD SAPASNIR
i) Manual de Procedimientos del OPD SAPASNIR

4. RESPONSABILIDADES.

Del Subdirector de Operación Hidráulica.

- Recibir y registrar las solicitudes de ampliación de obra o de prórroga de tiempo, a fin de mantener actualizado el registro y control de las obras de construcción, debiendo suscribir el instrumento jurídico correspondiente, mismo que formara parte integrante del contrato original de obra.
- Supervisar los proyectos y obras que se desarrollen en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Del Departamento de Proyectos y Construcción.

- Elaborar un plan anual de las obras a realizar en el Municipio, considerando el crecimiento poblacional y las posibles demandas de consumo y de desecho de aguas correspondiente.
- Elaborar el presupuesto correspondiente al plan anual de obras y coadyuvar con la Subdirección de Administración y Finanzas en los procedimientos administrativos para su ejecución.

- Definir las bases y los lineamientos para la instauración, seguimiento y evaluación de los procesos de programación de construcción que lleve a cabo el Organismo.
- Construir por si o a través de terceros las redes de distribución, del desagüe y el alcantarillado tomando en consideración la mayor eficiencia,
- Realizar obras de infraestructura sanitaria, drenaje, alcantarillado y agua potable, que mejoren la administración de las aguas del Municipio
- Vigilar que toda la construcción que se realice a través del Organismo, cuente con un presupuesto aprobado y con disponibilidad financiera y presupuestal para su realización.

5. DEFINICIONES.

- **Acta de Entrega Recepción:** Declaración de las partes de que se entregan los planos correspondientes a la construcción final, así como los manuales e instructivos de operación y mantenimiento correspondientes y los certificados de garantía de calidad y funcionamiento de los bienes instalados.
- **Agua potable:** Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;
- **Alcantarillado:** El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;
- **Capítulo 6000 Inversión Pública:** Los recursos de inversión para obra pública serán asignados a las unidades responsables de la ejecución de obras y/o servicios que conforman el gobierno municipal, quienes lo programarán para un ejercicio con estricto apego a la normatividad en la materia; para ello, elaborarán un Programa Anual de Obras específico, alineado al Plan de Desarrollo Municipal. En el caso de que se presupueste la ejecución de obras públicas mediante convenios con otros sectores públicos y privados, se deberá identificar el estimado de recursos que se aportarán por cada uno de los sectores.
- **Drenaje:** Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;
- **Programa Anual de Obras (Reparaciones y Mantenimiento) PbRM07b:** Deberán corresponder al importe del Capítulo 6000 Inversión Pública contenido en la Carátula de Presupuesto de Egresos (PbRM- 04d).

6. INSUMOS.

- Diagnóstico de los Servicios de Agua Potable
- Diagnóstico de los Servicios de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.
- Demanda ciudadana
- Planes y Programas; Nacionales, Estatales, Regionales, Municipales y Sectoriales.
- Diseño o proyecto de Obra.

- Acta de Entrega-Recepción de Obra.

7. RESULTADO.

- Obra Pública Concluida
- Acta de Entrega Recepción de Obra.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Planificación de Obra
- Ejecución Obra

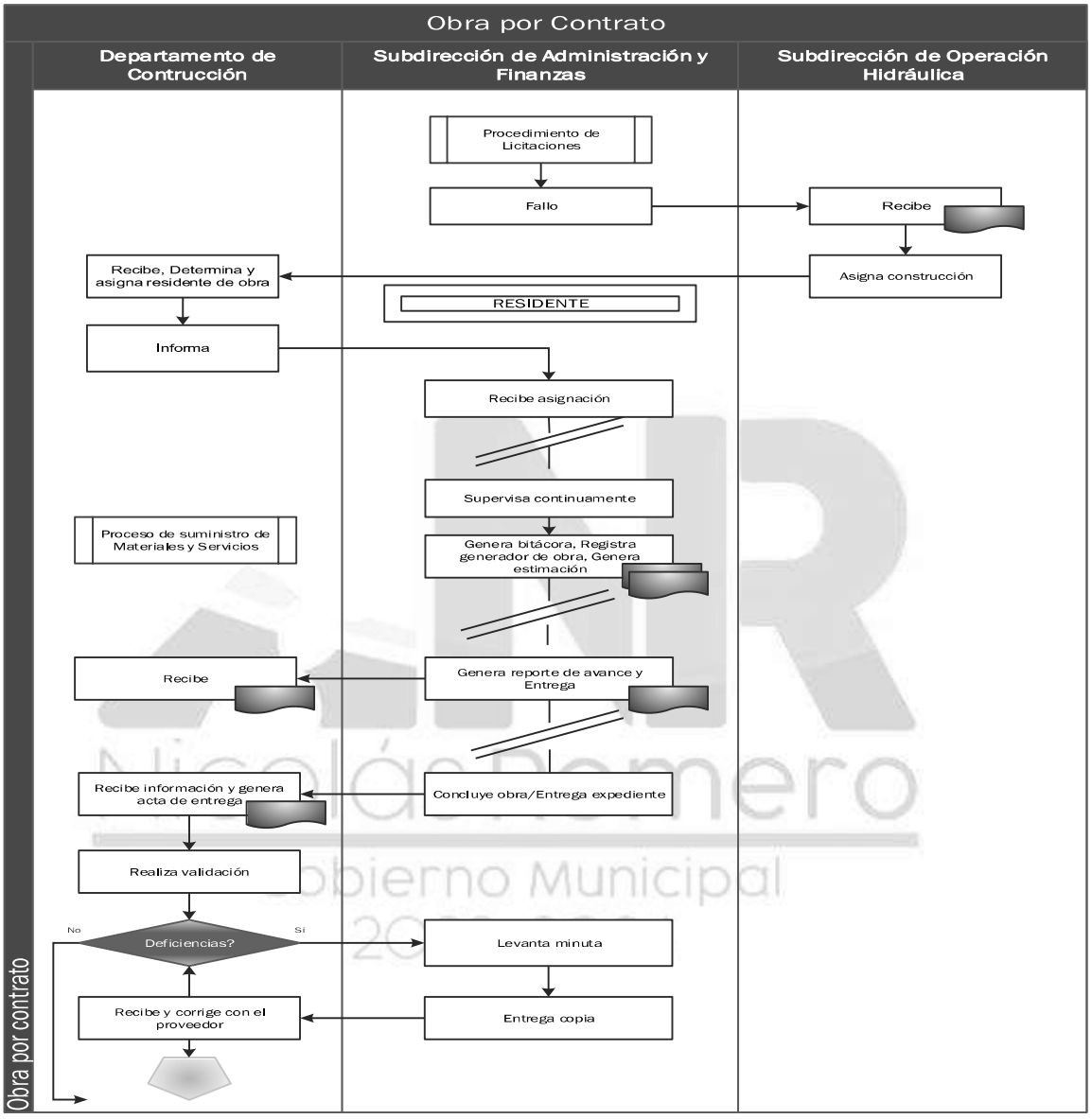
9. POLÍTICAS Y NORMAS.

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra por parte del proveedor, se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme al "**Proyecto Ejecutivo**", a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del proyecto ejecutado se lleva a cabo de manera conjunta entre el Proveedor, el Departamento de Proyectos y Construcción, así como con la Contraloría Interna, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- Todo proveedor de obra está sujeto a las regulaciones y lineamientos establecidos en el Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, donde se incluye su evaluación y seguimiento a su desempeño. Así también, el proveedor se sujeta a los procedimientos del Departamento de Construcción, especialmente al presente.
- El proveedor no podrá realizar ningún cambio en el diseño de la obra o en cualquier elemento involucrado en el Proyecto Ejecutivo, a menos que sea autorizado por el Organismo, en cuyo caso, debe ser documentado dicho cambio.
- **Protocolos de operación:** Ver lineamientos del procedimiento de Gestión de Obra por contrato.
- **Equipo y Herramienta:** En coordinación con el área de recursos humanos se destina personal con el perfil requerido y competente para desarrollar las actividades propias del cargo. Se cuenta con personal técnico especializado para llevar a cabo las supervisiones y observaciones que resulten de las visitas.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe las solicitudes, peticiones u órdenes de trabajo respecto a proyectos de obra.
2	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Programa y realiza visita técnica en el sitio
3	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Acude al sitio y verifica la viabilidad operativa de la obra, Determina situación y documenta
4	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Elabora y entrega informe y/o dictamen
5	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Recibe informe y gestiona según el caso; informa de la aceptación del proyecto al Departamento de Proyectos y Construcción.
6	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Recibe, desarrolla y valida proyecto; realiza ajustes y determina si requiere proceso de licitación
7	**Subdirección de Operación Hidráulica**	Participa en la validación del proyecto
8	**Subdirección de Administración y Finanzas**	Realiza procedimiento de licitación; determina el tipo de procedimiento
9	**Departamento de Proyectos y Construcción**	Realiza procedimiento de ejecución de obra

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

No aplica.

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.

LXII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AUDITORIA.

1. OBJETIVO.

Evaluar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de los procesos de cada una de las áreas que integran el OPD SAPASNIR, contribuyendo a la mejora continua a través de las medidas de control interno permitiendo vigilar que las actividades administrativas, financieras, operativas y jurídicas se realicen conforme a la Ley.

2. ALCANCE.

Aplica a todas las áreas y procesos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

El titular del Órgano Interno de Control deberá.

- Establecer las bases generales para la realización de auditorías.
- Elaborar y proponer al Director del Organismo el Programa Anual de Trabajo en materia de Control Interno y Auditoría; asi como cumplir con el mismo.
- Realizar auditorías e informar del resultado de las mismas, en su caso, a la autoridad competente, así como al Director del Organismo y dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas.

La Jefatura de Auditoría y Control Interno deberá.

- Formular el Programa Anual de trabajo en materia de control Interno y Auditorías.
- Realizar auditorías financieras, de desempeño y de cumplimiento e informar el resultado de las mismas al Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR.
- Formula las observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorias y verifica el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
- Elaborar y remitir el informe de auditoría a la Jefatura de Investigación, en los casos que se deriven conductas que puedan constituir responsabilidades administrativas.

5. DEFINICIONES.

AUTORIDAD INVESTIGADORA: A la Jefatura de Investigación considerada en el artículo 62 fracción II del Reglamento Orgánico para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero;

ACTA DE INICIO DE AUDITORÍA. Documento oficial en el que se circunstancia y formaliza el inicio de una Auditoría;

INFORME DE AUDITORÍA. Documento en el que expresan los resultados obtenidos de la auditoría;

OBSERVACIÓN. Hallazgo detectado en el desarrollo de la auditoría que podría constituir una deficiencia en el cumplimiento de los objetivos o metas institucionales.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO. Conjunto de acciones de control y auditorías que el Órgano Interno de Control desarrolla a lo largo de un ejercicio fiscal.

ACTA DE CIERRE. Documento oficial en el que se circunstancia y formaliza la conclusión de los trabajo de una auditoría o revisión.

AUDITORÍA. Procedimiento de revisión sistemática, investigación, consulta, verificación, análisis.

AUDITOR. Servidor Público adscrito a la Contraloría Interna comisionado mediante orden de auditoría, para ejecutar los trabajos de una auditoría especifica.

CÉDULA DE OBSERVACIÓN. Documento que revela las acciones y omisiones que se determinan al analizar la información, documentación o proceso durante una auditoría, y se determinan responsabilidades administrativas disciplinarias o resarcitorias a cargo de un servidor público.

CÉDULA DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN. Documento mediante el cual el auditor solicita al área auditada, documentos, informes o elementos sustantivos adicionales que

son necesarios para su análisis y valoración y establecer el cumplimiento de las normas y disposiciones legales aplicables en los procesos sujetos a revisar.

CONTRALORÍA. Al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

ORDEN DE AUDITORÍA. El documento oficial mediante el cual se informa al titular o responsable del área a auditar

SOLVENTACIÓN. Procedimiento en el que el sujeto auditado presenta al Órgano Interno de Control los medios de convicción necesarios y suficientes para acreditar fehacientemente la aclaración, justificación de las observaciones determinadas en una auditoría

SUJETO AUDITADO. Se entenderá como tal, a la Unidad Administrativa auditada o revisada por parte del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR así como su Titular o responsable del área donde se practica la auditoría o servidor público encargado de alguno de los procesos que son motivo de dicha revisión.

6. INSUMOS.

- Programa Anual de Trabajo
- Comisión de personal
- Orden de auditoría dirigida al Sujeto Auditado
- Especificar una persona que será encargada de atender los requerimientos de auditoría

7. RESULTADOS.

Prevenir actos de corrupción, mediante la atención y revisión de las áreas de trámites, servicios y procesos críticos o proclives a la corrupción y rubros con alta incidencia y recurrencia de observaciones, que tengan impacto en el presupuesto, programas, procesos o servicios que presta el OPD SAPASNIR con la finalidad de evitar incurrir en responsabilidades administrativas.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre del procedimiento: Recepción de denuncias y sugerencias.

9. POLÍTICAS

1. La Contraloría, a través de su Jefatura de Auditoría y Control Interno, anualmente desarrollo un "**Programa Anual de Trabajo**", en el cual se establecen los ejercicios de auditoría que, de acuerdo con sus capacidades de recursos, se ejecutarán durante el ejercicio fiscal, no obstante, este programa puede ser modificado por requerimientos específicos y autorizados por las autoridades competentes.

2. El programa anual de trabajo deberá estar orientado a los procesos y áreas con mayor riesgo de corrupción y contribuirá a combatir los niveles de corrupción, propiciar la eficiencia y la eficacia en la ejecución de los programas y en el ejercicio del gasto, optimizar el cumplimiento de los objetivos a los que están destinados, el apego a la legalidad, fomentar la transparencia y rendición de cuentas; a verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de manera trimestral de los programas presupuestarios.

3. La Jefatura de Auditoría y Control Interno se encargara de ejecutar las auditorías programadas durante el ejercicio fiscal y deberá informar el resultado de las mismas la titular del Órgano Interno de Control.

4. El sujeto auditado deberá proporcionar la documentación requerida respetando los plazos otorgados.

5. El titular del Órgano Interno de control dará seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas.

6. Si derivado de la práctica de auditoría se determina existencia alguna irregularidad, el Titular del Órgano Interno de Control turnará a la Jefatura de Investigación, el Informe de Resultados y expediente respectivos a efecto de que proceda a dar inicio con los trabajos de investigación correspondientes.

10. DESARROLLO.

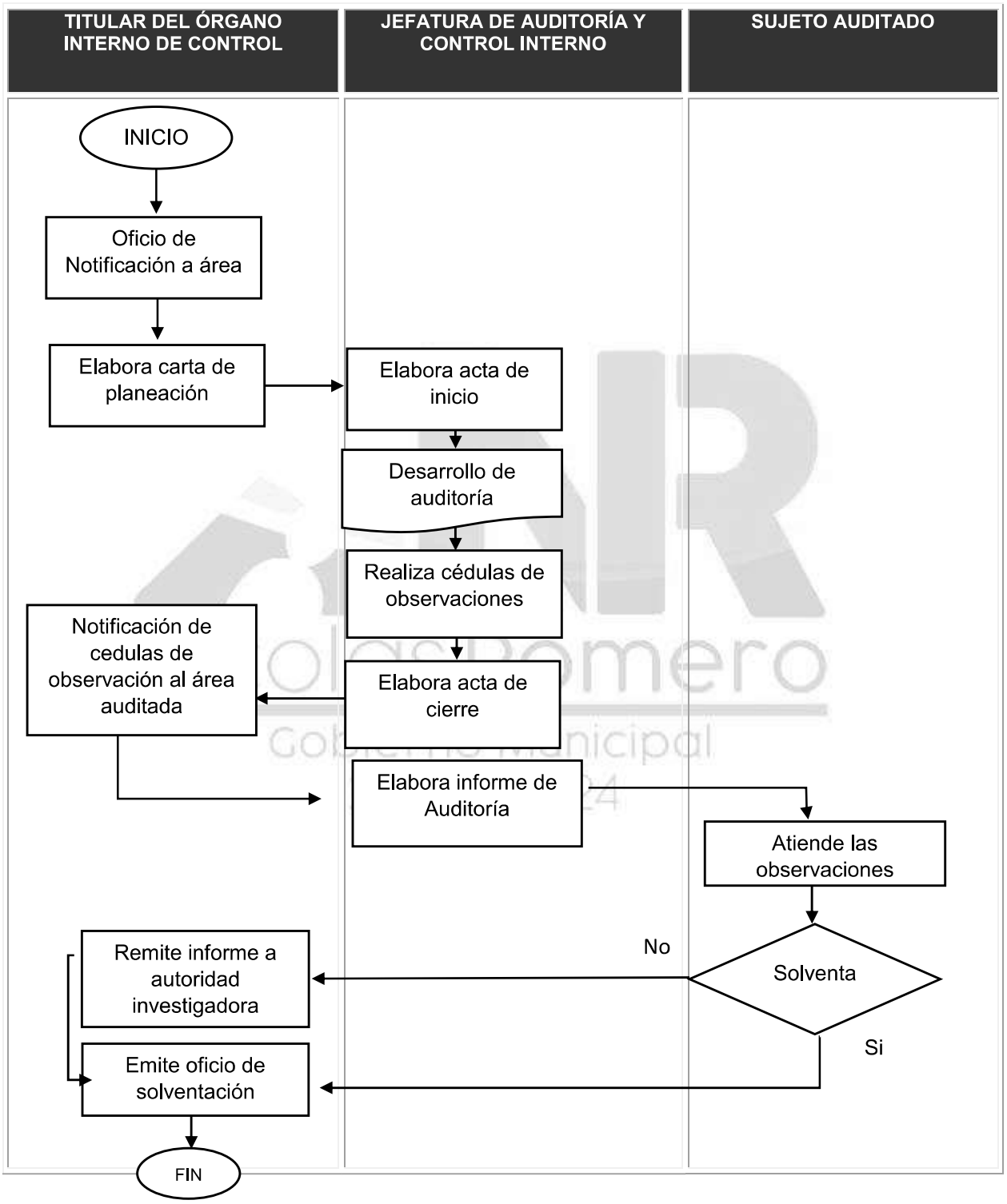
En este apartado se deberán describir las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas o puestos que intervienen en su realización

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Elabora y entrega al sujeto auditado la orden de auditoría, de conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Trabajo.
2	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Elabora carta de planeación de conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Trabajo.
3	**JEFATURA DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO**	Elabora el acta de inicio de auditoría mediante la cual se da formal inicio con los trabajos de auditoría.
4	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Solicita la información y realiza las revisiones necesarias para el desarrollo de la auditoría.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
5	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Una vez que realiza el análisis de la información se elaboran las cedulas de observaciones
6	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Elabora el acta de cierre de auditoría
7	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Durante el cierre de auditoría notifica los resultados obtenidos al sujeto auditado y establece los plazos para aclarar y atender las observaciones determinadas.
8	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Elabora el informe de auditoría, mediante el cual se informa al Director del OPD SAPASNIR el resultado obtenido.
9	**SUJETO AUDITADO**	En el plazo otorgado remite la información a efecto de solventar lo observado.
10	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Determina si la evidencia remitida es suficiente para dar por solventadas las observaciones realizadas, en caso de que sea suficiente, emite oficio de solventación; caso contrario remite el informe a la Jefatura de Investigación

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

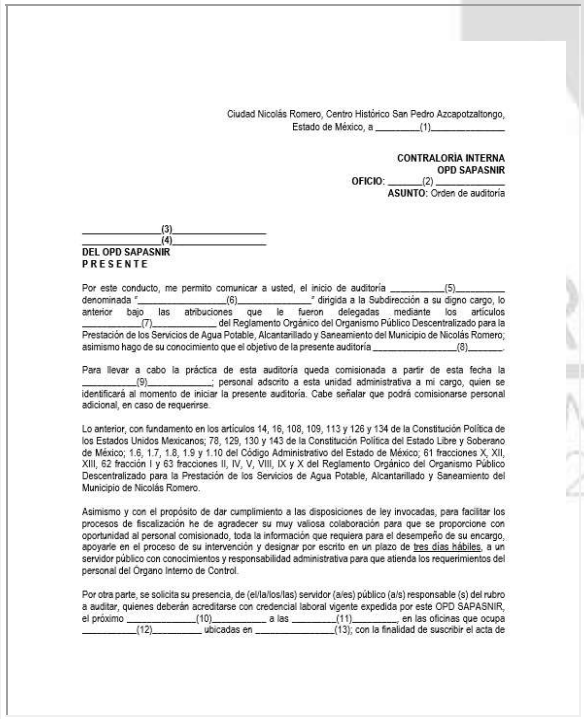
Indicador para medir el cumplimiento al programa anual de trabajo

Número de auditorías realizadas en el año
---------- = Porcentaje de cumplimiento
Total, de auditorías previstas a realizar en el año

Registros de evidencias:
• Acta de inicio de auditoría
• Cédulas de observaciones
• Informes de auditoría

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

OFICIO DE NOTIFICACIÓN



Ciudad Nicolás Romero, Centro Histórico San Pedro Azcapotzaltongo,
Estado de México, a _____(1)_____

CONTRALORIA INTERNA
OPD SAPASNIR
OFICIO: _____(2)_____
ASUNTO: Orden de auditoría

_____(3)_____
_____(4)_____
DEL OPD SAPASNIR
P R E S E N T E

Por este conducto, me permito comunicar a usted, el inicio de auditoría _____(5)_____ denominada "_____(6)_____" dirigida a la Subdirección a su digno cargo, lo anterior bajo las atribuciones que le fueron delegadas mediante los artículos _____(7)_____ del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero; asimismo hago de su conocimiento que el objetivo de la presente auditoría _____(8)_____.

Para llevar a cabo la práctica de esta auditoría queda comisionada a partir de esta fecha la _____(9)_____; personal adscrito a esta unidad administrativa a mi cargo, quien se identificará al momento de iniciar la presente auditoría. Cabe señalar que podrá comisionarse personal adicional, en caso de requerirse.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 14, 16, 108, 109, 113 y 126 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 78, 129, 130 y 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 y 1.10 del Código Administrativo del Estado de México; 61 fracciones X, XII, XIII, 62 fracción I y 63 fracciones II, IV, V, VIII, IX y X del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

Asimismo y con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones de ley invocadas, para facilitar los procesos de fiscalización he de agradecer su muy valiosa colaboración para que se proporcione con oportunidad al personal comisionado, toda la información que requiera para el desempeño de su encargo, apoyarle en el proceso de su intervención y designar por escrito en un plazo de tres días hábiles, a un servidor público con conocimientos y responsabilidad administrativa para que atienda los requerimientos del personal del Organo Interno de Control.

Por otra parte, se solicita su presencia, de (el/la/los/las) servidor (a/es) público (a/s) responsable (s) del rubro a auditar, quienes deberán acreditarse con credencial laboral vigente expedida por este OPD SAPASNIR, el próximo _____(10)_____ a las _____(11)_____, en las oficinas que ocupa _____(12)_____ ubicadas en _____(13); con la finalidad de suscribir el acta de inicio de la presente auditoría, la cual se efectuará desde el acto de apertura hasta el _____(14)_____.

Finalmente, conforme a lo dispuesto en los artículos 4, 9 fracciones I y X, 50 fracciones XIV y XIX, y 66 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, así como 3, 19 y 29 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, la información solicitada y cédulas que se presenten durante el desarrollo de la revisión, deberán atenderse en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al en que surta efectos la notificación de las mismas.

Agradezco de antemano su colaboración para la realización de la auditoría.

A T E N T A M E N T E

TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
DEL OPD SAPASNIR

C.c.p. - Director del OPD SAPASNIR – Para su conocimiento

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

1. Anotar la fecha de emisión del oficio.
2. Anotar el número de oficio asignado por el Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR.
3. Anotar el nombre del Titular del ente auditado.
4. Anotar el cargo del Titular del ente auditado.
5. Anotar el número de auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
6. Anotar el nombre de la auditoría a realizar de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
7. Señalar los artículos relacionados con el objeto de la auditoría, aplicables al ente auditado en el Reglamento Orgánico del OPD SAPASNIR vigente.
8. Describir el objeto de la auditoría.
9. Anotar el nombre y cargo de los servidores públicos designados para el desarrollo de la auditoría.
10. Fecha en la que se suscribirá el acta de inicio de auditoría (anotar con letra el día, mes y año).
11. Hora en la que se suscribirá el acta de inicio de auditoría (anotar con número utilizando el formato de 24:00 horas).
12. Unidad Administrativa del ente auditado o de la que determine el ente auditor, donde se celebrará la firma del acta de auditoría.
13. Domicilio en el que se celebrará la firma del acta de auditoría.
14. Anotar la fecha programada para el término de la auditoría.

CARTA DE PLANEACIÓN

CARTA DE PLANEACIÓN

Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

Número de Auditoría: (1)

Número de Oficio de Orden de Auditoría: (2)

Unidad Administrativa a Auditar: (3)

Nombre de la Auditoría: (4)

Tipo de Auditoría: (5)

Ejercicio a Auditar: (6)

Fecha de Inicio: (7)

Fecha Programada de Término: (8)

Antecedentes: (9)

Disposiciones Legales Aplicables Vigentes: (10)

Objetivo: (11)

Procedimientos Generales de Auditoría: (12)

Personal Participante: (13)

Nombre	Función	Firma	Rúbrica

Áreas involucradas: (14)

Elaboró	Revisó	Autorizó
(15)	(16)	(17)

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

1. Anotar el número de auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
2. Anotar el número de oficio de notificación de auditoría, con el que se informó al titular del ente auditado sobre el inicio de la auditoría.
3. Anotar el nombre del ente auditado.
4. Anotar el nombre de la auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
5. Anotar el tipo de auditoría
6. Anotar el ejercicio presupuestal auditado.
7. Anotar la fecha de inicio de auditoría que corresponde conforme al Programa Anual Autorizado o las modificaciones correspondientes.
8. Anotar la fecha estimada de conclusión de la auditoría que debe corresponder a lo establecido en el Programa Anual Autorizado o las modificaciones correspondientes.
9. Anotar los antecedentes del ente auditado, así como los que dieron origen a la auditoría, señalando la causa que dio lugar a la misma; el número y fecha del oficio de Orden de auditoría y el área a quien se dirige, los antecedentes de acciones de control y evaluación anteriores, principalmente de aquellas en las que se hayan determinado observaciones, de un año anterior, preferentemente.
10. Referenciar los ordenamientos jurídico-administrativos que enmarcan la actuación del rubro o programa auditado, anotando la fecha de publicación en la Gaceta del Gobierno o fecha y medio de formalización.
11. Describir el objeto de la auditoría
12. Anotar, en términos generales, los procedimientos de auditoría respectivos de acuerdo al rubro a auditar.
13. Anotar el nombre completo y las iniciales del (de la) supervisor (a) y los (las) auditores (as) que llevarán a cabo los procedimientos contemplados en la auditoría, mismos que deberán firmar y rubricar en el apartado correspondiente.
14. Anotar el nombre del (as) áreas (s) que se pretenden auditar o que de alguna manera tienen relación con el rubro auditado.
15. Anotar el nombre, cargo y firma del (de la) servidor (a) público (a) responsable de la elaboración de la Carta de Planeación.
16. Anotar el nombre, cargo y firma del o los (de la o las) servidor (a es as) público (a os as) responsable de revisar la cédula, deberán agregarse los campos necesarios, de acuerdo con los niveles con los que se cuente.
17. Anotar el nombre, cargo y firma del (de la) Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR responsable de autorizar la cédula.

ACTA DE INICIO DE AUDITORÍA

Acta de Inicio de Auditoria

En las oficinas que ocupa el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero siendo las _____(1)_____ horas, del _____(2)_____ los CC. _____(3)_____ hacen constar que se constituyeron legalmente en las oficinas que ocupa las oficinas del _____(4)_____ con domicilio en _____(5)_____, a efecto de hacer constar los siguientes: ----------

---

----------Hechos----------

En la hora y fecha mencionadas el personal actuante se presentó en las oficinas citadas y ante la presencia de la _____(6)_____, procedieron a identificarse en el orden mencionado con las credenciales números: _____(7)_____ expedidas por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.-|

Acto seguido, se exhibe el acuse de recibo del oficio de orden de auditoria número _____(8)_____ emitida por el _____(9)_____ en fecha _____(10)_____, y se requiere a _____(6)_____, estampe su nombre y firma para constancia de su puño y letra en dicho acuse hecho con el que se da por formalmente notificado. ----------

---

Para los efectos de desahogo de los trabajos a que la misma se contrae, se solicita a la titular del ente auditado se identifique, exhibiendo ésta credencial laboral expedida a su favor por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, documento que se tiene a la vista y en el que se aprecia en su margen una fotografía cuyos rasgos fisonómicos corresponden a su portador, a quien en este acto se le devuelve por así haberlo solicitado.---------

---

El personal comisionado exponen al titular del ente auditado el alcance de los trabajos a desarrollar, los cuales se ejecutarán al amparo y en cumplimiento de la orden de auditoría citada, mismos que estarán enfocados a _____(11)_____. Acto seguido se solicita a la _____(6)_____designe dos testigos de asistencia, quedando designados los CC. _____(12)_____, quienes aceptan la designación.----------

---

_____(6)_____ en este momento designa al _____(13)_____ como la persona encargada de atender los requerimientos de información relacionados con la auditoría, quien acepta la designación y en el acto se identifica con credencial laboral con número de empleado ___(14)___ expedida a su favor por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero .----------

---

_____(6)_____ previo apercibimiento para conducirse con verdad y advertido de las penas en que incurren los que declaran con falsedad ante autoridad distinta a la judicial, según lo disponen la fracción I del artículo 156 del Código Penal del Estado de México y artículo 66 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, manifiesta llamarse como ha quedado asentado y se pone a las órdenes de los auditores actuantes para atender los requerimientos que le formulen para que cumplan su cometido. ----------

---

No habiendo más hechos que hacer constar se da por concluida la práctica de esta diligencia, siendo las __(15)___ de la misma fecha en que fue iniciada.----------

---

Asimismo, previa lectura de lo asentado la firman al margen y al calce los que en ella intervinieron, haciéndose constar que este documento fue elaborado en dos ejemplares, de los cuales se entrega uno al servidor público con el que se entendió la diligencia.----------

---

POR EL ÁREA AUDITADA

_____ (6)

_____ (13)

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

_____ (3)

_____ (3)

TESTIGOS DE ASISTENCIA

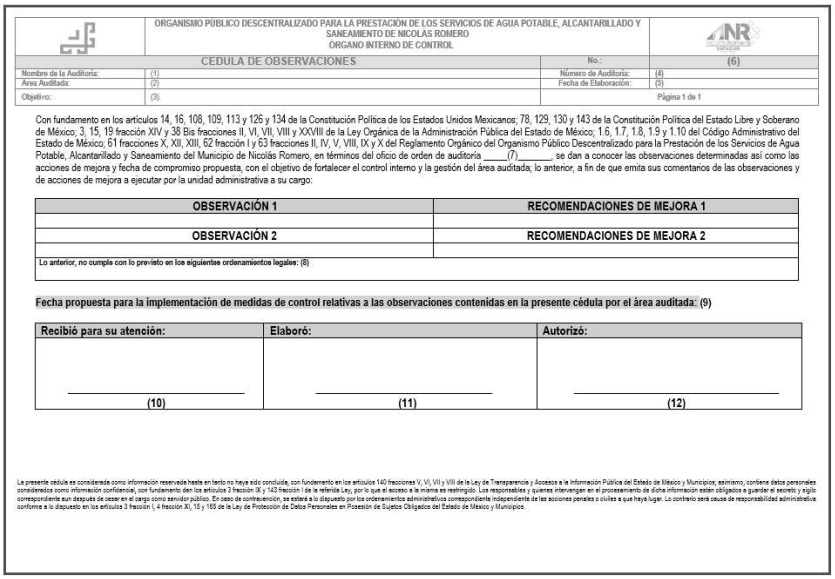
_____ (12)

_____ (12)

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

1. Anotar la hora en que se llevó a cabo el acto de inicio utilizando el formato de 24:00 horas.
2. Anotar la fecha en que se llevó a cabo el acto de inicio de auditoría con letra el día, mes y año.
3. Nombre del personal del Órgano Interno de Control que participa en la practica de auditoría.
4. Nombre de la Unidad Administrativa en la que se realiza el acto.
5. Anotar el domicilio de la Unidad Administrativa en donde se realiza el acto.
6. Anotar el nombre del Titular del ente auditado
7. Anotar los numeros de empleado del personal del Organo Interno de Control
8. Anotar el número de oficio de orden de auditoría.
9. Anotar el nombre del(la) servidor(a) público(a) que emite el oficio de orden de auditoría.
10. Anotar la fecha de emisión del oficio de orden de auditoría.
11. Anotar el objeto de la auditoría
12. Anotar nombre y cargo de los testigos designados.
13. Anotar el nombre de la persona designada como enlace por parte del(la) servidor(a) público(a) a quien se dirige la orden de auditoría.
14. Anotar número de empleado de la persona designada como enlace.
15. Anotar la hora en que se da por concluida la diligencia con número utilizando el formato de 24:00 horas.

CEDULA DE OBSERVACIÓN



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

CEDULA DE OBSERVACIONES — No.: (6)

Nombre de la Auditoría:	(1)	Número de Auditoría:	(4)
Área Auditada:	(2)	Fecha de Elaboración:	(5)
Objetivo:	(3)	Página 1 de 1	

Con fundamento en los artículos 14, 16, 108, 109, 113 y 126 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 78, 129, 130 y 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3, 15, 19 fracción XIV y 38 Bis fracciones II, VI, VII, VIII y XXVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 y 1.10 del Código Administrativo del Estado de México; 61 fracciones X, XII, XIII, 62 fracción I y 63 fracciones II, IV, V, VIII, IX y X del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, en términos del oficio de orden de auditoría ____(7)____, se dan a conocer las observaciones determinadas así como las acciones de mejora y fecha de compromiso propuesta, con el objetivo de fortalecer el control interno y la gestión del área auditada; lo anterior, a fin de que emita sus comentarios de las observaciones y de acciones de mejora a ejecutar por la unidad administrativa a su cargo:

OBSERVACIÓN 1	RECOMENDACIONES DE MEJORA 1
OBSERVACIÓN 2	**RECOMENDACIONES DE MEJORA 2**
Lo anterior, no cumple con lo previsto en los siguientes ordenamientos legales: (8)	

Fecha propuesta para la implementación de medidas de control relativas a las observaciones contenidas en la presente cédula por el área auditada: (9)

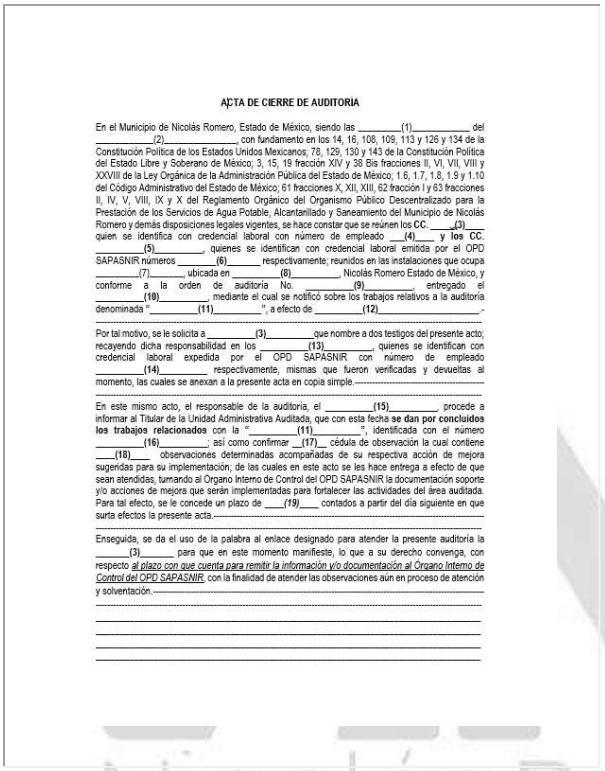
Recibió para su atención:	Elaboró:	Autorizó:
(10)	(11)	(12)

La presente cédula es considerada como información reservada hasta en tanto no haya sido concluida, con fundamento en los artículos 140 fracciones V, VI, VII y VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, asimismo, contiene datos personales considerados como información confidencial, con fundamento den los artículos 3 fracción IX y 143 fracción I de la referida Ley, por lo que el acceso a la misma es restringido. Los responsables y quienes intervengan en el procesamiento de dicha información están obligados a guardar el secreto y sigilo correspondiente aun después de cesar en el cargo como servidor público. En caso de contravención, se estará a lo dispuesto por los ordenamientos administrativos correspondiente independiente de las acciones penales o civiles a que haya lugar. Lo contrario será causa de responsabilidad administrativa conforme a lo dispuesto en los artículos 3 fracción I, 4 fracción XI, 15 y 165 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Mexico y Municipios.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

1. Anotar el nombre de la auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
2. Anotar el nombre del ente auditado.
3. Anotar el objetivo de la auditoría.
4. Anotar el número de auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
5. Anotar la fecha en que se elaboró la cédula de observaciones.
6. Anotar el número consecutivo de la cédula de observaciones.
7. Anotar el número de oficio de notificación de auditoría, con el que se informó al titular del ente auditado sobre el inicio de la auditoría.
8. Anotar el artículo, fracción, párrafo o inciso de la normatividad que se infringió (leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, etc.).
9. Anotar la fecha compromiso para remitir documentación para solventar las observaciones realizadas.
10. Recabar el nombre, cargo y firma del (de la) servidor (a) público (a) del área auditada que recibe la cédula.
11. Anotar el nombre, cargo y firma del (de la) servidor (a) público (a) responsable de la elaboración de la Cédula de Observaciones.
12. Anotar el nombre, cargo y firma del (de la) Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR responsable de autorizar la cédula de Observaciones.

ACTA DE CIERRE DE AUDITORÍA



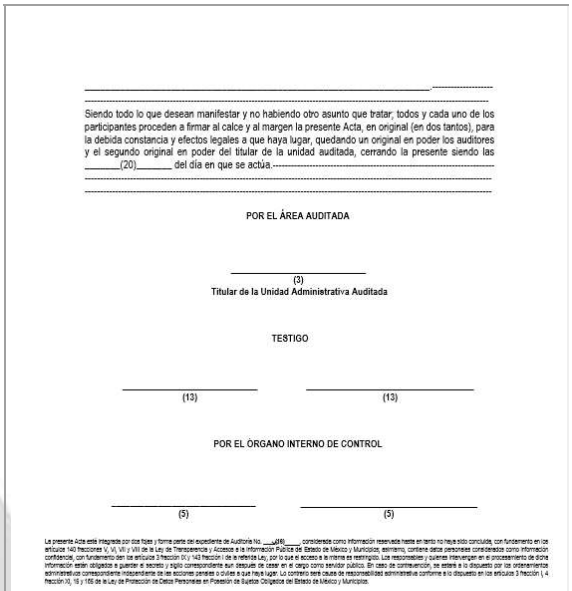
ACTA DE CIERRE DE AUDITORIA

En el Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, siendo las _____(1)_____ del _____(2)_____, con fundamento en los 14, 16, 108, 109, 113 y 126 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 78, 129, 130 y 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3, 15, 19 fracción XIV y 38 Bis fracciones II, VI, VII, VIII y XXVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 y 1.10 del Código Administrativo del Estado de México; 61 fracciones X, XII, XIII, 62 fracción I y 63 fracciones II, IV, V, VIII, IX y X del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero y demás disposiciones legales vigentes, se hace constar que se reúnen los **CC**. ____(3)____ quien se identifica con credencial laboral con número de empleado ___(4)___ **y los CC**. _____(5)_____, quienes se identifican con credencial laboral emitida por el OPD SAPASNIR números _____(6)_____ respectivamente; reunidos en las instalaciones que ocupa _____(7)_____, ubicada en _____(8)_____, Nicolás Romero Estado de México, y conforme a la orden de auditoría No. _____(9)_____ entregado el _____(10)_____, mediante el cual se notificó sobre los trabajos relativos a la auditoría denominada "_____(11)_____", a efecto de _____(12)_____.-

Por tal motivo, se le solicita a _____(3)_____ que nombre a dos testigos del presente acto; recayendo dicha responsabilidad en los _____(13)_____, quienes se identifican con credencial laboral expedida por el OPD SAPASNIR con número de empleado _____(14)_____ respectivamente, mismas que fueron verificadas y devueltas al momento, las cuales se anexan a la presente acta en copia simple.----------

En este mismo acto, el responsable de la auditoría, el _____(15)_____, procede a informar al Titular de la Unidad Administrativa Auditada, que con esta fecha **se dan por concluidos los trabajos relacionados** con la "_____(11)_____", identificada con el número _____(16)_____; así como confirmar __(17)__ cédula de observación la cual contiene ____(18)____ observaciones determinadas acompañadas de su respectiva acción de mejora sugeridas para su implementación, de las cuales en este acto se les hace entrega a efecto de que sean atendidas, turnando al Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR la documentación soporte y/o acciones de mejora que serán implementadas para fortalecer las actividades del área auditada. Para tal efecto, se le concede un plazo de ____*(19)*____ contados a partir del día siguiente en que surta efectos la presente acta.----------

Enseguida, se da el uso de la palabra al enlace designado para atender la presente auditoría la _____(3)_____ para que en este momento manifieste, lo que a su derecho convenga, con respecto *al plazo con que cuenta para remitir la información y/o documentación al Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR*, con la finalidad de atender las observaciones aún en proceso de atención y solventación.----------



Siendo todo lo que desean manifestar y no habiendo otro asunto que tratar; todos y cada uno de los participantes proceden a firmar al calce y al margen la presente Acta, en original (en dos tantos), para la debida constancia y efectos legales a que haya lugar, quedando un original en poder los auditores y el segundo original en poder del titular de la unidad auditada, cerrando la presente siendo las _____(20)_____ del día en que se actúa.----------

POR EL ÁREA AUDITADA

_____
(3)
Titular de la Unidad Administrativa Auditada

TESTIGO

_____ _____
(13) (13)

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

_____ _____
(5) (5)

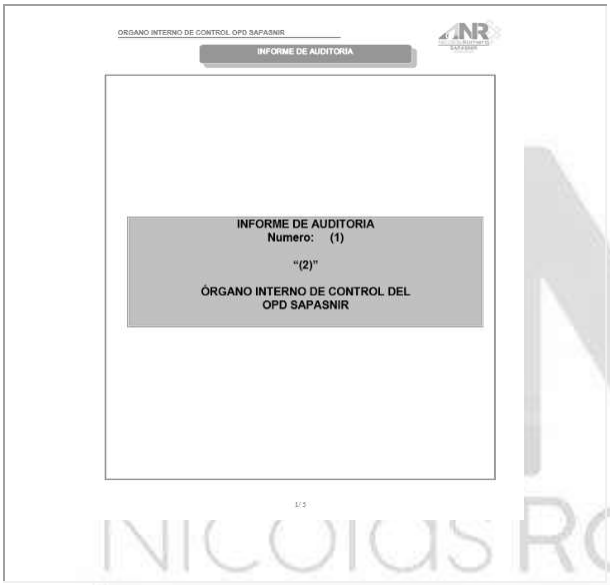
La presente Acta está integrada por dos fojas y forma parte del expediente de Auditoría No. ___(21)___ considerada como información reservada hasta en tanto no haya sido concluida, con fundamento en los artículos 140 fracciones V, VI, VII y VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; asimismo, contiene datos personales considerados como información confidencial, con fundamento en los artículos 3 fracción IX y 143 fracción I de la referida Ley, por lo que el acceso a la misma es restringido. Las responsables y quienes intervengan en el procedimiento de dicha información están obligados a guardar el secreto y sigilo correspondiente aun después de cesar en el cargo como servidor público. En caso de contravención, se estará a lo dispuesto por las anteriormente administrativas correspondiente independiente de las acciones penales o civiles a que haya lugar. Lo contrario será causa de responsabilidad administrativa conforme a lo dispuesto en los artículos 3 fracción I, 4 fracción XI, 16 y 168 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ACTA DE CIERRE DE AUDITORÍA

1. Anotar la hora en que se llevó a cabo el acto de cierre utilizando el formato de 24:00 horas.
2. Anotar la fecha en que se llevó a cabo el acto de cierre de auditoría con letra el día, mes y año.
3. Anotar el nombre del Titular del ente auditado
4. Anotar el número de empleado del titular del ente auditado
5. Nombre del personal del Órgano Interno de Control que participó en la practica de auditoría.
6. Anotar el numero de empleado del personal del Órgano Interno de Control que participó en la practica de auditoría.
7. Nombre de la Unidad Administrativa en la que se realiza el acto.
8. Anotar el domicilio de la Unidad Administrativa en donde se realiza el acto.
9. Anotar el número de oficio de orden de auditoría.
10. Anotar la fecha de recepción del oficio de orden de auditoría.
11. Anotar el nombre de la auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
12. Describir el objeto de la auditoría.
13. Anotar nombre y cargo de los testigos designados.
14. Anotar número de empleado de los testigos designados
15. Anotar nombre y cargo del Titular del Organo Interno de Control

16. Anotar el número de la auditoría de acuerdo al Programa Anual Autorizado o, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
17. Señalar el número de cédulas de observación que se entregan
18. Anotar el número de observaciones determinadas en la auditoría
19. Anotar la fecha compromiso para remitir documentación para solventar las observaciones realizadas.
20. Anotar la hora en que se da por concluida la diligencia con número utilizando el formato de 24:00 horas.

INFORME DE AUDITORÍA


ORGANO INTERNO DE CONTROL OPD SAPASNIR

INFORME DE AUDITORIA

INFORME DE AUDITORIA
Numero: (1)

"(2)"

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL
OPD SAPASNIR

1/ 5

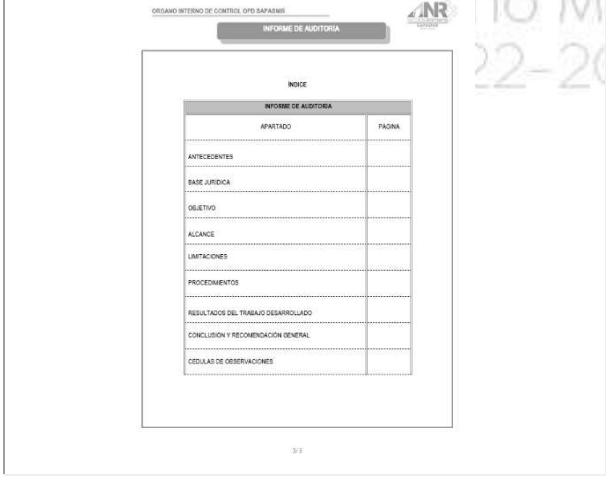

ORGANO INTERNO DE CONTROL OPD SAPASNIR

INFORME DE AUDITORIA

NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MÉXICO, A (3)

Nombre de la auditoria	(4)
Numero de auditoria	(5)
Tipo de auditoria	(6)
Ejercicio auditado	(7)
Origen de auditoria	(8)
Fecha de inicio	(9)
Fecha de término	(10)

2/ 5

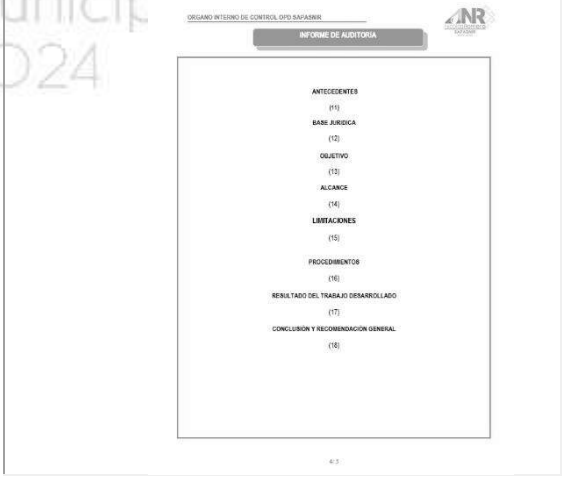

ORGANO INTERNO DE CONTROL OPD SAPASNIR

INFORME DE AUDITORIA

INDICE

INFORME DE AUDITORIA	
APARTADO	PAGINA
ANTECEDENTES	
BASE JURIDICA	
OBJETIVO	
ALCANCE	
LIMITACIONES	
PROCEDIMIENTOS	
RESULTADOS DEL TRABAJO DESARROLLADO	
CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN GENERAL	
CEDULAS DE OBSERVACIONES	

3/ 5


ORGANO INTERNO DE CONTROL OPD SAPASNIR

INFORME DE AUDITORIA

ANTECEDENTES
(11)
BASE JURIDICA
(12)
OBJETIVO
(13)
ALCANCE
(14)
LIMITACIONES
(15)
PROCEDIMIENTOS
(16)
RESULTADO DEL TRABAJO DESARROLLADO
(17)
CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN GENERAL
(18)

4/ 5

NICOLÁS ROMERO
Gobierno Municipal
2022-2024

INSTRUCTIVO DE LLENADO
INFORME DE AUDITORÍA

1. Anotar el número de la auditoría de acuerdo al Programa Anual autorizado, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
2. Anotar el nombre de la auditoría de acuerdo al Programa Anual autorizado, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
3. Anotar la fecha en que se elabora el informe de auditoría con letra el día, mes y año.
4. Anotar el nombre de la auditoría de acuerdo al Programa Anual autorizado, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
5. Anotar el número de la auditoría de acuerdo al Programa Anual autorizado, en su caso, con las modificaciones aprobadas.
6. Anotar el tipo de auditoría que se realizó
7. Anotar el ejercicio auditado
8. Anotar el origen a la auditoría, señalando la causa que dio lugar a la misma; el número y fecha del oficio de Orden de auditoría y el área a quien se dirige.
9. Anotar la fecha de inicio de la auditoría
10. Anotar la fecha en que se concluyó oficialmente la auditoría
11. Anotar el alcance de la auditoría
12. Referenciar los ordenamientos jurídico-administrativos que enmarcan la actuación del rubro o programa auditado, anotando la fecha de publicación en la Gaceta del Gobierno o fecha y medio de formalización.
13. Anotar el objeto de la auditoría.
14. Anotar los antecedentes de acciones de control y evaluación anteriores, principalmente de aquellas en las que se hayan determinado observaciones, de un año anterior, preferentemente.
15. Anotar las eventualidades que pudieron presentarse y que impidieron el óptimo desarrollo de la auditoría, por ejemplo: falta de registros documentales, falta de oportunidad en la entrega de la información solicitada, etc.
16. Anotar los principales procedimientos empleados con motivo de la auditoría.
17. Anotar en forma resumida los resultados del estudio y evaluación del control interno.
18. Anotar en forma resumida la conclusión del trabajo de auditoría y agregar las cedulas de observaciones.

LXIII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REVISIÓN, INSPECCIÓN Y/O SUPERVISIÓN.

1. OBJETIVO.

Revisar y vigilar las funciones que se desarrollan en las diferentes unidades administrativas del Organismo, así como verificar la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, fomentando el cumplimiento de los objetivos del Organismo en apego a la normatividad vigente aplicable.

2. ALCANCE.

Aplica a todas las áreas y procesos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

El titular del Órgano Interno de Control deberá:

- Elaborar y proponer al Director del Organismo el Programa Anual de Trabajo en materia de Control Interno y Auditoría; asi como cumplir con el mismo.
- Planear, programar, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación del Organismo.
- Realizar inspecciones e informar del resultado de las mismas, en su caso, a la autoridad competente, así como al Director del Organismo y dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas.
- Revisa el ingreso, egreso, manejo, custodia y aplicación de recursos públicos según corresponde;

- Vigilar que las actividades de las dependencias y unidades administrativas que conforman el Organismo se sujeten a los términos de la legislación aplicable, a los objetivos y políticas que determine el Organismo.

La Jefatura de Auditoría y Control Interno deberá:

- Formular el Programa Anual de trabajo en materia de control Interno y Auditorías.
- Realizar inspecciones, revisiones y/o supervisiones e informar el resultado de las mismas al Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR.
- Formular las observaciones y recomendaciones derivadas de las inspecciones y verificar el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
- Vigilar que los ingresos se enteren al Organismo conforme a los procedimientos contables y disposiciones legales aplicables.
- Verificar el debido cumplimiento a lo dispuesto en los lineamientos de control financiero y administrativo.
- Llevar a cabo la planeación, programación, organización y coordinación del Sistema de Control y Evaluación del Organismo.
- Realizar visitas de inspección y supervisión para verificar que los servidores públicos del Organismo cumplan con el marco normativo de su actuación y con el Código de Ética Publicado.

5. DEFINICIONES.

AUTORIDAD INVESTIGADORA: A la Jefatura de Investigación considerada en el artículo 62 fracción II del Reglamento Orgánico para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero;

OBSERVACIÓN: Hallazgo detectado en el desarrollo de la auditoría que podría constituir una deficiencia en el cumplimiento de los objetivos o metas institucionales.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO: Conjunto de acciones de control y auditorías que el Órgano Interno de Control desarrolla a lo largo de un ejercicio fiscal.

REVISIÓN: Procedimiento de verificación sistemática, investigación, consulta, verificación, análisis.

AUDITOR: Servidor Público adscrito a la Contraloría Interna comisionado mediante orden de auditoría, para ejecutar los trabajos de una auditoría especifica.

CONTRALORÍA: Al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

SOLVENTACIÓN: Procedimiento en el que el sujeto revisado presenta al Órgano Interno de Control los medios de convicción necesarios y suficientes para acreditar

fehacientemente la aclaración, justificación de las observaciones determinadas en la revisión realizada.

SUJETO REVISADO: Se entenderá como tal, a la Unidad Administrativa revisada por parte del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR así como su Titular o responsable del área donde se practica la revisión o servidor público encargado de alguno de los procesos que son motivo de dicha revisión.

6. INSUMOS.

- Programa Anual de Trabajo
- Oficio de Comisión de Personal

7. RESULTADOS.

Propiciar la eficiencia y la eficacia en la ejecución de los programas y en el ejercicio del gasto, optimizar el cumplimiento de los objetivos a los que están destinados, el apego a la legalidad, fomentar la transparencia y rendición de cuentas.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Nombre del procedimiento
- Investigación

9. POLÍTICAS

1. La Contraloría, a través de su Jefatura de Auditoría y Control Interno, anualmente desarrollo un "**Programa Anual de Trabajo**", en el cual se establecen el número de revisiones, inspecciones y/o supervisiones programadas durante el ejercicio fiscal.

2. La Jefatura de Auditoría y Control Interno se encargará de ejecutar las revisiones, inspecciones y/o supervisiones programadas durante el ejercicio fiscal y deberá informar el resultado de las mismas la titular del Órgano Interno de Control.

4. Las revisiones, inspecciones y/o supervisiones podrán practicarse en cualquier momento y a cualquier rubro, sea a petición de parte o de oficio, en cumplimiento al "Programa Anual de Trabajo".

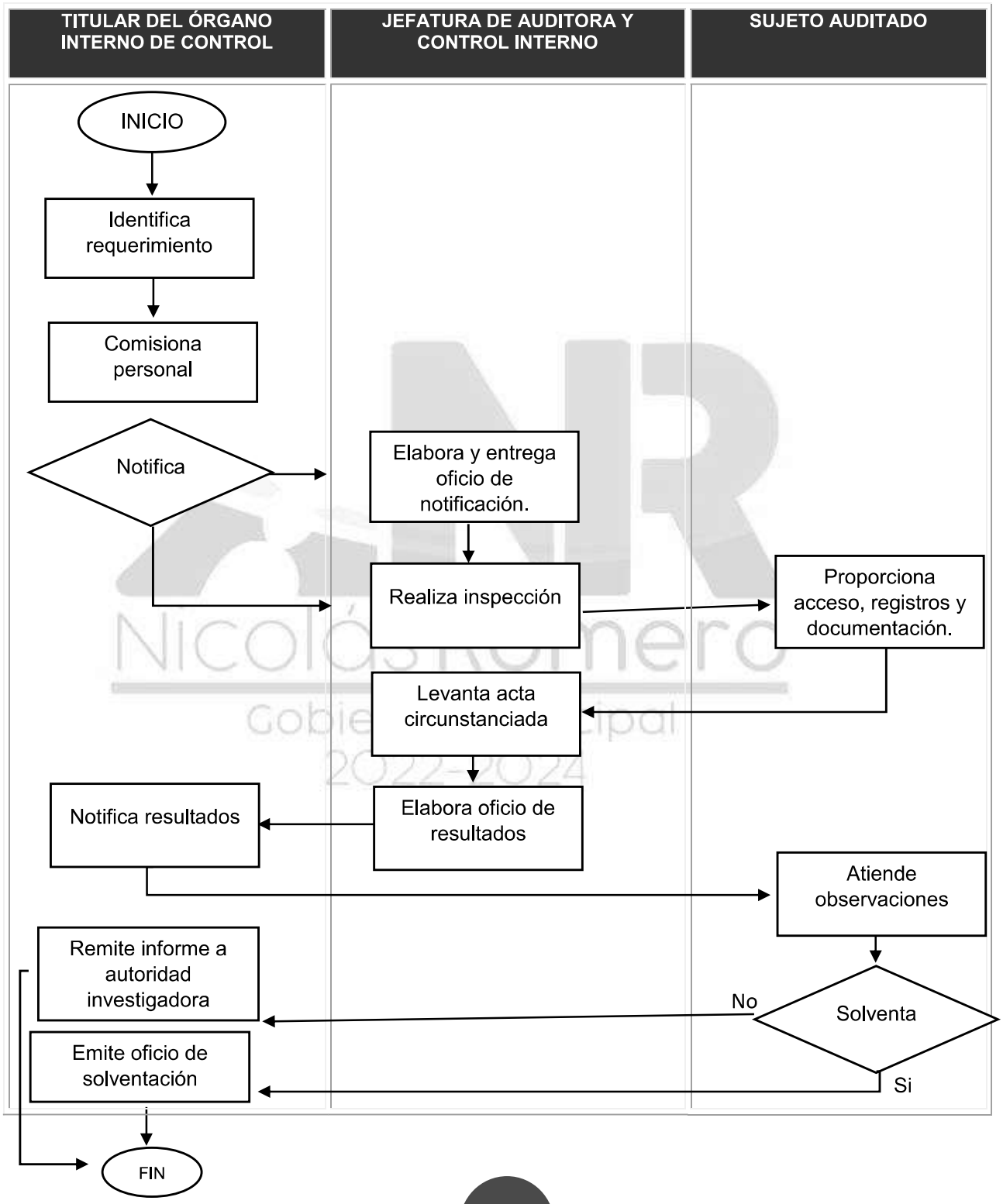
5. El titular del Órgano Interno de control dará seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas.

6. Si derivado de la práctica se determina existencia alguna irregularidad, el titular del Órgano Interno de Control dará vista a la Jefatura de Investigación a efecto de que proceda a dar inicio con los trabajos de investigación correspondientes.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Identifica requerimiento para iniciar la revisión, inspección y supervisión.
2	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Comisiona al personal que desarrollará el trabajo a realizar
3	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Determina si la revisión se realizara de manera sorpresiva o será notificada al área, en su caso deberá entregar el oficio de notificación.
4	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Acude a la Unidad Administrativa y procede a realizar la inspección, revisión y/o supervisión.
5	**UNIDADES ADMINISTRATIVAS**	Proporciona acceso, registros y/o documentación necesaria para la revisión.
6	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Levanta acta circunstanciada en la que se establece las describen los procedimientos realizados en la revisión, inspección y/o supervisión.
7	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Elabora el oficio en el que se establecen los resultados obtenidos derivado de la revisión, inspección y/o supervisión.
8	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Notifica los resultados al área revisada, inspeccionada y/o supervisada.
9	**UNIDADES ADMINISTRATIVAS**	En el plazo otorgado remite la información a efecto de aclarar y solventar lo observado.
10	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Determina si la evidencia remitida es suficiente para dar por solventadas las observaciones realizadas, en caso de que sea suficiente, emite oficio de solventación; caso contrario remite el informe a la Jefatura de Investigación

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

Indicador para medir el cumplimiento al programa anual de trabajo

Número de revisiones realizadas en el año
---------- = Porcentaje de cumplimiento
Total de revisiones previstas a realizar en el año

Registros de evidencias:
• Actas circunstanciadas
• Oficios de notificación
• Oficio de resultados

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

ACTA CIRCUSTANCIADA

ACTA CIRCUNSTANCIADA

Con fundamento en los artículos 108 y 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, 6, 7, 9, 10 y demás relativos de la Ley General de Responsabilidades Administrativa; 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 3, 6, 7, 9 fracción VIII y 11 fracción I y II de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1, 2, 3, 4, 12 y demás relativos del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 61 fracciones I, X, XVI, XXVIII; 62 y 63 fracciones IV, IX, XV, XXI; del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero; siendo las _____(1)_____ horas del día _____(2)_____, se presentan en:_____(3)_____ ubicado en:_____(4)_____.

El _____(5)_____, en compañia de _____(6)_____, como testigo de asistencia; ambos adscritos al Organo Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero; quienes se identifican con credencial laboral del OPD SAPASNIR, con números ___(7)__ respectivamente; presentándose en el lugar señalado a efecto de levantar la presente acta circunstanciada----------

Por lo anterior, estando en lugar señalado y a efecto de dar inicio se aprecia lo siguiente:

_____(8)_____

Leída la presente acta y enteradas las partes de su contenido y alcances, la firman al margen y al calce.

No habiendo nada más que agregar y siendo las _____ horas con_____ minutos del día en que se actúa, se da por terminada la presente acta para los efectos administrativos y legales que haya lugar.

(5) (6)

Testigo de Asistencia (9) Testigo de Asistencia (9)

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ACTA CIRCUSTANCIADA

1. Anotar la hora en que se llevó a cabo el acto de inicio utilizando el formato de 24:00 horas.
2. Anotar la fecha en que se llevó a cabo el acto de inicio de auditoría con letra el día, mes y año.
3. Nombre de la Unidad Administrativa en la que se realiza el acto.
4. Anotar el domicilio de la Unidad Administrativa en donde se realiza el acto.
5. Nombre del personal del Órgano Interno de Control que participa en la revisión, inspección y/o supervisión.
6. Nombre del personal del Órgano Interno de Control que participa en la revisión como testigo de asistencia.
7. Numero de empleado de l personal el Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR.
8. Indicar de manera clara y precisa, los hechos de forma cronologica, considerando la documentación exhibida e información proporcionada y en su caso las observaciones que se determinaron al momento, en este apartado tambien se debera señalar al personal de la unidad administrativa revisada que se presento en el desarrollo de la revisión.
9. Anotar nombre, cargo y firma de los testigos, preferentemente que no se encuentren adscritos al Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR, y que hayan presenciado o participado en la presente Acta.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

LXIV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ARQUEOS.

1. OBJETIVO.

Verificar la correspondencia entre el ingreso de dinero en físico con los registros del sistema de recaudación, con el objetivo de contribuir en la mejora continua en el manejo eficiente y eficaz de los ingresos que recauda el OPD SAPASNIR.

2. ALCANCE.

Cajas recaudadoras del OPD SAPASNIR.
Cualquier servidor público del OPD al que se le haya autorizado un fondo fijo de caja.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

4. RESPONSABILIDADES.

El titular del Órgano Interno de Control deberá:

- Elaborar y proponer al Director del Organismo el Programa Anual de Trabajo en materia de Control Interno y Auditoría; asi como cumplir con el mismo.
- Planear, programar, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación del Organismo.
- Revisa el ingreso, egreso, manejo, custodia y aplicación de recursos públicos según corresponde;

La Jefatura de Auditoría y Control Interno deberá:

- Formular el Programa Anual de trabajo en materia de control Interno y Auditorías.
- Realizar inspecciones, revisiones y/o supervisiones e informar el resultado de las mismas al Titular del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR.

- Formular las observaciones y recomendaciones derivadas de la práctica de arqueos y verificar el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
- Vigilar que los ingresos se enteren al Organismo conforme a los procedimientos contables y disposiciones legales aplicables.
- Verificar el debido cumplimiento a lo dispuesto en los lineamientos de control financiero y administrativo.

5. DEFINICIONES.

ARQUEO: Verificar que el efectivo contabilizado en el sistema de recaudación corresponda con el efectivo presentado físicamente.

OBSERVACIÓN: Hallazgo detectado en el desarrollo de la revisión y/o auditoría que podría constituir una deficiencia en el cumplimiento de los objetivos o metas institucionales.

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO: Conjunto de acciones de control y auditorías que el Órgano Interno de Control desarrolla a lo largo de un ejercicio fiscal.

REVISIÓN: Procedimiento de verificación sistemática, investigación, consulta, verificación, análisis.

CONTRALORÍA: Al Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

SOLVENTACIÓN: Procedimiento en el que el sujeto revisado presenta al Órgano Interno de Control los medios de convicción necesarios y suficientes para acreditar fehacientemente la aclaración, justificación de las observaciones determinadas en la revisión realizada.

SUJETO REVISADO: Se entenderá como tal, a la Unidad Administrativa revisada por parte del Órgano Interno de Control del OPD SAPASNIR, así como su Titular o responsable del área donde se practica la revisión o servidor público encargado de alguno de los procesos que son motivo de dicha revisión.

6. INSUMOS.

- Programa Anual de Trabajo
- Formato de arqueo de caja

7. RESULTADOS.

Manejo eficiente y eficaz de los ingresos que capta el Organismo Público para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

Nombre del procedimiento:
Investigación

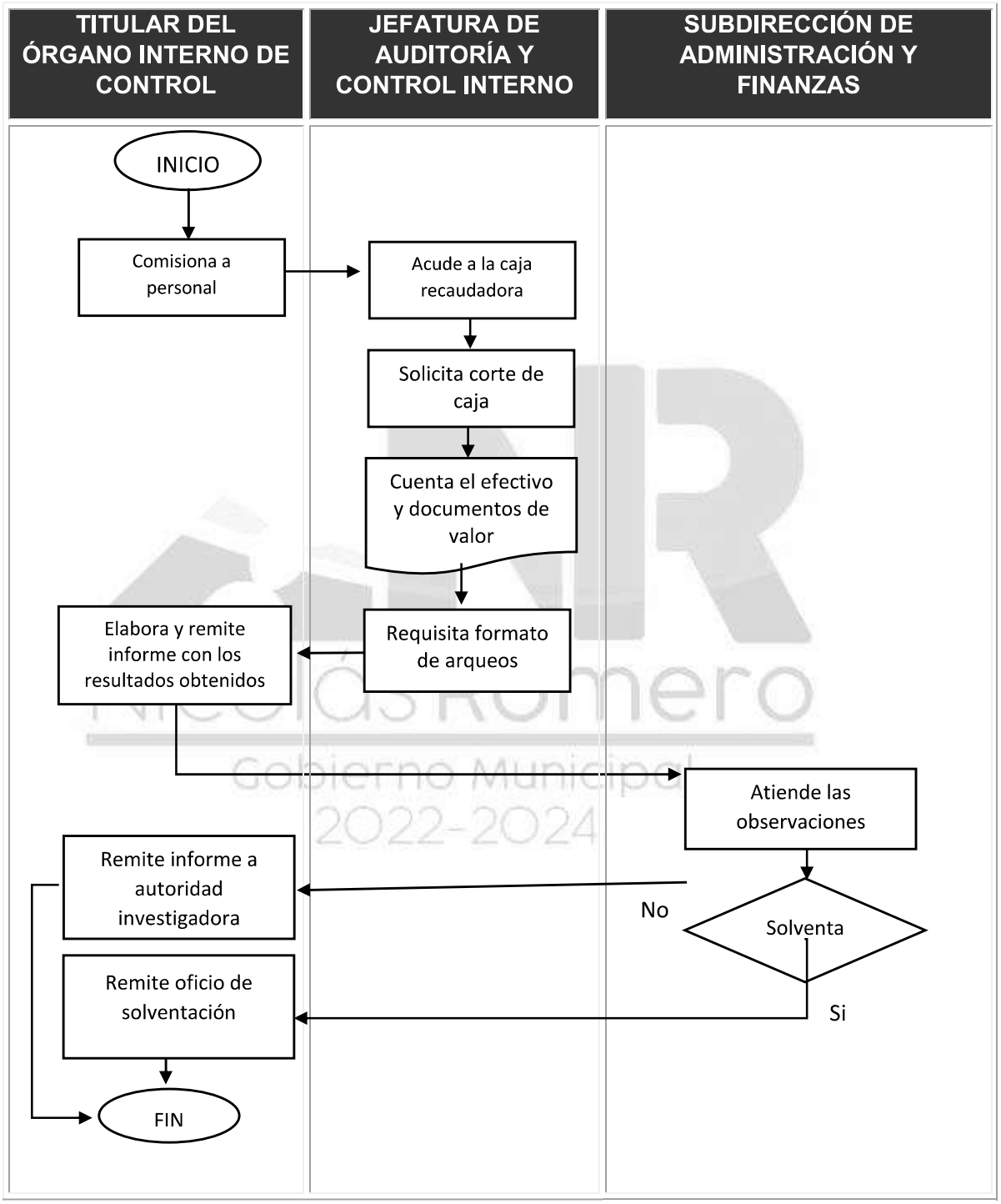
9. POLÍTICAS.

1. La Contraloría, a través de su Jefatura de Auditoría y Control Interno, anualmente desarrollo un "**Programa Anual de Trabajo**", en el cual se establecen el número de arqueos de caja programadas durante el ejercicio fiscal.
2. La Jefatura de Auditoría y Control Interno se encargará de ejecutar los arqueos de caja programadas durante el ejercicio fiscal y deberá informar el resultado de las mismas la titular del Órgano Interno de Control.
4. Los arqueos de caja podrán practicarse en cualquier momento de manera sorpresiva.
5. El titular del Órgano Interno de control dará seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas.
6. Si derivado de la práctica se determina existencia alguna irregularidad, el titular del Órgano Interno de Control dará vista a la Jefatura de Investigación a efecto de que proceda a dar inicio con los trabajos de investigación correspondientes.

10. DESARROLLO.

#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Comisiona al personal del Órgano Interno de Control que participará en el arqueo de caja.
2	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Acude a la caja recaudadora seleccionada para realizar el arqueo de forma sorpresiva.
3	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Solicita el corte de caja para verificar el efectivo recaudado al momento de la realización del arqueo según el sistema de recaudación.
4	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Procede a contabilizar el efectivo que se tiene en la caja, así como los documentos de valor.
5	**JEFATURA DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO**	Llena el formato de arqueo con los resultados obtenidos.
6	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Elabora y remite el informe con los resultados obtenidos a la Subdirección de Administración y Finanzas.
7	**UNIDADES ADMINISTRATIVAS**	En el plazo otorgado remite la información a efecto de aclarar y solventar lo observado.
8	**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**	Determina si la evidencia remitida es suficiente para dar por solventadas las observaciones realizadas, en caso de que sea suficiente, emite oficio de solventación; caso contrario remite el informe a la Jefatura de Investigación

11. DIAGRAMA DE FLUJO.



12. MEDICIÓN.

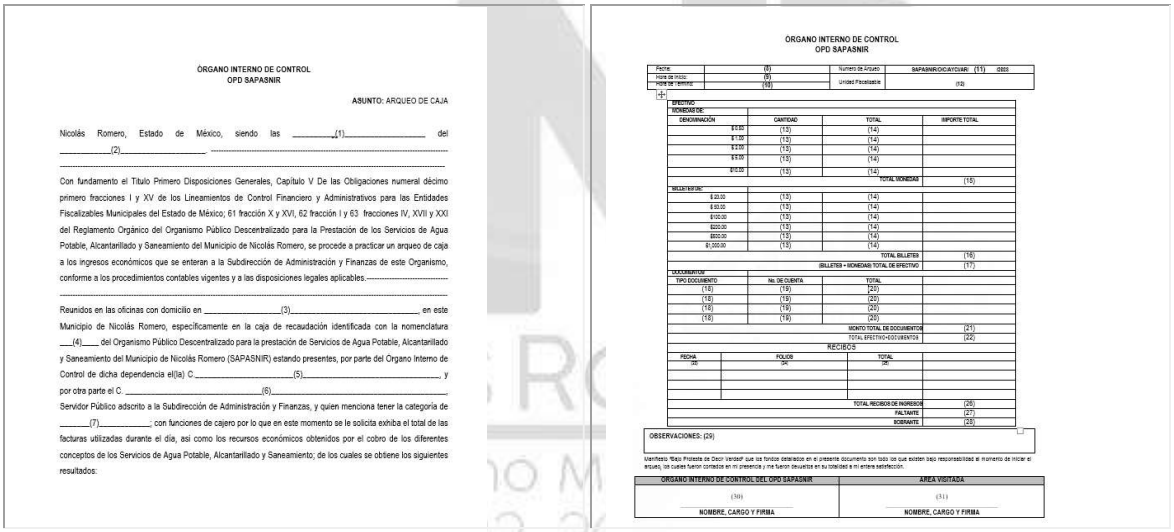
Indicador para medir el cumplimiento al programa anual de trabajo

Número de arqueos realizados en el año
---------- = Porcentaje de cumplimiento
Total de arqueos previstos a realizar en el año

Registros de evidencias:
• Formato de arqueos
• Oficio de resultados

13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

FORMATO DE ARQUEO



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
OPD SAPASNIR

ASUNTO: ARQUEO DE CAJA

Nicolás Romero, Estado de México, siendo las _____(1)_____ del _____(2)_____ ----------

Con fundamento el Titulo Primero Disposiciones Generales, Capítulo V De las Obligaciones numeral décimo primero fracciones I y XV de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativos para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; 61 fracción X y XVI, 62 fracción I y 63 fracciones IV, XVII y XXI del Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, se procede a practicar un arqueo de caja a los ingresos económicos que se enteran a la Subdirección de Administración y Finanzas de este Organismo, conforme a los procedimientos contables vigentes y a las disposiciones legales aplicables.----------

Reunidos en las oficinas con domicilio en _____(3)_____ en este Municipio de Nicolás Romero, específicamente en la caja de recaudación identificada con la nomenclatura ___(4)____ del Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero (SAPASNIR) estando presentes, por parte del Órgano Interno de Control de dicha dependencia el(la) C._____(5)_____, y por otra parte el C. _____(6)_____ Servidor Público adscrito a la Subdirección de Administración y Finanzas, y quien menciona tener la categoría de _____(7)_____ con funciones de cajero por lo que en este momento se le solicita exhiba el total de las facturas utilizadas durante el día, así como los recursos económicos obtenidos por el cobro de los diferentes conceptos de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento; de los cuales se obtiene los siguientes resultados:

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
OPD SAPASNIR

Fecha:	(8)	Número de Arqueo:	SAPASNIR/OCA/YO/AR/ (11) /2023
Hora de Inicio:	(9)		
Hora de Término:	(10)	Unidad Fiscalizable:	(12)

EFECTIVO			
MONEDAS DE:			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL	IMPORTE TOTAL
$ 0.50	(13)	(14)	
$ 1.00	(13)	(14)	
$ 2.00	(13)	(14)	
$ 5.00	(13)	(14)	
$10.00	(13)	(14)	
TOTAL MONEDAS			(15)
BILLETES DE:			
$ 20.00	(13)	(14)	
$ 50.00	(13)	(14)	
$100.00	(13)	(14)	
$200.00	(13)	(14)	
$500.00	(13)	(14)	
$1,000.00	(13)	(14)	
TOTAL BILLETES			(16)
BILLETES + MONEDAS TOTAL DE EFECTIVO			(17)

DOCUMENTOS			
TIPO DOCUMENTO	No. DE CUENTA	TOTAL	
(18)	(19)	(20)	
(18)	(19)	(20)	
(18)	(19)	(20)	
(18)	(19)	(20)	
MONTO TOTAL DE DOCUMENTOS			(21)
TOTAL EFECTIVO+DOCUMENTOS			(22)

RECIBOS			
FECHA DD/MM/AAAA	FOLIOS DEL	AL	TOTAL $
TOTAL RECIBOS DE INGRESOS			(26)
FALTANTE			(27)
SOBRANTE			(28)

OBSERVACIONES: (29)

Manifiesto *Bajo Protesta de Decir Verdad* que los fondos declarados en el presente documento son todo los que existen bajo responsabilidad al momento de iniciar el arqueo, los cuales fueron contados en mi presencia y me fueron devueltos en su totalidad a mi entera satisfacción.

ORGANO INTERNO DE CONTROL DEL OPD SAPASNIR	AREA VISITADA
(30)	(31)
NOMBRE, CARGO Y FIRMA	NOMBRE, CARGO Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO
FORMATO DE ARQUEO

1. Anotar la hora en que se llevó a cabo el acto de inicio utilizando el formato de 24:00 horas.
2. Anotar la fecha en que se llevó a cabo la practica de arqueo con letra el día, mes y año.
3. Anotar el domicilio de la caja recaudadora donde se realiza el arqueo.
4. Señalar la nomenclatura con la que se identifica la caja recaudadora a la que se realiza el arqueo.
5. Anotar el nombre del personal del Órgano Interno de Control que realiza el arqueo a la caja recaudadora.
6. Anotar el nombre de la persona encargada de la caja recaudadora a la que se le practica el arqueo.
7. Anotar el cargo que tiene la persona encargada de la caja recaudadora a la que se le practica el arqueo.
8. Anotar la fecha en que se llevó a cabo la practica de arqueo utilizando el formato DD/MM/AAAA.
9. Anotar la hora en que se da inicio con el arqueo de caja.

10. Anotar la hora en que se concluyó el arqueo de caja.
11. Anotar el numero consecutivo del arqueo realizado durante el ejercicio fiscal en que se actua.
12. Señalar la nomenclatura de la caja recaudadora y la ubicación principal de la oficina.
13. Anotar el numero de monedas contabilizadas de acuerdo a la denominación de moneda o billete señalada en la primer columna.
14. Anotar la cantidad correspondiente en efectivo de acuerdo a la denominación de moneda o billete señalada en la primer columna.
15. Anotar la suma en efectivo de las monedas contabilizadas.
16. Anotar la suma en efectivo de los billetes contabilizados.
17. Anotar la suma de las monedas mas los billetes contabilizados en pesos.
18. Señalar el tipo de documento de valor que presenta el responsable de la caja recaudadora.
19. Señalar el numero de folio del documento de valor que presenta el responsable de la caja recaudadora.
20. Anotar el importe total del documento de de valor que presenta el responsable de la caja recaudadora.
21. Señalar el monto total de los documentos de valor presentados por el responsable de la caja recaudadora.
22. Anotar la cantidad obtenida al sumar el monto total de efectivo (17) mas el monto total de documentos (21).
23. Anotar la fecha de los recibos del corte del sistema de recaudación de caja presentado por el responsable de la caja recaudadora utilizando el formato DD/MM/AAAA.
24. Anotar los folios de acuerdo al corte de caja del sistema de recaudación presentado por el responsable de la caja recaudadora.
25. Anotar el importe del corte de caja del sistema de recaudación presentado por el responsable de la caja recaudadora.
26. Anotar el importe total del corte de caja del sistema de recaudación presentado por el responsable de la caja recaudadora.
27. Si la diferencia en la resta de la cantidad de total de efectivo mas documentos (22) menos la cantidad de total de recibos de ingresos (26) resulta negativa correspondera a un faltante, en caso de que no se presenten diferencias se colocara cero.
28. Si la diferencia en la resta de la cantidad de total de efectivo mas documentos (22) menos la cantidad de total de recibos de ingresos (26) resulta positiva correspondera a un sobrante, en caso de que no se presenten diferencias se colocara cero.
29. Anotar el resultado del arqueo y demas observaciones que se pudieran detectar al momento del arqueo.
30. Anotar nombre cargo y firma del personal del Órgano Interno de Control que práctico el arqueo.
31. Anotar nombre cargo y firma de la persona encargada de la caja recaudadora a la que se le practica el arqueo.

LXV) NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN.

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para conocer la probable responsabilidad de servidores públicos por probables actos de faltas administrativas e incumplimiento de las normas que regulan su actuación y en caso de falta grave remitirlo al tribunal; en cuanto a las faltas no graves; emitir la resolución correspondiente en el supuesto de la comisión de faltas administrativas por lo servidores públicos, todo ello realizándolo con base en los principios de legalidad, presunción de inocencia, imparcialidad objetividad, congruencia, exhaustividad, verdad material y respeto a los derechos humanos.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los Servidores públicos y Ex servidores públicos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, así como a los terceros interesados.

3. REFERENCIAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
  (Título segundo del procedimiento de responsabilidad administrativa, Capítulo primero de las disposiciones comunes al procedimiento de responsabilidad administrativa, Sección primera de los principios, interrupción de la prescripción, partes y autorizaciones artículo 115 al 123; Sección décima segunda de las actuaciones y resoluciones artículo 186 al 193)
- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.
  (Sección novena del Órgano Interno de Control, artículo 65)
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios
  (De manera supletoria de acuerdo con el artículo 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.)

4. RESPONSABILIDADES.

- Substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa de su competencia;
- Admitir y dar inicio, cuando proceda, a los Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa o, en su caso, pronunciarse mediante acuerdo de prevención debidamente fundamentado y motivado ante la Jefatura de Investigación cuando

advierta que dicho informe adolece de alguno o algunos de los requisitos previstos en las disposiciones legales aplicables;

- Ordenar el emplazamiento del presunto responsable, para que comparezca personalmente a la celebración de la audiencia inicial, señalando con precisión el día, lugar y hora en que tendrá verificativo dicha audiencia, así como la autoridad ante la que deberá comparecer, citando a las demás partes que deban concurrir al procedimiento;
- Decretar las medidas cautelares previa solicitud de la Jefatura de Investigación, así como hacer uso de los medios de apremio, en términos de lo que disponen las disposiciones legales aplicables y vigentes;
- Iniciar, desahogar y proyectar las resoluciones de los procedimientos administrativos, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y vigentes;
- Iniciar y desahogar los procedimientos de responsabilidades administrativas hasta el cierre de la audiencia inicial, cuando se trate de faltas administrativas graves y de faltas de particulares, debiendo remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, los autos originales del expediente;
- Cuando se trate de faltas administrativas no graves, emitir el acuerdo de admisión de pruebas, ordenando las diligencias necesarias para su preparación y desahogo, así como declarar abierto el periodo de alegatos, en términos de las disposiciones legales aplicables y vigentes;
- Solicitar, cuando sea necesario, a la Subdirección Jurídica del Organismo o al Instituto de la Defensoría Pública del Gobierno del Estado de México la designación de un licenciado en derecho que funja como Defensor Público;
- Solicitar mediante exhorto o carta rogatoria, la colaboración de las autoridades competentes del lugar para la preparación o desahogo de las pruebas, así como para realizar las notificaciones que deban llevar a cabo en lugares que se encuentren fuera de su competencia;
- Elaborar y firmar la resolución que corresponda en el procedimiento de responsabilidades administrativas por faltas administrativas no graves; así como citar a las partes para oír el dictado de dicha determinación;
- Instruir la notificación personal de la resolución del procedimiento administrativo. En su caso, notificar al denunciante únicamente para su conocimiento y al jefe inmediato o al titular de la Dependencia Administrativa del Organismo, para los efectos de su ejecución, en un término que no exceda de diez días hábiles;
- Realizar y firmar la resolución del recurso de revocación, que interpongan los servidores públicos del Organismo en contra de las resoluciones que los afecten;
- Recibir y dar trámite al recurso de reclamación, así como dar cuenta al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México;
- Recibir y dar trámite a la impugnación promovida por la Jefatura de Investigación o el denunciante, respecto al acuerdo que determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa o de imponer sanciones, en términos de lo dispuesto en las disposiciones legales aplicables y vigentes;
- Solicitar, cuando lo estime necesario la colaboración de la Fiscalía General o de cualquier otra institución pública o educativa, que permita el acceso a los instrumentos tecnológicos que se requieran para que, a través de un perito en la ciencia, arte, técnica,

industria, oficio o profesión adscritos a tales instituciones, emitan un dictamen sobre aquellas cuestiones o puntos controvertidos por las partes;
- Instruir a los servidores públicos habilitados por el Órgano Interno de Control del Organismo la práctica de las notificaciones que se requieran en el curso del procedimiento administrativo;
- Contar, de entre los servidores públicos a su cargo, con un Secretario; quien tendrá las funciones que le señala la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; y
- Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos.

5. DEFINICIONES.

Autoridad Investigadora: a la autoridad adscrita al Órgano Interno de Control, encargada de la investigación de las faltas administrativas.
Autoridad Substanciadora: a la autoridad adscrita al Órgano Interno de Control, que en el ámbito de su competencia, dirige y conduce el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del IPRA y hasta la conclusión de la audiencia inicial.
Autoridad Resolutora: a la autoridad adscrita al Órgano Interno de Control, o al servidor público que sea designado para ocupar dicho puesto en el caso de las faltas administrativas no graves; en el caso de las faltas administrativas graves lo será el Tribunal.
Denunciante: a la persona física o jurídico colectiva, o al servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras.
Expediente: A la documentación relacionada con la presunta responsabilidad administrativa, integrada por las autoridades cuando tienen conocimiento de algún acto u omisión posiblemente constitutivo de faltas administrativas.
Falta administrativa no grave: a las faltas administrativas de los servidores públicos en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, cuya imposición de la sanción corresponde al Órgano Interno de Control.
Falta administrativa grave: a las faltas administrativas de los servidores públicos catalogadas como graves en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa.
IPRA: Informa de Presunta Responsabilidad Administrativa
Servidores públicos: a las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal conforme lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Tribunal de Justicia Administrativa: al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
UMA: unidad de medida y actualización

6. INSUMOS.

Para iniciar el Procedimiento de Responsabilidad:

- Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa presentado por la Autoridad Investigadora ante la Autoridad Substanciadora.
- Admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa por Autoridad Substanciadora.
- Expediente de Investigación

7. RESULTADOS.

Desarrollar el procedimiento de responsabilidades en la etapa que compete a la Autoridad Substanciadora en tanto que de acuerdo con la competencia de la Autoridad Resolutora desahogar las etapas procesales correspondientes hasta la conclusión del procedimiento administrativo

8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.

- Procedimiento de denuncias y sugerencias

9. POLÍTICAS.

La Autoridad Substanciadora será la encargada de iniciar el procedimiento de responsabilidad; la Autoridad Resolutora, realizará el estudio para determinar la responsabilidad y en su caso decretar las sanciones a la que serán acreedores los servidores públicos del OPD SAPASNIR, que hayan incurrido en alguna falta administrativa. Forman parte del procedimiento: la autoridad investigadora, el servidor público señalado como presunto responsable de la falta administrativa grave o no grave, el particular, sea persona física o jurídica colectiva, señalado como presunto responsable en la comisión de faltas de particulares y los terceros, que son todos aquellos a quienes pueda afectar la resolución que se dicte en el procedimiento de responsabilidad administrativa, incluido el denunciante.

Se respetarán en todo momento los derechos constitucionales.

Toda resolución deberá ser clara, precisa y congruente con lo promovido por las partes, resolviendo sobre lo que en ellas se hubiere solicitado y deberá emplearse un lenguaje sencillo y claro, evitando transcripciones innecesarias.

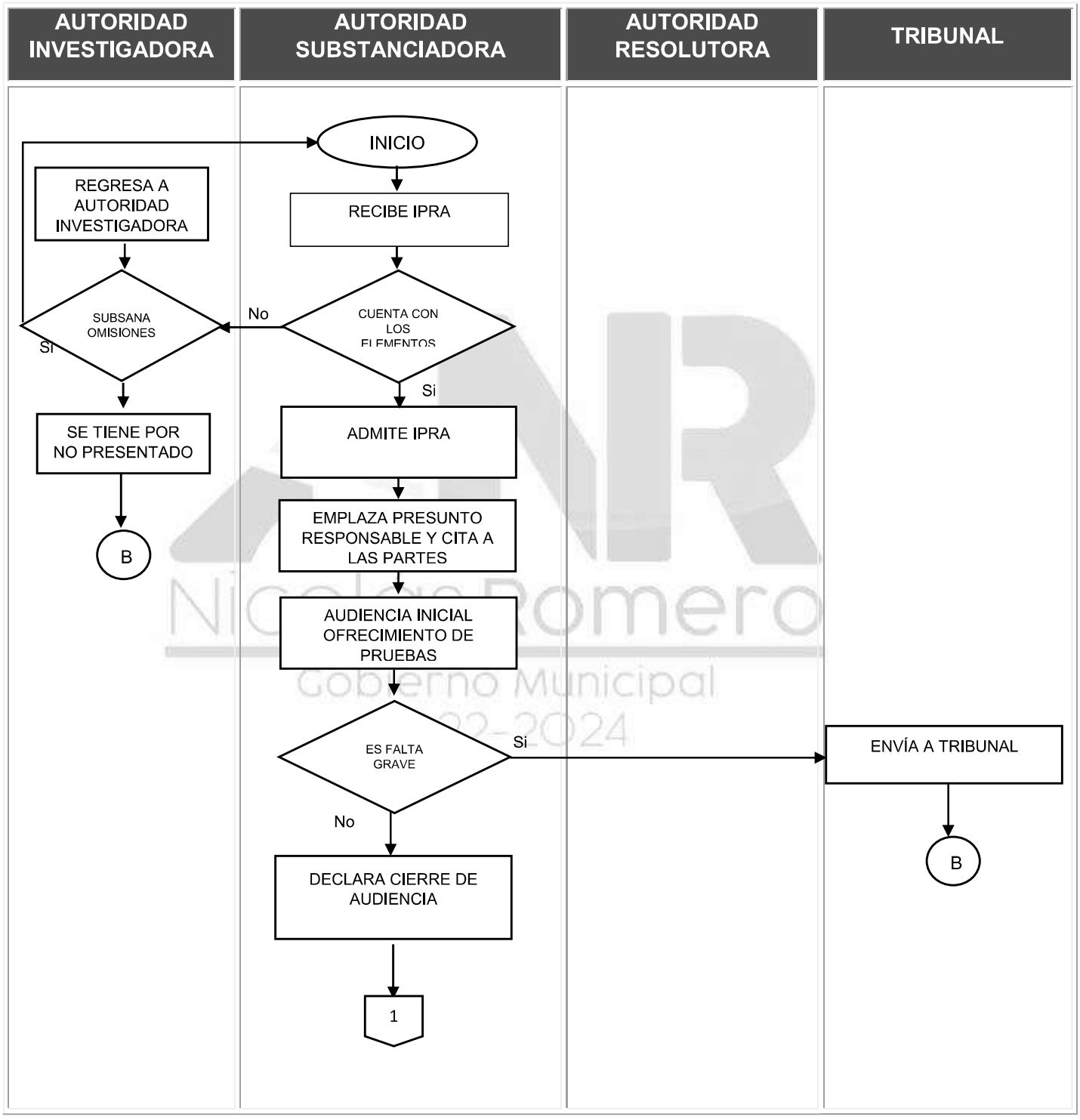
10. DESARROLLO.

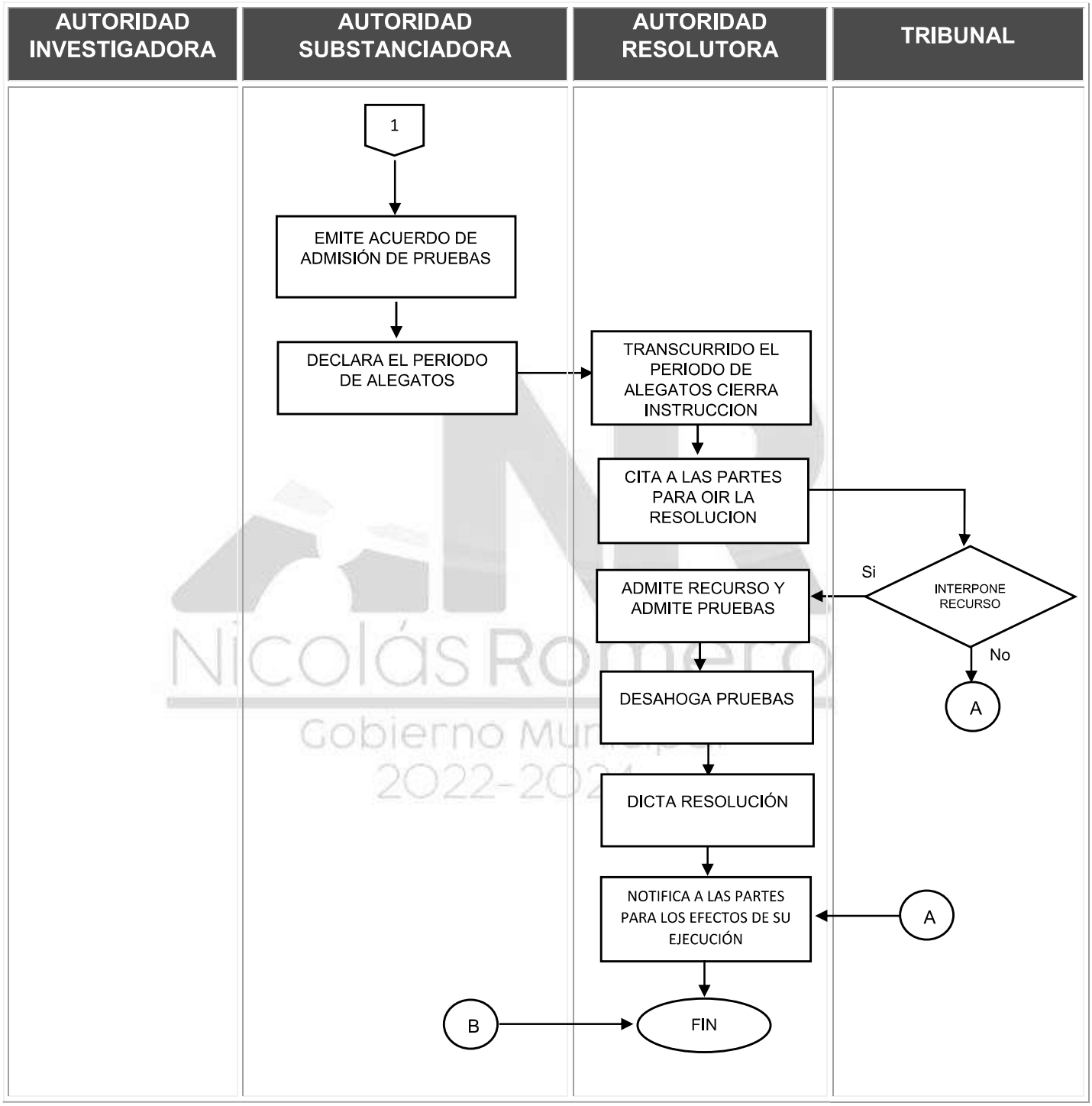
#	ÁREA	ACTIVIDAD
1	Substanciadora	Recibe IPRA
2	Substanciadora	Elabora acuerdo de recepción del IPRA y realiza el análisis correspondiente (admite o previene)
3	Investigadora	Recibe acuerdo de prevención
4	Investigadora	No subsana las omisiones advertidas
5	Substanciadora	Tiene por no presentado el IPRA (la Autoridad Investigadora puede presentarlo nuevamente siempre que la sanción para la falta administrativa no haya prescrito)
6	Investigadora	Subsana las omisiones advertidas o aclara los hechos
7	Substanciadora	Admite el IPRA y si no existe daño se abstiene de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa
8	Substanciadora	Ordena el emplazamiento al presunto responsable para que comparezca a la audiencia inicial y cita a las demás partes que deban concurrir al procedimiento
9	Substanciadora	Celebra la audiencia inicial; rinde declaración el presunto responsable y hace el ofrecimiento de pruebas; los terceros llamados manifiestan lo que a su derecho convenga y ofrecen pruebas.
10	Substanciadora	Se declara el cierre de la audiencia inicial (en el supuesto de que la calificación de la falta sea grave, se envían al Tribunal los autos originales del expediente y se notifica a las partes)
11	Substanciadora	En el supuesto de que la falta haya sido calificada como No grave, se declara cerrada la audiencia inicial.
12	Substanciadora	Emite acuerdo de admisión de pruebas y se ordenan las diligencias necesarias para su preparación y desahogo

#	ÁREA	ACTIVIDAD
13	Substanciadora	Declara abierto el periodo de alegatos
14	Resolutora	Cierra el periodo de alegatos
15	Resolutora	Cita a las partes para oír la resolución y notifica a las partes
16	Resolutora	Se notifica a las partes para los efectos de ejecución
17	S. P. Responsable	Interpone recurso de revocación ante la autoridad que emitió la resolución
18	Resolutora	En caso de ser necesario o adolezca de algún requisito se prevendrá al recurrente
19	Recurrente	No subsana
20	Resolutora	Desecha el recurso de revocación
21	Recurrente	Subsana las deficiencias
22	Resolutora	Admite el recurso de revocación y admite las pruebas ofrecidas
23	Resolutora	Desahoga las pruebas
24	Resolutora	Dicta resolución dentro de los 30 días hábiles siguientes
25	Resolutora	Notifica a los interesados

Nicolás Romero Gobierno Municipal 2022-2024

11. DIAGRAMA DE FLUJO.




AUTORIDAD INVESTIGADORA
AUTORIDAD SUBSTANCIADORA
AUTORIDAD RESOLUTORA
TRIBUNAL
1
EMITE ACUERDO DE ADMISIÓN DE PRUEBAS
DECLARA EL PERIODO DE ALEGATOS
TRANSCURRIDO EL PERIODO DE ALEGATOS CIERRA INSTRUCCION
CITA A LAS PARTES PARA OIR LA RESOLUCION
INTERPONE RECURSO
Si
No
ADMITE RECURSO Y ADMITE PRUEBAS
A
DESAHOGA PRUEBAS
DICTA RESOLUCIÓN
NOTIFICA A LAS PARTES PARA LOS EFECTOS DE SU EJECUCIÓN
A
B
FIN

12. MEDICIÓN.

Indicador para medir capacidad de respuesta:

Número mensual de IPRA recibidos
---------- = Porcentaje de seguimiento a procedimientos iniciados.
Número mensual de acuerdos de admisión

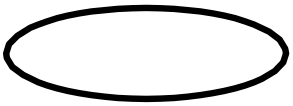
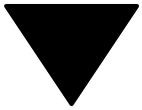
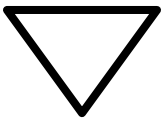
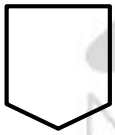
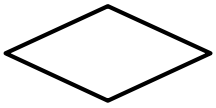
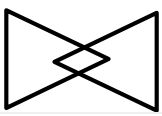
Registros de evidencias:
• Acuerdos de admisión de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa
• Actas de audiencia inicial
• Resoluciones

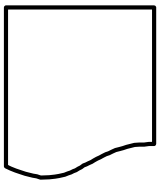
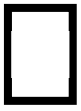
13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

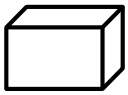
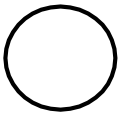
No Aplica.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

LXVI) SIMBOLOGÍA.

Símbolo	Respuesta
	**Inicio o final del procedimiento.** Señala el principio o final de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	**Anexo de documentos**. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	**Archivo definitivo.** Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de hoja en un mismo procedimiento.** Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	**Conector de procedimientos.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	**Decisión.** Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesario su participación en el procedimiento.

Símbolo	Respuesta
	**Formato Impreso.** Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc. y se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda; en el caso de graficarse un original se utilizará la letra "O". Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N". Finalmente, para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo negro.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son iguales.
	**Fuera de flujo.** Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	**Línea continua.** Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiere y para unir cualquier actividad.
	**Línea de guiones.** Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.

Símbolo	Respuesta
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Así mismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se trate de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegara al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

LXVII) REGISTRO DE EDICIONES.

- Primera Edición Manual de Procedimientos OPDSAPASNIR.

LXVIII) DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la **Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia.**

Las copias controladas están distribuidas de manera digital a las Unidades Administrativas siguientes:

- Organismo Público descentralizado Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Nicolás Romero.
- Órgano Interno de Control de SAPASNIR.
- Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia de SAPASNIR.
- Subdirección Jurídica del Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Nicolás Romero.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

LXIX) VALIDACIÓN.

AUTORIZÓ	REVISÓ
M. EN D. GILBERTO LUIS MENDOZA DIRECTOR OPD SAPASNIR	LIC. CELINA PÉREZ BAÉZ SUBDIRECTOR JURÍDICO
ELABORÓ	**VALIDÓ**
C. CÉSAR AUGUSTO SEGUNDO ESCALANTE UNIDAD DE PLANEACIÓN, MEJORA REGULATORIA Y TRANSPARENCIA	L.C. JOSE LUIS DEL TORO MIRANDO TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024

XL. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

El presente Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, se actualizó atendiendo a las atribuciones de la Dependencia Municipal, para simplificar administrativamente las acciones de Gobierno Municipal, por lo que deja sin efectos los aprobados en la Quincuagésima Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el once de junio de dos mil veinte.

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
25 Octubre 2023	Se actualizó el Marco Normativo, Estructura Orgánica.
19 Febrero 2023	Se actualizó el organigrama en base a su Estructura Orgánica.

Nicolás Romero
Gobierno Municipal
2022-2024