



Gobierno Municipal Ixtapan de la Sal 2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Organismo Público Descentralizado
para la Prestación de los Servicios
de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de
Ixtapan de la Sal.**

ENERO 2023



ixtapan
RE N A C E
DE LA SAL
GOBIERNO MUNICIPAL | 2022-2024



IXTAPAN DE LA SAL 2022-2024

Opdapas

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

©H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, 2022 – 2024.

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

Prolongación 16 de septiembre, sin número,

Colonia Ixtapita, C.P.51907.

Teléfono: 721 14 3 11 07.

Correo electrónico: dir.opdapas@ixtapandelasal.gob.mx

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

Elaboro: Unidad Jurídica.

Fecha de Edición: Enero 2023

Impreso y hecho en Ixtapan de la Sal.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.





ÍNDICE.

PRESENTACIÓN	4
ANTECEDENTE	5
BASE LEGAL	6
<u>PROCEDIMIENTO.</u>	
1. Contratación de servicios de drenaje	7
2. Contratación de servicios de agua potable	12
3. Derivación de servicio de agua potable	17
4. Constancia de no servicios	22
5. Constancia de no adeudo	27
6. Cambio de usuario	31
7. Desazolve de línea de agua potable	35
8. Desazolve de línea de drenaje	39
9. Revisión de medidor o aforo	43
10. Pago de agua potable	47
11. Reinstalación de servicios de agua potable	50
DIRECTORIO	54
HOJA DE VALIDACIÓN	55
HOJA DE ACTUALIZACIÓN	56





PRESENTACIÓN.

El presente manual de procedimientos documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal. La estructura organizativa, la división de trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización, así como los resultados que se obtienen son algunos aspectos que delinear la gestión administrativa de este Organismo.

Por lo que, el objetivo general de este Manual consiste en implementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas el OPDAPAS, mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo a través de un Manual de procedimientos, mismo que documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de este Organismo.

FUNCIÓN PÚBLICA.

El Municipio es la entidad administrativa más cercana a la sociedad, convirtiéndose en el enlace principal con la ciudadanía para que los objetivos, planes, programas y proyectos se conviertan en acciones y resultados concretos, que sirvan para satisfacer las demandas primordiales de la población y garantizar el bienestar en el ámbito de los servicios públicos.





ANTECEDENTE.

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ixtapan de la Sal, se creó el 28 de octubre de 1992, con la publicación del decreto número 135 en la “Gaceta del Gobierno del Estado de México”. En principio surge como respuesta del H. Ayuntamiento de Ixtapan de la Sal, para optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales con que contaba, a fin de crear una nueva forma de organización y funcionamiento independiente, que le permitiera a la máxima autoridad local, delegar en un órgano administrativo especializado y técnico, la operación de las fuentes, instalaciones y sistemas de agua, para satisfacer las demandas de la población Ixtapense de este vital líquido.

El 08 de noviembre de 1992, el Consejo Directivo de este Organismo, sesiono por primera vez, fijándose como fecha de inicio de operaciones el 1° de enero de 1993; el H. Ayuntamiento determinó en ese entonces, transferir al Organismo los recursos humanos, materiales y financieros que tenía asignados la Dirección de Agua y Saneamiento Municipal. Dicha transferencia se formalizó el 10 de enero de ese mismo año, mediante un convenio aprobado por acuerdo de cabildo. Es así como inicia sus actividades el OPDAPAS de Ixtapan de la Sal.

Que en fecha cuatro de enero de dos mil veintidós, se llevo a cabo la primera sesión ordinaria del Consejo Directivo del OPDAPAS del Municipio de Ixtapan de la Sal, mediante acta número **OPD/01/ORD/2022**, se aprobó el Organigrama del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal.

Que en fecha dos de febrero de dos mil veintitrés, se llevo a cabo la primera sesión ordinaria del Consejo Directivo del OPDAPAS, del Municipio de Ixtapan de la Sal, mediante acta número **ODP/01/ORD/2023**, se aprobó el Organigrama del Organismo Publico Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal.





BASE LEGAL.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, fecha de publicación 05 de febrero de 1917.

Ley de Aguas Nacionales, fecha de publicación 01 de diciembre de 1992.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, fecha de publicación 31 de octubre de 1917.

Código Financiero del Estado de México y Municipios, fecha de publicación 09 de marzo de 1999.

Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, fecha de publicación 22 de febrero de 2013.

Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, fecha de publicación 03 de mayo de 2013.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, fecha de publicación 02 de marzo de 1993.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, fecha de publicación 30 de mayo de 2017.

Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, fecha de publicación 11 de septiembre de 2014.

Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, fecha de publicación 29 de octubre de 2013.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, vigente.





I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

1.0 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DRENAJE.

II. OBJETIVO:

Llevar a cabo la contratación de los servicios de drenaje brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, a efecto de satisfacer las necesidades de la sociedad, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Corresponde a la Subdirección de Ingeniería, a petición del usuario que tengan la necesidad de contratar los servicios de drenaje, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Ingeniería es la responsable para la *contratación de servicios de Drenaje*.





Área Secretarial deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
- Recibir y turnar a la Dirección General la solicitud y requisitos.

Dirección General deberá:

- Recibir y turnar la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
- Firmar el Contrato de prestación de servicios de Drenaje.

Subdirección de Ingeniería deberá:

- Recibir los documentos requeridos para el trámite y turnar al departamento de operación y mantenimiento para la verificación.
- Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización.
- Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.

Departamento de Operación y Mantenimiento deberá:

- Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje y turnar reporte a la Subdirección de Ingeniería.

Departamento de Comercialización deberá:

- Autorizar y expedir los estados de cuenta, liquidaciones, que se requieran o soliciten los usuarios del OPDAPAS del Municipio de Ixtapan de la Sal.
- Realiza el contrato de prestación de Servicios de drenaje, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón).

Cajas del Organismo deberá:

- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.
- Entregar comprobante de pago de derechos.

Cuadrilla deberá:

- Realizar verificación y visita de campo.
- Turnar orden de servicio a la Subdirección de Ingeniería.





VI. INSUMOS.

- Solicitud de contratación de servicio de drenaje.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).
- Recibo predial vigente.
- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.

VII. RESULTADOS.

- Contrato de prestación de Servicios de Drenaje.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita servicio de contratación de drenaje a la Dirección General.
2	Área Secretarial	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área secretarial
4	Área secretarial	Recibe y turna a la Dirección General.
5	Dirección General	Recibe y turna la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
7	Subdirección de Ingeniería	Recibe y se revisan los documentos requeridos para el trámite. Turna al departamento de operación y mantenimiento para la verificación de factibilidad de servicios.





8	Departamento de Operación y Mantenimiento	Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje, a través de visita al predio para el cual se solicitan los servicios, se remite reporte a la Subdirección de Ingeniería.
9	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización, si no se le informa al solicitante, a efecto de buscar soluciones alternativas.
10	Departamento de Comercialización	Se le entrega al usuario el importe correspondiente al pago de derechos, mismo que deberá efectuar en Cajas del Organismo.
11	Usuario	Realiza el pago de derechos correspondiente a la prestación de servicios de drenaje en área de Cajas del Organismo.
12	Cajas del Organismo	Remite comprobante de pago al área de comercialización y reporte de instalación a la Subdirección de Ingeniería.
13	Departamento de Comercialización	Realiza el contrato de prestación de Servicios de drenaje, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón), a efecto de que pague cada bimestre por el servicio proporcionado en cajas del OPDAPAS.
14	Subdirección de Ingeniería	Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.
15	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
16	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de instalación y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

FIN

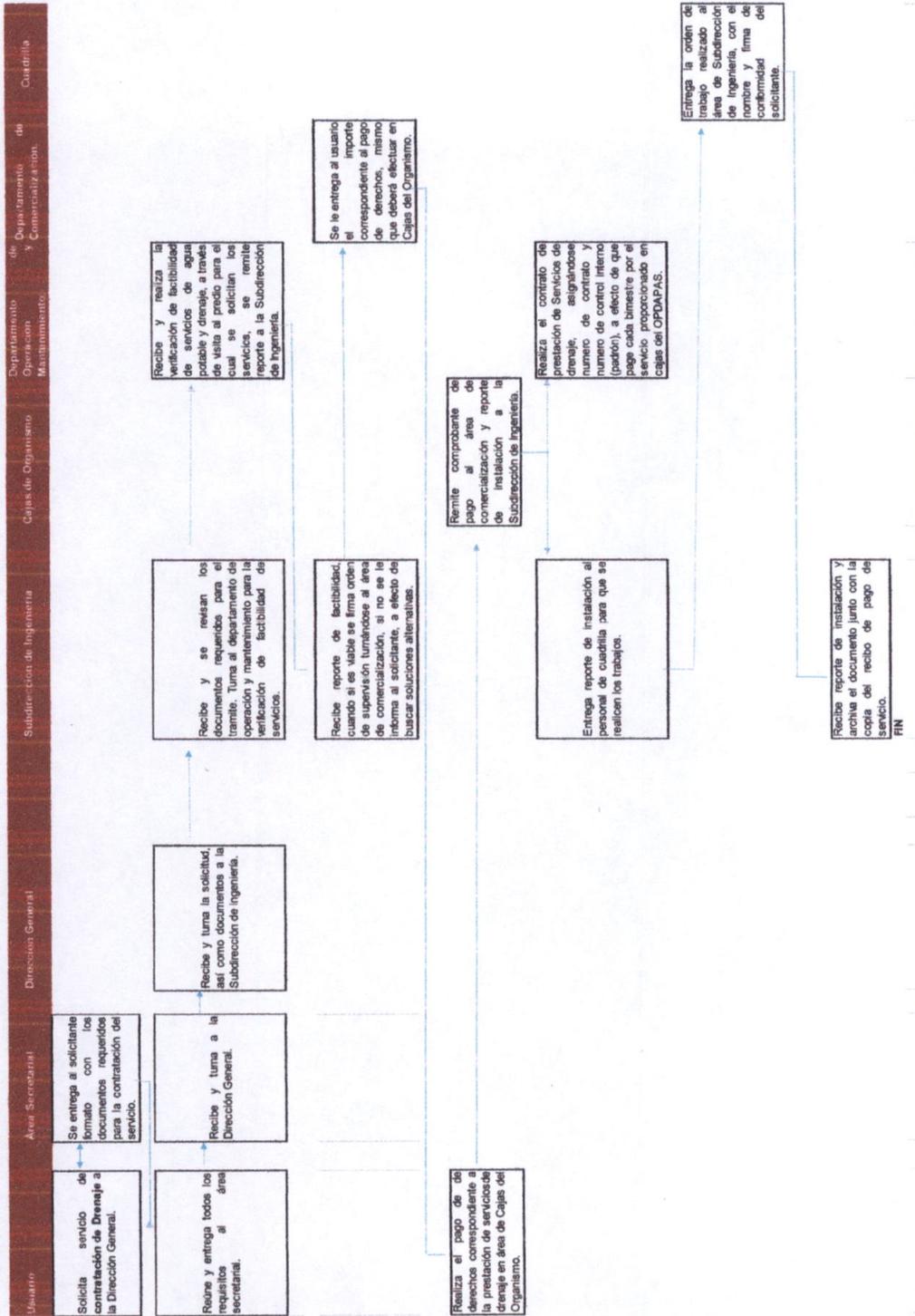
X. MEDICIÓN.

Número de contrataciones de drenaje realizadas = Porcentaje de contratos realizados
Número de contrataciones estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE.

II. OBJETIVO:

Llevar a cabo la contratación de los servicios de agua potable, brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, a efecto de satisfacer las necesidades de la sociedad, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Aplica a usuarios que tengan la necesidad de contratar los servicios de agua potable, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal a través de la Subdirección de Ingeniería.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Ingeniería es la responsable para la *contratación de servicios de Agua Potable*.

Área Secretarial deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
- Recibir y turnar a la Dirección General la solicitud y requisitos.





Dirección General deberá:

- Recibir y turnar la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
- Firmar el Contrato de prestación de servicios de agua potable.

Subdirección de Ingeniería deberá:

- Recibir los documentos requeridos para el trámite y turnar al departamento de operación y mantenimiento para la verificación.
- Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización.
- Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.

Departamento de Operación y Mantenimiento deberá:

- Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje y turnar reporte a la Subdirección de Ingeniería.

Departamento de Comercialización deberá:

- Autorizar y expedir los estados de cuenta, liquidaciones, que se requieran o soliciten los usuarios del OPDAPAS del Municipio de Ixtapan de la Sal.
- Realiza el contrato de prestación de Servicios de agua potable, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón).

Cajas del Organismo deberá:

- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.
- Entregar comprobante de pago de derechos.

Cuadrilla deberá:

- Realizar verificación y visita de campo.
- Turnar orden de servicio a la Subdirección de Ingeniería.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de contratación de servicio de agua potable.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).
- Recibo predial vigente.





- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.

VII. RESULTADOS.

- Contrato de prestación de servicios de agua potable.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita servicio de contratación de agua potable a la Dirección General.
2	Área Secretarial	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área secretarial
4	Área secretarial	Recibe y turna a la Dirección General.
5	Dirección General	Recibe y turna la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
6	Subdirección de Ingeniería	Recibe y se revisan los documentos requeridos para el trámite. Turna al departamento de operación y mantenimiento para la verificación de factibilidad de servicios.
7	Departamento de Operación y Mantenimiento	Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje, a través de visita al predio para el cual se solicitan los servicios, se remite reporte a la Subdirección de Ingeniería.





8	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización, si no se le informa al solicitante, a efecto de buscar soluciones alternativas.
9	Departamento de Comercialización	Se le entrega al usuario el importe correspondiente al pago de derechos, mismo que deberá efectuar en Cajas del Organismo.
10	Usuario	Realiza el pago de derechos correspondiente a la prestación de servicios de suministro de agua potable en área de Cajas del Organismo.
11	Cajas del Organismo	Remite comprobante de pago al área de comercialización y reporte de instalación a la Subdirección de Ingeniería.
12	Departamento de Comercialización	Realiza el contrato de prestación de Servicios de Agua Potable, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón), a efecto de que pague cada bimestre por el servicio proporcionado en cajas del OPDAPAS.
13	Subdirección de Ingeniería	Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.
14	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
15	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de instalación y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

FIN.

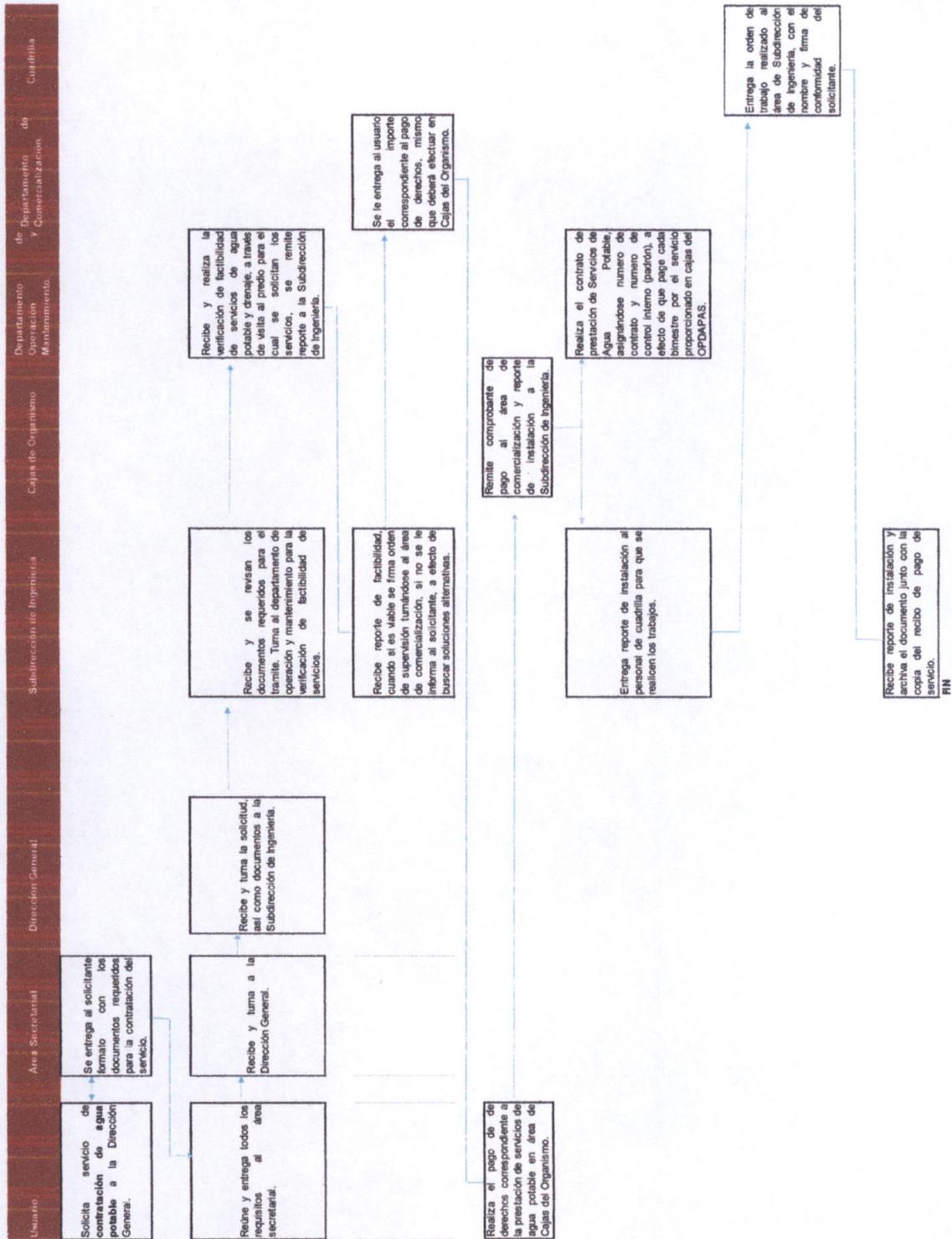
X. MEDICIÓN.

Número de contrataciones de agua potable realizadas = Porcentaje de contratos realizados
Número de contrataciones estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

3. DERIVACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE.

II. OBJETIVO:

Llevar a cabo la derivación de los servicios de agua potable brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, a efecto de satisfacer las necesidades de la sociedad, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Aplica a usuarios que tengan la necesidad de contratar derivación de servicios de agua potable, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal a través de la Subdirección de Ingeniería.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

La Subdirección de Ingeniería es la responsable para la *derivación de servicios de agua potable*.

Área Secretarial deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
- Recibir y turnar a la Dirección General la solicitud y requisitos.





Dirección General deberá:

- Recibir y turnar la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
- Firmar el Contrato de prestación de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Subdirección de Ingeniería deberá:

- Recibir los documentos requeridos para el trámite y turnar al departamento de operación y mantenimiento para la verificación.
- Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización.
- Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.

Departamento de Operación y Mantenimiento deberá:

- Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje y turnar reporte a la Subdirección de Ingeniería.

Departamento de Comercialización deberá:

- Autorizar y expedir los estados de cuenta, liquidaciones, que se requieran o soliciten los usuarios del OPDAPAS del Municipio de Ixtapan de la Sal.
- Realiza el contrato de prestación de Servicios de drenaje, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón).

Cajas del Organismo deberá:

- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.
- Entregar comprobante de pago de derechos.

Cuadrilla deberá:

- Realizar verificación y visita de campo.
- Turnar orden de servicio a la Subdirección de Ingeniería.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de derivación de toma de agua potable.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).





- Recibo predial vigente.
- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.

VII. RESULTADOS.

- Contrato de prestación de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita servicio de derivación de servicio de agua potable a la Dirección General.
2	Área Secretarial	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área secretarial
4	Área secretarial	Recibe y turna a la Dirección General.
5	Dirección General	Recibe y turna la solicitud, así como documentos a la Subdirección de Ingeniería.
6	Subdirección de Ingeniería	Recibe y se revisan los documentos requeridos para el trámite. Turna al departamento de operación y mantenimiento para la verificación de factibilidad de servicios.
7	Departamento de Operación y Mantenimiento	Recibe y realiza la verificación de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje, a través de visita al predio para el cual se solicitan los servicios, se remite reporte a la Subdirección de Ingeniería.





8	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión turnándose al área de comercialización, si no se le informa al solicitante, a efecto de buscar soluciones alternativas.
9	Departamento de Comercialización	Se le entrega al usuario el importe correspondiente al pago de derechos, mismo que deberá efectuar en Cajas del Organismo.
10	Usuario	Realiza el pago de derechos correspondiente a la derivación de servicios de agua potable en área de Cajas del Organismo.
11	Cajas del Organismo	Remite comprobante de pago al área de comercialización y reporte de instalación a la Subdirección de Ingeniería.
12	Departamento de Comercialización	Realiza el contrato de prestación de Servicios de Agua Potable, asignándose número de contrato y numero de control interno (padrón), a efecto de que pague cada bimestre por el servicio proporcionado en cajas del OPDAPAS.
13	Subdirección de Ingeniería	Entrega reporte de instalación al personal de cuadrilla para que se realicen los trabajos.
14	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
15	Subdirección de Ingeniería	Recibe reporte de instalación y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

FIN.

X. MEDICIÓN.

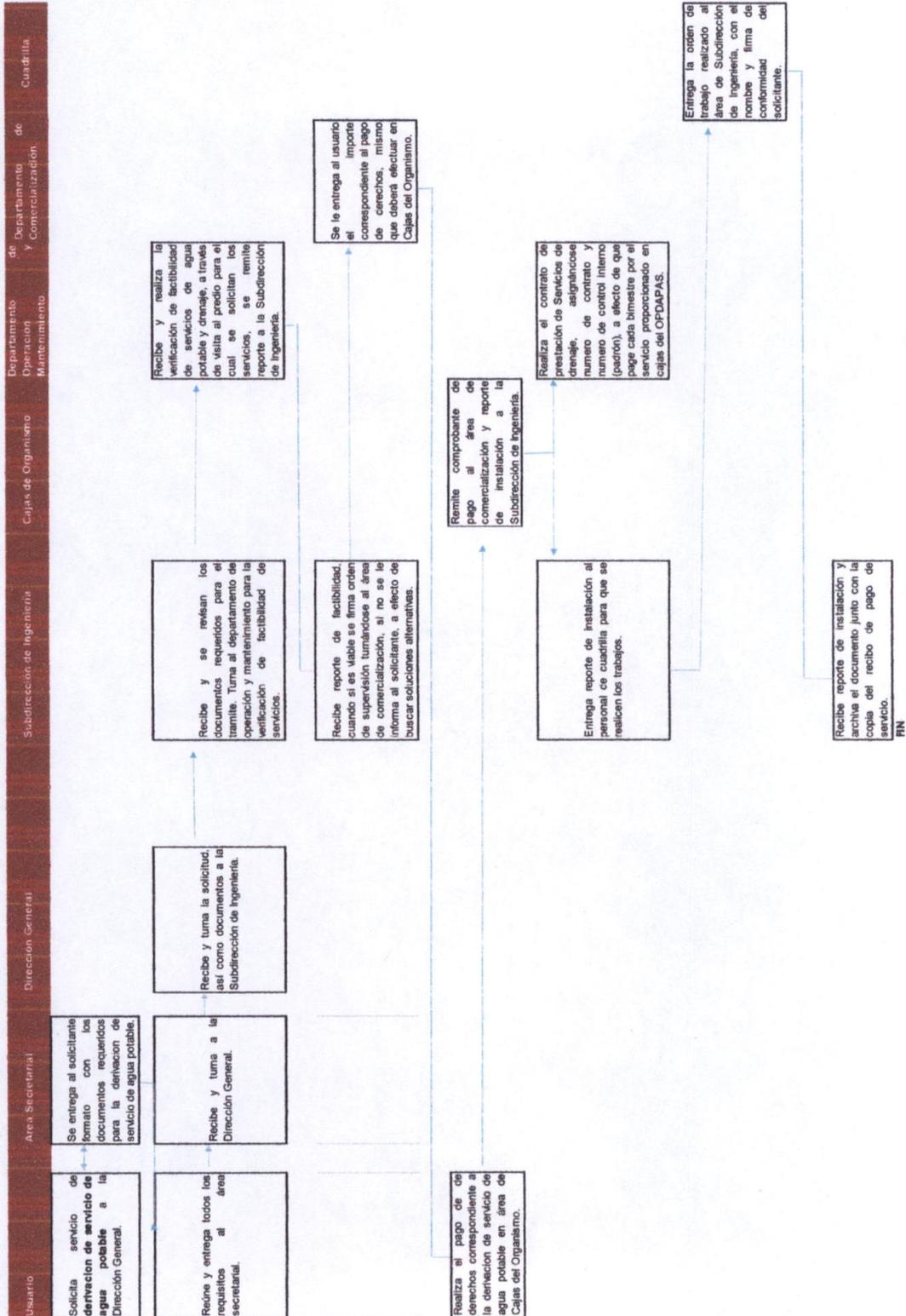
Número de contrataciones de derivaciones realizadas = $\frac{\text{Porcentaje de derivaciones de toma realizadas}}{\text{Número de contrataciones estimadas.}}$

Número de contrataciones estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

4.0 CONSTANCIA DE NO SERVICIOS.

II. OBJETIVO:

Expedición de constancia de no servicios de agua potable y drenaje brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Corresponde a la Unidad Jurídica, a través la Subdirección de Ingeniería, aplicando a usuarios que tengan la necesidad de conocer que el predio del cual solicitan la constancia no cuenta con los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la constancia de no servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.





- Entregar comprobante de pago de derechos.
- Entregar a usuario constancia de no servicios.

Unidad Jurídica.

- Recibe y revisa los documentos requeridos para el trámite.
- Turna al departamento de operación y mantenimiento para la verificación de no existencia de servicios.
- Realiza constancia de no servicios.

Dirección General deberá:

- Firmar la constancia de no servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Subdirección de Ingeniería deberá:

- Recibir los documentos requeridos para el trámite y turnar al departamento de operación y mantenimiento para la verificación.
- Recibe reporte de factibilidad, cuando si es viable se firma orden de supervisión.

Departamento de Operación y Mantenimiento deberá:

- Recibe y realiza la verificación de servicios de agua potable y drenaje.

Área secretarial.

- Recibe acuse de constancia de no servicios.
- Archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de constancia de no servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).
- Recibo predial vigente.
- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.





VII. RESULTADOS.

-Constancia de no servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.

VIII. POLÍTICAS.

-Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita certificación de no servicios.
2	Área de Cajas	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área s de caja.
4	Área de caja.	Recibe y turna a la Unidad Jurídica.
5	Unidad jurídica	Recibe y revisa los documentos requeridos para el trámite. Turna al departamento de operación y mantenimiento para la verificación de no existencia de servicios.
6	Departamento de Operación y Mantenimiento	Recibe y realiza la verificación de no existencia de servicios de agua potable y drenaje, a través de visita al predio para el cual se solicitan los servicios, se remite reporte a la Unidad Jurídica.
7	Unidad Jurídica	Recibe reporte, cuando si es viable se realiza constancia de no servicios y se a la Dirección General para su firma.
8	Dirección General	Firma y turna al área de caja.
9	Usuario	Realiza pago de derechos correspondientes.
10	Área de caja.	Entrega constancia de no servicios y se turna acuse al área secretarial.





11	Área secretarial.	Recibe acuse de constancia de no servicios y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.
----	-------------------	--

FIN.

X. MEDICIÓN.

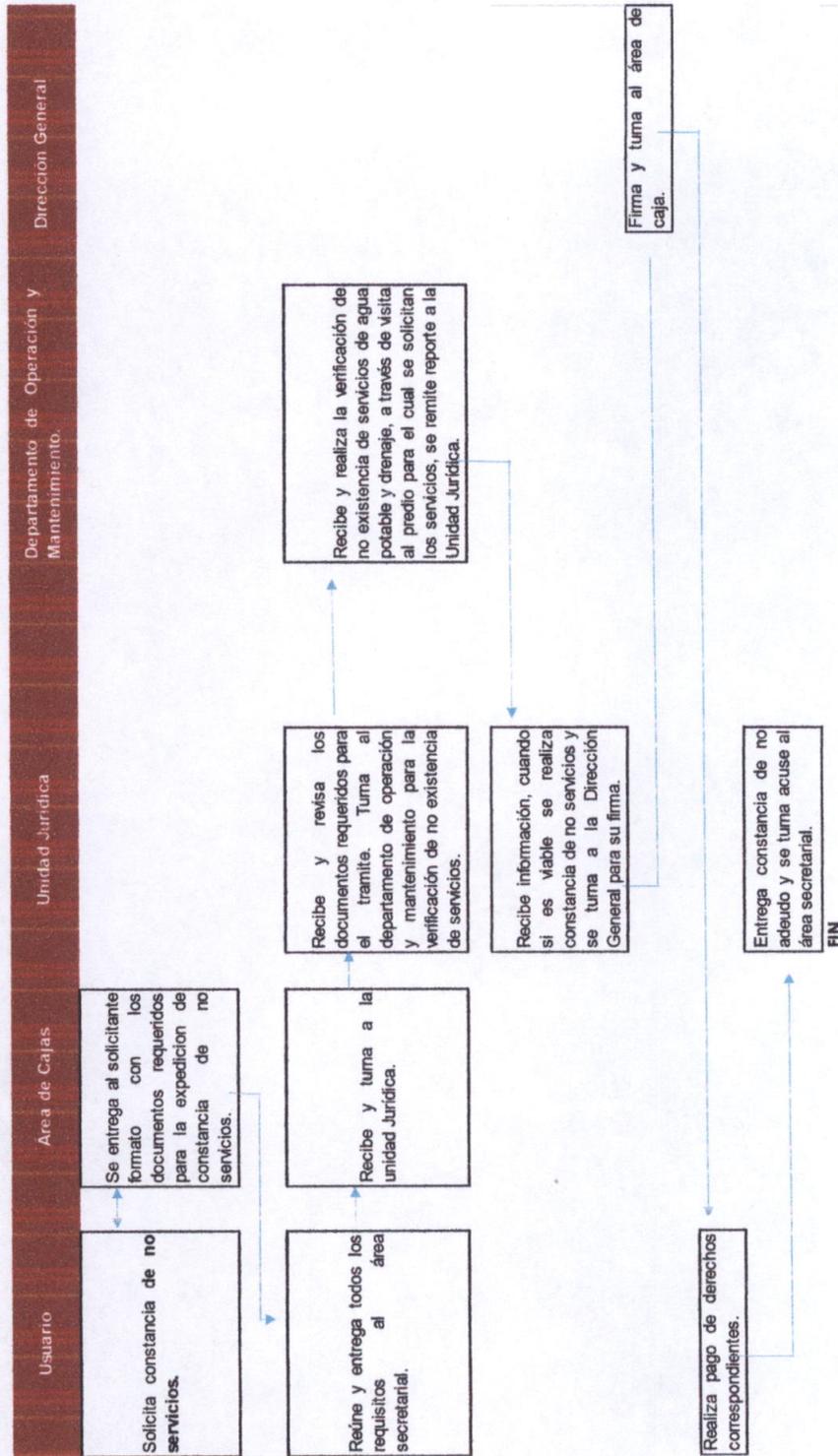
Número de constancias de no servicios realizadas = $\frac{\text{Porcentaje de constancias de no servicios realizadas}}{\text{Número de constancias de no servicios solicitadas}}$

Número de constancias de no servicios solicitadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

5.0 CONSTANCIA DE NO ADEUDO

II. OBJETIVO:

Expedición de constancia de no adeudo de agua potable y drenaje brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Aplica a usuarios que tengan la necesidad de conocer que el predio del cual solicitan la constancia no cuenta con adeudo correspondiente a los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la constancia de no adeudo de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.
- Entregar comprobante de pago de derechos.





-Entregar constancia de no adeudo.

Unidad Jurídica.

- Recibe y revisa los documentos requeridos para el trámite.
- Turna al departamento de comercialización para la verificación de no adeudo de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Realiza constancia de no servicios.

Dirección General deberá:

- Firmar la constancia de no servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Departamento de comercialización.

- Realiza la verificación en sistema de no adeudo y se remite recibo al corriente a la Unidad Jurídica.

Área secretarial.

- Recibe acuse de constancia de no adeudo.
- Archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de constancia de no adeudo de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).
- Recibo predial vigente.
- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.

VII. RESULTADOS.

- Constancia de no adeudo por los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.





IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita certificación de no adeudo.
2	Área de Cajas	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área s de caja.
4	Área de caja.	Recibe y turna a la Unidad Jurídica.
5	Unidad jurídica	Recibe y revisa los documentos requeridos para el tramite. Turna al departamento de Comercialización para la verificación de no adeudo.
6	Departamento de Comercialización.	Recibe y realiza la verificación en sistema de no adeudo y se remite recibo al corriente a la Unidad Jurídica.
7	Unidad Jurídica	Recibe información, cuando si es viable se realiza constancia de no adeudo y se turna a la Dirección General para su firma.
8	Dirección General	Firma y turna al área de caja.
9	Usuario	Realiza pago de derechos correspondientes.
10	Área de caja.	Entrega constancia de no adeudo y se turna acuse al área secretarial.
11	Área secretarial.	Recibe acuse de constancia de no servicios y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago de servicio.

FIN.

X. MEDICIÓN.

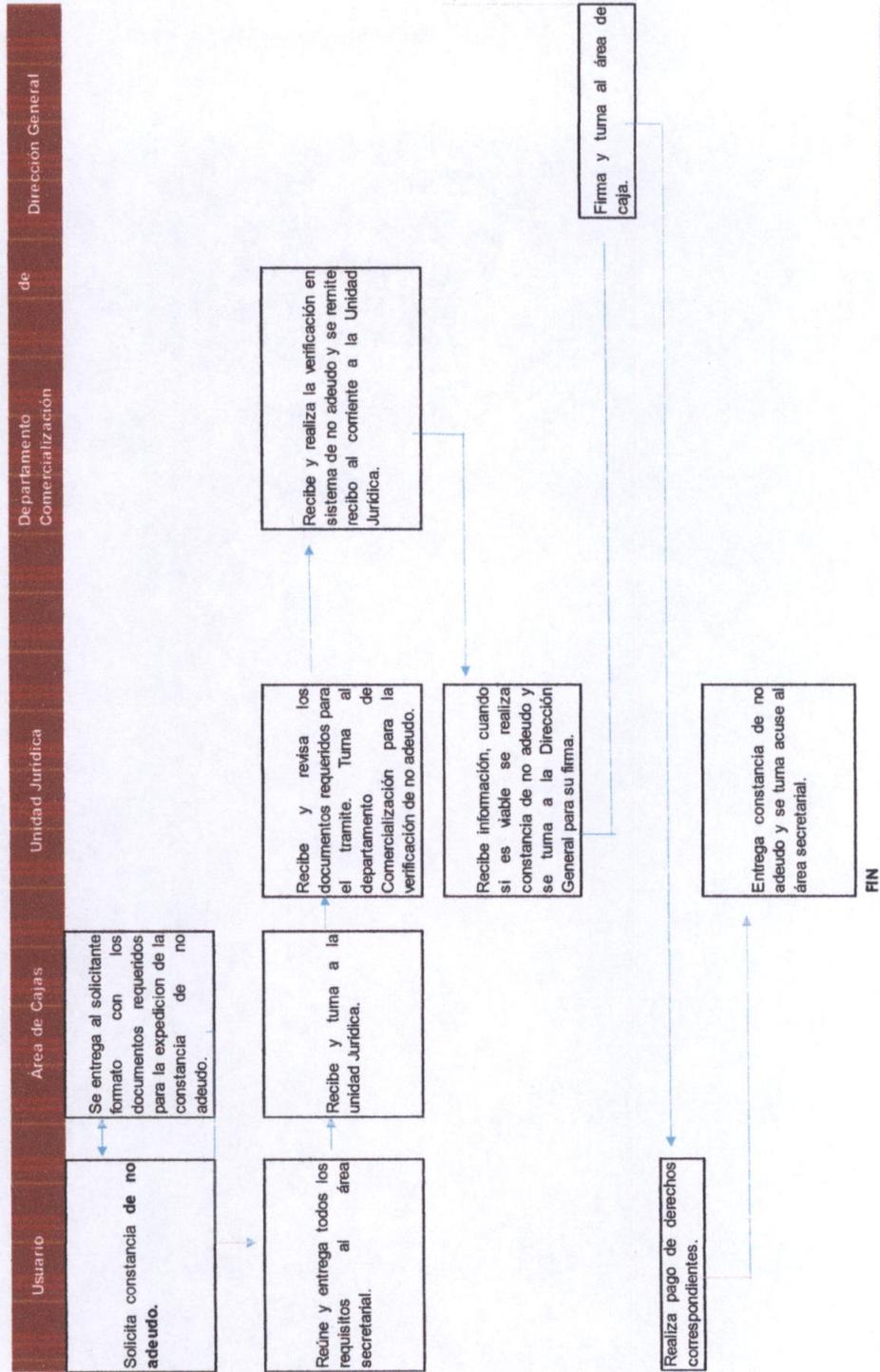
Número de constancias de no adeudo realizadas = $\frac{\text{Porcentaje de constancias de no adeudo realizadas}}{\text{Número de constancias de no adeudo estimadas}}$

Número de constancias de no adeudo estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

6.0 CAMBIO DE USUARIO.

II. OBJETIVO:

Cambio de usuario de los servicios de agua potable y drenaje brindado por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, con apego a la normatividad aplicable.

III. ALCANCE:

Aplica a usuarios que tengan la necesidad de realizar el cambio de usuario de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, brindados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ixtapan de la Sal, a efecto de que los servicios queden registrados a favor de quien solicita, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos en ley.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Entregar al solicitante formato con los documentos requeridos para la constancia de no adeudo de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Recibir y registrar el pago de derechos correspondiente.





- Entregar comprobante de pago de derechos.
- Entregar cedula de cambio de usuario, así como contrato de prestación de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.

Unidad Jurídica.

- Recibe y revisa los documentos requeridos para el trámite.
- Turna al departamento de comercialización para la verificación de no adeudo de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Realiza cedula de cambio de usuario, así como contrato de prestación de servicios.

Dirección General deberá:

- Firmar la cedula de cambio de usuario y contrato de prestación de no servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Departamento de comercialización.

- Realiza la verificación en sistema de no adeudo y se remite recibo al corriente a la Unidad Jurídica.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de cambio de usuario de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.
- Documento mediante el cual acredite la propiedad o legal posesión del inmueble (traslado de dominio, escritura pública, contrato de compraventa, contrato de donación, contrato de cesión de derechos, sentencia que haya causado ejecutoria).
- Recibo predial vigente.
- Identificación oficial de quien realiza el trámite.
- Poder notarial o carta poder (reciente), así como identificación oficial con fotografía de quien otorga, recibe y dos testigos).
- Orto foto y/o croquis de localización.
- Pago de derechos.

VII. RESULTADOS.

- Contrato de prestación de servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.





IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita cambio de usuario.
2	Área de Cajas	Se entrega al solicitante formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos al área s de caja.
4	Área de caja.	Recibe y turna a la Unidad Jurídica.
5	Unidad jurídica	Recibe y revisa los documentos requeridos para el trámite. Turna al departamento de Comercialización para la verificación de no adeudo.
6	Departamento de Comercialización.	Recibe y realiza la verificación en sistema de no adeudo y se remite recibo al corriente a la Unidad Jurídica.
7	Unidad Jurídica	Recibe información, cuando si es viable se realiza constancia de no adeudo y se turna a la Dirección General para su firma.
8	Dirección General	Firma y turna al área de caja.
9	Usuario	Realiza pago de derechos correspondientes.
10	Área de caja.	Entrega contrato de prestación de servicios de suministro de agua potable, drenaje y recepción de aguas residuales para su tratamiento o manejo y conducción a favor del nuevo usuario y se turna acuse al área de caja para integración de expediente y archivo correspondiente.

FIN.

X. MEDICIÓN.

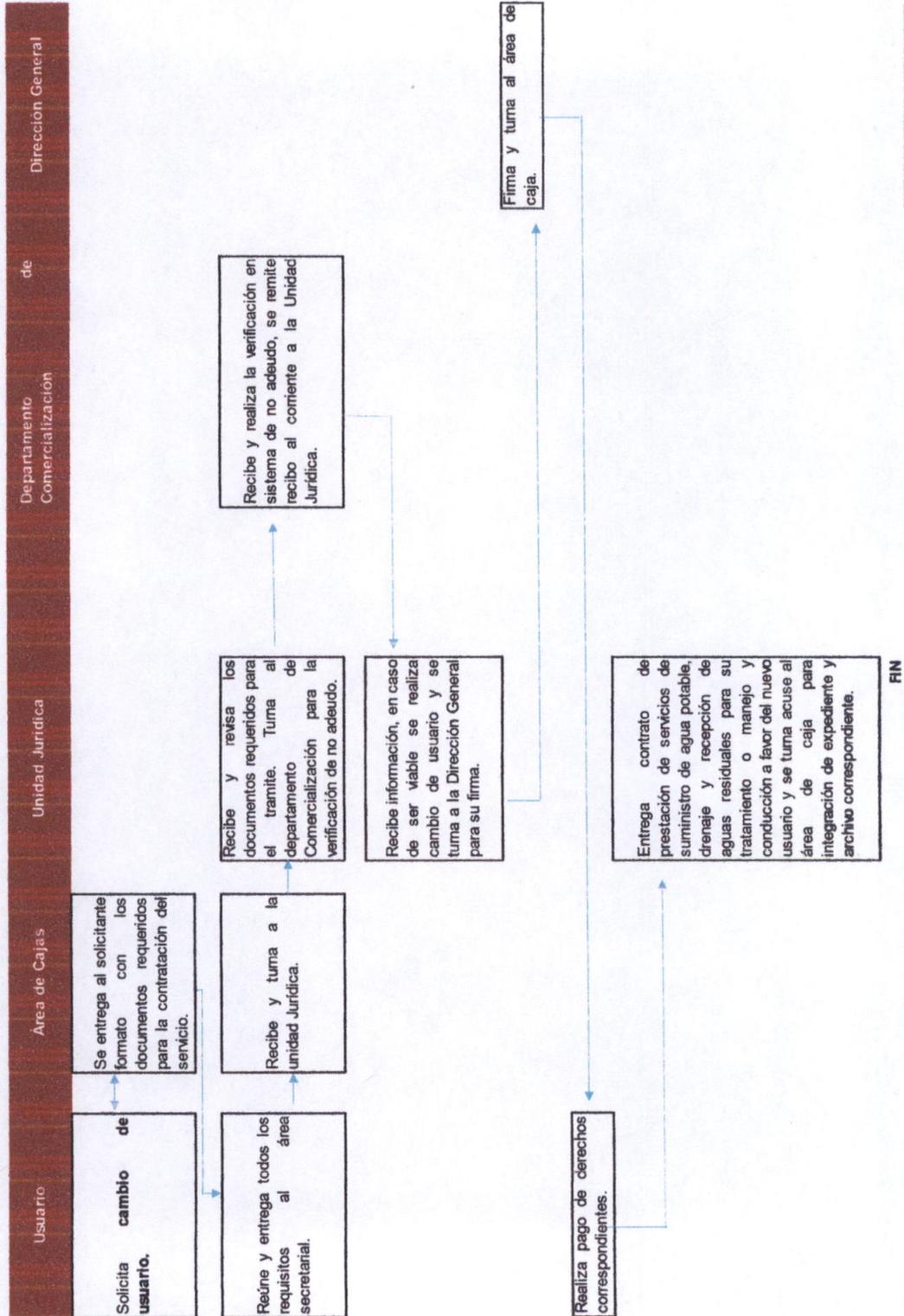
Número de solicitudes de cambio de usuario realizadas = $\frac{\text{Porcentaje de solicitudes de cambio de usuario realizadas}}{\text{Número de solicitudes de cambio de usuario estimadas}}$

Número de solicitudes de cambio de usuario estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

7.0 DESAZOLVE DE LÍNEA DE AGUA POTABLE.

II. OBJETIVO:

Se realiza inspección al inmueble al que le son brindados los servicios de agua potable, a efecto de realizar las acciones necesarias como lo es el mantenimiento de la línea de agua potable, con la finalidad de evitar obstrucciones que impidan el tránsito del vital líquido.

III. ALCANCE:

Aplica a la Subdirección de Ingeniería, a petición del usuario que tengan la necesidad de realizar desazolve de línea de agua potable, a efecto de evitar obstrucciones que no permitan el tránsito de agua potable.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos.
- Realiza reporte de desazolve de toma, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.

Subdirección de Ingeniería.

- Recibe el reporte de desazolve de línea de agua potable.
- Turnándose al departamento de operación y mantenimiento.





-Recibe reporte de instalación y archiva.

Departamento de Operación y Mantenimiento.

-Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla se realiza el desazolve de línea de agua potable.

Cuadrilla.

-Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de desazolve de línea de agua potable.
- Recibo de pago de derechos al corriente.
- Orden de servicio.

VII. RESULTADOS.

-Orden de servicio de desazolve de línea de agua potable.

VIII. POLÍTICAS.

-Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita desazolve de línea de agua potable.
2	Área de caja.	Se verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos. Una vez constatado que no se cuenta con ningún adeudo, se realiza reporte de desazolve de toma, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.
3	Subdirección de Ingeniería.	Recibe el reporte de desazolve de línea de agua potable y se realiza el registro correspondiente, turnándose al departamento de operación y mantenimiento.





4	Departamento de Operación y Mantenimiento.	Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla se realiza el desazolve de línea de agua potable.
5	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
6	Subdirección de Ingeniería.	Recibe reporte de instalación y archiva.

FIN.

X. MEDICIÓN.

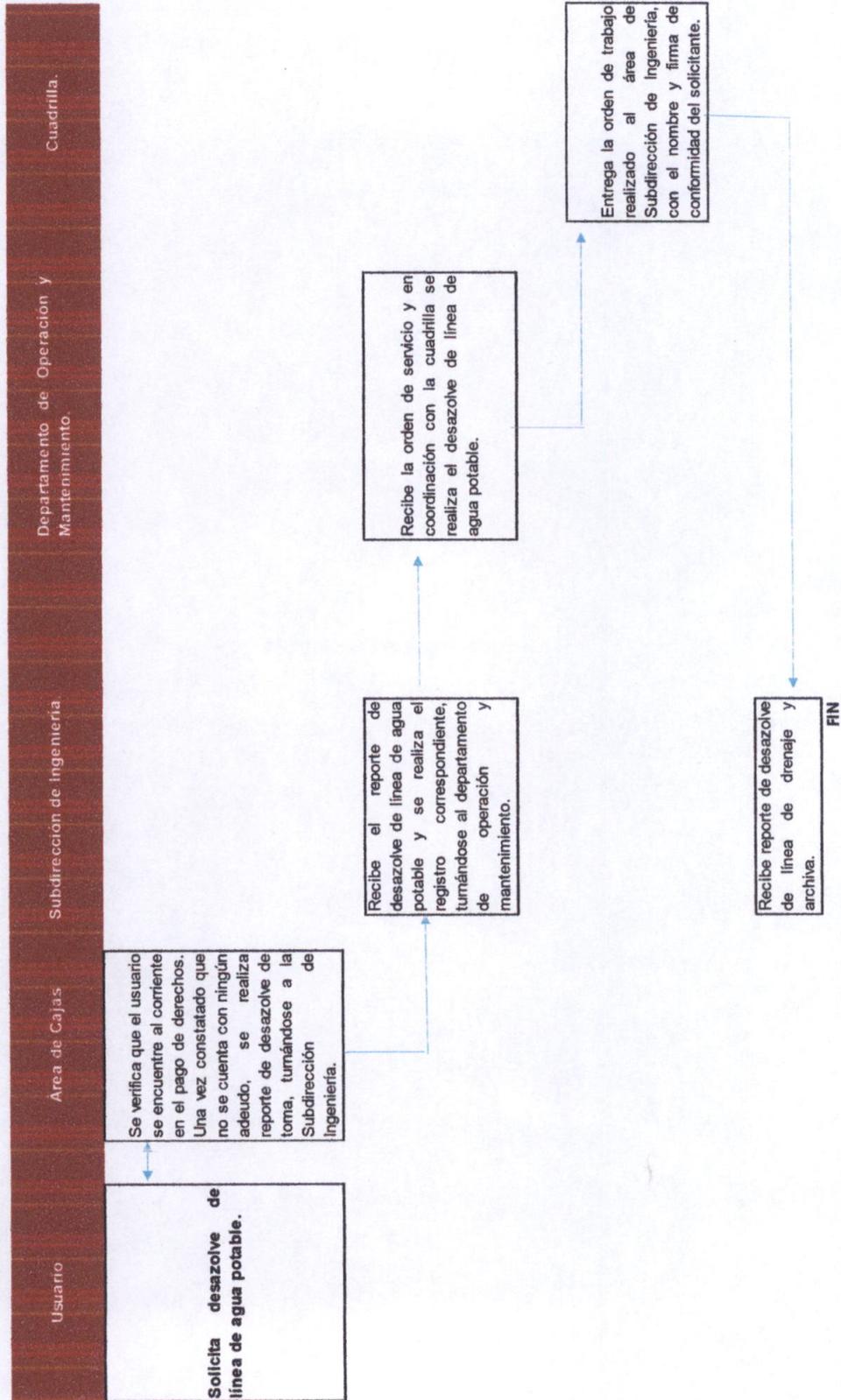
Número de órdenes de servicio de desazolve realizadas = $\frac{\text{Número de contrataciones estimadas}}{\text{Porcentaje de órdenes de servicios de desazolve}}$

Número de contrataciones estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

8.0 DESAZOLVE DE LÍNEA DE DRENAJE.

II. OBJETIVO:

Se realiza inspección al inmueble al que le son brindados los servicios de agua potable, a efecto de realizar las acciones necesarias como lo es el mantenimiento de la línea de drenaje, con la finalidad de evitar obstrucciones que impidan el tránsito de las aguas residuales.

III. ALCANCE:

Aplica a la Subdirección de Ingeniería a petición de los usuarios que tengan la necesidad de realizar desazolve de línea de drenaje, a efecto de evitar obstrucciones que no permitan el tránsito de las aguas residuales, potable.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos.
- Realiza reporte de desazolve de drenaje, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.

Subdirección de Ingeniería.

- Recibe el reporte de desazolve de línea de agua potable.
- Turnándose al departamento de operación y mantenimiento.





-Recibe reporte de instalación y archiva.

Departamento de Operación y Mantenimiento.

-Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla se realiza el desazolve de línea de drenaje.

Cuadrilla.

-Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de desazolve de línea de drenaje.
- Recibo de pago de derechos al corriente.
- Orden de servicio.

VII. RESULTADOS.

- Orden de servicio de desazolve de drenaje.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita desazolve de línea de drenaje.
2	Área de caja.	Se verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos. Una vez constatado que no se cuenta con ningún adeudo, se realiza reporte de desazolve de toma, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.
3	Subdirección de Ingeniería.	Recibe el reporte de desazolve de línea de drenaje y se realiza el registro correspondiente, turnándose al departamento de operación y mantenimiento.





4	Departamento de Operación y Mantenimiento.	Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla se realiza el desazolve de línea de drenaje.
5	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
6	Subdirección de Ingeniería.	Recibe reporte desazolve y archiva.

FIN.

X. MEDICIÓN.

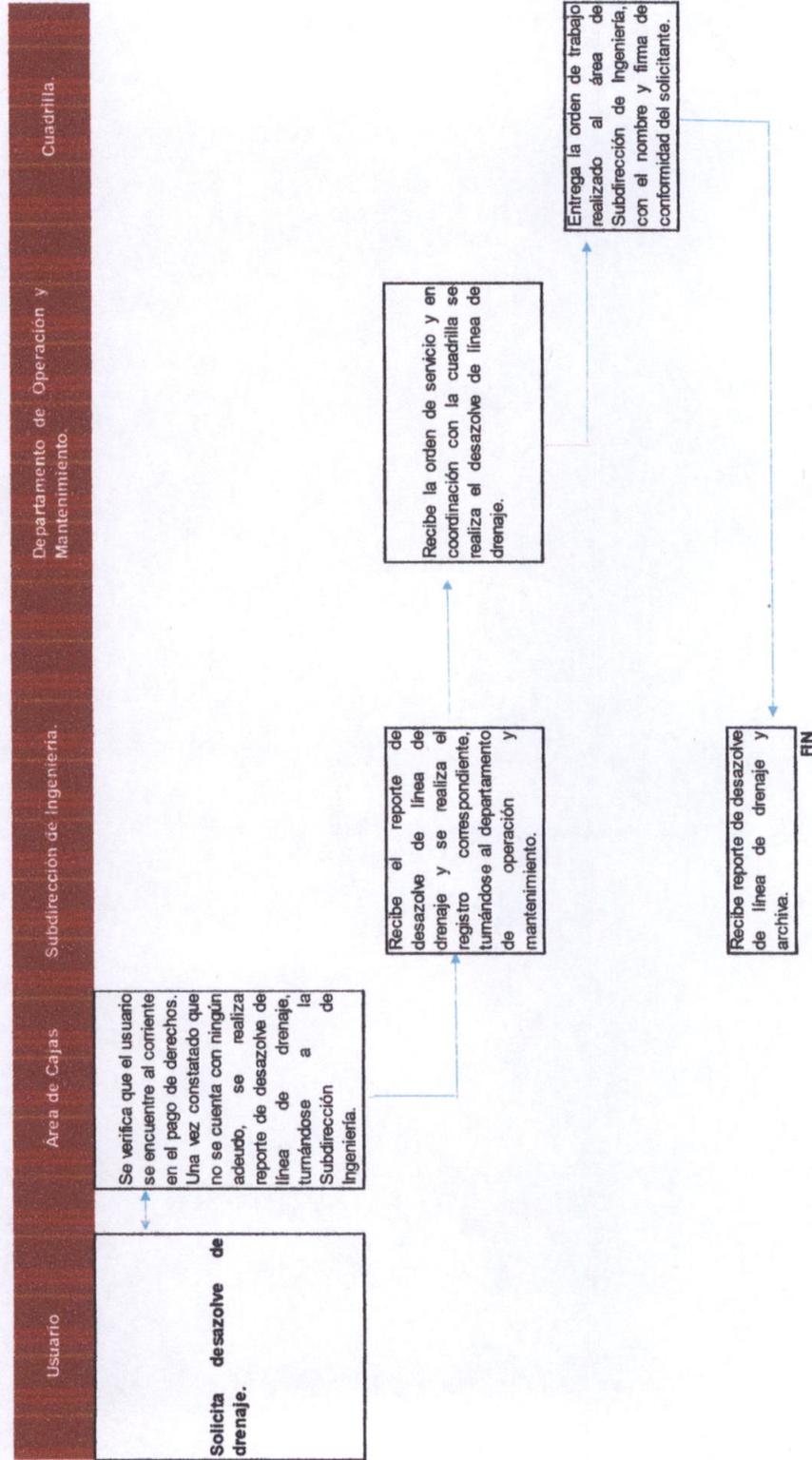
Número de órdenes de servicio de desazolve realizadas = $\frac{\text{Porcentaje de órdenes de servicios de desazolve.}}{\text{Número de contrataciones estimadas.}}$

Número de contrataciones estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

9.0 REVISIÓN DE MEDIDOR O AFORO.

II. OBJETIVO:

Verificación y/o revisión del aparato medidor, a efecto de determinar las condiciones del mismo y en su caso brindar el mantenimiento correspondiente.

III. ALCANCE:

Aplica a la Subdirección de Ingeniería, a petición de usuario para la revisión de medidor y en su caso brindar el mantenimiento correspondiente.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos.
- Realiza reporte de verificación de medidor, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.

Subdirección de Ingeniería.

- Recibe el reporte de verificación de medidor.
- Turnándose al departamento de operación y mantenimiento.
- Recibe reporte de instalación y archiva.

Departamento de Operación y Mantenimiento.

- Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla se realiza la verificación de medidor.



Cuadrilla.

-Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de verificación de medidor.
- Recibo de pago de derechos al corriente.
- Orden de servicio.

VII. RESULTADOS.

- Orden de servicio de verificación de medidor.

VIII. POLÍTICAS.

- Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita revisión de medidor o aforo.
2	Área de caja.	Se verifica que el usuario se encuentre al corriente en el pago de derechos. Una vez constatado que no se cuenta con ningún adeudo, se realiza reporte de verificación de medidor, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.
3	Subdirección de Ingeniería.	Recibe el reporte de verificación de medidor o aforo y se realiza el registro correspondiente, turnándose al departamento de operación y mantenimiento.
4	Departamento de Operación y Mantenimiento.	Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla de rezago se realiza la verificación de medidor o aforo.
5	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.





6	Subdirección de Ingeniería.	Recibe reporte desazolve y archiva.
---	-----------------------------	-------------------------------------

FIN

X. MEDICIÓN.

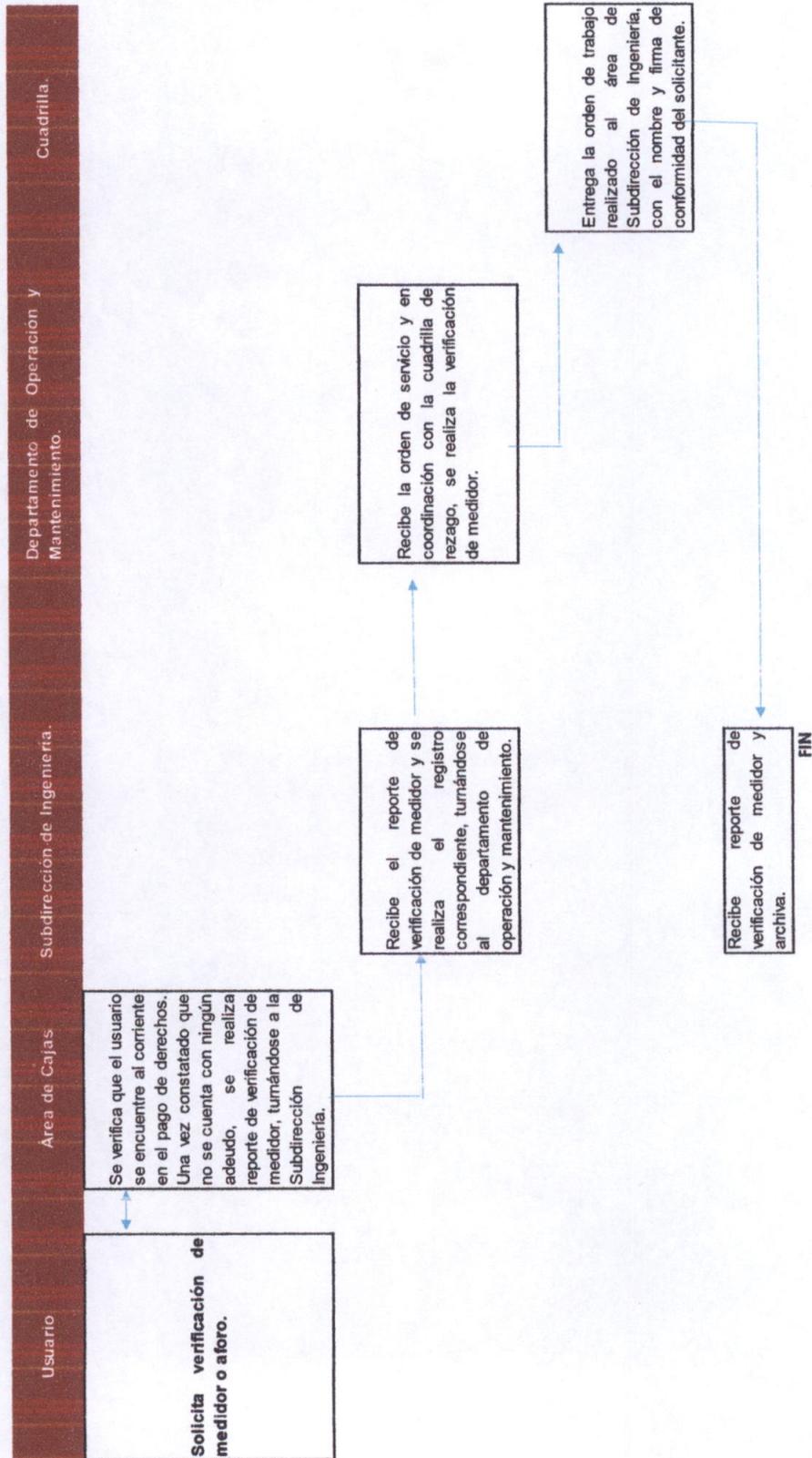
Número de órdenes de servicio de revisión de medidor realizadas = Porcentaje de órdenes de servicios revisión de medidor.

Número de órdenes de servicios de revisión de medidor estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

10. PAGO DE DERECHOS.

II. OBJETIVO:

Pagar el servicio de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, así como derechos, productos y accesorios.

III. ALCANCE:

Aplica al Departamento de Comercialización, a través del área de cajas, a efecto de recaudar el pago de derechos por el pago de servicios que presta el Organismo.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

-Verifica en sistema consumo de agua potable a efecto de determinar pago de derechos.

-Entrega recibo de pago.

VI. INSUMOS.

-Nota de consumo.

-Recibo de pago de derechos al corriente.

VII. RESULTADOS.

-Recibo de pago de derechos.





VIII. POLÍTICAS.

-Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	El solicitante acude al area de caja, a efecto de consultar estado de cuenta respecto a los servicios proporcionados por el Organismo.
2	Área de caja.	Verifica en sistema consumo de agua potable a efecto de determinar pago de derechos.
3	Usuario	Realiza pago de servicios prestados por el Organismo.
4	Area Caja	Entrega recibo de pago.

FIN.

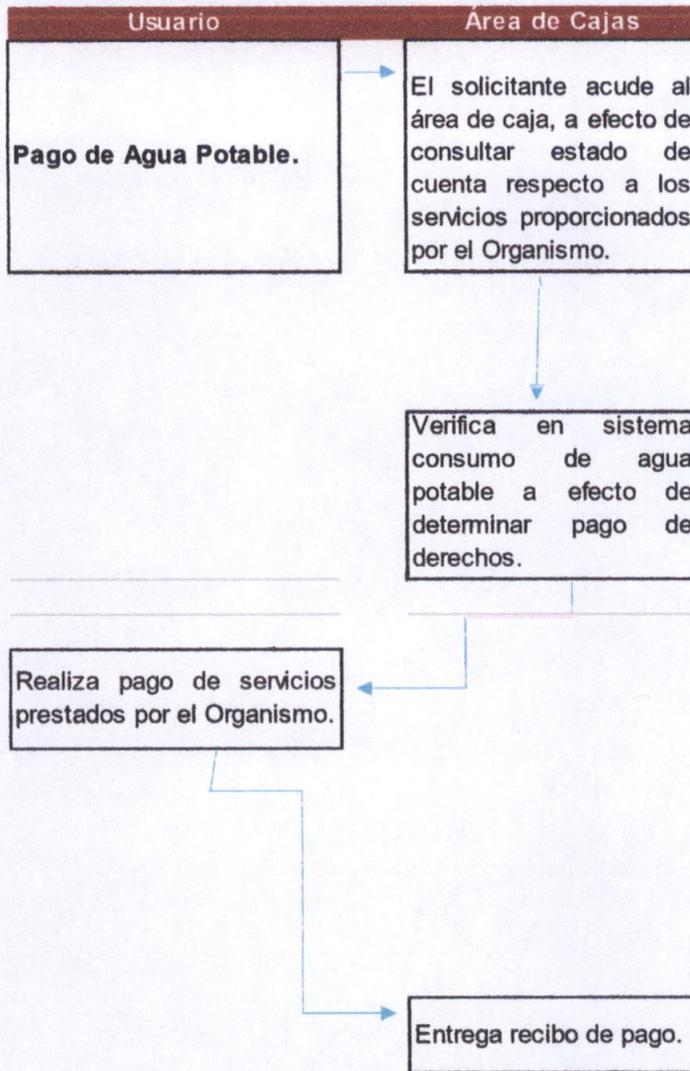
X. MEDICIÓN.

Número de pago de derechos realizados = Porcentaje de pago de derechos realizados.
Número de pago de derechos realizados.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.





FIN





I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

11. REINSTALACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE.

II. OBJETIVO:

Reconexión o restablecimiento del servicio de agua potable, cuando haya sido suspendido a petición del usuario o restringido al uso mínimo indispensable por falta de pago.

III. ALCANCE:

Se realiza a través de la Subdirección de Ingeniería, a petición del usuario a efecto de solicitar la reconexión o restablecimiento del servicio de agua potable, cuando haya sido suspendido a petición del usuario o restringido por falta de pago.

IV. REFERENCIAS.

LEGISLACIÓN.

Artículo 2 fracción I, 37, 60, 67 fracción II, de la Ley del Agua para el Estado de México y municipios.

artículo 116, 118 del código de procedimientos administrativos del estado de México.

artículo 129 fracción XII, 135 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Bando Municipal de Ixtapan de la Sal, Estado de México.

V. RESPONSABILIDADES.

Cajas del Organismo deberá:

- Verifica que el usuario se encuentra al corriente con el pago de servicios prestados por el Organismo, así como haya cubierto el pago correspondiente a la reinstalación de servicios.
- Realiza reporte para reinstalación de servicio de agua potable, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.

Subdirección de Ingeniería.

- Recibe el reporte de reinstalación de servicio de agua potable).





-Recibe reporte de instalación y archiva.

Departamento de Operación y Mantenimiento.

- Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla correspondiente.
- Realiza la reinstalación del servicio.

Cuadrilla.

-Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.

VI. INSUMOS.

- Solicitud de reinstalación de servicio de agua potable.
- Recibo de pago de derechos al corriente.
- Orden de servicio.

VII. RESULTADOS.

-Orden de servicio de reinstalación de servicio.

VIII. POLÍTICAS.

-Horario de atención de lunes a viernes de 9 am a 6 pm.

IX. DESARROLLO.

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	Solicitante	El solicitante paga el adeudo correspondiente por la prestación de los servicios que brinda este Organismo, así como el pago de derechos correspondiente a la reinstalación del servicio de agua potable.
2	Área de caja.	Verifica que el usuario se encuentra al corriente con el pago de servicios prestados por el Organismo, así como haya cubierto el pago correspondiente a la reinstalación de servicios. Realiza reporte para reinstalación de servicio de agua potable, turnándose a la Subdirección de Ingeniería.
3	Subdirección de Ingeniería.	Recibe el reporte de reinstalación de servicio de agua potable y se realiza el registro correspondiente, turnándose al departamento de operación y mantenimiento.





4	Departamento de Operación y Mantenimiento.	Recibe la orden de servicio y en coordinación con la cuadrilla correspondiente, se realiza la reinstalación del servicio.
5	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área de Subdirección de Ingeniería, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.
6	Subdirección de Ingeniería.	Recibe reporte de reinstalación de servicios, sube a sistema y archiva.

FIN

X. MEDICIÓN.

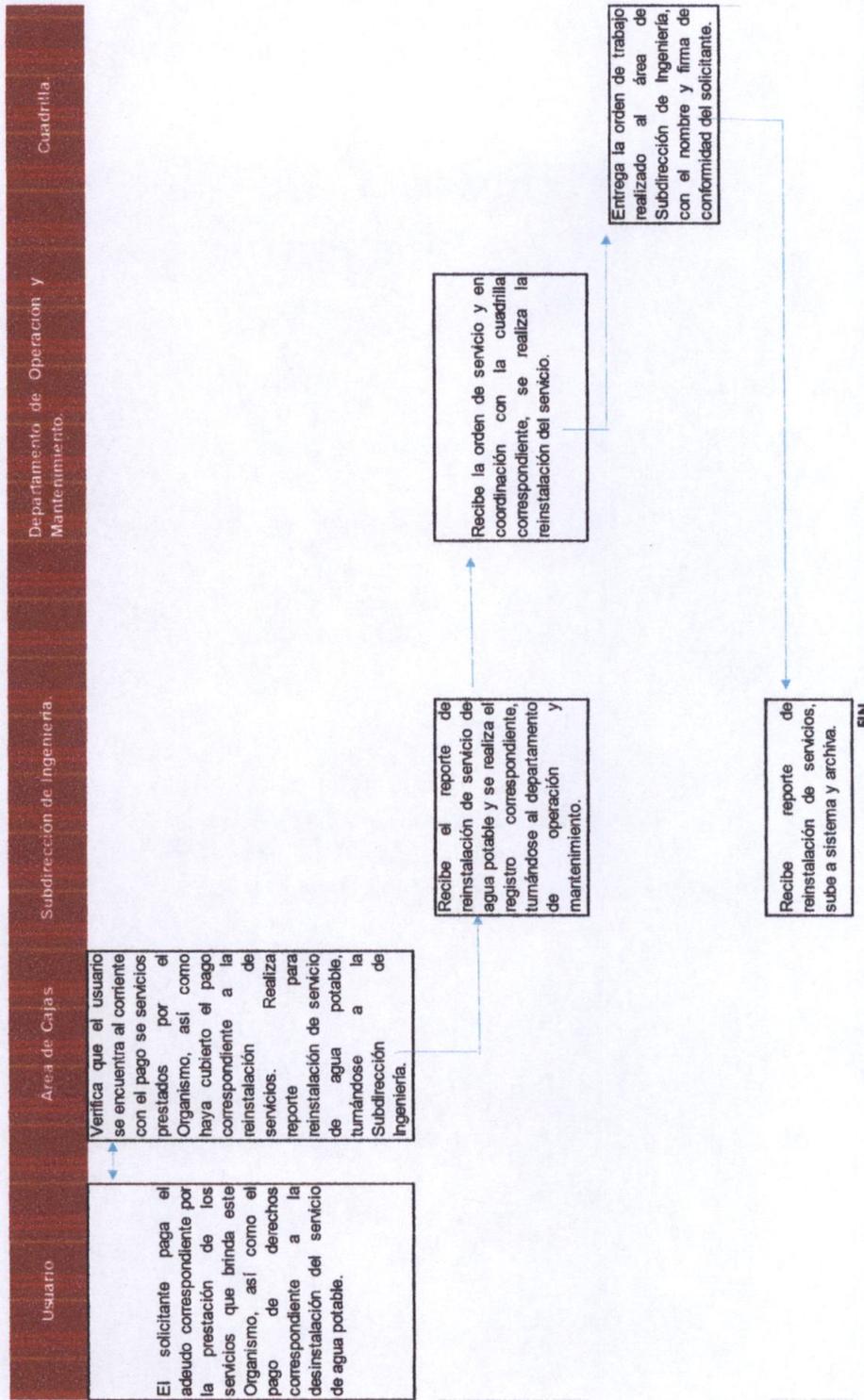
Número de órdenes de servicio de reinstalación de servicio = $\frac{\text{Número de órdenes de servicio de reinstalación estimadas}}{\text{Porcentaje de órdenes de servicios de reinstalación.}}$

Número de órdenes de servicio de reinstalación estimadas.

XI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

No aplica.







DIRECTORIO.

C. ROSENDO NARANJO TREJO.

DIRECTOR DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IXTAPAN DE LA SAL.

ING. CIVIL TONACUTLI SAÚL RODRÍGUEZ FUENTES
SUBDIRECTOR DE INGENIERÍA.

L. C. YURIDIA ISABEL ARENAS GALINDO.
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

C. JUAN CARLOS MONROY SORIANO.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.

C. JAVIER DE JESÚS NAVA MORENO.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE FINANZAS.

ARQ. MAYRA URBINA SANTANA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

ING. DIEGO ARMANDO BETANCOURT MARTÍNEZ.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

ING. GERMAN RAÚL VARGAS PÉREZ.
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA.

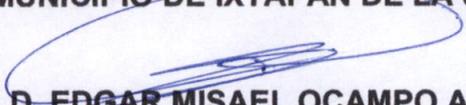
LIC. EN D. MARÍA AZUCENA SORIA MARTÍNEZ
TITULAR DE LA UNIDAD JURÍDICA.



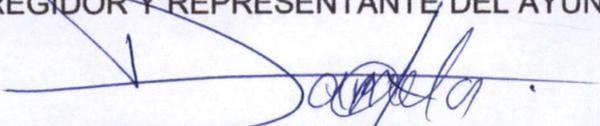


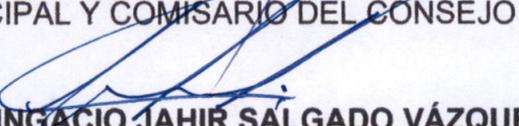
HOJA DE VALIDACIÓN.

**CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE IXTAPAN DE LA SAL.**

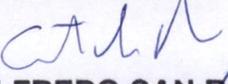

LIC. EN D. EDGAR MISAEL OCAMPO AYALA.
PRESIDENTE MUNICIPAL Y DEL CONSEJO DIRECTIVO.


C. EDGAR DELGADO ARIZMENDI
PRIMER REGIDOR Y REPRESENTANTE DEL AYUNTAMIENTO.


LIC. DANIELA DÍAZ SANDOVAL.
SINDICO MUNICIPAL Y COMISARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO.


ARQ. INGACIO JAHIR SALGADO VÁZQUEZ.
REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA COMISIÓN Y VOCAL.


C. HORACIO BECERRIL LACAVEX.
VOCAL REPRESENTANTE COMERCIAL.


C. ARTURO ALFREDO SAN ROMÁN MOORE.
VOCAL REPRESENTANTE INDUSTRIAL.


C. LILIA ROGEL RUBÍ.
VOCAL REPRESENTANTE VECINAL.


C. ROSENDO NARANJO TREJO.
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE IXTAPAN DE LA SAL Y SECRETARIO
TÉCNICO.





HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN.

