

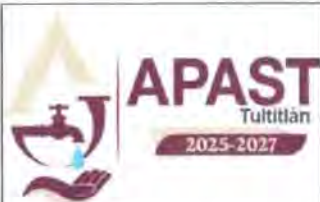
	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 182

GERENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Febrero 2025




 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 2 de 182
--	--	--

2025-20274

GERENCIA COMERCIAL

Isidro Fabela 72-A, Col. Barrio Nativitas, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México. Tel. 58 88 33 33 ext.107

Febrero 2025

Impreso y elaborado en el Municipio de Tultitlán, México.

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





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 182

CONTENIDO:

1. Presentación
2. Objetivo General
3. Identificación e interacción de procesos
4. Relación de procesos y procedimientos
5. Descripción de los procedimientos
 1. Atención de Correspondencia.
 2. Programa de Regularización fiscal.
 3. Procedimiento de Visita Domiciliaria para Verificación e Inspección de Servicios.
 4. Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal.
 5. Permiso de Distribución de Agua en Pipa a Consumidores.
 6. Permiso y Registro de Descarga de Agua Residual.
 7. Tarifas Diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 8. Precios Públicos.
 9. Venta de Agua Residual Tratada.
 10. Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.
 11. Procedimiento Administrativo para el levantamiento y captura de lecturas, y entrega de estados de cuentas
 12. Instalación de Aparato Medidor.
 13. Contratación de Servicios.
 14. Depuración y Actualización del Padrón General de Usuarios.
 15. Certificación de Pago de Derechos de Agua Potable y Drenaje.
 16. Depuración de Documentos a Expediente de Consulta.
 17. Préstamo de Expedientes.
 18. Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).
6. Simbología.
7. Registro de Ediciones.
8. Distribución
9. Validación.
10. Hoja de Actualización.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 3 de 182
--	---	--

1. PRESENTACIÓN

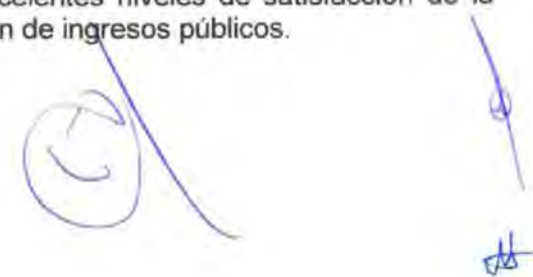
El desarrollo eficaz de los procedimientos a cargo de la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, tiene como base la revisión y actualización permanente de los sistemas y procesos de trabajo, con el fin de atender de forma objetiva, sencilla, ágil, directa y oportuna la demanda ciudadana de trámites y servicios en el ámbito comercial, cumpliendo en todo momento con las obligaciones de ley y reglamentarias correspondientes.

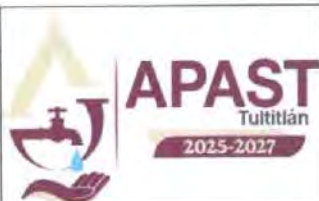
El presente manual detalla en forma secuencial y cronológica las operaciones y actividades que se desarrollan en cada procedimiento administrativo, que tienen a su cargo las distintas áreas de trabajo que integran la Gerencia Comercial, facilitando de esta forma la interacción entre la administración pública y las o los usuarios de los servicios, en un ambiente de armonía, eficiencia y transparencia, que se refleje en la satisfacción de la ciudadanía y en una mayor recaudación de ingresos públicos.

Bajo esta tesitura, es fundamental y de carácter obligatorio que el personal involucrado conozca con precisión cada uno de los procedimientos que tiene a su cargo, debido a que constituyen un instrumento que auxilia en la inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación del personal; son base del análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, para promover acciones de simplificación administrativa y de mejora o reingeniería administrativa; son la base de los sistemas de control y evaluación interna y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

2. OBJETIVO GENERAL

Ser una herramienta administrativa que apoya el quehacer cotidiano de la Gerencia Comercial, precisando de forma pormenorizada y secuencial las directrices y actividades de cada proceso administrativo, la comunicación que debe haber en el personal involucrado, que permita realizar sus actividades y funciones de forma ordenada y sistemática; siendo también un instrumento de medición que asegura la calidad del proceso y las técnicas para su buena ejecución; todo con el fin de alcanzar excelentes niveles de satisfacción de la población usuaria de los servicios que presta el Organismo y de mejorar los niveles de recaudación de ingresos públicos.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 5 de 182
--	--	--

3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCION DE PROCESOS

Proveedor	Requisitos	Procesos	Resultado de valor	Usuarios
Usuario (a)	Trámites y Servicios. Documento que acredite la propiedad. Identificación oficial. Recibo de pago de derechos al corriente de agua y/o drenaje. Recibo de pago de derechos de conexión de agua y drenaje.	Aplicación de pagos y/o ajustes Alta Pago en Parcialidades Cambio de propietario Certificado de No adeudo	Factura y/o recibos Número de cuenta y contrato Convenio Actualización de padrón Certificado	Usuario (a) externo




4. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 7 de 182
--	---	--

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA

1.1. OBJETIVO

Ejercer eficazmente la labor administrativa que realiza el área secretarial de la Gerencia Comercial al recibir, registrar, revisar, acordar, turnar y responder la correspondencia dirigida o de conocimiento para la Gerencia Comercial, con la finalidad de atender oportunamente y de manera eficaz ésta, al precisar los procesos y actividades para simplificar y organizar el manejo de la correspondencia de entrada, salida, seguimiento y la atención recibida.

ALCANCE

Aplica a la persona Titular y a las o los servidores públicos adscritos al área secretarial de la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

1.2. REFERENCIAS

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Séptimo Prevenciones Generales, Artículo 134).
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código Fiscal de la Federación (Título Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes).

Estatat:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Título Primero Capítulo Único disposiciones Generales).
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Título Segundo, Sección Sexta de los Organismos Operadores de Agua).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 8 de 182
--	---	--

- Código Financiero del Estado de México y Municipios (Título Segundo de los Principios de carácter Fiscal, Capítulo Primero de las Disposiciones Generales; Capítulo Tercero, de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes; Título Tercero, Capítulo Primero Sección Primera; Título Noveno del Presupuesto de Ingresos Capítulo Primero, Segundo, Tercero, Título Décimo de los Servicios de la Tesorería, Capítulo Tercero de los Pagos.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Municipal:

- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027 en Materia Administrativa
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

1.3. RESPONSABILIDADES

Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la ciudadanía, de la Dirección General.

- Recibe, registra, revisa, acuerda y turna a la Dirección General, Subdirección o a las Gerencias competentes, la correspondencia recibida para que realicen la atención que por derecho proceda.

Área Secretarial de la Gerencia Comercial:

- Acusa de recibido, registra, clasifica, presenta y recibe instrucción del GC, prepara respuesta o turna a las distintas áreas de trabajo para preparar respuesta; teniendo esta, revisa que la respuesta reúna los requisitos necesarios y recaba firma o rúbrica del GC; y de requerirse firma de Alta Dirección, la o el GC asume la responsabilidad de recabar la firma; y es la Alta Dirección quien firma y determina su entrega.
- Dar seguimiento a la documentación recibida y turnada para su atención, trámite o respuesta correspondiente.
- Atender las acciones o actividades que le instruya la o el GC inherentes con el empleo, cargo o comisión.
 - Recibir documentación, clasifica de acuerdo la instrucción y archiva en expediente correspondiente finalizando el trámite.
- Atender las actividades administrativas de apoyo a la Gerencia Comercial y las que le determine la o el GC.

Gerente Comercial (GC):

- Planear, coordinar y evaluar periódicamente el control y gestión de correspondencia.
- Revisar, designar, atender e instruir para dar respuesta a la documentación interna y externa recibida.
- Firmar y validar oficios y documentos que requieren respuesta.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 182

1.4. DEFINICIONES

Acuse de recibo: Es la asignación de un sello, folio, fecha, hora y rúbrica en un documento, mediante el cual se confirma la recepción en la Gerencia Comercial.

Archivo en trámite: Es la unidad documental compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados

Archivo en concentración: Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica y que permanecen en ésta hasta su destino final.

Correspondencia: Documentos escritos a través del cual se transmite información de manera directa para atención o de conocimiento a la Gerencia Comercial.

GC: La o el Gerente Comercial.

Instancia privada: Toda persona física o jurídica colectiva que requiere o demande un servicio.

Instancia pública: Cualquier dependencia federal, estatal, municipal o del propio Organismo APAST.

Servidor Público: Es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Organismo: Se entenderá como el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

INSUMOS:

- Oficios.
- Tarjetas informativas.
- Circulares.
- Solicitudes.
- Peticiones.
- Escritos.
- Memorándums.
- Expedientes.
- Archivo en trámite.
- Archivo en concentración.
- Minutario.
- Todos los documentos dirigidos a la Gerencia Comercial



 Elaboración Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 10 de 182
---	--	---

1.5. RESULTADOS:

Atender oportunamente y en forma correcta la correspondencia que ingresa a la Gerencia Comercial, cumpliendo con las disposiciones legales en la materia, creando el archivo en trámite y/o en concentración de la Gerencia Comercial.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Atención y respuesta a solicitudes, proceso que tiene a su cargo el Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección General.
- Los procesos de control de correspondencia que tienen a su cargo las áreas secretariales de la Dirección General, Subdirección, Gerencias de Administración y Finanzas y Gerencia de Operación y Construcción, inherentes con la Gerencia Comercial.

1.6. POLÍTICAS:

- Todo documento y/o correspondencia que se reciba en la Gerencia Comercial deberá acusarse de recibido, contar con número de control y sello, firma de quien recibe, fecha y hora.
- El horario de recepción de correspondencia será de lunes a viernes, de las 9:00 a 18:00 hrs.
- Todo documento y/o correspondencia que reciba la Gerencia Comercial debe ser revisada por el Gerente Comercial e instruir sobre su seguimiento.
- Se registrará y clasificará toda la documentación recibida.
- Se llevará el registro de la documentación interna que se genera, en medio electrónico, a fin de controlar la comunicación entre las diferentes áreas.

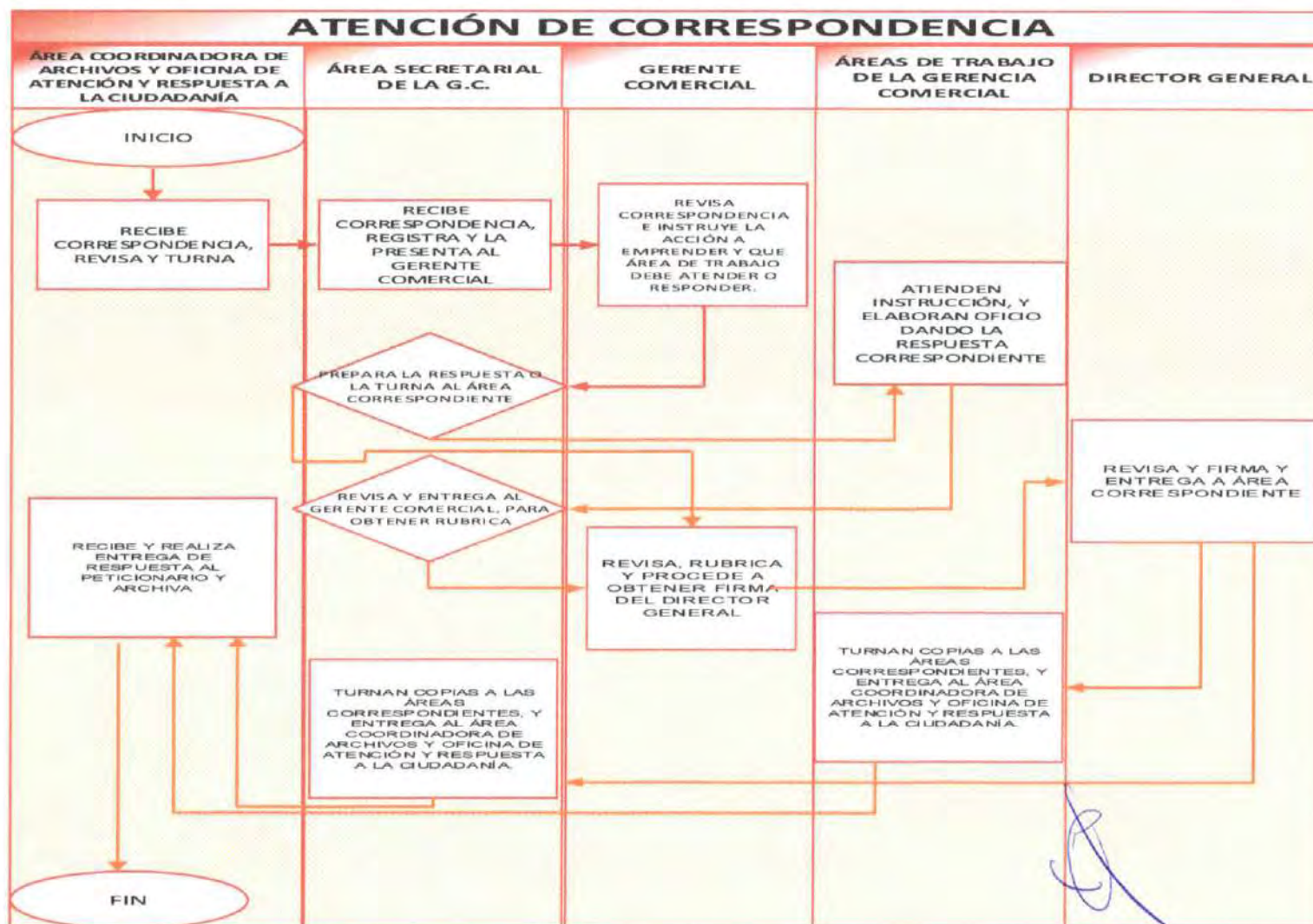



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 11 de 182
--	---	---

1.7. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía	Recibe correspondencia y revisa, estampa sello de acuse, día, hora y rubrica, registra, acuerda y turna a la Dirección General, Subdirección o a las Gerencias competentes, la correspondencia recibida para que realicen la atención que por derecho proceda.
2	Área Secretarial de la G.C.	Recibe correspondencia y revisa que concierna atender a la GC y de no ser así la regresa; de ser así, acusa de recibido colocando día, hora y rubrica; registra y clasifica. La correspondencia ordinaria la turna a las áreas correspondientes; y aquella prioritaria o relevante, presenta y recibe instrucción de la o el GC,
3	Gerente Comercial (G.C.)	Recibe correspondencia, revisa e instruye la acción a emprender y qué área de trabajo debe atender o responder.
4	Área Secretarial de la G.C.	Prepara respuesta conforme a la instrucción de la o el GC o turna a las distintas áreas de trabajo para que atiendan o preparen respuesta.
5	Las distintas Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial.	Reciben, revisan, atienden instrucción, establecen y emprenden las acciones a realizar para resolver o elabora oficio dando la respuesta correspondiente.
6	Área Secretarial de la G.C.	Recibe y revisa que reúna los requisitos y entrega a la o el GC, para obtener rubrica y recibir la instrucción correspondiente.
7	Gerente Comercial.	Recibe, revisa, rubrica y procede a obtener firma del Director General quien le instruye su entrega.
8	Dirección General	Recibe, revisa, firma e instruye poner el sello y la entrega correspondiente.
9	Las Unidades Administrativas Gerencia Comercial	Reciben respuesta u oficio firmado y sellado y turnan copias a las áreas correspondientes, para su atención, conocimiento o seguimiento; y entrega acuse al Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía.
10	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía.	Recibe y realiza entrega de respuesta al peticionario, y archiva.

1.8. DIAGRAMACIÓN



1.9. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

REFERENCIAS DEL DOCUMENTO							REFERENCIAS DE LA RESPUESTA		
FECHA DEL DOCUMENTO	FECHA DE RECIBIDO	FOLIO	REMITENTE	DESTINATARIO	ASUNTO	Fecha	Tipo de Docu.	Folio	
DI	ME	DE				DI	ME	DE	
								respuesta	
X	14/01/2025	14/01/2025	OPD/APAST/OG/GAF/DORFER/0025	C. VIVIANA CRUZ GARCÍA, JEFA DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES Y ESTATALES	LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN BÁSICA	22/01/2025	X OPD/APAST/OG/GC/007/0025	
X	27/02/2025	20/02/2025	OPD/APAST/OG/GAF/014/02/2025	LIC. EMMANUEL ALEXANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL	ENTREGA DE INFORMACIÓN	27/02/2025	X OPD/APAST/OG/GC/170/03/25	
1	2	3	4	5	6	7			

DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA COMERCIAL	
1	TIPO DE OFICIO
2	FECHA DE RECEPCIÓN
3	NÚMERO DE OFICIO
4	REMITENTE
5	DESTINATARIO
6	ASUNTO DEL OFICIO
7	SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA

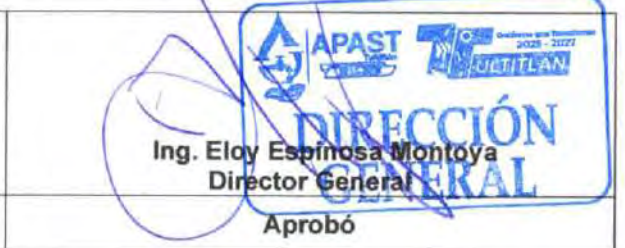
[Handwritten signatures and initials]

CONTROL DE OFICIOS EMITIDOS

3

FECHA	OFICIO	REMITENTE	ASUNTO	STATUS	OBSERVACIONES
02/01/2025	2	C. ADRIANA PATRICIA CALDERÓN MAGAÑA, JEFE DEL L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ	RELACION DE FACILITADORES GRUPO VINI	NO REQUIERE RESPUESTA	6
03/01/2025	2	L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE COMBUSTIBLE	NO REQUIERE RESPUESTA	6
03/01/2025	2	L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE COMBUSTIBLE	NO REQUIERE RESPUESTA	6
03/01/2025	OPD/APAST/2025/004	MTRA. JULIA RENTERIA RIVERA, JEFA DE RECURSOS MATERIALES	SOLICITUD DE SELLOS OFICIALES	PUESTA	CONCLUIDO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/005	MTRA. JULIA RENTERIA RIVERA, JEFA DE RECURSOS MATERIALES	SOLICITUD DE COMPRA DE LUMINARIOS Y CALENDARIOS	PUESTA	CONCLUIDO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/006	MTRA. JULIA RENTERIA RIVERA, JEFA DE RECURSOS MATERIALES	SOLICITUD DE COMPRA DE LUMINARIOS Y CALENDARIOS	PUESTA	CONCLUIDO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/007	L.C. LAURA RODRIGUEZ RODRIGUEZ, COORDINADORA DE L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NO REQUIERE RESPUESTA	7
03/01/2025	OPD/APAST/2025/008	L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NO REQUIERE RESPUESTA	7
03/01/2025	OPD/APAST/2025/009	ING. MIGUEL DE JESUS LOPEZ PEREZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCLUIDO	ARCHIVADO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/010	L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCLUIDO	ARCHIVADO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/011	ING. MIGUEL DE JESUS LOPEZ PEREZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCLUIDO	ARCHIVADO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/012	L.C. ANGEL ARMANDO GUERRA FLORES, COORDINADOR JURIDICO	REVISION DE FUNDAMENTO LEGAL	CONCLUIDO	ARCHIVADO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/013	L.C. ANGEL ARMANDO GUERRA FLORES, COORDINADOR JURIDICO	REVISION DE FUNDAMENTO LEGAL	CONCLUIDO	ARCHIVADO
03/01/2025	OPD/APAST/2025/014	L.C. EMMANUEL ALEJANDRO ROSALES PÉREZ, GERENTE DE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCLUIDO	ARCHIVADO

DOCUMENTACIÓN EMITIDA EN LA GERENCIA COMERCIAL	
1	FECHA DE RECEPCIÓN
2	NÚMERO DE OFICIO
3	REMITENTE
4	ASUNTO DEL OFICIO
5	SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA
6	STATUS
7	OBSERVACIONES

 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	--	---

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 15 de 182
--	---	---

2. PROGRAMAS DE REGULARIZACIÓN FISCAL.

2.1. OBJETIVO:

Promover y ejercer programas de apoyo a la regularización de obligaciones fiscales, previa propuesta de la Gerencia Comercial, aprobación del Consejo Directivo, autorización del Ayuntamiento y publicación correspondiente en el periódico oficial "Gaceta Municipal".

ALCANCE:

Aplica de forma general para la o el Gerente Comercial, Consejo Directivo, Ayuntamiento y a todos las y los usuarios y/o contribuyentes que pretenden regularizar o pagar sus derechos por servicios de agua potable y drenaje, apoyados en los programas de regularización, o estímulos fiscales: acciones que contribuyen a mejorar la eficiencia comercial.

2.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.
- Bando del Municipal de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado, y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 16 de 182
--	---	---

2.3. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial:

- Planea, diseña, dirige y promueve los programas de regularización, otorgando estímulos fiscales para su correcta aprobación y aplicación, con el fin de abatir el rezago en el pago de derechos de agua, drenaje y alcantarillado.
- Presenta por escrito a la Dirección General y Subdirección, la propuesta formal para implementar los programas de regularización otorgando estímulos fiscales debidamente fundados y motivados; y de ser aceptados, se someten al análisis, discusión y aprobación del Consejo Directivo; de ser aprobados se someten a autorización de Ayuntamiento; y de ser autorizados se realiza la publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal".
- Autoriza mediante requisición de compra los materiales y suministros que ocupará para difundir dicho programa.
- Coordina, supervisa y valida que los programas de regularización o de estímulos fiscales autorizados, sean cargados y aplicados de forma correcta, legible y precisa en el Sistema de cobro.
- Informa y hace extensiva a las áreas que conforman la Gerencia Comercial, los programas y campañas aprobados.
- Elabora el Informe Anual de Actividades y entregar a la UIPPE el formato PbRM correspondiente, de manera trimestral.

Área Secretarial de la Gerencia Comercial:

- Elabora el oficio de la propuesta del programa de difusión debidamente fundado y motivado.
- Elabora la requisición de materiales a utilizar para la difusión del programa autorizado.
- Integra el expediente del programa de regularización, con todos los documentos ordenados lógica y cronológicamente.
- Reproduce y distribuye el oficio del programa autorizado a las áreas correspondientes para su atención.
- Al finalizar la campaña, elabora el formato trimestral PbRM, con suficientes evidencias.
- Actualiza las fracciones que competen a los programas de regularización en la plataforma IPOMEX.

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación:

- Realiza el diseño, publicación e impresión del programa de regularización fiscal autorizado, así como la rotulación de bardas, colocación de mantas y diseños de spot para el perifoneo, publicación en la página oficial del Organismo y difusión en redes sociales correspondientes.

Dirección General:

- Recibe y analiza la propuesta del programa de regularización y de considerarla adecuada, convoca a los integrantes del Consejo Directivo a una Sesión Ordinaria o Extraordinaria, para la aprobación correspondiente y remite el acuerdo del Consejo para el análisis, discusión y autorización del Ayuntamiento, mismo que instruye su publicación oficial correspondiente.
- Una vez autorizado por el Ayuntamiento el programa de regularización, obtiene la Certificación y/o la publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal", la cual envía al Gerente Comercial para que aplique el programa de regularización fiscal.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 17 de 182
--	---	---

2.4. DEFINICIONES:

Cabildo Municipal: La asamblea deliberante y resolutive en la que el Ayuntamiento hace uso de sus facultades.

Consejo Directivo: Órgano Colegiado y máxima autoridad del APAST, cuya función es administrar, supervisar y autorizar los asuntos relacionados con el adecuado manejo y desempeño del propio Organismo, en coadyuvancia del Director General y sus unidades administrativas correspondientes.

Programa de regularización fiscal: Programa de apoyo a los usuarios morosos otorgándoles estímulos fiscales y facilidades para regularizar sus adeudos o créditos fiscales por concepto de derechos por servicios de suministro agua potable y drenaje.

Estímulo Fiscal: Consiste en diversas formas de exentar o reducir el pago de derechos y sus accesorios legales.

Organismo: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

PbRM: Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

Requisición de Compra: Es la petición formal de algún bien o servicio, necesario para el desarrollo de cierta actividad pública.

Sistema de cobro: Sistema electrónico de cobro.

UIPPE: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

2.5. INSUMOS:

Para la implementación del programa de regularización, se requiere:

- Información respecto a la antigüedad de saldos por zona y por colonia, emitido por el sistema de cobro.
- Oficio para presentar la propuesta.
- Prontuario de legislación fiscal vigente.
- Requisición de Recursos Materiales para la difusión de la campaña.

2.6. RESULTADOS:

Difusión a través de la impresión de volantes, lonas, pinta de bardas y redes sociales.

Aumento en la captación de los ingresos públicos por la prestación de los servicios que realiza el Organismo.

Recuperación de créditos fiscales registrados en el Padrón de Usuarios y abatimiento de la cartera vencida del Organismo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

- Control de Gestión Institucional.
- Eventos.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Convenio de pago en plazos o en parcialidades



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 18 de 182
--	---	---

- Cobranza General
- Contratación de Servicios

2.7. POLÍTICAS:

- Los programas y campañas de regularización, que implica el otorgamiento de estímulos fiscales, son aplicables a quienes decidan regularizar sus adeudos o pago de derechos por los servicios de suministro y/o contratación de los servicios de agua potable y drenaje, en los términos y condiciones que para tal efecto se autoricen.
- Deberá contar con una vigencia definida para su aplicación.
- En ninguno de los casos, los programas y campañas de regularización o estímulos fiscales autorizados, podrán referir a un cobro menor de las tarifas contempladas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios; o en su caso, a lo dispuesto en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Libre y Soberano del Estado de México", Decreto relativo a las Tarifas Diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, aplicables para el Municipio de Tultitlán, México, del ejercicio fiscal que corresponda.




 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 19 de 182
--	---	---

2.8. DESARROLLO

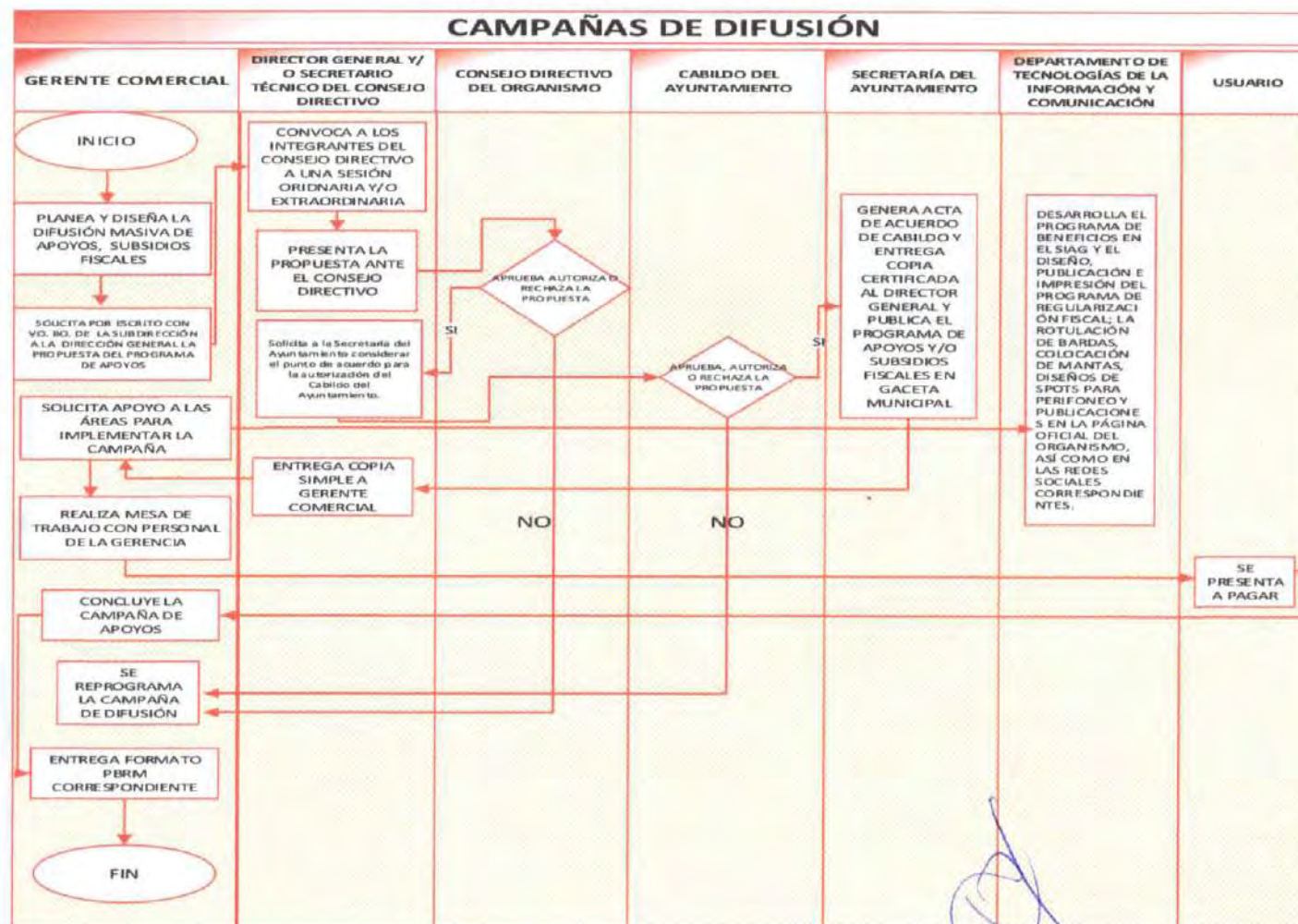
No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
1	Gerencia Comercial	Planea y diseña la propuesta del programa de regularización fiscal, con los estímulos fiscales a otorgar en beneficio de quienes decidan estar al corriente en el pago de sus derechos.
2	Gerencia Comercial	Envía la propuesta del programa de regularización fiscal al Director General y al Subdirector, con la respectiva exposición de motivos; y de ser aceptada, se someta a consideración y aprobación de los integrantes del Consejo Directivo del Organismo.
3	Dirección General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo y Subdirección	Reciben la propuesta y la analizan, de no aceptarla proceden a comentarla con el Gerente Comercial para ajustarla o rechazarla; de aceptarla, la o el Director General y Secretario del Consejo convoca a los integrantes del Consejo Directivo a una Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria, para someter a consideración y/o en su caso aprobación el programa de regularización.
4	Dirección General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Presenta y solicita al Consejo Directivo la aprobación de la propuesta del programa de regularización, exponiendo los motivos que dan lugar.
5	Consejo Directivo	Analiza, discute la propuesta y procede por unanimidad o mayoría a aprobar o rechazar la propuesta. En caso de no aprobarse, se reprograma y reformula la propuesta; de aprobarse, se instruye a la o el Director y/o Secretario del Consejo, promueva el Acuerdo ante el Ayuntamiento.
6	Dirección General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento considere el punto de acuerdo del Consejo Directivo para la próxima sesión ordinaria o extraordinaria de Cabildo, para que sea analizado, discutido y en su caso autorizado por el Ayuntamiento en Sesión de Cabildo.
7	Ayuntamiento	Analiza, discute y en su caso, autoriza o rechaza la propuesta. En caso de no aprobarse se reprograma y reformula el punto de acuerdo, para que sea aprobado por el Consejo Directivo; y de autorizarse, se instruye su publicación y difusión en el periódico oficial Gaceta Municipal.
8	Secretario(a) del Ayuntamiento	Levanta Acta de la Sesión de Cabildo donde figura el punto de acuerdo autorizando el programa de regularización fiscal, emite certificación del punto de acuerdo de Cabildo, misma que entrega a la o el Director General del APAST; e instruye por escrito su publicación.
9	Director General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Recibe Certificación del Acuerdo de Cabildo y días después un ejemplar de la Gaceta Municipal, donde figura la publicación del acuerdo autorizando el programa de regularización del ejercicio fiscal correspondiente, mismos documentos que entrega en forma inmediata a la Gerencia Comercial.
10	Gerencia Comercial	Recibe copia de la Certificación del Acuerdo de cabildo donde se autoriza el programa de regularización fiscal y después un ejemplar de la publicación de éste en la Gaceta Municipal; y de inmediato instruye y solicita en tiempo y forma a las áreas correspondientes, el apoyo para implementar la difusión masiva del programa de regularización fiscal.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 20 de 182

11	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Realiza diseño, publicación e impresión del programa de regularización fiscal; la rotulación de bardas, colocación de mantas, diseños de spots para perifoneo y publicaciones en la página oficial del Organismo, así como en las redes sociales correspondientes.
12	Gerencia Comercial	Realiza mesas de trabajo con el personal de las áreas de la Gerencia a su cargo, para informar y detallar los términos y condiciones de la operación del programa de regularización autorizado, para su correcta ejecución.
13	La o el Usuario	Se presenta a realizar su pago en las oficinas recaudadoras del Organismo.
14	Gerencia Comercial	Concluye la campaña en el periodo acordado y evalúa los resultados obtenidos.
15	Gerencia Comercial	Entrega Formato PbRM correspondiente.
16	Fin del procedimiento	




2.9. DIAGRAMACIÓN.



MEDICIÓN:

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales, con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

2.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.




REQUISICIÓN DE RECURSOS MATERIALES

DEPARTAMENTO SOLICITANTE: GERENCIA COMERCIAL **1** FOLIO **5** 0074

2. FECHA: 13/04/2023 SOLICITA: L.C. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ **3** AUTORIZA: ING. ELOY ESPINOSA MONTÓYA **4**

NOMBRE: GERENTE COMERCIAL PUESTO: DIRECTOR GENERAL FIRMA:

PART.	CÓDIGO	UNIDAD	CANT.	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL
1	6	7		NOJA DE ESTADO DE CUENTA TEGARÍA A ESCALA DE ORDEN, PLACA (HOLAS DOBLES, CON 30 ML. FOLIOS CONSECUTIVOS) 8

VO. BO. C. JOSÉ MANUEL DE LA CRUZ GUERRERO DIRECTOR GENERAL

OBSERVACIONES Y ESPECIFICACIONES DEL MATERIAL SOLICITADO:

LOS FIRMATOS DE ESTADOS DE CUENTA, SERÁN PARA ENTREGA A USUARIOS CON SERVICIO MEDIO MATERIAL DESTINADO A: DE USO DOMESTICO Y NO COMERCIAL, PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023 **9**

REV. 03/04/2023 SOLICITANTE: APAST

- 1.- Departamento que solicita el material.
- 2.- Fecha de solicitud
- 3.- Nombre, cargo y firma del solicitante
- 4.- Nombre, cargo y firma de la persona que autoriza la compra
- 5.- Número consecutivo
- 6.- Unidad de medida
- 7.- Cantidad Solicitada
- 8.- Descripción del material solicitado
- 9.- Indicar nombre y fecha de campaña

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 23 de 182
--	---	--

OFICIO PARA REALIZAR PROPUESTA

	1.- Fecha 2.- Nombre de la Dirección a la que corresponde 3.- Nombre de la Gerencia 4.- Nomenclatura 5.- Asunto 6.- Nombre y cargo a quien va dirigido 7.- Texto 8.- Atentamente 9.- Visto Bueno 10.- Nombre, cargo, firma y sello del peticionario	
 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó

[Handwritten signature]

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 24 de 182
--	--	---

3. Procedimiento de Visita Domiciliaria para verificación e inspección de servicios

3.1. OBJETIVO

Mantener un programa permanente de visitas domiciliarias para verificar e inspeccionar los servicios de suministro de agua potable y drenaje que se proporcionan a la industria y comercio, así como en aquellos casos donde se supongan que existen anomalías o inconsistencias que sean objeto de verificación o inspección.

ALCANCE

Aplica a la persona Titular de la Gerencia Comercial, Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo y Departamentos de Consumo zona Centro, Sur y Oriente, y así como a las y los servidores públicos que realizan visitas domiciliarias para verificar e inspeccionar servicios de agua potable y drenaje con el fin de detectar irregularidades o inconsistencias que deban corregirse.

3.2. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipal de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 25 de 182
--	---	--

- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

3.3. RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial.

- Es la responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleve a cabo.
- Ordenar visitas domiciliarias y/o visitas de inspección de acuerdo a las disposiciones legales aplicables y a su particular ámbito de competencia.

Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo y Departamentos de Consumo zona Centro, Sur y Oriente.

- Ordenar y llevar a cabo las visitas domiciliarias para constatar posibles irregularidades e inconsistencias en el suministro de agua potable, drenaje y saneamiento en el ámbito industrial y de servicios, así como en aquellos casos donde existan inconsistencias o irregularidades que sean objeto de detectar o aclarar.
- Verificar el levantamiento de actas administrativas circunstanciadas respecto, a posibles faltas al marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos que son objeto del Organismo, por parte de las y los usuarios o contribuyentes no domésticos.
- Programar rutas de inspectores y controlar folios de las mismas.
- Modificar y actualizar el presente manual atendiendo a los principios de disciplina, legalidad objetividad, eficacia y eficiencia.
- Vigilar y actualizar la ruta de las y los inspectores.
- Llevar acabo la verificación y/o inspección de servicios comercio e industria, domésticos y omisos, a todos los usuarios y/o que presenten inconsistencias en el comportamiento de lecturas, detectar alguna irregularidad o bien quienes lo soliciten de forma escrita o presencial; a fin de tener clara la información respecto a su servicio para estar en condiciones de otorgar la atención debida para proceder a regularizar inconsistencias y en su caso sancionar las anomalías o faltas que se presenten apegado a la normatividad y en el estatus correcto.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de inspecciones y actas circunstanciadas de usuarios comerciales e industriales.
- Cabe señalar que los Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos, y Departamentos de Consumo zona Centro Sur y Oriente; son responsables de establecer, modificar y actualizar el presente manual.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 26 de 182
--	---	---

Auxiliar Administrativo.

- Programar rutas de inspectores y controlar folios de las mismas.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de inspecciones y actas circunstanciadas de usuarios comerciales e industriales.
- Generar el archivo en trámite.

Inspector/Ejecutor/Notificador.

- Con la solicitud de verificación e inspección de usuarios, junto con sus anexos correspondientes, se trasladará al domicilio indicado para llevar a cabo la Inspección.
- Levantar actas administrativas circunstanciadas respecto a posibles faltas al marco normativo, que rige la prestación de los servicios públicos que son objeto del Organismo, por parte de usuarios o contribuyentes no domésticos.
- Realizar bitácoras diarias.
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como persona servidora pública adscrita al Organismo.

3.4. DEFINICIONES

Inspector: Personal que labora en este Organismo, facultado por este y que cuenta con conocimientos y capacitación necesaria para realizar la Inspección.

APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Precinto. Sello de seguridad para que no sea alterado el medidor.

Uso de servicio comercial: Establecimientos Comerciales.

Uso de servicio Industrial: Transformación de Materias primas en acabado dentro de Empresa

Usuario: Es la persona que utiliza el servicio prestado por el Organismo.

Verificación y/o Inspección de Usuarios: Documento en el cual se asienta la exploración física detallada que se lleva a cabo en un domicilio referido por una cuenta de usuario.

3.5. INSUMOS

- Equipo de cómputo.
- Impresora, tinta.
- Hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores.
- Equipo móvil de comunicación (celular).



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 27 de 182
--	--	---

- Notificadores, Inspectores, Ejecutores.
- Unidad Móvil para recorridos.
- Equipo de trabajo

3.6. RESULTADO

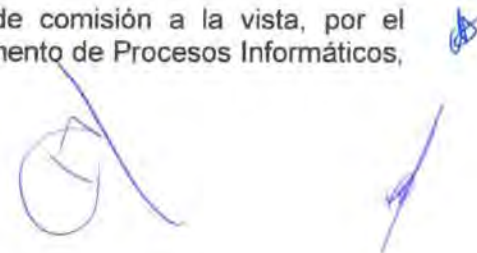
Incremento de la recaudación.
 Corregir las inconsistencias que presente la o el usuario.
 Información verídica de su medidor, precinto, tipo de uso del servicio.
 Calidad de las aguas residuales que vierten al drenaje municipal.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención de servicios informáticos.
- Cobranza General.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Depuración y Actualización del Padrón General de Usuarios.
- Convenio de pago en plazos o en parcialidades
- Instalación de Medidores.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.

3.7. POLÍTICAS

- Únicamente se reciben peticiones de inspección por parte de las y los usuarios y/o de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo, y Departamentos de Consumo zona Centro, Sur y Oriente en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas y el Departamento de Verificación, Inspección y Medidores los sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- Las inspecciones oculares se harán únicamente por personal autorizado y que porte su gafete de comisión a la vista, por el Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo, así como los Departamentos de Consumo zona Centro, Sur y Oriente.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 28 de 182
--	--	---

- El trámite dará inicio por la petición del usuario por inconsistencias que el mismo observa y/o del Departamento de Verificación, Inspección y Medidores, por alguna anomalía identificada o discrepancia en los datos de la cuenta de la o el usuario en el sistema o por las bitácoras que se entregan de las tomas de lecturas por cada bimestre.
- Si la o el usuario presenta alguna fotografía de la lectura y surgen dudas con los consumos que se tienen registrados en sistema, se realizará la verificación correspondiente.
- Si no hay acceso al domicilio se dejará citatorio.
- En la Verificación y/o Inspección de Usuarios, se revisará;
 - El buen funcionamiento del aparato medidor.
 - La lectura real del medidor.
 - Que el precinto esté bien instalado y en buen estado o si el precinto tiene inconsistencias.
 - Si el precinto ya cumplió con su vida útil se repondrá por uno nuevo sin costo.
 - Que las conexiones y el tipo de uso sean las debidamente contratadas.
- Detectar usuarios omisos.
- Para corroborar si es factible una derivación.
- Tomar evidencia fotográfica o video, a través de medios digitales para soporte de la misma sin que aparezca rostro de persona alguna.

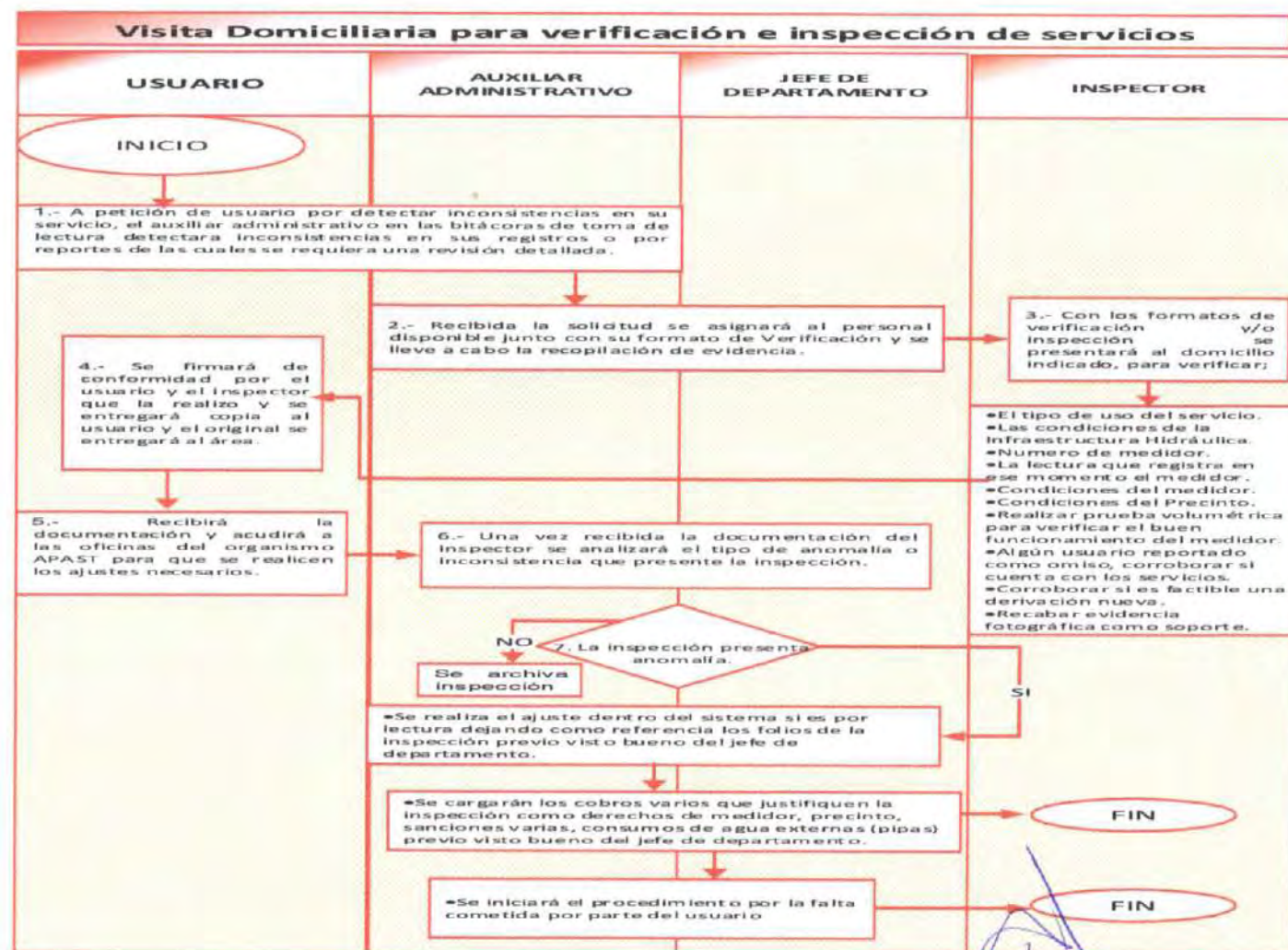



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 29 de 182

3.8. DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Usuario(a)	Podrá realizar reportes o detectar inconsistencias en su servicio proporcionado por este Organismo u otro motivo que considere, solicitará a esta área que se lleve a cabo una inspección al domicilio que corresponde la cuenta, la cual tiene un costo si es que la o el usuario está inscrito al padrón del Organismo
2	Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial) Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo y Departamentos de Consumo zona Centro, Sur y Oriente y/o Auxiliar administrativo	Con base en las bitácoras de toma de lectura detectará inconsistencias de las cuales se requiera una revisión más detallada. Recibirá la solicitud según sea el caso y recabará los datos tales como número de cuenta, nombre, dirección, y croquis de ubicación que proporcionen los usuarios. A estas solicitudes, se le designará su Formato de Verificación, para posteriormente designar esta inspección al personal disponible que considere pertinente y se lleve a cabo la recopilación de evidencia y el llenado de los formatos correspondientes, los cuales constan en original y copia
4	Inspector(a)	Con los formatos de verificación y/o inspección se presentará al domicilio indicado, para verificar; 1. El tipo de uso del servicio. 2. Las condiciones de la infraestructura hídrica. 3. Número de medidor. 4. La lectura que registra en ese momento. 5. Condiciones del medidor. 6. Condiciones del precinto. 7. Realizar prueba volumétrica para verificar el buen funcionamiento del medidor. 8. Algún usuario reportado como omiso, corroborar si cuenta con los servicios. 9. Corroborar si es factible una derivación. 10. Recabar evidencia fotográfica como soporte. Una vez cumplida y llenada correctamente la inspección deberá ser firmada de conformidad por la o el usuario y el inspector que la realizó mismo, de la cual se entregará copia al usuario y el original se entregará al área.
5	Usuario(a)	Recibirá la documentación y acudirá con la misma a las oficinas del APAST, para solicitar se lleven a cabo los ajustes correspondientes.
6	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Procesos Informáticos, Padrón y Archivo y Departamentos de Consumo de las zonas Centro, Sur y Oriente y/o auxiliar administrativo	Una vez recibida la documentación del inspector se analizará el tipo de anomalía que presenta la o el usuario para llevar a cabo los ajustes correspondientes a los datos en el sistema o en su caso llevar a cabo el procedimiento correspondiente para otorgar una respuesta al usuario. Dependiendo del tipo de anomalía o inconsistencia que presente la inspección se realizará; El ajuste dentro del sistema si es por lectura dejando como referencia los folios de la inspección previo visto bueno de la o el Jefe de Departamento. Se cargarán los cobros varios que justifiquen la inspección como derechos de medidor, precinto, sanciones varias, consumos de agua externas (pipas) previo visto bueno de la o el Jefe de Departamento. Se iniciará el procedimiento por la falta cometida por parte del usuario
7		

3.9. DIAGRAMACIÓN



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 31 de 182
--	---	---

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

3.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Verificación y/o Inspección de Servicios Comercio e Industria.

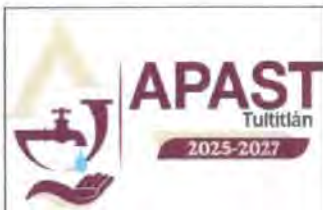
INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Detectar y corregir las irregularidades en los servicios de agua potable y alcantarillado de cada contribuyente.

Formato que deberá llenarse junto con el inciso anterior, por subsecuente deben de coincidir los datos tomados en el citatorio.



No.	Descripción
1	Folio del formato
2	Por quien fue solicitada la inspección
3	Fecha en que fue realizada la inspección
4	Nombre del usuario
5	Dirección completa del usuario
6	Número de cuenta y contrato del usuario
7	Dimensiones del local y condiciones de uso.
8	Especificar los servicios con los que cuenta el inmueble, así como indicar condiciones en concreto.
9	Indicar especificaciones del aparato medidor.
10	Anotar tipo de uso del inmueble, así como datos que indiquen la cantidad de agua utilizada por cantidad de personas o cantidad de servicios.
11	Anotar si cuenta con captadores de agua o cisternas para la acumulación de agua.
12	Se anota los comentarios, especificaciones, condiciones, anomalías con los que cuenta el predio, el medidor, la toma de agua y el precinto.
13	Giro o actividad con la que cuenta
14	Nombre y firma del inspector que realiza la inspección por parte del organismo
15	Nombre y firma del usuario o contribuyente que permite el acceso y acepta de conformidad lo que
16	Nombre y firma de un testigo al momento de la inspección, puede ser por parte del usuario o contribuyente o del organismo.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 32 de 182
--	---	---

Acta Circunstanciada



ACTA CIRCUNSTANCIADA

1. Número de folio consecutivo.

2. Hora, minutos, mes y año.

3. Domicilio.

4. Nombre del notificador, executor y/o inspector.

5. Número de credencial del notificador, executor y/o inspector.

6. Nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.

7. Nombres de las personas que actuarán como testigos de asistencia.

8. Con que se identifican.

9. Nombre de la persona que atendió la diligencia.

10. En su caso registrar nombre de la empresa.

11. Con que se identifica.

12. Señalar características del inmueble.

13. Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.

14. Hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.

15. Nombre y firma del notificador, executor y/o inspector.

16. Nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

17. Nombre y firma de los testigos de asistencia.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, executor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, executor y/o inspector.
6	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
7	Anotar los nombres de las personas que actuarán como testigos de asistencia.
8	Anotar con que se identifican
9	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia.
10	En su caso registrar nombre de la empresa.
11	Anotar con que se identifica.
12	Señalar características del inmueble.
13	Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
14	Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.
15	Anotar nombre y firma del notificador, executor y/o inspector.
16	Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.
17	Anotar nombre y firma de los testigos de asistencia.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 34 de 182

4. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCIÓN FISCAL.

4.1. OBJETIVO

Instrumento administrativo legal del APAST, para hacer efectivo o exigible a las y los usuarios morosos u omisos, el pago de sus créditos fiscales o adeudos por concepto de derechos por servicios de agua potable y drenaje, mismo que se circunscribe a invitar y notificar en dos ocasiones los adeudos o créditos fiscales y realizar la restricción o suspensión de servicios en términos de las disposiciones legales vigentes.

ALCANCE

Establecer el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), que legalmente permita a la autoridad fiscal recuperar la cartera vencida de derechos por la prestación de los servicios de agua potable y drenaje, involucrando a las y los titulares de la Gerencia Comercial, los Departamentos de Consumo Zona Centro, Sur y Oriente, así como a los servidores públicos habilitados para ejercer los actos administrativos, relativos con la recuperación de créditos fiscales de contribuyentes morosos y omisos en el pago de sus derechos por los servicios de agua potable y drenaje.

4.2. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipal de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 35 de 182
--	--	---

4.3. RESPONSABILIDADES

Director (a) General.

- Ejercer los actos de autoridad fiscal por si mismo o mediante delegación de facultades como autoridad fiscal al Gerente Comercial.
- Habilitar o comisionar mediante oficio a Notificadores, Ejecutores, Inspectores, Verificadores y al personal de campo que realiza las actividades de ejecución.

Gerencia Comercial.

- Es la responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos Administrativos se cumpla.
- Ejercer atribuciones en carácter de autoridad fiscal, conforme lo dispone el Código Financiero del Estado de México y Municipios, el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del APAST y demás disposiciones aplicables.
- Emitir documentación con firma autógrafa o electrónica para el procedimiento.
- Ordenar la restricción, suspensión temporal y cancelación de servicios de agua o drenaje, por la falta de pago de dos o más periodos debidamente notificados o por incurrir en uno o más de los supuestos previsto en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento, así como en demás disposiciones normativas.

Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente:

- Supervisar y revisar en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
- Dar atención e información a la o el usuario acerca de su procedimiento y recabar datos.
- Analizar detalladamente el rezago.
- Actualizar el rezago con multas y recargos que conforme a derecho proceda.
- Elaborar y aplicar planes de trabajo para el abatimiento del rezago.
- Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución a usuarios en rezago, conforme a derecho.
- Aplicar restricciones, conforme a derecho y controlar el material a utilizar.
- Otorgar el derecho de audiencia a los usuarios en situación de restricción.
- Coordinar, revisar, supervisar, resolver y reportar las actividades de las y los notificadores.
- Control de los expedientes generados por los procedimientos aplicados a los usuarios.
- El Procedimiento Administrativo de Ejecución del APAST, se sujeta a notificación de dos o más periodos, aviso y orden de restricción con acta circunstanciada aplicado a las y los usuarios con rezago en el pago de derechos por servicios de agua potable y drenaje.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 36 de 182
--	--	---

Auxiliar Administrativo:

- Diseño, planeación, distribución, control y seguimiento del trabajo diario del área.
- Llevar a cabo el registro, control y archivo de los expedientes iniciados, así como de la documentación de lo actuado.
- Se llevará un control por cada zona del municipio (centro, sur y oriente), se abrirá un expediente en físico que será resguardado cada departamento, así como un control en electrónico y su inmediato escaneo, estos expedientes estarán conformados por los siguientes documentos: Emisión e impresión de la Notificación de adeudo y de la Razón de Notificación.

Notificador(a)/Inspector(a)/Ejecutor(a).

- Notificar dos o más periodos de adeudo llenando la razón de notificación, el aviso de restricción, la orden de restricción y levantar el acta circunstanciada de hechos.
- Llevar a cabo la diligencia pertinente para notificar o restringir el servicio.
- Coordinar las rutas programadas para la entrega de documentación.
- Entrega de reporte diario de actividades.
- Entrega personalizada del Aviso de Restricción y colocación de un pegote foliado (pegote), con la leyenda "TOMA DE AGUA POTABLE EN PROCESO DE RESTRICCIÓN".
- Entrega personalizada de la Orden de Restricción y la colocación de un pegote foliado, con la leyenda "TOMA DE AGUA POTABLE RESTRINGIDA".
- Portar en todo momento el gafete y oficio de comisión o habilitación, para ejercer los actos de notificación y ejecución fiscal del APAST.

4.4. DEFINICIONES

Crédito fiscal: Es la obligación fiscal determinada en cantidad líquida y debe pagarse voluntariamente en la fecha o dentro del plazo señalado en las disposiciones respectivas.

Compensación: El fisco y el contribuyente son acreedores y deudores recíprocos. Deben compararse las cifras correspondientes y extinguirse la obligación recíproca hasta el momento de la deuda menor.

Notificación de adeudo: Es el acto mediante el cual se hace saber una resolución a su destinatario.

Notificación personal: Es aquel que se entiende con la persona destinataria del acto administrativo a notificar

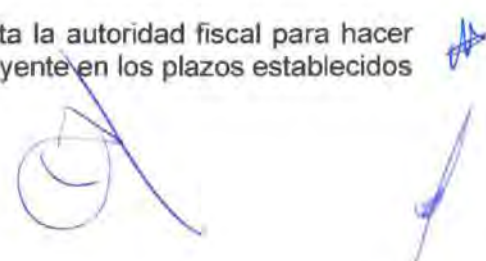
Omisión: Dejar de cumplir con el pago de algún crédito fiscal.

Pago: Significa cumplimiento de una obligación ya sea voluntario, PAE o en parcialidades.

Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal (PAE): Es el instrumento legal con el que cuenta la autoridad fiscal para hacer efectivo, de manera forzosa, el crédito fiscal no pagado o garantizado en forma voluntaria por el contribuyente en los plazos establecidos para ellos.

Sistema de Cobro: Sistema electrónico de cobro.

Usuario con rezago: Usuario con una deuda mayor a dos bimestres.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 37 de 182
--	---	--

4.5. INSUMOS:

- Equipo de cómputo.
- Impresora, tinta.
- Hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores.
- Notificadores, Inspectores, Ejecutores.
- Equipo móvil de comunicación (teléfono celular).
- Unidad Móvil para recorridos.
- Equipo de trabajo

4.6. RESULTADOS:

Lograr que la o el usuario realice el pago de sus adeudos en una exhibición o en convenio de pagos para liquidar sus adeudos en parcialidades con el Organismo.

Fomentar, fortalecer e incrementar la recaudación y la eficiencia comercial de este Organismo.

Hacer conciencia en los usuarios de sus obligaciones mediante el PAE y de esa manera prevenir futuros atrasos en el pago de sus contribuciones, ya que se verían afectados en su economía y en sus créditos fiscales se agregarían conceptos de cobro como actualización, recargos, multas, gastos de ejecución y el restablecimiento del servicio, etc.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención de servicios informáticos.
- Cobranza General.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Depuración y Actualización del Padrón General de Usuarios.
- Convenio de pago en plazos o en parcialidades.
- Procedimiento de Visita Domiciliaria para verificación e inspección de servicios
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.
- Restricción del Servicio.




 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 38 de 182
--	---	--

4.7. POLÍTICAS:

- Para realizar la notificación al usuario tendrá que aparecer en el sistema de cobro con un adeudo igual o mayor a dos bimestres.
- Las notificaciones de adeudos se emiten a través del sistema de cobro.
- El personal del Organismo acude a los domicilios de las y los usuarios para realizar las diligencias de notificación correspondientes, de manera personalizada, portando en todo momento el gafete y oficio de comisión.
- En cada diligencia debe tomarse evidencia fotográfica con la intención de transparentar toda acción del personal del Organismo.
- A las y los usuarios morosos en el pago de sus obligaciones fiscales, se le podrá restringir o suspender los servicios y colocar los sellos correspondientes.

4.8. DESARROLLO

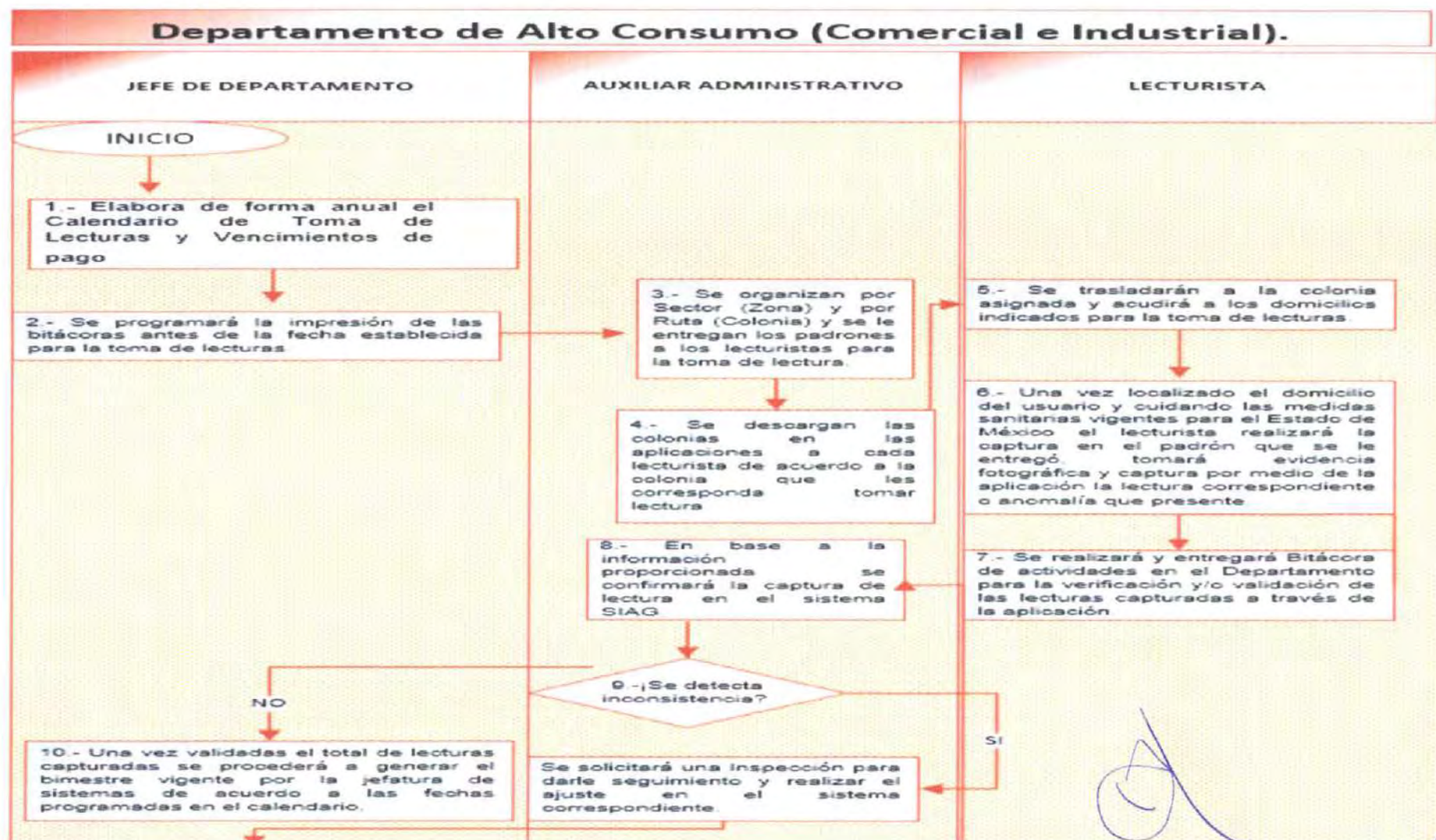
No	Puesto o Unidad Administrativa	Descripción
1	Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Determina los créditos fiscales por colonia, por zona o por inmueble.
2	Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Se emiten notificaciones de adeudo y los mandamientos de ejecución expedido por el sistema de cobro.
3	Auxiliar administrativo	Recibe la documentación emitida, genera rutas y designa a las y los notificadores el trabajo a realizar
4	Notificador(a) Ejecutor(a)	Se ubica en el domicilio correcto, entrega al usuario de manera personal la notificación de adeudo, en caso de no encontrar a la persona o que la diligencia se atienda por un menor, dejará citatorio de espera para el día siguiente, dejando asentado los hechos y particularidades para hacer válido el documento y dar fe de la visita.
5		Se genera nueva visita al día siguiente a entregar al usuario de manera personal la notificación de adeudo, en caso de no encontrar a la persona se notificará con la persona que atienda la diligencia y si este fuera visiblemente menor de edad, se dejará fijado el documento, asentando los hechos y particularidades en ambos casos, para hacer valido el documento y dar fe de la visita.
6	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe las notificaciones y se ubicará en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su

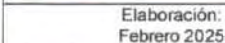
7		representante legal, se procede a dejar la notificación de adeudo; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejará fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos. Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la notificación, en caso de no estar presente la o el usuario o su representante legal, la notificación se dejará con la persona que atienda la diligencia o se fijará por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
8	Usuario(a)	Se presenta en el Departamento, con la finalidad de dar finiquito a su crédito fiscal. En caso de no presentarse dentro de los primeros 15 días hábiles y no haber interpuesto juicio administrativo o recurso de inconformidad, se da inicio al PAE.
9	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Con base en la documentación recibida realizará los ajustes que a derecho den lugar, debiendo integrar las pruebas en el expediente de la o el usuario.
10	Usuario(a)	Pago total o en parcialidades de su crédito fiscal.
11	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Revisa cada una de las cuentas, en caso de no existir respuesta por la o el usuario para liquidar el crédito fiscal, se encargará de generar los avisos de restricción para ser entregados a las y los notificadores.
12	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe los avisos de restricción y se ubica en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su representante legal, se procede a dejar el aviso de restricción; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio previo con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejará fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos.
13	Notificador(a) Ejecutor(a)	Regresa al día siguiente hábil en la hora establecida para realizar la entrega del aviso de restricción, en caso de no estar presente la o el usuario o su representante legal, el aviso se deja con la persona que atienda la diligencia o se fija por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
14	Usuario(a)	Podrá efectuar el pago total o en parcialidades de su crédito fiscal.
15	Titular del Departamento de Alto Consumo	Revisa cada una de las cuentas, En caso de no existir respuesta por la o el usuario para liquidar el crédito fiscal, se encargará de generar las órdenes de restricción para ser entregados a las y los notificadores.

	(Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	
16	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe las ordenes de restricción y se ubicara en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su representante legal, se procede a realizar la restricción del suministro de agua hasta un 75%; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejará fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos.
17	Notificador(a) Ejecutor(a)	Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la entrega del aviso de restricción, en caso de no estar presente la o el usuario o su representante legal, se procede a realizar la restricción del suministro de agua hasta un 75% con la persona que atienda la diligencia o se fija por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
18	Notificador(a) Ejecutor(a)	En caso de que el crédito quede firme y no se haya realizado el pago del crédito fiscal para usuarios de tipo no doméstico, la o el notificador ejecutor señala los bienes embargables que tenga el deudor; realizará el acta de embargo y el acta circunstanciada del mismo.
19	Notificador(a) Ejecutor(a)	La o el inspector notificador llevará e informará el control de los bienes embargados, así como del avalúo y la convocatoria para el remate de bienes.
20	Usuario(a)	Una vez que se haya realizado el acta de adjudicación de bienes embargados y procederá al pago del crédito fiscal.

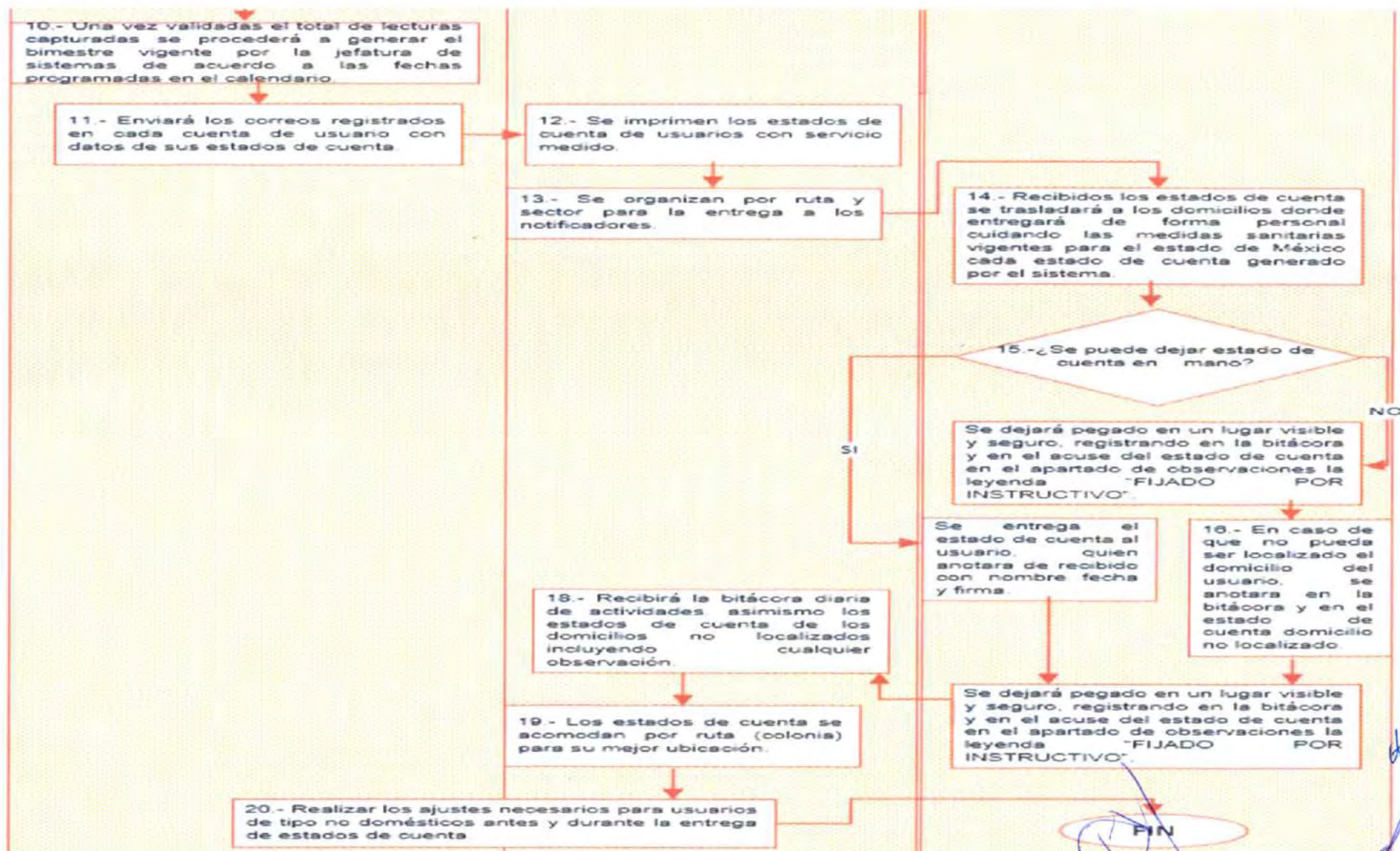



4.9. DIAGRAMACIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

4.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Notificación de adeudo.



No.	Descripción
1	Colocar fecha de emisión de formato.
2	Folio asignado del formato.
3	Registrar número de cuenta y contrato.
4	Indicar nombre, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal del inmueble en cuestión.
5	Indicar domicilio, así como especificar colonia del predio al cual se notificará.
6	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
7	Indicar que bimestres que no han sido cubiertos con respecto al pago de los servicios prestados.
8	Especificar el adeudo con el que cuenta la o el usuario.
9	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
10	Colocar el sello oficial de la Gerencia Comercial.
11	Nombre y firma del notificador ejecutor que se presentó al predio.
12	Nombre y firma del usuario que recibe.
13	Colocar hora y fecha en que se está llevando a cabo la notificación.
14	Colocar alguna observación con la que cuente el notificador ejecutor, así como poner número de medidor y lectura.

Citatorio.



CITATORIO

FOLIO **1**

1. Registrar número de folio consecutivo.

2. Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.

3. Anotar domicilio.

4. Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.

5. Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.

6. Colocar su cargo.

7. Mencionar el nombre de la persona que atiende la diligencia.

8. Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.

9. Registrar la forma en cómo se está identificando y como acredita su personalidad.

10. Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.

11. Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.

12. Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.

13. Especificar que se pretende notificar.

14. Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector.

15. Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
3	Anotar domicilio.
4	Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
5	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Colocar su cargo.
7	Mencionar el nombre de la persona que atiende la diligencia.
8	Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.
9	Registrar la forma en cómo se está identificando y como acredita su personalidad.
10	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
11	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
12	Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.
13	Especificar que se pretende notificar.
14	Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector
15	Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.




 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 48 de 182
--	---	---

Acta Circunstanciada



El formulario es un documento de la Gerencia Comercial del APAST Tultitlán, titulado 'ACTA CIRCUNSTANCIADA'. Contiene varias secciones para registrar datos de una diligencia, con los números de folio correspondientes circulados en rojo:

- Folio 1:** Encabezado con el logo de APAST Tultitlán.
- Folio 2:** Datos de identificación del notificador y del inmueble.
- Folio 3:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 4:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 5:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 6:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 7:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 8:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 9:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 10:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 11:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 12:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 13:** Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia.
- Folio 14:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 15:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 16:** Datos de identificación del inmueble.
- Folio 17:** Datos de identificación del inmueble.

Formato que deberá llenarse junto con el inciso anterior, por subsecuente deben de coincidir los datos tomados en el citatorio.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, executor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, executor y/o inspector.
6	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
7	Anotar los nombres de las personas que actuaran como testigos de asistencia.
8	Anotar con que se identifican
9	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia.
10	En su caso registrar nombre de la empresa.
11	Anotar con que se identifica.
12	Señalar características del inmueble.
13	Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
14	Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.
15	Anotar nombre y firma del notificador, executor y/o inspector.
16	Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.
17	Anotar nombre y firma de los testigos de asistencia.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 49 de 182

Orden de embargo



Formulario de Orden de embargo. Incluye el logo de APAST y campos para: NOMBRE DEL USUARIO, DIRECCIÓN, TELÉFONO, y otros datos personales y de contacto.

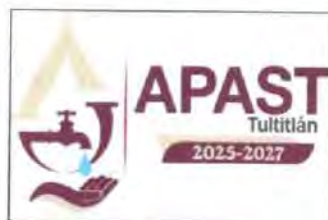


Formulario de Orden de embargo. Incluye una tabla para registrar los adeudos y campos para la firma y el sello.

No.	Descripción
1	Colocar fecha de emisión de formato.
2	Folio asignado del formato.
3	Registrar número de cuenta y contrato.
4	Indicar nombre del Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal del inmueble en cuestión.
5	Especificar domicilio y colonia del predio al cual se notificará.
6	Folio asignado del formato.
7	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
8	Indicar el importe de la determinación del crédito fiscal.
9	Especificar los bimestres de adeudo.
10	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
11	Indicar el importe de adeudo, desglosado por servicio y accesorios, fundado y motivado.
12	Indicar el importe total de adeudo por el crédito fiscal determinado.
13	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
14	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
15	Colocar el sello oficial de la Gerencia Comercial



Firma manuscrita en azul.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 50 de 182

Acta de embargo



- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1 | Colocar fecha de emisión de formato. |
| 2 | Folio asignado del formato. |
| 3 | Registrar número de cuenta y contrato. |
| 4 | Indicar nombre del Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal del inmueble en cuestión. |
| 5 | Especificar domicilio y colonia del predio al cual se notificará. |
| 6 | Indicar hora, minutos, mes y año de inicio. |
| 7 | Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector. |
| 8 | Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector. |
| 9 | Anotar nombre, parentesco y forma de identificación de la persona que atiende la diligencia. |
| 10 | Anotar fecha y número de notificación de adeudo de previa. |
| 11 | Anotar lo que desee manifestar la o el usuario en el acto. |
| 12 | Anotar a quien se nombre como testigos de asistencia. |
| 13 | Indicar si la o el usuario desea o no señalar bienes. |
| 14 | Indicar y describir los bienes a embargar. |
| 15 | Nombrar y anotar al depositario de los bienes embargados. |
| 16 | Indicar el domicilio en el cual quedaran resguardados los bienes embargados. |
| 17 | Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia. |
| 18 | Nombre y firma de quien atendió la diligencia. |
| 19 | Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector. |
| 20 | Nombre y firma de los testigos de asistencia. |
| 21 | Nombre y firma de depositario designado |

 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	--	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 51 de 182

5. PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA EN PIPA A CONSUMIDORES.

5.1. OBJETIVO:

Regular la distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán, mediante la emisión y autorización de los permisos correspondientes previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento, en apego a lo dispuesto en la Norma Técnica Estatal NTE-001-CTAEM-APP-2016.

ALCANCE:

Normar e inducir a los prestadores de los servicios de agua en pipa del municipio de Tultitlán a obtener el permiso de distribución y evaluación técnica de impacto en materia de distribución de agua, evitando en lo posible riesgos de salud de la población usuaria de dichos servicios.

5.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Norma Técnica Estatal NTE-001-CTAEM-APP-2016.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

5.3. RESPONSABILIDADES:

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- Atiende al interesado acreditado y entrega el formato denominado "**Solicitud del Permiso de Distribución de Agua en carro tanque (pipa) a Consumidores**", explicando los requisitos y tiempos de respuesta;
- Recibe solicitud con requisitos, revisa y valida;
- Elabora oficio para firma del Gerente Comercial solicitando al titular de la Gerencia de Operación y Construcción (GOyC) realice la inspección física de la Unidad Vehicular y Cisterna, así como emita el dictamen técnico correspondiente;

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 52 de 182

Personal Adscrito a la Gerencia de Operación y Construcción (GOyC):

- Recibe oficio de la GC solicitando revisión física de la Unidad Vehicular y Cisterna, procede a la revisión, elabora dictamen técnico y mediante oficio da contestación a la GC.
- **Gerencia Comercial y/o Personal Adscrito a la Gerencia:**
- Recibe oficio y dictamen técnico de la (GOyC), procede a elaborar permiso y registro de la descarga, así como envía estos a la DG para su autorización;

Dirección General:

- Recibe y autoriza el permiso y lo remite a la GC; y

Gerencia Comercial y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- Recibe y elabora orden de pago, misma que entrega al acreditado para que entere en cajas los derechos correspondientes;
- El interesado acreditado, realiza el pago de contribuciones y entrega copia del recibo de pago a la GC;
- La GC recibe copia del pago de derechos, entrega el permiso de distribución de agua en carro tanque o pipa a consumidores al Interesado Acreditado y escanea el expediente resguardando este y el documental;

5.4. DEFINICIONES:

Permiso de Distribución de agua en pipa: Es el documento que permite distribuir en el municipio de Tultitlán agua en pipa a consumidores, cumpliendo con las disposiciones de ley y su reglamento, en apego a la Norma Estatal Técnica NTE-001-CTAEM-APP-2016;

Dictamen técnico: es el documento técnico que emite la GOyC, constatando la revisión documental y física de la Unidad Vehicular y del Tanque o Cisterna de la Pipa, con el cual se suministra el agua a consumidores cumpliendo los requisitos que establece la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento, en apego a la Norma Estatal Técnica NTE-001-CTAEM-APP-2016;

Orden de pago: formato que determina la cuenta, concepto de contribuciones y el monto a pagar;

Pago de contribuciones: es el ingreso económico en caja, producto del servicio que presta APAST.

Pipa: Camión cisterna que transporta, suministra y distribuye agua potable o tratada;



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 53 de 182

5.5. INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema de cobro)
- Formato, que se genera del sistema de cobro, (comprobante de solicitud de permisos y registro de agua residual).
- Bitácora de actividades.
- Formato de inspecciones

5.6. RESULTADOS:

- Regular la distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán mediante la emisión y autorización de los permisos correspondientes, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley y su reglamento, en apego a lo dispuesto en la Norma Técnica Estatal NTE-001-CTAEM-APP-2016.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

Gerencia de Operación y Construcción (GOyC): al emitir el dictamen técnico producto de la revisión documental y física de la Unidad Vehicular y del Tanque o Cisterna, constatando que cumplen con los requisitos que establece la Ley y su Reglamento para distribuir agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán, Estado de México;

Gerencia de Administración y Finanzas: al enterar las contribuciones, la o el usuario, por el permiso de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán, incrementando la recaudación de ingresos públicos;

Tecnología de Información y Comunicación: al crear el módulo para procesar los permisos de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán y realizar los registros en el sistema de cobro del APAST de estos permisos en el padrón general de usuarios, controlando así los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados;

5.7. POLÍTICAS:

- El trámite de solicitudes de los permisos de distribución de agua en pipa a consumidores será en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas;
- El trámite de solicitudes de los permisos de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos establecidos por la Ley y su Reglamento;
- Todo permiso de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán debe establecer que debe mantener en condiciones de operación e identidad la Unidad Vehicular y salubres el tanque cisterna contando con el permiso vigente de la COFEPRIS;
- Ningún permiso de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán debe extenderse a manos del interesado acreditado si no existe el cumplimiento de los requisitos previstos por Ley y su Reglamento y el pago de contribuciones correspondiente;

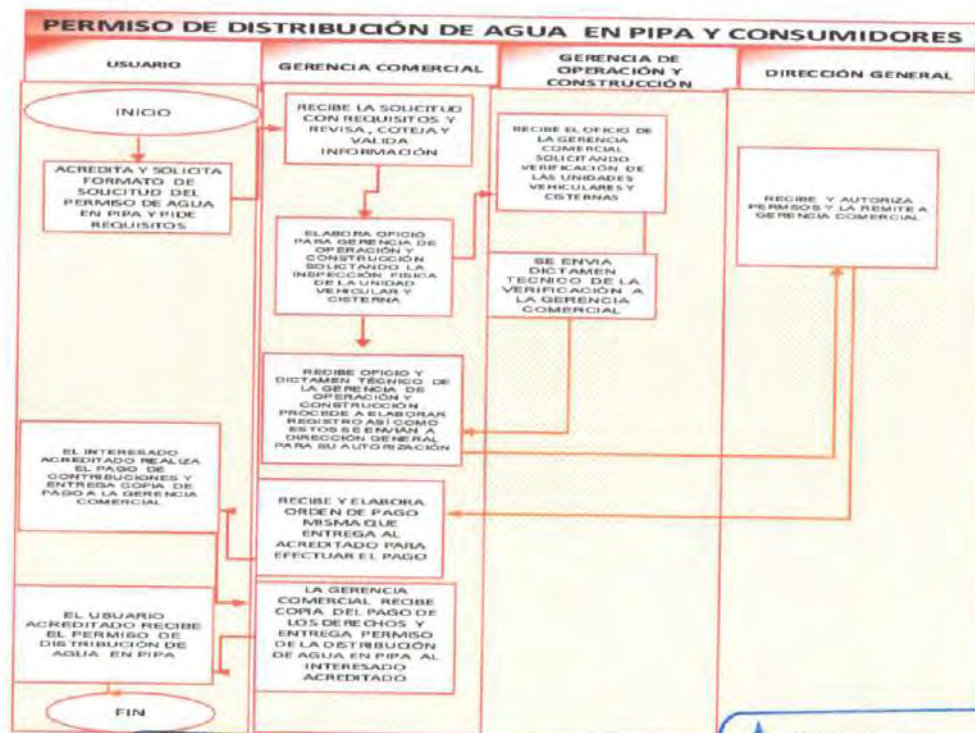
	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 54 de 182

5.8. DESARROLLO

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Gerencia Comercial.	Realizan entrega de documentación al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos para ser integrada en los expedientes físicos de usuarios (domestico, comercial e industrial).
2	Personal del Departamento	Realiza recepción de documentación. Sí, los documentos cumplen con los requisitos, se turna al auxiliar administrativo y/o personal sindicalizado uno Si no, se regresan a la Unidad Administrativa correspondiente.
3	Personal Adscrito al Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Realiza la separación y clasificación de la documentación de acuerdo a la letra Inicial de cada colonia.
4	Personal Adscrito al Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Realiza la separación de la documentación de acuerdo a la colonia correspondiente
5	Auxiliar administrativo UNO y/o Personal Adscrito al Departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Se procede al acomodo de los documentos de acuerdo al Número de Contrato
6	Auxiliar administrativo UNO y/o Personal Adscrito al Departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Realiza la integración de los documentos a los expedientes correspondientes y acomoda en el lugar asignado.



5.9. DIAGRAMACION:



 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	--	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 56 de 182

6. PERMISO Y REGISTRO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL.

6.1. OBJETIVO:

Prevenir y controlar mediante el permiso y registro de las descargas de aguas residuales de uso no doméstico, las aguas descargadas a los sistemas de alcantarillado municipal, con el fin de que no se rebasen los límites permisibles establecidos en la NOM-003-SEMARNAT-1997.

ALCANCE:

Regular que las descargas de aguas residuales de uso no doméstico, que se clasifican con niveles moderados a altos de contaminantes, no rebasen los límites permisibles establecidos en la norma oficial NOM-003-SEMARNAT-1997, previniendo daños a la infraestructura municipal y a los ecosistemas.

6.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley General Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Reglamento del Libro Segundo del Código para la Biodiversidad del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 57 de 182

6.3. RESPONSABILIDADES:

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- La o el usuario, se presente con el Auxiliar Administrativo solicitando el formato denominado "Solicitud del Permiso de Descarga de Agua Residual" y este le entrega al usuario acreditado dicho formato explicando los requisitos; y una vez que la o el usuario requisita la solicitud lo entrega al Auxiliar Administrativo para revisión, cotejo y validación;
- Elabora oficio para firma del Gerente Comercial para solicitar al titular de la Gerencia de Operación y Construcción (GOyC) realice la inspección física de la descarga y emita el dictamen técnico correspondiente;

Personal Adscrito a la Gerencia de Operación y Construcción (GOyC):

- Recibe oficio de la GC solicitando revisión física de la descarga de agua residual, procede a la revisión, elabora dictamen técnico y mediante oficio da contestación a la GC.

Gerencia Comercial y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- Recibe oficio y dictamen técnico de la (GOyC), procede a elaborar permiso y registro de la descarga y envía estos a la DG para su autorización;

Dirección General:

- Recibe y autoriza el permiso y lo remite a la GC; y

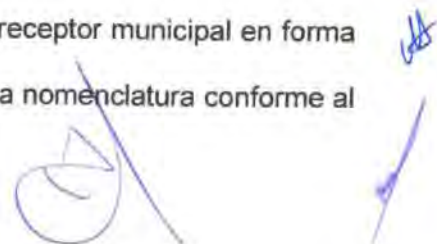
Gerencia Comercial y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- Recibe y elabora órdenes de pago, mismas que entrega al acreditado para que entere en cajas las contribuciones correspondientes;
- La o el Usuario o acreditado, realiza el pago de contribuciones y entrega copia del recibo de pago a la GC;
- La GC una vez recibido copia del pago de contribuciones, entrega el permiso y registro correspondientes y envía el permiso para su autorización;

6.4. DEFINICIONES:

Descarga de Agua Residual: Acción de verter, infiltrar, depositar o inyectar aguas residuales a un cuerpo receptor municipal en forma continua, intermitente o fortuita;

Registro de Descarga de Agua Residual: Es el registro que se hace en el sistema de cobro, otorgando una nomenclatura conforme al padrón general de usuarios del APAST;



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 58 de 182

Permiso de Descarga de Agua Residual: Es el documento que permite descargar aguas residuales de uso no doméstico que no rebasan los límites máximos permisibles que establece la norma NOM-003-SEMARNAT-1997;

Dictamen técnico: es el documento técnico que emite la GOyC, constatando la revisión física de la descarga de agua residual que no rebasa los límites máximos permisibles que establece la norma técnica NOM-003-SEMARNAT-1997, conforme el estudio de laboratorio correspondiente;

Límites permisibles: son los parámetros o medidas de contaminantes máximos que establece la norma oficial NOM-003-SEMARNAT-1997, los cuales no deben rebasar ninguna descarga de agua residual a los sistemas de drenaje municipal;

Orden de pago: formato que determina la cuenta, concepto de contribuciones y el monto a pagar;

Pago de contribuciones: es el ingreso económico en caja producto del servicio que se presta;

6.5. INSUMOS:

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema de cobro.)
- Formato, que se genera del sistema de cobro, (comprobante de solicitud de permisos y registro de agua residual).
- Bitácora de actividades.
- Formato de inspecciones

6.6. RESULTADOS:

- Regular las descargas de aguas residuales de uso no domésticos que se vierten a los sistemas de drenaje municipal, previniendo daños a la infraestructura y el cuidado de los ecosistemas;

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

Gerencia de Operación y Construcción (GOyC): al emitir el dictamen técnico producto de la revisión física de la descarga de agua residual, constatando que la descarga no rebasa los parámetros establecidos en la norma oficial NOM-003-SEMARNAT-1997;

Gerencia de Administración y Finanzas: al enterar las contribuciones la o el usuario por el permiso y registro de la descarga de agua residual, impactando en la recaudación de ingresos públicos;

Tecnologías de la Información y Comunicación: al crear el módulo para procesar los permisos y registros de descargas de aguas residuales en el sistema de cobro del APAST, controlando los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados;

6.7. POLÍTICAS:

- El trámite de solicitudes de los permisos y registros de descargas será en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas;
- El trámite de solicitudes de los permisos y registros de descargas de aguas residuales se realizarán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos establecidos;

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 59 de 182

- Todo permiso y registro debe confirmarse con el estudio de laboratorio acreditado y con el dictamen técnico que para tal efecto emita la GOyC;
- El permiso y registro de la descarga de agua residual, corresponde a una nomenclatura derivada del padrón general de usuarios del sistema de cobro;
- Ningún permiso y registro debe extenderse al interesado acreditado, si no existe el pago de contribuciones correspondiente:

6.8. DESARROLLO:

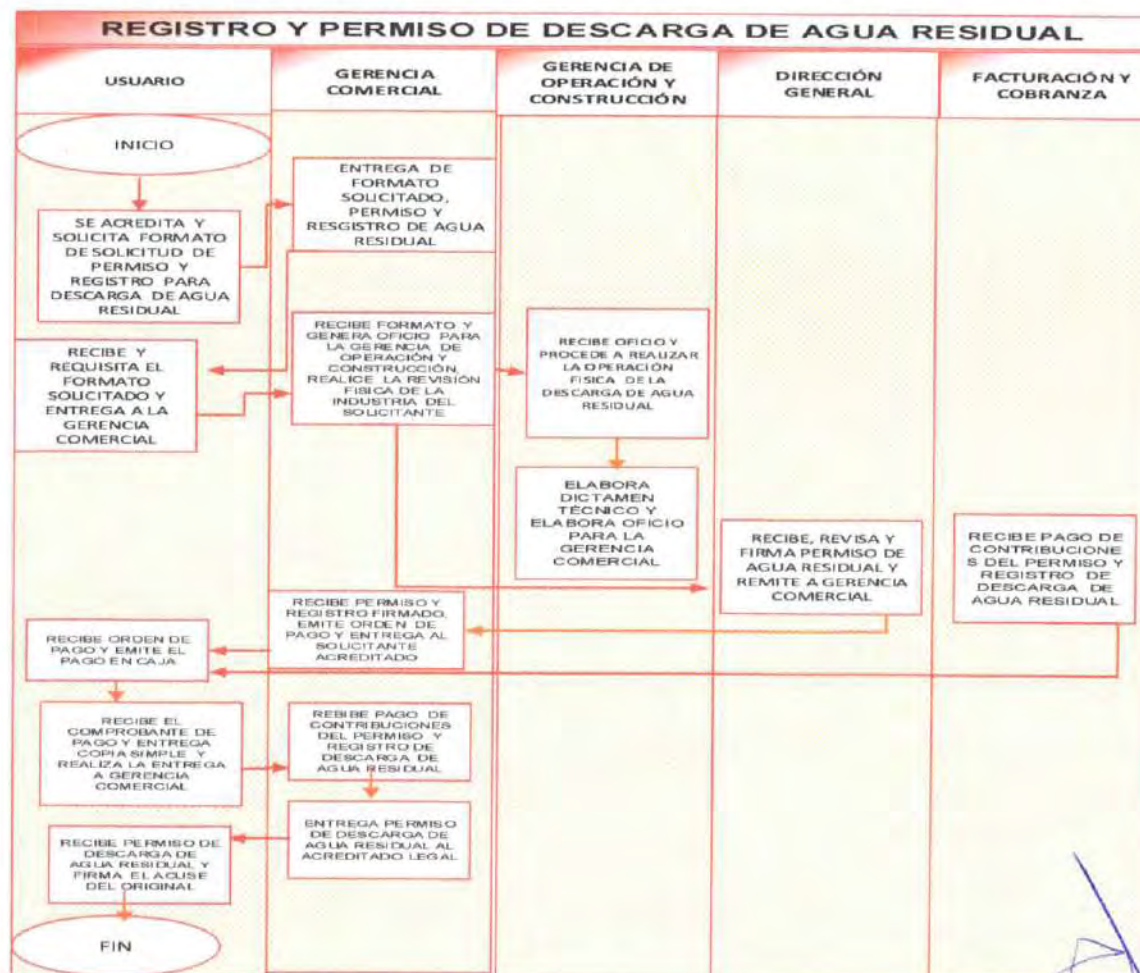
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Acude a la Gerencia Comercial a solicitar formato de "SOLICITUD DE REGISTRO Y PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES".
2	Gerencia Comercial	Recibe al usuario, revisa acreditación y entrega Formato de Solicitud para su llenado y complemento con requisitos solicitados.
3	Usuario	Recibe Formato, revisa, adjunta documentación legal y entrega a Gerencia Comercial.
4	Gerencia Comercial	Recibe Formato de Solicitud con documentación anexa; genera oficio que envía a la Gerencia de Operación y construcción, a fin de que realice Inspección Física de los servicios con que cuenta el inmueble y determine que sus descargas de aguas residuales no rebasan los límites máximos permisibles de contaminación o que se encuentren dentro de la NOM.
5	Gerencia de Operación y Construcción	Recibe oficio y acude a la negociación del usuario a realizar verificación física de la o las descargas de aguas residuales existentes, que deben de cumplir con los límites de contaminación que indica la NOM. Elabora Dictamen Técnico de la inspección y por oficio la remite a la Gerencia Comercial.
6	Gerencia Comercial	Recibe de la Gerencia de Operación y Construcción el Dictamen Técnico; verifica que la descarga cumpla con los parámetros de contaminación que indica la NOM, y elabora liquidación para el pago del Permiso. Entrega Orden de Pago que entrega al usuario.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 60 de 182

7	Usuario	Recibe Orden de Pago y acude al área de Facturación y Cobranza a realizar el pago. Entrega copia de recibo a la Gerencia Comercial
8	Gerencia Comercial	Recibe copia de pago de Permiso y elabora Permiso de Descarga de Aguas Residuales e integra expediente que envía a la Dirección General para autorización y firma
9	Dirección General	Recibe expediente del usuario con Permiso de Descarga, lo autoriza, lo firma y regresa a Gerencia Comercial para conclusión de trámite.
10	Gerencia Comercial	Recibe expediente con Permiso autorizado y firmado; en la cuenta del usuario anota datos de la expedición del Permiso, y procede a su entrega al usuario.
11	Usuario	Recibe Permiso de Descarga con vigencia durante el año fiscal en que fue expedido; firma de recibido y en los meses de enero, febrero o marzo del año fiscal correspondiente, gestiona la renovación del permiso.
FIN		




6.9. DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

6.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Escrito por medio del cual se haga entrega de los documentos para ser integrados al expediente correspondiente.

		PROCEDIMIENTO	
	1	1	Solicitud de trámite para descarga de agua residual
2	2	2	Datos generales
3	3	3	Domicilio físico de la empresa
4	4	4	Características generales de la empresa
5	5	5	Producción
6	6	6	Abastecimiento y depuración del agua
7	7	7	Generación de aguas residuales
8	8	8	Sistema de tratamiento y <u>pre-tratamiento</u>
9	9	9	Reúso de aguas tratadas
10	10	10	Nombre y firma del propietario o representante legal

 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	---	---

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 63 de 182
--	---	---

7. Tarifas Diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

7.1. OBJETIVO:

Determinar tarifas diferentes a las que establece el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que correspondan a las características o circunstancias técnicas, operativas y financieras del municipio de Tultitlán, que incidan en mejorar la calidad y cantidad de la prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población usuaria.

ALCANCE:

Establecer tarifas distintas a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que atiendan a los costos de prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado y saneamiento, cumpliendo con las disposiciones legales y metodológicas aplicables, que avale la Comisión Técnica del Agua de la Comisión del Agua del Estado de México y la Legislatura del Estado de México.

7.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Art. 115, fracciones I, Párrafos Primero y Segundo y III)
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. (Art. 128 fracciones II, XII y XIV)
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. (Artículos 4 fracción V, 37, 38 y 40 fracción I)
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. (Artículos 1, 2, 3, 31 fracciones XXXIX y XLVI, 89 125 fracción I)
- Código Financiero del Estado de México y Municipios (Artículos 8, 10, 11, 16 y 139).
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

7.3. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial:

- Previo a la propuesta tarifaria, elabora con el apoyo de las distintas áreas de trabajo del APAST, un estudio de costos de la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el municipio de Tultitlán, determinando en dicho estudio la eficiencia comercial, física y global del APAST, que son base para justificar la propuesta;

 Elaboración Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 64 de 182
---	--	---

- Estudio y propuesta que son periódicamente revisados, evaluados y validados por la Comisión Técnica del Agua del Estado de México, quien es la instancia de enlace con la Legislatura del Estado de México, para llevar en el mes de noviembre de cada año, la propuesta general de los municipios y organismos de la entidad, que por sus características o circunstancias técnicas, operativas y financieras que inciden en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, deciden establecer tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- Máximo el 15 de octubre de cada año, una vez validado el estudio y la propuesta por parte de la Comisión Técnica del Agua del Estado de México, envía ésta al Director General para que en su carácter de Secretario Técnico del Consejo Directivo, integre en el orden del día, de la próxima sesión de consejo, el punto relativo con dicha propuesta y determine, en su caso, su aprobación correspondiente;
- Al obtener la publicación del Decreto correspondiente, en el periódico oficial la Gaceta del Gobierno del Estado de México, de las tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, actualiza el Sistema Comercial y procede al cobro de contribuciones conforme a las nuevas tarifas.

Comisión Técnica del Agua del Estado de México:

- Revisa y evalúa periódicamente el inicio, avances y resultados del estudio de costos directos que realizan los Municipios y Organismos Descentralizados Municipales, que manifiestan presentar la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, en razón de que conforme a sus características y condiciones de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento, no alcanzan los recursos que obtienen para sufragar los costos operativos y se encuentran en déficit financiero.
- En el mes de octubre revisa, evalúa y otorga el visto bueno de la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que proponen cada municipio y organismo operador en el Estado de México.
- En el mes de noviembre y máximo el día 15, en coordinación con la Legislatura del Estado de México, recibe, revisa y acepta la iniciativa de Decreto presentada por cada municipio y organismo operador, relativa con la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Dirección General:

- Recibe la propuesta de tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios del APAST y en su calidad de Secretario del Consejo, lo integra en el orden del día de la próxima sesión de Consejo Directivo;
- Convoca a sesión ordinaria o extraordinaria de trabajo a los integrantes del Consejo Directivo;
- En la sesión de trabajo, previa autorización para hacer uso de la palabra, presenta la propuesta, expone los motivos y el marco legal; analizado y discutido el punto, somete a votación la propuesta y levanta el sentido de la votación, previa instrucción de la o el Presidente Municipal y Presidente del Consejo Directivo;
- Aprobado el punto y los demás del orden del día, levanta el acta de la sesión de trabajo; y dada la instrucción, solicita por oficio a la Secretaría del Ayuntamiento que el punto de acuerdo del Consejo Directivo sea integrado en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, para su análisis, discusión y en su caso, autorización; aprobado el punto de la propuesta de tarifas, solicita a la Secretaría del Ayuntamiento la certificación del punto de acuerdo y una vez obtenida ésta, elabora oficio recabando firma del Titular del Ejecutivo Municipal para hacer entrega a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre de cada año, de la propuesta de tarifas

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 65 de 182

diferentes a las que establece el Código Financiero del Estado de México y Municipios;

Consejo Directivo:

- En sesión de trabajo, analiza, discute y aprueba la propuesta de tarifas diferentes a las a las que establece el Código Financiero del Estado de México y Municipios, e instruye al Director General en su carácter de Secretario del Consejo para que solicite a la Secretaría del Ayuntamiento integre en el orden del día de la próxima Sesión de Cabildo, el punto de acuerdo del Consejo Directivo, relativo con la propuesta tarifaria por los servicios de agua potable y drenaje.

La Secretaría del Ayuntamiento:

- Recibe la solicitud e instrucción de la o el Presidente Municipal, integra en el orden del día el punto de acuerdo del Consejo Directivo para la próxima Sesión de Cabildo, convoca a sesión y realizado el cabildo, levanta el acta correspondiente; y certifica el punto de acuerdo relativo con la propuesta de tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, el cual entrega al Director General del APAST;

El Ayuntamiento en sesión de cabildo:

- En sesión de cabildo desahoga el punto de acuerdo del Consejo Directivo del APAST, relativo con la propuesta tarifaria de los servicios que presta el Organismo de agua potable y drenaje, analiza, discute y aprueba la propuesta, e instruye se presente a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre de cada año;

La Legislatura del Estado de México:

- A través de la Comisión Legislativa correspondiente, recibe las propuestas de los municipios y organismos descentralizados municipales del Estado de México, analiza y establece determinantes que deben cumplir las tarifas diferentes que se proponen y turna el proyecto de Decreto para que se someta al pleno de la Legislatura.
- La Legislatura del Estado de México, en sesión abierta realiza el análisis, discusión y aprobación de las tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, de los municipios y organismos que realizaron las propuestas y emite la publicación del Decreto correspondiente en el periódico oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México.

7.4. DEFINICIONES:

Estudio: Estudio que se realiza anualmente por el Organismo determinando sus eficiencias: administrativa, comercial, física y global en la prestación de los servicios públicos de suministro de agua potable, drenaje y saneamiento a la población usuaria, que permite establecer tarifas diferentes a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios;

Propuesta: La propuesta anual de tarifas diferentes a las que establece el Código Financiero del Estado de México y Municipios, por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 66 de 182

Tarifas diferentes: Las que atienden a los costos de prestación de los servicios de agua potable y drenaje en el municipio de Tultitlán, conforme a las características o circunstancias técnicas, operativas y financieras del APAST;

Eficiencia comercial: Es una medida de la capacidad del organismo para generar ingresos y se calcula dividiendo el ingreso total recaudado entre el monto tal facturado en un periodo determinado; medida que le permite evaluar su rentabilidad y competitividad.

Eficiencia física: Es el porcentaje que se obtiene del volumen de agua que se factura contra el que se suministra a la red de distribución de agua potable; situación que permite determinar o estimar pérdidas por fugas, desperdicios u otros, así como la eficiencia de las redes primarias (redes generales) y secundarias (redes de distribución).

Eficiencia global: La capacidad de organización y eficiencia del Organismo prestador de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento para suministrar con las características adecuadas de cantidad, calidad y continuidad de los servicios, con niveles de eficiencia en la administración y recaudación de sus ingresos públicos y en el ejercicio del gasto, en apego a las disposiciones legales aplicables; que, en suma, redundan en la satisfacción de la población usuaria de dichos servicios;

Decreto: Acuerdo de la Legislatura del Estado de México, que se establece como una norma que tiene como objetivo regular el establecimiento de tarifas distintas a las contenidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios,

Publicación: A la publicación del Decreto por el que se dan a conocer las tarifas distintas a las contenidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, en el periódico oficial denominado "Gaceta del Gobierno" del Estado de México;

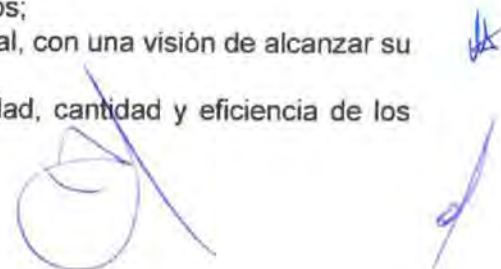
Comisión Técnica del Agua: Organismo público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, con autonomía técnica y de gestión, administrativa y presupuestal, cuyo objeto es regular y proponer los mecanismos de coordinación para la prestación de los servicios y el mejoramiento de la gestión integral del agua en beneficio de la población.

7.5. INSUMOS

- Información administrativa, comercial, financiera, operativa y técnica generada por el APAST por los servicios que presta.
- Software (Sistema de cobro.) y demás sistemas operativos informáticos.
- Estados Financieros y resultados de ingresos y gasto ejercido.
- Bitácoras de trabajo en los distintos ámbitos de trabajo del APAST.
- Equipos de cómputo.
- Recurso humano calificado.

7.6. RESULTADOS:

- Establecer las tarifas diferentes a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- La oportunidad de mantener o mejorar las eficiencias del APAST: administrativa, comercial, física y global, con una visión de alcanzar su autonomía administrativa, financiera y técnico operativa.
- Y en la medida de mejorar las eficiencias, obtener la satisfacción de la población usuaria por la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios públicos que proporciona.



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 67 de 182
--	---	---

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

Comisión Técnica del Agua: Al regular y proponer mecanismos de coordinación para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento del agua residual para su reúso en diferentes actividades económicas, sociales y procesos productivos y en el mejoramiento de la gestión integral del agua en beneficio de la población; y particularmente revisando y evaluando periódicamente al APAST, en la elaboración, integración y presentación del estudio previo y la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios;

Consejo Directivo: Al analizar, discutir y aprobar anualmente la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, determinando una política tarifaria que atiende a las características o circunstancias técnicas, operativas y financieras del municipio de Tultitlán, buscando mejorar la calidad y cantidad de la prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población.

Ayuntamiento : Al obtener la aprobación y publicación del Decreto para establecer tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, atendiendo a las características o circunstancias técnicas, operativas y financieras del APAST.

Tecnología de Información y Comunicación: Al integrar y establecer en el sistema de cobro, las tarifas diferentes a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, realizando la recaudación y facturación de ingresos públicos de conformidad con las disposiciones legales aplicables, por la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.

7.7. POLÍTICAS:

- Para establecer tarifas diferentes a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, es determinante la elaboración e integración del estudio tarifario, así como la revisión periódica y validación de la Comisión Técnica del Agua del Estado de México.
- La fecha máxima para presentar el estudio y propuesta de tarifas diferentes a la establecidas por el Código Financiero del Estado de México y Municipios, es el 15 de noviembre de cada año.
- La propuesta de tarifas diferentes a la establecidas por el Código Financiero del Estado de México y Municipios, se determinan con números o factores relativos con la Unidad de Medida y Actualización (UMA) vigente;
- Las tarifas que se propongan en ningún caso podrán ser inferiores a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y deberán atender a los costos directos que implique su prestación.
- El estudio y propuesta tarifaria se determinan con base en el Manual Metodológico aprobado en el marco del Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México.



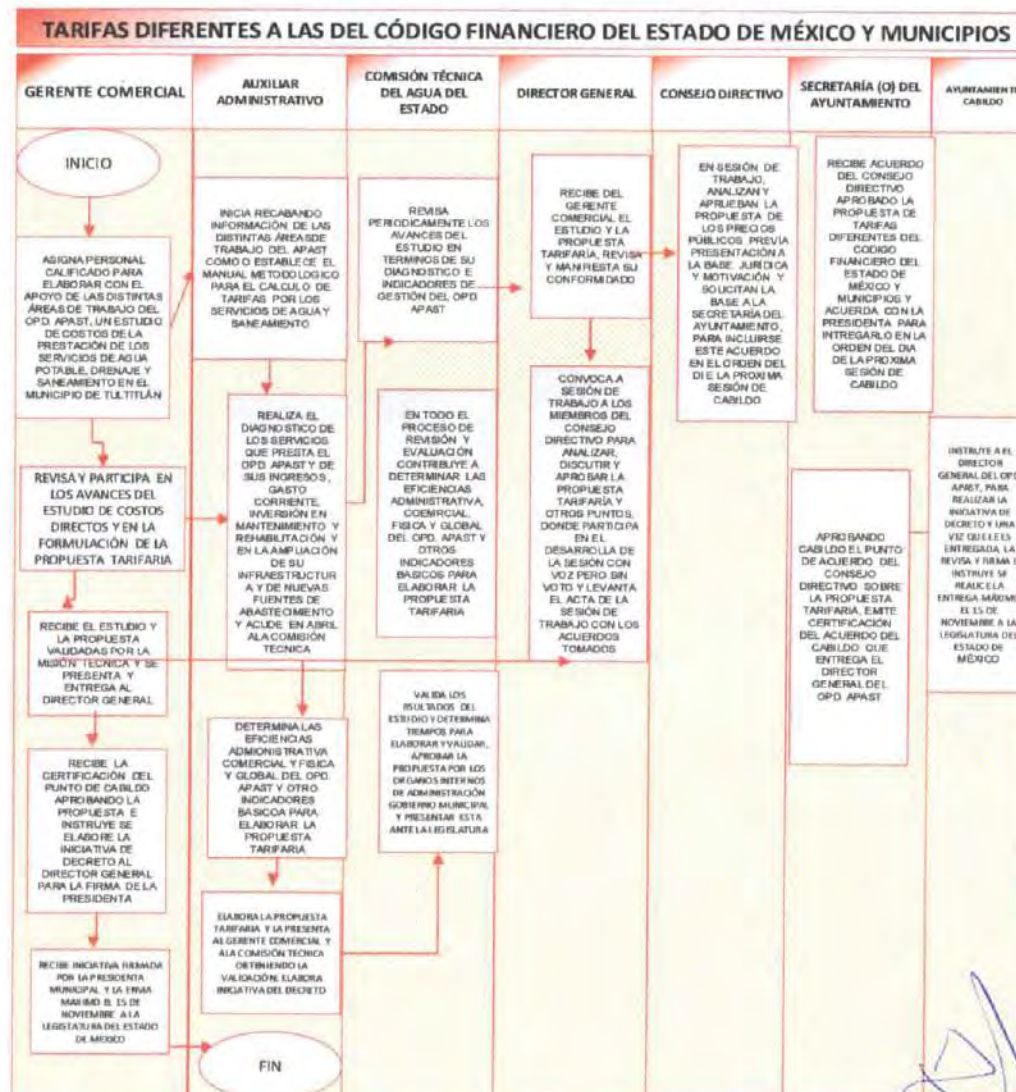
	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 68 de 182

7.8. DESARROLLO:

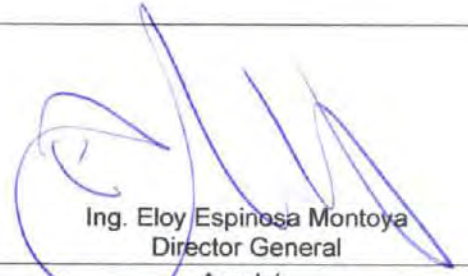
No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial:	Asigna personal calificado para elaborar con el apoyo de las distintas áreas de trabajo del APAST, un estudio de costos de la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el municipio de Tultitlán, determinando en dicho estudio la eficiencia comercial, física y global del APAST, que son base para justificar la propuesta. A finales del mes de octubre de cada año, obtiene del personal calificado asignado, el estudio de costos directos y la propuesta tarifaria debidamente validados por la Comisión Técnica del Agua del Estado de México. Presenta el estudio y la propuesta tarifaria al Director General y una vez aprobada la propuesta tarifaria por el Consejo Directivo y por el Ayuntamiento, instruye al personal calificado elabore la iniciativa de Decreto y una vez obtenida y revisada, la presenta al Director General. Verifica constantemente en la segunda quincena del mes de diciembre la publicación del Decreto en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México y una vez publicado dicho Decreto, instruye a las áreas de trabajo de la Gerencia Comercial, actualicen sus procedimientos administrativos inherentes con los servicios de agua potable y drenaje.
2	El personal calificado asignado	Recaba información de las distintas áreas de trabajo del Organismo e inicia el estudio con un diagnóstico de la situación administrativa, comercial, financiera, operativa y técnica con la que presta los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento el APAST. Acude periódicamente de marzo a septiembre de cada año, a las instalaciones de la Comisión Técnica del Agua del Estado de México, a presentar los avances del estudio de costos directos que implica la prestación de servicios. En el mes de octubre de cada año y después de obtener el visto bueno del estudio de costos directos de la Comisión Técnica del Agua del Estado de México, elabora y presenta la propuesta de tarifas para el ejercicio fiscal siguiente a la del estudio y después de atender las observaciones que al respecto se le hacen, obtiene el visto bueno de la Comisión Técnica del Agua del Estado de México de la propuesta tarifaria. Entrega al Gerente Comercial el estudio de costos directos y la propuesta tarifaria debidamente validados por la Comisión Técnica del Agua del Estado de México. Elabora, presenta y entrega al Gerente Comercial la propuesta de iniciativa de Decreto ante la Legislatura del Estado de México.
3	Comisión Técnica del Agua del Estado de México	Revisa y evalúa periódicamente el inicio, avances y resultados del estudio de costos directos que realizan los Municipios y Organismos Descentralizados Municipales, que manifiestan presentar la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y

		Municipios, en razón de que conforme a sus características y condiciones de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento, no alcanzan los recursos que obtienen para sufragar los costos operativos y se encuentran en déficit financiero. En el mes de octubre revisa, evalúa y otorga el visto bueno de la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que proponen cada municipio y organismo operador en el Estado de México. En el mes de noviembre y máximo el día 15, en coordinación con la Legislatura del Estado de México, recibe, revisa y acepta la propuesta de iniciativa de Decreto presentada por cada municipio y organismo operador, relativa a las tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
3	Director General	Recibe del Gerente Comercial el estudio y la propuesta tarifaria, revisa y manifiesta su conformidad. Como Secretario del Consejo Directivo del APAST, convoca a sesión de trabajo a los miembros del Consejo Directivo para analizar, discutir y aprobar la propuesta tarifaria y otros puntos, donde participa en el desarrollo de la sesión con voz, pero sin voto y levanta el acta de la sesión de trabajo con los acuerdos tomados. Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento incluya en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el punto de acuerdo del Consejo Directivo, relativo con la propuesta de tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Una vez aprobada la propuesta por el Ayuntamiento, solicita a la Secretaría del Ayuntamiento la certificación del acuerdo de cabildo. Instruye al Gerente Comercial elabore la Iniciativa de Decreto y una vez que obtiene tal documento lo rubrica y procede a recabar firma de la o el Presidente Municipal; y obtenida la firma en el documento, instruye la entrega de éste a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre.
4	Consejo Directivo	En sesión de trabajo analizan, discuten y aprueban la propuesta e instruyen al Secretario del Consejo, realice la solicitud al Secretario (a) del Ayuntamiento, para que integre en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el análisis, discusión y autorización del Acuerdo del Consejo Directivo sobre la propuesta de tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, aplicables al ejercicio fiscal siguiente.
5	El Secretario (a) del Ayuntamiento	Recibe solicitud y acuerda con la o el Presidente Municipal integrar en el orden del día de la próxima sesión de cabildo la propuesta tarifaria. Una vez analizada, discutida y aprobada la propuesta tarifaria en el cabildo, emite la certificación del punto de acuerdo y lo entrega al Director General del APAST,
6	Ayuntamiento:	En sesión de cabildo, analizan, discuten y aprueban la propuesta de precios públicos del APAST, para el ejercicio fiscal correspondiente y solicitan a la o el Presidente instruya se realice la iniciativa de Decreto para ser entregada a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre de cada año. Instruye a el Director General del APAST, para realizar la iniciativa de Decreto y una vez que le es entregada, la revisa y firma e instruye se realice la entrega máximo el 15 de noviembre a la Legislatura del Estado de México.

7.9. DIAGRAMACIÓN:



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 72 de 182
--	--	---

 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
 GERENCIA COMERCIAL	 GERENCIA COMERCIAL	 DIRECCIÓN GENERAL



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 73 de 182
--	---	---

8. Precios Públicos

8.1. OBJETIVO:

Establecer los conceptos de servicios que se determinan como precios públicos, los cuales son distintos a las contribuciones que prevé el Código Financiero del Estado de México y Municipios, determinados como productos o aprovechamientos en razón de que se generan por el ejercicio de sus actividades de servicios que derivan del derecho público y privado, mismos que son parte importante de los ingresos que obtienen los Organismos Públicos Descentralizados Prestadores de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México.

ALCANCE:

Precisar los conceptos de servicio clasificados como precios públicos y determinar cronológicamente su proceso de aprobación por parte del Consejo Directivo y autorización por parte del Ayuntamiento, cumpliendo con las disposiciones legales que les dan origen y regulan este tipo de ingresos, mismos que contribuyen a fortalecer la Hacienda Pública Municipal.

8.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Art. 115, fracciones I, Párrafos Primero y Segundo y III)
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. (Art. 128 fracciones II, XII y XIV)
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. (Artículos 4 fracción V, 37, 38 y 40)
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. (Artículos 1, 2, 3, 31 fracciones XXXIX y XLVI, 89 125 fracción I).
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. (Artículos 8, 10, 11, 16 y 139).
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.
- Periódico Oficial "Gaceta Municipal" del Gobierno de Tultitlán, México, número 004, de fecha 23 de enero de 2025, mediante la cual se publican los Precios Públicos para el ejercicio 2025.



 Elaboración Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 74 de 182
---	---	---

8.3. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial:

- En coordinación con la o el Gerente de Operación y Construcción, cada año, en los meses de noviembre y diciembre, elaboran la propuesta de conceptos calificados como precios públicos, los cuales, en lo general, se determinan con base a matrices de precios unitarios.
- Propuesta que se analiza y se determina con la o el Director General someterla para el análisis, discusión y aprobación del Consejo Directivo del Organismo; y después ser turnada para el análisis, discusión y autorización del Ayuntamiento; teniendo aplicación a partir de la publicación oficial correspondiente en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal".
- Instruir al personal de la Gerencia Comercial aplicar los distintos conceptos de precios públicos de cada ejercicio fiscal con base en la publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal".

Gerencia de Operación y Construcción:

- Con el apoyo de la Gerencia de Operación y Construcción, atiende la solicitud de la Gerencia Comercial de elaboración de las matrices de precios unitarios, respecto de los conceptos de servicios distintos a las contribuciones aplicados como productos o aprovechamientos, que derivan del derecho público o del derecho privado.
- Una vez elaborados las matrices de los conceptos de servicios distintos a las contribuciones, se envían a la Gerencia Comercial, dando respuesta a la solicitud presentada.

Dirección General:

- Recibe y analiza la propuesta con el apoyo de los Titulares de las Gerencias Comercial y de Operación y Construcción, los conceptos de servicios y los precios públicos a proponer con base en las matrices de precios unitarios.
- Una vez integrada la propuesta y considerando los puntos que se tengan en el orden del día para llevar a cabo la Sesión del Consejo Directivo del Organismo, procede en su carácter de Secretario de dicho Consejo, a convocar a los integrantes del mismo para analizar, discutir y aprobar los puntos correspondientes.
- Aprobados los asuntos del orden de día, emite como Director General la instrucción a las áreas de trabajo competentes para su aplicación y respecto al punto relativo con la aprobación de los precios públicos, solicita en su carácter de Secretario del Consejo al Secretario (a) del Ayuntamiento, considere integrar en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el análisis, discusión y autorización del Acuerdo del Consejo Directivo sobre los precios públicos, mismos que se deben aplicar, de acuerdo a cada ejercicio fiscal.

Consejo Directivo:

- En sesión de trabajo analizan, discuten y aprueban la propuesta de precios públicos e instruyen al Secretario del Consejo realice la solicitud al Secretario (a) del Ayuntamiento, para integrar en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el análisis, discusión y autorización, del Acuerdo del Consejo Directivo sobre dicha propuesta.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 75 de 182
--	---	---

El Secretario (a) del Ayuntamiento:

- El Secretario (a) del Ayuntamiento, recibe la solicitud y la acuerda con la o el Presidente Municipal y la integra en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, la propuesta de precios públicos, misma que es analizada, discutida y autorizada; y se instruye se realice la publicación oficial correspondiente en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal", para cumplir con lo dispuesto por ley.

Ayuntamiento;

- En sesión de cabildo, analizan, discuten y autorizan la propuesta de precios públicos del APAST, para el ejercicio fiscal correspondiente, e instruyen se realice su publicación correspondiente en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal", para cumplir con la disposición de ley.

8.4. DEFINICIONES:

Propuesta: La propuesta de precios públicos que debe someterse para su análisis, discusión y aprobación o autorización del Consejo Directivo y Ayuntamiento, respectivamente.

Precios públicos: Conceptos de servicios que presta el APAST que derivan del derecho público o privado, los cuales son distintos a las contribuciones que establece el Código Financiero del Estado de México y Municipios, aplicados fiscal y contablemente como productos.

Productos: Las contraprestaciones por los servicios que presta el Estado y los Municipios en sus actividades de derecho privado, así como por el uso, aprovechamiento y enajenación de sus bienes de dominio privado.

Matriz de precios unitarios: Instrumento de cálculo que permite la identificación de los precios unitarios de costos del producto o servicio.

Acuerdo de Consejo: Decisión de los integrantes del Consejo Directivo del APAST, sobre la propuesta de precios públicos tomada por unanimidad o mayoría relativa.

Acuerdo de Cabildo: Decisión de los integrantes del Ayuntamiento en funciones, sobre la propuesta de precios públicos del APAST tomada por unanimidad o mayoría relativa.

8.5. INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema de cobro)
- Formato, que se genera del sistema de cobro, (Orden de Pago, Recibo de Pago y Orden de Servicio).
- Bitácora de suministro de agua residual tratada.
- Matrices de precios unitarios.
- Expedientes.
- Padrón de usuarios.




 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 76 de 182
--	---	---

8.6. RESULTADOS:

- Establecer los conceptos de precios públicos que rigen cada año por servicios que presta el APAST no previstos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que derivan de los servicios de derecho público o privado.
- Incrementar los ingresos por servicios que proporciona el APAST, que fortalecen sus finanzas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC: Al prestar los servicios distintos a los derechos que prevé el Código Financiero del Estado de México y Municipios; y determinar sus costos de prestación mediante matrices de precios unitarios.

Gerencia de Administración y Finanzas: Al enterarse en cajas los ingresos que pagan los usuarios por los servicios no identificados como derechos, determinados fiscalmente como precios públicos y contablemente como productos.

Tecnología de Información y Comunicación: al crear el módulo para procesar los recibos de Ingreso o de pago de servicios, las órdenes de pago y de Servicio correspondientes en el sistema de cobro del APAST, controlando así los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios relativos con los precios públicos.

8.7. POLÍTICAS:

- Las solicitudes, pagos y atención de servicios distintos a los derechos, se realizan en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas;
- Las solicitudes de los servicios de suministro de agua residual tratada, se realizarán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos y el pago de contribuciones correspondientes;
- Las propuestas de servicios distintos a los conceptos de derechos, se someten para su aprobación y autorización del Consejo Directivo y del Ayuntamiento, respectivamente, una vez publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, mediante el cual se publica el decreto por el que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, en razón de que la base legal, se establece en el artículo cuarto transitorio de dicho Decreto.
- Toda determinación de precios públicos del APAST, se realiza conforme al presente procedimiento administrativo y éste por igual está ajustado a derecho, en términos de las disposiciones legales aplicables.



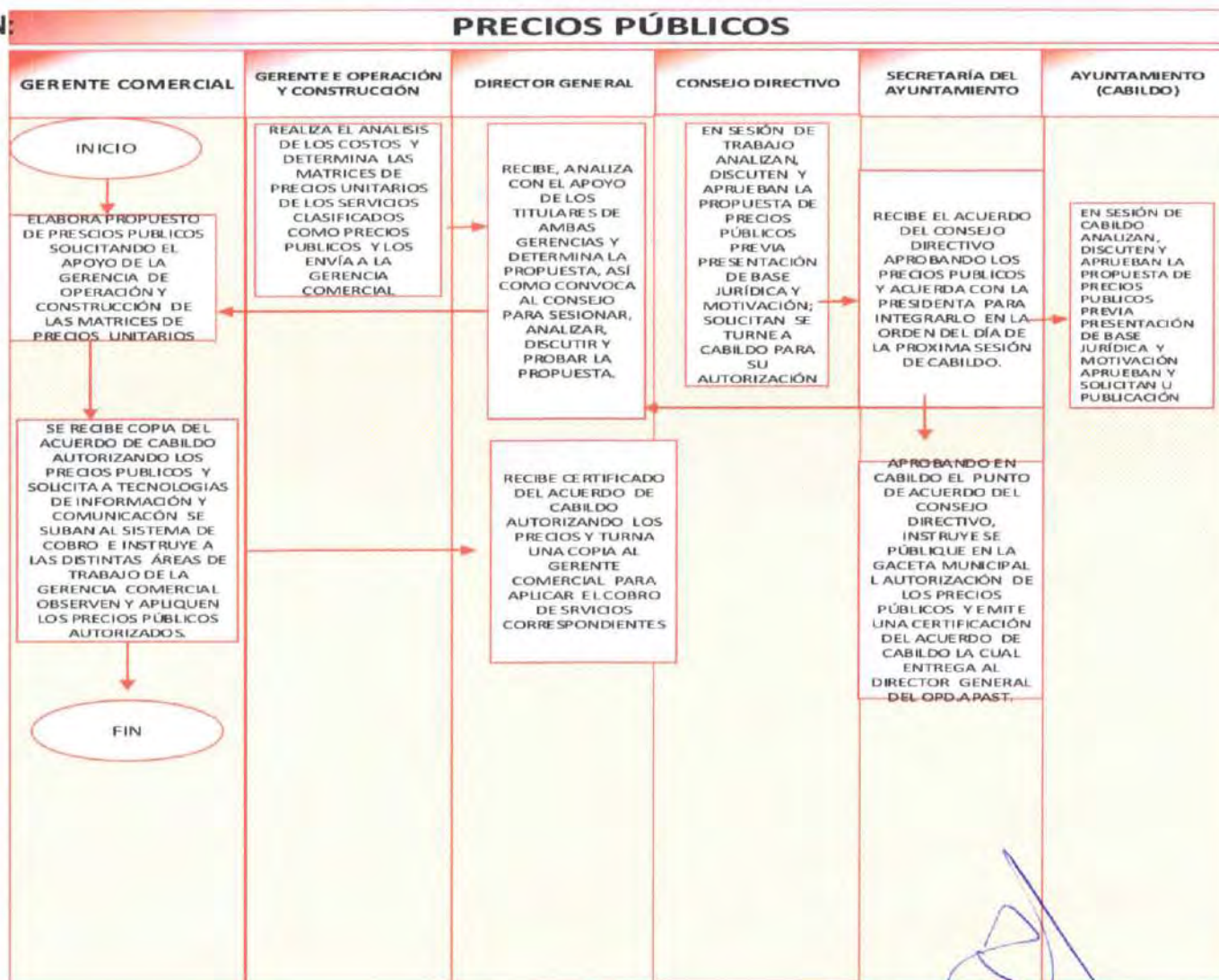

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 77 de 182

8.8. DESARROLLO:

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial:	Elabora la propuesta de los precios públicos en forma coordinada con el Gerente de Operación y Construcción, a fin de solicitarle y entregarle a éste las matrices de precios unitarios de los conceptos de servicios no considerados por el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
2	Gerente de Operación y Construcción	Apoyado con la Gerencia de Operación y Construcción, elabora las matrices de precios unitarios, de los conceptos de servicios distintos a los derechos aplicados como productos, mismos que envía a la Gerencia Comercial, dando respuesta a la solicitud presentada.
3	Director General	Recibe y analiza con el apoyo de los Titulares de las Gerencias Comercial y de Operación y Construcción, los conceptos de servicios y los precios públicos con base en las matrices de precios unitarios. Determinada la propuesta, convoca en su calidad de Secretario del Consejo Directivo a los integrantes de éste para sesionar y analizar, discutir y aprobar la propuesta. Aprobada ésta, solicita al Secretario (a) del Ayuntamiento, integre en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el análisis, discusión y autorización, del Acuerdo del Consejo sobre los precios públicos, y al ser autorizados, obtiene de la Secretaría del Ayuntamiento la certificación del punto de acuerdo, la cual remite a la Gerencia Comercial para aplicar los conceptos de precios públicos.
4	Consejo Directivo	En sesión de trabajo analizan, discuten y aprueban la propuesta de precios públicos e instruyen al Secretario del Consejo realice la solicitud al Secretario (a) del Ayuntamiento, para que integre en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, el análisis, discusión y autorización, del Acuerdo del Consejo Directivo sobre los precios públicos.
5	El Secretario (a) del Ayuntamiento	Recibe solicitud y acuerda con la o el Presidente Municipal y la integra en el orden del día de la próxima sesión de cabildo, la propuesta de precios públicos, misma que es analizada, discutida y autorizada; y se instruye se realice la publicación oficial en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal", para cumplir con lo dispuesto por ley.
6	Ayuntamiento:	En sesión de cabildo, analizan, discuten y autorizan la propuesta de precios públicos del APAST, para el ejercicio fiscal correspondiente, e instruyen se realice su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal", para cumplir con la disposición de ley.




8.9. DIAGRAMACIÓN:



 APAST Tultitlán 2025-2027	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	 TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 79 de 182

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

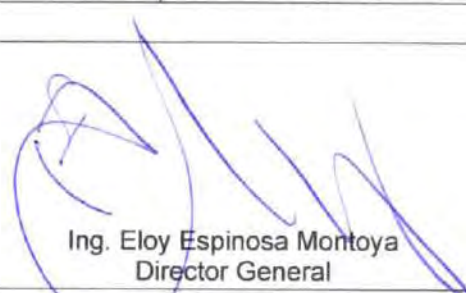
8.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Escrito por medio del cual se haga entrega de los documentos para ser integrados al expediente correspondiente.

 A ____ de ____ de 20____ Hoy de Oficio ____ Asunto: Solicitud para integrar en el Orden del Día de la próxima Sesión de Consejo Directivo un punto de acuerdo.																																															
C. DIRECTOR GENERAL DEL APAST Y SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO. P R E S E N T E.																																															
Con un respetuoso saludo y ejerciendo las atribuciones que establece el Artículo 50 fracciones I y II del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, se solicita respetuosamente integrar en el Orden del Día, de la próxima Sesión de Consejo Directivo, la propuesta de _____, con el fin de que sea analizada, discutida y en su caso aprobada; y por igual de resultar favorable, se solicite a la Secretaría del Ayuntamiento, tenga a bien integrar al punto de acuerdo del Consejo Directivo en el Orden del Día de la próxima sesión de cabildo, para que en pleno se analice, discuta y en su caso se autorice dicho punto y se instruya su publicación, correspondiente. Propuesta que realiza en favor a la siguiente:																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de servicio</th> <th>Diámetro de la tubería</th> <th>Factor en (UMA)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Por la restitución de tubería para uso doméstico</td><td>13mm</td><td></td></tr> <tr><td>Por la restitución de tubería para uso comercial y de servicios</td><td>13mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>19mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>38mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>51mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>75mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>100mm</td><td></td></tr> <tr><td>Por la restitución de tubería para uso industrial</td><td>13mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>19mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>25mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>38mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>51mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>75mm</td><td></td></tr> <tr><td></td><td>100mm</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Tipo de servicio	Diámetro de la tubería	Factor en (UMA)	Por la restitución de tubería para uso doméstico	13mm		Por la restitución de tubería para uso comercial y de servicios	13mm			19mm			38mm			51mm			75mm			100mm		Por la restitución de tubería para uso industrial	13mm			19mm			25mm			38mm			51mm			75mm			100mm			
Tipo de servicio	Diámetro de la tubería	Factor en (UMA)																																													
Por la restitución de tubería para uso doméstico	13mm																																														
Por la restitución de tubería para uso comercial y de servicios	13mm																																														
	19mm																																														
	38mm																																														
	51mm																																														
	75mm																																														
	100mm																																														
Por la restitución de tubería para uso industrial	13mm																																														
	19mm																																														
	25mm																																														
	38mm																																														
	51mm																																														
	75mm																																														
	100mm																																														
EXPOSICIÓN DE MOTIVOS: El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, tiene como objetivo general prestar con calidad y cantidad los servicios de suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, en un ambiente de mejora continua en materia administrativa, comercial, técnica y operativa, siempre en beneficio de la población usuaria. Para cumplir este objetivo requiere recaudar los recursos financieros suficientes que permitan solventar los gastos de administración, operación, mantenimiento, conservación y ampliación de la infraestructura hidráulica, así como con las obligaciones pago ante las instancias estatales y federales. Siendo fundamental además de los servicios que proporciona y que se rigen por las tarifas ofrecidas a las previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipales, el establecimiento de los conceptos de "Precios Públicos", correspondientes a trámites y servicios que derivan de actividades de derecho público y de derecho privado, relativos por la prestación de servicios de suministro de agua potable, drenaje.																																															


alcantarillado y saneamiento, (distintos a las contribuciones, mismos conceptos que se establecen como productos o aprovechamientos, los cuales una vez aprobados por el Consejo Directivo del Organismo y autorizados por el Ayuntamiento, deben publicarse en el Periódico Oficial del municipio para tener la legalidad correspondiente, conceptos que no están especificados en los ordenamientos legales aplicables en materia de pago de derechos de Agua Potable y Drenaje, pero que sin embargo, corresponden a una contraprestación de servicio y una atención a las necesidades de los usuarios respecto a los trámites y servicios que regulan.
MARCO LEGAL Con la aprobación de la LXI Legislatura del Estado de México, de las Tarifas Diferentes a la previstas en el Código Financiero del Estado de México y Municipales, por Suministro de Agua Potable y Drenaje, publicadas en la "Gaceta del Gobierno" Número 160, Sección Cuarta, Decreto Número 122, de fecha 21 de diciembre de 2022, se publicó en el Artículo Cuarto Transitorio, lo relativo a los Precios Públicos, que a la letra dice:
<i>"Cuarta.- Los Ayuntamientos y Organismos Públicos Descentralizados para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento, deberán aprobar los precios públicos aplicables a los productos y aprovechamientos que se generen por el servicio de sus actividades de derecho privado y de derecho público distintas a las contribuciones, los cuales deberán publicarse en el periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".</i>
PRECIOS PÚBLICOS, APLICABLES DURANTE EL EJERCICIO 20____ A LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO, DISTINTOS A LAS CONTRIBUCIONES, LOS CUALES SE ESTABLECEN COMO PRODUCTOS Y APROVECHAMIENTOS, QUE SE GENERAN POR EL EJERCICIO DE SUS ACTIVIDADES DE DERECHO PRIVADO Y DE DERECHO PÚBLICO, MENOS QUE SU INCREMENTO ESTÁ EN FUNCIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN (UMA) VIGENTE, PARA EL EJERCICIO FISCAL 20____.
Sin más que agregar, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.
ATENTAMENTE C. _____ GERENTE COMERCIAL. c.c.p. Expediente.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 80 de 182

 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
---	---	---




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 81 de 182

9. Venta de Agua Residual Tratada

9.1. OBJETIVO:

Proporcionar el servicio de suministro de agua residual tratada, Planta "Los Portales", que cumple con la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997, que refiere los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen en servicios al público, en diversas actividades económicas, como es el lavado de vehículos automotores, procesos industriales u otros, mismo que se realiza en el sitio de la garza de dicha Planta o se abastece a domicilio en pipa tanque dentro de la circunscripción territorial del municipio de Tultitlán, Estado de México.

ALCANCE:

Generar y atender la demanda de agua residual tratada para el reúso del vital líquido, en diversas actividades económicas que se desarrollen en el municipio de Tultitlán, obteniendo ingresos que fortalecen las finanzas del APAST, que derivan del derecho público y privado.

9.2. REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 82 de 182

9.3. RESPONSABILIDADES:

Gerente Comercial:

- Delega en un Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a su Gerencia, la responsabilidad de atender a los usuarios o quienes soliciten el servicio de suministro de agua residual tratada.
- Recibe Orden de Servicio con la solicitud requisitada y copia del recibo oficial relativo con el pago de la contribución correspondiente, mismos que verifica y firma la Orden de Servicio solicitando a la GOyC su autorización para que se atienda el servicio de suministro de agua residual tratada conforme a la orden de servicio presentada.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- El Auxiliar Administrativo atiende al usuario o solicitante del servicio y le informa de los requisitos para obtener el servicio; y una vez que la o el usuario requisita la solicitud, la entrega al Auxiliar Administrativo y este elabora orden de pago para que la o el usuario entere en caja el monto de la contribución a pagar;
- Una vez que el Auxiliar Administrativo, recibe del usuario copia del pago de la contribución pagada en caja del APAST, elabora orden de servicio que firma el Gerente Comercial, la cual es entregada una copia al usuario, donde se solicita al titular de la Gerencia de Operación y Construcción (GOyC) autorice el suministro de agua residual tratada conforme a la orden de servicio correspondiente.

Jefe del Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC:

- Delega en un Auxiliar administrativo, la responsabilidad de atender las Ordenes de Servicio de agua tratada.
- Recibe, revisa y firma las Ordenes de Servicio de suministro de agua residual tratada autorizando se realice el servicio, mismo que verifica se haya cumplido a satisfacción del usuario o solicitante.
- Reporta a la GC el cumplimiento del servicio a satisfacción del usuario o solicitante.

Personal Adscrito al Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC:

- Recibe Orden de Servicio de la GC solicitando la autorización y suministro de agua tratada, misma que establece el volumen y el tipo de servicio de carga en el sitio de la garza o el suministro mediante pipa.
- Presenta la Orden de Servicio al Jefe de Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC y obtiene firma y autorización para realizar el suministro.
- Procede a requerir por instrucción del Jefe de Departamento de Operación Hidráulica de la el GOyC el suministro a la Planta de Tratamiento "Los Portales" y una vez hecho el servicio, obtiene documento de entrega a satisfacción del usuario o solicitante, mismo que reporta a la GOyC y a la GC.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 83 de 182

9.4. DEFINICIONES:

Agua residual tratada: Agua residual sometida a varios procesos de depuración físicos, químicos y bacteriológicos que tienen como fin eliminar los contaminantes presentes en el agua, efluente del uso humano o de otros usos.

Servicio de suministro de agua residual tratada: Servicio que proporciona el APAST, producto del líquido obtenido en la Planta Tratadora de Agua Residual "Los Portales", ubicada en Av. Mexiquense S/N, Fracc. "Los Portales", municipio de Tultitlán.

Servicio de carga: El servicio de suministro en el sitio o a pie de la garza de la Planta Tratadora de Agua Residual mencionada.

Servicio a domicilio: El servicio de suministro de agua residual tratada en pipa, que se proporciona en el domicilio del usuario o solicitante.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997: Norma que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen en servicios al público, tanto en diferentes procesos productivos como en distintas actividades económicas del municipio de Tultitlán.

Límites permisibles: Parámetros o medidas de contaminantes máximos que refiere la norma oficial **NOM-003-SEMARNAT-1997**.

Orden de pago: formato que determina la cuenta, concepto de contribuciones y el monto a pagar;

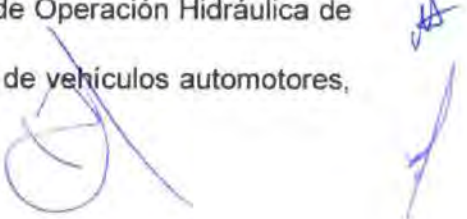
Pago de contribuciones: es el ingreso económico en caja producto del servicio que se presta;

INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema de cobro.)
- Formato, que se genera del sistema de cobro, (Orden de Pago, Recibo de Pago y Orden de Servicio).
- Bitácora de suministro de agua residual tratada.
- Expedientes.
- Padrón de usuarios.

9.5. RESULTADOS:

- Controlar el servicio de suministro y venta de agua residual tratada, así como el ingreso obtenido.
- Crear un padrón de usuarios de agua residual tratada del municipio de Tultitlán.
- Prestar el servicio de suministro de agua residual tratada con calidad en coordinación con el Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC del APAST.
- Coordinarse con la Dirección de Desarrollo Económico para erradicar el uso de agua potable para el lavado de vehículos automotores, cumpliendo así con lo dispuesto por el Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Mejorar la recaudación de ingresos públicos de APAST.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 84 de 182

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC: al administrar el abastecimiento de agua residual tratada del APAST.

Gerencia de Administración y Finanzas: al enterar las contribuciones de los usuarios que soliciten el servicio de suministro de agua residual tratada vía carga en planta o a domicilio a través de pipa.

Tecnología de Información y Comunicación: al crear el módulo para procesar los Recibos de Ingreso o de Pago de Servicios, las Ordenes de pago y de Servicio correspondientes en el sistema de cobro del APAST, controlando así los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios de suministro de agua residual tratada.

9.6. POLÍTICAS:

- Las solicitudes de servicios de suministro de agua residual tratada, se atienden en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas;
- Las solicitudes de los servicios de suministro de agua residual tratada, se realizarán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos y el pago de contribuciones correspondientes;
- El agua residual tratada que suministra el APAST, cumple con la **Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997**.

9.7. DESARROLLO:

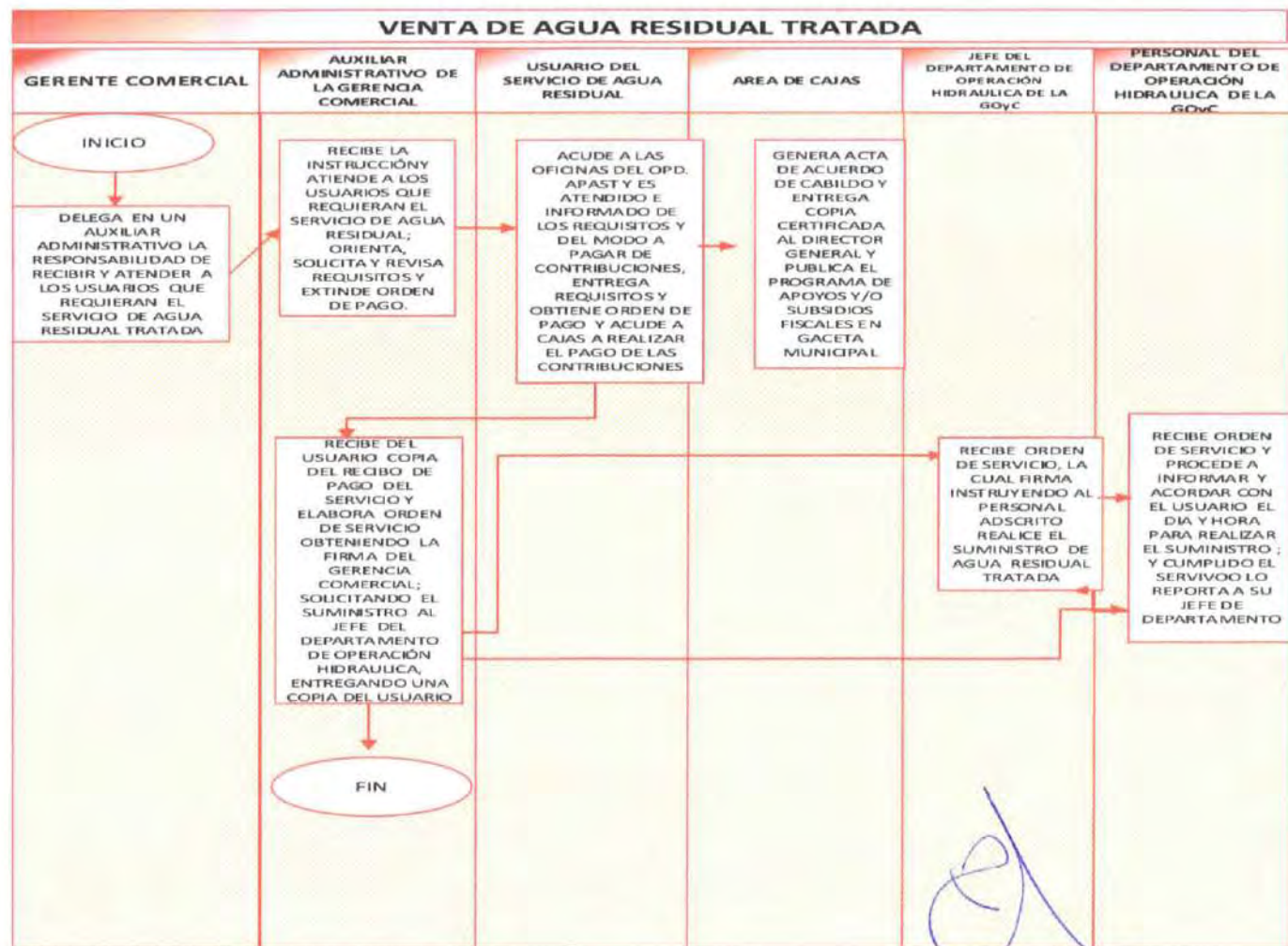
No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial:	Delega en un Auxiliar administrativo la responsabilidad de atender a los usuarios y controlar el ingreso por el suministro de agua residual tratada.
2	Auxiliar Administrativo	Por ser un servicio nuevo del APAST, elabora invitación personalizada que firma el Director General, en su calidad de autoridad del agua del municipio, para cada uno de los titulares de los autolavados que existen en el municipio de Tultitlán; asimismo elabora un exhorto que es firmado por el Gerente Comercial, reiterando la disposición del Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027, de prohibir el lavado de autos con agua potable, razón por la que el APAST presta los servicios de suministro de agua residual tratada, para no frenar dicha actividad económica.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 85 de 182

3	Auxiliar Administrativo	Atiende a los usuarios o personas que requieren el servicio, recibe solicitud y requisitos, elabora Orden de Pago y entrega al usuario para que realice su pago en cajas y una vez que obtiene del usuario el recibo de pago del servicio que requiere, elabora Orden de Servicio, la cual presenta al Gerente Comercial y obtiene firma y autorización, misma que entrega a la Gerencia de Operación y Construcción, para que autorice e instruya suministrar el servicio de agua residual tratada.
4	Jefe del Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC	Delega en un Auxiliar administrativo, la responsabilidad de atender las Ordenes de Servicio de suministro de agua residual tratada. Recibe, revisa y firma las Ordenes de Servicio de suministro de agua residual tratada autorizando se realice el servicio. Reporta a la GC el cumplimiento del servicio a satisfacción del usuario o solicitante.
5	El personal del Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC	Atiende las Ordenes de Servicio de suministro de agua residual tratada. Recibe, revisa y procede a obtener autorización del Jefe del Departamento de Operación Hidráulica para que se realice el servicio; y obtenido la autorización se realiza el servicio, verificando se haya hecho a satisfacción del usuario o solicitante. Y por último reporta el cumplimiento del servicio.
6	El personal del Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC	Recibe Orden de Servicio de la GC solicitando la autorización y suministro agua residual tratada, misma que establece el volumen y el tipo de servicio de carga en el sitio de la garza o el suministro mediante pipa. Presenta la Orden de Servicio al Jefe de Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC y obtiene firma y autorización para realizar el suministro.




9.8. DIAGRAMACIÓN



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 87 de 182

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

9.9. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Escrito mediante el cual se hace entrega de los documentos para ser integrados al expediente correspondiente.

SOLICITUD DEL SERVICIO

ORDEN DE PAGO

ORDEN DE SERVICIO

Formato solicitud de servicios de agua residual tratada

Fecha / /

ING. ELOY ESPINOSA MONTOYA
DIRECTOR GENERAL DEL APAST
PRESENTE.

A través de este escrito y en mi calidad de de la razón social que acredito con la documentación y señalando como domicilio de dicho establecimiento el ubicado en municipio de Tultitlán, Estado de México, con Registro Federal de Causantes solicito el servicio de suministro de agua residual tratada, siguiente:

Cantidad solicitada m³ Pipas Carga

Para tal efecto presento los documentos que me requieran y pago el monto de contribuciones que por derecho procedan.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y RAZÓN SOCIAL

Orden de Pago

No. de cuenta Fecha / / Folio

Datos Generales del usuario:

Razón social (ordenador del pago) Municipio de Tultitlán, Méx.
Domicilio Teléfono Otros datos

Descripción y Cantidad del Servicio de Agua Residual Tratado

En cuantía paga a domicilio de 10 m³ ☐ Carga en la Planta Tratadora ☐

Cantidad solicitada m³ Pípas Carga m³
Precio por pipa \$ Precio por m³

Contribuciones a pagar por el servicio:

Por el suministro de Agua Residual Tratado \$
Por el Impuesto al Valor Agregado \$
Total de contribuciones a pagar \$

Por la Gerencia Comercial

Elaboró Autorizó

Orden de Servicio

No. de orden Fecha / / Folio

Datos Generales del usuario:

Razón social o nombre del usuario Municipio de
Domicilio Teléfono Otros datos

Descripción y Cantidad del Servicio de Agua Residual Tratado pagado suministrado:

Pago realizado en cash \$
No. de Pipas Carga Carga en la Planta Tratadora ☐

Por el suministro de Agua Residual Tratado \$
Por el Impuesto al Valor Agregado \$
Total de contribuciones a pagar \$

Atendimiento

Elaboró Autorizó



Elaboración:
Febrero 2025

**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de
los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA COMERCIAL**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Página 88 de 182

SOLICITUD DEL SERVICIO

Formato solicitud de servicios de agua residual tratada

1. Fecha: ____/____/____

2. ING. ELOY ESPINOSA MONTOYA
DIRECTOR GENERAL DEL APAST
P R E S E N T E.

3. A través de este escrito y en mi calidad de _____ de la
razón social _____
mismo que acredito con la documentación
domicilio de dicho establecimiento y señalando como
en _____
municipio de Tultitlán,
Estado de México, con Registro Federal de Causantes _____
solicito el servicio de suministro de agua residual tratada, siguiente:

4. Cantidad solicitada: _____ m3 Pipas Carga

Para tal efecto presento los documentos que me requieran y pago el monto
de contribuciones que por derecho procedan.

ATENTAMENTE

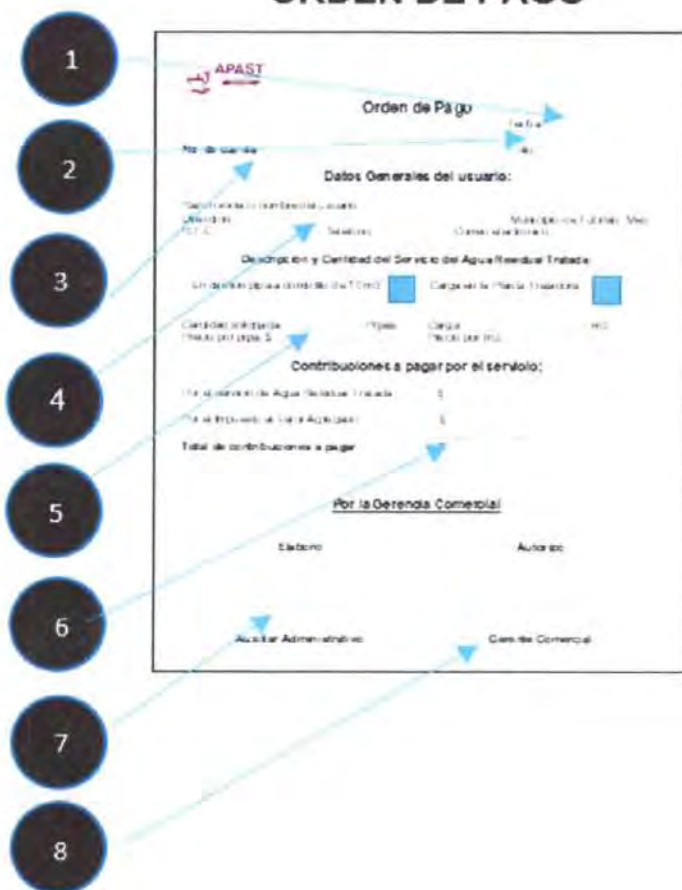
NOMBRE Y RAZÓN SOCIAL

**Formato Solicitud de Servicios de Agua Residual
tratada**

1	FECHA
2	DATOS DE USUARIO
3	CANTIDAD EN M3 SOLICITADOS
4	FIRMA DE SOLICITANTE

[Handwritten signature and initials in blue ink]

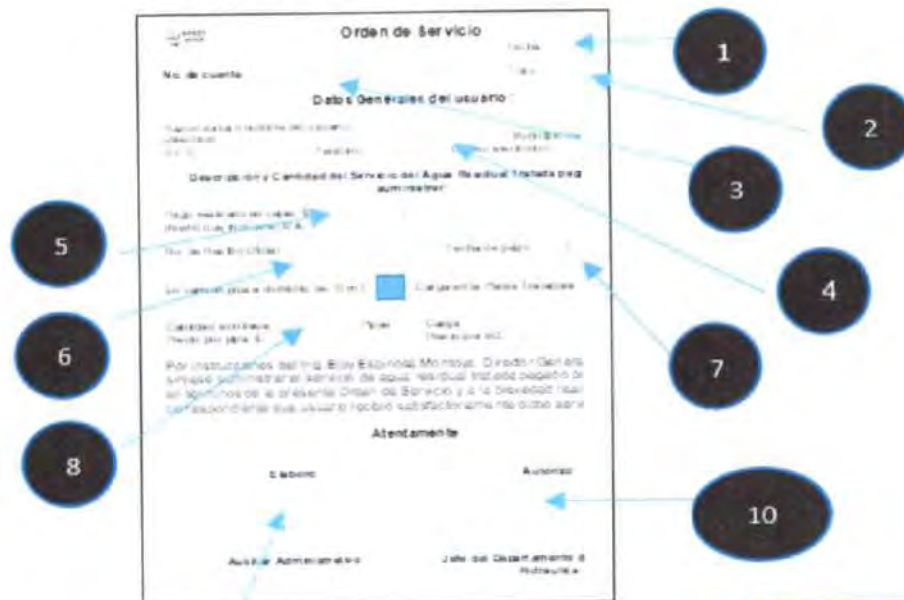
ORDEN DE PAGO



ORDEN DE PAGO	
1	FECHA
2	FOLIO
3	NÚMERO DE CUENTA
4	DATOS DEL USUARIO
5	CANTIDAD EN M3 SOLICITADOS
6	MONTO A PAGAR
7	FIRMA DE QUIEN ELABORO
8	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA




ORDEN DE SERVICIO



ORDEN DE SERVICIO	
1	FECHA
2	FOLIO
3	NUMERO DE CUENTA
4	DATOS DEL USUARIO
5	MONTO DE PAGO REALIZADO EN CAJA
6	NUMERO DE RECIBO OFICIAL
7	FECHA DE PAGO
8	CANTIDAD EN M3 SOLICITADOS
9	FIRMA DE QUIEN ELABORO
10	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA

 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Elaboró	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobo
---	---	--

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 91 de 182
--	---	---

10. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES.

10.1. OBJETIVO

Determinar y ejecutar las sanciones aplicables a las y los usuarios infractores de las disposiciones legales en materia de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, previa aplicación del procedimiento administrativo correspondiente; acción que en esencia contribuye a generar ingresos importantes al Organismo.

ALCANCE

Aplica al Titular de la Gerencia Comercial y Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y a los Titulares de los Departamentos de Consumo Zonas Centro, Sur y Oriente, así como a las y los usuarios, transeúntes o personas que sean sujeto de alguna infracción conforme lo dispone la ley y demás disposiciones aplicables.

10.2. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 92 de 182

10.3. RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Autoriza visitas domiciliarias para inspeccionar o verificar las instalaciones hidráulicas, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y ámbito de competencia.
- Ejerce las atribuciones de autoridad fiscal, como lo señala el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones aplicables
- Emite documentación con firma autógrafa relativa con el procedimiento administrativo correspondiente a cada caso.
- Instrumenta, radica, cita, substancia, respeta el derecho de audiencia y resuelve todos los procedimientos administrativos relativos al ámbito de su competencia.
- Acuerda el archivo de los asuntos concluidos o sobre los que ha recaído resolución definitiva.
- Ordena la restricción de servicios de agua o drenaje por falta normativa en la que incurra la o el contribuyente o usuario, respecto a los servicios públicos que presta el Organismo.

Persona Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial):

- Detecta faltas, notifica y regulariza a las y los usuarios dentro del marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos que son el objeto del Organismo.
- Supervisa y revisa en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
- Da atención e información a la o el usuario acerca de la infracción que causó y recaba datos para llevar a cabo la imposición de la sanción de acuerdo a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable.
- Impone y ejecuta sanciones respecto a faltas al marco normativo que rige la Prestación de los Servicios Públicos que son objeto del Organismo.
- Entrega la documentación correspondiente a los PbRM con evidencia comprobatoria.

Departamentos de Consumo de las zonas Centro, Sur y Oriente:

- Informan al Departamento de Alto Consumo las posibles irregularidades, producto de la toma de lecturas o derivadas de acciones de inspección, para que se actúe en la regularización de dichas anomalías, atendiendo a las atribuciones que establece el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del APAST.

Auxiliar Administrativo:

- Recibe, atiende y da seguimiento hasta la resolución definitiva de los reportes, quejas, denuncias e infracciones respecto a posibles faltas al marco normativo.





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 93 de 182

- Lleva a cabo el registro, control y archivo de los expedientes iniciados, así como de la documentación de lo actuado.
- Agendar el Derecho de Audiencia, respecto a los usuarios que hayan sido notificados.
- Mantener los formatos actualizados, respecto a cada etapa del Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones, previa revisión y visto bueno de la Coordinación Jurídica y Unidad de Transparencia.
- Llevar cada una de las etapas del Procedimiento, siguiendo los términos de Ley y recopilando la documentación necesaria, a fin de tener todo debidamente soportado.
- Generar Archivo en Trámite.

Los Notificadores, Inspectores y/o Ejecutores Fiscales:

- Entregar y realizar el proceso de notificación, hasta su conclusión, recabando información y evidencia verídica, aportando la documentación necesaria para contar con los sustentos para cualquier acto que se pretenda ejecutar.
- Requisita debidamente los formatos que les son entregados para el proceso de notificación correspondiente.
- Portar el gafete y oficio de comisión que lo identifique como persona servidora pública adscrita al Organismo de agua.

10.4. DEFINICIONES

Cancelación de toma: Retirar el servicio de agua del predio del usuario omiso.

Expediente: Documentación relacionada con la presunta responsabilidad administrativa, integrada por el departamento, cuando se tiene conocimiento de algún acto u omisión posiblemente constituido de faltas.

Infracción: Transgresión o quebrantamiento de los diversos ordenamientos en materia de aprovechamiento y la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Sanción: Pena establecida por la autoridad del agua o fiscal, a quien infringe la norma en torno a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Sanción económica: Penalización económica aplicada por la autoridad del agua o fiscal, a los y los usuarios o personas que infrinjan lo previsto en la Ley y su Reglamento y demás disposiciones legales, relativas con la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Estado de México.

Medida de apremio: Es la providencia que toma la autoridad del agua o fiscal para hacer cumplir alguna determinación emitida por ellas mismas.

P.A.E.: Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Procedimiento Administrativo: Conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto administrativo.

Reporte: Denuncia de forma interna o externa, ante una posible infracción.

Restricción: La acción de limitar temporalmente los servicios de suministro de agua potable de las personas usuarias por incumplimiento de sus obligaciones o por otras causas previstas en esta Ley.

Suspensión temporal o cancelación de servicios: Determinaciones de la autoridad del agua o fiscal, que aplican como medida de apremio para hacer cumplir los términos de la Ley y su Reglamento y demás disposiciones aplicables vigentes.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 94 de 182

Cancelación de servicios: Determinación de la autoridad del agua o fiscal,

Sanción Administrativa: Montos establecidos y contemplados en los diferentes ordenamientos que rigen la presentación de los servicios de agua potable y alcantarillado, ante una conducta indebida.

Sistema de Cobro: Sistema electrónico de cobro.

UMA: Unidad de Medida y Actualización o referencia diaria vigente al momento de generarse la obligación de pago que servirá de base para cuantificar el mismo.

Usuario(a) omiso: Todo predio que cuente con los servicios de agua potable y alcantarillado, que no se encuentre registrado en el padrón de usuarios, pudiendo considerar la conexión como una toma clandestina.

10.5. INSUMOS

Para el inicio del Procedimiento, seguimiento y conclusión:

- Equipo de cómputo.
- Impresora, tinta.
- Hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores.
- Cámara fotográfica.
- Notificadores, Inspectores, Ejecutores.
- Unidad Móvil para recorridos.

10.6. RESULTADO

- Regular la prestación de servicios públicos municipales relativos al suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento, aplicando las disposiciones legales en materia de infracciones y sanciones, así como en la reparación de daños.
- Ejercer los actos de autoridad del agua o fiscal como lo dispone la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; y Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Obtener recursos públicos ordinarios por concepto de sanciones o multas, de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención de servicios informáticos.
- Cobranza General.
- Depuración y Actualización del Padrón General de Usuarios.
- Convenio de Pago en plazos o en parcialidades.
- Procedimiento de Visita Domiciliaria para la verificación e inspección de servicios.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 95 de 182

10.7. POLÍTICAS

- Las infracciones por posibles faltas a la normatividad, se registran en los reportes externos y son objeto de estudio e integración de expediente al conformar las evidencias o elementos de prueba, así como las medidas de apremio correspondientes.
- Las infracciones se aplican en días hábiles, en el horario de 09:00 a 18:00 horas y se sancionan o califican por la o el Titular de la Gerencia Comercial y/o el Jefe (a) de Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), tomando como base las circunstancias siguientes:

- I. La gravedad de la infracción en que se incurra;
- II. Los antecedentes de la o el infractor;
- III. Las condiciones socio-económicas de la o el infractor;
- IV. La reincidencia en el incumplimiento de obligaciones, en su caso; y
- V. El monto del beneficio, daño o perjuicio económico, derivado del incumplimiento de obligaciones, si los hubiere.

La o el infractor que no cumpla con lo ordenado en la determinación correspondiente, la autoridad fiscal podrá optar por realizar la restricción o cancelación de toma, según sea el caso.





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 96 de 182

10.8. DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	Detecta anomalías y las documenta y procede a registrar en la bitácora de lecturas e inspecciones.
2	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).	Recibe documentación recabada por parte de las y los notificadores, inspectores y/o ejecutores fiscales, analiza y emite formato de Orden de Visita de Verificación e Inspección para su debida verificación. Recibe reportes de manera anónima por parte de personas externas al Organismo, para dar el seguimiento correspondiente.
3	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	Recibe instrucción y orden de visita domiciliaria para verificar o inspeccionar por posibles anomalías o irregularidades detectadas o reportadas. Cumple la instrucción y acude al domicilio para realizar la visita de verificación o inspección, se presenta e identifica con quien lo atiende y en el supuesto que le otorguen las facilidades y encuentre las evidencias de la o las infracciones o irregularidades, procede a levantar el acta circunstanciada de hechos, integrando los elementos de prueba correspondientes; y en el supuesto de no encontrar ninguna persona que lo atienda, deja por instructivo o con el apoyo de un vecino, citatorio previo, para realizar la visita al otro día hábil, estableciendo la hora de la diligencia. Al otro día se realiza la visita y de encontrarse o no encontrarse persona que atienda, se procede a levantar el acta circunstanciada de hechos, con los elementos de prueba que se tengan. Y procede a su entrega a la persona Titular del Departamento de Alto Consumo.
4	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial E Industrial).	Recibe y analiza la documentación de la visita domiciliaria para verificar e inspeccionar las irregularidades detectadas o el reporte obtenido; y de acuerdo con los resultados de las irregularidades o infracciones determinadas, realiza Acuerdo de Radicación e inicia el Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones, mismos que realiza la autoridad fiscal con base a lo que dispone la Ley y su Reglamento, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y demás disposiciones aplicables. De no encontrarse infracciones o evidencias de irregularidades, se procede a cerrar el asunto como corresponda.
5	Gerencia Comercial	Ordena citar al posible infractor con la finalidad de otorgarle su derecho de audiencia para que alegue lo que a su derecho convenga, mediante el formato de Acuerdo de Radicación, en el cual se asigna un número de expediente y se establece el motivo del inicio del procedimiento, debidamente fundado y motivado. En caso de que la o el usuario se encuentre empadronado con el Organismo, será el momento de bloquear la cuenta en el sistema de cobro, realizando la anotación donde se especifique el número de expediente y de forma breve el motivo del bloqueo. Posterior a esto, ordena se notifique el Citatorio para Derecho de Audiencia, en donde se determina lugar, día y hora para que comparezca la o el usuario de la toma, propietario y/o poseedor del inmueble en controversia, en compañía de su Representante Legal.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 97 de 182

6	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	Recibe instrucción y documentación para realizar la notificación del Citatorio de Derecho de Audiencia, el cual precisa lugar, hora y día de la comparecencia del supuesto infractor. De encontrarse quien lo atienda, se presenta, identifica y deja Citatorio de Derecho de Audiencia para que el supuesto infractor acuda a la Gerencia Comercial en el lugar, hora y día fijados, para que manifieste él o a través de su representante legal, lo que por derecho convenga; así la o el notificador entrega a la Gerencia Comercial la razón de notificación correspondiente. Y de no encontrarse quien atienda la notificación del Citatorio de Derecho de Audiencia, deja por instructivo o con el apoyo de un vecino, citatorio previo, para realizar la visita al otro día hábil y cumplir con la diligencia. Al otro día, se realiza la visita y de encontrarse o no encontrarse persona que atienda, se procede notificar personalmente o por instructivo el Citatorio de Derecho de Audiencia, respectivamente y llena la razón de notificación para ser entregada al Departamento de Alto Consumo.
7	El supuesto infractor (Usuario(a))	Se presenta solo o acompañado con su representante legal o únicamente este último, el día y hora señalados en el Citatorio de Derecho de Audiencia, con el fin de comparecer y alegar lo que a su derecho convenga.
8	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial E Industrial).	En el lugar, día y hora fijados en el Citatorio de Derecho de Audiencia, recibe a los comparecientes, acredita su personalidad e informa el fundamento legal y los motivos que dan lugar a la audiencia, particularmente los resultados de la visita de verificación e inspección practicada y de la(s) irregularidad(es) detectada(s), misma(s) que se determina(n) como infracción (es) en términos de Ley y su Reglamento, así como demás disposiciones aplicables. Desarrolla y culmina la audiencia recibiendo la declaración, alegatos y argumentos de los comparecientes y levanta el Acta correspondiente; y derivado del análisis del expediente, determina respecto a las infracciones cometidas y las posibles sanciones a aplicar, de acuerdo al caso que corresponda; expediente que envía al Gerente Comercial para que resuelva lo que por derecho proceda.
9	Gerencia Comercial	Recibe expediente culminado para emitir resolución, analiza y resuelve aplicando sanciones de carácter económico y ordenando en su caso, conforme a derecho, la restricción, suspensión temporal o cancelación del suministro de agua potable y/o drenaje; con independencia de que, el infractor tenga que resarcir, en su caso, el daño causado y cumplir con las medidas correctivas que le señale la autoridad, dentro del plazo que fije al respecto. Expediente que remite al Departamento de Alto Consumo.
10	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial E Industrial).	Recibe expediente resulto y procede inmediatamente instruyendo a la o el Notificador para que realice la notificación de la resolución a la o el usuario, razón por la que entrega a éste la documentación correspondiente. Y por igual, de existir en la resolución, medidas de restricción, suspensión temporal o cancelación del suministro de agua potable y/o drenaje; así como el resarcimiento de daños u otras medidas correctivas, procederá a ejercer las acciones correspondientes coordinándose con las instancias del Organismo que tengan que participar para cumplir con los términos de la resolución
11	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	Recibe instrucción y documentación para notificar la resolución del expediente de infracción. De encontrarse quien lo atienda, se presenta, identifica y entrega resolución del expediente de infracción, para que la o el infractor o su representante, acuda a la Gerencia Comercial del APAST, para atender los términos de la resolución, o en su caso, la impugne. De no encontrarse quien atienda la notificación de la resolución, deja por instructivo o con el apoyo de un vecino, citatorio previo, para realizar la visita al otro día hábil y cumplir con la

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 98 de 182

		diligencia de notificación. Al otro día, se realiza la visita y de encontrarse o no encontrarse persona que atienda, se procede notificar personalmente o por instructivo la resolución, respectivamente; y llena la razón de notificación para ser entregada al Departamento de Alto Consumo.
12	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial E Industrial).	Recibe la Razón de Notificación y da seguimiento al expediente hasta cumplir con los términos de la Resolución, estableciendo en el sistema electrónico de cobro del APAST, las medidas de restricción correspondiente tendientes al manejo de la base de datos, para registrar todo lo acontecido respecto al servicio o cuenta integrada en el padrón de usuarios.






APAST
Tultitlán
2025-2027

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA COMERCIAL

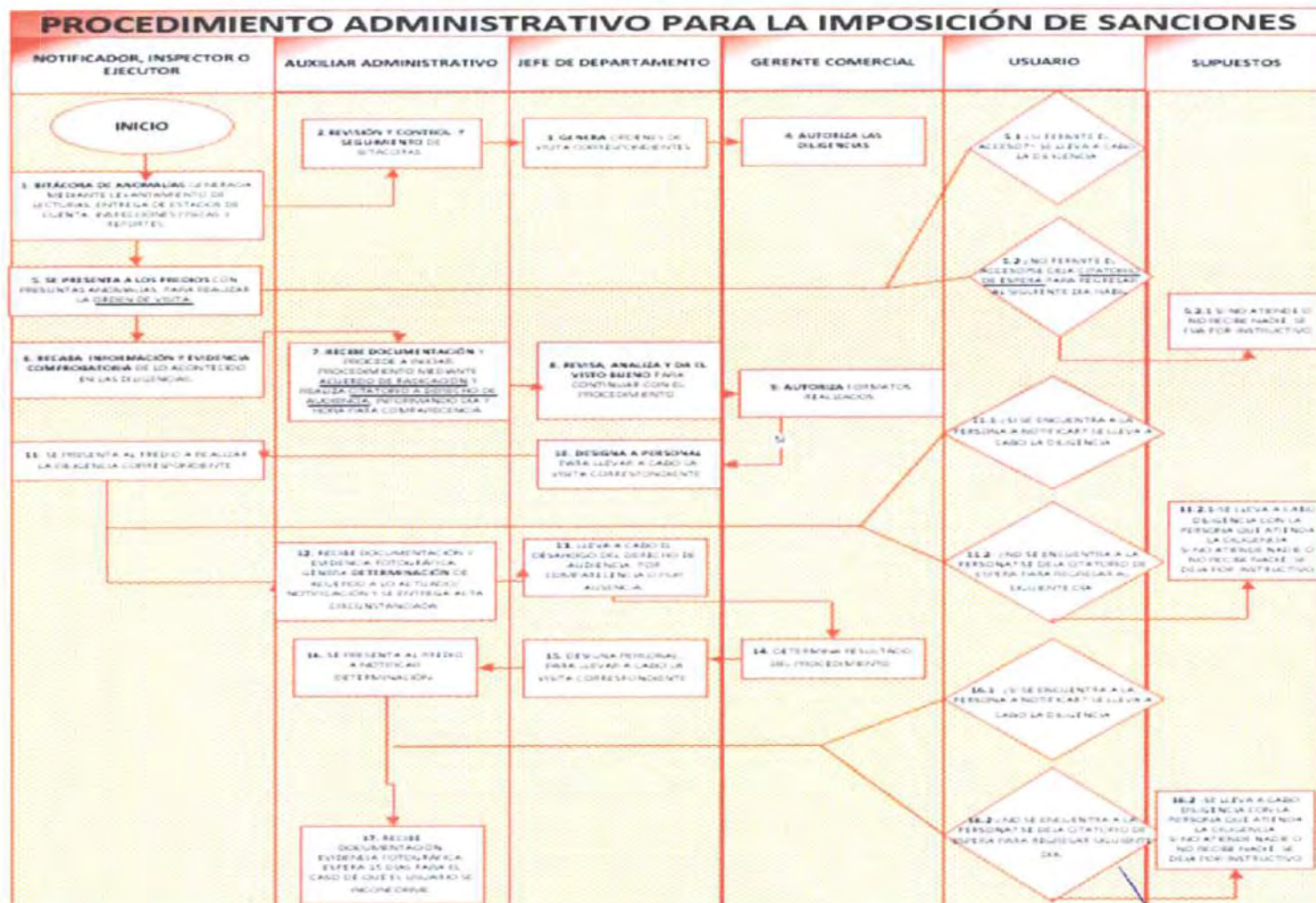


Elaboración:
Febrero 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 99 de 182

10.9. DIAGRAMACIÓN





GERENCIA COMERCIAL

Elaboración:
Febrero 2025



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 101 de 182

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

10.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Inspector.

Orden de visita de Verificación e Inspección

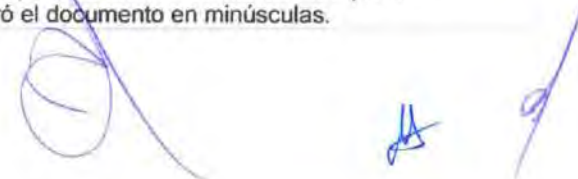
Forma de llenado por el Notificador, Ejecutor y/o



Elaboración: Febrero 2025

El formulario contiene una sección de datos personales y profesionales, seguida de una tabla para registrar la visita. La tabla tiene columnas para: No. de visita, Fecha, Lugar, Descripción de la visita, y Observaciones. Hay un espacio para la firma y el sello del inspector.

No.	Descripción
1	Citar fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
2	Colocar número de folio consecutivo.
3	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
4	Anotar número de cuenta del inmueble.
5	Anotar domicilio.
6	Nombre al Titular de la Gerencia Comercial.
7	Nombre a los notificadores, Ejecutores y/o Inspectores, autorizados para llevar a cabo la inspección.
8	Firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
9	Persona que recibe el documento, deberá poner su nombre y firma.
10	Colocar en el primer apartado las iniciales de la o el Titular de la Gerencia Comercial en mayúsculas, segundo apartado iniciales del Jefe de Departamento en mayúsculas y en el último apartado anotar las iniciales de quien elaboró el documento en minúsculas.



Se muestran tres firmas manuscritas en tinta azul, correspondientes a los apartados 8, 9 y 10 del formulario.

Acta Circunstanciada, de la Orden de Visita.

Formato que se utilizará únicamente si no se encuentra quien atienda las diversas diligencias o bien no se encuentre nadie en el predio.

Forma de llenado por el Notificador, Ejecutor y/o Inspector y/o:



The image shows two sample forms for the 'Acta Circunstanciada' (Circumstantial Act). The forms are filled with red circles and numbers 1 through 22, indicating the specific fields where information should be recorded. The forms include sections for 'Datos del predio' (Property Data), 'Datos del propietario' (Owner Data), 'Datos del servicio' (Service Data), and 'Datos del aparato medidor' (Meter Data). The forms are titled 'ACTA CIRCUNSTANCIADA' and 'ORDEN DE VISITA'.

Descripción

- 1 Colocar número de folio consecutivo.
- 2 Anotar hora, minutos, día, y año en la que se está llevando a cabo la Inspección.
- 3 Nombrar a los notificadores, Ejecutores y/o Inspectores, autorizados para llevar a cabo la inspección.
- 4 Colocar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
- 5 Anotar la ubicación del predio.
- 6 Anotar el nombre de la persona que atiende la diligencia.
- 7 Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.
- 8 Registrar la forma de cómo se está identificando y como acredita su personalidad.
- 9 Nombrar a los testigos presentes al momento de la diligencia.
- 10 Indicar el número de cuenta y contrato del predio.
- 11 Anotar los datos de recibos de pago, si es que presentan los mismos.
- 12 Anotar el diámetro de los servicios prestados por el organismo.
- 13 Indicar el tipo de uso prestado en el inmueble.
- 14 Indicar lo solicitado con respecto a descarga de aguas residuales.
- 15 Indicar el número de servicios con el que cuenta el inmueble.
- 16 Anotar si existe fuga o desperdicio de agua en las instalaciones hidrosanitarias.
- 17 Anotar datos del aparato medidor.
- 18 Anotar lo manifestado por la persona que atiende la diligencia que a su derecho convenga.
- 19 Indicar la hora en que se concluye la verificación.
- 20 Colocar nombre y firma del notificador que realiza la visita.
- 21 Colocar nombre y firma de la persona que atiende la diligencia.
- 22 Colocar nombre y firma de las personas que actuaron como testigos de asistencia.



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de
los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlan, México (APAST)
GERENCIA COMERCIAL**

Página 103 de 182

[illegible]

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
3	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
4	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
5	Mencionar el nombre o bien señalar únicamente usuario de la toma, propietario, poseedor y/o representante legal.
6	Anotar domicilio en el que se lleva a cabo la diligencia, así como indicar las características físicas del inmueble.
7	Indicar el motivo por el cual se está citando al usuario.
8	Anotar el nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector que realiza la visita.
9	Colocar el nombre y firma de la persona que atendió la diligencia, manifestar que es de la persona buscada, con que se identifica o en su caso especificar que se dejará fijado en el domicilio.
10	Anotar las características físicas de la persona que atendió la visita.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 104 de 182
--	---	--

Citatorio.



CITATORIO

FOLIO 1

1. Registrar número de folio consecutivo.

2. Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.

3. Anotar domicilio.

4. Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.

5. Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.

6. Colocar su cargo.

7. Mencionar el nombre de la persona que atiende la diligencia.

8. Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.

9. Registrar la forma de cómo se está identificando y como acredita su personalidad.

10. Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.

11. Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.

12. Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.

13. Especificar que se pretende notificar.

14. Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector.

15. Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
3	Anotar domicilio.
4	Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
5	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Colocar su cargo.
7	Mencionar el nombre de la persona que atiende la diligencia.
8	Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.
9	Registrar la forma de cómo se está identificando y como acredita su personalidad.
10	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
11	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
12	Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.
13	Especificar que se pretende notificar.
14	Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector
15	Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

Acta Circunstanciada



El formulario es un documento de la Gerencia Comercial del APAST, titulado 'ACTA CIRCUNSTANCIADA'. Contiene campos para registrar datos personales y de la diligencia, con números circunscritos que indican la ubicación de cada ítem de la lista de descripción.

Formato que deberá llenarse junto con el inciso anterior, por subsecuente deben de coincidir los datos tomados en el citatorio.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Registrar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
7	Anotar los nombres de las personas que actuarán como testigos de asistencia.
8	Anotar con que se identifican
9	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia.
10	En su caso registrar nombre de la empresa.
11	Anotar con que se identifica.
12	Señalar características del inmueble.
13	Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
14	Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.
15	Anotar nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector.
16	Anotar nombre y firma quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.
17	Anotar nombre y firma de los testigos de asistencia.



Se muestran tres firmas manuscritas en tinta azul, correspondientes a los campos de firma del formulario.

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 106 de 182
--	---	--

Reporte

Formato que será usado para tomar reporte, respecto a los usuarios que se presentan al Departamento, informando posibles anomalías en predios de este municipio.

REPORTES DE POSIBLES ANOMALÍAS
ATENCIÓN A USUARIOS

FOLIO:

FECHA:

DATOS DE QUIEN REPORTA:

Nombre: Teléfono:

Domicilio:

TIPO DE ANOMALIA:

Toma Clandestina desperdicio de Agua Potable

Derivaciones Violación de Precinto

Daños a la Red Irregularidades a aparato medidor

Otros

Especificar:

DATOS DEL

Nombre

Domicilio

Referencia

Ubicación en el Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos

Situación

No. de Cuenta de ubicación

Observaciones:

Servidor público que toma el reporte

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1 | Registrar número de folio consecutivo. |
| 2 | Indicar día, mes y año, en que se está tomando el reporte. |
| 3 | Anotar nombre, teléfono y domicilio de la persona que reporta, en caso de no proporcionar ningún dato, podrá quedarse bajo el anonimato. |
| 4 | Palomear el tipo de anomalía reportada. |
| 5 | En caso de no estar registrada la anomalía en el punto anterior, se palomeará el apartado de otros y se especificará lo reportado. |
| 6 | Tomar datos de la persona reportada, nombre, domicilio y referencias del predio. |
| 7 | Presentarse al Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía, a fin de verificar la situación del predio, si está o no está empadronado con el Organismo. |
| 8 | El departamento deberá proporcionar los datos del predio, para su debida inspección, ya sea verificar si tiene cuenta o es usuario omiso. |
| 9 | Nombre y firma del auxiliar que tomó el reporte. |







 APAST Tultitlán 2025-2027	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 107 de 182

Formato que deberá llenar el Auxiliar.

Acuerdo de Radicación



No.	Descripción
1	Registrar fecha en que se está iniciando el formato.
2	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
3	Indicar artículo correspondiente de acuerdo al Reglamento de Organización, vigente del organismo.
4	Citar número de folio de citatorio a diligencia administrativa, así como la fecha.
5	Citar número de folio de verificación y/o inspección, así como la fecha.
6	Citar número de folio de citatorio de espera, así como la fecha.
7	Indicar a la persona que atiende la diligencia, así como el parentesco o cargo que ocupa en el inmueble.
8	Indicar la fecha y hora en que tendrían que esperar la visita del inspector.
9	Citar número de folio de acta circunstanciada, así como la fecha.
10	Indicar nombre del usuario, en caso de no tener esa información, se dejará como Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal.
11	Colocar el nombre del Jefe de Departamento.
12	Indicar domicilio completo del predio en controversia.
13	Indicar que presuntas irregularidades se encuentran en el predio.
14	Colocar número progresivo de expediente.
15	Indicar domicilio completo del predio en controversia.
16	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
17	Iniciales en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora.



Citatorio a Derecho de Audiencia

Forma de llenado



CITATORIO PARA DERECHO DE AUDIENCIA

El presente es un documento que se genera automáticamente a partir de la información que se proporciona en el formulario de solicitud de audiencia. Este documento tiene el propósito de notificar al usuario sobre la fecha y hora de la audiencia, así como el lugar donde se llevará a cabo. El usuario debe presentar este documento en la oficina de la Gerencia Comercial, el día y a la hora indicada.

1 [Nombre del usuario]

2 [Fecha de la audiencia]

3 [Nombre del usuario]

4 [Domicilio completo del predio a notificar]

5 [Folio de inspección realizada en el predio o bien el número del reporte]

6 [Indicar las posibles irregularidades]

7 [Indicar hora que deberá presentarse a las oficinas del organismo a comparecer]

8 [Indicar día, mes y año en el que deberá presentarse]

8 [Poner las siglas en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido las del jefe de departamento en mayúscula y por último en minúscula, las de la persona que elaboró el documento]

9 [Poner nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial]

10 [Colocar sello de la Gerencia Comercial]

11 [Persona que recibe deberá colocar nombre y firma, de lo contrario se anotará "fijado por instructivo", previo citatorio de espera fijado]

12 [Iniciales en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora]

No.	Descripción
1	Colocar el número de expediente que fue asignado en el Acuerdo de Radicación.
2	Poner la fecha en que se está efectuando la notificación.
3	Colocar el nombre del usuario en caso de tenerlo, de lo contrario se dejará únicamente C. Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal.
4	Indicar el domicilio completo del predio a notificar.
5	Colocar el folio de inspección realizada en el predio o bien el número del reporte.
6	Indicar las posibles irregularidades.
7	Indicar hora que deberá presentarse a las oficinas del organismo a comparecer.
8	Indicar día, mes y año en el que deberá presentarse.
8	Poner las siglas en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido las del jefe de departamento en mayúscula y por último en minúscula, las de la persona que elaboró el documento.
9	Poner nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
10	Colocar sello de la Gerencia Comercial.
11	Persona que recibe deberá colocar nombre y firma, de lo contrario se anotará "fijado por instructivo", previo citatorio de espera fijado.
12	Iniciales en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora.





Desahogo de Derecho de Audiencia por incomparecencia.

Forma de llenado por el Auxiliar, en caso de que la o el usuario no comparezca.



No.	Descripción
1	Colocar el número de expediente que fue asignado en el Acuerdo de Radicación.
2	Poner hora, minutos, fecha y año en que se está efectuando el desahogo.
3	Indicar fecha en que se notificó el derecho de audiencia.
4	Indicar fecha en que se inició Procedimiento según acuerdo de Radicación.
5	Indicar fecha en que se notificó el citatorio a diligencia administrativa.
6	Nombrar al Gerente Comercial.
7	Indicar fecha de nombramiento como Titular de la Gerencia Comercial.
8	Indicar testigos presenciales.
9	Se registra el Citatorio con el que fue notificado para presentarse a al desahogo del Derecho de Audiencia.
10	Indicar las posibles infracciones por las que se le notificó a comparecer.
11	Indicar fecha en que fue notificado por las anomalías antes mencionadas.
12	En este apartado se indicará la documentación existente, especificando número de folios y fechas, las cuales constan al expediente en controversia.
13	Registrar números de credenciales con las que se identifican.
14	En caso de ser establecimiento mercantil se nombrará, de lo contrario se colocará domicilio.
15	Se colocará fecha de apercibimiento por incomparecencia.
16	Se colocará la dirección del inmueble en controversia.
17	Indicar hora en que se está concluyendo la audiencia.
18	Nombrar al gerente Comercial, posterior a eso la firma respectiva.
19	Poner las siglas en mayúsculas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido las del jefe de departamento en mayúscula y por último en minúscula, las de la persona que elaboró el documento.
20	Nombrar a los testigos presenciales, posterior a eso, firmarán.

Determinación



No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está realizando el estudio y determinación.
2	Indicar número progresivo de expediente iniciado.
3	Nombrar al Gerente Comercial.
4	Colocar domicilio completo del predio en controversia.
5	Indicar fecha en que se notificó el citatorio a diligencia administrativa.
6	Colocar domicilio completo del predio en controversia.
7	Indicar número progresivo de expediente iniciado.
8	Se registra el Citatorio con el que fue notificado para presentarse a al desahogo del Derecho de Audiencia.
9	Se hace referencia al día y hora en que se llevó a cabo el Desahogo del Derecho de Audiencia.
8	Nombrar el Jefe del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).
9	Se colocará fecha de apercibimiento por incomparecencia.
10	Indicar las documentales en las que se está basando para realizar la determinación.
11	De acuerdo a lo recabado y al estudio realizado al expediente, se determinará la resolución, ordenando diversas acciones de acuerdo a lo incurrido y según sea el caso.
12	Se mencionará la sanción administrativa a la cual ha sido acreedor.
13	Nombre y firma del Gerente Comercial.
14	Nombre y firma del Jefe de Departamento.
15	En mayúsculas poner las siglas del Gerente Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.



Aviso de Restricción de Servicios.



AVISO DE RESTRICCIÓN DE SERVICIOS

Por medio del presente se notifica a usted que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 de la Ley de Aguas Nacionales, se le restringe el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el domicilio que usted indica a continuación:

1. Fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.

2. Número de expediente asignado.

3. Número de cuenta.

4. Nombre del propietario.

5. Domicilio completo.

6. Nombre del Titular de la Gerencia Comercial.

7. Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.

8. Colocar el sello de la Gerencia Comercial.

9. Colocar hora, día, año, datos de quien recibe, observaciones de rasgos.

10. Anotar físicos el nombre del ejecutor que actuó en la diligencia.

11. En mayúsculas poner las siglas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.

Forma de llenado:

No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.
2	Colocar número de expediente asignado.
3	Indicar número de cuenta.
4	Indicar nombre del propietario.
5	Indicar domicilio completo.
6	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
7	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
8	Colocar el sello de la Gerencia Comercial.
9	Colocar hora, día, año, datos de quien recibe, observaciones de rasgos.
10	Anotar físicos el nombre del ejecutor que actuó en la diligencia.
11	En mayúsculas poner las siglas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.







Organismo Público Descentralizado para la Prestación de
los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA COMERCIAL



Elaboración:
Febrero 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 113 de 182

Orden de Restricción

Forma de llenado:

No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.
2	Indicar folio consecutivo de control.
3	Indicar número de cuenta.
4	Indicar nombre del propietario.
5	Indicar domicilio completo.
6	Nombrar al Gerente Comercial.
7	Mencionar fecha en que se llevó a cabo el Desahogo de Derecho de Audiencia.
8	Mencionar a los notificadores, inspectores y/o ejecutores fiscales.
9	Indicar número de credencial.
10	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
11	Colocar el sello de la Gerencia Comercial.
12	En mayúsculas poner las siglas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.

Aviso de cancelación de toma

Forma de llenado:



AVISO DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Tultitlán, Estado de México a _____ de _____ de 20__

Yo, _____, con identificación personal _____, por medio del presente, comunico a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, mi voluntad de cancelar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que me presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

En consecuencia, solicito a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que proceda a cancelar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que me presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

En consecuencia, solicito a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que proceda a cancelar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que me presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

En consecuencia, solicito a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que proceda a cancelar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que me presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

EVITE EL CORTO DE LOS SERVICIOS

Para evitar el corte de los servicios, es necesario que se realice el pago de la cuota de cancelación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, antes de que se realice el corte de los servicios.

PERSONA QUE RECIBE: _____

Nombre y firma: _____

NOTIFICADOR O EJECUTOR: _____

Nombre y firma: _____

No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.
2	Indicar folio consecutivo de control.
3	Indicar nombre del propietario.
4	Indicar domicilio completo.
5	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
6	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
7	Colocar el sello de la Gerencia Comercial.
8	Nombre y firma de quien recibe el Aviso.
9	Colocar nombre y firma del notificador, inspector y/o ejecutor fiscal.
10	En mayúsculas poner las siglas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.





Orden de Cancelación de Toma.

Forma de llenado:



- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1 | Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia. |
| 2 | Indicar folio consecutivo de control. |
| 3 | Indicar nombre del propietario o en su caso poseedor o Representante Legal. |
| 4 | Indicar domicilio completo. |
| 5 | Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial. |
| 6 | Mencionar a los notificadores, inspectores y/o ejecutores fiscales. |
| 7 | Indicar número de credencial. |
| 8 | Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial |
| 9 | Colocar el sello de la Gerencia Comercial. |
| 10 | En mayúsculas poner las siglas de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento. |




Acuerdo de Archivo

Forma de llenado, cuando la o el usuario realiza los pagos que corresponden de acuerdo a su situación y se cierra el expediente:

No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está realizando el documento.
2	Colocar nombre del propietario y/o poseedor.
3	Indicar domicilio del inmueble.
4	Indicar la fecha en que se llevó a cabo la notificación de la determinación.
5	Colocar nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial
6	Se nombra a la persona que se presentó.
7	Indicar las presuntas anomalías detectadas en el inmueble.
8	Se narra las acciones que se están realizando, que pagos serán efectuados para que se pueda concluir el expediente.
9	Mencionar número de folio del expediente.
10	Nombre y firma de la o el Titular de la Gerencia Comercial.
11	Nombre y firma de la o el Jefe de Departamento.
12	Iniciales del nombre de la o el Titular de la Gerencia Comercial, seguido del Jefe de Departamento en mayúsculas, por ultimo iniciales en minúscula de quien elaboró el documento.



Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudiño Jefe del Departamento de Alto Consumo Elaboró DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)	Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó GERENCIA COMERCIAL	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó DIRECCIÓN GENERAL
--	--	--

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 117 de 182

11. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO Y CAPTURA DE LECTURAS, Y ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTAS

11.1. OBJETIVO:

Mejorar la eficiencia en el levantamiento de lecturas de consumo de agua potable a las y los usuarios y/o contribuyente de tipo doméstico y no doméstico en esquema de servicio medido.

ALCANCE

Aplica a las y los servidores públicos que realicen actividades de notificación y a todos las y los usuarios de tipo doméstico, comerciales e industriales, que se encuentren bajo el esquema de servicio medido.

11.2. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 118 de 182

11.3. RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial.

- Es la responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleve a cabo.

Jefe (a) de Departamento:

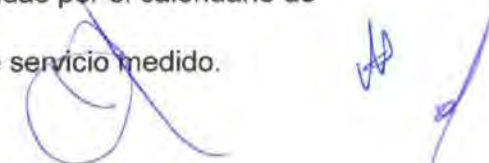
- Implementa, modifica y actualiza el padrón para la mejora del levantamiento de lecturas del año al corriente
- Imprime las bitácoras de lectura de los usuarios con servicio medido de acuerdo a las fechas marcadas por el calendario de toma de lecturas y vencimiento de pago.
- Diseña, programa e implementa cuadrantes y rutas para la toma de lecturas a las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema servicio medido.
- Controla los padrones de lecturas de las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema servicio medido.
- Emite y signa folios de estados de cuenta del servicio medido de tipo doméstico y no doméstico en esquema servicio medido.
- Realiza los ajustes necesarios para las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema servicio medido antes de la entrega de los estados de cuenta.
- Imprime los avisos de estados de cuenta de las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema servicio medido.
- Prepara el trabajo de levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta un día antes.
- Modifica, actualiza y define el presente manual.

Notificador/Inspector/Ejecutor.

- Verifica y registra la toma de lecturas a usuarios de tipo no doméstico, tomando evidencia mediante la aplicación del sistema electrónico de cobro, en los teléfonos de cada lectorista y llenar la bitácora física de cada colonia.
- En caso de detectar anomalías durante el proceso de levantamiento de lecturas, éstas se deberán capturar en la app y registrar en la bitácora para la toma de lecturas, según la clave que corresponda.
- Se presenta en los domicilios de cada usuario para la entrega de los estados de cuenta para su pago.
- Realiza bitácoras diarias.
- Porta en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como persona servidora pública adscrita al Organismo.

Auxiliar administrativo.

- Imprime las bitácoras de lectura de las y los usuarios con servicio medido de acuerdo a las fechas marcadas por el calendario de toma de lecturas y vencimiento de pago.
- Controla los padrones de lecturas de las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema de servicio medido.
- Imprime los avisos de estados de cuenta de las y los usuarios con servicio medido.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 119 de 182

- Prepara el trabajo de levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta que realizarán los lecturistas un día antes.
- Realiza los ajustes necesarios en el sistema electrónico de cobro, para las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico en esquema de servicio medido, antes y durante la entrega de estados de cuenta.
- Generar Archivo en Trámite.

11.4. DEFINICIONES

- **Lectorista:** Notificador/Inspector/Ejecutor, se entiende por la persona autorizada, por parte del Organismo para el levantamiento de lecturas.
- **APAST:** Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.
- **Sistema de cobro.** Sistema electrónico de cobro.
- **Servicio medido:** usuario que cuenta con medidor para la determinación de su consumo.

11.5. INSUMOS

- Software, Sistema de cobro, aplicación APP, internet.
- Padrón de usuarios.
- Papelería
- Unidad Móvil para recorridos.
- Bitácora de toma de lectura.
- Computadora.
- Impresora.

11.6. RESULTADO

- Entrega de estados de cuenta.
- Información actualizada respecto al consumo de los usuarios (as) y/o contribuyentes.
- Eficacia de las actividades programadas.
- Aumento de la recaudación en los contribuyentes de servicio medido.
- Información verídica de las lecturas de las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 120 de 182

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención de servicios informáticos.
- Cobranza General.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Ubicación de usuarios en Plano Cartográfico del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.
- Convenio de Pago.
- Verificación e inspección de Usuarios.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.
-

11.7. POLÍTICAS

- El levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta será únicamente en días hábiles de 09:00 a 18:00 horas de acuerdo a las fechas marcadas en el calendario de toma de lecturas y vencimiento de pago.
- Una vez localizado el domicilio para la toma de lecturas, se verificará ubicación del medidor, si no se encuentra a la vista del lectorista se solicitará el acceso al propietario del inmueble para que se tome la lectura correspondiente.
- La o el lectorista debe de realizar la captura de evidencia fotográfica por medio de la aplicación y anotará en el padrón la lectura, número de precinto o en caso contrario reportará la anomalía correspondiente.
- La o el lectorista entregará diariamente las bitácoras de lectura al auxiliar para su validación de las lecturas capturadas e ingresadas a través de la aplicación.
- Se realizará la impresión de los estados de cuenta una vez que el bimestre en curso quede cargado al sistema de cobro.
- Una vez localizado el domicilio de la o el usuario para la entrega de estados de cuenta, verificar si se encuentra alguien para recibir el documento y poder firmar de recibido con nombre, fecha y firma, de no encontrarse alguien, se podrá dejar con algún vecino o se dejará pegado en un lugar visible y seguro, registrando en la bitácora y en el acuse del estado de cuenta en el apartado de observaciones la leyenda "FIJADO POR INSTRUCTIVO".
- La o el lectorista entregará diariamente los acuses de recibido de los estados de cuenta entregados a las y los usuarios para su archivo.




11.8. DESARROLLO

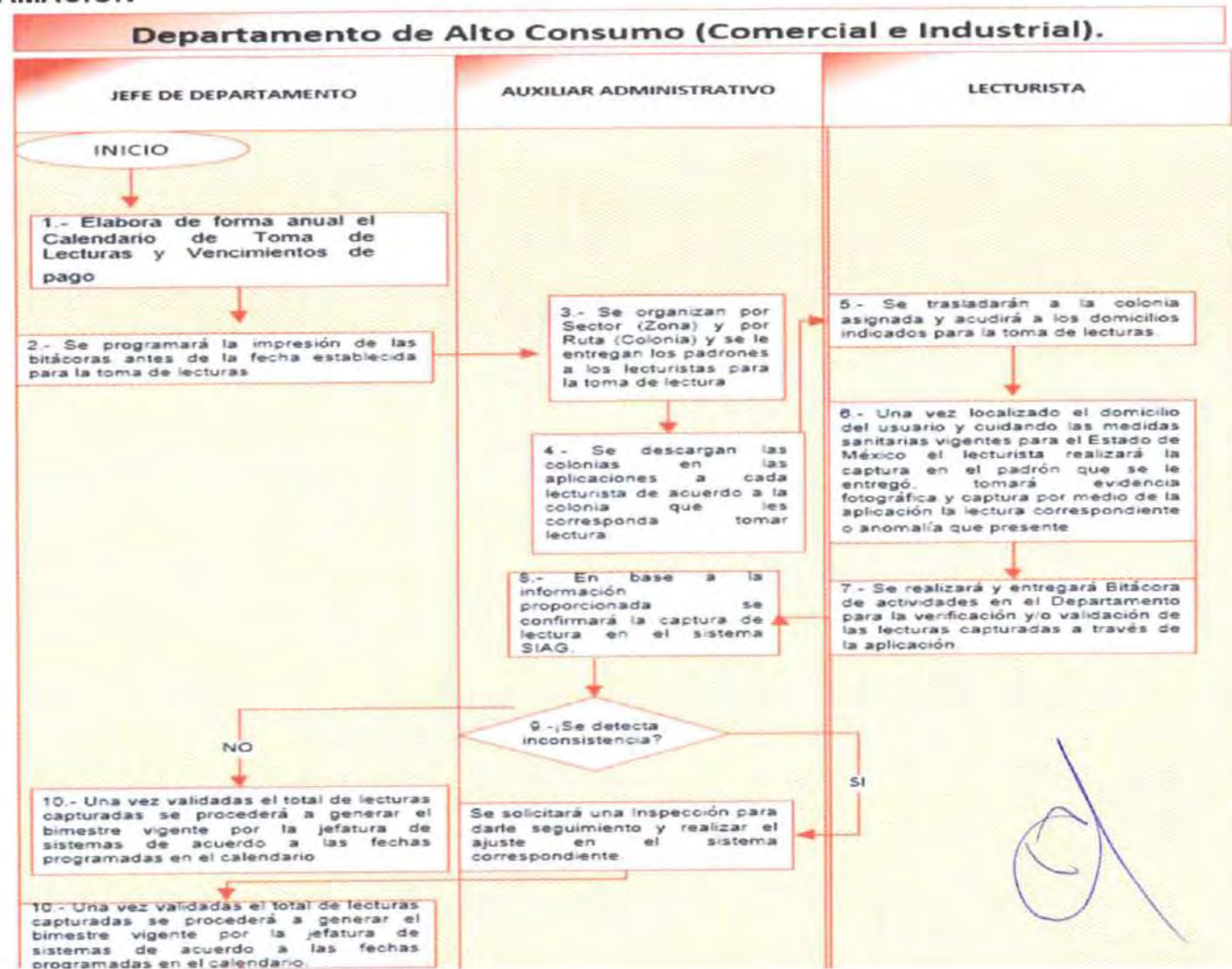
No	Responsable	Descripción
1	Jefe (a) de departamento	El Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial). elabora de forma anual el calendario de toma de lecturas y vencimientos de pago, para la emisión y entrega de estados de cuenta a usuarios.
2	Jefe (a) de departamento	Se programará la impresión de las bitácoras antes de la fecha programada para el levantamiento de lecturas.
3	Auxiliar administrativo	Ya que se encuentren impresas se ordenan por Sector (Zona) y por Ruta (Colonia) y se le entregarán los padrones a las y los lecturistas para la toma de lectura.
4	Auxiliar administrativo	Se descargan las colonias en las aplicaciones a cada lectorista de acuerdo a la colonia que les corresponda tomar lectura.
5		Recibirá las bitácoras y de acuerdo a las indicaciones, se trasladarán a las colonias asignadas y acudirá a los domicilios indicados para la toma de lecturas.
6	Lectoristas	Una vez localizado el domicilio de la o el usuario y que tenga acceso al medidor, el lectorista realizará la captura en el padrón que se le entregó, tomará evidencia fotográfica y captura por medio de la aplicación de la lectura correspondiente o anomalía que presente.
7	Lectorista	Realizará y entregará bitácora de actividades en los padrones de las colonias en el Departamento para la verificación y/o validación de las lecturas capturadas a través de la aplicación.
8		Con base en la información proporcionada por la o el lectorista, ingresará al Sistema de cobro, para su validación o cualquier aclaración.
9	Auxiliar administrativo	En caso de detectar alguna inconsistencia con respecto a las lecturas registradas, solicitará una inspección para darle seguimiento y realizar el ajuste correspondiente.
10	Jefe (a) de departamento	Una vez validadas el total de lecturas capturadas en el periodo correspondiente se procederá a la facturación, de acuerdo a las fechas programadas en el calendario.
11	Jefe (a) de departamento	Enviar los correos registrados en cada cuenta de usuario con datos de sus estados de cuenta.
12		Se imprimen los estados de cuenta para entregar de manera física.
13	Auxiliar administrativo	Se programará por ruta y sector, y ya organizados se les da a las y los notficadores para su entrega de manera personal.
14		Recibidos los estados de cuenta se trasladará a zona y colonia donde entregará de forma personal cada estado de cuenta generado por el sistema.
15		Una vez localizado el domicilio de la o el usuario, verifica si se encuentra alguien para recibir el documento y firmar de recibido con nombre fecha y firma, de no encontrarse alguien, se podrá dejar con el vecino más cercano, una vez eliminadas ambas opciones, se dejará pegado en un lugar visible y seguro, registrando en la bitácora y en el acuse del estado de cuenta en el apartado de observaciones la leyenda "FIJADO POR INSTRUCTIVO".
16	Inspector, Notificador y/o Ejecutor	En caso de que en los datos del documento no pueda ser localizado el domicilio de la o el usuario, el documento no se entregará y se anotará en la bitácora domicilio no localizado
17		Al terminar el día, realizará su reporte de estados de cuenta entregados y no entregados en la bitácora diaria.
18	Auxiliar administrativo	Recibirá la bitácora diaria de actividades, asimismo los estados de cuenta de los domicilios no localizados incluyendo cualquier observación.

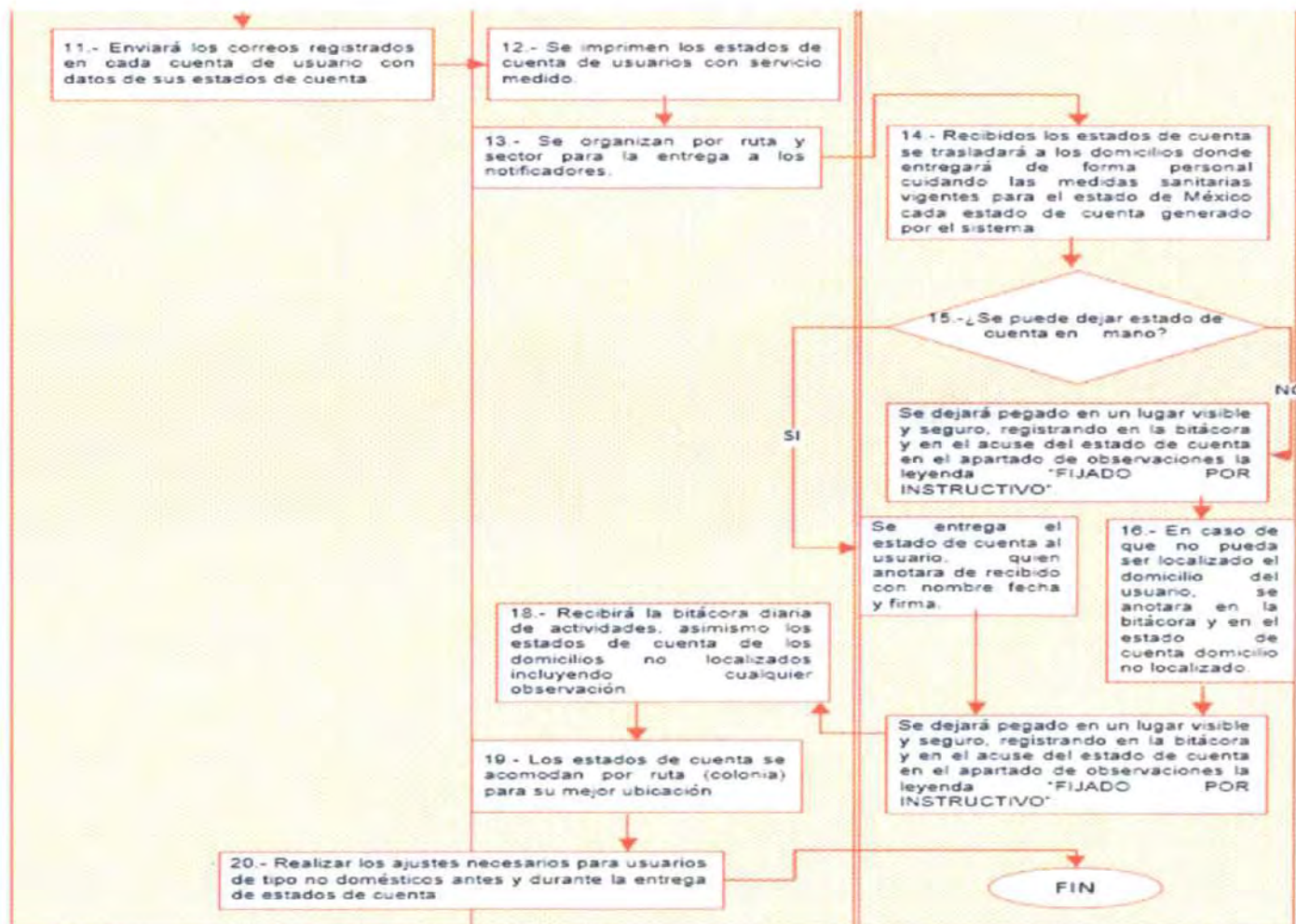
19
20

Jefe (a) de departamento

Se organizan los estados de cuenta por ruta (colonia) para su mejor ubicación.
Realizar los ajustes necesarios para las y los usuarios de tipo doméstico y no doméstico antes y durante la entrega de estados de cuenta.

11.9. DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

11.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Bitácora de levantamiento de lectura

NOMBRE NOTIFICADOR: _____

NOMBRE NOTIFICADOR: **3**

FECHA: **4**

DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)

REPORTA DE TOMA DE LECTURAS AL PERIODO AL **1**

Colonia: **2**

Cuenta	Contrato	Nombre	Calle	No. Ext.	No. Int.	Colonia	Mza. Lote	Medidor	Lectura	Tipo	Uso	Anomalia
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

TOTAL DE USUARIOS POR COLONIA: **19**

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Llevar el registro de las lecturas de cada usuario tipo no doméstico.

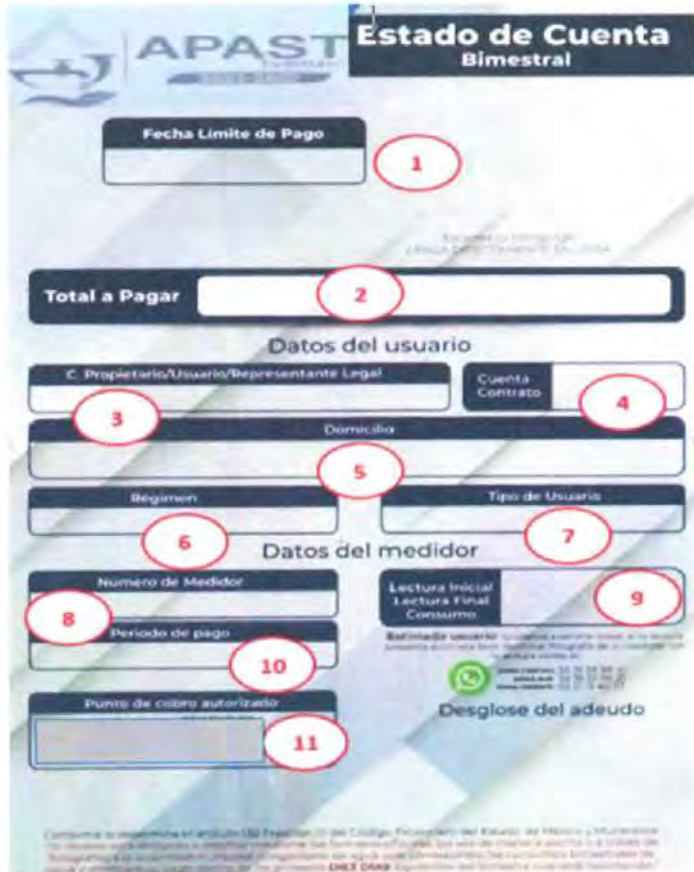
No.	Descripción
1	Periodo del bimestre que corresponde
2	Nombre de la colonia
3	Nombre del notificador que capturo
4	Fecha de término de captura
5	Consecutivo número de registros
6	Ruta y colonia que identifica a la colonia
7	Número de cuenta de usuario
8	Número de contrato de usuario
9	Nombre del usuario
10	Domicilio de usuario, calle.
11	Número exterior e interior de usuario
12	Colonia de usuario
13	Manzana y lote de usuario
14	Numero de medidor que tiene registrado
15	Se captura manual la lectura del medidor
16	Tipo de usuario con el que encuentra registrado
17	Tipo de giro del comercio o industria
18	Anomalia del medidor o del predio
19	Total de registros



Estado de cuenta.

Cambia cada bimestre por las promociones, las obras que se generan o por la festividad que se acerca en los periodos de pago.

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO



The form is titled "Estado de Cuenta Bimestral" and includes the following fields and sections:

- 1**: Fecha Límite de Pago (Payment Due Date)
- 2**: Total a Pagar (Total Amount to Pay)
- 3**: C. Propietario/Usuario/Representante Legal (Owner/Subscriber/Legal Representative)
- 4**: Cuenta Contrato (Account/Contract)
- 5**: Domicilio (Address)
- 6**: Régimen (Regime)
- 7**: Tipo de Usuario (Type of User)
- 8**: Número de Medidor (Meter Number)
- 9**: Lectura Inicial, Lectura Final, Consumo (Initial Reading, Final Reading, Consumption)
- 10**: Período de pago (Payment Period)
- 11**: Punto de cobro autorizado (Authorized Payment Point)

Additional sections include "Desglose del adeudo" (Breakdown of the debt) and a footer with legal disclaimers.

OBJETIVO: Informar al usuario los bimestres de adeudo y ultimo consumo del bimestre

No.	Descripción
1	Se indica la fecha límite de pago.
2	Se colocará importe total a pagar.
3	Se indica nombre del propietario del inmueble.
4	Se indicará número de cuenta y/o contrato.
5	Se colocará domicilio completo.
6	Tipo de servicio.
7	Se indicará si es comercial o industrial.
8	Número de medidor.
9	Lectura final del medidor
10	Se indicará el periodo de pago que abarca el estado de cuenta.
11	Se indicará la referencia para realizar el pago en línea.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 127 de 182

12. INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR.

12.1. OBJETIVO

Instalar aparatos medidores en domicilios de las y los usuarios que cambiaron a régimen de servicio medido y son registrados en el padrón del Organismo o por nueva contratación de toma de agua.

ALCANCE

Aplica a las y los usuarios que se encuentran en régimen de servicio medido, que no cuentan con aparato medidor; usuarios con derivación en servicio medido, usuarios que soliciten el cambio de régimen de cuota fija a servicio medido y a contratación de tomas nuevas.

12.2. REFERENCIAS

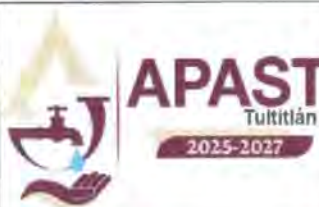
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Bando del Municipal de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

12.3. RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Supervisa que se lleve a cabo lo descrito en presente manual.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 128 de 182

Titular del Departamento de Verificación, Inspección y Medidores.

- Explicar detalladamente al usuario, lo relacionado a la instalación del medidor y el procedimiento calendarizado para la relación de sus pagos por servicio medido.
- Diseñar, programar e implementar rutas para la instalación diaria de medidores, así como, para la práctica de inspecciones
- Controlar los folios de las instalaciones de medidores e inspecciones por ruta
- Registrar altas por número y, remitir para su archivo los folios, de los medidores de nueva instalación.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de instalaciones.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Entregar informes mensual, trimestral y anual de actividades.
- Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

Auxiliar Administrativo

- Informar y orientar al usuario sobre el régimen de servicio medido, cobro de derecho de medidor, tomas de lectura y fechas de pago y de la instalación del aparato medidor.
- Programar la fecha en que se realizará la instalación del aparato medidor.
- Elaborar Informes trimestrales, semestrales y anuales.
- Vigilar y supervisar la documentación del Departamento.
- Controlar los folios de las inspecciones, mediante formatos de registro.
- Controlar la gestión documental.
- Generar el archivo en trámite.

Instalador(a) de Medidores

- Elabora la ruta de acuerdo con las solicitudes de instalación asignadas.
- Realiza las instalaciones del medidor y corrobora que quede instalado correctamente y sin fuga alguna.
- Entrega bitácora de trabajo a su jefe inmediato para su revisión y cotejo.

12.4. DEFINICIONES:

AJUSTE DE LECTURA: Lectura final del bimestre facturado actual congruente con la lectura que tiene físicamente en el aparato medidor de agua potable.

ANOMALIA: Variación en el conteo o funcionamiento del aparato medidor, así como fuga en este.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 129 de 182

APARATO MEDIDOR: Instrumento de medición con el que se puede contabilizar el flujo de agua, va incorporado a un sistema de suministro de agua potable y se puede saber la cantidad que pasa a través de él.

FORMATO DE INSTALACIÓN: Actividad de control de la instalación de aparato medidor de agua.

INFORME MENSUAL: Reporte de las inspecciones realizadas por el Departamento de Verificación, Inspección y Medidores al mes.

INSPECCIONES: Actividad de control de la instalación hidrosanitaria, así como de los servicios con la finalidad de comprobar su cumplimiento

ORGANISMO: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

P.A.P.I: Padrón Archivo y Procesos Informáticos.

PbRM: Informe del Presupuesto basado en Resultado Municipal.

SERVICIOS: Los servicios públicos que presta el Organismo.

SISTEMA DE COBRO: Sistema electrónico de cobro.

12.5. INSUMOS

- Copia del recibo de derechos de medidor con número telefónico del usuario.
- Formato de instalación de medidor.
- Herramienta manual.
- Bitácora de trabajo diario del inspector.
- Citatorio, aviso de visita

12.6. RESULTADOS

Instalación correcta del aparato medidor de usuarios con régimen de servicio medido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Procedimiento de Visita Domiciliaria para verificación e inspección de servicios.
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones.
- Recepción y salida de materiales.
- Cobranza general.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 130 de 182

12.7. POLÍTICAS

- En caso de que la toma no cuente con la preparación correspondiente, se reprogramará y se le dará al usuario 10 días para su instalación.
- Al no encontrarse la o el usuario en el domicilio en la fecha programada se recalendariza.
- Para la instalación del aparato medidor es necesario que la toma cuente con el cuadro de instalación conectado a la red, sin anomalía y visible para la toma de lectura.
- El material que se requiera fuera de lo necesario para la instalación del aparato medidor correrá a cuenta del usuario.
- La programación de las instalaciones se realizará conforme a las necesidades de este Departamento.
- Todos los formatos de instalación de medidor deberán ir firmados de conformidad de la persona usuaria.





 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 131 de 182
--	---	--

12.8. DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa	Descripción Detallada De La Actividad
1	Usuario(a)	Solicita la instalación de medidor en cambio de régimen o aparato medidor en mal estado.
2	Titular del Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	Calendariza la inspección, para determinar si es factible la colocación del aparato medidor. Emite el recibo por concepto de derecho de medidor.
3	Usuario(a)	Presenta pago de derecho de medidor.
4	Operador Cajero	Realiza cobro y emite recibo por concepto de derecho de medidor.
5	Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	Calendariza la instalación del medidor
6	Inspector(a) /Instalador(a)	Elabora la ruta con las direcciones de las copias de los recibos que se le entregaron.
7	Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	Registra los folios que se entrega a las y los inspectores de las Zonas Centro, Sur y Oriente e Industria y Comercio.
8	Inspector(a) /Instalador(a)	Acude al domicilio con identificación y oficio de comisión del Organismo. Verificará que la persona que atiende sea el propietario o poseedor del inmueble. Solicita pago de derechos de medidor, para cotejo de datos del domicilio. De no encontrarse la o el usuario se deja el aviso de visita con número y extensión del Departamento de Verificación, Inspección y Medidores.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 132 de 182

		Verifica que la instalación del cuadro no presente anomalía y se procede a la instalación de aparatomedidor. En caso de que no se encuentre la o el usuario y no es posible el acceso para la instalación, se realizará uncitatorio del Departamento, dejando el original pegado en un lugar visible y seguro. Si hay acceso al domicilio, procederá a realizar la instalación de medidor. Llenará el formato de instalación correctamente y con letra legible. Solicita a la o el usuario firma de conformidad.
9	Inspector(a) /Instalador(a)	Al final del día, el instalador registrará las actividades en la bitácora del Departamento y entregará las copias de los formatos realizados.
10	Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	Recibe las bitácoras de parte de los inspectores/instaladores con los formatos del trabajo diario. Valida y registra en el sistema de cobro los medidores instalados.
11	Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	Realiza el registro de los formatos de instalación de medidor y hace entrega al Departamento de P.A.P.I.
12	Auxiliar Administrativo	Elaboración de informe mensual y Trimestral de instalaciones de medidor por mes a la Gerencia Comercial y a UIPPE.






APAST
Tultitlán
2025-2027

**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de
los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA COMERCIAL**

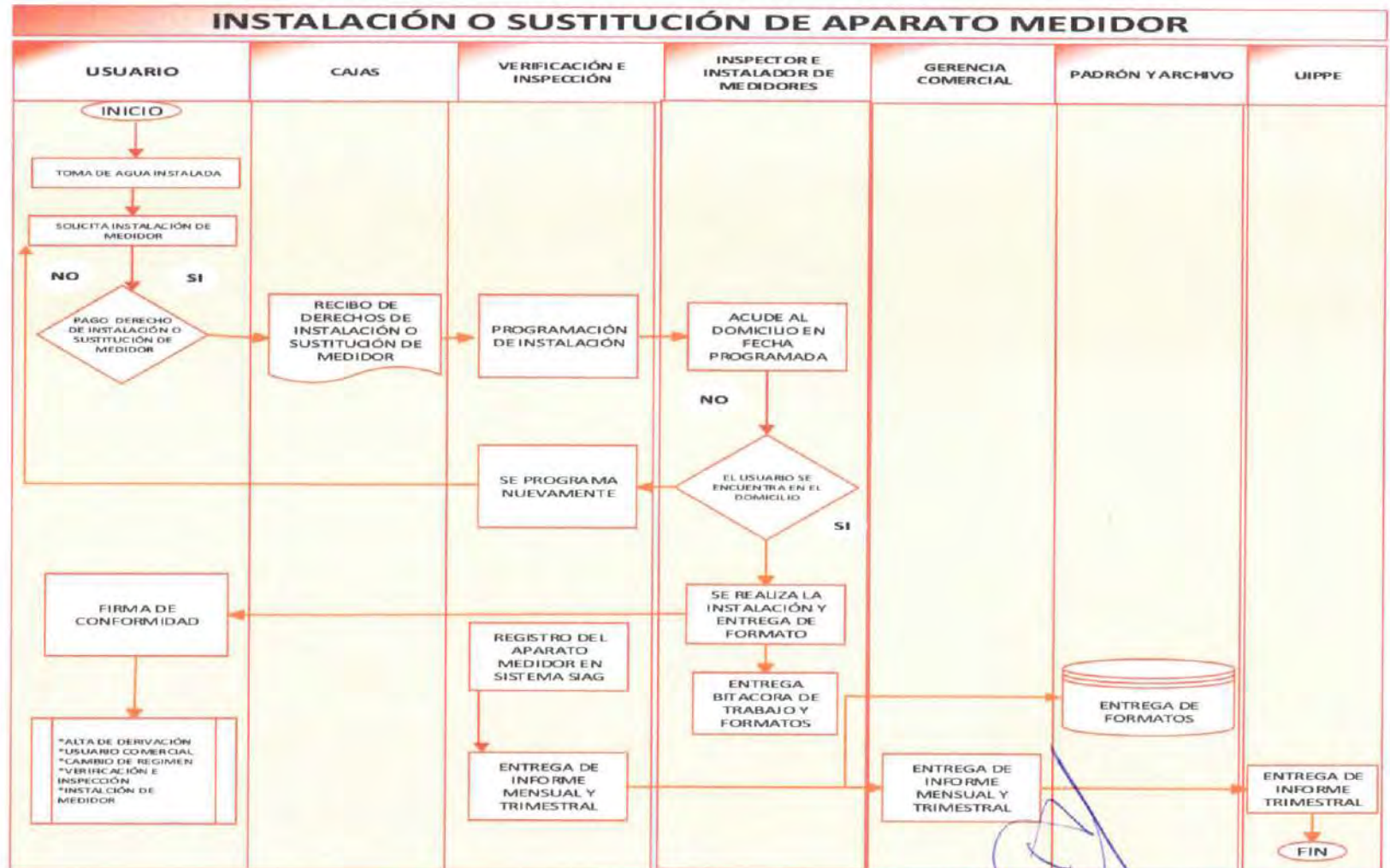


Elaboración:
Febrero 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 133 de 182

12.9. DIAGRAMACIÓN



 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 134 de 182
--	---	--

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

12.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.



El presente formulario tiene como finalidad registrar los datos del usuario y del medidor para la instalación del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Tultitlán, México.

USUARIO:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO: _____

COLUMA: _____

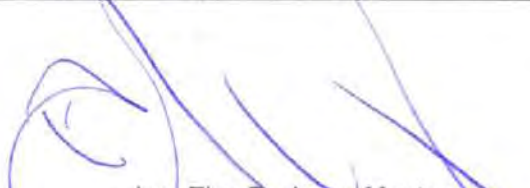
NÚMERO DE CUENTA: _____

FECHA DE INSTALACIÓN: _____

FIRMA DEL USUARIO: _____

FIRMA DEL INSTALADOR: _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR		
OBJETIVO: Comprobar la instalación del aparato medidor, así como los datos de la cuenta y usuario.		
Nota: llenar con letra legible.		
Nº	Concepto	Descripción
1	a)	Datos del usuario y número de la cuenta.
2	b)	Colocar los datos del medidor
3	c)	Escribir los folios del precinto.
4	d)	Colocar los datos de la factura.
5	e)	Firma del usuario de conformidad con la instalación.
6	f)	Firma del instalador.

 Lic. Braulja Alejandra Martínez Sánchez Jefa de Departamento de Verificación, Inspección y Medidores	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 136 de 182

13. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

13.1. OBJETIVO

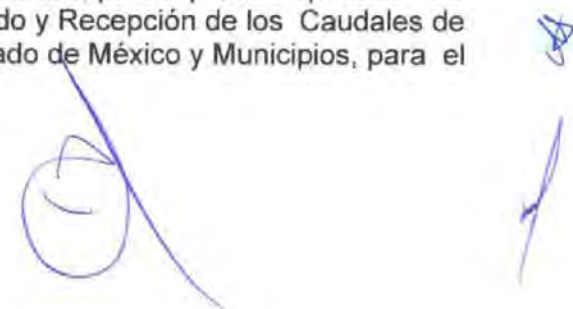
Formalizar la relación contractual entre el Organismo y la o el usuario de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento, haciendo los registros en el padrón general de las y los usuarios del APAST, del Sistema de Cobro, de acuerdo al **tipo de servicio doméstico y no doméstico**; y a la modalidad de: servicio medido o cuota fija, sea por solicitud del usuario o producto de una regularización derivada de la aplicación de algún procedimiento por ser toma, **derivación o descarga de agua residual omisa o clandestina**.

ALCANCE

Aplica al Gerente Comercial y a la o el Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos que, dentro de sus atribuciones y funciones, le compete a este último realizar el alta de contrato y registro en el padrón general de las y los usuarios, siendo también aplicable a las y los nuevos usuarios de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento del municipio de Tultitlán.

13.2. REFERENCIAS

- Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipio de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 137 de 182

13.3. RESPONSABILIDADES

La o el Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos; tendrá la responsabilidad:

- Deberá supervisar la correcta aplicación del formato único de solicitud de movimiento, así como del registro en el padrón de la o el usuario en el sistema del Organismo.
- Verificar que se cumplan las normas establecidas para el trámite.
- Supervisar la homologación en el sistema de cobro y planos cartográficos del Organismo.
- Supervisar que el personal a su cargo cumpla con las actividades asignadas.
- Entregar formatos PbRM con evidencia comprobatoria cada trimestre.

Auxiliar Administrativo 1:

- Dar atención y orientación a la o el usuario para la realización del trámite.
- Presupuestar y llenar el formato único de solicitud de movimiento.
- Substanciar el trámite que promuevan las y los usuarios.
- Revisar y cotejar la documentación presentada por las y los usuarios.
- Registrar el alta de la contratación de servicios de las y los usuarios.
- Documentar el trámite solicitado.
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

Auxiliar Administrativo 2:

- Realizar en el sistema de cobro la carga de datos que corresponden al formato único de solicitud de movimiento y del presupuesto.
- Emitir la orden de pago por el trámite realizado.

Auxiliar Administrativo 3:

- Ordenar la gestión documental
- Apoyar a la atención de las y los usuarios en el registro de alta en el sistema de cobro.
- Realizar el seguimiento en el Archivo en Trámite
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 138 de 182

Supervisor(a) Cartografía:

- Actualizar datos, en el sistema (AutoCAD) de acuerdo al trámite realizado.
- Apoyar y coadyuvar a las oficinas foráneas del Organismo en la sustanciación e integración de trámites relativos a la contratación de servicios.
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

Gerencia Comercial:

- Deberá firmar de visto bueno el trámite realizado por la contratación de los servicios.
- Supervisar los presupuestos aplicables para la contratación de los servicios.

Departamento de Facturación y Cobranza:

- Realizará el cobro correspondiente.

13.4. DEFINICIONES

AutoCAD: Software cartográfico

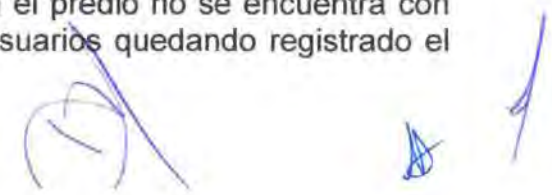
Sistema de Cobro: Sistema electrónico de cobro.

13.5. INSUMOS

- Sistema de cobro para registrar y dar el alta del nuevo usuario.
- Formato único de solicitud de movimiento.
- Bitácora de actividades.

13.6. RESULTADOS

- El Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos genera y proporciona el número de cuenta otorgado por el sistema de cobro. Quedando registrado en el padrón; así como revisar la documentación requerida para realizar el proceso de alta; y a su vez buscar la ubicación del predio en los planos cartográficos para validar si el predio no se encuentra con algún otro registro asignado a este domicilio, esto para evitar duplicidad en el padrón de usuarios quedando registrado el nuevo número.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 139 de 182

- La Gerencia Comercial vigilará y validará el proceso establecido, y aprueba el nuevo registro asignado por el sistema de cobro.
- Actualización constante en el sistema de cobro; para evitar duplicidades.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

- Programas de Regularización
- Proyección de obras públicas del municipio (barridos/censos)
- Cobranza General

13.7. POLÍTICAS:

- El Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos podrá efectuar un alta únicamente cuando la o el usuario presente el formato único de solicitud de movimiento, documentación previamente requisitada y verificada por el Departamento:

Documentos uso doméstico:

- Documento que acredite la propiedad, y/o posesión, (escritura pública expedida por notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa) boleta predial actual (según aplique).
- Factibilidad de tipo de servicio y uso, siendo procedente, en su caso inspección.
- Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional, o Licencia).
- Recibo de predio a nombre del propietario actual.
- En caso de no ser la o el titular Carta Poder debidamente requisitada.
- Factibilidad de Tipo Doméstico.
- Presupuesto de cobro para la factibilidad de servicios.

Documentos uso no doméstico: (Comercial e Industrial)

- Presupuesto emitido por Alto Consumo para regulación de Uso No Doméstico dependiendo las dimensiones y características del predio.
- Liquidación oficial junto con el expediente respectivo.
- Acta Constitutiva y poder notarial anexando copia de identificación oficial del representante legal.
- Documento que acredite la propiedad, y/o posesión, (Contrato de arrendamiento, escritura pública expedida por notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa) boleta predial actual (según aplique).
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 140 de 182

- Recibo del predio a nombre de la o el propietario actual.
- En caso de que no lo realice la o el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.
- Presupuesto de cobro para la factibilidad de servicios.

Documentos para una Derivación:

- Documento que acredite la propiedad, y/o posesión, (escritura pública expedida por notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa) boleta predial actual (según aplique).
- Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).
- En caso de que no lo realice la o el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.
- Oficio de Petición con respuesta de Factibilidad de Uso No Doméstico en caso de ser procedente.
- Presupuesto de cobro para la regularización de servicios.
- Pago de conexiones de la cuenta principal.
- Pago al corriente de la cuenta Principal.
- El Departamento corroborará en su sistema cartográfico con la finalidad de ubicar en los planos y verificar que no exista una cuenta o contrato existente en el predio señalado.
- Una vez cumplido con todo lo establecido se llevará a cabo la realización de la contratación de los servicios, asignando el nuevo registro de alta por el sistema de cobro.



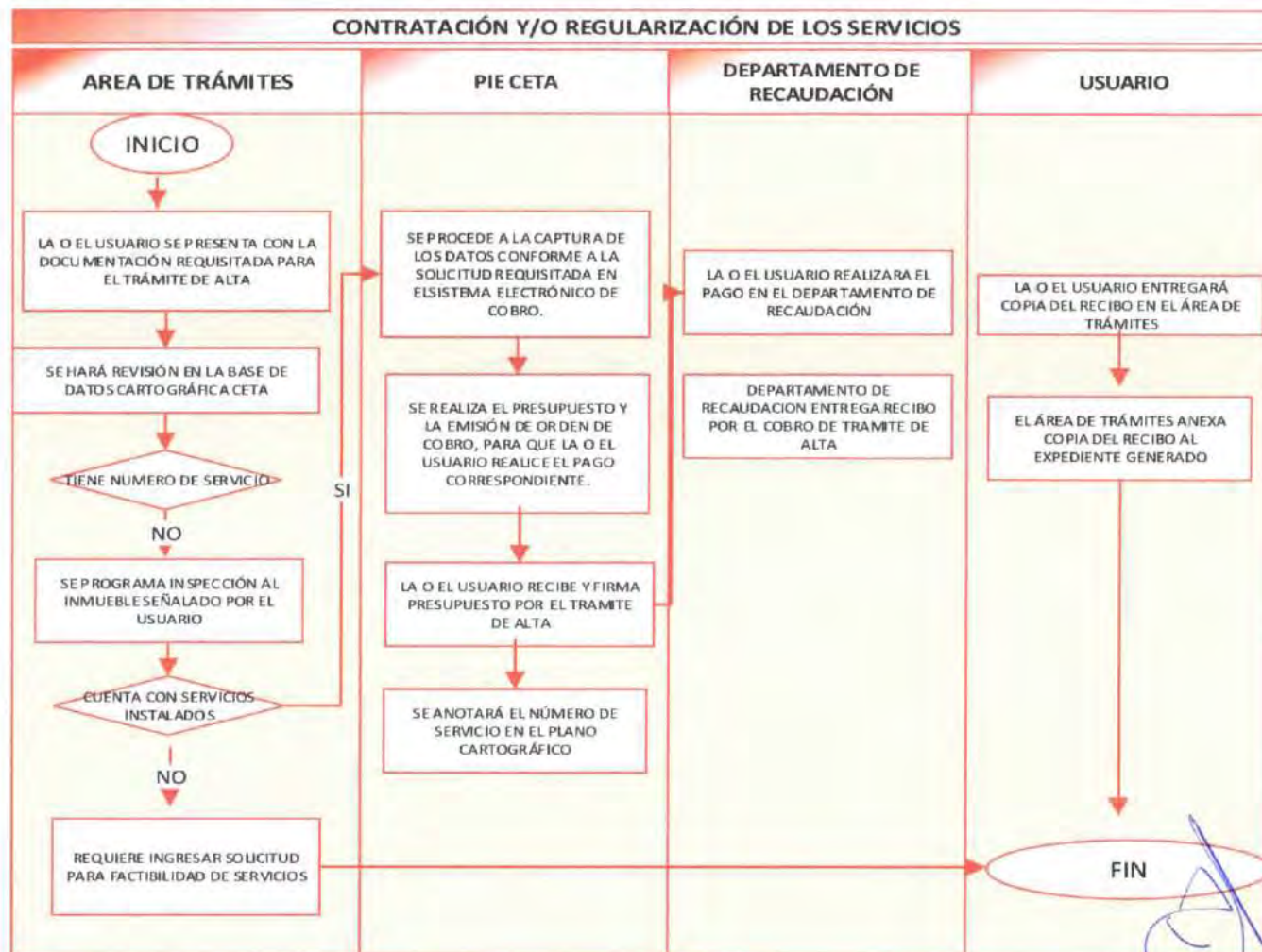

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 141 de 182

13.8. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Factibilidades.	Recibirá a la o el usuario externo para la realización de una inspección (factibilidad), que determinará si se puede brindar los servicios de agua y/o drenaje, los cuales le asignan un número de folio, siendo el caso de terrenos baldíos o predios sin servicios. En el caso de que la o el usuario externos que cuenten con los servicios (omisos) quedará exento de esta inspección.
2	Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	Recibirá el formato único de Solicitud de Movimiento con firma autógrafa del solicitante, junto con la documentación que se requiere para dicho trámite.
3		Revisará la documentación, si es correcta se dará de alta en el sistema de cobro al nuevo usuario.
4		Generará el presupuesto en el sistema de cobro de la o el nuevo usuario, asignando un número de folio.
5		Generará en el sistema de cobro la orden de pago, de acuerdo al presupuesto de cobro antes mencionado emitido y autorizado por el Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.
6	Departamento de Facturación y Cobranza	Dará seguimiento a dicho trámite recibiendo a la o el usuario en el área de cajas para efectuar el pago correspondiente.
7	Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	Realizará la consulta del pago para plasmar el nuevo número de cuenta otorgado por el sistema de cobro en los planos cartográficos del Organismo.
8		Identificará y resguardará la documentación entregada por la o el usuario más la generada dentro del Organismo en un expediente nuevo.




13.9. DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

13.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato de solicitud de Alta / PIE



The form is a multi-section document for requesting a new service or connection. It includes fields for personal data, service details, and a section for additional information and observations. Red numbers 1 through 7 are placed on the form to correspond with the legend: 1 is at the top right, 2 is at the top left, 3 is in the first main section, 4 is in the second main section, 5 is in the third main section, 6 is in the fourth main section, and 7 is at the bottom right.

FORMATO DE SOLICITUD / ALTA

- 1** Datos correspondientes a Cuenta generada.
- 2** Tipo de servicio (Alta "Factibilidad Doméstica o Factibilidad No Doméstica", Contratación de Derivación)
- 3** Datos correspondientes a la o el usuario y del inmueble señalado.
- 4** Datos correspondientes a tipo de Uso del servicio.
- 5** Datos adicionales.
- 6** Observaciones sobre la documentación presentada.
- 7** Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.



Handwritten signatures in blue ink, including a large circular signature and a smaller one to the right.

 APAST Tultitlán 2025-2027 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 144 de 182
--	---	---

DICTAMEN DE FACTIBILIDAD



Tultitlán de Mariano Escobedo, Estado de México, a dieciséis de diciembre del año dos mil veinticinco

2

SE DA CUENTA

Con el presente, presentamos ante la Área Coordinadora de Atención y Oficina de atención y respuesta a la ciudadanía del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, con número de folio 2115-24, se acuerda lo siguiente:

VISTA la cuenta que amedece Ingreve Eloy Espinoza Montoya, en su carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, notoriamente otorgado por la Presidencia Municipal Constitucional del Municipio de Tultitlán, México, Licenciada Emma Gloria Martínez, mediante la sesión sesenta de Cabildo de fecha primero de enero del año dos mil veinticinco, con los siguientes y adicionales modificaciones en sus artículos 1, 8, 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con la modificación a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México en sus artículos 1, 4, 5, 122, así como en términos de los numerales 1, 2, 5, 6, 81, 86, 90, 92, 121, 125, fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, y 6, relacionado con los preceptos 1, 2, 7, 8, 25 y 26 del Reglamento Interior de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección II, en fecha veinty y uno de mayo del año dos mil veinticinco, por lo que en su fundamento en los artículos 3, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 135, 136 y 138 del Código de Procedimientos Administrativos Vigente en el Estado de México, promulgado en la Gaceta de la Federación de fecha veinty y uno de mayo del año dos mil veinticinco, se le da fe de la siguiente forma correspondiente para exponer el siguiente:

ACUERDO

Ingreve Eloy Espinoza Montoya, en su carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, notoriamente otorgado por la Presidencia Municipal Constitucional del Municipio de Tultitlán, México, Licenciada Emma Gloria Martínez, mediante la sesión sesenta de Cabildo de fecha primero de enero del año dos mil veinticinco, con fundamento en los artículos 135, 136 y 138 del Código de Procedimientos Administrativos Vigente en el Estado de México y artículo Octavo Constitucional, así como a las respuestas a su solicitud de petición lo que se realiza de la siguiente forma:

PRIMERO: Se sigue por escrito el escrito impugnado ante la Área Coordinadora de Atención y Oficina de atención y respuesta a la ciudadanía del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, por la Empresa **HUGAR S.A. DE C.V.**, representada legalmente por el **C. IVAN URIEL PORTILLO MONDRAGON**, con número de folio 2115-24.

SEGUNDO: Con fundamento en el artículo 118 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, se tiene como fundamento para el y recibir definitivamente el ubicado en **Avanza Cuatro, lote 8, lote 9, lote 10, lote 11, lote 12 y Parcela 1012-1P14, Parque Industrial Cartagena Municipio de Tultitlán, Estado de México, número telefónico 55-63-49-44-32**, como que fue verificado por la peritación.

TERCERO: Se declara que en atención a la petición de fecha de veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, por la cual solicita de este Organismo Público Descentralizado, la autorización para la prestación de Servicios de Agua Potable y Drenaje, se remite lo siguiente:

4

1. Que una vez revisado el expediente, a la documentación presentada por el solicitante con respecto a la verificación de la legítima posesión y propiedad del inmueble en cuestión por parte de la Comunidad Autónoma de este Estado (OPE APAST) y el APAST (OPE APAST) de fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, donde refiere que el **C. IVAN URIEL PORTILLO MONDRAGON**, Representante Legal de la Empresa denominada **"HUGAR S.A. DE C.V."**, ingresa documentación consistente en: **COPIA SIMPLE DE ESCRITURA NUMERO OCHENTA Y SIETE MIL DIEZ, VOLUMEN NUMERO DOS MIL, SEISCIENTOS VEINTE**, la cual contiene la fe de verificación de la escritura denominada **"HUGAR"**, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, representada por **ALEJANDRA BACMEISTER BARNETTE**, de fecha dieciséis de diciembre del año dos mil veinticinco, emitida ante la fe del Licenciado MAURICIO MAURICIO MAURICIO, Notario Público, notario de este Estado de México, en su apartado de ANTECEDENTES Y TITULOS DE PROPIEDAD DE LOS FRIEDOS QUE SE FUSIONAN, al LOTE OCHO. Por escritura pública número treinta y siete mil veinticinco, emitida y cancelada de fe de verificación ante la fe del Notario de este Estado de México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, con número de folio 2115-24, de la actual Ciudad de México, cuya primer inscripción quedó inscrita en la Oficina Registral de Ciudad de México de la

5

CUARTO: En consecuencia y en virtud de lo anterior, se emite el presente dictamen de factibilidad de la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, con número de folio 2115-24, se acuerda lo siguiente:

ATENTAMENTE

6

ING. ELOY ESPINOZA MONTAÑA
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

- 1.- No. De Oficio
- 2.- Fecha de Emisión
- 3.- Acuerdo
- 4.- Resolución a la solicitud
- 5.- Datos para notificar
- 6.- Firma del Director General
- 7.- Rubricas

1. Que una vez revisado el expediente, a la documentación presentada por el solicitante con respecto a la verificación de la legítima posesión y propiedad del inmueble en cuestión por parte de la Comunidad Autónoma de este Estado (OPE APAST) y el APAST (OPE APAST) de fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, donde refiere que el **C. IVAN URIEL PORTILLO MONDRAGON**, Representante Legal de la Empresa denominada **"HUGAR S.A. DE C.V."**, ingresa documentación consistente en: **COPIA SIMPLE DE ESCRITURA NUMERO OCHENTA Y SIETE MIL DIEZ, VOLUMEN NUMERO DOS MIL, SEISCIENTOS VEINTE**, la cual contiene la fe de verificación de la escritura denominada **"HUGAR"**, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, representada por **ALEJANDRA BACMEISTER BARNETTE**, de fecha dieciséis de diciembre del año dos mil veinticinco, emitida ante la fe del Licenciado MAURICIO MAURICIO MAURICIO, Notario Público, notario de este Estado de México, en su apartado de ANTECEDENTES Y TITULOS DE PROPIEDAD DE LOS FRIEDOS QUE SE FUSIONAN, al LOTE OCHO. Por escritura pública número treinta y siete mil veinticinco, emitida y cancelada de fe de verificación ante la fe del Notario de este Estado de México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, con número de folio 2115-24, de la actual Ciudad de México, cuya primer inscripción quedó inscrita en la Oficina Registral de Ciudad de México de la

1. Que una vez revisado el expediente, a la documentación presentada por el solicitante con respecto a la verificación de la legítima posesión y propiedad del inmueble en cuestión por parte de la Comunidad Autónoma de este Estado (OPE APAST) y el APAST (OPE APAST) de fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, donde refiere que el **C. IVAN URIEL PORTILLO MONDRAGON**, Representante Legal de la Empresa denominada **"HUGAR S.A. DE C.V."**, ingresa documentación consistente en: **COPIA SIMPLE DE ESCRITURA NUMERO OCHENTA Y SIETE MIL DIEZ, VOLUMEN NUMERO DOS MIL, SEISCIENTOS VEINTE**, la cual contiene la fe de verificación de la escritura denominada **"HUGAR"**, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, representada por **ALEJANDRA BACMEISTER BARNETTE**, de fecha dieciséis de diciembre del año dos mil veinticinco, emitida ante la fe del Licenciado MAURICIO MAURICIO MAURICIO, Notario Público, notario de este Estado de México, en su apartado de ANTECEDENTES Y TITULOS DE PROPIEDAD DE LOS FRIEDOS QUE SE FUSIONAN, al LOTE OCHO. Por escritura pública número treinta y siete mil veinticinco, emitida y cancelada de fe de verificación ante la fe del Notario de este Estado de México, en fecha veintinueve de noviembre del año dos mil veinticinco, con número de folio 2115-24, de la actual Ciudad de México, cuya primer inscripción quedó inscrita en la Oficina Registral de Ciudad de México de la

7

 Elaboración: Febrero 2025	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página 145 de 182
--	---	--

 C. José Antonio Pérez Luja Jefe del Departamento Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Reviso	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobo
---	--	---

14. DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN GENERAL DE USUARIOS.

14.1. OBJETIVO

Contar con un padrón general actualizado de las y los usuarios producto de los registros o movimientos que realizan por depuración **duplicidad de cuentas, cambio de nombre del servicio, solicitud de baja del número de servicio, cambios del tipo de uso y cambios en la modalidad de servicio medido o cuota fija** y otros, procedimiento que conlleva la actualización de la cartografía con el objeto de hacer más eficiente el proceso de localización y notificación.

ALCANCE

Aplica a la o el Gerente Comercial, a la o el Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y al personal a su cargo, así como a todos las y los usuarios del padrón general del APAST, cumpliendo con las políticas correspondientes.

14.2. REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Bando del Municipal de Tultitlán 2025-2027.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Reglamento Interno de Organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 146 de 182

tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

14.3. RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Le compete supervisar la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual.
- Promover ante la o el Director General y el Consejo Directivo del Organismo, los acuerdos relativos con la baja de cuentas por duplicidad, resultado de censos o levantamientos, por inexistencia de tomas o por cualquier otra circunstancia, dada la afectación a la situación patrimonial.

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

- Tendrá la responsabilidad de evaluar y promover con base en las inspecciones, análisis del predio, evidencias fotográficas e investigación de expediente físico y en el sistema de cobro, resultados de censos y levantamientos, la depuración de cuentas y actualización del padrón general de usuarios del APAST:
- Es responsable de realizar los movimientos al padrón general de las y los usuarios por cambios de nombre de la cuenta del servicio, modalidad de pago del servicio, tipo uso del servicio y otros, incluyendo la depuración de cuentas por duplicidad y la inexistencia de tomas o descargas y de los resultados de los censos y levantamientos, estos últimos previo acuerdo del Consejo Directivo del APAST.

Supervisor de Cartografía:

- Registrar en los planos cartográficos de este Organismo cualquier movimiento del padrón, previo los resultados de los censos o levantamientos que realice el APAST y la solicitud de la o el usuario.
- Tendrá la responsabilidad de resguardar el expediente elaborado en el Archivo del APAST, respecto al movimiento realizado.

Auxiliar Administrativo 3:

- Investigar e integrar en los medios necesarios todo lo referente a las cuentas de usuarios con espera de respuesta por parte del Organismo.
- Elabora y resguarda en expediente la respuesta emitida.
- Otras que le encomiende el superior jerárquico.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 147 de 182

Gerencia Comercial:

- Tendrá la responsabilidad de avalar y dar visto bueno del movimiento.
- Dar la indicación para anular los adeudos pendientes; solo y exclusivamente en el caso de las cuentas duplicadas.
- Validar y vigilar que se cumpla con el proceso establecido, y aprobar la solicitud de baja de cuenta de servicio.

Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación:

- Tendrá la responsabilidad de realizar la cancelación de cuentas y de los adeudos una vez concluida la investigación, integrado el expediente y aprobado por el Consejo Directivo la cancelación de cuentas y saldos fiscales.

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

- Tendrá la responsabilidad de resguardar en el archivo de la Gerencia Comercial los expedientes elaborados por bajas de cuentas y adeudos fiscales, incluyendo los demás movimientos del Padrón General de Usuarios del APAST.

14.4. DEFINICIONES

Sistema de Cobro: Sistema electrónico de cobro.

14.5. INSUMOS

- Sistema de cobro para registrar la baja de la cuenta.
- Formato único de solicitud de movimiento, que se descarga del sistema de cobro.
- Bitácora de actividades.
- Solicitud escrita de la o el usuario.
- Visto Bueno de la Gerencia Comercial.

14.6. RESULTADOS

- Depurar y actualizar el Padrón General del Organismo, producto de los movimientos ordinarios que se realizan por cambio de propietario, levantamientos y censos, visitas domiciliarias de verificaciones e inspecciones, solicitudes de las y los usuarios, investigaciones y otros.
- Cuentas en estatus de Baja definitiva en el padrón de usuarios de este Organismo para la depuración del padrón.
- Notificar de manera más eficaz.
- Tener la cartografía actualizada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 148 de 182

- Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).
- Depuración de Documentos a Expedientes de Consulta.
- Toma de lecturas y entrega de Estados de Cuenta.

14.7. POLÍTICAS

- La o el usuario deberá manifestar en el departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos su **trámite de baja, cambio de nombre en la cuenta del servicio, corrección o actualización de datos**.
- El Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos podrá efectuar una baja de cuenta, cambio de nombre, corrección o actualización de datos en el sistema de cobro; únicamente cuando la o el usuario presente la documentación solicitada por el Departamento para proceder, y/o regularizar la(s) cuenta(s) presentando la siguiente documentación.

Documentos uso doméstico:

- Pagos de agua al corriente y de todas sus cuentas registradas en este Organismo.
- Pago de conexión de agua y conexión de drenaje.
- Documento que acredite la propiedad, (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria)
- Identificación Oficial vigente (INE, Pasaporte).
- En caso de no ser la o el titular Carta Poder debidamente requisitada

Documentos uso no domestico: (Comercial e Industrial):

- Respuesta positiva emitida por la Dirección General.
- Pagos de agua al corriente y de todas sus cuentas registradas en este Organismo.
- Pago de conexión de agua y conexión de drenaje (según aplique).
- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- Identificación (INE, Pasaporte).
- Recibo del Predio a nombre del dueño actual.
- En caso de que no lo realice la o el Titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.

Documentos para una Derivación:

- Pago de la cuenta que se solicita dar de baja, cambiar de nombre, corregir o actualizar (en caso de ser reconocida).
- Pagos de agua al corriente de la cuenta principal (madre).
- Pago de predio
- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- Identificación (INE, Pasaporte).
- Recibo del predio a nombre del dueño actual.
- En caso de que no lo realice la o el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 149 de 182

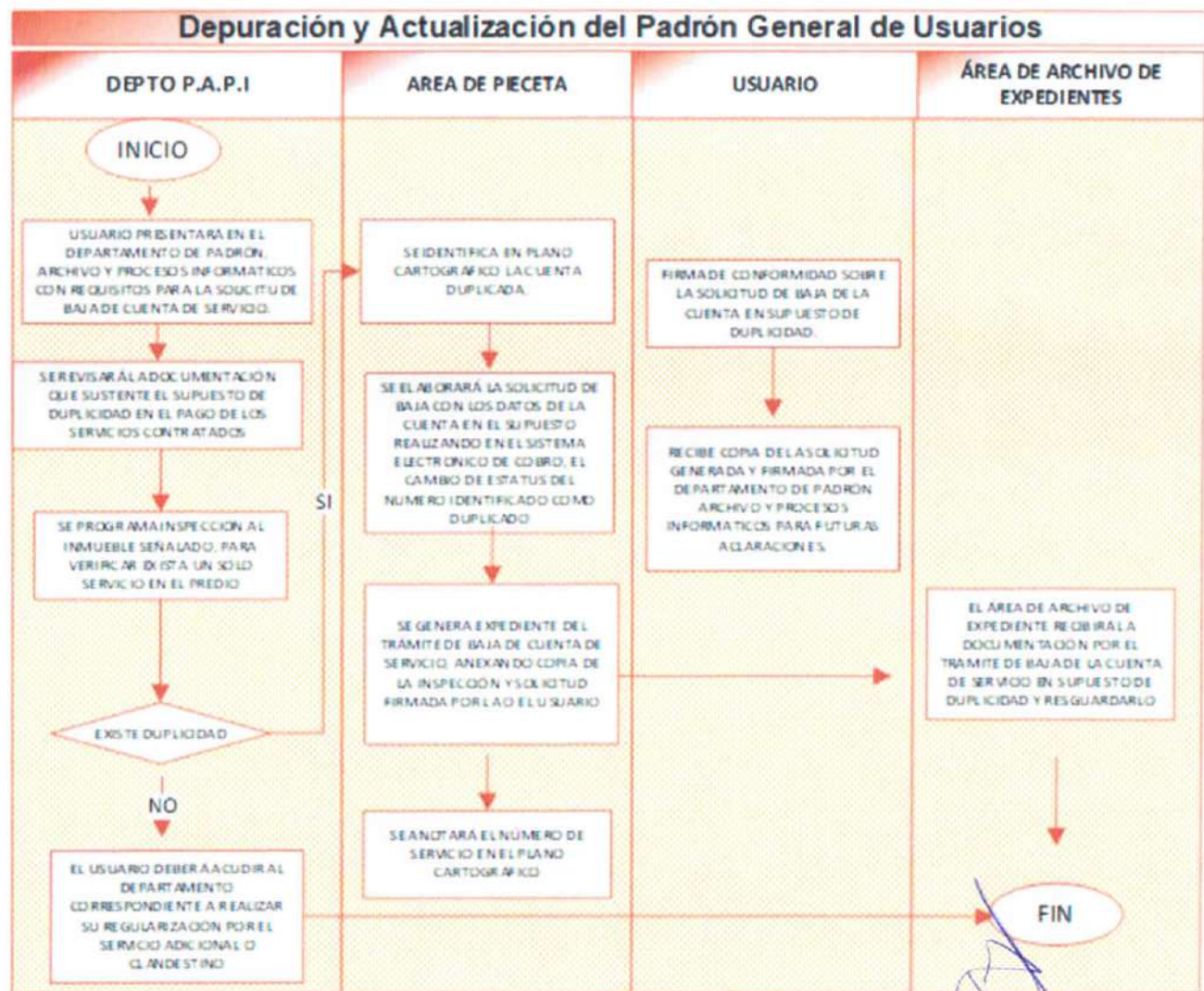
- Escrito de Petición con respuesta de Factibilidad de Uso No Doméstico siendo Procedente.
- Documentos por duplicidad:**
- Pago de la cuenta activa al corriente.
- Pago de conexión de agua y drenaje de la cuenta activa (según aplique).
- Pago de predio.
- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- Identificación (INE, Pasaporte).
- Recibo del Predio a nombre del dueño actual.
- En caso de que no lo realice la o el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.

14.8. DESARROLLO

No.	Responsable	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de Padrón, Archivo y Procesos informáticos	Recibirá la petición de la o el usuario para posteriormente realizar la inspección y revisión en expediente y determinar la baja definitiva de la cuenta en el sistema o en su caso, el cambio de nombre en la cuenta del servicios, corrección o actualización de datos.
2	Usuario	Se presenta en el Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos para dar seguimiento al trámite de baja, cambio de propietario, corrección o actualización de datos, con los respectivos documentos y requisitos.
3	Gerencia Comercial.	Recibirá el Formato único de Movimiento al Padrón firmado por la o el usuario con la documentación anexa para su autorización de baja de la cuenta en el Sistema; el cual deberá ser firmado.
4	Departamento de Padrón, Archivo y Procesos informáticos	Llevará a cabo la baja de la cuenta en el sistema de cobro, cambio de propietario, corrección o actualización de datos; para el caso de baja, se entrega una copia firmada al usuario por el área donde se indica el cambio de clasificación, pasando está a baja temporal para posterior aplicar baja definitiva.
5		Resguardará los documentos en su respectivo Archivo.




14.9. DIAGRAMACIÓN



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 151 de 182

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

14.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Los cambios realizados en sistema de cobro se verán reflejados en el comprobante de cambios al padrón impreso cual firmarán ambas partes.



The form is a multi-section document for recording account changes or cancellations. It includes fields for account number, user information, and service details. Red numbers 1 through 7 are placed on the form to correspond with the legend: 1 is at the top right, 2 is next to 'TIPO DE MOVIMIENTO', 3 is next to 'DATOS DEL USUARIO Y DEL INMUEBLE', 4 is next to 'USO DEL SERVICIO', 5 is in the 'DATOS ADICIONALES' section, 6 is in the 'OBSERVACIONES' section, and 7 is at the bottom for signatures.

FORMATO DE SOLICITUD / BAJA

- 1 Datos correspondientes a Cuenta generada.
- 2 Tipo de movimiento (Baja, cambio de nombre)
- 3 Datos correspondientes a la o el usuario y del inmueble señalado.
- 4 Datos correspondientes a tipo de Uso del servicio.
- 5 Datos adicionales.
- 6 Observaciones sobre la documentación presentada.
- 7 Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.

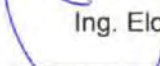


Two handwritten signatures in blue ink are visible at the bottom right of the page, corresponding to the signature lines in the form.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 152 de 182


 C. José Antonio Pérez Luja
 Jefe del Departamento Padrón, Archivo y Procesos Informáticos


 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
 Gerente Comercial


 Ing. Eloy Espinosa Montoya
 Director General

Revisó

Aprobó



68

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 153 de 182

15. CERTIFICACIÓN DE PAGO DE DERECHOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE

15.1. OBJETIVO

Expedir el documento que acredite que el inmueble se encuentra libre de derechos municipales relativos con la prestación de los servicios de agua potable y drenaje.

ALCANCE

La o el Gerente Comercial, la o el Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y personal a su cargo, así como las y los usuarios que acrediten su personalidad y que solicitan el certificado de pago de derechos de agua potable y drenaje.

15.2. 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 Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México, número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los Derechos por los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2025.

15.3. RESPONSABILIDADES

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

- Supervisa que la documentación esté debidamente integrada para realizar el trámite, elabora certificación de pago de derechos, rúbrica y remite el expediente del trámite a la Gerencia Comercial.
- Recibe expediente rubricado por el Gerente Comercial y autorizado por el Director General
- Hace entrega al usuario o contribuyente acreditado del certificado del pago de derechos, culminando el trámite.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 154 de 182

Auxiliar 1:

- Recibir requisitos del trámite de manos del usuario o contribuyente acreditado y entrega orden de pago.
- Realizar la boleta de contra entrega previo pago de derechos del trámite por parte del usuario.
- Turna expediente para supervisión y trámite correspondiente a cargo de la o el titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.

Gerente Comercial:

- Recibe de la o el titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos, el expediente del trámite del certificado de pago de derechos para validar y rubricar el certificado y lo turna a la Dirección General para obtener la autorización correspondiente.
- Recibe expediente y certificado autorizado de la Dirección General y lo turna al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

Dirección General

- Recibe expediente de la Gerencia Comercial, autoriza el certificado de pago de derechos y remite el expediente a la Gerencia Comercial.

15.4. DEFINICIONES

Boleta de contra entrega: Documento interno que registra el trámite realizado.

Certificado de no adeudo: Documento que acredita a la o el usuario estar al corriente y libre de gravamen de los derechos por servicio de agua potable y drenaje.

CFDI: Factura electrónica o Comprobante Fiscal Digital por Internet.

Código QR: Es un código de barras bidimensional cuadrado que almacena los datos codificados.

Folio único y/o consecutivo: que asigna el sistema de cobro del Organismo al momento de la impresión del certificado, mismo que queda registrado en la base de datos de dicho Sistema.

APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Sistema de Cobro: Sistema electrónico de cobro.

Trámite: Paso que; junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Usuario: Persona que realizará el trámite.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 155 de 182

15.5. INSUMOS

- **Software (Sistema de cobro.)**

15.6. RESULTADOS

- Certificado de no adeudo con firma autógrafa y sello oficial, entregado al usuario y expediente integrado.
- Recaudación de ingresos para el Organismo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Cobranza General.

15.7. POLÍTICAS

- Los requisitos requeridos, deberán entregarse en copia y en original, cuando la copia no sea legible para realizar cotejo de los documentos exhibidos, los originales se devolverán a la o el usuario.
- Ningún trámite se realiza del certificado de pago de derechos, si no cumple con el total de los requisitos establecidos, incluyendo el pago de los derechos correspondiente.

La o el usuario deberá presentar los siguientes requisitos para iniciar el trámite referente al Certificado de No Adeudo:

- Solicitud por escrito a través del formato 5, tratándose de notaría públicas la solicitud de referencia deberá presentarse con sello notariado.
 - Identificación oficial del contribuyente y en su caso, carta poder simple dirigida al Organismo, con identificaciones del apoderado y dos testigos (en caso de no ser la o el titular quien tramite).
 - Recibo de pago de los derechos de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado, actualizados al momento de la solicitud del trámite.
 - Documento que acredite propiedad, como: escritura expedida por el notario público, resolución de la autoridad judicial o administrativa, contrato de compra-venta notariado.
 - Pago del derecho correspondiente previsto en la fracción III del artículo 147 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La o el servidor público tiene la obligación de brindar un trato cordial y respetuoso al usuario, así como guiarlo con la aclaración de sus dudas.
 - La o el servidor público debe actuar con estricto apego a la moral, a la ética y a los valores institucionales del APAST.
 - La o el usuario tiene la obligación de recoger el Certificado en la fecha acordada.
 - Si la fecha de vencimiento expira es responsabilidad de la o el usuario.
 - Los horarios de atención al o el usuario son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 156 de 182

15.8. DESARROLLO:

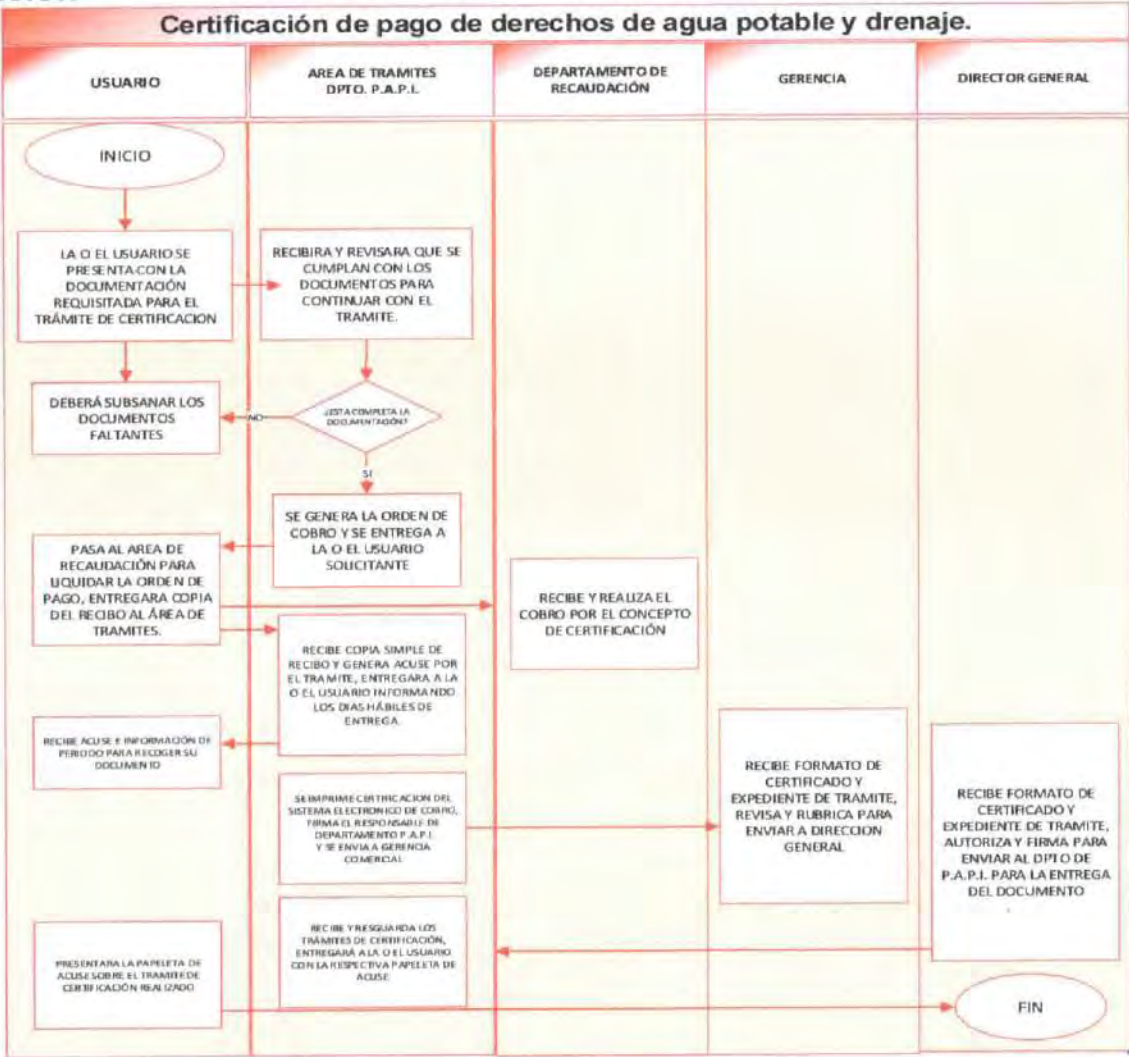
No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
1	Usuario	Entrega Documentación
	Personal del Departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Recibe todos los documentos requeridos para hacer el trámite.
2		Sí cumple con los requisitos, se genera orden de pago mediante sistema de cobro y se le entrega al usuario para que realice el pago correspondiente.
		Sí no cumple con los requisitos se le informa al usuario y se regresan los documentos recibidos.
3	Cajas	Recibe pago y entrega recibo o factura.
4	Usuario	Recibe factura y/o recibo y entrega copia simple y legible del recibo de pago
5	Personal del Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Recibe copia del recibo de pago, procede a elaborar contra recibo, entrega al usuario y se entrega expediente a la o el Jefe.
6	Usuario	Recibe contra recibo
7	La o el Titular del Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Genera certificado y entrega el expediente a la Gerencia y posteriormente a Dirección General para autorización, firma autógrafa y sello vigente.
8	Dirección General	Entrega a trámites el certificado autorizado, firmado y sellado.
9	Personal del Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Recibe certificado y lo resguarda hasta que la o el usuario lo retire.
10	Usuario	Entrega contra recibo.
11	Personal del Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Busca certificado y entrega al usuario.
12	Usuario	Recibe certificado firmando de recibido.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 157 de 182

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
13	Personal del Departamento de Padrón Archivo y Procesos Informáticos	La documentación se envía al expediente correspondiente.




15.9. DIAGRAMACIÓN



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 160 de 182

C. José Antonio Pérez Luja Jefe del Departamento Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 161 de 182

16. DEPURACIÓN DE DOCUMENTOS A EXPEDIENTE DE CONSULTA.

16.1. OBJETIVO:

Mantener la documentación de los expedientes actualizada para contar con la información correcta de cada uno de las y los usuarios.

ALCANCE:

Aplica al personal del Departamento de Padrón, Archivo, y Procesos Informáticos.

16.2. REFERENCIAS:

- Ley General de Archivos
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

16.3. RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Es el responsable de verificar que el presente manual se lleve a cabo.

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos;

- Entregará formato PBRM correspondiente.
- Canalizar e instruir al personal sobre las actividades a desarrollar para el cumplimiento del procedimiento.

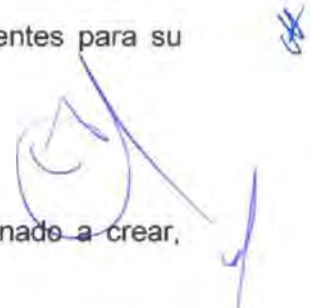
Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

- Identificará la documentación duplicada y la retirará de los expedientes. Estructurará la documentación de los expedientes para su homologación.

16.4. DEFINICIONES:

Certificados de No Adeudo: Es la constancia que acredita el no adeudo del servicio de agua potable de un inmueble.

Convenios: Es considerado como aquel contrato o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 162 de 182

Depuración de expedientes: Liberar de documentación duplicada los expedientes.

Estudios Socioeconómicos: Es un documento que nos permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular.

Formato PbRM: Documento diseñado para registrar la información de las metas programadas.

Hoja de instalación de medidores: Es el documento emitido que ampara la instalación del medidor.

Movimientos al Padrón: Es el documento que acredita los cambios en las cuentas de usuarios (altas, bajas y modificaciones).

Recibos de pago: Es un documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero emitido por la persona acreedora y dirigido a la persona deudora.

16.5. INSUMOS

- Para la depuración de documentos duplicados se tienen que revisar los expedientes físicos de usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).

16.6. RESULTADOS

Contar con los expedientes estructurados, homologados y actualizados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- No Aplica derivado a que es una actividad interna.

16.7. POLÍTICAS

- Si existiera alguna controversia sobre lo que existe en expediente; verificarlo con el área o sujeto obligado que produjo los documentos derivados del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones establecidas.



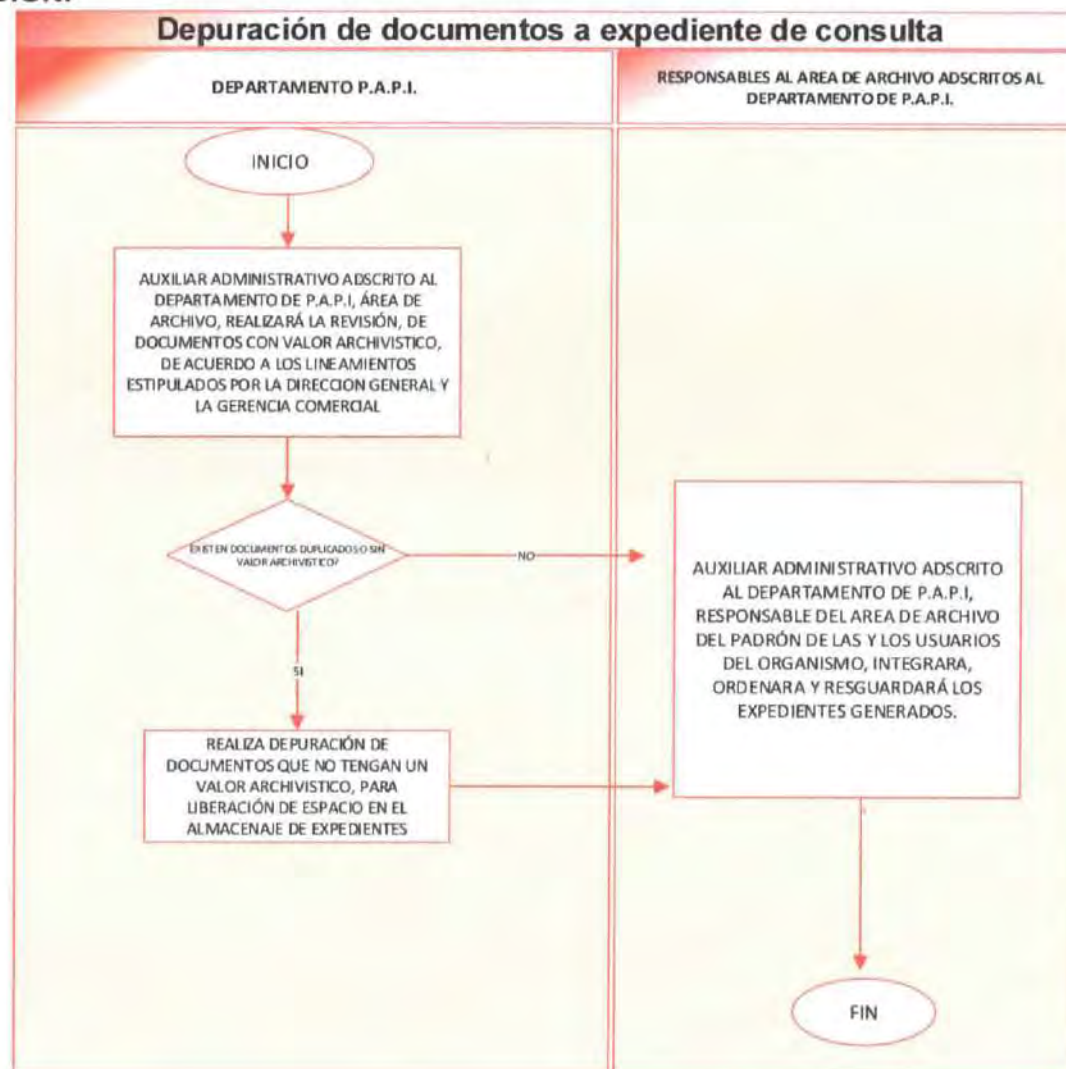
	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 163 de 182

16.8. DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito al Departamento	Realiza el acomodo de los expedientes a depurar en la mesa de trabajo.
2	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito al Departamento	Lleva a cabo la depuración de los expedientes, identificando la documentación de acuerdo al formato. Si identifica algún documento duplicado se depura si no, se deja como está el expediente y se sigue con el proceso.
3	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito al Departamento	Los expedientes depurados serán acomodados nuevamente en los anaqueles correspondientes.



16.9. DIAGRAMACIÓN:



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

16.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EXPEDIENTE		
TIPO DE DOCUMENTO		
☐	DOCUMENTO QUE ACREDITA PROPIEDAD	
☐	IDENTIFICACIONES	
☐	PAGO DE CONEXIONES DE AGUA Y DRENAJE	
☐	ULTIMOS RECIBOS AL CORRIENTE (5 años de antigüedad)	
☐	CONTRATOS Y/O CERTIFICACIONES VIGENTES	
☐	OTRO (ESPECIFIQUE):	

REVISIÓN DE DOCUMENTOS DUPLICADOS	
No.	DOCUMENTO
1	Documento que acredite personalidad jurídica
2	Copia de la identificación Oficial
3	Documento que acredite propiedad
4	Convenios vencidos
5	Copias de pago o liquidaciones
6	Boleta Predial

 DEPARTAMENTO DE ASESORIA ARCHIVO Y PROCESOS INFORMÁTICOS C. José Antonio Pérez Luján Jefe del Departamento Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	 GERENCIA COMERCIAL Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial	 DIRECCIÓN GENERAL Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 166 de 182

17. PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES.

17.1. OBJETIVO

Ofrecer de manera eficiente y con calidad el servicio de consulta y préstamo de documentación del archivo en trámite a las diferentes áreas, pertenecientes a este Organismo, para la consulta de los expedientes físicos de cada uno de las y los usuarios.

17.2. ALCANCE

Dirección General, Órgano Interno de Control, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial, y Departamento de Verificación, Inspección y Medidores.

17.3. REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

17.4. RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Es responsabilidad de la o el Gerente Comercial verificar que se lleve a cabo el presente procedimiento.

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

- Instruye, verifica y autoriza el préstamo de los expedientes y el correcto llenado del vale de salida del archivo, así como elaborar los vales para entregarlos a las diferentes unidades administrativas que soliciten expedientes.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

- Localiza el expediente solicitado por las áreas y verifica que el contenido sea el correcto y esté completo para su préstamo.
- Una vez devuelto el expediente prestado, colocarlo en el lugar asignado para su guarda y custodia.

17.5. DEFINICIONES

OIC. - Órgano Interno de Control.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 167 de 182

17.6. INSUMOS

- Software (Sistema de cobro.)

17.7. RESULTADOS

Proporcionar la información solicitada y/o expedientes a las diferentes áreas para el desarrollo y desempeño de sus actividades y/o procesos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Control de Gestión institucional
- Control de Gestión
- Movimientos al padrón de usuarios
- Procedimiento Administrativo de ejecución fiscal a usuarios no domésticos y domésticos.

17.8. POLÍTICAS

- El préstamo de expedientes será en días hábiles en horario de 9:00 a 18:00 horas.
- El expediente debe ser devuelto en un plazo no mayor a 5 días o justificar el retraso de entrega.
- Únicamente se hará el préstamo de expedientes con vale debidamente requisitado.
- Si al momento de ser solicitado un expediente y éste aún no se encuentra con los últimos documentos recibidos, se procederá a indicarle al solicitante de la búsqueda de documentos y se le dará un tiempo razonable para que sean buscados e integrados al expediente solicitado.
- El área administrativa que extravíe o no regrese el contenido completo del expediente que le fue prestado, se realizará el acta circunstanciada correspondiente y se le informará al Órgano Interno de Control.



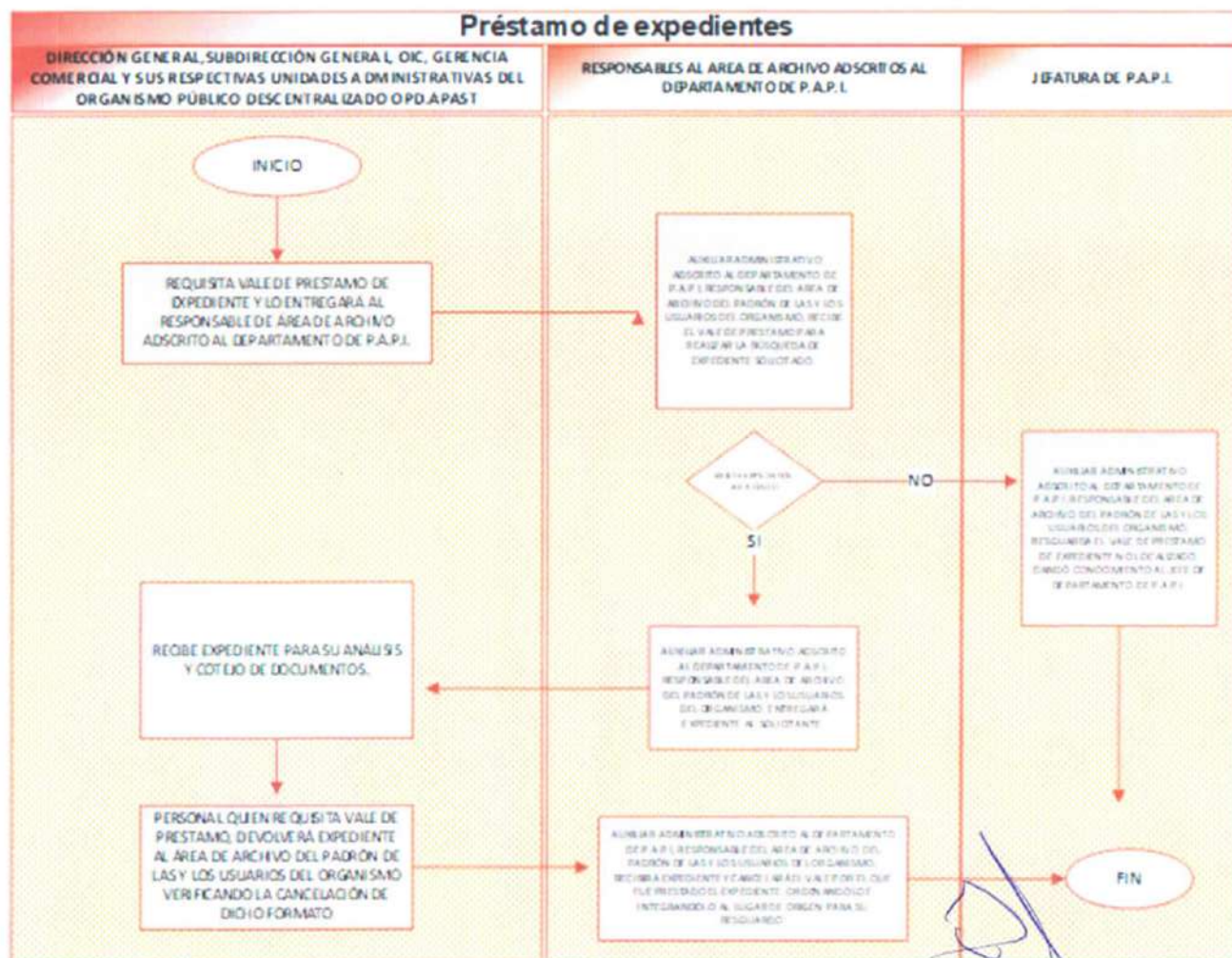

17.9. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Unidades Administrativas del Organismo	Requisita vale de préstamo de expedientes y entrega en el Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos
2	Titular de Departamento y personal adscrito	Localiza el expediente solicitado
3		Si se encuentra el expediente, lo entrega al Departamento o personal solicitante.
4	Unidades Administrativas del Organismo	Recibe expediente (analiza o revisa)
5		Realiza entrega de expediente y solicita cancelación del vale por el préstamo del expediente al Departamento.
6	Titular de Departamento y personal adscrito	Recibe y verifica que el expediente contenga la información original, en el momento de la entrega.
7		Coloca el expediente entregado en los anaqueles de acuerdo al número de contrato y colonia correspondiente.





17.10. DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

17.11. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

 PADRÓN, ARCHIVO Y PROCESOS INFORMÁTICOS VALE DE PRESTAMO DE EXPEDIENTE			
CONTRATO	ID	FECHA DE PRESTAMO	FECHA DE ENTREGA
2	1	4	
NOMBRE DEL USUARIO:			
COLONIA:	3		
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	5		
DEPARTAMENTO:	6		
FIRMA DE SOLICITANTE:	7		
8	TOTAL DE HOJAS		

Número	Concepto
1	Número consecutivo correspondiente al año del ejercicio.
2	Número de contrato asignado por el sistema al usuario y/o contribuyente
3	Colonia que corresponde al número de contrato.
4	Fecha de solicitud de expediente
5	Personal adscrito a la jefatura solicitante
6	Número de empleado asignado por Recursos Humanos
7	Jefatura que solicita expediente
8	Firma del jefe de departamento solicitante



C. José Antonio Pérez Luja
Jefe del Departamento Padrón, Archivo y
Procesos Informáticos

Elaboró



Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial

Revisó



Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 171 de 182

18. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LOS EXPEDIENTES.

18.1. OBJETIVO:

Recibir, verificar e integrar la documentación generada por las diferentes áreas para su resguardo, depuración y custodia.

ALCANCE:

Aplica a las distintas Unidades Administrativas de la Gerencia Comercial.

18.2. REFERENCIAS:

- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán

18.3. RESPONSABILIDADES:

Gerencia Comercial

- Es responsabilidad de la o el Gerente Comercial verificar que se lleve a cabo el presente procedimiento.

Titular del Departamento de Padrón, Archivo, y Procesos Informáticos;

- Es responsable de supervisar y verificar que se cumpla con el correcto manejo de los documentos generados por las diferentes áreas administrativas, para que posteriormente estos sean identificados en el expediente correspondiente y sean anexados al mismo.
- Implementar nuevos mecanismos de depuración de los expedientes.
- Canalizar e instruir al personal sobre las actividades a desarrollar para el cumplimiento del procedimiento, así como realizar las modificaciones y/o adecuaciones del mismo.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

- Recibir los documentos generados por las áreas.
- Identificar, clasificar y archivar los documentos en cada expediente físico de las y los usuarios.

18.4. DEFINICIONES:




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 172 de 182

Certificado de No Adeudo: Es el documento que avala el no adeudo del usuario.

Hoja de instalación de medidores: Es el documento emitido que ampara la instalación del medidor.

Movimientos al Padrón: Es el documento que acredita los cambios en las cuentas de usuarios (bajas y modificaciones).

Recibos de Pago: Es el documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero, emitido por la persona acreedora y dirigido a la persona deudora.

18.5. INSUMOS:

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Expedientes físicos.
- Dedal
- Perforadora

18.6. RESULTADOS:

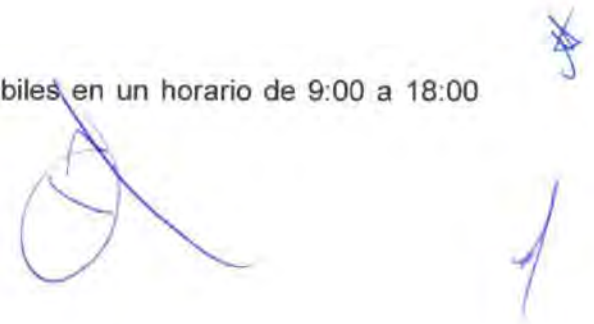
- Resguardar y anexar la documentación con respecto a algún movimiento de la cuenta del usuario.
- Se obtiene con mayor precisión el historial de cada usuario en cada uno de los pagos realizados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS:

- Cobranza general.
- Convenio de pago.
- Instalación de medidores.
- Certificado de no adeudo.
- Campañas de difusión.
- Factibilidades de uso doméstico.
- Entrega de PBRM.
- Movimientos al padrón de usuarios.
- Verificación e inspección de medidores.

18.7. POLÍTICAS:

- Se recibirán los documentos debidamente relacionados a través de tarjeta informativa en días hábiles en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- Los documentos deberán tener número de contrato legible y nombre de la colonia.
- Los documentos serán oficiales, no se aceptarán copias simples.



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 173 de 182

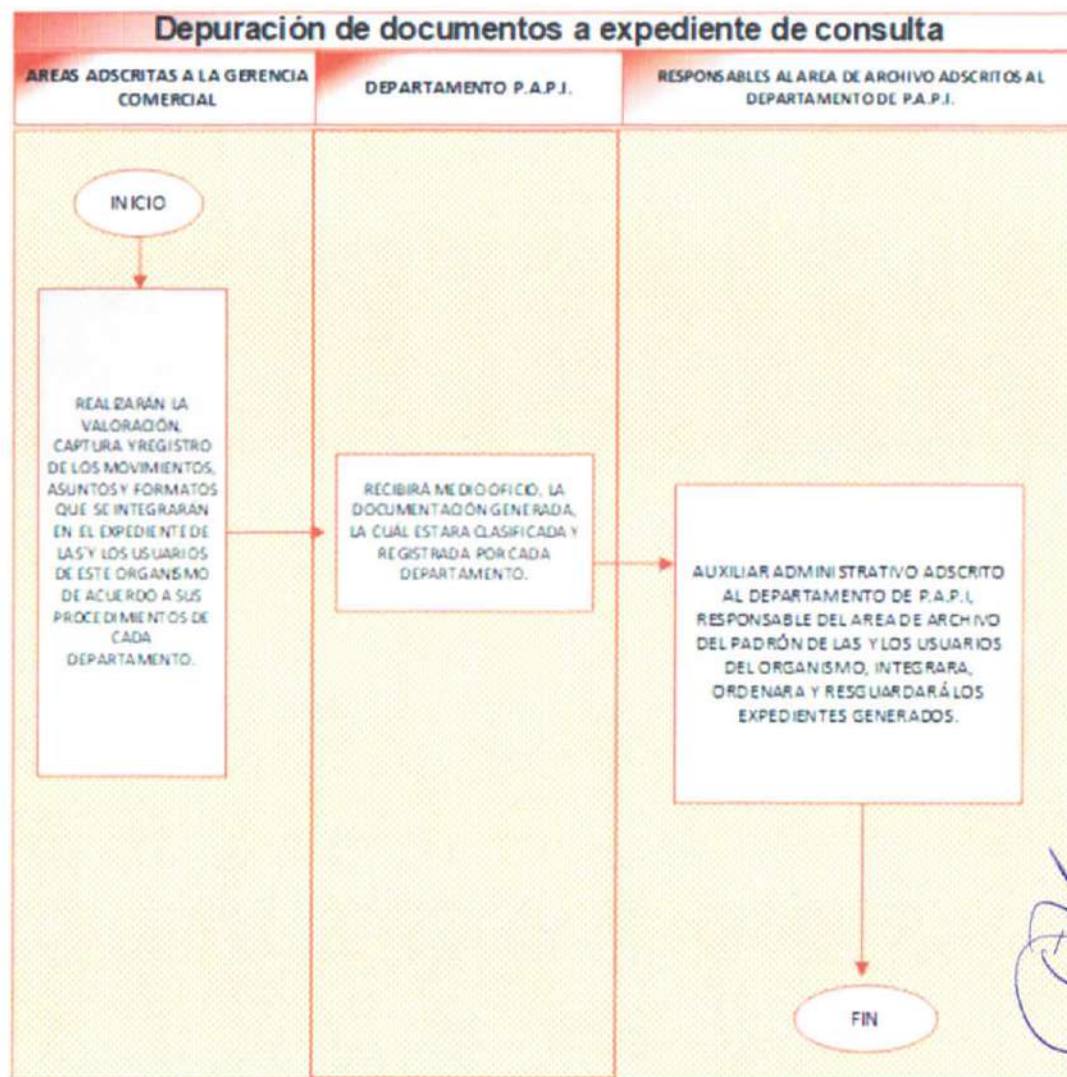
18.8. DESARROLLO:

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Gerencia Comercial.	Realizan entrega de documentación al Departamento, para ser integrada en los expedientes físicos de usuarios (domestico, comercial, industrial).
2	Personal del Departamento	Realiza recepción de documentación.
		Sí, los documentos cumplen con los requisitos se turna al auxiliar administrativo. Si no, se regresan a la Unidad Administrativa Correspondiente.
3	Personal del Departamento	Realiza la separación y clasificación de la documentación de acuerdo a la letra inicial de cada colonia.
4		Realiza la separación de la documentación de acuerdo a la colonia correspondiente
5		Se procede al acomodo de los documentos de acuerdo al Número de Contrato
6		Realiza la integración de los documentos a los expedientes correspondientes y acomoda en el lugar asignado.





18.9. DIAGRAMACIÓN:



MEDICIÓN:

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados; con objeto de evidenciar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

18.10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Escrito por medio del cual se haga entrega de los documentos para ser integrados al expediente correspondiente. Dependiendo del área, deberá contener.

No.	No. De Contrato	Colonia	Nombre de usuario	Tipo de Movimiento	Fecha del movimiento	Documentos relacionados y/o anexos	Observaciones
1							
	2	3					
			4				
				5			
					6		
						7	8

Número	Concepto
1	Número consecutivo.
2	Número de contrato asignado por el sistema al usuario y/o contribuyente (especificado también en recibo de pago)
3	Colonia que corresponde al número de contrato.
4	Nombre del propietario establecido en el sistema o recibo de pago.
5	En su caso el movimiento que se realizó.
6	En su caso fecha del movimiento realizado
7	Tipo de documentos entregados.
8	En su caso alguna anotación relevante con respecto del usuario a contribuyente.

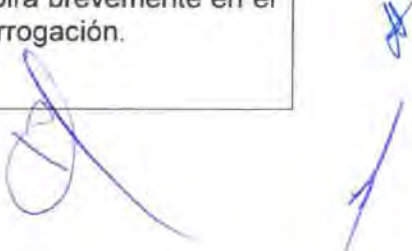
 APAST Tultitlán 2025-2027	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	 TULTITLÁN Gobierno que Transforma 2025 - 2027
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 176 de 182

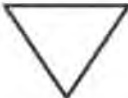
 C. José Antonio Pérez Luján Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos Elaboró	Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó 	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó 
---	---	---



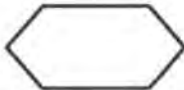
6. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.



	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Símbolo de fusión. Combina múltiples caminos en uno solo
Símbolo	Representa
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.
	Símbolo de documento. Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Representa multidocumento en el proceso.



	Simbolo de comentario o nota. Este símbolo, empleado junto con contexto, agrega una explicación o comentarios necesarios dentro de un rango específico. También puede conectarse mediante una línea discontinua a la sección correspondiente del diagrama de flujo.
	Simbolo de base de datos. Representa los datos alojados en un servicio de almacenamiento que probablemente permitirá buscar y filtrar por usuarios.
	Simbolo de suma o unión. Suma las entradas de varias rutas que convergen.
	Simbolo de entrada manual. Representa la entrada manual de datos en un campo o paso del proceso, por lo general a través del teclado o de un dispositivo. Por ejemplo, en el proceso de inicio de sesión cuando se le pide al usuario que ingrese los datos manualmente.
	Simbolo de preparación. Diferencia entre los pasos que preparan para el trabajo y los pasos que realmente hacen el trabajo. Ayuda a introducir la configuración en otro paso dentro del mismo proceso.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 180 de 182

7. REGISTRO DE EDICIONES

Tercera Edición, Revisión 03, de fecha (10-marzo-2022) Publicación del Manual de Procedimientos

Segunda Edición, Revisión 02, de fecha (12-noviembre-2021) Publicación del Manual de Procedimientos

Primera Edición, Revisión 01, de fecha (30-agosto-2019) Publicación del Manual de Procedimientos

Revisión de fecha (febrero 2025). Elaboración del presente manual

8. DISTRIBUCIÓN

Dirección General.

Gerencia Comercial.

Departamento de Consumo Zona Sur.

Departamento de Consumo Zona Centro.

Departamento de Consumo Zona Oriente.

Departamento Alto Consumo (Comercial e Industrial).

Departamento de Verificación, Inspección y Medidores.

Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.




	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 181 de 182

9. VALIDACIÓN

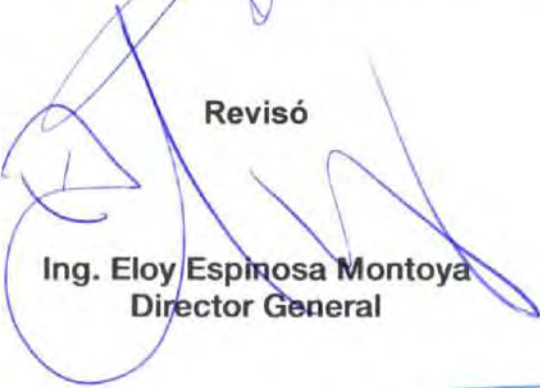
De acuerdo a lo citado en el artículo 35 fracción IX del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del APAST.

Elaboró

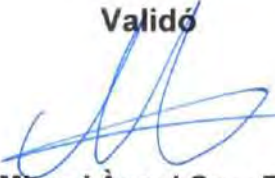

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial



Revisó


Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

Validó


Lic. Miguel Ángel Cruz Flores.
Titular del Órgano Interno de Control



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero 2025	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 182 de 182

10. Hoja de Actualización

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Manual de Procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta del Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de <http://www.apast.gob.mx/>

Fecha de publicación:





ANEXO 1

Tultitlán, Estado de México a _____ del mes _____ del año dos mil veinticinco.

FOLIO: 000

ORDEN DE VISITA DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

PROPIETARIO, USUARIO O REPRESENTANTE LEGAL _____

CUENTA: _____

CON DOMICILIO EN _____

Considerando que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, proporciona los servicios de suministro de agua potable, tanto en uso doméstico como a establecimientos comerciales e industriales, por lo tanto estos deben de observar las disposiciones de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, respecto a si cuentan con los documentos necesarios para el uso de los servicios públicos de suministro de agua potable y/o drenaje, por lo tanto, con fundamento en los artículos 16 primer párrafo, 115 fracciones II inciso a), III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 89 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como el artículo 129, 130, 130 Bis, 131, 132, 134, 135, 137 y capítulo cuarto del Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 151, 152, 153, 154, 155, 156 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, por lo anterior el **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México:**

ACUERDA

PRIMERO: Realícese la presente diligencia que tiene como objeto verificar el cumplimiento de los numerales 151, 152, 153 y 154 de la Ley del Agua para el Estado para el México y Municipios, así como los artículos 76 y 77 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios los cuales son los siguientes:

1. Comprobar la existencia y uso de los servicios con los que cuente el inmueble estén debidamente contratados ante este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México mediante número contrato y recibos por pago de servicios, así como dictamen de factibilidad;
2. Verificar que el diámetro de las tomas y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas;
3. Si la autorización concedida explota al uso contratado;
4. Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados, el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos;
5. Comprobar que el número de conexiones con las que cuenta o en su caso el número de derivaciones sean las convenidas;
6. Comprobar la inexistencia de desperdicio, fugas de agua, conexiones o derivaciones clandestinas. (recorrido por las instalaciones ya sea de uso doméstico, comercial e industrial);
7. Verificar el correcto funcionamiento del aparato medidor, así como toma de lectura.
8. Sacar fotografías de la diligencia relacionadas con la visita.

SEGUNDO: Se comisiona para la realización de la presente visita de verificación-inspección en términos del artículo 128 fracción I inciso b) del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, a los Verificadores: _____ identificándose con Credencial vigente expedido a su favor por el **DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.**, y bajo las atribuciones encomendadas a **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO** en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, mismos que corresponden a los rasgos físicos de quienes la portan, se ordena a los Verificadores, habilitados en la presente orden, levantar Acta Circunstanciada de los actos, hechos y omisiones, que se susciten de los puntos anteriormente descritos. -----

TERCERO: Apercíbase al visitado que en términos del numeral 128 fracción VI del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 155 fracción IV, 156 fracción III y 158 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, los visitados, sus representantes legales o la persona con quien se entienda la diligencia están obligados a permitir a los visitantes el acceso al lugar o zona a verificar así como poner a la vista la documentación, equipos y bienes que el inspector les requiera, apercibiéndoles que en caso de no ser así serán acreedores a la imposición de una medida disciplinaria o medio de apremio mismo que se encuentran estipulados en el Código Procedimental en Materia Administrativa vigente para el Estado de México. -----

CUARTO: Apercíbase en términos del artículo 128 fracción X del Código de la Materia, haciendo del conocimiento del visitado, representante o persona con quien se atiende la diligencia que podrá formular observaciones al momento del que se realice el Acta Circunstanciada de la presente orden, así como ofrecer pruebas en relación a los hechos u omisiones contenidas en la misma acta o bien, hacer uso de este derecho por escrito dentro del término de tres días siguientes al que se hubiera levantado el Acta Circunstanciada mencionada. -----

ATENTAMENTE

LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ
GERENTE COMERCIAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México

ACTA CIRCUNSTANCIADA

ANEXO 2

FOLIO: _____

Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos, del día _____ de _____ del dos mil veinticuatro, el C. _____,

Inspector-Ejecutor quien se identifica con número de credencial con fotografía número _____ con vigencia al _____ del dos mil veinticinco, expedida a su favor por el **Director General** del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, y bajo las atribuciones encomendadas a **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, Gerente Comercial** de este Organismo, en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, mismos que corresponden a los rasgos físicos de quienes la portan, nos cercioramos de encontrarnos en el domicilio ubicado en _____,

solicitando al propietario, usuario o Representante Legal de dicho inmueble, por lo que se atiende la presente diligencia con quien dijo llamarse _____ y tener el carácter de _____ identificándose con _____ y acreditando su personalidad con _____, plenamente enterado del motivo y alcances de la diligencia por haber sido notificado de la orden de verificación, requiriéndole de conformidad con lo ordenado por el artículo 128 fracción V del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para que nombre dos testigos que intervengan en la misma, haciéndole saber que para el caso de no hacerlo o que éstos no acepten el nombramiento, el personal actuante procederá a realizar su designación, por lo que se nombró como testigos a los Ciudadanos: _____, quienes se identifican con _____, respectivamente. Acto continuo y de conformidad con la fracción VII del artículo 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, el personal actuante hace constar las siguientes circunstancias, actos, hechos y omisiones registrados durante la visita:

I.- Comprobar la existencia y el uso de los servicios estén debidamente contratados ante este Organismo:

NUMERO DE CONTRATO: _____ NÚMERO DE CUENTA/ID: _____

¿EXHIBE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD? SI _____ NO _____

OBSERVACIONES			
Nº DE FACTURA	PERIODO DE PAGO	LECTURAS	
		Inicio	fin

Fecha y Periodo que abarca el recibo _____.

2.- Verificar que el diámetro de las tomas y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas:

3.- Si la autorización concedida

SI	NO
----	----

 explota al uso contratado.

Observaciones: Especificar si es uso doméstico, comercial o industrial.





4.- Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados, el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos:

5.- Comprobar que el número de conexiones con las que cuenta o en su caso el número de derivaciones sean las convenidas.

SI	NO	CANTIDAD

Observaciones:

6.- Comprobar la inexistencia de desperdicio, fugas de agua, conexiones o derivaciones clandestinas. (Recorrido por las instalaciones ya sea de uso doméstico, comercial e industrial);

7.- Verificar el correcto funcionamiento del aparato medidor, así como toma de lectura.

Medidor de agua potable número: _____ número de precinto: _____.

Observaciones:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 128 Fracción X del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le da el uso de la voz a la persona con la que se atiende la diligencia quien manifestó lo siguiente:

Sin más que inspeccionar, se concluye esta diligencia siendo las _____ horas con _____ minutos del día en que se actúa, firmando al calce y al margen de esta acta para constancia, quienes en ella intervinieron y quisieron hacerlo, recibiendo copia legible la persona con quien se entendió la diligencia.

Nombre y firma de la persona que atiende la diligencia

Inspector Ejecutor

Nombre y firma de Testigo 1

Nombre y firma de Testigo 2



NOTIFICACIÓN DE ADEUDO

POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO.
(Crédito Fiscal.)

ANEXO 3



Tultitlán, Estado de México a 04 del mes
03 del año 2025
Folio:NOTIFICACION/287660

CUENTA: 143199 Contrato:10501786
Dirigido al Propietario y/o, poseedor y/o usuario y/o:AL USUARIO DE LA TOMA.
Domicilio Ubicado en: IRA. CDA. DE LAGUNA, S/N BARRIO DE SAN JUAN Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Regimen: CUOTA FIJA.

Primero Primero. - Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México; personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas en términos de lo dispuesto por el artículo 52 Fracciones XVIII, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII Y XXXVIII del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, así como en el Segundo Acuerdo del Cuarto Punto del orden del día, de la Sesión de Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, de fecha 01 de enero de 2025, mediante la cual se me confieren facultades de autoridad fiscal, en términos de los artículos 16,48, 49 y 50 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 27 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículo 60, 64, 79, 155 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; artículos 20 Bis, 30, 34, 47 fracciones VI, VIII y X, 48 fracciones III, XII y XVII, 53 y 129 fracciones I, III, y XII del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 130 fracciones I y II en sus incisos A) y B), y 130 Bis fracciones I y II en sus incisos A) y B), de la Gaceta del Gobierno del Estado de México, Número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las Tarifas aplicables al Pago de los Derechos por los servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio 2025; 3, 4, 16, 24, 25 fracción I, 26, 27, 28 fracción I, 29, 31 fracción I, 34, 35, 36, 123, 132 fracción II, y 134 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; es competente para conocer las irregularidades que puedan existir, y a fin de determinar posibles créditos fiscales a favor de este Organismo Público Descentralizado: es de solicitarle acredite el pago de los servicios de agua y drenaje realizados a su nombre o de su representada; ello, en razón de que en el expediente que concentra su crédito fiscal, resguardado por este Organismo Público Descentralizado, con el número de cuenta al rubro señalado, se desprende que usted ha sido omiso en el pago de los servicios de suministro de agua potable y drenaje proporcionado por este Organismo de agua APAST al predio de su propiedad o posesión, correspondiente a los bimestres 2020/1 al 2025/1. Por lo que de conformidad a las tarifas publicadas en la Gaceta del Gobierno del Estado de México Número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, mediante la cual se aprueban las cuotas y tarifas aplicables al pago de los derechos de suministro del servicio de agua potable y drenaje que presta el Organismo Público Descentralizado APAST, para el ejercicio fiscal 2025, contenidas en los artículos 130 fracciones I y II en sus incisos A) y B), y 130 Bis fracciones I y II en sus incisos A) y B); el adeudo a su cargo se desglosa de la siguiente manera:

Periodos Vencidos	Importe	Actualización	Gastos Ejecución	Recargos	Multas	Saldo Pendiente
31	23,673.84	2,528.48	1,036.00	12,825.00	14,250.00	51,784.84

Segundo.-Derivado de lo anteriormente expuesto y fundado, me permito INFORMARLE que conforme a lo que establece el artículo 29 párrafo primero del Código Financiero del Estado de México y Municipios: cuenta con un plazo de 10 días hábiles para realizar el pago del crédito fiscal que se le notifica. Con el apercibimiento que, de no hacerlo, se iniciará en su contra el Procedimiento Administrativo de Ejecución, el cual originará Gastos de Ejecución del 2% del total del Adeudo, en términos del artículo 377 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Por lo que SE LE REQUIERE presentarse en las Oficinas Centrales de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, Estado de México, ubicadas en AVENIDA ISIDRO FABELA NÚMERO 72-A, BARRIO NATIVITAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, en un horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas y Sábados de 9:00 a 13:00 horas, a efectos de que realice el pago de sus adeudos, ponga al corriente su situación fiscal o bien realizar las aclaraciones que estime procedentes, debiendo en su caso presentar la documentación comprobatoria en original.

Tercero.- Por lo tanto y conforme a la normatividad enunciada, hacemos de su conocimiento que es obligación del usuario cubrir los créditos fiscales (pago del servicio proporcionado), y en su caso realizar las aclaraciones correspondientes; esto, con fundamento en los artículos 44 fracción IV, y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, que faculta a este Organismo para ejecutar la Restricción de su Servicio de Agua Potable hasta un 75% (setenta y cinco por ciento) del servicio prestado, en tanto se cumplan las obligaciones fiscales y se realice el pago por concepto de restablecimiento del servicio; reiterando nuestra invitación para que acuda a este Organismo de Agua APAST, con el objeto de que ponga al corriente el adeudo notificado.

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del OPD APAST Tultitlán

RAZÓN DE NOTIFICACIÓN En Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ de 2025; el suscrito personal actuante C. _____, con número de credencial vigente _____, adscrito a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México (APAST por sus siglas); me constituí en el domicilio ubicado en _____, y cerciorado de ser el domicilio correcto por así indicarlo la nomenclatura y demás señalamientos cartográficos; soy atendido por el (la) C. _____, con quien procedo a identificarme con credencial vigente expedida por el Director General del Organismo Público Descentralizado APAST; y en razón de lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 25 fracción I, y 26 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; procedo a llevar a cabo la presente Diligencia para la entrega de la Notificación de Adeudo (Crédito Fiscal) con número de folio _____, emitido por el Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado APAST, haciéndole entrega en este momento de dicho documento. Con ello, se da por terminada la presente diligencia de notificación, manifestando la persona señalada: que recibe la notificación de referencia, firmando al calce para debida constancia legal. _____

NOMBRE NOTIFICADOR EJECUTOR

USUARIO Y/O PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL

No. MEDIDOR: _____, LECTURA MEDIDOR: _____, HORA INICIO _____, HORA FINALIZA _____



AVISO DE RESTRICCIÓN

POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
(Crédito Fiscal.)

ANEXO 4



Tultitlán, Estado de México a 04 del mes 03
del año 2025
Folio: AVISO/232827

CUENTA: 143199 Contrato: 10501786

Dirigido al Propietario y/o, poseedor y/o usuario y/o: AL USUARIO DE LA TOMA.

Domicilio Ubicado en: IRA. CDA. DE LAGUNA, S/N BARRIO DE SAN JUAN Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Regimen: CUOTA FIJA

PRESENTE:

Quien suscribe, Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México; personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas en términos de lo dispuesto por el artículo 52 Fracciones XVIII, XXXI, XXXII, XXXIII, XXXIV, XXXV, XXXVII Y XXXVIII del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, así como en el Segundo Acuerdo del Cuarto Punto del orden del día, de la Sesión de Instalación y Primera Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, de fecha 01 de enero de 2025, mediante la cual se me confieren facultades de autoridad fiscal, en términos de los artículos 16, 48, 49 y 50 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 27 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículo 60, 64, 79, 155 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; artículos 20 Bis, 30, 34, 47 fracciones VI, VIII y X, 48 fracciones III, XII y XVII, 53, y 129 fracciones I, III y XII del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 3, 4, 16, 24, 25 fracción I, 26, 27, 28 fracción I, 29, 31 fracción I, 34, 35, 36, 123, 132 fracción II, y 134 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 130 fracciones I y II en sus incisos A) y B), y 130 Bis fracciones I y II en sus incisos A) y B) Gaceta del Gobierno del Estado de México, Número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las Tarifas aplicables al pago de los Derechos por los servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio 2025; y habiéndose sustanciado fielmente lo determinado por el artículo 20 BIS, del Código Financiero del Estado de México y Municipios de REQUERIR HASTA EN DOS OCASIONES el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, surtiendo efectos en esta acto las MULTAS Y SANCIONES correspondientes que en este escrito se tiene por notificadas; el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, OPD APST, por sus siglas, hace de su conocimiento que toda vez que a la fecha usted no ha cubierto el pago de los derechos de suministro de agua potable y drenaje, no obstante haberle invitado a regularizar sus adeudos a través del documento denominado "NOTIFICACION DE ADEUDO", en el que se le indicó el término para que se presentara ante este Organismo con el objeto de aclarar, comprobar o realizar el pago de su adeudo, y en razón de que USTED HA HECHO CASO OMISO A ESTE LLAMADO:

Con fundamento en los artículos 25, 26, 29, 30 y 129 fracciones I, II, III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 44 fracción IV, 45 fracción IV, 62, 64, 69 fracción VI, 157 y 159 de Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; este Organismo de Agua le comunica que en el término de TRES (03) DÍAS HÁBILES, contados a partir del día siguiente al en que reciba el presente AVISO DE RESTRICCIÓN, EFECTUARÁ LA RESTRICCIÓN DE SU SERVICIO DE AGUA Y DRENAJE, el cual permanecerá de esta forma hasta en tanto cubra en su totalidad el adeudo a su cargo, las multas y sanciones notificadas, así como el pago de los gastos que origine el restablecimiento de su servicio.

No obstante, y con el propósito de brindarle todas las facilidades para que regularice sus adeudos; destacamos que dentro del término fijado para llevar a cabo la restricción de sus servicios (TRES DÍAS), usted podrá convenir con este Organismo de Agua el pago de su adeudo (en parcialidades), ahorrándose a la vez gastos adicionales por la falta de pago de los servicios prestados por este Organismo.

Con la plena seguridad de contar con su grata presencia; nos reiteramos a sus órdenes.

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del OPD APAST Tultitlán

Razón de Notificación: Siendo las _____ horas del día _____ del mes _____ del año 2025, encontrándome en el domicilio ubicado en: _____, se hace entrega del presente aviso al C. _____, quien dijo ser _____, dando constancia de las _____ siguientes observaciones:

NOMBRE NOTIFICADOR EJECUTOR

USUARIO Y/O PROPIETARIO
Y/O REPRESENTANTE LEGAL

Nº. MEDIDOR: _____ LECTURA MEDIDOR: _____ HORA INICIO: _____ HORA FINALIZA: _____



+55 58 88 33 33
+55 58 99 53 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A, Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México

ORDEN DE RESTRICCIÓN
DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

Tultitlán, Estado de México a 04 del mes 03 del año 2025

Folio: ANEXO 5		48644		
NOMBRE RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL USUARIO	DOMICILIO	Nº DE CUENTA Y/O CONTRATO	TIPO DE USO	
AL USUARIO DE LA TOMA	IRA. CDA. DE LAGUNA, S/N BARRIO DE SAN JUAN Municipio de Tultitlán, Estado de México.	143199	DOMESTICO	



Contrato:10501786

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, conforme a las atribuciones conferidas en mi carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en términos de lo dispuesto por los artículos 1, 4 párrafo sexto, 14, 16 y 115 fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 5 y 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 fracción I, 3 fracción VI, 5, 6 fracciones III, L, LIX, LXV, LXXII, y LXXVII, 7 fracción II inciso b), 33, 34 fracción I, 35, 36, 37, 40 fracción I, 43, 44 fracción IV, 50, 59, 60, 61 fracción III, 67 fracciones I y II, 68 fracción II, 69 fracciones I, VI y IX, 70 fracción III, 79, y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; en relación con el artículo 140 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 22 Bis. Numerales 1 a 4, 129 fracciones I y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 130 fracciones I y II en sus incisos A) y B), de la Gaceta del Gobierno del Estado de México, Número 118, Tomo CCXVIII, de fecha 27 de diciembre de 2024, por la que se aprueban las Tarifas aplicables al pago de los Derechos por los servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio 2025; 1, 2, 7, 8, 21 fracción VI, 52 y 53 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México; y toda vez que HA TRANSCURRIDO EN EXCESO EL PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES OTORGADOS al usuario para efectuar el pago de los derechos de suministro de agua potable y drenaje omitidos, así como los recargos y multas, tal y como se indicó en el Punto Resolutivo Segundo de las liquidaciones notificadas: en cumplimiento a lo dispuesto en el primer y cuarto párrafos del artículo 29 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como también para realizar las aclaraciones administrativas que estime pertinentes, de conformidad con el artículo 29 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, igualmente mencionado en el Punto Resolutivo Primero de las mismas liquidaciones notificadas, queda evidenciada la falta de pago de los siguientes adeudos:

NÚMERO DE NOTIFICACION	FECHA DE NOTIFICACION	PERIODO	IMPORTE				
			DERECHOS	ACT	REC	MULTA	GASTOS
287660	2025-03-04 13:05:48	2020/1 AL 2025/1	\$21,145.36	\$2,528.48	\$12,825.00	\$14,250.00	\$1,036.00
			TOTAL \$51,784.84				

Por lo que, ante la omisión de pago y en cumplimiento al Punto Resolutivo Tercero de las liquidaciones a usted notificadas: con fundamento en el artículo 159, segundo párrafo, de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, se procede a emitir la presente ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE hasta un 75%, por falta de pago de dos o más periodos debidamente notificados; procediendo al restablecimiento del servicio una vez que hayan sido cubiertos los créditos fiscales a su cargo, subsanadas las irregularidades y cubierto los gastos originados por motivo de la restricción.

PAGO POR RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DOMÉSTICO	NÚMERO DE VECES DE VALOR DIARIO DE LA UMA	VALOR DE UMA 2025	IMPORTE CON IVA
	12.32*	\$113.14	\$1,617.00

*Precio debidamente autorizado en la Lista de Precios Públicos para el Ejercicio Fiscal 2025, aprobado en la 4ª Sesión Ordinaria de Cabildo, del 22 de enero de 2025, publicada en Periódico Oficial "Gaceta Municipal" por la Secretaría del Ayuntamiento, el día 23 de enero del año 2025.

La ejecución de la presente orden de restricción del servicio de suministro de agua potable, se efectuará en la toma de agua, medidor y/o donde se localice la red de distribución que suministra al inmueble al rubro citado, en un 75%, COLOCANDO SELLOS DEBIDAMENTE FOLIADOS con la leyenda "SUMINISTRO RESTRINGIDO", de color naranja fluorescente en lugar visible del inmueble y/o donde se realice la limitación.

Para efecto de lo anterior, se comisiona y facultan a el (los) C. (CC.)

en su calidad de Ejecutor-Notificador- Inspector, adscritos a la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, quienes podrán actuar de manera conjunta o separada, debiéndose identificar con credencial, oficio de comisión vigente con fotografía, o constancia que lo acredite legalmente para realizar la restricción del servicio de suministro de agua potable, teniendo la obligación de entregar el original con firma autógrafa de la presente orden, así como levantar Acta Circunstanciada de la Diligencia de ejecución en la que se hagan constar los hechos u omisiones observados, la cual deberá apegarse estrictamente a lo indicado en la presente orden, lugar y zona que ha de ejecutarse; autorizándoseles en caso de ser necesario, el auxilio de la cuadrilla de trabajadores de este Organismo para efectuar y dar cumplimiento a la presente orden, así como la utilización de medios electrónicos, magnéticos u ópticos para recabar evidencia fotográfica que acredite los hechos o circunstancias que tengan relación con la Diligencia de Ejecución llevada a cabo. Ello, de conformidad con el artículo 93 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

4



+52 55 00 33 90
+52 55 00 53 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A, Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México

Handwritten signature and initials.



ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

Tultitlán, Estado de México a 04 del mes 03 del año 2025

Aperebiendo al usuario, para el caso de no permitir el acceso al personal designado u obstaculice o impida el desarrollo de la Diligencia de Restricción de Suministro de Agua Potable, se hará acreedor a una multa pecuniaria de diez a cien veces el valor diario de la Unidad de Medida de Actualización vigente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 19 fracción II del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como para hacer cumplir sus determinaciones o para imponer el orden, esta autoridad podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública, a través de los elementos de la Dirección de Seguridad Ciudadana, Vialidad y Protección Civil del H. Ayuntamiento de Tultitlán, Estado de México, y ordenar su remisión ante el Oficial Calificador, en función de la gravedad de la conducta u omisión en que hubiera incurrido, tal y como lo dispone el artículo 19 fracción IV del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México antes citado.

De la misma forma, se hace de su conocimiento que el QUEBRANTAMIENTO DE LOS SELLOS COLOCADOS por orden de esta autoridad o QUEBRANTAMIENTO DE LA RESTRICCIÓN IMPUESTA aun sin afectar los sellos, es un delito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124 primer párrafo, del Código Penal del Estado de México, que sanciona de uno a siete años de prisión y de cien a quinientos días de multa.

Por último, se manifiesta el compromiso de este Organismo Público Descentralizado con los usuarios de los servicios de agua potable y drenaje, de proporcionar las facilidades necesarias para regularizar sus adeudos y poner al corriente el pago de sus adeudos; para ello, podrá asistir a las Oficinas Centrales del Organismo APAST, en la Gerencia Comercial, ubicada en Avenida Isidro Fabela Número 72-A, Barrio Nativitas, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

De conformidad con el artículo 25 fracción I y 26 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México: NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE la presente ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE al usuario de referencia, en el domicilio señalado al rubro

Con fundamento en el artículo 13 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se habilitan días y horas inhábiles para la notificación y ejecución de la presente ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del OPD APAST Tultitlán



+52 55 58 08 33 33
+52 55 58 08 33 60



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



Av. Isidro Fabela 72-A, Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México



ACTA CIRCUNSTANCIADA DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA.

ANEXO 6

En el Municipio de Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas, con _____ minutos del día _____, del mes de _____ del año 2025; reunidos en el domicilio ubicado en _____, Tultitlán, Estado de México, estando presente el C. _____, manifestando ser _____, persona ante quien se presenta el suscrito C. _____, en mi carácter de Notificador-Ejecutor Fiscal, identificándome con credencial vigente de número _____, y/o Oficio de Comisión vigente de número _____, expedido a mi favor por el Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México, haciéndole saber que el motivo de mi visita, es llevar a cabo el cumplimiento de la **ORDEN DE RESTRICCIÓN** instaurada al usuario, propietario y/o poseedor del inmueble anteriormente descrito, por motivo de la **FALTA DE PAGO** del servicio de suministro de agua potable y drenaje prestados por este Organismo, correspondiente al número de cuenta _____, el cual no ha sido cubierto a pesar de que le fue notificado y requerido el pago en fecha _____; **NOTIFICACIÓN** que obra en autos del expediente con folio **NÚMERO NOTIFICACIÓN/**_____/2025, del cual se desprende su falta de atención al llamado de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México, en su carácter de Autoridad Fiscal, solicitándole en este momento designar un testigo de su parte en la presente Diligencia, manifestando que nombra como su testigo de asistencia al C. _____, quien se identifica con _____, manifestando tener su domicilio en _____.

Por lo que para efectos de dar cumplimiento a lo ordenado se procede llevar a cabo la **Restricción del servicio de Suministro de Agua** en términos de lo establecido en el artículo 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Lo anterior, de conformidad con las facultades que le confieren a este Organismo APAST, los artículos 60, 64, 71, 75, 79, 81 y 155 de la Ley antes citada, haciendo del conocimiento del usuario, que el Restablecimiento del Servicio de Agua se realizará una vez que haya cubierto tanto el pago del adeudo a su cargo, como los gastos originados por motivo de la Reconexión o Restablecimiento del Servicio, con independencia de otra u otras responsabilidades en que pudiera haber incurrido el infractor.

La facultad del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México, para llevar a cabo la presente Diligencia de Restricción del Servicio de Agua, se encuentra fundamentada en los artículos 125 párrafo tercero, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 7, 9 fracción II, 15, 16, 20, 22, 30, 357, 376, 377 y 378 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y 1.7 y 1.8 del Código Administrativo del Estado de México.

Así mismo, se le hace saber que el Código Penal del Estado de México, establece en su artículo 124 lo siguiente: **QUEBRANTAMIENTO DE SELLOS:** "Comete este delito el que quebrante los sellos puestos por orden de la autoridad competente o quebrante la restricción impuesta por la autoridad, aun sin afectar los sellos, y se le impondrán de uno a siete años de prisión y de cien a quinientos días multa".

Acto seguido, se procede a restringir el suministro de agua, asentando las siguientes observaciones:

SE COLOCA VÁLVULA DE RESTRICCIÓN, PRECINTO CON NÚMERO DE SERIE _____ Y SE TOMA EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.

Esta diligencia se da por concluida, cerrando la presenta Acta Circunstanciada, siendo las _____ horas, con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año 2025, firmando al calce los que en ella intervinieron.

Observaciones adicionales complementarias:

USUARIO

NOTIFICADOR-EJECUTOR

TESTIGO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



Handwritten signature and initials.

ANEXO 7

CITATORIO

FOLIO 000-25

C. Propietario y/o poseedor “_____” o en su defecto Representante Legal de la empresa “_____.”

Inmueble ubicado en: _____

_____, en el municipio de Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco, el suscrito _____, en mi carácter de _____, con fundamento en los artículos 24, 25 y 26 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, me constituyo legalmente en el domicilio al rubro indicado y cerciorándome de ser el domicilio correcto, toco la puerta del domicilio en que me encuentro constituido, requiero la presencia de _____, compareciendo ante el suscrito quien dijo llamarse _____ y ser _____

quien se identifica con _____ y manifiesta que la persona requerida no se encuentra, identificándome con Credencial vigente número _____ expedido a mi favor por el

DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y bajo las atribuciones encomendadas al **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO** en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 26 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, procedo a dejar el presente **CITATORIO** para que se sirva **ESPERAR EN ESTE DOMICILIO** a las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco, a efecto de notificar _____, haciéndole el apercibimiento a la persona

que se le requiere, que de no atender el presente citatorio el día y hora que se señala, la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentre, como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, entregando el presente con la persona que atiende la diligencia, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal.

SERVIDOR PÚBLICO ACTUANTE

PERSONA QUE ATIENDE LA PRESENTE



ANEXO 11

ANVERSO

Tultitlán, Estado de México, a 19 de mayo de 2024.
Folio de Solicitud: 0445
Fecha de solicitud: 12/mayo/2023

Razón social:
RFC:
Titular o Representante Legal:
Documento de Acreditación del Titular o Representante legal:
Dirección del Establecimiento:

De conformidad con lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 4 y artículo 115 fracciones III, Inciso a) y IV inciso c) de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**; artículos 18 y 122 de la **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**; 85, 88, 91 Bis de la **Ley de Aguas Nacionales**; 38, 78, 79, 80 fracción I, 81, 82, 90, 98 fracción IV, 151, 152 fracción IX de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**; 8 fracción VII, 119 Bis y 123 de la **Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente**; 125 fracción I y 126 de la **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**; 1.2 fracción I, 1.5, 1.6 fracción IX, 2.2 fracción I, 2.6 fracciones III y V, 2.9 fracciones VI, XIV y XIX, 2.155 fracción II, 2.156, 2.157, 2.158 y 2.159 del **Código para la Biodiversidad del Estado de México**; 5 fracciones VII y XII y 6 del **Reglamento del Libro Segundo del Código para la Biodiversidad del Estado de México**; 2 fracción III, 17 fracciones I, V, VI, X, XII, XXIII y XXV, 44 fracción III, 1, 99 y 108 fracción III del **Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México**, para el Año 2023; y por lo dispuesto por la **Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996**; y habiendo recibido el nombramiento de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST), que me fue otorgado conforme al Acuerdo de Cabildo tomado en la Primera Sesión Solemne del Ayuntamiento 2022-2024, de fecha 1 de enero del año 2022; **p r o c e d o**, en apego a las funciones previstas en el artículo 29 fracciones III, inciso c) y V del **Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, publicado en la Gaceta 16, Volumen1, Sección III, de fecha 31 de marzo del año 2022; y 8 fracciones IV, VII, XII, XX, XL, XLV, LV, 6, 11, 13, 20, 21, 22, 23, 27, 31, 34 fracciones IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XVII, 59, 79, 105, 113, 114, 115, 116, 117, 120, 122, 126, 129, 130, 138, 151, 152, 154, 155, 160, 167, 172, 176 y 177 del **Reglamento para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Municipio de Tultitlán**, publicado en la Gaceta del Gobierno Municipal de Tultitlán, México, número 103, volumen 5, de fecha 03 de agosto de 2023; a expedir el siguiente:

PERMISO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL
DE USO NO DOMÉSTICO A LA RED DE DRENAJE MUNICIPAL
NÚMERO: APAST-GC-PDAR0000/-2023.
Vigencia del 22 de MARZO del 2023 al 22 de MARZO del 2024.

Tipo de giro: **FABRICACIÓN DE LUBRICANTES**. Actividad: **INDUSTRIA DE LUBRICANTES Y ADITIVOS**.
Diámetro de la toma de agua potable: **16 mm**. Consumo promedio bimestral: **800 m3**. Número de sanitarios: **27**. lavabos: **23**, y regaderas: **13**. Número de empleados: **98**. Visitantes en promedio que hacen uso de los servicios sanitarios: **20**.

FUENTE DE ABASTECIMIENTO DE AGUA:

Número de Cuenta: **161355**. Fuente de abastecimiento: **red municipal APAST**: — Propia:— Pípas:— Mixta: **X** (Precisar):
POZO PROFUNDO. Servicio Medido: **NO**. Número de medidor: —. Volumen de gasto promedio bimestral 2023: **800 m3**.

DATOS DE LA DESCARGA DE AGUA RESIDUAL:

Diámetro: **25.4 cm**. Tipo de material de la descarga: **ALBAÑAL**. Medidor No.: —. Ubicación: **EN JARDINERA**.
Coordenadas geográficas: **19°36'09.9" N, 99°10'56.8" O**. Afluente de la descarga: **CANAL CARTAGENA**. Volumen bimestral descargado — m3. ¿Integra el agua pluvial? **NO**. Superficie aproximada: — m2. ¿Realiza algún tratamiento antes de la descarga? **SI**. Precisar: **TRATAMIENTO AERÓBICO CON DESINFECCIÓN DE CLORO**.

El laboratorio: **VERIFICACIONES INDUSTRIALES Y DESARROLLO DE PROYECTOS ECOLÓGICOS S.A. DE C.V.** acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación A. C. (EMA), emite con fecha: **26/02/23**, los resultados la composición del agua residual de la descarga que nos ocupa, misma que se encuentra dentro de los parámetros de la **NOM-002-SEMARNAT-1996**, conforme a lo siguiente:



COMPARATIVO DE LOS LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES DE CONTAMINANTES EN LAS
DESCARGAS
DE AGUAS RESIDUALES A LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO URBANO O MUNICIPAL
CONTRA LOS RESULTADOS DEL LABORATORIO ACREDITADO POR LA EMA
PRESENTADO POR LA PARTE INTERESADA

PARAMETROS (miligramos por litro excepto cuando se especifique otra)	Parámetros NOM-002-SEMARNAT-1996				Resultados del estudio de laboratorio	
	Promedio Mensual	Promedio Diario	Valor Instantáneo	Promedio Mensual	Promedio Diario	Valor Instantáneo
Temperatura	40	40	40		20	
Grasas y aceites	50	75	100		5.00	
Sólidos sedimentales (mililitros por litro)	5	7.5	10		70.00	
Arsénico Total	0.5	0.75	1		0.0008	
Cadmio total	0.5	0.75	1		0.0030	
Cianuro total	1	1.5	2		0.010	
Cobre total	10	15	20		0.0180	
Cromo hexavalente	0.5	0.75	1		0.0100	
Mercurio total	0.01	0.015	0.02		0.004	
Níquel total	4	6	8		0.0250	
Plomo total	1	1.5	2		0.0180	
Zinc total	6	9	12		0.0630	
PH (Rango Permissible)	10 y 5.5 Unidades				7.5	
Restricciones: La materia flotante debe estar ausente en las descargas de aguas residuales, de acuerdo al método de prueba establecido en la Norma Mexicana NMX-AA-006. No se deben descargar o depositar en los sistemas de alcantarillado urbano o municipal, materiales o residuos considerados peligrosos.						

CONDICIONANTES:

El presente permiso se registra en el padrón de usuarios de APAST con el número **161355**, quedando condicionado a lo siguiente: **Primero:** a implementar medidas para prevenir y controlar las aguas residuales descargadas a los sistemas de drenaje municipal, con motivo del uso del agua y/o actividades que realice con esta, en su negociación; **Segundo:** descargar aguas residuales a la red de drenaje municipal que estén dentro de los parámetros de contaminación establecidos en la NOM-002-SEMARNAT-1996; **Tercero:** comprobar anualmente a APAST mediante estudio de laboratorio acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C., que la muestra de laboratorio de la descarga no rebasa los 30 días calendario, precisando que los valores de la descarga se encuentren dentro de los parámetros establecidos por la NOM-002-SEMARNAT-1996; **Cuarto:** informar a APAST de cualquier cambio a sus procesos productivos y/o actividades, cuando estos modifiquen la calidad o el volumen de las aguas residuales autorizadas en el presente permiso; **Quinto:** deberá construir un registro final previo a la descarga de las aguas residuales a la red de drenaje municipal, mismo que debe estar en un lugar de fácil acceso para realizar su mantenimiento, inspección y el muestreo correspondiente; **Sexto:** deberá operar y mantener por sí o por terceros autorizados, las obras o instalaciones necesarias para el manejo y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales previo a su descarga y de sus productos resultantes, disponiendo de bitácoras de operación correspondientes; **Séptimo:** solicitar la revalidación del presente permiso cumpliendo con estas condicionantes y tramitar éste 20 días hábiles antes del término de su vigencia; **Octavo:** APAST se reserva el derecho de constatar que la documentación e información presentada por el titular o representante legal, es verídica y fehaciente; caso contrario, procederá a anular el permiso y registro de la descarga, previa notificación al interesado, por tal situación; **Novena:** APAST estará facultado para verificar en cualquier momento el cumplimiento de todo lo antes descrito y podrá llevar a cabo la suspensión de la descarga, hasta en tanto el usuario cumpla con estas condicionantes.

REVISÓ
C. Luis Adrián Hernández Domínguez

VALIDÓ:
Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del APAST

AUTORIZÓ:
Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General del APAST

ANEXO 16

Tultitlán, Estado de México a _____ del mes _____ del año dos mil veinticinco.

FOLIO: 000

ORDEN DE VISITA DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

PROPIETARIO, USUARIO O REPRESENTANTE LEGAL _____

CUENTA: _____

CON DOMICILIO EN _____

Considerando que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, proporciona los servicios de suministro de agua potable, tanto en uso doméstico como a establecimientos comerciales e industriales, por lo tanto estos deben de observar las disposiciones de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, respecto a si cuentan con los documentos necesarios para el uso de los servicios públicos de suministro de agua potable y/o drenaje, por lo tanto, con fundamento en los artículos 16 primer párrafo, 115 fracciones II inciso a), III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 89 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como el artículo 129, 130, 130 Bis, 131, 132, 134, 135, 137 y capítulo cuarto del Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 151, 152, 153, 154, 155, 156 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, por lo anterior el **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México:**

ACUERDA

PRIMERO: Realícese la presente diligencia que tiene como objeto verificar el cumplimiento de los numerales 151, 152, 153 y 154 de la Ley del Agua para el Estado para el México y Municipios, así como los artículos 76 y 77 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios los cuales son los siguientes:

1. Comprobar la existencia y uso de los servicios con los que cuente el inmueble estén debidamente contratados ante este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México mediante número contrato y recibos por pago de servicios, así como dictamen de factibilidad;
2. Verificar que el diámetro de las tomas y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas;
3. Si la autorización concedida explota al uso contratado;
4. Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados, el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos;
5. Comprobar que el número de conexiones con las que cuenta o en su caso el número de derivaciones sean las convenidas;
6. Comprobar la inexistencia de desperdicio, fugas de agua, conexiones o derivaciones clandestinas. (recorrido por las instalaciones ya sea de uso doméstico, comercial e industrial);
7. Verificar el correcto funcionamiento del aparato medidor, así como toma de lectura.
8. Sacar fotografías de la diligencia relacionadas con la visita.

SEGUNDO: Se comisiona para la realización de la presente visita de verificación-inspección en términos del artículo 128 fracción I inciso b) del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, a los Verificadores: _____ Identificándose con Credencial vigente expedido a su favor por el **DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.**, y bajo las atribuciones encomendadas a **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO** en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, mismos que corresponden a los rasgos físicos de quienes la portan, se ordena a los Verificadores, habilitados en la presente orden, levantar Acta Circunstanciada de los actos, hechos y omisiones, que se susciten de los puntos anteriormente descritos.

TERCERO: Apercíbese al visitado que en términos del numeral 128 fracción VI del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 155 fracción IV, 156 fracción III y 158 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, los visitados, sus representantes legales o la persona con quien se entienda la diligencia están obligados a permitir a los visitantes el acceso al lugar o zona a verificar así como poner a la vista la documentación, equipos y bienes que el inspector les requiera, apercibiéndoles que en caso de no ser así serán acreedores a la imposición de una medida disciplinaria o medio de apremio mismo que se encuentran estipulados en el Código Procedimental en Materia Administrativa vigente para el Estado de México.

CUARTO: Apercíbese en términos del artículo 128 fracción X del Código de la Materia, haciendo del conocimiento del visitado, representante o persona con quien se atiende la diligencia que podrá formular observaciones al momento del que se realice el Acta Circunstanciada de la presente orden, así como ofrecer pruebas en relación a los hechos u omisiones contenidas en la misma acta o bien, hacer uso de este derecho por escrito dentro del término de tres días siguientes al que se hubiera levantado el Acta Circunstanciada mencionada.

ATENTAMENTE

LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ
GERENTE COMERCIAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

ANEXO 17 ACTA CIRCUNSTANCIADA

FOLIO: _____

Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos, del día _____ de _____ del dos mil veinticuatro, el C. _____, Inspector-Ejecutor quien se identifica con número de credencial con fotografía número _____ con vigencia al _____ del dos mil veinticinco, expedida a su favor por el **Director General** del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, y bajo las atribuciones encomendadas a **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, Gerente Comercial** de este Organismo, en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, mismos que corresponden a los rasgos físicos de quienes la portan, nos cercioramos de encontrarnos en el domicilio ubicado en _____,

solicitando al propietario, usuario o Representante Legal de dicho inmueble, por lo que se atiende la presente diligencia con quien dijo llamarse _____ y tener el carácter de _____ identificándose con _____ y acreditando su personalidad con _____, plenamente enterado del motivo y alcances de la diligencia por haber sido notificado de la orden de verificación, requiriéndole de conformidad con lo ordenado por el artículo 128 fracción V del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, para que nombre dos testigos que intervengan en la misma, haciéndole saber que para el caso de no hacerlo o que éstos no acepten el nombramiento, el personal actuante procederá a realizar su designación, por lo que se nombró como testigos a los Ciudadanos: _____, quienes se identifican con _____, respectivamente. Acto continuo y de conformidad con la fracción VII del artículo 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, el personal actuante hace constar las siguientes circunstancias, actos, hechos y omisiones registrados durante la visita:

I.- Comprobar la existencia y el uso de los servicios estén debidamente contratados ante este Organismo:

NUMERO DE CONTRATO: _____ NÚMERO DE CUENTA/ID: _____

¿EXHIBE DICTAMEN DE FACTIBILIDAD? SI _____ NO _____

OBSERVACIONES			
N° DE FACTURA	PERIODO DE PAGO	LECTURAS	
		Inicio	fin

Fecha y Periodo que abarca el recibo _____.

2.- Verificar que el diámetro de las tomas y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas:

3.- Si la autorización concedida

SI	NO
----	----

explota al uso contratado.

Observaciones: Especificar si es uso doméstico, comercial o industrial.



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México



4.- Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados, el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos:

5.- Comprobar que el número de conexiones con las que cuenta o en su caso el número de derivaciones sean las convenidas.

SI	NO	CANTIDAD

Observaciones:

6.- Comprobar la inexistencia de desperdicio, fugas de agua, conexiones o derivaciones clandestinas. (Recorrido por las instalaciones ya sea de uso doméstico, comercial e industrial);

7.- Verificar el correcto funcionamiento del aparato medidor, así como toma de lectura.

Medidor de agua potable número: _____ número de precinto: _____.

Observaciones:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 128 Fracción X del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le da el uso de la voz a la persona con la que se atiende la diligencia quien manifestó lo siguiente:

Sin más que inspeccionar, se concluye esta diligencia siendo las _____ horas con _____ minutos del día en que se actúa, firmando al calce y al margen de esta acta para constancia, quienes en ella intervinieron y quisieron hacerlo, recibiendo copia legible la persona con quien se entendió la diligencia.

Nombre y firma de la persona que atiende la diligencia

Inspector Ejecutor

Nombre y firma de Testigo 1

Nombre y firma de Testigo 2





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

ANEXO 18

CITATORIO A DILIGENCIA ADMINISTRATIVA

Folio: **OPD.APAST/GC/DAC/0000/2025**

En el Municipio de Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ de año 2025, el suscrito Notificador-Ejecutor, identificándome con Credencial vigente número _____ expedido a mi favor por el **DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.**, y bajo las atribuciones encomendadas al **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO** en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, celebrada en fecha 01 de enero de 2025, artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, se procede a citar al **Propietario o Poseedor del "C. _____**, o en su defecto al **Representante Legal** del inmueble ubicado en _____ **Municipio de Tultitlán, Estado de México.**

Con las siguientes características físicas: _____

Motivo de la Citación: _____

Haciéndole sabedor que cuenta con un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** a partir de la recepción de éste documento, **PARA QUE SE PRESENTE EN EL DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)**, de éste Organismo, ubicado en **Avenida Isidro Fabela, número 72 A, Barrio de Nativitas, Tultitlán Estado de México, a efecto de desahogar una diligencia de carácter administrativa**, en términos del artículo 114 segundo párrafo del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, esto con **la finalidad de dar inicio o no al Procedimiento Administrativo**, en el cual se podrán imponer sanciones derivadas de presuntas irregularidades, mismas que se encuentran establecidas en los artículos 44, 151, 152, 155 y 156 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, **cita a la que deberá de asistir de manera personal con original y copia de su identificación oficial y/o documento que acredite su personalidad**, no se omite hacer de su conocimiento que en el desahogo de la diligencia antes aludida, usted podrá alegar lo que a su derecho convenga respecto a la información que se le proporcione o conducta que se le impute, en caso de que usted no acuda en la fecha hora señalada sin causa debidamente justificada, se le hace de su conocimiento que ésta autoridad administrativa tomará en cuenta únicamente las pruebas que tenga recabadas para efectos de determinar la conveniencia del inicio del procedimiento administrativo en su contra.

RECIBE

NOTIFICADOR-EJECUTOR

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

Rasgos Físicos de la persona quien atendió la presente diligencia:

Tez _____ Estatura _____ Complexión _____
Peso Aproximado _____ Edad _____ Color de Cabello _____ Color de Ojos _____ Señas _____
Particulares: _____



ANEXO 19

CITATORIO

FOLIO 000-25

C. Propietario y/o poseedor " _____ " o en su defecto Representante Legal de la empresa " _____ ."

Inmueble ubicado en: _____

_____, en el municipio de Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco, el suscrito _____, en mi carácter de _____, con fundamento en los artículos 24, 25 y 26 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, me constituyo legalmente en el domicilio al rubro indicado y cerciorándome de ser el domicilio correcto, toco la puerta del domicilio en que me encuentro constituido, requiero la presencia de _____, compareciendo ante el suscrito quien dijo llamarse _____ y ser _____

quien se identifica con _____ y manifiesta que la persona requerida no se encuentra, identificándome con Credencial vigente número _____ expedido a mi favor por el DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y bajo las atribuciones encomendadas al LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ, GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025, por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 26 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, procedo a dejar el presente CITATORIO para que se sirva ESPERAR EN ESTE DOMICILIO a las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco, a efecto de notificar _____, haciéndole el apercibimiento a la persona que se le requiere, que de no atender el presente citatorio el día y hora que se señala, la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentre, como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, entregando el presente con la persona que atiende la diligencia, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal.

SERVIDOR PÚBLICO ACTUANTE

PERSONA QUE ATIENDE LA PRESENTE

Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes _____ del año **dos mil veinticinco**.

ACUERDO DE RADICACIÓN

RAZÓN.- Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de **Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas en términos de lo dispuesto por los artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, con fundamento en el artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y facultades conferidas en términos de los artículos 1, 3, 12, 13, 15, 26, 32, 36, 106, 107, 111, 113, 114, 123 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; siendo competente para conocer las irregularidades que puedan existir y a fin de determinar posibles créditos fiscales a su nombre o de su representada y asimismo solicitarle acredite el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones fiscales, se ordena **"INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO"**, conforme a lo establecido en los **artículos 113, 114, 129, 130 y 131 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México**, a efecto de requerirle al usuario de los servicios que le presta éste Organismo y por las posibles violaciones incurridas; con fundamento en los artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 27 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 70 fracciones I, II, III, 71, 72, 73, 74, 76, 79, 80, 81, 82, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 47 fracción VIII, 48 fracción II y 357 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, y visto el registro del padrón de usuarios de éste Organismo y de las documentales públicas las cuales constan de Verificación y/o Inspección de Servicios de folio _____, de fecha _____ del presente año, en el que fue observado _____, tal y como se acredita con la evidencia fotográfica tomada al momento de la visita, inmueble ubicado en _____ **Tultitlán, Estado de México**; con número de cuenta _____ a nombre de "_____", asunto signado por el **Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudiño**, adscrito a éste Organismo con el cargo de **Jefe del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial)**, toda vez que en el predio ya mencionado constan irregularidades tales como _____; por lo que deberá aportar los elementos de prueba que considere pertinentes y/o alegue lo que a su derecho convenga en relación a los servicios proporcionados por éste Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Por lo anteriormente expuesto y fundado se emite el siguiente: -----

ACUERDO

PRIMERO.- Este **Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, es el encargado de prestar los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y drenaje dentro de la circunscripción territorial del Municipio de Tultitlán, Estado de México, por lo tanto cuenta con facultades, atribuciones y competencia para aplicar las sanciones administrativas por las infracciones que se cometan a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, otorgando previamente a los particulares Garantía de Audiencia, por lo tanto se ordena iniciar el Procedimiento Administrativo con el objeto de que esta autoridad practique las diligencias que resulten necesarias, a efecto de determinar las sanciones que resulten procedentes. -----

SEGUNDO.- Regístrese en la base de datos que se lleva en la Gerencia Comercial, dentro del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) el asunto que nos ocupa, bajo el número progresivo **PROC.OPD.APAST/GC/DAC/_____/25**, agréguese las documentales remitidas y enunciadas y fórmese el expediente correspondiente.-----



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

TERCERO.-Con fundamento en lo establecido en los artículos 1, 5, 14 párrafo primero y segundo, 16 párrafo primero y segundo, 17 y 20 apartado B, fracción III, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3, 26, 32, 33, 36, 37 y 129 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, 151, 152, 153, 154 y 155 fracción IV y XIV de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, **SE ORDENA CITAR A UNA DILIGENCIA DE DERECHO DE AUDIENCIA al PROPIETARIO, Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA** "_____ "cuenta número _____, domicilio ubicado en _____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**, para que esta autoridad pueda resolver debidamente dentro de la integración del expediente en el que se actúa. -----

CUARTO. -Con fundamento en lo establecido en el artículo 129 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y en caso de que el Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal, no comparezca en la fecha y hora señalada, se tendrá por satisfecha su Garantía de Audiencia, por lo que esta Autoridad Fiscal determinará las Sanciones que correspondan, con base al artículo 155 fracción _____ y XVIII de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. -----

Así lo acuerda y firma el **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz**, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, Estado de México. -----

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la
Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlán, México.

MAHC/GETG/dcuc



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México





CITATORIO PARA DERECHO DE AUDIENCIA

EXPEDIENTE: PROC.OPD.APAST/GC/DAG/001/25

Tultitlán, Estado de México a _____ de _____ de 2025.

USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL DEL "C. _____",
INMUEBLE UBICADO EN _____

CUENTA: _____

PRESENTE.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, 3 fracción IV 4 fracción V y VI, 5, 7 fracción II, 33, 37, 40, 43, 44, 45, 60, 67, 69 fracción VI, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 90, 92, 151, 152, 155, 156 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; así como en los artículos 1 fracción II, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 113, 114, 123, 124, 125, 126, 128, 129, y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; le comunico que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, es el encargado de prestar los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y drenaje dentro de la circunscripción territorial del Municipio de Tultitlán, Estado de México, por lo tanto cuenta con facultades, atribuciones y competencia para aplicar las sanciones administrativas por las infracciones que se cometan a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, otorgando previamente a los particulares su Derecho de Audiencia; y tomando en consideración que derivado del Citatorio de espera folio número _____, mediante el cual es indicado al usuario de la toma que deberá de esperar en su domicilio el día _____ del año dos mil veinticinco, para realizar una visita de inspección general en el predio, previamente fundada y motivada, misma a la cual no se encontró a nadie en el predio en la fecha citada, de lo cual se desprende que el usuario presuntamente ha incurrido en violaciones a las disposiciones y preceptos de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, constan irregularidades tales como _____; por lo tanto y a efecto de no vulnerar sus derechos, se requiere su presencia, para lo cual deberá comparecer a las _____ HORAS CON _____ MINUTOS DEL DÍA _____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO en compañía de su Representante Legal quien deberá de acreditar tal calidad, en caso de considerarlo necesario, con la siguiente documentación: Identificación oficial vigente, documento con el que acredite la calidad con la que se apersona, lo anterior con la finalidad de que comparezca ante este Organismo, en el domicilio ubicado en Avenida Isidro Fabela, número 72-A, Barrio Nativitas C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México, en el Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), esto a efecto de otorgar al usuario y/o propietario del inmueble, el Derecho de Audiencia, el cual tiene sustento legal en los artículos 1, 5, 14 párrafo primero y segundo, 16 párrafo primero y segundo y 20 apartado B, fracción III, primero párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el artículo 129 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, en donde se establece que nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho, de ahí que nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento; por lo tanto el presente procedimiento se regirá por los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, gratuidad y buena fe, y tendrá por objeto el hacerle saber a el usuario y/o propietario del inmueble antes mencionado, los hechos que pudiesen constituir infracciones, así como las circunstancias y demás medios de convicción que existen para considerarla presuntamente infractor de las disposiciones, así como las Medidas Preventivas adoptadas por este Organismo, mismas que tienen sustento en lo dispuesto por los artículos 155, 156, 156bis, 157 158 y 159, 71, 79, 80, 81 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; así como los artículos 76, 77, 79 segundo párrafo, 80 fracción II, VI, VII, VIII, IX, 81, 112, 121, 126, 127 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, por lo que hago de su conocimiento que en el desahogo de su Derecho de Audiencia, se le pondrá a su vista las constancias que obran dentro del expediente al rubro citado y sobre las cuales podrá producir su defensa de manera personal o por medio de su representante legal o defensor, a través de las pruebas que considere necesarias para desvirtuar la infracción atribuida y alegar lo que a su derecho convenga.

Por lo tanto, deberá comparecer al día y hora señalados, con el apercibimiento de que si no comparece sin justa causa se tendrá por satisfecho su Derecho de Audiencia tal y como lo establece el artículo 129 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, de no asistir se continuará el procedimiento en su Rebeldía, recordando de manera informativa que en caso de que no se encuentre al corriente con los pagos, se aplicarán las medidas preventivas de acuerdo a lo estipulado por el artículo 82 y 159 de la Ley del Agua para Estado de México y Municipios, así como los artículos 119, 125, 127 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, mismas que consiste en la restricción de los servicios hidrosanitarios, aunado a hacer efectivo el crédito fiscal que de ello se desprenda.

Lo que se notifica a usted para los efectos legales que haya lugar.

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz

Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la
Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
del Municipio de Tultitlán, México.

Recibí

MAHC/GETG/9cuc



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México



DESAHOGO DE DERECHO DE AUDIENCIA POR INCOMPARECENCIA

EN TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS ____ HORAS CON ____ MINUTOS DEL DÍA ____ DE ____ DEL AÑO **DOS MIL VEINTICINCO**, DÍA Y HORA SEÑALADAS PARA EL DESAHOGO DE DERECHO DE AUDIENCIA SEGÚN CITATORIO PARA DERECHO DE AUDIENCIA DE FECHA ____ DE ____ DE **DOS MIL VEINTICINCO, FIJADO POR INSTRUCTIVO**, PREVIO CITATORIO DE ESPERA FOLIO ____, DERIVADO DEL ACUERDO DE RADICACIÓN DE FECHA ____ DE ____ DE DOS MIL VEINTICINCO, QUE CORRE, A FAVOR DEL USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR "C. ____" Y/O REPRESENTANTE LEGAL, DEL INMUEBLE UBICADO EN ____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**, TODA VEZ QUE FUE GENERADO EL CITATORIO DE ESPERA FOLIO NÚMERO ____, MEDIANTE EL CUAL ES INDICADO AL USUARIO DE LA TOMA QUE DEBERÁ DE ESPERAR EN SU DOMICILIO EL DÍA ____ DEL MES DE ____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, PARA REALIZAR UNA VISITA DE INSPECCIÓN GENERAL EN EL PREDIO, PREVIAMENTE FUNDADA Y MOTIVADA, MISMA A LA CUAL NO SE ENCONTRÓ A NADIE EN EL PREDIO EN LA FECHA CITADA, ASÍ COMO DEL CITATORIO A DILIGENCIA ADMINISTRATIVA, FOLIO ____, DE FECHA ____ DE ____ DE DOS MIL VEINTICINCO, EN EL QUE FUE CITADO EL USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE EN CONTROVERSIDA, A FIN DE PRESENTARSE A ESTE ORGANISMO, PARA ACLARAR IRREGULARIDADES, DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN EL MISMO, HACIENDO CASO OMISO A TAL REQUERIMIENTO, Y CONFORME AL ARTÍCULO 14 CONSTITUCIONAL SEGUNDO PÁRRAFO, EN RELACIÓN AL NUMERAL 129 FRACCIÓN III DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, Y REUNIDOS EN LAS OFICINAS QUE OCUPA LA GERENCIA COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO DESCENTRALIZADO, UBICADAS EN AVENIDA ISIDRO FABELA, NÚMERO 72 A, BARRIO NATIVITAS, EN EL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, ESTANDO PRESENTE EL **LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ**, EN SU CARÁCTER DE **GERENTE COMERCIAL**, DE ACUERDO A LAS FACULTADES CONFERIDAS AL SUSCRITO MEDIANTE, NOMBRAMIENTO DE FECHA PRIMERO DE ENERO DE DOS MIL VEINTICINCO, ASÍ COMO LOS TESTIGOS DE ASISTENCIA QUIENES RESPONDEN A LOS NOMBRES DE LOS **C.C. GERARDO ELISEO TENORIO GUDIÑO Y DIANA CASSANDRA URIBE CARLOS**, MISMOS QUE SE IDENTIFICAN CON CREDENCIAL LABORAL EMITIDA POR EL ORGANISMO, PERSONAL ADSCRITO AL **DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)**, LO ANTERIOR PARA QUE TENGA VERIFICATIVO EL DESAHOGO DE DERECHO DE AUDIENCIA, ORDENADA POR ACUERDO DE FECHA ____ DE ____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO, **POR LAS IRREGULARIDADES EN SU PREDIO, COMO LO SON** ____, MISMO QUE FUE NOTIFICADO EN TIEMPO Y FORMA MEDIANTE CITATORIO PREVIO DE FECHA ____ DE ____ DE DOS MIL VEINTICINCO, DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN LOS NUMERALES 25, 26 Y 27 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, ABIERTA LA PRESENTE SE TIENE A LA VISTA LAS CONSTANCIAS QUE OBRAN EN AUTOS, LAS CUALES SE ENCUENTRAN VISIBLES Y CONSTAN DE ____ FOJAS ÚTILES, ESCRITAS POR UNA SOLA DE SUS CARAS, MISMA QUE CORRESPONDEN A:

- CITATORIO PREVIO PARA REALIZACIÓN DE VISITA;
- ORDEN DE VISITA;
- CITATORIO A DILIGENCIA ADMINISTRATIVA;
- ACUERDO DE RADICACIÓN;
- CITATORIO PREVIO;
- CITATORIO PARA DERECHO DE AUDIENCIA;
- MATERIAL FOTOGRÁFICO DE LAS MISMAS.

LO ANTERIOR DEL EXPEDIENTE EN QUE SE ACTÚA, EN CONSECUENCIA, ESTA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA LLAMA POR UN PERIODO DE TRES OCASIONES CON UN LAPSO DE CINCO MINUTOS CADA UNO A LA C. ____, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL DEL PREDIO UBICADO EN ____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**. -----

A LO CUAL, NO SE TIENE RESPUESTA ALGUNA, DETERMINÁNDOSE LA AUSENCIA DEL MISMO, POR LO QUE, SE HACE EFECTIVO EL APERCIBIMIENTO VERTIDO EN EL ACUERDO DE FECHA ____ DE ____ DE DOS MIL VEINTITRÉS VEINTICUATRO, EL CUAL CONSISTE EN QUE DE NO COMPARECER AL PRESENTE DERECHO DE AUDIENCIA, SE TENDRÁ POR SATISFECHO EL MISMO Y POR PERDIDO EL DERECHO QUE DEBIÓ DE EJERCER, REFIRIÉNDONOS A LA APORTACIÓN DE SUS PRUEBAS Y PARA QUE MANIFESTABA LO QUE A SU DERECHO CONVINIERA. -----

NO HABIENDO MAS QUE AGREGAR A LA PRESENTE ACTA, SE DA POR DESAHOGADA Y CONCLUIDO EL DERECHO DE AUDIENCIA, A FAVOR DE LA C. ____, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL, COMO HA QUEDADO ASENTADO EN LÍNEAS ANTERIORES DEL PREDIO SEÑALADO EN ____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**, EN CONSECUENCIA SE CIERRA LA PRESENTE, SIENDO LAS ____ HORAS CON ____ MINUTOS DEL DÍA EN QUE SE ACTÚA FIRMANDO AL CALCE Y AL MARGEN LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON, PREVIA LECTURA Y RATIFICACIÓN DE SU DICHO PARA QUE SURTA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR. -----

ASÍ LAS COSAS, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 132 FRACCIÓN III DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, SE ORDENA TURNAR EL PRESENTE EXPEDIENTE PARA SU DEBIDA RESOLUCIÓN. -----

LIC. MIGUEL ÁNGEL HERNÁNDEZ CRUZ

LIC. GERARDO ELISEO TENORIO GUDIÑO

GERENTE COMERCIAL

DIANA CASSANDRA URIBE CARLOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)

TESTIGO DE INASISTENCIA

+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60

 www.apast.gob.mx

 Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México



Tultitlán, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veinticinco.

DETERMINACIÓN

Vistos para resolver en definitiva los autos del expediente **PROC.OPD.APAST/GC/DAC/000/25**, formado con motivo del Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones e Infracciones, iniciado por el **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz**, en mi carácter de **Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, mediante nombramiento de fecha primero de enero de dos mil veinticinco, en contra de la moral "_____", inmueble ubicado en _____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**.

RESULTANDO

1.- Derivado del Citatorio a Diligencia Administrativa, con folio número _____, mediante le cual fue citado al Propietario, Poseedor y/o Representante Legal de la empresa "_____", con motivo de _____ y con **respecto al** _____; así como del acta Circunstanciada de folio _____, en la que se asentó que es un predio _____.

De igual manera, teniendo como soporte la Verificación y/o Inspección de Servicios (Comercio e Industria), folio número _____, en la que se acredita la visita realizada al predio en cuestión, misma que se encuentra anexa al presente expediente para su debida consulta. _____

2.- En consecuencia, el día _____ de _____ del año en curso, se presentó ante las oficinas de la Gerencia Comercial el _____, acreditándose como apoderado legal del inmueble en controversia, mediante el cual hizo entrega de copia simple de _____ de la empresa "_____", informando en ese momento _____.

Cabe señalar que, le fue requerido al compareciente la siguiente documentación, mismo que fue manifestado sería entregada en un plazo de _____ días hábiles prorrogables de ser necesario: _____

3.- Con fecha _____ **de dos mil veinticinco**, siendo las _____ horas con _____ minutos, se presentó una solicitud de ampliación de término, por parte del _____ en su calidad de Representante Legal. _____

4.- En tal virtud, ante la asistencia del Propietario, Poseedor y/o Representante Legal; con fundamento en lo establecido por el artículo 129 fracción II del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se tuvo por satisfecho el Derecho de Audiencia otorgada al "Usuario de la toma"; y tomando en consideración que al comparecer al Derecho de Audiencia, expresó su intención de regularizarse, y las pruebas se tuvieron por desahogadas dada su propia y especial naturaleza, al no quedar pendiente de desahogar ninguna prueba, se declaró cerrada la fase probatoria y se abrió la fase de alegatos, en la cual se da por concluida la tramitación del procedimiento, ordenándose turnar los autos para dictar la resolución correspondiente. _____

CONSIDERANDOS

I.- El que suscribe el **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz**, en mi carácter de **Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, debidamente facultado en términos de lo dispuesto por el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, celebrada en fecha 01 de enero de 2025, artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

uno de marzo del año dos mil veintidós, siendo competente para conocer las irregularidades que puedan existir y a fin de determinar posibles créditos fiscales, de igual manera con fundamento en lo dispuesto por el artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y facultades conferidas en términos de los artículos 34 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 125 fracción I, 126 y 162 fracción IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 136 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. -----

II. En términos del artículo 155 fracción _____ y XVIII de la **Ley del Agua del Estado de México y Municipios**, el cual se transcribe: "Constituyen infracciones a la presente Ley y serán sancionadas por las autoridades del agua, en el ámbito de su competencia, las siguientes: _____; y XVIII. Incurrir en cualquier otra violación a los preceptos que señala esta Ley y su Reglamento", así como en los artículos 1, 3, 106, 107, 113, 114, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132 fracción III, 136 y 137 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, esta autoridad administrativa que represento, se encuentra facultada para iniciar, tramitar y resolver el Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones e Infracciones en contra del **Usuario de la Toma en controversia, por considerarlo infractor de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**.-----

En razón a lo anteriormente expuesto, fundado y motivado se:

RESUELVE

PRIMERO.- El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México; por conducto del Gerente Comercial; **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz**, en su carácter de Autoridad Fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha primero de enero de dos mil veinticinco, el cual tiene competencia para iniciar, tramitar y resolver el Procedimiento de Imposición de Sanciones Administrativas en contra del Propietario y/o Poseedor del inmueble citado al proemio del presente.-----

SEGUNDO. - Se acreditó que el Usuario de la Toma incurrió en la conducta descrita por el artículo 155 fracciones _____ y XVIII de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**; sancionadas en el artículo 156 y 157 de la Ley antes mencionada. -----

TERCERO.- Se determina por medio de oficio número _____, de fecha _____ de dos mil veinticinco, por parte de _____ tal y como se acredita con la evidencia videográfica obtenida al momento de las diversas visitas realizadas a dicho predio.-----

CUARTO.- Se ordena la Restricción del servicio de drenaje y alcantarillado, prestados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en términos del artículo 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, asimismo se le informa que el servicio RESTRINGIDO será reconectado al momento en que el usuario liquide sus créditos fiscales, recordándole que en caso de que se viole la restricción de los servicios por parte del particular, constituye un delito, en términos de lo dispuesto por el artículo 124 del Código Penal para el Estado de México, por lo tanto gírese Orden de Restricción de los Servicios hasta que el Usuario, Propietario y/o Poseedor del inmueble en cuestión regularice su situación ante ésta Autoridad.-----

QUINTO. - Se impondrá una sanción de _____ veces el valor diario de la UMA, y teniendo que cubrir el pago por el servicio de drenaje y alcantarillado, de acuerdo a _____, para lo cual deberá presentarse en el **Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial)**, el ubicado en **Avenida Isidro Fabela número 72-A, Barrio de Nativitas, Municipio de Tultitlán, Estado de México**, en un horario de -----

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

lunes a viernes de **09:00 a 18:00 horas**, con la finalidad de que le sea emitida la liquidación correspondiente para su debido pago, lo anterior con base al artículo 156 fracción I, II y IV de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 129, 130, 130 bis a y 139 del Código Financiero del Estado de México y Municipios así como artículo décimo noveno, publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, Tomo: CCXVIII No. 118, Decreto 62, en de fecha veintisiete de diciembre de dos mil veinticuatro, por el que se aprueban las tarifas aplicables para el pago de derechos de los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios para el ejercicio fiscal 2025. -----

SEXTO. - Se informa que tiene el término de 15 días, para el caso de no estar conforme con la presente resolución, que podrá interponer recurso legal de inconformidad ante la propia autoridad o en su caso en el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, mismo que empezará a correr al día siguiente de que surta efecto la notificación de la presente resolución. -----

SÉPTIMO. - Notifíquese personalmente y cúmplase. -----

Así lo resolvió y firma el **Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz**, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, quien actúa asistido del **Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudiño**, adscrito a éste Organismo con el cargo de Jefe del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial). -----

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial

Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudiño
Jefe del Departamento de Alto Consumo
(Comercial e Industrial)

MAHC/GETG/dcuc



ANEXO 26

Expediente número: **PROC.OPD.APAST/GC/DAC/** /25

Tultitlán, Estado de México, siendo las _____ horas, con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco, el suscrito Notificador-Ejecutor adscrito al **ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO**, me constituyo en el domicilio _____, **TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO** y cerciorado de ser el domicilio correcto por así indicarlo la nomenclatura de la calle, colonia y número, cuyas características son:

_____ y por el dicho de la persona que acude a mi llamado y quien dijo llamarse, _____ ante quien me identifiqué con la credencial vigente () y/o Oficio de Comisión vigente () número _____, expedida a mi favor por el **DIRECTOR GENERAL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO**, misma que contiene fotografía a color que concuerda con los rasgos fisonómicos del suscrito, por lo que procedí a requerir la presencia del Usuario de la Toma, Propietario y/o Poseedor del inmueble en controversia, a efecto de notificarle la **DETERMINACIÓN DE LOS AUTOS DEL EXPEDIENTE ANTES CITADO**, emitida por el **DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)**, adscrito a la **GERENCIA COMERCIAL**, siendo atendido por quien dijo llamarse: _____ quien se identificó con, folio número _____, manifestando ser _____, de la persona buscada, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 26 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se procede a hacerle del conocimiento el contenido de la presente notificación, así como, se le hace entrega de la misma y copia de la Determinación, qué firma de recibido dicha notificación, lo que se hace constar para todos los efectos legales a que haya lugar, dándose por terminada la presente diligencia, siendo las _____ horas con _____ minutos del día de su inicio.-----

RECIBE

NOTIFICADOR-EJECUTOR



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México



ANEXO 27

AVISO DE RESTRICCIÓN DE SERVICIOS

Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: **OPD.APAST/GCO/DAC/EXP/001/2025**

NÚMERO DE CUENTA: _____

USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL: _____
DEL INMUEBLE UBICADO EN: _____

PRESENTE:

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de **Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas; y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 128 fracción VIII, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, y facultades de Autoridad Fiscal en términos del artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y facultades conferidas en términos de los artículos 1,3,12,13 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; artículos 34 fracción I y 37 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y con las facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, celebrada en fecha 01 de enero de 2025, artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, siendo competente para conocer las irregularidades que puedan existir y a fin de determinar posibles créditos fiscales a su nombre o de su representada y asimismo, solicitarle acredite el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones fiscales, se ordenó **Inicio de Procedimiento Común de Oficio**, conforme a lo establecido en los **artículos 113, 114, 129, 130 y 131 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**, a efecto de **requerirle a Usted**, en calidad de usuario de los servicios que presta éste Organismo y por las posibles violaciones incurridas y con fundamento en los **artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 27 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 70 fracciones I, II y III, 71, 72, 73, 80, 151, 152, 153, 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 47 fracción VII, 48 fracción II y 357 del Código Financiero del Estado de México y Municipios** y toda vez que en el expediente que éste Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, lleva de su estado de cuenta, se desprende que usted ha sido omiso en los requerimientos que se le han realizado, así como ha incurrido en infracción no obstante de que con la formalidad de ley, le ha sido notificado en tiempo y forma el adeudo de sus créditos fiscales y Derecho de Audiencia, documentación contenida en el expediente progresivo **OPD.APAST/GCO/DAC/EXP/001/2025**, por lo que se hace de su conocimiento que en el término de **TRES DÍAS HÁBILES**, posteriores a que reciba el presente Aviso de Restricción de Servicios, **este Organismo procederá a la restricción del servicio Hidrosanitario**, situación que permanecerá hasta en tanto regularice el crédito fiscal y/o infracción, realizando el pago total del adeudo requerido. Derivado de lo anterior y a efecto de no conculcar sus derechos, se le exhorta para que comparezca en el domicilio que ocupan las oficinas de ésta Descentralizada, ubicado en **AVENIDA ISIDRO FABELA, NÚMERO 72-A, BARRIO DE NATIVITAS, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO**, a fin de regularizar su adeudo, para el caso de no presentarse se tendrá por agotado este derecho.

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz

Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Siendo las _____ horas del día _____ del mes _____ del año dos mil veinticinco, en el domicilio ubicado en: _____ se hace entrega del presente documento a quien dijo ser _____ mismo que se identifica con _____ dando constancia de las siguientes observaciones: _____

Notificador: _____

"Este documento no genera derechos de propiedad o posesión"



+55 58 88 33 33
+55 58 69 93 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72 A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México

ORDEN DE RESTRICCIÓN DE LOS SERVICIOS HIDROSANITARIOS

Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: **OPD.APAST/GCO/DAC/EXP/_____/2025**

NÚMERO DE CUENTA: _____

USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL: _____
DEL INMUEBLE UBICADO EN: _____, **MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.**

P R E S E N T E.

Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de **Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México**, personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y facultades de Autoridad Fiscal que me confiere el artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y facultades concedidas en términos de los artículos 1,3,12,13 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; artículos 34 fracción I, 35, 36, 37 y 39 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y con las facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, celebrada en fecha 01 de enero de 2025, artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, siendo competente para conocer las irregularidades que puedan existir y a fin de determinar posibles créditos fiscales a su nombre o de su representada y asimismo solicitarle acredite el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones fiscales, se ordena la **Restricción de los Servicios Hidrosanitarios**, conforme a lo establecido en los **artículos 70 fracciones I, II y III, 79,81, 153, 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios** a efecto de **requerirle a Usted**, en calidad de usuario de los servicios que presta éste Organismo y por las posibles violaciones incurridas y con fundamento en los **artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 27 fracción II de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 47 fracción VII y 357 del Código Financiero del Estado de México y Municipios** a usted atentamente me dirijo para exponerle:

Visto lo anterior y en virtud de haber hecho caso **Omisio a los Requerimientos enviados por este Organismo Operador**, así como no haberse presentado al **Desahogo de su Derecho de Audiencia**, el día _____ del mes _____ del año dos mil veinticinco, se da por satisfecho lo establecido en los **artículos 113, 129, 130 y 131 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México** y toda vez que no obran elementos que acrediten el cumplimiento de las determinaciones emitidas por parte del organismo, **SE ORDENA LA RESTRICCIÓN DE LOS SERVICIOS** que recibe el **USUARIO** en el domicilio antes citado, así como la **COLOCACIÓN DE SELLOS**, hasta en tanto efectúe el pago total del adeudo con motivo de la presente restricción. -----

En consecuencia deberá permitir el acceso a los CC. _____
Servidores Públicos quienes se identifican con credencial laboral número _____ expedida por el suscrito debidamente acreditados, al lugar donde se encuentra instalada la toma de Agua y Drenaje, a efecto de que se lleve a cabo la Restricción Ordenada, bajo el apercibimiento de no hacerlo se aplicarán medidas de apremio y disciplinarias que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.-----

Sin otro particular y manifestando el compromiso de este Organismo con los usuarios, para proporcionar la facilidad de que se regularice en dichos adeudos, usted puede asistir a convenir en la oficina central del Organismo, en el **Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), de la Gerencia Comercial**, ubicada en Avenida Isidro Fabela No. 72-A, Barrio de Nativitas, Tultitlán, Estado de México y evitar con ello le sean embargados bienes bastos y suficientes que garanticen el crédito fiscal principal, así como sus accesorios.

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz

Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ANEXO 29

AVISO DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: **OPD.APAST/GC/DAC/EXP/0001/2025**

USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL:

DEL INMUEBLE UBICADO EN _____

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, personalidad conferida y con las facultades debidamente otorgadas mediante nombramiento de fecha primero de enero de dos mil veinticinco, en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, de fecha 01 de enero de 2025; y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y facultades de Autoridad Fiscal que me confiere el artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y facultades otorgadas en términos de los artículos 1,3,12, 13 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; artículos 34 fracción I, 35 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y con las facultades debidamente otorgadas en los artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, hago de su conocimiento lo siguiente:

El artículo 72 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios establece como obligación contar con un CONTRATO Y MEDIDOR por cada predio, giro o establecimiento, una toma de agua independiente, esto aunado con la obligación de pago por los servicios de suministro de agua, drenaje, saneamiento y alcantarillado en términos de lo establecido en el artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículos 155, 156, 157 158 y 159 de la Ley del Agua para los Estados de México y Municipios.

Derivado de todo lo anteriormente expuesto y fundado en los preceptos legales invocados, y toda vez que de la búsqueda realizada en los archivos del Organismo, se desprende que no existen registros de que usted como usuario, propietario y/o poseedor de éste inmueble, se encuentre conectado a la red de agua y/o drenaje de forma autorizada, por lo que **SE LE CONCEDE EL TÉRMINO DE TRES DÍAS NATURALES** contados a partir de la notificación del presente aviso para que exhiba la documentación necesaria que acredite los pagos por derechos de conexión de agua y drenaje, que se encuentre dado de alta en el padrón de usuarios del Organismo, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo en el término que se le ha concedido **SE REALIZARÁ EL CORTE DEFINITIVO DE EL/LOS SERVICIO(S) QUE NO SE ENCUENTRE(N) DEBIDAMENTE ACREDITADA(S).**

En virtud de lo anterior, se le invita para que acuda a las oficinas del Organismo ubicadas en Avenida Isidro Fabela, número 72-A, Barrio Nativitas, Tultitlán, Estado de México, en el **Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial)**, a efecto de regularizar su situación por la conexión de agua, y/o drenaje y consumos respectivos.

EVITE EL CORTE DE LOS SERVICIOS

ATENTAMENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

PERSONA QUE RECIBE

NOTIFICADOR-EJECUTOR

Nombre y firma

Nombre y firma





ANEXO 30

ORDEN DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes de _____ del año dos mil veinticinco.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: **OPD.APAST/GC/DAC/EXP/0001/2025**

NÚMERO DE CUENTA: **OMISO**

USUARIO, PROPIETARIO, POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL: _____

DEL INMUEBLE UBICADO EN: _____

FUNDAMENTACIÓN

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, personalidad y facultades debidamente conferidas en términos de lo dispuesto por los artículos 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y facultades de Autoridad Fiscal que me concede el artículo 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y en términos de los artículos 1,3,12,13 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; artículos 34 fracción I, 35, 36 y 37 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y con las atribuciones en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en el segundo acuerdo en su cuarto punto del orden del día de la sesión de instalación y primera sesión ordinaria de Consejo Directivo del Organismo, celebrada en fecha 01 de enero de 2025, artículos 25 fracción IV y 50 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, dentro del cual se me facultó para ejecutar los actos de autoridad fiscal que le corresponden a esta Descentralizada, así como para elaborar el padrón de las comunidades que cuenten con el servicio de agua potable y alcantarillado y de aquellas que carezcan del mismo, en apoyo por lo preceptuado en los artículos 14, 16 y 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículos 71 y 72 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y artículos 36 Fracción VII, 38 y 39 del Reglamento Interno de Infracciones y Sanciones para el desperdicio de Agua en el Municipio de Tultitlán, Estado de México, hago de su conocimiento lo siguiente:-----

El artículo 72 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios establece como obligación contar con un **CONTRATO Y MEDIDOR** por cada predio, giro o establecimiento una toma de agua independiente, esto aunado con la obligación de pago por los servicios de suministro de agua, drenaje, saneamiento y alcantarillado establecido en el artículo 129, 130 Y 130 Bis, del Código Financiero del Estado de México y Municipios. No omito mencionar que **el artículo 155 y 156** de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, **ESTABLECE LA PROHIBICIÓN DE INSTALAR O REALIZAR EN FORMA CLANDESTINA CONEXIONES A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN.**-----

MOTIVACIÓN

Que una vez que ha transcurrido el plazo que le fue concedido para acudir al Organismo para presentar la documentación que le acredite estar conectado al servicio de agua y/o drenaje de forma autorizada y de que no existe constancia alguna de que haya dado cumplimiento a lo solicitado, ya que se realizó una búsqueda en el sistema Operativo del Organismo, y se desprende **QUE NO EXISTEN REGISTROS DE QUE USTED SE ENCUENTRE CONECTADO A LA RED DE AGUA Y/O DRENAJE DE FORMA AUTORIZADA**, por lo que se acuerda lo siguiente:

Se comisiona a los CC. _____,

NOTIFICADORES-EJECUTORES adscritos a este Organismo, quienes se identifican con credencial laboral número _____, expedida por el suscrito para que de manera conjunta y/o separada se constituyan en el domicilio al rubro señalado y realicen el corte **de el/los servicio(s) que no se encuentre(n) debidamente acreditada(s)**, ubicada(s) dentro del predio al rubro señalado, de la(s) cuál(es) no se haya(n) acreditado su debida autorización dentro del término que les fue concedido, con el apercibimiento de que en caso de oponer resistencia a la ejecución del presente acuerdo, con fundamento en el artículo 19 fracción IV del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México y Municipios, se hará uso de la fuerza pública para hacer cumplir la presente determinación, ASÍ MISMO, **SE LE APERCIBE** PARA QUE EN CASO DE REINCIDIR EN LA CONDUCTA ANTERIORMENTE DESCRITA, ESTE HECHO SE TOMARÁ EN CUENTA COMO AGRAVANTE EN LA IMPOSICIÓN DE LA MULTA ECONÓMICA CORRESPONDIENTE, ESTO CON INDEPENDENCIA DE LAS RESPONSABILIDADES PENALES A LAS QUE PUDIERA SER SUJETO, por lo que se le solicita **ACUDA DE MANERA INMEDIATA** al Organismo para regularizar su situación, en el Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), dándose de alta en el padrón de usuarios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México y realice los pagos por derechos de conexión de agua y/o drenaje a los que está obligado.-----

Así lo acordó y firma

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



ACUERDO DE ARCHIVO

Visto por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, el estado que guardan los autos del expediente citado al rubro, de los cuales se desprende que el "_____", con número de cuenta _____, inmueble ubicado en _____, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, se presentó usuario ante esta Autoridad con la finalidad de dar resolutive a su situación, derivado del Desahogo de su Garantía de Audiencia, misma que fue realizada el día ocho de junio de dos mil veinticinco.-----

RESULTANDO

En el ámbito de las atribuciones de esta Gerencia Comercial, tiene la obligación de estudiar de oficio los hechos sometidos a su competencia, en cumplimiento a los principios de oficiosidad y buena fe, establecidos en el artículo 3 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con el objeto de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar la procedencia de iniciar o no el procedimiento administrativo correspondiente.-----

CONSIDERANDO

I.- Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, en mi carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, es competente para conocer y resolver el presente asunto de conformidad, con las facultades debidamente otorgadas en términos de lo dispuesto por el Artículo 34, 35 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1, 3, 12, 13, 15, 26, 32, 36, 38, 106, 107, 111, 112, 113, 114, 123 y demás relativos aplicables del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México; y artículos 25 fracción IV, 50 y 53 del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta Municipal 16, Volumen 1, Sección III, en fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós.-----

II. Del análisis de todas y cada una de las constancias que integran el expediente en estudio, mismo que se realiza de acuerdo a las reglas de la lógica y sana crítica, se desprende que habiéndose presentado al usuario a este Organismo, con la finalidad de dar solución a la presente en controversia, inmueble en el cual se presumía que constaban irregularidades tales como _____, por lo que derivado de lo observado en el predio, así como de las pruebas obtenidas, fue amonestado verbalmente y éste manifestó tener la intención de regularizar su situación, por lo que se solicita realizar _____, haciendo el pago correspondiente el día _____, hoja de referencia anexa al presente expediente, en virtud de lo expresado, se concluye que no existen elementos ni materia que constituyan responsabilidad administrativa por parte del Usuario; en razón de lo anteriormente expuesto se determina, cumple con la obligación de reparar el daño, derivado de los hechos denunciados en el presente asunto.-----

III. El Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), determinó dar por finalizado el expediente, ya que no se muestra acción que implique infracción, por lo que se da por **concluido** el presente asunto, registrado bajo el número progresivo PROC.OPD.APAST/GC/DAC/0000/25.-----

En virtud de lo antes expuesto y fundado, se:

ACUERDA

PRIMERO. - Notifíquese personalmente el presente acuerdo al _____.

TERCERO. - Archívese este expediente como asunto total y definitivamente concluido.-----

Así lo acordó y firma el Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz, Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, quien actúa asistido del Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudíño, adscrito a éste Organismo con el cargo de Jefe del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).-----

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerente Comercial

Lic. Gerardo Eliseo Tenorio Gudíño
Jefe del Departamento de Alto Consumo
(Comercial e Industrial)



ANEXO 32



APAST
Tuxtla
1075-2023

Estado de Cuenta

Bimestral

Fecha Límite de Pago

10 de Marzo 2025.



No.

007954

Escanea tu código QR
y PAGA DIRECTAMENTE EN LÍNEA

Total a Pagar

\$2,550.47

Datos del usuario

C. Propietario/Usuario/Representante Legal

ALICIA BANDA GONZALEZ

Cuenta

49894

Contrato

10000840

Domicilio

VIA JOSE LOPEZ PORTILLO COND. SARAPE No. MZ. 01 LL. 09 Edif. Depto. Casa. 52 mza. 01 lt. 09 casa. 52 cond. SARAPE Col. VILLAS DE SAN JOSE CP 5

Regimen

Servicio Medido

Tipo de Usuario

DOMESTICO

Datos del medidor

Número de Medidor

05004103

Periodo de pago

2024/2 al 2025/1

Lectura Inicial

1004

Lectura Final

985

Consumo

0

Estimado usuario: Ayúdanos a servirte mejor, si tu lectura presenta anomalía favor de enviar fotografía de tu medidor con la lectura visible al:



ZONA CENTRO: 55 19 38 98 41
ZONA SUR: 55 19 35 06 21

Punto de cobro autorizado



CONVENIO CIE
001549782
REFERENCIA
00000004989441633229

Desglose del adeudo

Adeudos Anteriores

1,005.20

Multas

685.00

Recargos

113.00

Gastos de ejecución

542.85

Adeudo Actual

204.36

IVA

0.00

Conforme lo determina el Artículo 133 del Código Financiero del Estado de México y Municipios: (...) "La autoridad municipal o el organismo operador, notificará al usuario el importe del consumo mensual o bimestral; a falta de notificación, el usuario deberá solicitar la cuantificación correspondiente".

Para la cuantificación del consumo, el usuario reportará al Organismo de Agua APAST, mediante fotografía de su aparato medidor; el consumo bimestral de agua que corresponda y efectuará su pago dentro de los primeros **DIEZ DÍAS** siguientes al bimestre que esté reportando. (Artículo 29 del Código Financiero del Estado de México y Municipios).

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



INSTALACIÓN O SUSTITUCIÓN DE APARATO MEDIDOR

ANEXO 33

FOLIO: 00001

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO: _____

COLONIA: _____

NÚMERO DE CUENTA: _____ CONTRATO-: _____

TIPO DE USUARIO: DOMÉSTICO () MIXTO () COMERCIAL () INDUSTRIAL () OTRO ()

NÚMERO DE MEDIDOR: _____ DIÁMETRO _____

MARCA: _____ PRECINTO N°: _____

LECTURA AL INSTALAR: _____ FECHA DE INSTALACIÓN: _____

RECIBO DE PAGO DE DERECHOS DE MEDIDOR: _____

LO ANTERIOR EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 133 DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS QUE SEÑALA: LA AUTORIDAD MUNICIPAL TENDRÁ LA FACULTAD DE INSTALAR, SUSTITUIR O REPARAR LOS MEDIDORES CORRESPONDIENTES, POR MEDIO DEL PERSONAL CAPACITADO DEL MUNICIPIO, ORGANISMO OPERADOR O TERCEROS, AUTORIZADOS POR ESTA, A COSTA DE LOS USUARIOS. LA AUTORIDAD MUNICIPAL O EL ORGANISMO OPERADOR, NOTIFICARÁ AL USUARIO EL IMPORTE DEL CONSUMO MENSUAL O BIMESTRAL; A FALTA DE NOTIFICACIÓN, EL USUARIO DEBERÁ SOLICITAR LA CUANTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE RESPECTO DE LAS TOMAS DE AGUA POTABLE O DESCARGAS DE AGUA RESIDUALES QUE NO CUENTEN CON APARATO MEDIDOR, EL CONTRIBUYENTE DEBERÁ SOLICITAR A LA AUTORIDAD MUNICIPAL U ORGANISMO OPERADOR CORRESPONDIENTE, SU INSTALACIÓN, VERIFICAR SU FUNCIONAMIENTO Y REPORTAR ANOMALÍAS, DENTRO DEL MES O BIMESTRE SIGUIENTE AL QUE ESTE FACTURADO. POR CONCEPTO DE DERECHOS DE INSTALACIÓN, SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DEL APARATO MEDIDOR, SE PAGARÁ DE ACUERDO A LO SIGUIENTE.

- I. POR LA INSTALACIÓN O SUSTITUCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE: DOCE VECES EL VALOR DIARIO DE LA UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE, TENIENDO EL USUARIO LA OPCIÓN, DE ADQUIRIR EL APARATO MEDIDOR EN EL ESTABLECIMIENTO QUE ELIJA, SIEMPRE QUE EL MEDIDOR REÚNA LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE APRUEBE EL AYUNTAMIENTO O EL ORGANISMO OPERADOR DE AGUA, LAS CUALES DEBERÁN SER DEL CONOCIMIENTO PÚBLICO EN ESTE ÚLTIMO CASO EL ORGANISMO PRESTADOR QUEDARÁ EXIMIDO DE REALIZAR REPARACIÓN ALGUNA AL MEDIDOR, SALVO QUE EL USUARIO LO SOLICITE A SU COSTA.

FIRMO DE CONFORMIDAD, QUE ME HA SIDO INSTALADO CORRECTAMENTE EL APARATO MEDIDOR DESCRITO Y QUE CORRESPONDE A LA MARCA, LECTURA Y DATOS ASENTADOS, QUE NO EXISTE FUGA DE AGUA ALGUNA PROVOCADA POR LA INSTALACIÓN DEL APARATO MEDIDOR, ASÍ MISMO, ME HAGO RESPONSABLE DEL CUIDADO Y BUEN USO DEL APARATO MEDIDOR Y SU INFRAESTRUCTURA, REPORTANDO AL ORGANISMO DE FORMA INMEDIATA CUALQUIER ANOMALÍA O PROBLEMA RESPECTO AL ADECUADO FUNCIONAMIENTO A SU COSTA.

EJECUTOR

USUARIO O PERSONA QUE ATIENDE LA
VISITA

TESTIGO (S)

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



FOLIO:	
FECHA:	15-feb-25
No. DE CUENTA:	XXXX
CONTRATO:	XXX

TIPO DE MOVIMIENTO:

ANEXO 34

MODIFICACIÓN

DATOS GENERALES			
NOMBRE:	XXXX		
	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
DOMICILIO:	CALLE	NUMERO	MANZANA LOTE
COLONIA:		C.P.	TELÉFONO
TIPO VIVIENDA:	VIVIENDA MEDIA	GIRO	CLAVE CATASTRAL

DATOS DE CONTROL		
TIPO DE USUARIO:	DOMESTICO	TIPO DE SERVICIO: SERVICIO MEDIDO
PRIMER BIM. A PAGAR:	DIÁMETRO TOMA:	DIÁMETRO DRENAJE:

MARCA:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	MODELO:		TIPO:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
SERIE:	XXXXXXXXXXXXXXX	CAPACIDAD:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	FECHA DE INST.:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DATOS A MODIFICAR			
TIPO DE USUARIO:	DOMESTICO	CUOTA FIJA	
NOMBRE:	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
DOMICILIO:	CALLE	No.	MANZANA LOTE
COLONIA:		C.P.	TELEFONO
E - MAIL:		TIPO DE VIVIENDA	

Los datos contenidos en este documento, son proporcionados por el usuario, mismo que ratifica y hace constar de su veracidad.

DOCUMENTOS

C. USUARIO

PADRÓN, ARCHIVO Y PROCESOS
INFORMATICOS

GERENCIA COMERCIAL

NOMBRE Y FIRMA

ÁNGEL VELAZQUEZ ORTIZ
NOMBRE Y FIRMA

Lic. Miguel Angel Hernandez Cruz
NOMBRE Y FIRMA

FUNDAMENTO: Art. 45 Facc. X de La Ley del Agua para el Estado de México, Art. 118 de Código de Procedimientos Administrativos del Estado de Mexico

ESTE DOCUMENTO NO ACREDITA LA PROPIEDAD O POSESIÓN



ANEXO 35

CERTIFICADO

FOLIO: DG/GC/00001/2025-01-08

Ingeniero Eloy Espinosa Montoya, en mi carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, nombramiento otorgado por la Presidenta Municipal Constitucional de Tultitlán, México, Licenciada Ana María Castro Fernández, mediante sesión de cabildo, de fecha primero de enero del dos mil veinticinco y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 135, 136 y 139 del Código de Procedimientos Administrativos Vigente en el Estado de México y artículo 8 Constitucional, facultad y atribuciones que me son conferidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 fracción III Inciso d) del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán México, por medio del presente y una vez que fue consultado el expediente con número de cuenta **153998**, se pudo constatar que la misma se encuentra inscrita a nombre de : **XXX NOMBRE DE TITULAR DE LA CUENTA XXX** quien no presenta adeudo alguno de los servicios de agua potable y drenaje. Derivado de lo anterior, no existe inconveniente alguno para expedir el presente:

CERTIFICADO DE NO ADEUDO DE SERVICIO

De agua potable y drenaje en el inmueble ubicado en: **AV. EX- HACIENDA LOS PORTALES, 9 lt. A casa. 21 Col FRACCIONAMIENTO LA PONDEROSA CP 54910**, Tultitlán de Mariano Escobedo.

El cual cuenta con un uso de tipo: **VIVIENDA MEDIA**, así mismo y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Capítulo Primero, Periódico Oficial, Gaceta Municipal del Gobierno de Tultitlán, No. 27 de fecha 15 de agosto de 2022, se expide el presente certificado a petición del interesado para los fines y usos legales a que haya lugar a los 2025-01-08.

Último pago registrado con fecha:2024-12-13 11:36:42

Comprendido hasta el periodo del (Bimestre-Año): 2024-6
Observaciones:

Nota: Este certificado tiene vigencia de 60 días, a partir de su expedición.

ATENTAMENTE

Ingeniero Eloy Espinosa Montoya
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.



+55 58 88 33 33
+55 58 99 53 60



www.apast.gob.mx



Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas
C.P. 54900 Tultitlán, México

ANEXO 36

 APAST Tutitlari 2025-2027			
PADRÓN, ARCHIVO Y PROCESOS INFORMÁTICOS VALE DE PRESTAMO DE EXPEDIENTE			
CONTRATO	ID	FECHA DE PRESTAMO	FECHA DE ENTREGA
NOMBRE DEL USUARIO:			
COLONIA:			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:			
DEPARTAMENTO:			
FIRMA DE SOLICITANTE:			
		TOTAL DE HOJAS	



86a

