



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

Gobierno del Municipio de Tultitlán, Estado de México

Responsable de la publicación: **Lic. Nicholas Adrián Oropeza Jiménez**

Secretaría del Ayuntamiento

www.tultitlan.gob.mx

Plaza Hidalgo No. 1, Cabecera Municipal, C.P. 54900

En Tultitlán, Estado de México, a 28 de agosto del año 2024

Sumario

Avisos Administrativos y Generales:

Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

1. Adición de la fracción XI del artículo 63 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.
2. Manual de Procedimientos.

Gaceta
170
Volumen
8
Sección V



Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán

Avisos Administrativos y Generales:

Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

1. Adición de la fracción XI del artículo 63 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:

Mediante el Sexto punto de la Orden del día de la Vigésima 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, celebrada en fecha cuatro de abril del año dos mil veinticuatro, fue aprobada la adición de la fracción XI del artículo 63 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, debiendo recorrerse la numeración de las fracciones subsecuentes para quedar de la siguiente forma:

"Artículo 63.- Son atribuciones del titular del Departamento de Mantenimiento Electromecánico:

- ...
XI. El departamento de Mantenimiento Electromecánico tendrá las funciones de analizar, verificar y validar el consumo de diésel que se distribuye en los generadores y motores de combustión interna, en los cárcamos propiedad del Organismo, para llevar un control y registro de los litros suministrados, por equipo de instalación
- XII. Colaborar con la Gerencia de Administración y Finanzas del Organismo, en la integración de los expedientes de reparaciones o mantenimientos para la presentación del informe mensual y/o trimestral;
- XIII. Realizar reportes y/o informes de las actividades realizadas por el Departamento de acuerdo con los requerimientos de su superior jerárquico;
- XIV. Las demás que le encomiende su superior jerárquico y normatividad aplicable; ..."

Mediante el noveno punto de la Cuarta Sesión Extraordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Tultitlán 2022-2024, fue sometido y aprobado por dicha comisión, la publicación en la Gaceta Municipal y en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, la adición de la fracción XI al artículo 63 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, debiendo recorrerse la numeración de las fracciones subsecuentes.

La presente adición entrará en vigor al día siguiente de su publicación en Gaceta Municipal.

ATENTAMENTE



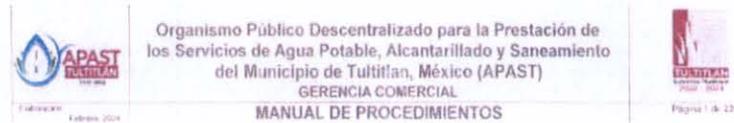
ING. ELOY ESPINOSA MONTOYA
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.



Avisos Administrativos y Generales:

Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

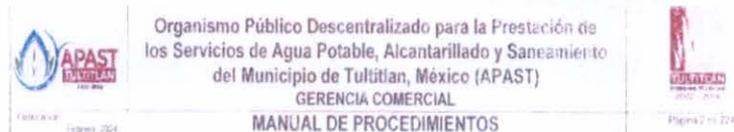
2. Manual de Procedimientos:



GERENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FEBRERO 2024



2022-2024

GERENCIA COMERCIAL

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

01 de febrero de 2024

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.

Página 3 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos **Transformando Tultitlán**

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 3 de 224</p>
--	---	--

1. PRESENTACIÓN

El desarrollo eficaz de la administración pública 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 de forma 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 la ciudadanía, 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 tal lectura, 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 apoye 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 asegure 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.

 <p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 4 de 224</p>
--	---	--

CONTENIDO

		PÁGINA
1	Presentación	3
2	Objetivo General	3
3	Identificación e interacción de procesos	5
4	Relación de procesos y procedimientos	6
5	Descripción de los procedimientos	7
5.1	Atención de correspondencia	7
5.2	Programa de regularización de fiscal	14
5.3	Facturación	22
5.4	Convenio de pago en plazo o en parcialidades	34
5.5	Imposición de sanciones	40
5.6	Ejecución fiscal	65
5.7	Vista domiciliar para verificación e inspección de servicios	80
5.8	Cobranza general	90
5.9	Instalación o sustitución de aparato medidor	107
5.10	Contratación de servicios	114
5.11	Depuración y actualización del padrón general de usuarios	122
5.12	Certificación de pago de derechos de agua potable y drenaje	129
5.13	Actualización y control del archivo	135
5.14	Permiso de Distribución de Agua en Pípa a Consumidores	142
5.15	Permiso y Registro de Descarga de Agua Residual	149
5.16	Venta de Agua Residual Tratada	158
5.17	Precios Públicos	165
5.18	Tarifas Diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios	172
5.19	Por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios para desarrollos urbanos de alto impacto	184
5.20	Por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios para desarrollos urbanos de bajo impacto	195
5.21	Por la re-ubicación de toma	202
6	Simbología	210
7	Registro de Ediciones	212
8	Distribución y validación	212
9	Validación	213
10	Bibliografía	214



 Edición: Febrero 2024	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 224
---------------------------	--	---------------------

3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Proveedor	Requisitos	Procesos	Resultados de valor	Usuarios
Usuario (a)	Trámites y Servicios. Documento que acredite la propiedad. Identificación oficial. Pedido 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

 Edición: Febrero 2024	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 6 de 224
---------------------------	--	---------------------

4. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





 <small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	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	 <small>Página 7 de 224</small>
--	---	---

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

<small>Manual de Procedimientos</small>		
	5.1. Atención de correspondencia	Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Gerencia Comercial Tipo: Trimestral
<small>No. Revisión:</small>	<small>Fecha:</small>	
05	Febrero, 2024	

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 al titular y a 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.

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).

 <small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	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	 <small>Página 8 de 224</small>
--	---	---

Estatal:

- 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.
- 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 Municipal de Tultitlán, Estado de México vigente en Materia Administrativa.
- 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, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Municipio de Tultitlán, México.

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 General o a las Gerencias correspondientes, 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 Gerente Comercial, prepara respuesta o turna a las distintas áreas de trabajo para preparar respuesta; y teniendo esta, revisa que la respuesta reúna los requisitos necesarios y recaba firma o rubrica del Gerente Comercial; y de requerirse firma de la Dirección General, el Gerente Comercial asume la responsabilidad de recabar la firma; y es la Dirección General quien firma y determina su entrega.





 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 9 de 224</p>
---	--	--

- Da seguimiento a la documentación recibida y turnada para su atención, trámite o respuesta correspondiente.
 - Atiende las acciones o actividades que le instruya el Gerente Comercial inherentes con el empleo, cargo o comisión.
 - Recibe documentación, clasifica de acuerdo la instrucción, captura y archiva en expediente correspondiente finalizando el trámite.
 - Atiende las actividades administrativas de apoyo a la Gerencia Comercial y las que le determine el Gerente Comercial.
- Gerente Comercial (GC):**
- Planea, coordina y evalúa periódicamente el control y gestión de correspondencia.
 - Revisa, designa, atiende e instruye para dar respuesta a la documentación interna y externa recibida
 - Firma y valida oficios y documentos que requieren respuesta.

DEFINICIONES

Acuse de recibo: Es la asignación de un sello, folio, fecha, hora y rubrica 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: 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 desempeña 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

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 10 de 224</p>
---	--	---

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

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 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 General y de las Gerencias de Administración y Finanzas, y de Operación y Construcción, inherentes con la Gerencia Comercial.

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 horas.
- Todo documento y/o correspondencia que recibe 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.



 <p>Elaboración: Febrero 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 11 de 224</p>
--	--	---

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía	Recibe correspondencia y revisa, estampa solo de acusa, día, hora y rubrica, registra, acuerda y turna a la Dirección General, Subdirección General, o a las Gerencias correspondientes, la correspondencia recibida para que realicen la atención que por derecho proceda.
2	Área Secretarial de la G.C.	Recibe correspondencia y revisa que concierne atender a la Gerencia Comercial 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 del Gerente Comercial.
3	Gerente Comercial (GC)	Recibe correspondencia, revisa e instruye la acción a emprender y que área de trabajo debe atender o responder.
4	Área Secretarial de la G.C.	Prepara respuesta conforme a la instrucción del Gerente Comercial o turna a las distintas áreas de trabajo para que atiendan o preparen respuesta.
5	Las distintas áreas de trabajo 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 al Gerente Comercial, 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 distintas áreas de trabajo de la 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.

 <p>Elaboración: Febrero 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 12 de 224</p>
--	--	---

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Documentación recibida



DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA COMERCIAL	
1	Número de oficio
2	Fecha de recepción
3	Nombre de a quién se dirige el oficio
4	Nombre y cargo de quien emite el oficio
5	Asunto del oficio
6	Si existe fecha de vencimiento
7	Seguimiento que se da al oficio



Página 8 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 13 de 224</p>
---	---	---

Control de Oficios Emitidos



CONTROL DE OFICIOS EMITIDOS POR GERENCIA COMERCIAL	
1	Número de oficio
2	Fecha de emisión
3	Nombre de a quién se dirige el oficio
4	Nombre y cargo de quién emite el oficio
5	Asunto del oficio
6	Si existe fecha de vencimiento
7	Seguimiento que se da al oficio

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

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 14 de 224</p>
---	---	---

 <p>No. Revisión: 05</p>	<p>5.2. Programas de regularización fiscal</p> <p>Fecha: Febrero, 2024</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial</p> <p>Unidad Administrativa: Gerencia Comercial</p> <p>Tipo: Trimestral</p>
---	--	--

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 Cabildo Municipal y publicación correspondiente en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno Municipal".

ALCANCE

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

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 del año 2024.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Decreto Número 227 por el que se Aprueban las Tarifas Aplicables al Pago de los Derechos por Servicios Públicos Municipales de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales para su Tratamiento, Diferentes a las Establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el Ejercicio Fiscal 2024.



 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 15 de 224</p>
---	--	---

- Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México para el año vigente.
- 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.

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 General, 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 Cabildo; 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 SIAG.
- Informa y hace extensiva a las áreas que conforman la Gerencia Comercial, los programas y campañas aprobados.
- Elabora el Informe Anual de Actividades y entrega 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 lógicamente 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:

- Desarrolla el programa de beneficios en el SIAG y realiza el diseño, publicación e impresión del programa de regularización fiscal autorizado, así como la rotulación de banderas, colocación de mantas y diseños de spots para el perifoneo, publicación en la página oficial del Organismo y difusión en redes sociales correspondientes.

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 16 de 224</p>
---	--	---

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 y/o Extraordinaria, para la aprobación correspondiente y remite el acuerdo del Consejo para el análisis, discusión y autorización del Cabildo, mismo que instruye su publicación oficial correspondiente.
- Una vez autorizado por el Cabildo el programa de regularización, obtiene la Certificación y/o la publicación de la Gaceta Municipal, la cual envía al Gerente Comercial para que aplique el programa de regularización fiscal.

DEFINICIONES

- Cabildo Municipal:** La asamblea deliberante y resolutoria en la que el Ayuntamiento hace uso de sus facultades.
- Consejo Directivo:** Órgano coligado y máxima autoridad del OPD. APAST, cuya función es administrar, supervisar y autorizar los asuntos relacionados con el adecuado manejo y desempeño del propio Organismo, en coadyuvando con el 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 créditos fiscales por concepto de derechos por servicios de agua potable y drenaje.
- Estímulo Fiscal:** Consiste en diversas formas de exentar o reducir el pago de derechos y 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 SIAG:** Sistema Integral de Administración Gubernamental.
- UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

INSUMOS

Para proponer la implementación del programa de regularización, se requiere:

- Información respecto al rezago por colonia, emitido por el sistema de cobro SIAG.
- Oficio para presentar la propuesta al Director General.
- Equipo de cómputo
- Medios de comunicación (Mantas, lonas, volantes, espectaculares, página oficial del OPD. APAST, redes sociales, etc)





 <p>EMISIÓN Febrero 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 17 de 224</p>
---	--	---

RESULTADOS

- Difusión de la campaña de regularización de créditos fiscales.
- Mayor afluencia de usuarios para pagar sus contribuciones por los servicios de agua potable y drenaje.
- Aumento en la captación de los ingresos públicos por la prestación de los servicios que realiza el Organismo.
- Recuperación de la cartera de créditos fiscales registrados en el Padrón de Usuarios.
- Disminución del padrón de usuarios con rezago de pago (Disminución de la cartera vencida)

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

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

POLÍTICAS

• Los programas y campañas de regularización que implica el otorgamiento de estímulos fiscales, son aplicables a quienes decidan regularizar sus derechos por los servicios de agua potable y drenaje, en los términos y condiciones que para tal efecto se autoricen.

• Deberán 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 del Estado de México", Decreto, relativo con las Tarifas Diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios, aplicables para el Municipio de Tultitlán, México, del ejercicio fiscal que corresponda.

 <p>EMISIÓN Febrero 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 16 de 224</p>
---	--	---

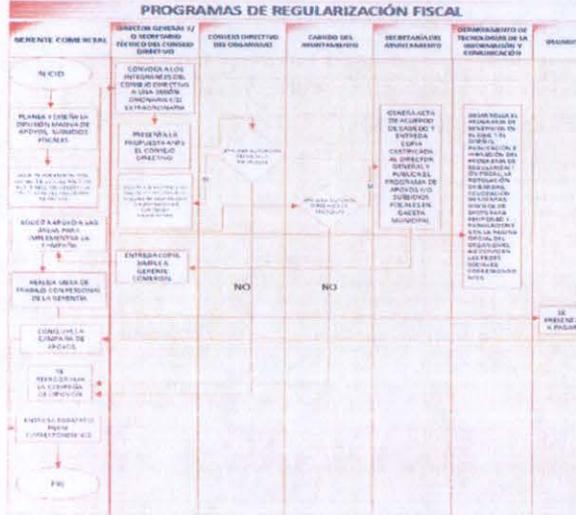
DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
1	Gerencia Comercial	Planear y diseñar la propuesta del programa de regularización fiscal, sus los estímulos fiscales a otorgar en beneficio de quienes decidan estar al corriente en el pago de sus deudas.
2	Gerencia Comercial	Enviar la propuesta del programa de regularización fiscal al Director General y a la Subdirección General, con la respectiva exposición de motivos, y de ser aceptada, se somete al consideración y aprobación de los integrantes del Consejo Directivo del Organismo.
3	Dirección General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo y Subdirectores	Reciben la propuesta y la analizan, de no aceptarla proceden a comentarla con el Gerente Comercial para aclararla o rechazarla, de aceptarla, el Director General y Secretario del Consejo convocan 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 y discute la propuesta y procede por unanimidad o mayoría a aprobar o rechazar la propuesta. En caso de no aprobarse, se reprograma la propuesta, y de aprobarse se inscribe al 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 aprobado, discutido y en su caso autorizado por el Cabildo en pleno del Ayuntamiento.
7	Cabildo del 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 inscribe su publicación y difusión en el periódico oficial Gaceta Municipal.
8	Secretaría del Ayuntamiento	Levanta Acta de la Sesión de Cabildo donde figura el punto de acuerdo autorizando el programa de regularización fiscal, recibe certificación del punto de acuerdo de Cabildo, misma que entrega al Director General del OPD APAST, e inscribe por correo 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 2024, 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 inscribe y analiza en tiempo y forma a los deudores correspondientes, al apoyo para implementar la difusión masiva del programa de regularización fiscal.
11	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	Desarrolla el programa de beneficios en el SIAG y el diseño, publicación e impresión del programa de regularización fiscal; la relación de deudores, colocación de avisos, diseño de todo para periferico 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 los áreas de la Gerencia a su cargo, para informar detallar las limitaciones y condiciones de la operación del programa de regularización autorizado para su correcta ejecución.
13	El Usuario	Se presenta a realizar su pago en los oficinas autorizadas.
14	Gerencia Comercial	Concluye la campaña en el periodo acordado y evalúa los resultados obtenidos.
15	Gerencia Comercial	Entrega Formato Póster correspondiente.
16	Fin del procedimiento	





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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el Programa Anual del ejercicio fiscal 2023, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



- 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





 <p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 21 de 224</p>
--	---	---

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.- Alentamiento
- 9.- Visto bueno
- 10.- Nombre, cargo, firma, sello del peticionario
- 11.- Nombre, cargo, firma y sello.

<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Gerente Comercial Elaboró</p>	<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Gerente Comercial Revisó</p>	<p>Ing. Eloy Espinosa Director General Aprobó</p>
--	---	---

 <p>Edición: 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 22 de 224</p>
<p>5.3. Facturación</p> <p>Nº. Revisión: 05</p> <p>Fecha: Marzo, 2024</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa Departamentos Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente</p> <p>Tipo: Trimestral</p>	

OBJETIVO

Facturar y cobrar bimestralmente en los primeros diez días del mes siguiente al que se factura, los consumos de suministro de agua potable del servicio medido y cuota fija, para que los usuarios realicen en tiempo y forma, el pago de derechos correspondiente.

ALCANCE

Es aplicable al Gerente Comercial y a los servidores públicos de la Gerencia Comercial, particularmente a los inscritos en los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Oriente y Centro, quienes realizan la labor en forma bimestral de tomar las lecturas de los hidrantes domiciliarios, validan y en su caso capturan, los consumos en el sistema SIAG, verifican la facturación y los estados de cuenta correspondientes y realizan entrega de estos en los domicilios fiscales; todo en tiempo; con el fin de que los usuarios en la modalidad de servicio medido y cuota fija realicen el pago de derechos por los servicios de agua potable y drenaje sin demora.

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.
Ley Orgánica Municipal del Estado de México y Municipios.
Ley de Ingresos de los Municipios del Estado vigente.
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Código Administrativo del Estado de México.
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Decreto Número 227 por el que se Aprueban las Tarifas Aplicables al Pago de los Derechos por Servicios Públicos Municipales de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales para su Tratamiento. Diferentes a las Establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el Ejercicio Fiscal 2024.



	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página 21 de 224</small>

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

RESPONSABILIDADES

Gerencia comercial:

- Valida anualmente el calendario de toma de lecturas y pagos, para establecer los periodos de actividades y fechas límite de pago de usuarios en la modalidad de servicio medido y cuota fija.
- Indica el área de sistemas se active el proceso de facturación bimestral, previo levantamiento y validación de lecturas y avisa a los Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo de Zona Sur, Oriente y Centro, para que realicen la emisión de los estados de cuenta y la entrega de estos con el personal a su cargo.

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

- Programan y realizan la toma de lecturas con el apoyo del personal a su cargo.
- Verifican y autorizan rutas y/o cuadrantes determinados por el Auxiliar Administrativo para la toma de lecturas y entrega de estados de cuenta.
- Reciben informe de productividad por lectrista, documentos generados y datos de integración en el informe correspondiente.
- Verifican que la toma de lecturas y la validación y/o captura de información en el sistema SIAG, se realice correctamente.
- Verifican el correcto diseño, formato, impresión y entrega de los estados de cuenta a los usuarios en tiempo y forma
- Auxiliar Administrativo
 - Establece y asigna rutas, colonias o cuadrantes a cada uno de los lectristas.
 - Determina las colonias y/o cuadrantes en los que se usará la App y descarga en la misma los datos correspondientes.
 - Imprime bitácoras de lectura y captura los datos obtenidos por el lectrista.
 - Proporciona mapas homologados y bitácora de lectura para el registro manual a cada uno de los lectristas.
 - Valida en sistema las lecturas registradas a través de la App e imprime los estados de cuenta.
 - Entrega a los notificadores los Estados de Cuenta o facturación correspondientes.
 - Recibe planos y bitácoras de avance diario de lectristas y realiza reporte de productividad de lectristas.
 - Ordena y archiva las bitácoras diarias de toma de lectura de acuerdo con los lineamientos de archivo en trámite

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Edición: Febrero 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página 21 de 224</small>

Notificador ejecutor y lectrista:

- Recibe bitácoras o padrón para registro de lecturas y planos homologados del cuadrante o colonia asignados.
- Realiza visitas domiciliarias para la toma de lecturas a través de App y el registro en bitácora en el periodo correspondiente de acuerdo con el calendario vigente.
- En su caso, registra anomalías detectadas durante la toma de lectura mediante la App y en bitácora, de acuerdo a las claves de anomalías establecidas.
- Genera reporte en bitácora de los avances diarios y los entrega al Auxiliar Administrativo.
- Recibe los estados de cuenta que le fueron asignados de acuerdo con la ruta o cuadrante.
- Acude a los domicilios para hacer entrega de los estados de cuenta, de no encontrarse persona que le atiende, fija en la puerta de entrada dicho estado y realiza la anotación de "fijado" en la bitácora correspondiente.
- Entrega al auxiliar administrativo diariamente planos y bitácora de trabajo diario.

DEFINICIONES

- APP: (Abreviatura de la palabra inglesa Application) Aplicación de software diseñada para ejecutar la toma de lecturas a través de un teléfono inteligente o dispositivo móvil.
- Bitácora de avances diarios: Formato diseñado para que el personal de campo registre las actividades que realiza diariamente.
- Bitácoras de lectura: Listado obtenido del sistema SIAG, que contiene datos que dan referencia de las cuentas de usuarios contratadas por servicio medido, para que el lectrista registre al momento de la visita domiciliaria la lectura que presenta el aparato medidor y en su caso, anomalías detectadas.
- Calendario Vigente: Calendario diseñado cada año, que precisa a detalle los periodos de toma y captura de lecturas, pagos y fecha de vencimiento de pago por bimestre.
- Cuadrante: Refiere cada una de las cuatro partes en que se divide una determinada zona o colonia para el desarrollo de actividades.
- Notificador, Ejecutor y Lecturista (personal de Campo): Servidor público responsable de notificar y ejecutar los procedimientos administrativos que determina la autoridad del agua o fiscal y realiza la toma de lectura a través de visitas domiciliarias a usuarios con contrato en modalidad de servicio medido.
- APAST: Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.
- Servicio medido: Modalidad de servicio cuya facturación se realiza conforme a los consumos que registra el medidor.
- SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.



	<p>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</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 25 de 224</p>

- **Zona:** Cada una de las tres partes en que se divide la superficie territorial del municipio; Zona Centro, Zona Oriente y Zona Sur.
- **PbRM:** Presupuesto Basado en Resultados Municipal.
- **Ruta:** Camino que debe recorrer o trazar el personal de campo de acuerdo a los cuadrantes asignados para el desarrollo de la actividad encomendada.
- **PAPI:** Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.
- **PAE:** Procedimiento Administrativo de Ejecución.

RESULTADOS

- Los consumos en m³ registrados en los aparatos medidores producto de la toma de lecturas, la facturación bimestral del servicio medido y la entrega en tiempo y forma de los estados de cuenta a los usuarios para que paguen oportunamente sus derechos por servicios de agua potable y drenaje.
- Obtención bimestral en tiempo y forma, del ingreso de las cuentas por cobrar por el suministro de agua potable y drenaje, del servicio medido y cuota fija tanto de uso doméstico y no doméstico.

INSUMOS

- Calendario de toma de lecturas, facturación y entrega de estados de cuenta a usuarios que tienen servicio medido.
- Planos de colonias de la Zona.
- Bitácora de lecturas.
- Software (SIAG), con base de datos.
- Teléfono inteligente u otro dispositivo móvil que contenga datos y/o acceso a Internet.
- Unidad móvil.
- Formato de bitácora de avances diarios.
- Bolígrafo azul y marcador permanente negro.
- Formatos de Estados de cuenta.
- Unidad Móvil.
- Planos homologados por cuadrante.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Instalación de aparato medidor
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.
- Depuración y Actualización del Padrón General de Usuarios.

	<p>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</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 26 de 224</p>

- Ejecución del presupuesto de adquisiciones, recepción y salida de materiales.
- Cobranza General.

POLÍTICAS

- La toma de lectura se realiza por el personal del APAST en días y horarios hábiles.
- El lectorista al final de la jornada laboral deberá entregar su registro en bitácora de avances diario.
- Posterior a la toma de lectura, los ajustes se harán con evidencia de la anomalía en el registro y con el fundamento legal aplicable (Artículos 49 y 50 del Código Financiero del Estado de México y Municipios); y en su caso, se ordenará la Visita de Verificación y/o Inspección al domicilio correspondiente para dar soporte, sustentando el ajuste, como lo dispone el artículo 130, fracciones I y II, inciso a), del Código Financiero del Estado de México y Municipios, que a la letra dice:

"En caso de que el medidor se encuentre descompuesto, el usuario pagará los derechos de suministro de agua potable de conformidad al promedio de consumo de los últimos 12 meses o seis bimestres inmediatos anteriores en el caso de que el medidor estuviese funcionando"

La entrega de estados de cuenta la realiza el personal notificador del OPD. APAST en días y horas hábiles.

En el caso de que al tocar la puerta del domicilio no salga alguien a recibir, o éste se encuentre cerrado, el notificador fijará en un lugar visible el formato de estado de cuenta, anotando: "FIJADO POR INSTRUMENTIVO" en la bitácora correspondiente.

Al finalizar la jornada diaria, el notificador debe entregar la bitácora de trabajo al auxiliar administrativo. De no cumplir estas condiciones, se dará por no presentado y se hará el apercibimiento correspondiente.



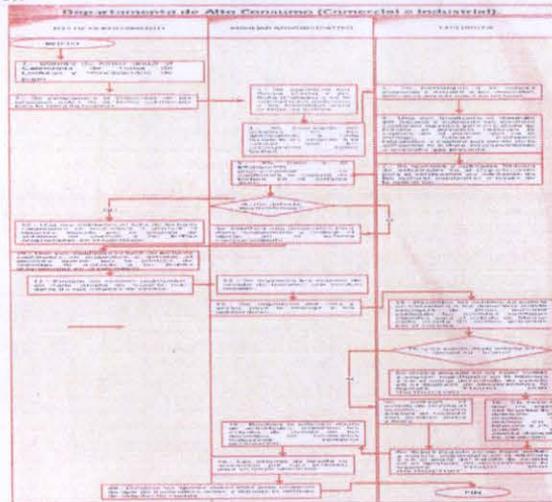
 <p>APAST TULTITLÁN 2022-2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>TULTITLÁN 2022-2024</p>
<p>Edición: Febrero, 2024</p>		<p>Página 27 de 324</p>

DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Gerente Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Validar mensualmente el catastro de toma de lecturas y pagos, para establecer los periodos de facturación y fechas límite de pago de usuarios en la modalidad servicio medido. ◊ Insistir benevolentemente al área de sistemas acerca el proceso de facturación, previo levantamiento y validación de lecturas a instruye a los Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo de Zonas Sur, Centro y Oriente, realicen la emisión de los estados de cuenta y su entrega correspondiente.
2	Titulares de los Departamentos Alto Consumo (Comercial e Industrial), Departamentos de Consumo Zona Sur, Centro y Oriente.	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Filtrar mensualmente el catastro de toma de lecturas y pagos, que establezca los periodos de facturación y fechas límite de pago de usuarios del servicio medido y lo presentarse al Comité Comercial para su validación. ◊ Verificar estos y/o cualquier discrepancia por el Auxiliar Administrativo para la toma de lecturas y entrega de estados de cuenta, en su caso de no ser atendidas, establecer nuevas rutas en conjunto con el auxiliar administrativo. ◊ Pasa a la toma de lecturas solicitan al Departamento de Hábitat, Archivos y Procesos Informáticos, los planes homologados de las colonias que corresponden a la Zona para su distribución al personal de campo. ◊ Integran al Auxiliar Administrativo imprimen los listados de toma de lecturas para su distribución al personal de campo. ◊ Al finalizar la toma y captura de lecturas, validan y verifican el registro de la toma de lecturas llevada a cabo por aplicación y en sistema en el sistema SIGI y dando el visto bueno, solicitan a la jefatura de sistemas el procesamiento de facturación del periodo para que se entreguen en tiempo y forma los estados de cuenta. ◊ Recibir por parte del auxiliar administrativo listado de anomalías, inconformidades y observaciones para su análisis y determinar si es viable la orden de Verificación y/o Inspección de usuarios para la emisión del estado medido. ◊ Reportar al Auxiliar Administrativo el reporte de productividad detalladamente ordenado para la construcción de los informes mensual y trimestral (PDRM).
3	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Entregar con anticipación al personal de campo reportes homologados para ubicación de cuentas de usuario, delegación para toma de lecturas y registro mensual, entrega rutas y cubetas asignadas individualmente, para uso de la App y llevar a cabo la descarga de datos del padron de usuarios, así como proporcionar al beneficiario el formato de listado de registro de avances ilicito previamente autorizado para ejecutar el trabajo. ◊ Recibir de los listados los Planes Homologados y verificarlos cuidadosamente con los inconformidades detectadas, así como listados de lecturas actualizados completados, para su verificación y captura. ◊ Validar los datos obtenidos por App en sistema SIGI. ◊ Generar listado de anomalías detectadas por el beneficiario durante la toma de lecturas que proporcione al Jefe (j) del Departamento de Consumo de Zona para su análisis y determinación de viabilidad de emisión de medidor. ◊ Hacerle listados de anomalías, listas de lecturas y realiza reporte de productividad. ◊ Recibir planes y listados de lecturas asignadas, de acuerdo a rutas asignadas y realiza las validaciones, para toma de lecturas. Al presentarse en el domicilio, solicita el acceso de forma cordial y respetuosa para tomar la lectura que registra el medidor sobre la lectura a la App y obtiene evidencia fotográfica. ◊ En el supuesto de detectar anomalías, registra en planes y listados las inconformidades u observaciones de acuerdo a las claves de anomalías establecidas. ◊ Cuando el reporte diario, debe reportar en su caso, fugas, ruidos o sistemas al servicio. ◊ Si dentro de la jornada diaria, se detecta lectura no autorizada y/o se entrega al auxiliar administrativo para con el mismo asignado, en el caso de haber concluido la toma de lecturas en el domicilio y/o colonia.
4	Notificado(a) oposito(a) y lectura	

 <p>APAST TULTITLÁN 2022-2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>TULTITLÁN 2022-2024</p>
<p>Edición: 2024</p>		<p>Página 28 de 324</p>

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Bitácora de levantamiento de lectura

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE (COMERCIAL E INDUSTRIAL)
 REPORTE DE TOMBAS (SECTORIAL Y MONITORIAL)
 Elaboración: Febrero, 2024

No. 4
 Elaboración: 2

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

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	Número 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 industrial
18	Anomalia del medidor o del precio
19	Tota 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.


Estado de Cuenta Bimestral

Fecha Límite de Pago: 1

Total a Pagar: 2

Datos del usuario

3 4

5

Datos del medidor

6 7 8 9 10 11

Importe del adeudo

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Informar al usuario los bimestres de adeudo y último 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.



 <p>Emisión: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 31 de 224</p>
---	--	---

Bitácora diaria

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Llevar el registro de las colonias que se tomaron lectura por notificador

RESUMEN DE TOMA DE LECTURAS
(DE PARÁMETROS DE ALTO CUMPLIMIENTO (COLONIAS E INDIVIDUALES))

SECTOR	CANTONAMIENTO	COLONIA	DESCRIPCIONES
1	2	3	4
Número del inspector		5	

No.	Descripción
1	Fecha de entrega de la bitácora de levantamiento de lectura al departamento.
2	Total de cuentas que tiene la bitácora de levantamiento de lecturas.
3	Colonia que se entrega al departamento.
4	Observaciones que se generaron durante la toma de lecturas.
5	Nombre del inspector que tomó lecturas.

 <p>Emisión: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 32 de 224</p>
---	--	---

Bitácora Toma de Lectura

ESTADÍSTICA DE ENTREGAS DE BITÁCORAS

2	3	4	5	6	7	8	9
10							

No.	Descripción
1	Nombre del notificador.
2	Fecha de elaboración.
3	Nombre de la colonia visitada.
4	Nombre de la zona (Z. sur).
5	Subtotal de lecturas reportadas.
6	Lecturas efectivas tomadas.
7	Domicilios cruzados.
8	Cuentas no localizadas.
9	Cuentas que presentaron anomalías.
10	Observaciones y/o comentarios.
11	Total de actividades por día.
12	Total de actividades por semana.





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

Etiquetación Febrero 2024 Página 33 de 224

Instructivo de llenado del formato de reporte de lectura

1	Nombre del leccionista
2	Anotar lectura al momento de la visita
3	Registrar número de anomalía (De acuerdo a la asignación por momento)
4	Total de lecturas efectuadas
5	Total de domicilios censados
6	Total de domicilios que presentan anomalías
7	Total de domicilios no localizados
8	Total de registros por cada hora

Lic. Miguel Ángel Hernández
 Gerente Comercial
 Elabó

Lic. Miguel Ángel Hernández
 Gerente Comercial
 Revisó

Ing. Eloy Espinosa Muñoz
 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
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Etiquetación Febrero 2024 Página 34 de 224

5.4. Convenio de pago en plazos o en parcialidades

No. Revisión: 05 Fecha: Febrero, 2024 Tipo: Titularidad

Gerencia: Gerencia Comercial
 Unidad Administrativa: Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente

OBJETIVO
 Otorgar facilidades a los usuarios para que cumplan con el pago de sus contribuciones por los servicios de agua potable y drenaje, celebrando el convenio de pago en plazos o en parcialidades, acción que contribuye a mejorar la eficiencia recaudatoria y disminuir el padrón de rezago.

ALCANCE
 Aplica al Gerente Comercial y a los jefes (as) de Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y a los titulares de los departamentos de Consumo Zona Oriente, Centro y Sur, así como a los usuarios que soliciten y celebren el convenio de pago en plazos o parcialidades.

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.
 Decreto Número 227 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, para el Ejercicio Fiscal 2024.
 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



 <p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	 <p>Página 30 de 224</p>
--	--	---

RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Revisa, valida y firma el convenio de pago en plazos o en parcialidades elaborado por el jefe de Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y los de los Departamentos de Consumo Zonas Oriente, Centro y Sur.
- Titular del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación:
- Digitaliza el convenio de pago y lo sube al sistema SIAG, previamente validado, autorizado y firmado por el Gerente Comercial.
- Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e industrial), Consumo Zona Centro, Sur y Oriente: Elabora el convenio de pago debidamente fundamentado y motivado, presentándolo a la Gerencia Comercial para su revisión, validación y autorización correspondiente.
- Genera los convenios con apoyo de los responsables de atención a usuarios, a quienes a su vez coordina, supervisa y autoriza en la elaboración de los mismos, basándose en los procedimientos y normatividad aplicable.
- Auxiliar Administrativo y/o liquidador:
- Imprime el convenio generado por el Sistema SIAG.
- Elaboran una bitácora diaria de convenios realizados de pago en plazos o en parcialidades, la cual se envía cada 15 días al área de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos, para que sean integrados al expediente de cada usuario.

DEFINICIONES

- Anticipo: Cantidad inicial que el usuario debe pagar al celebrar el convenio de pago en plazos o en parcialidades.
- Estado de cuenta: Adeudos vencidos de consumos de servicio de agua potable y drenaje de uno o más bimestres.
- Bitácora de registro de usuarios atendidos: Control interno donde se registra a los usuarios atendidos.
- Contribuyente: Usuario registrado en el padrón que tiene asignada una cuenta o contrato de servicios del OPD, APAST
- Convenio de pago: Acuerdo celebrado con el usuario para que regularice su situación pagando en parcialidades su adeudo.
- Notificador: Servidor público que toma lecturas y notifica la facturación o estados de cuenta en el domicilio de los usuarios.
- Periodos vencidos: Son los bimestres vencidos o en rezago de pago, que tiene el usuario por no pagar en tiempo los derechos por servicios de agua potable y drenaje.
- Rezago: Es el crédito fiscal determinado por la tarifa a cobrar y por el atraso en el pago del servicio de agua potable y drenaje.
- Servicio medido: Servicio de agua potable que se determina con base al consumo registrado en el medidor.

 <p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	 <p>Página 30 de 224</p>
--	--	---

INSUMOS

- Software SIAG, con base de datos.
- Convenio en sistema
- Internet
- Hojas.
- Formato de bitácora de registros diarios.

RESULTADOS

- ✓ Otorgar facilidades a los usuarios en el pago de sus derechos por servicios de agua potable y drenaje, mediante la celebración de convenios de pago en plazos o parcialidades, conforme a las disposiciones económicas de los usuarios.
- ✓ Incentivar la recaudación de ingresos públicos del OPD, APAST.
- ✓ Disminuir la cartera vencida o el padrón de usuarios con rezago de pago.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- ✓ Cobranza General
- ✓ Atención de Servicios Informáticos.
- ✓ Entrega de PbRM.
- ✓ Programas de Regularización.
- ✓ Ejecución de presupuesto de adquisiciones.

POLÍTICAS

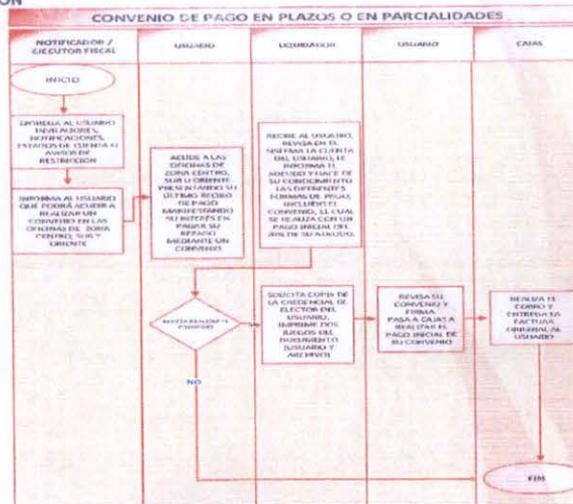
- ✓ Podrán realizar el Convenio de pago a plazos los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y los de Zona Oriente, Centro y Sur, ya sea diferido o en parcialidades, para cubrir las contribuciones o aprovechamientos omitidos y sus accesorios, sin que el plazo exceda 36 meses cuando el pago sea en parcialidades, y de 12 meses para el pago diferido, siempre y cuando el usuario o contribuyente pague el 20% del monto total del crédito fiscal, cuyo importe se integrará de las contribuciones omitidas actualizadas y los accesorios causados hasta la fecha del entero.
- ✓ Para celebrar un convenio se requiere los siguientes documentos: copia de INE, último recibo de pago y el pago inicial con el que se formalizará el convenio. Cuando el INE no tenga datos personales, se solicitará la boleta predial al comente.
- ✓ El horario de atención para celebrar los convenios es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas en días hábiles.



DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario(a)	Acude a los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial) o a los de Zona Oriente, Centro o Sur presentando su último recibo de pago, manifestando su interés en pagar su recargo mediante un convenio, con la finalidad de regularizarse.
2	Liquidador(a) y/o auxiliar administrativo	Recibe al usuario, revisa en el sistema el saldo que registra la cuenta de éste y le informa los conceptos que integran el adeudo y las diferentes formas de pago. Incluido el convenio donde debe realizar un pago inicial del 20% del total del adeudo. Si acepta el convenio, se lo solicita copia de su credencial de elector y ya elaborado el documento, lo imprime en dos tantos, uno para el usuario y el otro para el Organismo, precisando las mensualidades pendientes por pagar.
3	Usuario(a)	Revisa su convenio, firma y pasa a cajas a realizar el primer pago o anticipo de su convenio.
4	Operador Cajas	Realiza el cobro y entrega el recibo oficial o factura original al usuario.
5	Liquidador(a) y/o auxiliar administrativo	Recibe los convenios realizados durante el día, los registra y los prepara para ser entregados al archivo en oficinas centrales de forma mensual.
6	Tábular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y Departamentos de Consumo Centro, Sur y Oriente	Registra los convenios y realiza tarjeta informativa con los convenios realizados por día y la entrega a la Gerencia Comercial un informe mensual.
7	Tábular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y Departamentos de Consumo Centro, Sur y Oriente	Realiza copia al área de Planeación y Procesos Informáticos y entrega los convenios realizados de manera quincenal en los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial) y Departamentos de Consumo en Zona Centro, Sur y Oriente, en orden alfabético y con el número de contrato y el nombre del usuario de forma visible.

DIAGRAMACIÓN



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 01 de 224</p>

MEDICIÓN

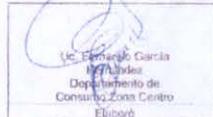
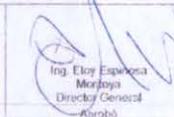
La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto Basado en Resultados (PbRM), a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato arrojado por el sistema SIAG (Al momento de elaborar el convenio se capturan los datos personales del usuario)

Convenio



 Lic. Fernando García Departamento de Consumo Zona Centro Eliboró	 Lic. María Angélica Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Monroya Director General Aprobó
--	---	---

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 46 de 224</p>

	<p>5.5. Imposición de sanciones</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial) Tipo: Trimestral</p>
<p>No. Revisión: 05</p>	<p>Fecha: Febrero, 2024</p>	

OBJETIVO

Determinar y ejecutar las sanciones aplicables a 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 los usuarios, transeúntes o personas que sean sujeto de alguna infracción conforme lo dispone la ley y demás disposiciones aplicables.

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.
Código Penal del Estado de México.



 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 41 de 224</p>
---	--	---

Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Bando Municipal de Tultitlán, 2024.
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.

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, respetar la garantía de audiencia y resolver todos los procedimientos administrativos relativos al ámbito de su competencia.
- Acordar el archivo de los asuntos concluidos o sobre los que ha recaído resolución definitiva.
- Ordenar la restricción y/o cancelación de servicios de agua o drenaje por falta normativa en la que incurra el contribuyente o usuario, respecto a los servicios públicos que presta el Organismo.

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

- Detectar faltas e imponer y ejecutar sanciones por faltas al marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
 - Supervisar y revisar en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
 - Dar atención e información al usuario acerca de la infracción que causó y recabar datos para llevar a cabo la imposición de la sanción de acuerdo a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 - Entregar 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 irregularidades o posibles irregularidades producto de la toma de lecturas o derivadas de acciones de inspección, para que se actúe en la regularización dichas anomalías, atendiendo a las atribuciones que establece el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del OPD. APAST.

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 42 de 224</p>
---	--	---

Auxiliar Administrativo:

- Recibir, atender y dar seguimiento hasta la resolución definitiva los reportes, quejas, denuncias e infracciones respecto a posibles faltas al marco normativo.
- Llevar 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 servidor público adscrito al Organismo de agua.

DEFINICIONES

Cancelación de toma: Dejar sin efecto la toma de agua a un 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 entorno 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 todo usuario o persona que infrinja lo previsto en la Ley y su Reglamento y demás disposiciones, 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.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 43 de 224</p>

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 del usuario por falta de cumplimiento 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.
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.
SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.
UMA: Unidad de cuenta medida o referencia diaria vigente al momento de generarse la obligación de pago que servirá de base para cuantificar el pago.
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, considerándose la conexión como toma clandestina.

INSUMOS

Para el inicio del Procedimiento, seguimiento y conclusión:

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

RESULTADOS

- Regular la prestación de servicios públicos municipales por el 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.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 44 de 224</p>

- 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 verificación e inspección de servicios.
- Facturación y Cobranza.

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 17:50 horas y se sancionan o califican por 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 del infractor;
- III. Las condiciones socio-económicas del 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 lo hubiere.

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





 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 45 de 224</p>
---	---	---

DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción
1	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	Detecta anomalías y las documenta, así como procede registrar en la bitácora de lecturas e inspecciones.
2	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial)	Recibe documentación recabada por parte de los notificadores, inspectores y/o ejecutores fiscales, analiza y emite formato de Orden de Visita de Verificación e Inspección para su debida inspección. Recibe reportes de manera unánime 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 domiciliar 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 atiende, se procede a levantar el acta circunstanciada de hechos, con los elementos de prueba que se tengan. Y procede a su entrega al Titular del Departamento de Alto Consumo.
4	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial)	Recibe y analiza la documentación de la visita domiciliar 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, sistema que realiza la actividad fiscal con base a lo que dispone la Ley y su Reglamento, el Código Financiero del Estado de México y Municipales, 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 corresponde.
5	Gerencia Comercial	Ordena citar al posible infractor con la finalidad de otorgarle su garantía 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 el usuario se encuentre empadronado con el organismo, será el momento de bloquear la cuenta en el sistema SIAG, realizando la anotación donde se especifique el número de expediente y de forma breve el motivo del bloqueo.

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 46 de 224</p>
---	---	---

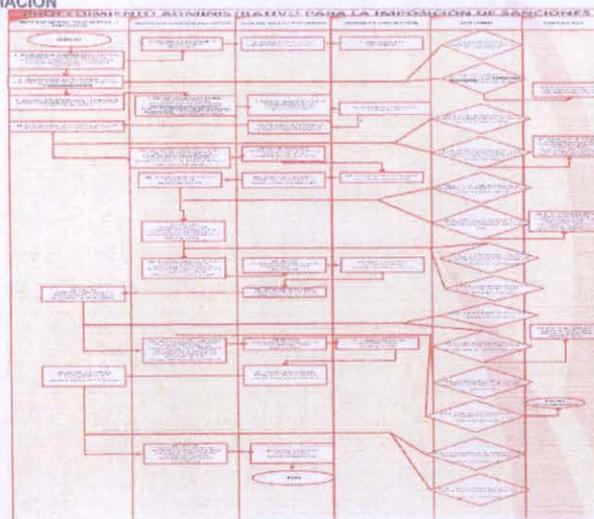
	<p>Posterior a esto, ordena unificar el Citatorio para Garantía de Audiencia, en donde se determina lugar, día y hora para que comparezca el usuario de la toma, propietario y/o poseedor del inmueble en controversia, en compañía de su Representante Legal.</p>	
6	Notificador(a), Inspector y/o Ejecutor(a) Fiscal	<p>Recibe instrucción y documentación para realizar la notificación del Citatorio de Garantía de Audiencia, al cual precisa lugar, hora y día de la comparecencia del supuesto infractor. De encontrarse quien lo atiende, se presenta, identifica y deja Citatorio de Garantía de Audiencia para que el supuesto infractor acuda a la Gerencia Comercial en el lugar, hora y día fijados, para que manifieste si presenta solo o acompañado con su representante legal, lo que por derecho convenga, así el notificador entrega a la Gerencia Comercial la razón de notificación correspondiente.</p>
7	El supuesto infractor (Usuario(a))	<p>Y de no encontrarse quien atiende la notificación del Citatorio de Garantía 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 atiende, se procede a notificar personalmente o por instructivo el Citatorio de Garantía de Audiencia, respectivamente y lleva la razón de notificación para ser entregada al Departamento de Alto Consumo.</p>
8	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).	<p>Si no se presenta en el Citatorio de Derecho de Garantía de Audiencia, con el fin de comparecer y alegar lo que a su derecho convenga, o bien no se presenta. En el lugar, día y hora fijados en el Citatorio de Garantía 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.</p>
9	Gerencia Comercial	<p>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 los posibles sanciones a aplicar, de acuerdo al caso que corresponda. Expediente que envía al Gerente Comercial para que resuelva lo que por derecho proceda.</p>
10	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).	<p>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 le al respecto. Expediente que remite al Departamento de Alto Consumo.</p>
11	Notificador(a), Inspector y/o	<p>Recibe expediente resuelto y procede inmediatamente instruyendo al Notificador para que realice la notificación de la resolución al 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.</p>
		<p>Recibe instrucción y documentación para notificar la resolución del expediente de infracción. De encontrarse quien lo atiende, se presenta, identifica y entrega resolución del expediente de infracción.</p>



		<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edici6n: Febrero, 2024</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 47 de 224</p>
<p>12</p>	<p>Ejecutor(a) Fiscal</p>	<p>para que el infractor o su representante, acuda a la Gerencia Comercial al OPD, APAST, para atender los t6rminos de la resoluci6n, o en su caso, impugne la resoluci6n. De no encontrarse quien atienda la notificaci6n de la resoluci6n, deja por instructivo o con el apoyo de un vocero, citatorio previo, para realizar la visita al otro d6a h6bil y cumplir con la diligencia de notificaci6n. Al otro d6a, se realiza la visita y si encontrarse o no encontrarse persona que atienda, se procede a notificar personalmente o por instructivo la resoluci6n, respectivamente; y llena la raz6n de notificaci6n para ser entregada al Departamento de Alto Consumo.</p>	
	<p>Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial E Industrial)</p>	<p>Recibe la Raz6n de Notificaci6n y da seguimiento al expediente hasta cumplir con los t6rminos de la Resoluci6n, estableciendo en el sistema comercial del OPD, APAST, las medidas de restricci6n correspondientes tendientes al manejo de la base de datos, para registrar todo lo acontecido respecto al servicio o cuenta integrada en el padr6n de usuarios.</p>	

		<p>Organismo P6blico Descentralizado para la Prestaci6n de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edici6n: Febrero, 2024</p>		<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 48 de 224</p>

DIAGRAMACI6N



 EDICIÓN: Febrero 2024	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 Página 40 de 224
--	--	---

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Orden de visita de Verificación e Inspección



Instructivo de llenado por el Notificador, Ejecutor y/o 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 al 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 del 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 del 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.

 EDICIÓN: 2024	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 Página 90 de 224
--	--	---

Acta Circunstanciada de la Orden de Visita

Formato que se utilizará únicamente si no se encuentra quien atiende los diversos diligen, en o bien no se encuentre nadie en el predio



Instructivo de llenado por el Notificador, Ejecutor y/o Inspector

No.	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 del 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 en como 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 de 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 descargo 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 hidráulicas.
17	Anotar datos del aparato medidor.
18	Anotar lo manifestado por la persona que atiende la diligencia que a su derecho conenga.
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.



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 del Titular de la Gerencia Comercial
5	Mencionar el nombre o bien señalar únicamente usuario de la forma 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 específico que se dejará fijado en el domicilio.
10	Anotar las características físicas de la persona que atendió la visita.

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

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 atendió la diligencia.
8	Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble
9	Registrar la forma en como se está identificando y como acredita su personalidad.
10	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
11	Registrar nombre del Titular de la Gerencia Comercial.
12	Especificar el día, hora, mes y año en la que se registrará el domicilio para que alguien ostente 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.





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



Elaboración: Febrero, 2024 Página 53 de 224

Acta Circunstanciada



ACTA CIRCUNSTANCIADA

Este documento es un formulario para registrar los hechos que ocurren durante una diligencia de inspección en el domicilio de un usuario de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

El formulario incluye secciones para:

- Identificación del usuario y del inmueble.
- Identificación de las personas que asisten a la diligencia.
- Descripción de los hechos observados.
- Identificación 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, ejecutor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Registrar nombre del Titular de la Gerencia Comercial.
7	Anotar los nombres de las personas que actuarán como testigos de asistencia.
8	Anotar con quiénes se identifica.
9	Anotar nombres de la persona que atendió la diligencia.
10	En su caso registrar nombre de la empresa.
11	Anotar con qué 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 dirige el 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.



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



Elaboración: Febrero, 2024 Página 54 de 224

Reporte

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



REPORTE DE POSIBLES ANOMALÍAS ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA: _____ FOLIO: _____

DATOS DE QUIEN REPORTA:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Domicilio: _____

TIPO DE ANOMALÍA:

Tarifa Clientela: expediente de Agua Potable

Demarcaciones: Violación de Precinto

Datos a la Fiel: fallas en el aparato medidor

Otros: Especificar: _____

DATOS DEL

Nombre: _____

Domicilio: _____

Referencia: _____

Ubicación en el Departamento de Patron, Archivo y Procesos Informativos: _____

Situación: _____

Id. de Cuenta de Usuario: _____

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 referencia 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 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.



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 50 de 224</p>
---	---	---

Acuerdo de Radicación

 	<p>No.</p> <p>Descripción</p>
	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 o 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 vista del inspector.
	9 Citar número de folio de acta circunstanciada, así como la fecha.
	10 Indicar nombre del asuario, 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 del Titular de la Gerencia Comercial
	17 Iniciales en mayúsculas del Titular de la Gerencia Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora.

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 56 de 224</p>
---	---	---

Citatorio a Derecho de Audiencia:

	<p>Instructivo de llenado</p> <p>No.</p> <p>Descripción</p>
	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.
	9 Poner las siglas en mayúsculas del 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.
	10 Poner nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.
	11 Colocar sello de la Gerencia Comercial.
	12 Persona que recibe deberá colocar nombre y firma, de lo contrario se anotará "fijado por instructivo", previo citatorio de espera fijado.
	13 Iniciales en mayúsculas del Titular de la Gerencia Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora.



	<p>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</p>	
<p>Edici6n: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 51 de 224</p>

Desahogo de Derecho de Audiencia por incomparecencia

Instructivo de llenado por el Auxiliar, en caso de que el usuario no comparezca.

No.	Descripci6n
1	Colocar el n6mero de expediente que fue asignado en el Acuerdo de Radicaci6n.
2	Poner hora, minutos, fecha y a6o en que se est1 efectuando el desahogo.
3	Indicar fecha en que se notific6 el derecho de audiencia.
4	Indicar fecha en que se inici6 Procedimiento seg6n acuerdo de Radicaci6n.
5	Indicar fecha en que se notific6 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 notific6 a comparecer.
11	Indicar fecha en que fue notificado por las anomal1as antes mencionadas.
12	En este apartado se indicar1 la documentaci6n existente, especificando n6mero de folios y fechas, los cuales cambi1 al expediente en controversia.
13	Registrar n6meros de credenciales con las que se identificar1.
14	En caso de ser establecimiento mercantil se nombrar1, de lo contrario se colocar1 domicilio.
15	Se colocar1 fecha de apercibimiento por incomparecencia.
16	Se colocar1 la direcci6n del inmueble en controversia.
17	Indicar hora en que se est1 concluyendo la audiencia.
18	Nombrar al gerente Comercial, posterior a eso la firma respectiva.
19	Poner las siglas en may6sculas del Titular de la Gerencia Comercial, seguido las del jefe de departamento en may6scula y por 6ltimo en min6scula, las de la persona que elabor6 el documento.
20	Nombrar a los testigos presenciales, posterior a eso, firmar1n.

	<p>Organismo P6blico Descentralizado para la Prestaci6n de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, M6xico (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edici6n: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 56 de 224</p>

Determinaci6n

Instructivo de llenado por el Auxiliar

No.	Descripci6n
1	Colocar fecha en que se est1 realizando el estudio y determinaci6n.
2	Indicar n6mero progresivo de expediente iniciado.
3	Nombrar al Gerente Comercial.
4	Colocar domicilio completo del predio en controversia.
5	Indicar fecha en que se notific6 el citatorio a diligencia administrativa.
6	Colocar domicilio completo del predio en controversia.
7	Indicar n6mero 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 d1a y hora en que se llev6 a cabo el Desahogo del Derecho de Audiencia.
10	Nombrar al Jefe del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial).
11	Se colocar1 fecha de apercibimiento por incomparecencia.
12	Indicar las documentales en las que se est1 basando para realizar la determinaci6n.
13	De acuerdo a lo recabado y al estudio realizado al expediente, se determinar1 la resoluci6n, ordenando diversas acciones de acuerdo a lo incurrido y seg6n sea el caso.
14	Se mencionar1 la sanci6n administrativa a la cual ha sido acreedor.
15	Nombre y firma del Gerente Comercial.
16	Nombre y firma del Jefe de Departamento.
17	En may6sculas poner las siglas del Gerente Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsiguiente a eso en min6scula del auxiliar que realiz6 el documento.





Notificación de Determinación

NOTIFICACIÓN

Expediente número: _____

UBICACIÓN, PROPIETARIO, IDENTIFICACIÓN Y/O IDENTIFICANTES A SU CARGO: _____

DIRECCIONAMIENTO ASIGNADO: _____

Tultitlán, Estado de México, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Al señor _____, con domicilio en _____, se le notifica que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST), a través de la Gerencia Comercial, ha determinado la suspensión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento por incumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

Esta suspensión de servicios se realizará a partir del día _____ del mes de _____ del año _____, hasta que se presente el pago de la deuda correspondiente y se acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

Se le hace saber que esta suspensión de servicios no implica la cancelación de la deuda correspondiente, la cual deberá ser pagada en el plazo establecido en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

En caso de no haber recibido esta notificación en el plazo establecido, se le notificará a través de un medio fehaciente.

Atentamente,

 Jefe de la Gerencia Comercial

Instructivo de llenado por el Auxiliar

No.	Descripción
1	Colocar número de expediente correspondiente.
2	Indicar nombre del propietario en caso de tenerlo.
3	Poner domicilio completo del predio en cuestión.
4	Indicar hora, minutos, días, mes y año en que se está notificando la Determinación.
5	Indicar características del predio.
6	Registrar quien recibió la Determinación.
7	Indicar credencial vigente del notificador, ejecutor y/o inspector, así como su número.
8	Indicar con qué documento se está identificando la persona que atiende.
9	Colocar número de folio.
10	Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.
11	Colocar horas y minutos en que concluye la diligencia.
12	Nombre y firma de quien recibe la Notificación y la Determinación.
13	Nombre y firma del Notificador, Ejecutor y/o Inspector.

Aviso de Restricción de Servicios

AVISO DE RESTRICCIÓN DE SERVICIOS

Expediente número: _____

UBICACIÓN, PROPIETARIO, IDENTIFICACIÓN Y/O IDENTIFICANTES A SU CARGO: _____

DIRECCIONAMIENTO ASIGNADO: _____

Tultitlán, Estado de México, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Al señor _____, con domicilio en _____, se le notifica que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST), a través de la Gerencia Comercial, ha determinado la restricción de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento por incumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

Esta restricción de servicios se realizará a partir del día _____ del mes de _____ del año _____, hasta que se presente el pago de la deuda correspondiente y se acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

Se le hace saber que esta restricción de servicios no implica la cancelación de la deuda correspondiente, la cual deberá ser pagada en el plazo establecido en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS) y en el Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (RSASAPAS).

En caso de no haber recibido esta notificación en el plazo establecido, se le notificará a través de un medio fehaciente.

Atentamente,

 Jefe de la Gerencia Comercial

Instructivo 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 del 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	Andar firmos al nombre del ejecutor que actuó en la diligencia.
11	En mayúsculas poner las siglas del Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.





 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 61 de 224</p>
---	--	---

Orden de Restricción

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

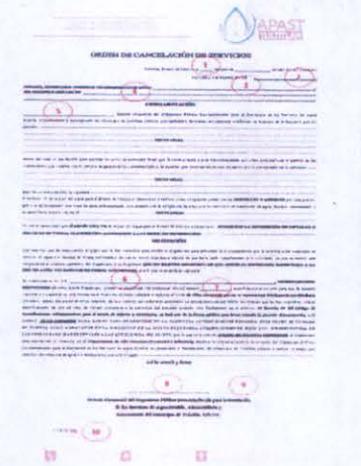
 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página 62 de 224</p>
---	--	---

Aviso de cancelación de toma

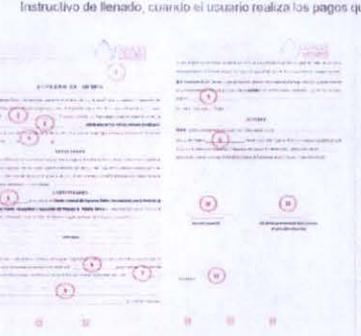
No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.
2	Indicar folio consecutivo de control.
3	Indicar nombre del propietario.
4	Indicar domicilio completo.
5	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
6	Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.
7	Colocar el sello 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 del Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.



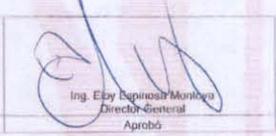
 <p>FEVRIERO 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>Orden de Cancelación de Toma</p>	 <p>Página 92 de 224</p>
--	--	---

	<p>Instructivo de llenado:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Colocar fecha en que se está llevando a cabo la diligencia.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Indicar folio consecutivo de control.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Indicar nombre del propietario o en su caso poseedor o Representante Legal.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Indicar domicilio completo.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mencionar al Titular de la Gerencia Comercial.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Mencionar a los notificaciones, inspectores y/o ejecutores fiscales.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Indicar número de credencial.</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Colocar el sello de la Gerencia Comercial.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>En mayúsculas poner las siglas del Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.</td> </tr> </tbody> </table>	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	Mencionar al Titular de la Gerencia Comercial.	6	Mencionar a los notificaciones, inspectores y/o ejecutores fiscales.	7	Indicar número de credencial.	8	Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.	9	Colocar el sello de la Gerencia Comercial.	10	En mayúsculas poner las siglas del Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.
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	Mencionar al Titular de la Gerencia Comercial.																						
6	Mencionar a los notificaciones, inspectores y/o ejecutores fiscales.																						
7	Indicar número de credencial.																						
8	Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.																						
9	Colocar el sello de la Gerencia Comercial.																						
10	En mayúsculas poner las siglas del Titular de la Gerencia Comercial, seguido de las del Jefe de Departamento, subsecuente a esto en minúscula del auxiliar que realizó el documento.																						

 <p>FEVRIERO 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>Acuerdo de Archivo</p>	 <p>Página 94 de 224</p>
--	--	---

	<p>Instructivo de llenado, cuando el usuario realiza los pagos que corresponden de acuerdo a su situación y se cierra el expediente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Colocar fecha en que se está realizando el documento.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Colocar nombre del propietario y/o poseedor.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Indicar domicilio del inmueble.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Indicar la fecha en que se llevó a cabo la notificación de la determinación.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Colocar nombre del Titular de la Gerencia Comercial.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Se nombra a la persona que se presentó.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Indicar las presuntas anomalías detectadas en el inmueble.</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Se narra las acciones que se están realizando, que pagos serán efectuados para que se pueda concluir el expediente.</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Mencionar número de folio del expediente.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Nombre y firma del Jefe de Departamento.</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Iniciales del nombre del Titular de la Gerencia Comercial, seguido del Jefe de Departamento en mayúsculas, por último iniciales en minúscula de quien elaboró el documento.</td> </tr> </tbody> </table>	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 del 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 del Titular de la Gerencia Comercial.	11	Nombre y firma del Jefe de Departamento.	12	Iniciales del nombre del Titular de la Gerencia Comercial, seguido del Jefe de Departamento en mayúsculas, por último iniciales en minúscula de quien elaboró el documento.
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 del 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 del Titular de la Gerencia Comercial.																										
11	Nombre y firma del Jefe de Departamento.																										
12	Iniciales del nombre del Titular de la Gerencia Comercial, seguido del Jefe de Departamento en mayúsculas, por último iniciales en minúscula de quien elaboró el documento.																										



 Lic. Julio Cásido Fernández Jefe de Departamento de Año Consumo (comercial e industrial) Elaboró	 Lic. Miguel Ángel Fernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
---	--	--



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 66 de 224</p>
	<p align="center">5.6. Ejecución fiscal</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente Tipo: Trimestral</p>
<p>No. Revisión: 05</p>	<p>Fecha: Febrero, 2024</p>	

OBJETIVO

Instrumento administrativo legal del OPD, APAST para hacer efectivo o exigible a los usuarios morosos u omisos, el pago de su crédito fiscal o adeudo por concepto 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 fiscal (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 los titulares de la Gerencia Comercial, de 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 servicios de agua potable y drenaje.

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 Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 66 de 224</p>
---	--	---

- 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.
- Reglamento para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales del Municipio de Tultitlán, Vigente.

RESPONSABILIDADES

Director General:

- Nombra y remueve al personal del Organismo.
- Ordena, coordina y dirige las actividades asignadas a las gerencias del Organismo.
- Ejerce los actos de autoridad del agua o fiscal por sí mismo o mediante delegación de facultades.
- Habilita o comisiona mediante oficio al personal de campo, para ejercer los actos de notificación, ejecución, inspección y verificación para que apliquen los procedimientos administrativos coactivos.

Gerencia Comercial:

- Es el responsable de verificar que se cumpla el presente Manual de Procedimientos Administrativos.
- Ejerce la atribución de autoridad fiscal, conforme lo dispone el Código Financiero del Estado de México y Municipios, el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del OPD, APAST y demás disposiciones aplicables.
- En su calidad de autoridad fiscal autoriza con su firma autógrafa o electrónica los procedimientos administrativos.
- Ordena la restricción y suspensión temporal o cancelación de servicios de agua o drenaje, por falta de pago de dos o más periodos debidamente notificados o por incurrir en uno o más de los supuestos previsto en la Ley 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:

- Supervisan y revisan en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
- Dar atención e información al usuario acerca de su procedimiento y recabar datos.
- Analiza y actualiza el rezago con multas y recargos conforme a derecho.
- Elabora y aplica los planes de trabajo para el abalimio del rezago.
- Aplica el procedimiento administrativo de ejecución a usuarios con rezago de pago en sus derechos.
- Aplica las restricciones de servicios conforme a derecho y controla el material aplicado para ello.
- Otorga el derecho de audiencia a los usuarios en situación de restricción.
- Coordina, revisa, supervisa, resuelve y reporta las actividades de los notificadores.
- Controla los expedientes generados por los procedimientos aplicados a los usuarios.
- El Procedimiento Administrativo de Ejecución del OPD, APAST, se sujeta a (PAE = notificación de dos o más periodos, aviso y orden de restricción con acta circunstanciada) a usuarios con rezago en el pago de derechos por servicios de agua potable y drenaje.

Página 35 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 97 de 224</p>
---	--	---

Auxiliar Administrativo:

- Diseño, planeación, distribución, control y seguimiento del trabajo diario del área.
- Registra, controla y archiva los expedientes iniciados, así como la documentación de lo actuado.
- Lleva el control por cada zona del municipio (centro, sur y oriente). se abrirá un expediente en físico que será resguardado en este departamento, así como un control en electrónico y su inmediato escaneo, estos expedientes están 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):

- Acude a los domicilios de los usuarios y realiza las acciones de notificación tanto de la razón de notificación y el aviso de restricción, así como ejecuta la orden de restricción, instala reductores de toma y aplica los sellos correspondientes con las leyendas "TOMA DE AGUA POTABLE EN PROCESO DE RESTRICCIÓN" y "TOMA DE AGUA POTABLE RESTRINGIDA" y levanta el acta circunstanciada de hechos.
- Entrega el reporte diario de actividades.
- Porta en todo momento el gafete y oficio de comisión habilitado, para ejercer los actos de notificación y ejecución fiscal.

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 coerciva, el crédito fiscal no pagado o garantizado en forma voluntaria por el contribuyente en los plazos establecidos para ellos.
- SIAG:** Sistema Integral de Administración Gubernamental.
- Usuario con rezago:** Usuario con una deuda mayor a dos bimestres.
- INSUMOS**
- Equipo de cómputo.
- Impresora, tinta.
- Hojas blancas, folios, broches, hojas calca, plumas, marcadores.

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>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</p>	 <p>Página 101 de 224</p>
---	--	--

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

RESULTADOS

- ✓ Lograr que el usuario realice pagos y convenios para saldar adeudos con el Organismo
- ✓ Fomentar, fortalecer e incrementar la recaudación y la eficiencia comercial del OPD, APAST.
- ✓ Crear conciencia de pago en los usuarios de sus obligaciones aplicando el procedimiento administrativo de ejecución coercitivo.
- ✓ Prevenir futuros atrasos en el pago de sus derechos, evitando aplicar accesorios legales, gastos de ejecución y pagos por el restablecimiento del servicio.

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.

POLÍTICAS

- Las actividades de notificación se realizan en horas y días hábiles.
- La notificación al usuario se realiza cuando éste figura en el SIAG con uno o más bimestres vencidos.
- Las notificaciones de adeudos se emiten a través del SIAG.
- El personal ejecutor del OPD, APAST realiza en forma personalizada las diligencias de notificación correspondientes en los domicilios de los usuarios, portando en todo momento el gafete y oficio de comisión.
- En cada diligencia se toma evidencia fotográfica para transparentar la actuación del personal del Organismo.
- Los usuarios que tengan adeudos importantes en el pago de sus obligaciones fiscales, son sujetos de restricción o suspensión de los servicios, colocando los sellos correspondientes.





 <p>Edición: Febrero 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 66 de 224</p>
--	--	---

DESARROLLO:

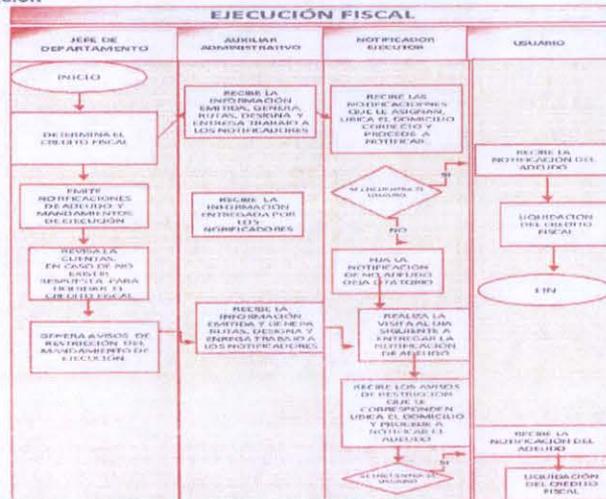
No.	Puesto o Unidad Administrativa	Descripción
1	Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Determinan los créditos fiscales por usuario para cada colonia o zona.
2		Revisa cada una de las cuentas y determina las razones de notificación y los mandamientos de ejecución mediante el sistema SIAG, que serán el trabajo a realizar por el grupo de notificadores.
3	Auxiliar administrativo	Recibe las razones de notificación y los mandamientos de ejecución y genera rufm por colonia y zona, designando y asignando a los notificadores el trabajo a realizar. Realiza a diario un control y seguimiento del trabajo realizado.
4		Registra, controla y respalda los expedientes iniciados, así como la documentación de la actuación, por cada zona del municipio (centro, sur y oriente), generando un control electrónico dado su inmediato escaneo.
5	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe documento y acude al domicilio del usuario, previa identificación, y le entrega la razón de notificación y el mandamiento de ejecución; y en el supuesto de no encontrarse persona que atienda la diligencia, dejará cubierto para el día siguiente, asentado en el día y la hora y los hechos o circunstancias que se dieron para dar fe de la visita.
6		Realiza nueva visita al día hábil siguiente y en la hora establecida en el citatorio previo, para entregar al usuario de manera personal la razón de notificación y el mandamiento de ejecución, de encontrarse éste o su representante legal, realiza la notificación; y de no encontrarse ninguno de los dos y no existiendo quien atienda la diligencia, se dejará fijado el documento, asentado en el día, hora y la descripción de los hechos que se presentaron para la debida constancia legal.
7	Usuario(a)	Recibe la razón de notificación y mandamiento de ejecución, y se presenta a las oficinas del CPD APAST a pagar el total del adeudo o celebrar el convenio en parcelidades enterando su pago inicial correspondiente. Y de hacer caso omiso es suplico de que se continúe con el procedimiento administrativo en su contra.
8	Titulares de los Departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Archiva expediente en caso de haberse presentado el usuario a pagar su crédito fiscal.
9		Revisa las cuentas al hacer caso omiso el usuario de pagar el crédito fiscal, se continúa con el procedimiento administrativo colectivo relativo con el aviso de restricción de la toma de agua potable, para ser entregado a los notificadores por no pagar su crédito fiscal hasta restringe o cancelar temporalmente o en forma definitiva los servicios, según sea el caso.
10		En el supuesto de que el usuario atenga un recibo de inconformidad, se turna el expediente a la Coordinación Jurídica del CPD APAST.
11	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe documento y acude al domicilio del usuario, previa identificación, le entrega el aviso de restricción y procede a colocar a la toma el sello correspondiente; y en el supuesto de no encontrarse persona que atienda la diligencia, dejará cubierto para el día siguiente, asentado en el día y la hora y los hechos o circunstancias que se dieron para dar fe de la visita.
12		Realiza nueva visita al día hábil siguiente y en la hora establecida en el citatorio previo, para entregar al usuario de manera personal el aviso de restricción, de encontrarse éste o su representante legal, realiza la notificación y colocar en la toma el sello correspondiente; y de no encontrarse ninguno de los dos y no existiendo quien atienda la

 <p>Edición: Febrero 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 70 de 224</p>
--	--	---

13	Usuario(a)	diligencia, se dejará fijado el documento, asentado en el día, hora y la descripción de los hechos que se presentaron para la debida constancia legal. Al no presentarse dentro de los 15 días hábiles y haber hecho caso omiso a la razón de notificación y mandamiento de ejecución o no haber intentado recabar de inconformidad, recibe aviso de restricción de toma de agua potable; razón por la cual se presenta a las oficinas del APAST a pagar el total del adeudo o celebrar el convenio en parcelidades enterando su pago inicial correspondiente.
14	Titular del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Consumo Zona Sur, Centro y Oriente	Revisa cada una de las cuentas y de haber pagado o cancelado el usuario su crédito fiscal, archiva el expediente; y en el caso de no existir respuesta del usuario para liquidar el crédito fiscal, genera y entrega la orden de restricción junto con el sello correspondiente para ser entregados a los notificadores con la intención de practicar la diligencia y ejecutar la restricción del servicio de la toma de agua potable.
15	Notificador(a) Ejecutor(a)	Recibe la orden de restricción y sello correspondiente y acude al domicilio del usuario para realizar la diligencia; y al encontrarse el usuario o su representante legal, se presenta a identificar e informar la acción de realizar para restringir la toma de agua potable por la falta de pago del servicio y del sello que instalará hasta que se paguen las contribuciones correspondientes, levantando el acta circunstanciada correspondiente, de la que se entrega un juego al usuario o representante; y de no encontrarse ninguno de los dos, se procede a dejar cubierto con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejara fijado y se entrega una copia con el vecino más cercano.
16		Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la orden de restricción, en caso de no estar presente el usuario o su representante legal, la orden de restricción se deja con la persona que atienda la diligencia o se fija por sustitutivo en caso de que nadie quiera atender la diligencia o no está presente persona alguna. Se anexa para tal el acta correspondiente, realizándose la restricción al interior del domicilio o sobre la vía pública, considerando que la restricción y regularización es con cargo del usuario.
17	Usuario(a)	Atiende al personal del CPD APAST quien se identifica, y le informa de la diligencia de la Orden de Restricción y otorga las facilidades correspondientes, acudiendo después el usuario a las oficinas del Organismo para pagar su crédito fiscal y los gastos de restricción, sea en una exhibición o en parcelidades, celebrando el convenio y pagando el anticipo correspondiente. En el supuesto de hacer caso omiso a la orden de restricción, los servicios quedan restringidos y el sello queda colocado hasta que desista el usuario o representante legal realizar el pago de contribuciones y demás gastos que se originan por la restricción.



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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Notificación de adeudo

Instructivo de llenado

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, Posedor 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 el usuario.
9	Nombre y firma del 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.





 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 73 de 234</p>
---	--	---

Aviso de restricción de servicio del suministro de agua

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Se indica 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	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	Registrar folio y fecha de formato con el cual le fue notificado el adeudo pendiente.
9	Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.
10	Nombre y firma del notificador ejecutor que se presentó al predio.
11	Nombre y firma del usuario que recibe.
12	Llenar el apartado respecto a la hora y fecha en que se está llevando a cabo la notificación.
13	Indicar el parentesco o cargo de la persona que recibe el documento, así como la forma en que se identifica.
14	Describir en caso de tener alguna observación, así como especificar y Colocar número de medidor y lectura.

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p align="center">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</p>	 <p>Página 74 de 234</p>
---	--	---

Orden de restricción del servicio de suministro de agua

Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Se indica 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	Indicar domicilio, así como especificar colonia del predio al cual se notificará.
6	Nombrar al Titular de la Gerencia Comercial.
7	Colocar fecha que fue notificado.
8	Indicar la tarifa en UMA por el restablecimiento del servicio.
9	Nombrar a los servidores públicos que realizaron la diligencia.
10	Nombre y firma del Titular de la Gerencia Comercial.
11	Nombre y firma del usuario que recibe.
12	Nombre y firma del notificador ejecutor que se presentó al predio.
13	Nombre y firma de quien llenó como testigo de asistencia.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2014</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 75 de 224</p>

Acta circunstanciada de restricción



Formulario que deberá llenarse junto con el acta anterior, por subsiguiente deben de coincidir los datos llenados en el citatorio

No.	Descripción
1	Indicar hora, minutos, mes y año de inicio.
2	Anotar domicilio.
3	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia y dirección.
4	Anotar documento con el cual se identifica y parentesco o cargo en el inmueble.
5	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector, así como anotar número de credencial.
6	Indicar el número de cuenta que posee el inmueble.
7	Anotar fecha en que se llevó a cabo la notificación de adeudo.
8	Anotar el folio de notificación de adeudo previa.
9	Anotar a quien se nombra como testigos de asistencia.
10	Anotar documento con el cual se identifica.
11	Anotar el domicilio que ocupa el testigo de asistencia.
12	Indicar hora, minutos, mes y año de conclusión.
13	Apatado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se dejó citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
14	Nombre y firma de quien atendió la diligencia.
15	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio, así como de los testigos de asistencia.
16	Nombre y firma de quien testigo como testigo de asistencia.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2014</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 76 de 224</p>

Citatorio



Instructivo de llenado

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce al 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 atendió la diligencia.
8	Indicar el parentesco y/o cargo que desempeña en el inmueble.
9	Registrar la forma en como se está identificando y como acredita su personalidad.
10	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
11	Registrar nombre del Titular de la Gerencia Comercial.
12	Especificar el día, hora, mes y año en la que se registrará 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.

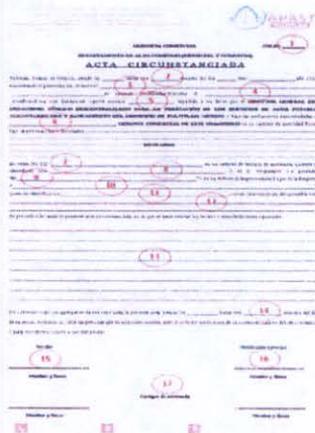




 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 77 de 224
--	---	--

Acta Circunstanciada

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

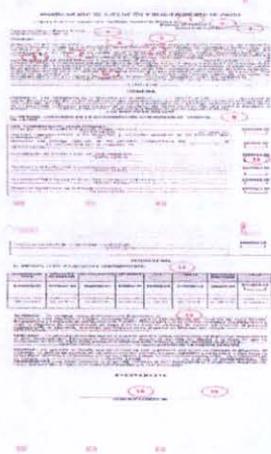


No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Registrar nombre del Titular de la Gerencia Comercial.
7	Anotar los nombres de las personas que actúan 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 realiza 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.

 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 78 de 224
--	---	--

Orden de embargo

Instructivo de llenado



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 del Titular de la Gerencia Comercial.
15	Colocar el sello oficial de la Gerencia Comercial.



 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	 Página: 79 de 224
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	

Acta de embargo

Instructivo de llenado



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 Representante Legal del inmueble en cuestión.
5	Especificar domicilio y colonia del predio al cual se notificó.
6	Indicar hora, minutos, mes y año de emisión.
7	Añadir nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
8	Añadir número de expediente del notificado, ejecutor y/o inspector.
9	Añadir nombre, parentesco y forma de identificación de la persona que atiende la diligencia.
10	Añadir fecha y número de notificación de embargo de previo.
11	Añadir lo que debe manifestar el usuario en el acta.
12	Añadir a quien se nombra como testigo de asistencia.
13	Indicar si el usuario desea o no sellar bienes.
14	Indicar y detallar los bienes a embargar.
15	Notificar y señalar al depositario de los bienes embargados.
16	Indicar al domicilio en el cual quedaron resguardados los bienes embargados.
17	Añadir hora y minutos en los que se realizó que se ha concluido la diligencia.
18	Notificar y firmar de quien atiende la diligencia.
19	Añadir nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector.
20	Notificar y firmar de los testigos de asistencia.
21	Notificar y firmar de depositario designado.

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

 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	 Página: 80 de 224
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	

	5.7. Visita Domiciliaria para verificación e inspección de servicios	Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Monitoreo, Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamentos de Consumo zona Sur y Oriente
	No. Revisión: 05 Fecha: Febrero, 2024	Tipo: Trimestral

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

- 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.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 81 de 224</p>

- 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 Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.
- 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.

RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Es el responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleva 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 Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamentos de Consumo Zonas 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 el objetivo del Organismo, por parte de 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 inspectores
- Llevar a cabo 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, Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamentos de Consumo zona Sur y Oriente son responsables de establecer, modificar y actualizar el presente manual.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 82 de 224</p>

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 el objetivo del Organismo, por parte de usuarios o contribuyentes no domésticos.
- Elaborar bitácoras diarias.
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como servidor público adscrito al organismo de agua.

DEFINICIONES

Inspector: Personal que labora en este organismo, facultado por este, él cuenta con conocimientos y capacitación necesario 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.

INSUMOS

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



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración:</small> Febrero, 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<small>Página:</small> 83 de 224

• Equipo de trabajo

RESULTADO

- ✓ Verificar físicamente en las instalaciones hidráulicas domiciliarias con el propósito de determinar las inconsistencias que existen en la facturación o emisión de estados de cuenta, al no coincidir los consumos con el tipo de servicio, instalaciones o de personas que utilizan el vital líquido u cualquier otra razón.
- ✓ Aumento de la recaudación por el cobro de diferencias de contribuciones y aplicación de sanciones.
- ✓ Corregir las inconsistencias que presente el usuario.
- ✓ Obtener información verídica del registro del medidor, precinto, tipo de uso del servicio u otro.

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.
- Instalación de Medidores.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.

POLÍTICAS

- Únicamente se reciben peticiones de inspección por parte de los usuarios y/o de los departamentos de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamentos de Consumo zona 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 12:00 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 Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamentos de Consumo zona Sur y Oriente.
- El trámite dará inicio por la petición del usuario por inconsistencias que el mismo observa y/o del departamento de verificación y multas, por alguna anomalía identificada o discrepancia en los datos de la cuenta del usuario en el sistema o por las bitácoras que se entregan de las tomas de lecturas por cada bimestre.
- Si el usuario presenta alguna fotografía de la lectura y surgen dudas con los consumos que se tienen registrados en sistema.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración:</small> Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<small>Página:</small> 84 de 224

- Si no hay acceso al domicilio se dejara citatorio a diligencia.
- La Verificación y/o Inspección de Usuarios, se revisará:
 1. El buen funcionamiento del aparato medidor.
 2. La lectura real del medidor.
 3. Que el precinto este bien instalado y en buen estado o si el precinto tiene inconsistencias.
 4. Si el precinto ya cumplió con su vida útil se repondrá por uno nuevo sin costo.
 5. Que las conexiones y el tipo de uso sean las debidamente contratadas.
 6. Detectar usuarios omisos.
 7. Para corroborar si es factible una derivación nueva.
 8. Tomar evidencia fotográfica o video, a través de medios digitales para soporte de la misma sin que aparezca rostro de persona alguna.



Página 44 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

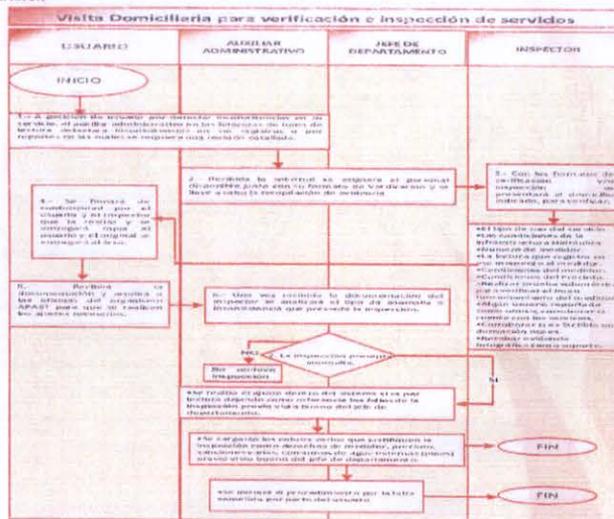

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
 GERENCIA COMERCIAL

Edición: Febrero 2024 Página: 95 de 224
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESARROLLO		
No	Responsable Usuario(s)	Descripción
1		Puede realizar denuncias anónimas o detectar inconformidad en su servicio o otro motivo que el usuario solicite a esta área que se lleve a cabo una inspección al domicilio que corresponde la cuenta, la cual tiene un costo si es que 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 Padrón, Archivo y Procesos Informativos y Departamentos de Consumo zona Sur y Oriente y/o Auxiliares administrativos	Con base a las básculas de toma de lectura detectara inconsistencias de las cuales se requiera una revisión más detallada.
3		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 existan en original y copia.
4		Con los formatos de verificación y/o inspección se presentará al domicilio indicado, para verificar: El tipo de uso del servicio. Las condiciones de la Infraestructura Hídrica. Número de medidor. La lectura que registre en ese momento. Condiciones del Pícasto. Realizar prueba volumétrica para verificar el buen funcionamiento del medidor. Algun usuario reportado como escrito, corroborar si cambia con los servicios. Corroborar si es factible una derivación nueva. Recabar evidencia fotográfica como soporte. Una vez cumplida y llenada correctamente la inspección, deberá ser firmada de conformidad por el usuario y el inspector que la realizó y entregará copia al usuario y el original quedará para el Organismo.
5	Usuario(s)	Recibirá la documentación y acordará con la misma a las oficinas del organismo OPD APAST para solicitar se lleve a cabo los ajustes correspondientes.
6	Titulares del Departamento de Alto Consumo (Comercial e Industrial), Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informativos y Departamentos de Consumo de las zonas Sur y Oriente y/o Auxiliares administrativos	Una vez recibida la documentación del inspector se analizará el tipo de anomalía que presenta 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.
7		Dependiendo el tipo de anomalía o inconsistencia que presente la inspección se realizará: El ajuste o mantenimiento al sistema si es por lectura dejando como referencia los datos de la inspección previo visto bueno del jefe de departamento. Se cargará las lecturas físicas que justifiquen la inspección como derechos de medidor, precio, sanciones varias, consumo de agua excedido (gapan) previo visto bueno del jefe de departamento. Se inicia el procedimiento por la falta cometida por parte del usuario.


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

Edición: Febrero 2024 Página: 96 de 224
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 87 de 224</p>

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Verificación y/o Inspección de Servicios



No.	Descripción
1	Folio del Formulario
2	Por quién 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 total de personas o de servicios
11	Anotar si cuenta con captadores de agua o sistema para la acumulación de agua
12	Se anotan los comentarios, especificaciones, condiciones, anomalías con los que cuenta el predio, el medidor, la toma de agua y el precinto
13	Curo 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
16	Nombre y firma de un testigo al momento de la inspección, puede ser por parte del usuario o del Organismo

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 88 de 224</p>

Acta Circunstanciada



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 del 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.





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 88 de 224

Bitácora diaria

BITÁCORA DE INSPECCIONES					
DEPARTAMENTO DE ALTO CONSUMO (COMERCIAL E INDUSTRIAL)					
FECHA	CUENTA	GIRO	INFORMACIÓN DEL INMUEBLE	COLONIA	OBSERVACIONES
1	2	3	4	5	6
Nombre del receptor: 7					

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO
Llevar una relación del trabajo diario que se entrega al departamento

No.	Descripción
1	Fecha de la verificación e inspección
2	Número de cuenta de usuario
3	Giros del comercio o industria
4	Información del inmueble o nombre
5	Colonia del predio
6	Observaciones o comentario de la inspección
7	Nombre de la persona que hizo el formato

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

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Elaboración: Enero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 90 de 224

	5.8. Cobranza general	Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Departamento de Facturación y Cobranza
No. Revisión: 05	Fecha: Febrero, 2024	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Realizar el cobro de contribuciones conforme a las órdenes de pago, liquidaciones y demás documentos que expidan las áreas de trabajo correspondientes del OPD. APAST, brindando la atención respetuosa y eficiente al usuario, al entregarle el recibo o factura del pago que realiza, debidamente verificada, sellada y rubricada; involucra el cobro que realizan las unidades móviles facturando al usuario el pago de sus servicios con base a estado de cuenta, recibo anterior de pago o nombre del usuario, así como los cobros que se realizan por transferencias, con tarjetas, pagos en bancos y centros comerciales mediante el portal en línea (OPEN PAY).

ALCANCE

Aplica para el Gerente Comercial, al Departamento de Facturación y Cobranza, Departamento de Alto Consumo y Departamentos de Consumo Zonas Centro, Sur y Oriente, Departamento de Verificación, Inspección y Medidores, Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos, así como todas aquellas áreas de trabajo que generen Ordenes de pago, liquidaciones y demás documentos por cobrar.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Código Fiscal de la Federación.



 <small>Elaboración:</small> <small>Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página:</small> 91 de 224
--	---	---

- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Manual Para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal corriente.
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental.
- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Lineamientos para la elaboración y presentación de la Cuenta Pública Municipal, Vigente.
- 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.
- Lista de precios públicos, Vigente.

RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Supervisar y validar el Cumplimiento del presente manual.
- Recibir petición del COPACI, delegado o líder social de forma personalizada, oficio o llamada telefónica, esto con el fin de solicitar la instalación de una Unidad Móvil en su comunidad o colonia para cobrar los servicios de agua potable y drenaje; solicitud que se canaliza al Departamento de Facturación y Cobranza, para programar el envío de la unidad.
- Supervisar la recaudación de ingresos públicos, revisar los diarios de ingreso, recibos de pago y ficha de depósito, al no encontrar inconsistencias, procede a firmar el diario de ingresos.
- Titular del Departamento de Facturación y Cobranza:
- Distribuir cargas de trabajo e instruir el suministro de material para iniciar el proceso de cobro de contribuciones.
- Entregar formatos PbRM correspondientes.
- Supervisar que todas las cajas de oficinas centrales y foráneas estén funcionando en condiciones óptimas, asistiendo a las mismas en las acciones de recaudación de cualquier situación que se presente.

 <small>Elaboración:</small> <small>Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página:</small> 92 de 224
--	---	---

- Atender la implementación de las unidades móviles de acuerdo con la programación y necesidades propias del trabajo de recaudación de ingresos.
- Realizar a petición de los responsables de las cajas, la cancelación de recibos por errores varios o a petición del usuario por circunstancias varias.
- En forma esporádica realizar arcos de caja con el fin de verificar la responsabilidad de los cajeros.
- Tener bajo su tutela las llaves y códigos de cajas fuertes para el resguardo de valores.
- Al terminar la jornada laboral, recibir reporte de trabajo diario del Auxiliar Administrativo, relativo con los cortes de caja, el cual revisa, firma y turna al titular de la Gerencia Comercial para su revisión y firma; una vez que le es devuelto éste lo regresa al Auxiliar Administrativo para que lo escanee y lo entregue a la Gerencia Administración y Finanzas.
- Por igual realizar un reporte diario a la Subdirección General y al Gerente Comercial de lo recaudado.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

Personal Cajero(a) General:

- La o el cajero general validará las transferencias y cheques que estén en referenciados al OPD APAST a través del estado de cuenta que emite la Institución Bancaria y realiza el cobro correspondiente, sin que se hayan identificado en tiempo.
- Verifica que la información de la caja especial para cobro en línea (OPEN PAY) este completo con la información que arroja SIAG, esto con el fin de que resulte alguna aclaración con un contribuyente.
- En el supuesto de recibir indebidamente algún billete falso, un cobro indebido o por cualquier otra circunstancia justificada, previa notificación del cajero (a), realiza la cancelación del recibo oficial correspondiente, hecho que queda registrado en el diario de ingresos al cierre de recaudación del día.

Personal Cajero(a):

- Atender cordial y puntualmente al usuario en el cobro de contribuciones, verificando la orden de pago, liquidación o estado de cuenta para el cobro correspondiente en el sistema SIAG, mencionando en voz alta datos del usuario, el cobro de contribuciones a realizar del servicio conforme al número de cuenta y domicilio, el efectivo recibido y el cambio a entregar, el cobro por tarjeta y el monto a pagar, la transferencia recibida y el monto de la factura a entregar, precisando que el recibo que se entrega al usuario o quien realiza el pago, está sellado y rubricado por quien recibe y atiende, todo para evitar cualquier error.
- Pagos de bimestre, con el servicio medido se le corrobora su lectura, si está no coincide, se le invita a pasar al área de medidores para que le registren la lectura correcta para así hacer el cobro correcto; si es cuota fija, se le cobra conforme al bimestre o periodo de adeudo; y en el supuesto de que al usuario no alcance pagar el total del adeudo, se le da opción de que pague cierto periodo.
- En las oficinas foráneas o unidad móvil, tendrán la opción de modificar la lectura en el SIAG, solo cuando el usuario presente la evidencia que justifique tal modificación, hechos que deben precisarse en el sistema.
- Al realizar un cobro anual anticipado de derechos, para pensionados, jubilados, huérfanos menores de 18 años, personas con discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos, y aquellas personas cuya percepción diaria no



	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: febrero, 2024</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 93 de 224</p>

rebase los 3 salarios mínimos vigentes, revisar los documentos presentados y verifica que los datos sean coincidentes con los de la cuenta para acreditar el descuento.

- Preguntar al usuario si requiere factura (CFDI), de ser así, solicita al usuario la constancia fiscal y un correo electrónico para que pase al Departamento de P.A.P.I. a dar de alta sus datos fiscales, de no hacerlo, no se podrá realizar la facturación personalizada y se le realizará una factura genérica.
- Cuando el usuario se presente después del vencimiento del pago del bimestre, le informará al usuario del nuevo monto a pagar, siempre y cuando la lectura sea la correcta por SIAG.
- Al cobrar parte o total de un convenio, se verificará que contenga la firma autógrafa por el contribuyente y mencionará al usuario sobre el período o períodos que cubre con el pago que realiza y el monto que resta por pagar, haciendo hincapié, de que es importante que no se atrase en sus pagos.
- Contar con cambio suficiente para realizar el cobro sin ningún contratiempo, apoyado con el fondo fijo asignado.
- Operar el sistema SIAG de acuerdo a sus atribuciones en función.
- Cuidar la seguridad de las contraseñas asignadas y token del (SIAG).
- Es responsabilidad del servidor público con funciones de cajero (a) revisar todo billete de cualquier denominación para no recibir algún falso, contando para ello con la lamparita (con luz ultravioleta) y plumón, detectores de billetes falsos; en caso de detectarlo, no deberá realizarse el cobro de contribuciones.
- <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un.html>
- Cierre caja, elaborar arqueo precisando los folios de los recibos oficiales facturados, monto cobrados, tanto en efectivo como en documentos como cheques, tarjetas de débito o crédito y transferencias, documento que es firmado por quien entrega y quien recibe.
- Entregar al cierre del día al recaudador el arqueo, facturas, efectivo, baucher, cheques, transferencias debidamente codificadas del monto cobrado contra la cantidad que se refleja en sistema SIAG.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.
- Auxiliar administrativo ó comisionado (operador cajero):**
- Realizar la organización del calendario para programar las unidades móviles en la diferente colonia del municipio.
- Atención de las problemáticas de las cajas foráneas.
- Atención a usuarios vía telefónica sobre dudas en facturación y pago de contribuciones.
- Resolver y atender las necesidades de los usuarios de oficinas centrales.
- Realizar a petición de los responsables de las cajas, la cancelación de recibos por errores varios o a petición del usuario por circunstancias varias.
- Actualizar el archivo de concentración y en trámite de los documentos generados en la cobranza, previa separación, clasificación y foliado de documentos: turnando a la Gerencia de Administración y Finanzas las copias de los recibos oficiales objeto de glosa

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: febrero, 2024</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 94 de 224</p>

contable e informe financiero y de cuenta pública; y al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos copias de los recibos para archivo.

- Controlar la correspondencia recibida y elaborar los oficios de contestación, en su caso, turna a quien corresponda para que se dé la atención correspondiente, previa instrucción del o la Titular del Departamento de Facturación y Cobranza.
- Elaborar requisiciones y demás documentos administrativos inherentes con la cobranza, para obtener en tiempo y forma los insumos, servicios y demás bienes para cumplir con las funciones y objetivos del Departamento.
- Participar en el levantamiento de inventarios de bienes muebles y recabar firmas de los resguardatarios.
- Validar el OPEN PAY (Pago por medio del portal en línea), para verificar el saldo cobrado con lo registrado en el SIAG.
- Elaborar el reporte diario donde valida los arqueos de las cajas cotejando con el sistema SIAG, los recibos cobrados con dinero en efectivo, tarjetas, cheques y transferencias, el cual al final entrega al jefe inmediato superior.
- Recibir reporte de trabajo diario revisado y firmado por el o la Titular del Departamento de Facturación y Cobranza y por el Gerente Comercial, para escanear el mismo y lo entrega mediante oficio a la Gerencia Administración y Finanzas
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.
- Personal Recaudador(a) de ingresos y/o operador(a) cajero(a):**
- Recibir los cortes parciales y de caja, del efectivo y documentos recaudados en el día por cada uno de los cajeros para ser depositado en la institución bancaria correspondiente.
- Revisar correctamente los billetes recibidos de los cajeros(as) en el momento del recoger los cortes de caja, para evitar billetes falsos; y en caso de detectar alguno, no recibe el corte hasta que esté corregido el mismo.
- <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un.html>
- Elaborar un corte de caja general del ingreso diario y los reportes correspondientes, realizando los depósitos ante la institución bancaria, esto, tomando las medidas de seguridad correspondientes.
- Tener la responsabilidad de cuidar llave, código de caja fuerte para resguardar el recurso.
- Seguir las indicaciones de seguridad pública para mitigar riesgos.
- Atender las problemáticas de las cajas foráneas.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

DEFINICIONES

APAST: Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Corte de Caja: Actividad de comparar el dinero que físicamente se tiene en caja contra el que está registrado en el sistema SIAG desde la apertura hasta el cierre de caja.

Arqueo de caja: Proceso administrativo contable a través del cual se comprueba el dinero en efectivo y en documentos que debe

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Edición: Febrero, 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 95 de 224</small>

haber conforme al ingreso público recaudado por la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.

Cobranza: Consiste en el cobro o recuperación de los créditos fiscales originados de la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje y saneamiento que proporciona el OPD, APAST.

Facturación: Emisión electrónica de comprobantes (Recibos Oficiales) de pagos por la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje y saneamiento.

Transferencia bancaria: Mecanismo de transferencia electrónica de fondos de una cuenta bancaria de persona física o jurídica colectiva a otra (APAST), por la prestación de la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Cheque certificado: Documento de crédito certificado por la institución bancaria a petición del librador o tenedor, que sirve para acreditar la autenticidad del mismo y la existencia de fondos suficientes en la cuenta del librador.

Fondo fijo de caja: La cantidad de dinero en efectivo que se destina para dotar a los cajeros (as) para atender las necesidades de cambios en efectivo, cuando el usuario pague sus servicios con billetes de alta denominación.

Cajero: Servidor público que realiza la actividad de cobranza o recaudación de ingresos por la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje y saneamiento.

Recaudador: El servidor público o persona comisionada para recolectar al cierre de la jornada de trabajo los cortes de caja, efectivo y demás documentos relativos con la cobranza por la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje y saneamiento.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

COPACI: Consejo de Participación Ciudadana.

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

Open pay: Empresa proveedora de intermediación con instituciones bancarias y comerciales para diversificar pagos desde internet.

SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.

PbRM: Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

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

INSUMOS

- Software de sistema (SIAG)
- Software CFDI versión 4.0
- Impresora laser
- Hojas para impresión de recibos
- Sello de cobro.

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Edición: Febrero, 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 96 de 224</small>

- Lámpara con luz ultravioleta detectora de billetes falsos.
- Plumón detector de billetes falsos.
- Gasolina de unidades vehiculares de cobranza.
- Papelería y suministros de equipo de cómputo.

RESULTADOS

- Recaudar y facturar los ingresos públicos del OPD, APAST por la prestación de los servicios público de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Entregar en la institución bancaria correspondiente los ingresos recaudados por la prestación de los servicios público de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Entregar de fichas de depósito bancario, cortes de caja, pólizas y diarios de ingreso a la Gerencia Administración y Finanzas y documentación correspondiente tanto a ésta Gerencia como al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Integración del informe trimestral.
- Registro de pólizas contables.
- Validación, impresión y entrega de los estados de cuenta
- Convenio de pago
- Contabilidad y presupuestos.
- Tecnologías de información y comunicación.
- Recursos humanos
- Alto consumo.
- Medidores.
- Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.

POLÍTICAS

- El horario de atención al público usuario para el cobro de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento es de 9:00 horas a 18 horas, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas, cuando es cierre del periodo de pago del bimestre anterior; con excepción de las oficinas foráneas Maxi Plaza y Plaza Jardines, de zona centro y zona oriente, respectivamente.
- No se aceptan tarjetas American Express para el pago de servicios, sin excepción alguna.



Página 50 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 97 de 224</p>
---	---	--

- Queda prohibido utilizar en áreas de caja teléfono celular.
- En oficinas foráneas solo podrán utilizar teléfonos celulares el personal del OPD. APAST para solicitar a oficinas centrales información o ajustes relativos con el cobro de contribuciones.
- Todo usuario será atendido con respeto y amabilidad sin importar su origen étnico o estatus social.
- Todo recibo oficial debe tener sello de caja y rubrica del o la cajera que realiza el cobro.
- La liquidación y orden de pago deberán ir firmadas por el servidor público del OPD. APAST que lo expide.
- El convenio de pago en parcialidades debe estar firmado por el usuario y por la autoridad fiscal que lo expide.
- Todo pago de derechos por transferencia, el usuario contará con los días restantes del mes que realizó su pago para solicitar su factura; después de ello, solo se le emitirá un recibo a su favor a una cuenta con facturación genérica.
- Para realizar el cobro con tarjeta, el cajero (a) es responsable de pasar la tarjeta 2 ó más veces en la TPV; y en el supuesto de generar alguna inconsistencia por cobro referenciado y no se emita el ticket correspondiente, el usuario deberá presentar el estado del banco, comprobando el descuento referido al pago presuntamente realizado; y así se podrá dar el seguimiento correspondiente en la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Cuando la terminal punto de venta (TPV) presente algún fallo, el servidor público al manejo de ésta, deberá notificar al Jefe inmediato para que solicite el apoyo técnico y se llenará el formato bitácora de incidencias.
- Todo cheque certificado que se reciba debe contener:
 - ✓ Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
 - ✓ Debe coincidir la cantidad con número y letra con el estado de cuenta, orden de pago o liquidación que emita el OPD. APAST, con firma de quien lo emite y sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.
 - ✓ La fecha de emisión no debe pasar más de treinta días de la expedición.
 - ✓ El tiempo de entrega del recibo de pago es de 2 días hábiles después de recibirlo en caja, esto hasta hacerse efectivo en la banca a favor del OPD. APAST, hecho que debe darse a conocer al usuario para que le de seguimiento.
- Pagos con cheque sin certificar.
 - ✓ Esta opción de pago procede si el usuario se encuentra al corriente de pago.
 - ✓ Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
 - ✓ Debe coincidir la cantidad numérica y letra con el estado de cuenta, orden de pago o liquidación que emita el OPD. APAST, con firma de quien lo emite y sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.
 - ✓ La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.
 - ✓ El tiempo de entrega del recibo de pago es de 3 a 7 días hábiles después de recibirlo en caja, esto para hacerse efectivo en la banca a favor del OPD. APAST, hecho que debe darse a conocer al usuario para que le de seguimiento.

 <p>Edición: febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 98 de 224</p>
---	---	--

- ✓ Referencias pago CIE.
- ✓ Cuando el usuario(a) realice el pago por vía electrónica a través del portal del OPD. APAST, tendrá 24 hrs para que este se vea reflejado en su estado de cuenta y debe:
 - ✓ Referenciar los datos de la facturación, orden de pago o liquidación para que se reflejen correctamente en el pago a través del portal.
 - ✓ Solicitar su factura a través del correo oficial facturas_depositos@apast.gob.mx por medio de ventanilla con una copia fotostática de su transferencia y cotejo previo de la banca del Organismo.
- Pagos a través del portal en línea.
- La o el usuario deberá de descargar únicamente a través del portal en línea su comprobante factura, no se podrá solicitar en ventanilla ya que este corresponde a un trámite en línea.
- Constancias para facturación.
 - ✓ Para efectos de facturación o transferencias dentro y fuera del país. Cuando el usuario solicite el RFC del ORGANISMO y datos para referenciar el importe por transferir, la solicitud se debe enviar vía oficialita de partes y mediante el correo oficial del Departamento de Facturación y Cobranza. Según sea el caso por efectos de traslado, una vez recibido tomara de 3 a 7 días el envío de esta información.
 - ✓ Cuando el cobro se realice erróneamente, se solicitará al área de sistemas la cancelación del CFDI y emite este el comprobante; esto se podrá efectuar sólo el día que se generó el recibo. (llenar formato bitácora de incidencia).
- La recolección del traslado de valores debe contar con las medidas de seguridad con base a los lineamientos de control financiero emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y Municipios.
- Una vez que el calendario de visitas sea verificado y cotejado con la Gerencia Comercial, llevará a cabo las visitas a las cajas ejecutando el Corte de Caja de Control (CCCO), sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta. (llenar formato bitácora de control).
- El consecutivo de los recibos debe permanecer de manera ascendente durante la gestión.
- La unidad móvil de cobro tiene que estar rotulada para facilitar la ubicación e interacción (usuario- operador cajero)
- Operador cajero móvil tendrá que mantener limpia la unidad, así como realizar la difusión conforme a su calendario en los puntos de cobro.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 95 de 224</p>

DESARROLLO

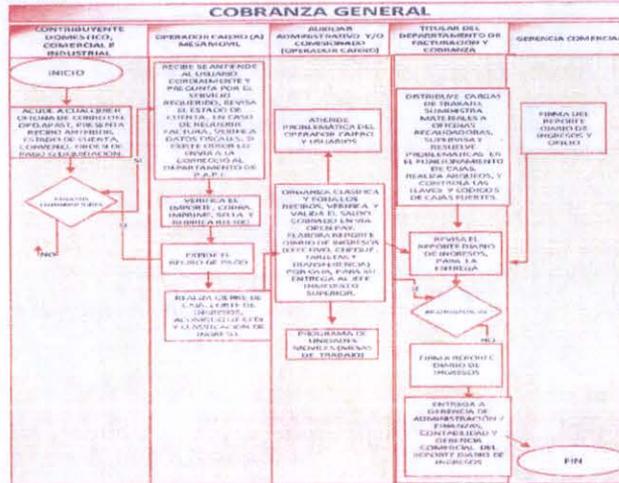
No.	Responsable	Actividades
1	Contribuyente Doméstico, Comercial e Industrial	Acude a cualquier oficina de cobro del OPD, APAST y presenta recibo anterior, estado de cuenta, convenio, orden de pago o liquidación para pagar sus contribuciones, por la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Paga sus contribuciones y obtiene un recibo oficial del OPD, APAST por el monto que desembolse; y al ser por un servicio que tiene en trámite, acude a presentar dicho recibo oficial al área de trabajo del Organismo para obtener el servicio que requiere; y al ser por un pago ordinario por los servicios de suministro de agua potable y drenaje, solo guarda el recibo para realizar su próximo pago.
2	Operador(a) Central y Operador(a) Cajero(a) mesa móvil	Recibe y atiende al usuario en forma respetuosa, preguntándole el pago de servicios que quiere realizar y al presentarle el usuario recibo anterior, estado de cuenta, convenio, orden de pago o liquidación a pagar, confirma al usuario número de cuenta, nombre y dirección para evitar algún error en la expedición del recibo oficial de pago. En el caso de pagar parte de un convenio, verifica que coincida la firma autógrafa del contribuyente y la impresa a éste, del período(s) que cubre y cuando le toca realizar su próximo pago, además de recordarle no re-trazarse en sus pagos. De ser una orden de pago, revisa que el número de cuenta sea el mismo del usuario, así como verifica que el importe y los conceptos coincidan con el SIAG; cuando el usuario va a pagar dos conceptos en la misma orden, se genera un solo recibo; y cuando sean dos o más ordenes, se expide un recibo por cada orden de pago. <u>Pago anual al corriente</u> , verifica que el usuario acredite si es pensionado, jubilado, huérfano menor de 16 años, persona con discapacidad, adulto mayor, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos, y aquellas personas cuya percepción diaria no rebase los 3 salarios mínimos vigentes, revisa los documentos presentados y verifica que los datos correspondan a los de la cuenta para acreditar el descuento. De ser un pago bimestral, con el servicio medido, verifica su lectura con la del SIAG, y si esta no coincide, se le invita a pasar al área de medidores para que lo registren la lectura correcta y hacen el cobro correcto. <u>De ser un pago en cuota fija</u> , cobra la cuota bimestral y pregunta al usuario si desea dejar anticipos, especificándole que en su recibo aparecerán cuántos períodos desea cubrir. Si requiere factura (CFDI), solicita sus datos fiscales y correo electrónico para que pase al Departamento de P.A.P. para darle de alta, de no hacerlo, no se le podrá facturar y se le realizará una factura genérica. Imprime el o los recibos (en el caso de que sean varios cobros) y revisa que el importe coincida con la cantidad cobrada, sellarlo y asegurar la rubrica de quien realiza el cobro. Al final del día, cierra caja y realiza conteo de ingresos, acondiciona CFDI (archivo y contabilidad) y clasifica el ingreso recaudado (Efectivo, vouchers, cheques, transferencias).

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 108 de 224</p>
3	Auxiliar administrativo o comisionado (operador cajero)	Elabora calendario programando las unidades móviles en las distintas colonias del municipio. Apoya en la liberación de las problemáticas de las cajas foráneas vía telefónica sobre dudas de facturación y pago de contribuciones, así como atendiendo a usuarios de oficinas centrales. Realiza a petición de los responsables de las cajas, la cancelación de recibos por errores varios o a petición del usuario por circunstancias varias. Organiza los documentos generados en la cobranza, separando, clasificando y foliando para llevar a la Gerencia de Administración y Finanzas las copias de los recibos oficiales objeto de glosa contable y al Departamento de P.A.P. copias de los recibos para archivo. Valida el OPEN PAY (Pago por medio del portal en línea), para verificar el saldo cobrado con lo registrado en el SIAG. Elabora el reporte diario donde valida los arques de las cajas cotejando con el sistema SIAG, los recibos cobrados con dinero en efectivo, tarjetas, cheques y transferencias; el cual al término de la jornada entrega al jefe inmediato superior. Recibe reporte de trabajo diario revisado y firmado por el o la Titular del Departamento de Facturación y Cobranza y por la Gerencia Comercial, para escanear el mismo y lo entrega mediante oficio a la Gerencia Administración y Finanzas.
4	Titular del Departamento de Facturación y Cobranza	Distribuye cargas de trabajo y suministra material para el cobro de contribuciones. Supervisa el funcionamiento de las cajas de oficinas centrales y foráneas, asistiendo a las mismas en las acciones de recaudación de cualquier situación que se presente. Implementa las unidades móviles de acuerdo con la programación y necesidades propias del trabajo de recaudación de ingresos. Realiza a petición de los responsables de las cajas, la cancelación de recibos por errores varios o a petición del usuario por circunstancias varias. Realiza arques sorpresivos de caja con el fin de verificar la responsabilidad de los cajeros. Controla claves y códigos de cajas fuertes para el resguardo de valores. Recibe el reporte de trabajo diario relativo con los cortes de caja, el cual revisa y firma para después turnarlo al titular de la Gerencia Comercial para su revisión y firma; e instruye a su Auxiliar Administrativo para que las acciones y lo entregue por oficio a la Gerencia Administración y Finanzas, el área de Contabilidad y al Gerente Comercial.
5	Gerencia Comercial	Recibe y atiende petición ciudadana para instalar una Unidad Móvil en una comunidad o colonia del municipio para realizar el cobro de servicios de agua potable y drenaje; solicitud que se canaliza al Departamento de Facturación y Cobranza, para programar el envío de la unidad. Supervisa la recaudación de ingresos públicos, revisa los diarios de ingreso, recibos de pago y ficha de depósito, al no encontrar inconsistencias, procede a firmar el diario de ingresos.





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 contempladas en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa Presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de los 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Factura o Recibo emitido por el sistema SIAG



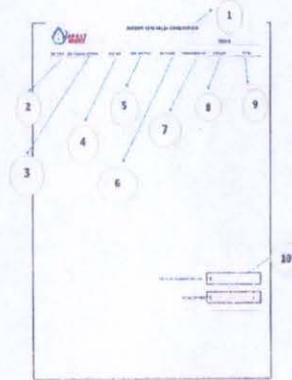
Instructivo de llenado

- (1) Datos fiscales del Organismo y Logo.
- (2) Datos del operador cajero, fecha y número consecutivo del recibo cobrado.
- (3) Datos que tiene el SIAG del usuario.
- (4) Clave de acuerdo al catálogo de cuentas del Servicio de Administración Tributaria.
- (5) Concepto del servicio a pagar.
- (6) Total de concepto a pagar.
- (7) Total de todos los servicios a pagar (con I.V.A. servicio No Doméstico y sin I.V.A. servicio Doméstico)
- (8) Sello CFDI
- (9) Certificación del CFDI.
- (10) Observaciones del consumo del servicio pagado



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 103 de 224</p>

Reporte General de Caja por Día

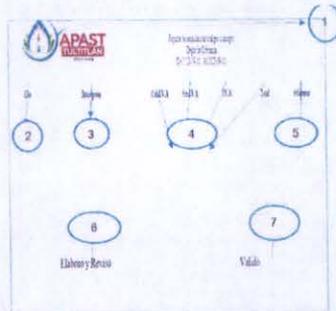


Instrucción de Revisión

- (1) Nombre del reporte que se elabora para el Departamento de Contabilidad
- (2) Asignación de caja que da el sistema SIAG
- (3) Nombre de usuario de caja que da el sistema SIAG
- (4) Dirección de las oficinas recaudadoras centrales y foráneas
- (5) Se agrega el monto de ingresos de efectivo
- (6) Se agrega el monto de ingresos de la (TPV)
- (7) Se agrega el monto de ingresos en transferencia electrónica
- (8) Se agrega el monto de ingresos en cheque
- (9) Se hace suma del total por cada concepto de ingreso de operador cajero (a)
- (10) Se hace la suma del total de todas las oficinas recaudadoras, así como el comparativo del total que arroja el sistema SIAG.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 104 de 224</p>

Reporte de Recaudación Total por Concepto



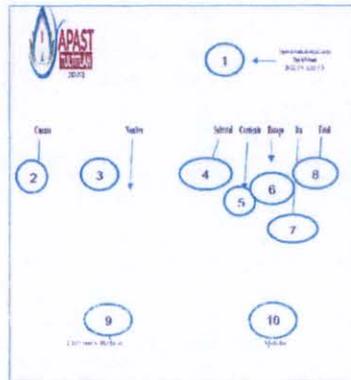
Instrucción de Revisión

- (1) Nombre del Reporte.
- (2) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas.
- (3) Es el concepto de acuerdo al catálogo de cuentas.
- (4) Es el total de cobro, con IVA, sin IVA e IVA.
- (5) Números de cuentas del padrón de usuarios.
- (6) Nombre y firma del jefe de departamento Facturación y Cobranza.
- (7) Nombre y firma del Gerente General



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 105 de 224</p>

POLIZA V2



Instructivo de llenado

- (1) Nombre del Reporte.
- (2) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas.
- (3) Nombre del concepto de cobro.
- (4) Total, sin IVA.
- (5) Cobro correspondiente a total de bimestres corrientes.
- (6) Cobros bimestres anteriores.
- (7) Total, IVA cobrado.
- (8) Total, de ingresos por concepto.
- (9) Nombre y firma del jefe del departamento de Facturación y Cobranza
- (10) Nombre y firma del Gerente Comercial.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 106 de 224</p>

Entrega de efectivo al Banco



Instructivo de llenado

- (1) Nombre del Reporte
- (2) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas
- (3) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas
- (4) Es el concepto de acuerdo al catálogo de cuentas
- (5) Cantidad del total de ingresos por concepto
- (6) Nombre y firma del jefe de departamento Facturación y Cobranza
- (7) Nombre y firma del Gerente Comercial

<p>C. Adriana Patricia Corderón Magaña. Jefa del Departamento de Facturación y Cobranza Elaboró</p>	<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó</p>	<p>Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó</p>
---	--	---



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 107 de 224</p>

	<p>5.9. Instalación o sustitución de aparato medidor</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Departamento de Verificación e Inspección de Medidores Tipo: Trimestral</p>
<p>No. Revisión: 05</p>	<p>Fecha: Febrero, 2024</p>	

OBJETIVO

Instalar o sustituir aparatos medidores en domicilios de los usuarios por la contratación de nuevos servicios, cambio o sustitución del aparato medidor, cambio de régimen de servicio de cuota fija a servicio medido, registrados en el padrón de usuarios del OPD APAST.

ALCANCE

Aplica al Gerente Comercial, al Departamento de Verificación e Inspección de Medidores, al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Departamento de Facturación (Cobranza), así como a los usuarios en general que requieran instalar, sustituir o cambiar de régimen.

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. (Artículo 133 del Código Financiero del Estado de México y Municipios)
- Código de procedimientos Administrativos 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.
- Lista de precios al público, autorizada y vigente.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 108 de 224</p>

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Verificar que se lleve a cabo la instalación o sustitución del aparato medidor conforme lo dispone el presente procedimiento administrativo.

Titular del Departamento de verificación, inspección y medidores:

- Explicar detalladamente al usuario sobre la instalación o sustitución del medidor y la fecha de instalación, previo pago de contribuciones; y por igual sobre el régimen de servicio medido, la toma de lectura y calendario de pago.
- Determinar programa e implementar rutas para la instalación diaria de medidores.
- Controlar los folios de las instalaciones de medidores.
- Registrar en sistema SIAG los números de serie de los medidores instalados.
- Registrar altas por número de folio con formato determinado y los envía al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos para su archivo físico en los expedientes de los usuarios.
- Supervisar los trabajos de instalación de los aparatos medidores, comprobando la productividad del personal a su cargo.
- Instruir, revisar y firmar los informes mensual, trimestral y anual de actividades del Departamento a su cargo.
- Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

Auxiliar Administrativo:

- Comentar al usuario sobre la instalación o sustitución del medidor y la fecha de instalación, previo pago de contribuciones; y por igual sobre el régimen de servicio medido, la toma de lectura y calendario de pago.
- Informar y orienta al usuario sobre el régimen de servicio medido, cobro de derecho de instalación o sustitución 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.
- Vigilar y supervisar la documentación que integra el archivo del Departamento.
- Controlar los folios de los documentos (Formato predeterminado) relativos con los medidores instalados.
- Generar y resguardar el archivo en trámite.
- Elaborar informes mensual, trimestral y anual de actividades.

Instalador(a) de Medidores:

- Elaborar la ruta de acuerdo con las solicitudes de instalación asignadas.
- Realizar la instalación del medidor y corrobora que quede instalado correctamente y sin fuga alguna.
- Entregar bitácora de trabajo diario a su jefe inmediato para su revisión y cotejo.



Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos **Transformando Tultitlán**

@22_24Tultitlan

Seguimos **Transformando Tultitlán**

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos **Transformando Tultitlán**



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 109 de 224</p>
---	---	---

DEFINICIONES

MEDIDOR: Aparato de precisión que registra y cuantifica el volumen de agua que pasa por el ramal desde la red de distribución hasta el interior del domicilio del usuario.

INSTALACIÓN DE MEDIDOR: Servicio de colocación del aparato medidor en la instalación hidráulica del domicilio del usuario, con el propósito de cuantificar los volúmenes de agua suministrados.

SUSTITUCIÓN DE MEDIDOR: El remplazo del aparato medidor por el mal funcionamiento del que estaba instalado o por el cambio de diámetro o tipo de medidor.

FORMATO DE INSTALACIÓN O SUSTITUCIÓN DE APARATO MEDIDOR: Documento de control de la instalación del aparato medidor de agua en el domicilio del usuario.

INFORMES: A los informes mensuales, trimestrales y anuales que se entregan al Gerente Comercial y a la UIPE, estableciendo los objetivos, metas y la productividad alcanzada.

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

SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.

INSUMOS

- Copia del recibo de derechos de instalación o sustitución de medidor con número telefónico del usuario.
- Formato de instalación de medidor.
- Herramienta manual.
- Bitácora de trabajo diario del inspector.
- Medidor.
- Material de instalación.

 <p>Elaboración: Enero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 110 de 224</p>
---	---	---

RESULTADOS

- Instalación correcta del aparato medidor de usuarios con régimen de servicio medido.
- Realizar el cobro de derechos por suministro de agua potable y de drenaje conforme a los metros cúbicos consumidos.
- Recaudación de ingreso público por servicio medido.
- Actualización del padrón de usuarios con 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.

POLÍTICAS

- La instalación o sustitución del medidor se realiza en la fecha programada y acordada con el usuario y dentro del horario de 9:00 a.m. a 18:00 pm.
- En el supuesto de no encontrarse en la fecha y horario programado el usuario o persona que atienda la comisión de instalación o sustitución del aparato medidor, se recalendrarán los trabajos de instalación por una sola vez.
- Para instalar el aparato medidor, la toma debe contar el cuadro de instalación conectado a la red y en un lugar visible para la toma de lectura, sin anomalía alguna; de no ser así, se reprograma la instalación por una sola vez.
- El aparato medidor y el material que se requiera para su instalación o sustitución corre a cuenta del usuario.
- La programación de las instalaciones se realizará conforme a las necesidades de este departamento.
- Una vez realizada la instalación o sustitución del medidor, deberá acreditarse con el formato de comisión firmado de conformidad por el usuario y/o contribuyente, describiendo los trabajos realizados y anexando una fotografía de los mismos. Supervisa los trabajos de instalación de los aparatos medidores, comprobando la productividad del personal a su cargo.

Página 57 de 110.

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)	
	GERENCIA COMERCIAL	
Edición: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 111 de 224

DESARROLLO		Descripción Detallada de la Actividad
No.	Unidad Administrativa	
1	Usuario(a)	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta a las oficinas del OPD APAST a solicitar la instalación o sustitución del medidor por nueva línea, cambio de régimen, por medidor en mal estado, cambio de diámetro o por cualquier otra circunstancia, previa inspección. Una vez que es atendido, presenta requisitos, paga los derechos de instalación y obtiene la fecha de instalación o sustitución. Espera al instalador en la fecha programada, le hace identificación y presenta el recibo de pago de instalación de medidor, previo adeudo del cuadro medidor en su domicilio; proporciona medidor y material requerido y una vez que le es instalado el medidor y firma de conformidad, en su caso, y por último recibe copia del documento de instalación.
2	Titular del Departamento de Verificación e Inspección de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Atiende al usuario, explica la relación a la instalación o sustitución, requisitos y pago de derechos a realizar, así como programa inspección para verificar si es posible la colocación del aparato medidor; y Una vez que obtiene verificación y el usuario le presenta requisitos y pago de derechos, programa con él los trabajos de instalación o sustitución del medidor. Recibe las bitácoras de parte de los inspectores/instaladores con los formatos del trabajo diario. Valida y registra en el sistema (SAP) los medidores instalados. Realiza el registro de los formatos de instalación de medidor y hace entrega de estos al Departamento de P.A.P.I.
3	Operador Cajero	<ul style="list-style-type: none"> Realiza cobro y emite recibo oficial de pago de derechos por concepto de instalación de medidor. Recibe folio de instalación y programa ruta para realizar los trabajos del día. Realiza las visitas domiciliarias y acredita con identificación vigente con fotografía que labora en el OPD APAST.
4	Inspector(a) / Instalador(a)	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que la persona que atiende sea el usuario y solicita el pago de derechos para conteo de datos. Realiza los trabajos de instalación o sustitución de medidor al verificar las condiciones adecuadas del cuadro medidor, al obtener el medidor y el material necesario. Recibe firma del usuario acreditando que los trabajos están a su entera satisfacción. En caso de que no se encuentren el usuario y no es posible el acceso al domicilio, reporta al Titular del Departamento de Medidores para reprogramar instalación. Al final del día, el instalador registra las actividades en la bitácora del Departamento de Medidores y entregará los originales de los formatos realizados, ya que la copia la entrega al usuario.
5	Auxiliar Administrativo	Elabora y envía informes mensual y Trimestral de instalaciones de medidores a la Gerencia Comercial y la UIRPE.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)	
	GERENCIA COMERCIAL	
Edición: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 112 de 224

DIAGRAMACIÓN




TULTITLÁN
Gobierno Municipal
2022 - 2024
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

 <small>Elaboración Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página: 113 de 214</small>
---	---	--

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



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.		
N°	Concepto	Descripción
1	a)	Datos del usuario y número de la cuenta.
2	bi)	Colocar los datos del medidor.
3	ci)	Colocar los datos de la fecha.
4	d)	Escuchar los ruidos de presión.
5	ei)	Firma del usuario de conformidad con la instalación.
6	fi)	Firma del instalador.
7	gi)	Escuchar las observaciones con letra rúbrica.

 Lic. Evautila Rodríguez Martínez Sández Jefa de Departamento de Verificación, Inspección y Medidores Elaboró	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Meribaya Director General Aprobó
--	---	--

 <small>Elaboración Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página: 114 de 214</small>
---	---	--

 <small>No. Revisión: 01</small>	5.10. Contratación de servicios <small>Fecha: Febrero, 2024</small>	<small>Gerencia: Gerencia Comercial</small> <small>Unidad Administrativa: Padrón Archivo y Procesos Informáticos</small> <small>Tipo: Trimestral</small>
--	---	--

OBJETIVO

Formalizar la relación contractual entre el prestador del servicio y el usuario de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento, haciendo los registros en el padrón general de usuarios del OPD. APAST, del Sistema SIAG, de acuerdo al tipo de servicio doméstico, comercial e industrial; y a la modalidad de: servicio medido o cuota fija, sea por solicitud de servicios 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 al 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 usuarios; y, también aplica a las y los nuevos usuarios de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento del municipio de Tultitlán.

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).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Estatal:

- 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).



3

 <p>Elaboración: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 116 de 214</p>
--	--	---

- 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.
 - 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 municipal de Tultitlán, Estado de México vigente en Materia Administrativa
 - 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, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Municipio de Tultitlán.

RESPONSABILIDADES

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 usuarios del sistema del Organismo.
 - Verificar que se cumplan las normas establecidas para el trámite.
 - Supervisar la homologación en el sistema SIAG 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 al 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 coleccionar 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.

3

 <p>Elaboración: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 116 de 214</p>
--	--	---

- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.
- Auxiliar Administrativo 2:**
- Realizar en el sistema SIAG 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:**
- Ordena la gestión documental.
 - Apoyo a la atención de usuarios en el registro de alta en el sistema SIAG
 - Realizara el seguimiento en el Archivo en Trámite
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.
- 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.

DEFINICIONES

Alta: Es el registro en el padrón general de usuarios del OPD. APAST, producto de la contratación o regularización de un servicio.

Padrón de usuarios: Son los registros administrativos controlados con números de cuenta asignados, donde figuran los datos de los usuarios, como son: nombre, domicilio, diámetro de la toma, tipo o modalidad de servicio, régimen de cobro, entre otros.

Formato único: Es el documento diseñado para tramitar los movimientos de alta, baja o modificación de datos del padrón general de usuarios.

AutoCAD: Software cartográfico

SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.

Página 60 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán





	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 117 de 214</p>

INSUMOS

- Sistema (SIAG) para registrar y dar el alta del nuevo usuario.
- Formato único de solicitud de movimiento.
- Bitácora de actividades.
- Equipos de cómputo.
- Escritorios.
- Anaqueles.
- Insumos de papelería.

RESULTADOS

- Mantiene actualizado el padrón general de usuarios.
- Contribuye a la recaudación de ingresos públicos del OPD. APAST.
- Canaliza los documentos al archivo del OPD. APAST para su integración en los expedientes de los usuarios.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Programas de Regularización
- Proyección de obras públicas del municipio (barrios/censos)
- Cobranza General.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.
- Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal.
- Procedimiento de Visita Domiciliaria para Verificación e Inspección de Servicios.
- Conciliación y Cierre de Cuentas.
- Cobranza General
- Instalación o Sustitución de Aparato Medidor.
- Factibilidades de servicios.

POLÍTICAS

- Las altas se efectuarán únicamente cuando el usuario presente el formato único de solicitud de movimiento, documentación previamente requisitada y verificada por el departamento.
- Todo movimiento de contratación de servicios y registro en el padrón general de usuarios, debe estar debidamente justificado y respaldado con evidencia documental. Esto es:

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).

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 118 de 214</p>

- Factibilidad de tipo de servicio y uso, siendo procedente, en su caso (respección).

- Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional, o Licencia)
- Recibo de predio a nombre del propietario actual.
- En caso de no ser 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).
- Recibo del predio a nombre del propietario actual.
- En caso de que no lo realice 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 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 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 SIAG.



3

 <p>Edici6n: Febrero, 2024</p>	<p align="center">Organismo P6blico Descentralizado para la Prestaci6n de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitl6n, M6xico (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>P6gina: 119 de 214</p>
---	--	---

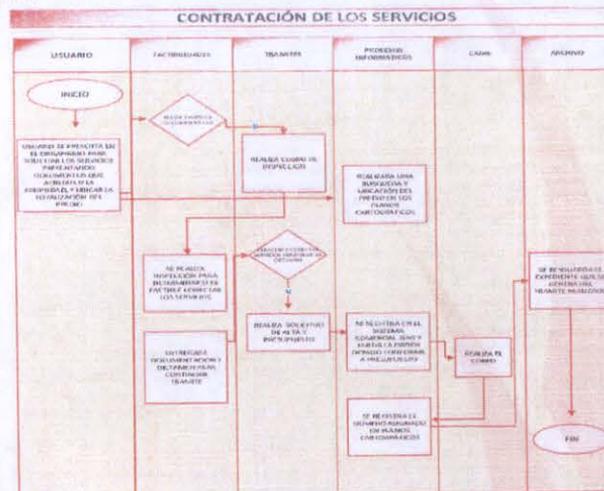
DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCI6N
1	Usuarios	Derivado de los distintos procesos que promuevan la contrataci6n de servicios, sea por regulaci6n, facilidad de servicios y otros, se presentan en el Departamento de Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos para tramitar su contrataci6n de servicios, cumpliendo con los requisitos correspondientes.
2	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Recibe el formato 6nico de Solicitud de Movimiento con firma aut6grafa del solicitante, junto con la documentaci6n que se requiere para dicho tr6mite.
3	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Revisar6 la documentaci6n, si es correcta se dar6 de alta en el sistema SIAG al nuevo usuario.
4	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Genera el presupuesto en el sistema SIAG del nuevo usuario, asignando un n6mero de folio.
5	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Genera en el sistema SIAG la orden de pago, de acuerdo al presupuesto de cobro antes mencionado emitido y autorizado por el Departamento de Padr6n, Archivo y Atenci6n a Usuarios.
6	Facturaci6n y Cobranza	Da seguimiento a dicho tr6mite recibiendo al usuario en el 6rea de cajas para efectuar el pago correspondiente.
7	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Realiza la consulta del pago para plasmar el nuevo n6mero de cuenta otorgado por el sistema SIAG en los planos cartogr6ficos del Organismo en C.E.T.A.
8	Padr6n, Archivo y Procesos Inform6ticos	Identifica y resguarda la documentaci6n entregada por el usuario y lo genera dentro del Organismo en un expediente nuevo.

3

 <p>Edici6n: Febrero, 2024</p>	<p align="center">Organismo P6blico Descentralizado para la Prestaci6n de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitl6n, M6xico (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>P6gina: 120 de 214</p>
---	--	---

DIAGRAMACI6N



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración Febrero, 2024</small>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 121 de 214</small>

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

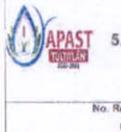
Formato de solicitud de Alta / PIE



Instructivo de llenado

1	Datos correspondientes a Cuenta
2	Datos correspondiente al usuario y del inmueble
3	Datos correspondientes a tipo de Usuario en SIAG
4	Datos adicionales (no aplica)
5	Observaciones sobre la documentación presentada
6	Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.

<p>C. José Asael Páez Luján Jefe de P.A.P.I. Elaboró</p>	<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerencia Comercial Revisó</p>	<p>Ing. Lloy Espinosa Mombona Director General Aprobó</p>
--	---	---

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración Febrero, 2024</small>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 122 de 214</small>
	<p>5.11. Depuración y actualización del padrón general de usuarios.</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Padrón Archivo y Procesos Informáticos Tipo: Trimestral</p>
<small>No. Revisión: 01</small>	<small>Fecha: Febrero, 2024</small>	<small>Tipo: Trimestral</small>

OBJETIVO

Contar con un padrón general de usuarios actualizado producto de los registros o movimientos que realizan por depuración duplicidad de cuentas, cambio de nombre del usuario, actualización de datos del domicilio, solicitud de baja del usuario, 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 al Gerente Comercial, al Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y al personal a su cargo, así como a todos los usuarios del padrón general del OPD. APAST, cumpliendo con las políticas correspondientes.

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).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Título Primero Capítulo Único disposiciones Generales).

Página 63 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



3

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p align="center">Página: 123 de 214</p>	<p>Edición: Febrero 2024</p>

- 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.
 - 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 municipal de Tultitlán, Estado de México vigente en Materia Administrativa
 - 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, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Municipio de Tultitlán.

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Supervisar la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual.
- Promover ante 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:

- Evaluar y promover con base a las inspecciones, análisis del predio, evidencias fotográficas e investigación de expediente físico y en el sistema SIAG, resultados de censos y levantamientos, la depuración de cuentas y actualización del padrón general de usuarios del OPD. APAST.

3

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p align="center">Página: 124 de 214</p>	<p>Edición: Febrero 2024</p>

- Es responsable de realizar los movimientos al padrón general de usuarios por cambios de usuario, modalidad de servicio, tipo de 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 OPD. APAST.

- 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.

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 OPD. APAST y la solicitud del usuario o contribuyente.
- Tendrá la responsabilidad de resguardar el expediente elaborado en el Archivo del OPD. 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 de Organismo.
- Otras que le encomiende el superior jerárquico.

DEFINICIONES

SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental.

Movimiento: Registro al padrón general de usuarios por circunstancias de baja, actualización de datos y depuración por cuentas duplicadas, entre otros.

Baja: Movimiento realizado al padrón general de usuarios por duplicidad de cuentas o inexistencia del servicio.

Duplicidad: Todo registro de cuenta duplicado o que refiera la misma toma o servicio con distinta cuenta.

INSUMOS

- Sistema (SIAG) para registrar la baja de la cuenta.
- Formato único de solicitud de movimiento, que se descarga del sistema SIAG.
- Bitácora de actividades.
- Formato de inspecciones.
- Equipo de cómputo.
- Papelería y equipo de oficina.

Página 64 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán





 <small>Educación Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página 125 de 214</small>
---	---	---

RESULTADOS

- Depurar y actualizar el Padrón General de Usuarios, producto de los movimientos ordinarios que se realizan por cambio de propietario, levantamientos y censos, visitas domiciliarias de verificaciones e inspecciones, solicitudes de usuarios, investigaciones y otros.

- Cuentas en estatus de baja definitiva en el padrón general de usuarios para su depuración.
- Tener la cartografía actualizada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS.

- 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.
- Facturación.
- Verificaciones e inspecciones.
- Procedimientos Administrativos de Ejecución.

POLÍTICAS

- La baja de cuenta en el sistema SIAG, es viable previa aprobación del Consejo Directivo;
- El usuario deberá promover en el Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos el movimiento que requiera y conforme al trámite que realiza, presentando la documentación requerida.

 <small>Educación Febrero, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página 126 de 214</small>
---	---	---

DESARROLLO

No.	Responsable Usuario	DESCRIPCIÓN
1	Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	Recibirá la petición del usuario para posterior realizar inspección y revisión en expediente, para poder determinar en su caso la baja definitiva de la cuenta en el sistema.
2	Usuario y/o Contribuyente	Se presenta en el Departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos para dar seguimiento al trámite de baja con los respectivos documentos y requisitos.
3	Gerencia Comercial	Recibirá el Formato Único de Movimiento al Padrón firmado por el usuario y el Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos con la documentación anexa para su autorización de baja de la cuenta en el Sistema; el cual deberá ser firmado.
4	Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.	Llevará a cabo la baja de la cuenta en el sistema SIAG, la cual deberá encontrar sin adeudos; entregando 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	Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	Resguardara los documentos en su respectivo Archivo

Página 65 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



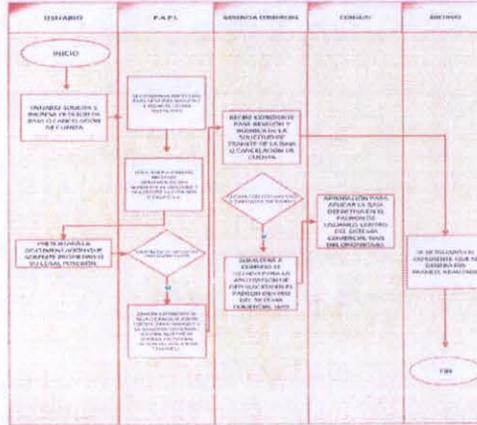
55.2620.8900

3

<p>Establecido: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 127 de 214</p>
----------------------------------	--	---------------------------

DIAGRAMACIÓN

DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN GENERAL DE USUARIOS.



3

<p>Establecido: Febrero 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 128 de 214</p>
----------------------------------	--	---------------------------

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por períodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUMENTOS

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

1. Datos correspondientes a Cuenta
2. Datos correspondientes al usuario y del inmueble
3. Datos correspondientes a tipo de vivienda en SIAG
4. Datos de SIAG y usuario
5. Cálculos de: saber la vivienda que se encuentra
6. Poner en estado de comprobante a ser emitido

<p>C. José Antonio Pérez Luja Jefe de P.A.P.I. Elaboró</p>	<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó</p>	<p>Ing. Eloy Esquivosa Montoya Director General Aprobó</p>
--	--	--

Tultitlan.gov.mx



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
Elaboración: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 129 de 214

	<p>5.12. Certificación de pago de derechos de agua potable y drenaje.</p>	Gerencia: Gerencia Comercial Unidad Administrativa: Padrón Archivo y Procesos Informáticos Tipo: Trimestral
No. Revisión: 01	Fecha: Febrero, 2024	

OBJETIVO

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

ALCANCE

Aplica al Gerente Comercial, Jefe del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos y Auxiliares, así como los Usuarios y/o contribuyentes que acrediten su personalidad y que solicitan el certificado de pago de derechos de agua potable y drenaje.

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 del Organismo 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.
- Decreto 21, por el que se reforman, adicionan y derogan, a través del Artículo Primero, diversas disposiciones del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Gaceta No. 19, de fecha 31 de enero de 2022, reformándose el párrafo cuarto y se adicionó un párrafo quinto del Artículo 116, relativo con las certificaciones de pago del Impuesto Predial, de clave y valor catastral, y pago de derechos de agua o constancia de no servicios y de no adeudo de aportaciones de mejoras, actualizadas al momento de realizar el pago.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
Elaboración: Enero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 130 de 214

RESPONSABILIDADES

Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos:

- Supervisar que la documentación esté debidamente integra para realizar el trámite, elabora certificación de pago de derechos, rubrica y remite al expediente del trámite a la Gerencia Comercial.
- Recibir el expediente rubricado por el Gerente Comercial y Autorizado por el Director General
- Hacer entrega al usuario o contribuyente acreditado del certificado del pago de derechos, culminando el trámite.

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.
- Turnar expediente para supervisión y trámite correspondiente a cargo del titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.

Gerente Comercial:

- Recibir del 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, así como lo turna a la Dirección General para obtener la autorización correspondiente.

- Recibir expediente y certificado autorizado de la Dirección General y lo turna al Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos.

Dirección General:

- Recibir expediente de la Gerencia Comercial, firma el certificado de pago de derechos y remite el expediente a la Gerencia Comercial.

DEFINICIONES

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

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

CDI: 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 SIAG del Organismo al momento de la impresión del certificado, mismo que queda registrado en la base de datos de dicho Sistema.

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

SIAG: Sistema Integral de Administración Gubernamental (Sistema de cobro de esta Descentralizada Municipal).

Página 67 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.



55. 2620.8900



Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan



Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Página: 131 de 214</p>	<p>Página: 131 de 214</p>

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

Usuario: Persona que realizara el trámite.

INSUMOS

- Software (Sistema SIAG.)

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.

POLÍTICAS

- Los requisitos requeridos, deberán entregarse en copia y en original cuando la copia no sea legible para realizar coteo de los documentos exhibidos, los originales se devolverán al usuario y/o contribuyente.
- 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.

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 notarías 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 el titular quien tramite)
 - Recibo de pago de los Derechos de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado y recepción de caudales de agua residuales, actualizados al momento de la solicitud del trámite.
 - Documento que acredite propiedad, como: escritura pública expedida por el notario público, resolución de la autoridad judicial o administrativa.
 - Pago del derecho correspondiente previsto en la fracción III del artículo 147 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- El servidor público tiene la obligación de brindar un trato cordial y respetuoso al usuario, así como el guiarlo con la resolución de sus dudas.
 - El servidor público debe actuar con estricto apego a la moral, a la ética y a los valores institucionales del OPD APAST.
 - El usuario tiene la obligación de recoger el Certificado en la fecha acordada.
 - Si la fecha de vencimiento expira es responsabilidad del usuario.
 - Los horarios de atención al usuario son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Enero, 2021</p>	<p>Página: 127 de 214</p>	<p>Página: 127 de 214</p>

DESARROLLO:

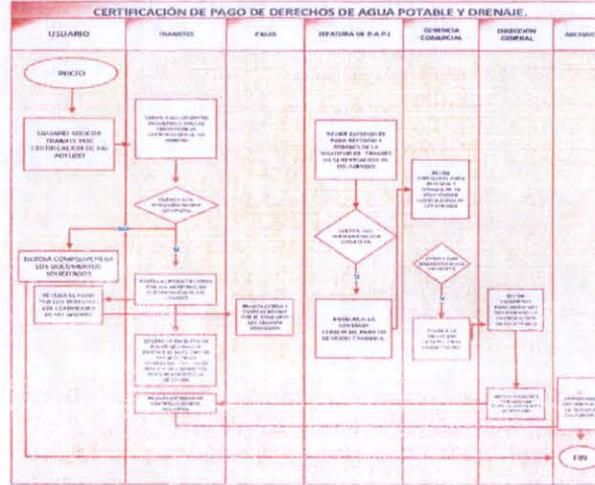
No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
1	Usuario	Entrega Documentación
2	Personal del departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Recibe todos los documentos requeridos para hacer el trámite.
	Si cumple con los requisitos	Se genera orden de pago mediante sistema SIAG y se le entrega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





 Elaboración: Febrero 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 133 de 214
----------------------------------	--	------------------------

DIAGRAMACIÓN



 Elaboración: Febrero 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 134 de 214
----------------------------------	--	------------------------

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar 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.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



Instructivo de llenado

Documento que arroja el Sistema SIAG, al generar el Certificado de No Aduado de Servicio de Agua Potable y Drenaje, tecleando el número de cuenta o de padrón de usuarios.

C. José Antonio Pérez Lugo Jefe de P.A.P.I. Elaboró	Lic. Miguel Ángel Espinosa Cruz Gerente Comercial Revisó	Ing. Eloy Espinosa Méndez Director General Aprobó
---	--	---



3

 <small>Edición: Febrero, 2024</small>	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <small>Página: 135 de 214</small>
<p align="center">5.13. Actualización y control del archivo</p> <p><small>No. Revisión: 01 Fecha: Febrero, 2024</small></p>		<p><small>Gerencia: Gerencia Comercial</small></p> <p><small>Unidad Administrativa: Padrón, Archivo y Procesos Informáticos</small></p> <p><small>Tipo: Trimestral</small></p>

OBJETIVO

Actualizar y controlar el archivo relativo con los expedientes de los usuarios y demás documentos con la Gerencia Comercial para la consulta ordinaria de las distintas áreas de trabajo del OPD. APAST, eficientando las actividades de prestación de servicios de agua potable y drenaje y la recaudación de ingresos, en una política de absoluta reserva y confidencialidad, en términos de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

ALCANCE

Aplica al personal del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos, a la Dirección General, Subdirección General, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Contraloría Interna, Coordinación Jurídica, así como a todas áreas de trabajo administrativo cuya función es la contratación y prestación de servicios, cobro de contribuciones, fiscalización y recuperación de cartera vencida.

REFERENCIAS

Ley General de Archivos.
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.

3

 <small>Edición: Febrero, 2024</small>	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <small>Página: 136 de 214</small>
--	--	--

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:

- Es responsable de la actualización y control del archivo relativo con los expedientes de los usuarios.
- Canaliza e instruye al personal a su cargo sobre las actividades a desarrollar para el cumplimiento del procedimiento.
- Verifica la actualización del archivo revisando que los documentos recibidos a diario de los diferentes trámites que se realizan en las distintas áreas de trabajo de la Gerencia Comercial sean integrados en los expedientes, depurando en todo momento aquellos que contengan documentación duplicada.
- Autoriza el préstamo de expedientes y el correcto llenado del vale de salida.
- Elabora y entrega en tiempo y forma el formato PBRM relativo con el archivo.
- Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:
 - Atiende las funciones del archivo, identificando, clasificando e integrando los documentos en cada expediente físico.
 - Recibe e integra a diario la documentación generada por las diferentes áreas de trabajo de la Gerencia Comercial para actualizar los expedientes de los usuarios, depura y resguarda los mismos.
 - La depuración consiste en identificar la documentación duplicada y retirarla de los expedientes.
 - Atiende el préstamo de expedientes, localizando y entregando a las áreas de trabajo solicitantes los expedientes de los usuarios, previo llenado y autorización del titular del Departamento.
 - Recibe los expedientes devueltos verificando que contengan el orden y los documentos como cuando fueron prestados; al no haber ningún detalle procede a colocarlo en el lugar asignado para su resguardo; y de encontrar inconsistencias no lo recibe y procede hacer el reporte correspondiente.

DEFINICIONES

- **Certificados de No Adeudo:** Documento que emite el OPD. APAST acreditando el no adeudo del servicio de agua potable y drenaje de cierta cuenta.
- **Convenio de pago en parcialidades:** Documento que establece el acuerdo de pagar en parcialidades un crédito fiscal, precisando la personalidad de quienes lo celebran, el monto, parcialidades y fechas de pago del sujeto obligado.
- **Formato PBRM:** Documento diseñado para registrar la información de las metas programadas.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 137 de 214</p>

- **Movimientos al Padrón:** Es el registro o movimiento en la cuenta de un usuario por altas, bajas, pagos de servicios u/o convenios, derivaciones, cambios de medidor, de regimen o modalidad de servicio u otros, realizado en padrón de usuarios del OPD, APAST a través del sistema SIAG.
- **Recibos de pago:** Documento oficial que acredita el pago de contribuciones por los servicios prestados por el OPD, APAST.
- **Hoja de instalación de medidores:** Es el documento emitido que ampara la instalación del medidor.

INSUMOS

- Expedientes de los usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).
- Software (Sistema SIAG.)
- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Expedientes físicos.
- Dedal
- Perforadora
- Vales de préstamo de expedientes.

RESULTADOS

- ✓ Tener actualizado el archivo y los expedientes de los usuarios para su préstamo y consulta de las distintas áreas de trabajo del OPD, APAST, mejorando así las actividades, procesos y resultados en la prestación de servicios y en el cobro de contribuciones.
- ✓ Resguardar y anexar la documentación de los movimientos de las cuentas registradas en el padrón general de usuarios.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Control de Gestión institucional
- Control de Gestión
- Movimientos al padrón de usuarios
- Procedimiento Administrativo de ejecución fiscal a usuarios no doméstico y doméstico
- Cobranza general
- Convenio de pago
- Instalación de medidores

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 138 de 214</p>

- Certificado de no adeudo
- Facibilidades de uso doméstico.
- Movimientos al padrón de usuarios
- Verificación e inspección de medidores

POLÍTICAS

- Toda documentación generada de la contratación de servicios, cambios de medidor, de propietario, de regimen o modalidad de servicio, derivaciones u otros, son objeto de actualización de los expedientes de los usuarios.
- El préstamo y recepción de expedientes será en días hábiles en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- El préstamo de expedientes es con vale debidamente requisitado y autorizado.
- El préstamo de expedientes es por un plazo máximo de 5 días naturales.
- Si al momento de ser solicitado un expediente no se encuentra o localiza, no contiene los últimos documentos recibidos, se procederá a indicarle al solicitante permita en un tiempo razonable, realizar la búsqueda y en su caso, integrar en el expediente solicitado.
- El área administrativa que extravie o no regrese el contenido completo del expediente que le fue prestado, se realizará el acta circunstanciada correspondiente y se notificará al Órgano Interno de Control.
- Se recibirán los documentos adicionales a la consulta a través de tarjeta informativa en días hábiles, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.





3

 <small>Información Tultitlán, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página: 138 de 214</small>
---	---	--

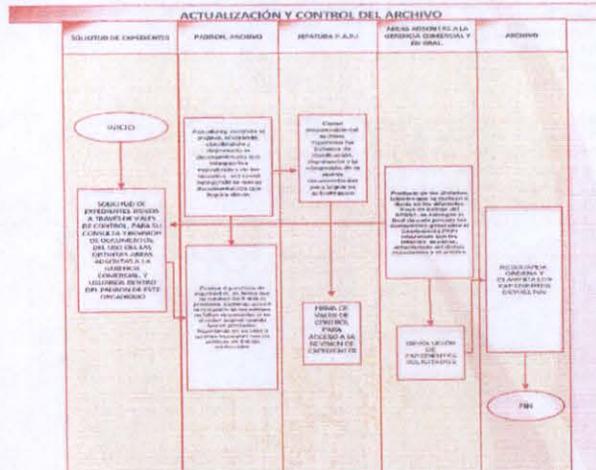
DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	Gerencia Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Es el responsable de verificar que el presente procedimiento se lleve a cabo para la actualización y control del archivo de los expedientes de los usuarios. Asume la responsabilidad de actualizar y controlar el archivo de expedientes de los usuarios, verificando que los documentos recibidos a dentro de los diferentes trámites que se realizan en las distintas áreas de trabajo de la Gerencia Comercial sean integrados en los expedientes, deparando en todo momento aquellos que contengan documentación duplicada. Actualiza el catálogo de expedientes a través de vales de salida. Elabora y entrega en tiempo y forma el formato PBRM del archivo.
2	Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Realiza las funciones del archivo, identificando, clasificando e integrando los documentos generados por las diferentes áreas de trabajo de la Gerencia Comercial producido de los Distritos Informáticos que se realizan a diario, actualizando y deparando así dichos expedientes de los usuarios. Afierece a los solicitantes de las distintas áreas de trabajo del OPD, APAST, los prestamos de expedientes de los usuarios, localizando y entregando los mismos, previo listado y autorización del titular del Departamento.
3	Asesor administrativo y/o personal adscrito al archivo.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza los expedientes devolutivos verificando que contengan el orden y los documentos como cuando fueron prestados; al no haber ningún detalle procede a cobro con el lugar asignado para su resguardo; y de encontrar inconsistencias no lo recibe y procede hacer el reporte correspondiente.
4	Todos los áreas de trabajo solicitantes del OPD, APAST, del préstamo de expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> Requieren el vale de préstamo de expedientes y obtienen la autorización del Titular del Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos. Obtienen el préstamo del expediente solicitado y lo utilizan para el desarrollo de las actividades que son propias, resguardando el orden y contenido de los mismos, realizando el uso bajo una política de absoluta reserva y confidencialidad.

3

 <small>Diagramación Tultitlán, 2024</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página: 140 de 214</small>
--	---	--

DIAGRAMACIÓN



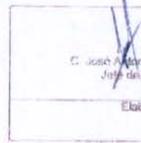
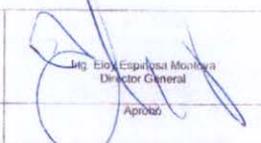
	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 141 de 214</small>

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 (PoRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

LISTADO DE DOCUMENTOS QUE SE ENCUENTREN DUPLICADOS EN CADA EXPEDIENTE	
NO.	DOCUMENTO
1	Acta de Delimitación
2	Identificación Obra
3	Credencial de INAPAM
4	Estudio socio-económico del ejercicio fiscal inmediato anterior
5	Escriburas
6	Prelio
	Tránsito de Dominio

 C. José Alfredo Pérez Luján Jefe de P.A.P.I. Elaboró	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	---	---

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página: 142 de 214</small>
	<p align="center">5.14. Permiso de Distribución de Agua en Pipa a Consumidores</p>	Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC) Tipo: Trimestral
<small>No. Revisión: 01</small>	<small>Fecha: Febrero, 2024</small>	

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 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.

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.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Norma Técnica Estatal NTE-001-CTAEM-APP-2016.
- 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.

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 Pipa a Consumidores", explicando los requisitos y tiempos de respuesta.
- Recibe solicitud con requisitos y revisa, colecciona y valida.



3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 143 de 214</p>
---	---	---

- 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.
- 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.
- **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 pipa a consumidores al Interesado Acreditado y escanea el expediente resguardando este y el documental.

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 del Camión 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 se presta.

INSUMOS

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

3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 144 de 214</p>
---	---	---

- Bitácora de actividades.
- Formato de inspecciones.

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 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 modulo para procesar los permisos de distribución de agua en pipa a consumidores en el municipio de Tultitlán y realizar los registros en el sistema SIAG del OPD. APAST da estos permisos en el padrón general de usuarios, controlando así los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados.

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.



Página 74 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>Página: 145 de 214</p>	<p>Página: 145 de 214</p>

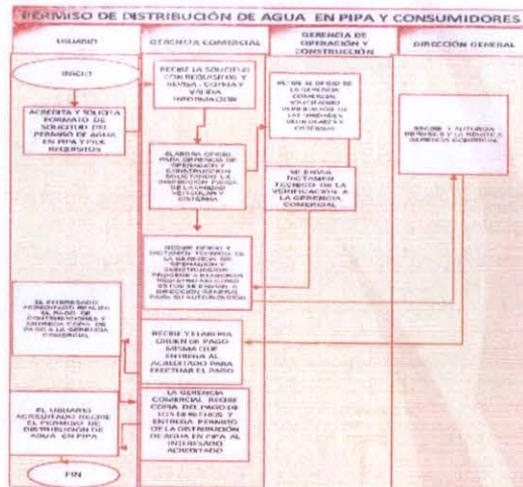
DESARROLLO

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Titulares de las Unidades Administrativas adscritas a la Gerencia Comercial.	Realizan entrega de documentación a Padrón y Archivo para ser integrada en los expedientes físicos de usuarios (doméstico, comercial e industrial).
2	Personal del Departamento	Realiza recepción de documentación.
	Si	los documentos tienen número de contrato y colonia se turna al auxiliar administrativo y/o personal sindicalizado uno.
	No	Se regresan a la Unidad Administrativa Correspondiente.
3	Auxiliar administrativo UNO y/o Personal Adscrito al Departamento Padrón Archivo y Procesos Informáticos	Realiza la separación y clasificación de la documentación de acuerdo a la letra inicial de cada colonia.
4	Auxiliar administrativo UNO y/o Personal Adscrito al Departamento 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.

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero 2024</p>	<p>Página: 146 de 214</p>	<p>Página: 146 de 214</p>

DIAGRAMACION



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
Edición: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 148 de 214
	<p>5.15. Registro y permiso de descarga de agua residual</p>	Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC)
No. Revisión: 01	Fecha: Febrero, 2024	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Prevenir y controlar mediante el registro y permiso 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-002-SEMARNAT-1996.

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-002-SEMARNAT-1996, previniendo daños a la infraestructura municipal y a los ecosistemas.

REFERENCIAS

Constitución Política del Estado 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-002-SEMARNAT-1996.
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.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
Edición: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 150 de 214

Reglamento para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales del municipio de Tultitlán.

RESPONSABILIDADES

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Gerencia:

- El usuario, se presente con el Auxiliar Administrativo solicitando el formato denominado "Solicitud del Permiso de Descarga de Agua Residual" y éste le entrega al usuario acreditado dicho formato explicando los requisitos; y una vez que el usuario revisa 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 registro y permiso 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.

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.

- El Usuario o acreditado, realiza el pago de contribuciones y entrega copia del recibo de pago a la GC;

- La GC una vez recibida la copia del pago de contribuciones, entrega el registro y permiso correspondientes y envía a la el permiso para su autorización.

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.

Permiso de Descarga de Agua Residual: Es el documento que permite descargar aguas residuales de uso no doméstico que no rebasan los límites permisibles que establece la norma NOM-002-SEMARNAT-1996.



3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 191 de 214</p>
---	--	---

Registro de descarga de agua residual: Es el registro que se hace en el sistema SIAG, otorgando una nomenclatura conforme al padrón general de usuarios del OPD, APAST.

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 permisibles que establece la norma técnica NOM-002-SEMARNAT-1996, conforme el estudio de laboratorio correspondiente.

Límites permisibles: son los parámetros o medidas de contaminantes máximos que establece la norma oficial NOM-002-SEMARNAT-1996, 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.

INSUMOS

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

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 al cuidado de los ecosistemas.
- ✓ Aplicar las disposiciones federales, estatales y municipales relativas con el permiso de la autoridad del agua municipal para todo tipo de descarga de agua residual, de uso no doméstico, que desague en los sistemas de drenaje y alcantarillado municipal, razón por la que se lleva el registro correspondiente.
- ✓ Generar más recursos públicos municipales que fortalezcan las finanzas del OPD APAST.

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-002-SEMARNAT-1996.

3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 192 de 214</p>
---	--	---

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

• Tecnología de Información y Comunicación: al crear el módulo para procesar los permisos y registros de descargas de aguas residuales en el sistema SIAG del OPD, APAST, controlando los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados.

POLÍTICAS

- El trámite de solicitudes de los registros y permisos 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 registros y permisos de descargas de aguas residuales se realizarán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos establecidos.
- Todo registro y permiso debe confirmarse con el estudio de laboratorio acreditado y con el dictamen técnico que para tal efecto emita la GOyC.
- El registro y permiso de la descarga de agua residual, corresponde a una nomenclatura derivada del padrón general de usuarios del sistema SIAG.
- Ningún registro y permiso debe extenderse a manos del interesado acreditado si no existe el pago de contribuciones correspondiente.



Página 78 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



3

<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 155 de 214</p>
---------------------------------------	--	---------------------------

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 (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

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

Instructivo de llenado

PROCEDIMIENTO



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

3

<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 156 de 214</p>
---------------------------------------	--	---------------------------

REQUERIMIENTO PARA EL TRÁMITE DEL PERMISO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL

El presente documento tiene por objeto solicitar el permiso de descarga de agua residual para la actividad que se realiza en el domicilio de la empresa que se indica a continuación.

FRASES CLAVE

Este requerimiento debe ser presentado en el momento de la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento, antes de iniciar la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento.

El presente documento debe ser presentado en el momento de la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento, antes de iniciar la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento.

El presente documento debe ser presentado en el momento de la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento, antes de iniciar la construcción o rehabilitación de la obra que se indica en el presente documento.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- Nombre o razón social del usuario.
- Domicilio fiscal donde se ubican los servicios.
- Tultitlán, Estado de México.
- Folio del requerimiento.
- Nombre del Gerente Comercial.



3

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 159 de 214</p>
---	---	---

RESPONSABILIDADES

• Gerente Comercial:

- Delegar 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.
- Recibir 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:

- Atender al usuario o solicitante del servicio y le informa de los requisitos para obtener el servicio; y una vez que el usuario requisa la solicitud, la entrega al Auxiliar Administrativo y éste elabora orden de pago para que el usuario entere en caja el monto de la contribución a pagar.
- Recibir del usuario copia del pago de la contribución pagada en caja del OPD. 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:

- Delegar en un Auxiliar administrativo, la responsabilidad de atender las órdenes de Servicio de agua tratada.
- Recibir, 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.
- Reportar a la GC el cumplimiento del servicio a satisfacción del usuario o solicitante.

Personal Adscrito al Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC:

- Recibir Orden de Servicio de la GC solicitando la autorización y suministro agua tratada, misma que establece el volumen y el tipo de servicio de carga en el sitio de la garza o el suministro mediante camión pipa tanques.
- Presentar 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 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.

3

 <p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 169 de 214</p>
---	---	---

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 OPD. APAST, producto del líquido obtenido en la Planta Tratadora de Agua Residual, llamada "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 vía camión pipa o cisterna, que se proporciona en el domicilio del usuario o solicitante.

Norma Oficial Mexicana NOM-003/ECOL-1997: Norma que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúnen 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/ECOL-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 SIAG.)
- Formato, que se genera del sistema SIAG (Orden de Pago, Recibo de Pago y Orden de Servicio).
- Bitácora de suministro de agua residual tratada.
- Expedientes.
- Padrón de usuarios.

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.



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 181 de 214</p>
---	---	---

- Prestar el servicio de suministro de agua residual tratada con calidad en coordinación con el Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC del OPD. 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 Municipal 2024.
 - Mejorar la recaudación de ingresos públicos del OPD. APAST.
- INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS**
- Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC: al operar el abastecimiento de agua residual tratada del OPD. 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 camión pipa tanque
 - 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 SIAG del OPD. APAST, controlando así los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios de suministro de agua residual tratada.

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 OPD. APAST, cumple con la Norma Oficial Mexicana NOM-003'ECOL-1997.

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 182 de 214</p>
---	---	---

DESARROLLO

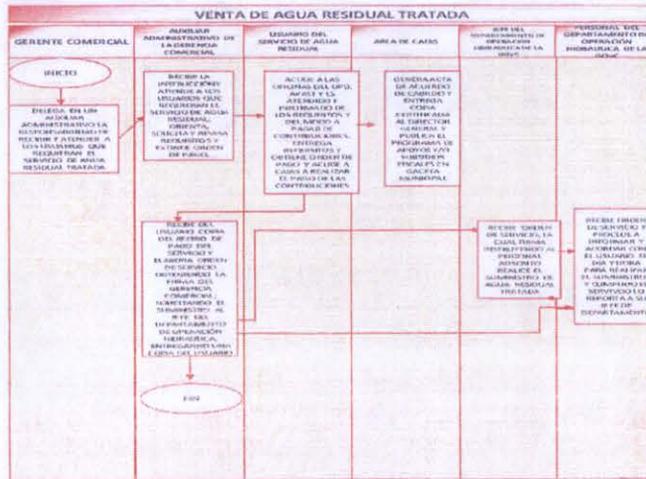
No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial	Delega en un Auxiliar administrativo la responsabilidad de atender a los usuarios y controlar el ingreso por el suministro de agua residual tratada.
2	Auxiliar Administrativo	Por ser un servicio nuevo del OPD. APAST, elabora invitación personalizada que firma el Director General, en su calidad de autoridad del agua del municipio, para cada uno de los titulares de los autoclavados que existen en el municipio de Tultitlán; así mismo elabora un oficio que es firmado por el Gerente Comercial, numerando la disposición del Bando Municipal 2024, de prohibir el lavado de autos con agua potable, razón por la que el OPD. APAST presta los servicios de suministro de agua residual tratada, para no frenar dicha actividad económica.
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 Servicios, 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 camión pipa tanque. Presenta la Orden de Servicio al Jefe de Departamento de Operación Hidráulica de la GOyC y obtiene firma y autorización para realizar el suministro.





 APAST TULTITLÁN MEXICO	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL 2022 - 2024
Edici6n: Febrero, 2024		Página: 163 de 214

DIAGRAMACIÓN



 APAST TULTITLÁN MEXICO	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL 2022 - 2024
Edici6n: Febrero, 2024		Página: 164 de 214

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

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

SOLICITUD DEL SERVICIO	ORDEN DE PAGO	ORDEN DE SERVICIO
 Formulario de solicitud de servicios para unidades básicas.	 Orden de Pago.	 Orden de Servicio.
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 Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Edici6n: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 165 de 214
	5.17. Precios p6blicos	Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC)
No. Revisi6n: 01	Fecha: Febrero, 2024	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Establecer los conceptos de servicios que se determinan como precios p6blicos, los cuales son distintos a las contribuciones que prevé el C6digo Financiero del Estado de México y Municipios, establecidos como productos o aprovechamientos en raz6n de que se generan por el ejercicio de sus actividades de servicios que derivan del derecho p6blico y privado, mismos que son parte importante de los ingresos que obtienen los Organismos P6blicos Descentralizados Prestadores de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México.

ALCANCE

Precisar los conceptos de servicio clasificados como precios p6blicos y determinar cronol6gicamente su proceso de aprobaci6n por parte del Consejo Directivo y autorizaci6n 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 P6blica Municipal, particularmente lo dispuesto en el Artículo 31 fracci6n I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

REFERENCIAS

- Constituci6n Polítca de los Estados Unidos Mexicanos. (Art. 115, fracciones I, Párrafos Primero y Segundo y III).
- Constituci6n Polítca del Estado Libre y Soberano de México. (Art. 123 fracciones II, XII y XIV).
- Ley de Agua para el Estado de México y Municipios. (Artículos 4 fracci6n V, 37, 38 y 40).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. (Artículos 1, 2, 3, 31 fracciones XXXIX y XLVI, 89, 125 fracci6n I).
- C6digo Financiero del Estado de México y Municipios (Artículos 8, 10, 11, 16 y 139).
- Decreto 227, por el que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios p6blicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepci6n de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el C6digo Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2024. (ARTÍCULO CUARTO TRANSITORIO).
- Reglamento Interno de Organizaci6n y Funcionamiento del Organismo P6blico Descentralizado para la Prestaci6n de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestaci6n de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Edici6n: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 166 de 214

RESPONSABILIDADES:

Gerente Comercial:

• Coordinar con el Gerente de Operaci6n y Construcci6n, cada a6o, en los meses de noviembre y diciembre, elaborar la propuesta de conceptos clasificados como precios p6blicos, los cuales en lo general, se determinan en base a matrices de precios unitarios.

• Realizar propuesta que se analiza y se determina con el Director General para someterla al análisis, discusi6n y aprobaci6n del Consejo Directivo del Organismo; y despu6s ser turnada para el análisis, discusi6n y autorizaci6n del Cabildo, teniendo aplicaci6n a partir de la publicaci6n oficial correspondiente en el peri6dico oficial "Gaceta de Gobierno Municipal".

• Instruir al personal de la Gerencia Comercial aplicar los distintos conceptos de precios p6blicos de cada ejercicio fiscal con base en la publicaci6n en el peri6dico oficial "Gaceta de Gobierno Municipal".

Gerente de Operaci6n y Construcci6n:

• Con el apoyo del Departamento de Planeaci6n, Concursos, Proyectos y Construcci6n, atiende la solicitud de la Gerencia Comercial de elaboraci6n 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 p6blico o del derecho privado.

• Una vez elaborados las matrices de precios unitarios de los conceptos de servicios distintos a las contribuciones, se envían a la Gerencia Comercial, dando respuesta a la solicitud presentada.

Director General:

• Recibir y analizar la propuesta con el apoyo de los Titulares de las Gerencias Comercial y de Operaci6n y Construcci6n, los conceptos de servicios y los precios p6blicos 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 Sesi6n del Consejo Directivo del Organismo, procede en su caráctcr de Secretario de dicho Consejo, a convocar a los integrantes del mismo para analizar, discutir y aprobar los puntos correspondientes.

• Aprobados los precios propuestos, solicita en su caráctcr de Secretario del Consejo al Secretario (a) del Ayuntamiento, considere integrar en el orden del día de la próxima sesi6n de cabildo, el análisis, discusi6n y autorizaci6n del Acuerdo del Consejo Directivo sobre los precios p6blicos, los cuales se deben aplicar de acuerdo a cada ejercicio fiscal.

Consejo Directivo:

• En sesi6n de trabajo analizan, discuten y aprueban la propuesta de precios p6blicos e instruyen al Secretario del Consejo realice la solicitud al Secretario (a) del Ayuntamiento, para que considere integrar en el orden del día de la próxima sesi6n de cabildo, el análisis, discusi6n y autorizaci6n, del Acuerdo del Consejo Directivo sobre dicha propuesta.



3

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición de: Febrero, 2024</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 187 de 214</p>

El Secretario del Ayuntamiento:

• El Secretario (a) del Ayuntamiento, recibe la solicitud y la acuerda con la Presidenta (e) 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 una vez autorizada, se instruye se realice la publicación oficial correspondiente en la Gaceta de Gobierno Municipal, para cumplir con lo dispuesto por ley.

Ayuntamiento (Cabildo):

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

DEFINICIONES:

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

Precios públicos: Conceptos de servicios que presta el OPD. 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 contable mente 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 OPD. 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 OPD. APAST tomada por unanimidad o mayoría relativa.

INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema SIAG)
- Formatos que se genera del sistema SIAG (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.

3

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición de: Febrero, 2024</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 188 de 214</p>

RESULTADOS

- ✓ Establecer los conceptos de precios públicos que rigen cada año por servicios que presta el OPD. 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 OPD. APAST, que fortalezcan sus finanzas y su Hacienda Pública.

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 fiscal mente como precios públicos y contable mente como productos.

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 SIAG del OPD. APAST, controlando así los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios relativos con los precios públicos.

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 propuestas de servicios distintos a los conceptos de derechos, se somete 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, el Decreto por el cual 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 OPD. APAST, se realiza conforme al presente procedimiento administrativo y éste por igual está ajustado a derecho, en términos de las disposiciones legales aplicables.



Página 86 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán



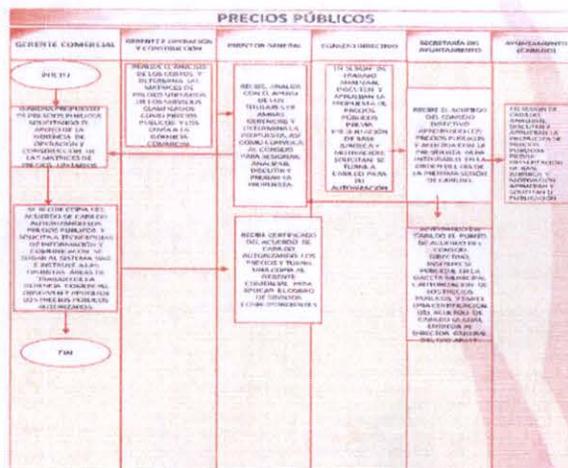
 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 169 de 214
--------------------------------	---	------------------------

DESARROLLO

Nº	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial	Elabora la propuesta de los precios públicos en forma coordinada con el Gerente de Operación y Construcción, al solicitarle y entregarse éste las matrices de precios unitarios de los conceptos de servicios distintos a los derechos.
2	Gerente de Operación y Construcción	Apoyado en el Departamento de Planeación, Concursos, Proyectos y Construcción, elabora las matrices de precios unitarios, de los conceptos de servicios distintos a los derechos aplicados como productos, mimeos 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, el Acuerdo del Consejo sobre los precios públicos. Y ser autorizados obtiene de la Secretaría del Ayuntamiento una certificación del punto de acuerdo, la cual remite copia a la Gerencia Comercial para aplicar los conceptos de precios públicos. Tecnología de Información y Comunicación.
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 Presidenta (a) 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 la Gaceta de Gobierno Municipal, para cumplir con lo dispuesto por ley.
6	Ayuntamiento (Cabildo)	En sesión de cabildo, analiza, discuten y autorizan la propuesta de precios públicos del OPD APAST para el ejercicio fiscal correspondiente, se instruyen su publicación correspondiente en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno Municipal", para cumplir con la disposición de ley.

 Elaboración: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 170 de 214
--------------------------------	---	------------------------

DIAGRAMACIÓN



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 171 de 214</p>

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

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



<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial</p> <p>Elaboró</p>	<p>Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial</p> <p>Revisó</p>	<p>Ing. Eddy Esthonia Montoya Director General</p> <p>Aprobó</p>
--	---	--

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 172 de 214</p>
<p>5.18. Tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p>Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC) Tipo: Trimestral</p> <p>No. Revisión: 01 Fecha: Febrero, 2024</p>		

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

Aplica al Gerente Comercial, a la Comisión Técnica del Agua del Estado de México; al Director General, al Consejo Directivo del Organismo; al Secretario del Ayuntamiento; al Ayuntamiento Constitucional de Tultitlán, y a la Legislatura del Estado de México.

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).
Decreto 227, 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, para el ejercicio fiscal 2024.
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, Méx. (Artículo 50 fracciones I y VI).



Página 88 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página 173 de 214</small>

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Previo a la propuesta tarifaria, elabora con el apoyo de las distintas áreas de trabajo del OPD. APAST, un estudio de costos directos 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 OPD. APAST, entre otras, que son base para justificar la propuesta.
 - 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 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, solicita la actualización del Sistema Comercial y procede al cobro de contribuciones conforme a las nuevas tarifas.
- Comisión Técnica del Agua del Estado de México:**
- Revisar y evaluar 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 les alcanzan sus recursos que obtienen para sufragar los costos operativos y se encuentran en déficit financiero.
 - Revisar, evaluar y otorgar el visto bueno del estudio de costos directos y 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.
 - Máximo el día 15 de noviembre de cada año, 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.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<small>Elaboración: Febrero, 2024</small>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<small>Página 174 de 214</small>

Director General:

- Recibir la propuesta de tarifas diferentes a las del Código Financiero del Estado de México y Municipios del OPD. APAST y en su calidad de Secretario del Consejo, lo integra en el orden del día de la próxima sesión de Consejo Directivo.
 - Convocar 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 Presidenta Municipal y Presidenta 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 de la 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 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 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:**
- Recibir la solicitud e instrucción de la Ejecutivo 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 OPD. APAST.
- El Ayuntamiento en sesión de cabildo:**
- En sesión de cabildo desahoga el punto de acuerdo del Consejo Directivo del OPD. APAST, relativo con la propuesta tarifaria de los servicios que presta el OPD. APAST de agua potable y drenaje, analiza, discute y aprueba la propuesta, e instruye se presente ésta propuesta tarifaria a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre de cada año.



3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 175 de 214</p>
---	---	---

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.

DEFINICIONES

- Estudio:** Estudio que se realiza anualmente por los 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.
- 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 OPD. 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 total 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 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, redunde 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.

3

 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 178 de 214</p>
---	---	---

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.

INSUMOS

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

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 OPD. 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 público que proporciona.

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 OPD. 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.



Página 90 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 177 de 214</p>

- 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 atienda 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 (Cabildo).
- Legislatura del Estado de México: 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 OPD. APAST.
- Tecnología de Información y Comunicación: Al integrar y establecer en el sistema SIAG del OPD. APAST, 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.

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 de costos directos, 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 las 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 las 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 impliquen 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.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 178 de 214</p>

DESARROLLO:

RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
Gerente Comercial	<p>Asigna personal calificado para elaborar con el apoyo de las distintas áreas de trabajo del OPD. 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 OPD. APAST, que sea base para justificar la propuesta.</p> <p>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.</p> <p>Presenta el estudio y la propuesta tarifaria al Director General y una vez aprobada la propuesta tarifaria por el Consejo Directivo y por el Cabildo, instruye al personal calificado elabore la iniciativa de Decreto y una vez otorgada y revisada, la presenta al Director General.</p> <p>Verifica simultáneamente 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.</p> <p>Recabala información de los distintos 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 OPD. APAST.</p>
El personal calificado asignado	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Elabora, presenta y entrega al Gerente Comercial la iniciativa de Decreto ante la Legislatura del Estado de México.</p>
Comisión Técnica del Agua del Estado de México	<p>Revisa y emite 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.</p> <p>En el mes de octubre revisa, analiza 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</p>



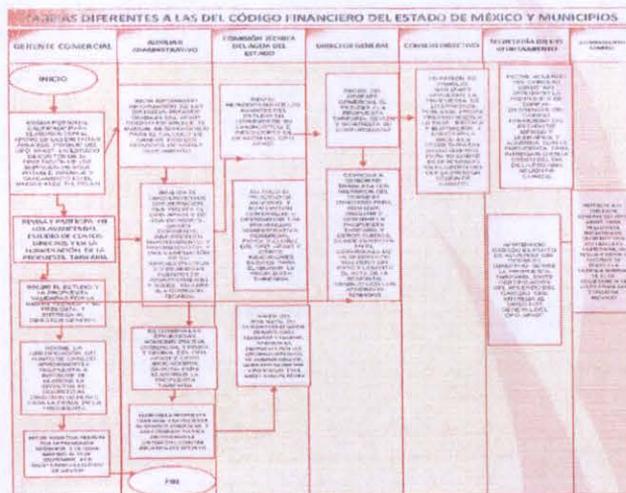
3

 Edición: Febrero 2024	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 Página: 179 de 214
<p align="center">Directora General</p>	<p>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, relativo con la propuesta de tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.</p> <p>Recibe del Gerente Comercial el estudio y la propuesta tarifaria, revisa y manifiesta su conformidad. Como Secretario del Consejo Directivo del OPD 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.</p> <p>Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento actúe 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.</p> <p>Una vez aprobada la propuesta por el Cabildo, solicita a la Secretaría del Ayuntamiento la certificación del acuerdo de cabildo.</p> <p>Instaura al Gerente Comercial elaborar la iniciativa de Decreto y una vez que obtiene tal documento la rubrica y procede a recabar firma de la Ejecutiva Municipal, y obtiene la firma en el documento, instruye la entrega de éste a la Legislatura del Estado de México, máximo el 15 de noviembre.</p>	
<p align="center">Consejo Directivo</p>	<p>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, si analiza, discute y autoriza el 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.</p>	
<p align="center">El Secretario (a) del Ayuntamiento</p>	<p>Recibe solicitud y acuerda con la Presidencia (a) Municipal integrar en el orden del día de la próxima sesión de cabildo la propuesta tarifaria.</p> <p>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 OPD APAST.</p>	
<p align="center">Ayuntamiento (Cabildo)</p>	<p>En sesión de cabildo, analizan, discuten y aprueban la propuesta de precios públicos del APAST, para el ejercicio fiscal correspondiente y solicitan a la Ejecutiva Municipal 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.</p> <p>Instaura al Director General del OPD APAST, para realizar la iniciativa de Decreto y una vez que la es otorgada, la revisa y firma e instruye se realice la entrega máximo el 15 de noviembre a la Legislatura del Estado de México.</p>	

3

 Edición: Febrero 2024	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 Página: 180 de 214
--	--	---

DIAGRAMACIÓN





3

 Edición: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 183 de 214
---	---	---

El Tultitlán, en el presente, se integra como pueblo con autonomía de administración en el Estado, a fin de su desarrollo y su ordenamiento, se instituye un organismo descentralizado para la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Estado de México.

El presente es el manual de procedimientos de la Gerencia Comercial para el Tultitlán de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México, en el ámbito de su competencia.

El presente manual de procedimientos es el resultado de un proceso de consulta y participación de los interesados en el presente, en el presente se establece el manual de procedimientos de la Gerencia Comercial para el Tultitlán de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México, en el ámbito de su competencia.

El presente manual de procedimientos es el resultado de un proceso de consulta y participación de los interesados en el presente, en el presente se establece el manual de procedimientos de la Gerencia Comercial para el Tultitlán de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México, en el ámbito de su competencia.

SECRETARÍA

SECRETARIO GENERAL
Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz
Gerencia Comercial

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

SECRETARÍA DE SERVICIOS AL CLIENTE

Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerencia Comercial Elabora	Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerencia Comercial Revisa	Ing. Eloy Espinosa Monroya Director General Aprueba
---	--	---

3

 Edición: Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 Página: 184 de 214
---	---	---

 No. Revisión: 01	5.19. Por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios para desarrollos urbanos de alto impacto. Fecha: Febrero, 2024	Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC) Tipo: Tercera
---	--	--

OBJETIVO
Controlar la demanda de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento conforme a la oferta disponible de servicios en el municipio y otorgar factibilidades de servicio de agua potable y alcantarillado de forma sustentable, facilitando la contratación y regulación de todo tipo de desarrollos urbanos, subdivisiones o lotificaciones, cambio de uso del suelo, densidad e intensidad de su aprovechamiento y altura, para edificaciones en condominio, edificaciones industriales y comerciales y obras de impacto regional en un marco de objetividad, legalidad, celeridad y transparencia, generando importantes recursos públicos para realizar obras de mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura hidráulica existente, así como para ampliar dicha infraestructura o crear nuevas fuentes de abastecimiento.

ALCANCE
Aplica a los particulares que realizan la gestión del dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje, al Gerente Comercial, al Titular de la Coordinación Jurídica y Unidad Transparencia, al Gerente de Operación y Construcción, al Director General y al Comité de Factibilidades.

REFERENCIAS
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Art. 115, fracciones I, Incisos a) y c) 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 (Arts. 4, 8, 16, 135, 137, 137Bis, 138, 139, 202, 203 fraccs. I y II, 204).
Decreto 227, 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, para el ejercicio fiscal 2024.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<small>Elaboración: febrero 2014</small>	<small>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</small>	<small>Página: 185 de 214</small>

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.

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Atiende personalmente a los desarrolladores que requieren el dictamen de factibilidad de servicios y les da a conocer los requisitos que establece la ódula de trámites y servicios, incluyendo el pago que deben realizar por la visita de inspección al inmueble de personal calificado del OPD, APAST, para verificar las condiciones geo-físicas, geológicas y las alternativas de conexión a los sistemas de agua potable, drenaje y saneamiento.
- Recibe solicitud, requisitos y hecho el pago de inspección, turna a la Coordinación Jurídica y Unidad Transparencia, los documentos que presentan los particulares que realizan la gestión del dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje para obtener su visto bueno, así como envía las memorias descriptivas del proyecto de desarrollo urbano a la Gerencia de Operación y Construcción, con una ficha técnica, en la cual solicita se realice la visita de inspección al inmueble y determinen la viabilidad de proporcionar o no los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, para que en dicha ficha precisen el volumen en metros cúbicos que demanda el proyecto, el área total a desarrollar y el diámetro de conexión para el suministro de agua en bloque, así como las consideraciones técnicas para proporcionar los servicios de agua potable y drenaje y determinar con base en ello, las aportaciones de mejoras.
- Recibe visto bueno de la Coordinación Jurídica y Unidad de Transparencia relativa con la razón social, la representación legal de quien promueve o gestiona y demás documentos administrativos y jurídicos que conforman el expediente en trámite, el cual integra al expediente.
- Recibe ficha técnica debidamente requisitada y procede a cuantificar las contribuciones a pagar por el particular por los conceptos de los derechos por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, por el control para el establecimiento del sistema de agua potable y alcantarillado, por la conexión de la toma para el suministro de agua en bloque y las aportaciones de mejoras por obtener beneficios diferenciales particulares para el desarrollo que pretenden realizar.
- Integrado el expediente informa a la Subdirección General sobre el desarrollo a realizar o regularizar, la ficha técnica y la liquidación elaborada, para que determine con el Director General y el Comité de Factibilidades, sobre la expedición o no del dictamen de factibilidad de servicios. Liquidación fiscal que determina con base a lo que disponen los artículos 16, 137, 137 Bis, 138, 202, 203 fracciones I y II y 207 del Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás relativos y aplicables.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<small>Elaboración: febrero 2014</small>	<small>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</small>	<small>Página: 186 de 214</small>

- Recibe la instrucción sobre emitir o no el dictamen de factibilidad de servicios, procede a notificar a los interesados y a cobrar las contribuciones correspondientes; y una vez pagadas estas, notifica a sus superiores y solicita a la Gerencia de Operación y Construcción se proporcionen los servicios pagados.

Coordinación Jurídica y Unidad de Transparencia:

- Recibe los documentos que presentan los particulares solicitando el dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje, relativos con la razón social, la representación legal de quien promueve o gestiona y demás documentos administrativos y jurídicos que conforman el expediente en trámite de factibilidad de servicios.
- Una vez revisados otorga su visto bueno manifestando que los documentos que presentan los particulares reúnen los elementos legales correspondientes, así como la representación de quien promueve, por lo que no hay objeción en continuar con el trámite; en caso contrario, determina lo conducente y la negativa de realizar el trámite.

Gerente de Operación y Construcción:

- Recibe y analiza las memorias descriptivas del proyecto de desarrollo urbano y procede a instruir la inspección del inmueble notificando a los particulares el día y hora que se realizará visita, para que los atiendan.
- Producto de la información recabada de la inspección y del estudio de las memorias descriptiva hidrosanitarias del proyecto, llena los datos de la ficha técnica y la envía a la Gerencia Comercial, estableciendo las restricciones o consideraciones técnicas que deben observarse.

Subdirección General:

- Recibe el expediente de factibilidad en trámite y el informe correspondiente y procede a comentarlo con el Director General para que determine resolverlo en el Comité de Factibilidad de Servicios; y ya resuelto le es devuelto y lo remite al Gerente Comercial para que notifique a los promoventes la procedencia para que realicen el pago de contribuciones correspondiente.

Director General:

- Recibe expediente e informe de la factibilidad de servicios en trámite y convoca a los integrantes del Comité de Factibilidades para resolver su procedencia de forma colegiada y posterior a ello, lo devuelve a la Subdirección General.

Comité de Factibilidades:

- En sesión de trabajo ordinaria o extraordinaria, analiza, discute y determina con base en el visto bueno que emite la Coordinación Jurídica y Unidad Transparencia, sobre los documentos que presentan los particulares que realizan la gestión del dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje; la ficha técnica que expide la Gerencia de Operación y Construcción sobre la viabilidad o no, de emitir dicho dictamen; y la liquidación del pago de contribuciones municipales que deben pagar los particulares al OPD, APAST por expedirles tal dictamen por el desarrollo urbano, subdivisión o lotificación, cambio de uso del suelo, densidad e intensidad de su aprovechamiento y altura, edificación en condominio, edificación

Página 95 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Página: 187 de 214</p>	

industrial y comercial y obra de impacto regional, que pretender realizar; documento que expide el Director General en su calidad de autoridad del agua.

DEFINICIONES

Conjunto urbano: La modalidad que adopta en la ejecución del desarrollo urbano que tiene por objeto estructurar o re ordenar, como una unidad espacial integral, el trazo de la infraestructura vial, la división del suelo, las normas de usos, aprovechamientos y destinos del suelo, las obras de infraestructura, urbanización y equipamiento urbano, la ubicación de edificios y la imagen urbana de un predio ubicada en áreas urbanas o urbanizables;

Subdivisión o lotificación: Al acto por el cual se fracciona un predio en lotes, con el fin de estos constituyan unidades de propiedad independientes.

Cambio de uso del suelo, densidad e intensidad de su aprovechamiento y altura: Consiste en en cambiar el uso del suelo a otro que al efecto se determine sea compatible, así como la densidad e intensidad de su aprovechamiento o el cambio de altura.

Condominio: A la modalidad en la ejecución del desarrollo urbano que tiene por objeto estructurar u ordenar, como una unidad espacial integral, las áreas privativas y comunes, la zonificación y normas de uso y aprovechamiento del suelo, la ubicación de edificios, las obras de urbanización, las obras de infraestructura primaria en su caso; así como la imagen urbana de un predio o lote.

Edificaciones en condominio habitacional, comercial o industrial: Se considera ante la ley como el conjunto de edificios, departamentos, pisos, viviendas, casas, locales, naves de un inmueble, lotes de terreno, así como terreno delimitados en los que haya servicios de infraestructura urbana, construidos en forma vertical, horizontal o mixta, susceptibles de aprovechamiento independiente por tener salida propia a un elemento común de aquél o a la vía pública y pertenecen a distintos propietarios, los que tendrán un derecho singular y exclusivo de propiedad sobre una unidad privativa, y además, un derecho de copropiedad sobre los elementos y partes comunes del inmueble, necesarios para un adecuado uso y disfrute.

Factibilidad de servicios: Es el dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje a nuevos condominios, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales, mixtos o de otro uso, así como en el caso de ampliación o modificación del uso o destino de inmuebles.

Inspección: La acción de verificar o inspeccionar un inmueble, constatando sus características o condiciones geográficas y de infraestructura con los que cuenta o que lo rodean en la zona donde se ubica.

Comité de Factibilidades: El cuerpo colegiado de personas que laboran en el organismo, responsables directos de prestar los servicios de suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>Página: 188 de 214</p>	

Derechos: Son las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que deben pagar las personas físicas y jurídico colectivas, por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público de la entidad, así como por recibir servicios que presten en el estado, sus organismos y municipios en funciones de derecho público, excepto cuando se presten por organismo descentralizados u órganos descentrados.

Aportaciones de mejoras: Son las establecidas en Código Financiero del Estado de México y Municipios a cargo de las personas físicas y jurídicas colectivas, que con independencia de la utilidad general, obtengan un beneficio diferencial particular derivado de la realización de obras públicas o de las acciones de beneficio social; las que efectúen las personas a favor del estado para la realización de obras de impacto via regional, que directa o indirectamente las beneficien, así como las derivadas de servicios ambientales o de movilidad sustentable.

TGC: Titular de la Gerencia Comercial.

TC-JyUT: Titular de la Coordinación Jurídica y Unidad de Transparencia.

INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema SIAG).
- Formato, que se genera del sistema SIAG.
- Memorias descriptivas del proyecto.
- Expediente del trámite de factibilidad de servicios.
- Ficha técnica.
- Padrón de usuarios.

RESULTADOS

- ✓ Controlar la demanda de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento conforme a la oferta disponible de servicios.
- ✓ Otorgar facultades de servicio de agua potable y alcantarillado de forma sustentable, facilitando la contratación y regulación de desarrollos urbanos en un marco de objetividad, legalidad, celeridad y transparencia.
- ✓ Generar importantes recursos públicos para financiar el gasto corriente o realizar obras de mantenimiento, rehabilitación y ampliación de la infraestructura Hidráulica existente y en la obtención de posibles fuentes de abastecimiento.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Gerencia de Operación y Construcción (GOyC): Al emitir el dictamen técnico (Ficha Técnica), de factibilidad de servicios, producto de la revisión física del inmueble objeto del desarrollo urbano que se pretende crear, determinando las características o condiciones geográficas y de infraestructura con los que cuenta el inmueble o que tiene en la zona donde se ubica.



Página 96 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

 <p>APAST TULTITLÁN SERVICIOS</p> <p>Elaboración Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>TULTITLÁN 2022 - 2024</p> <p>Página: 189 de 214</p>
---	--	--

- Gerencia de Administración y Finanzas: Al enterar las contribuciones el usuario por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, por el control para el establecimiento del sistema de agua potable y alcantarillado, por la conexión de la toma para el suministro de agua en bloque y las aportaciones de mejoras por obtener beneficios diferenciales particulares para el desarrollo que pretenden realizar.
- Tecnología de Información y Comunicación: Al crear y trabajar el modulo en el sistema SIAG del OPD. APAST, para el cobro de contribuciones descritas en el párrafo anterior, controlando los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados.

POLÍTICAS

- Las solicitudes, pagos y atención de trámites relativos con la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, se realizan en un horario de 9:00 a 18:00 horas;
- Las solicitudes del tramite de factibilidades, se realizarán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos y el pago de contribuciones correspondientes;
 - Compete al Comité de Factibilidades del OPD. APAST, resolver en forma colegiada la aprobación de los dictámenes de factibilidad de servicios.
 - Toda expedición de dictamen de factibilidad de servicios, se realiza conforme al presente procedimiento administrativo y éste por igual está ajustado a derecho, en términos de las disposiciones legales aplicables.

 <p>APAST TULTITLÁN SERVICIOS</p> <p>Elaboración Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>TULTITLÁN 2022 - 2024</p> <p>Página: 190 de 214</p>
---	--	--

DESARROLLO

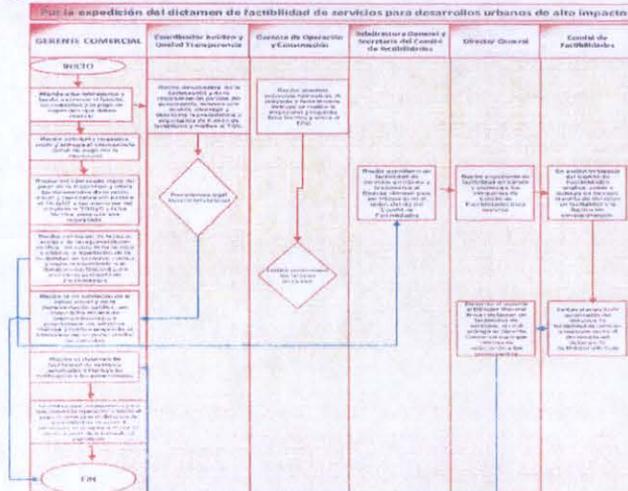
N o	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Gerente Comercial	<p>Atiende a los interesados y da a conocer requisitos y el pago que deben realizar por la inspección al inmueble para verificar las condiciones físicas y opciones de conexión a los sistemas generales, (línea judicial, regular, copia del pago de inspección y solicitud a la Comisión de Operación y Construcción la inspección y anexa memorias descriptivas del proyecto y ficha técnica para que perciben la viabilidad de proporcionar o no los servicios, la superficie total a desarrollar, el volumen en metros cúbicos requerido, el diámetro de la toma para el suministro de agua en bloques, número y diámetro de las conexiones, actividades y distancias de aguas de aguas residuales.</p> <p>Recibe ficha técnica requisitada y elabora liquidación de derechos, por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, por el control para el establecimiento del sistema de agua potable y alcantarillado, por la conexión de la toma para el suministro de agua en bloque y las aportaciones de mejoras por obtener beneficios diferenciales particulares para el desarrollo que pretenden realizar.</p> <p>Entrega a la Subdirección General el dictamen de la factibilidad, ficha técnica y la liquidación, para que aprueben con el Director General y el Comité de Factibilidades el dictamen de factibilidad.</p> <p>Recibe instrucción y notifica a los interesados pagar la liquidación y pagada ésta, notifica a sus superiores y solicita a la Gerencia de Operación y Construcción, proporcionar los servicios pagados.</p> <p>Recibe documentos de los particulares que realizan el tramite de factibilidad de servicios de agua potable y saneamiento, relativos con la razón social, la representación y demás documentos del trámite.</p> <p>Recibe la mención otorga visto bueno de los documentos aludidos que reúnen los elementos legales tanto de la razón social como de la representación legal de quien promueve, por lo que no hay objeción en continuar con el trámite, en caso contrario, dictamina la suspensión y la negativa del trámite.</p>
2	Coordinador Jurídico y Unidad Transparencia	<p>Recibe y analiza las memorias descriptivas del proyecto y procede a instruir la inspección del inmueble acordando con los particulares el día y hora que se realizará visita, para que los atiendan.</p>
3	Gerente de Operación y Construcción	<p>Produce de la información recabada de la inspección y del estudio de las memorias descriptivas del proyecto, llena los datos de la ficha técnica y la envía a la Gerencia Comercial, estableciendo las restricciones o consideraciones técnicas que deban observarse.</p>
4	Subdirectora General	<p>Recibe el expediente de factibilidad y procede a comentarlo con el Director General para que determine resolverlo en el Comité de Factibilidad de Servicios.</p>
5	Director General	<p>Una vez resuelto, le es devuelto y lo remite al Gerente Comercial para que notifique a los interesados la procedencia y realice el pago de contribuciones correspondientes.</p>
6	Comité de Factibilidades	<p>Recibe expediente de factibilidad en trámite y convoca a los integrantes del Comité de Factibilidades para resolver su procedencia de forma colegiada y posterior a ello, lo devuelve a la Subdirección General.</p> <p>Acuden a la convocatoria y en sesión de trabajo, analizan, comentan y resuelven favorable emitir el dictamen de factibilidad de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado solicitado.</p>



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
	<p>Edición: Febrero, 2024</p>	

DIAGRAMACIÓN



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)</p> <p>GERENCIA COMERCIAL</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
	<p>Edición: Febrero, 2024</p>	

MEDICIÓN

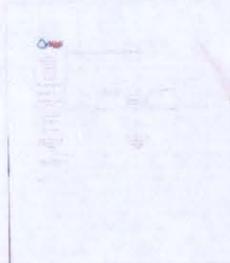
La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

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

Requisitos

Dictamen Técnico



Página 98 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900



 APAST TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN 2022 - 2024
Elaboración: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 193 de 214

Liquidación

CONTENIDO	
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	1
3. ALCANCE	1
4. REFERENCIAS	1
5. DEFINICIONES	1
6. FUNDAMENTO LEGAL	1
7. OBJETIVO GENERAL	1
8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
9. ALCANCE	1
10. REFERENCIAS	1
11. DEFINICIONES	1
12. FUNDAMENTO LEGAL	1
13. OBJETIVO GENERAL	1
14. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
15. ALCANCE	1
16. REFERENCIAS	1
17. DEFINICIONES	1
18. FUNDAMENTO LEGAL	1
19. OBJETIVO GENERAL	1
20. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
21. ALCANCE	1
22. REFERENCIAS	1
23. DEFINICIONES	1
24. FUNDAMENTO LEGAL	1
25. OBJETIVO GENERAL	1
26. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
27. ALCANCE	1
28. REFERENCIAS	1
29. DEFINICIONES	1
30. FUNDAMENTO LEGAL	1
31. OBJETIVO GENERAL	1
32. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
33. ALCANCE	1
34. REFERENCIAS	1
35. DEFINICIONES	1
36. FUNDAMENTO LEGAL	1
37. OBJETIVO GENERAL	1
38. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
39. ALCANCE	1
40. REFERENCIAS	1
41. DEFINICIONES	1
42. FUNDAMENTO LEGAL	1
43. OBJETIVO GENERAL	1
44. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
45. ALCANCE	1
46. REFERENCIAS	1
47. DEFINICIONES	1
48. FUNDAMENTO LEGAL	1
49. OBJETIVO GENERAL	1
50. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
51. ALCANCE	1
52. REFERENCIAS	1
53. DEFINICIONES	1
54. FUNDAMENTO LEGAL	1
55. OBJETIVO GENERAL	1
56. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
57. ALCANCE	1
58. REFERENCIAS	1
59. DEFINICIONES	1
60. FUNDAMENTO LEGAL	1
61. OBJETIVO GENERAL	1
62. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
63. ALCANCE	1
64. REFERENCIAS	1
65. DEFINICIONES	1
66. FUNDAMENTO LEGAL	1
67. OBJETIVO GENERAL	1
68. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
69. ALCANCE	1
70. REFERENCIAS	1
71. DEFINICIONES	1
72. FUNDAMENTO LEGAL	1
73. OBJETIVO GENERAL	1
74. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
75. ALCANCE	1
76. REFERENCIAS	1
77. DEFINICIONES	1
78. FUNDAMENTO LEGAL	1
79. OBJETIVO GENERAL	1
80. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
81. ALCANCE	1
82. REFERENCIAS	1
83. DEFINICIONES	1
84. FUNDAMENTO LEGAL	1
85. OBJETIVO GENERAL	1
86. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
87. ALCANCE	1
88. REFERENCIAS	1
89. DEFINICIONES	1
90. FUNDAMENTO LEGAL	1
91. OBJETIVO GENERAL	1
92. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
93. ALCANCE	1
94. REFERENCIAS	1
95. DEFINICIONES	1
96. FUNDAMENTO LEGAL	1
97. OBJETIVO GENERAL	1
98. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
99. ALCANCE	1
100. REFERENCIAS	1
101. DEFINICIONES	1
102. FUNDAMENTO LEGAL	1
103. OBJETIVO GENERAL	1
104. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
105. ALCANCE	1
106. REFERENCIAS	1
107. DEFINICIONES	1
108. FUNDAMENTO LEGAL	1
109. OBJETIVO GENERAL	1
110. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
111. ALCANCE	1
112. REFERENCIAS	1
113. DEFINICIONES	1
114. FUNDAMENTO LEGAL	1
115. OBJETIVO GENERAL	1
116. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
117. ALCANCE	1
118. REFERENCIAS	1
119. DEFINICIONES	1
120. FUNDAMENTO LEGAL	1
121. OBJETIVO GENERAL	1
122. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
123. ALCANCE	1
124. REFERENCIAS	1
125. DEFINICIONES	1
126. FUNDAMENTO LEGAL	1
127. OBJETIVO GENERAL	1
128. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
129. ALCANCE	1
130. REFERENCIAS	1
131. DEFINICIONES	1
132. FUNDAMENTO LEGAL	1
133. OBJETIVO GENERAL	1
134. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
135. ALCANCE	1
136. REFERENCIAS	1
137. DEFINICIONES	1
138. FUNDAMENTO LEGAL	1
139. OBJETIVO GENERAL	1
140. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
141. ALCANCE	1
142. REFERENCIAS	1
143. DEFINICIONES	1
144. FUNDAMENTO LEGAL	1
145. OBJETIVO GENERAL	1
146. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
147. ALCANCE	1
148. REFERENCIAS	1
149. DEFINICIONES	1
150. FUNDAMENTO LEGAL	1
151. OBJETIVO GENERAL	1
152. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
153. ALCANCE	1
154. REFERENCIAS	1
155. DEFINICIONES	1
156. FUNDAMENTO LEGAL	1
157. OBJETIVO GENERAL	1
158. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
159. ALCANCE	1
160. REFERENCIAS	1
161. DEFINICIONES	1
162. FUNDAMENTO LEGAL	1
163. OBJETIVO GENERAL	1
164. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
165. ALCANCE	1
166. REFERENCIAS	1
167. DEFINICIONES	1
168. FUNDAMENTO LEGAL	1
169. OBJETIVO GENERAL	1
170. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
171. ALCANCE	1
172. REFERENCIAS	1
173. DEFINICIONES	1
174. FUNDAMENTO LEGAL	1
175. OBJETIVO GENERAL	1
176. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
177. ALCANCE	1
178. REFERENCIAS	1
179. DEFINICIONES	1
180. FUNDAMENTO LEGAL	1
181. OBJETIVO GENERAL	1
182. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
183. ALCANCE	1
184. REFERENCIAS	1
185. DEFINICIONES	1
186. FUNDAMENTO LEGAL	1
187. OBJETIVO GENERAL	1
188. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
189. ALCANCE	1
190. REFERENCIAS	1
191. DEFINICIONES	1
192. FUNDAMENTO LEGAL	1
193. OBJETIVO GENERAL	1
194. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
195. ALCANCE	1
196. REFERENCIAS	1
197. DEFINICIONES	1
198. FUNDAMENTO LEGAL	1
199. OBJETIVO GENERAL	1
200. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
201. ALCANCE	1
202. REFERENCIAS	1
203. DEFINICIONES	1
204. FUNDAMENTO LEGAL	1
205. OBJETIVO GENERAL	1
206. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
207. ALCANCE	1
208. REFERENCIAS	1
209. DEFINICIONES	1
210. FUNDAMENTO LEGAL	1
211. OBJETIVO GENERAL	1
212. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
213. ALCANCE	1
214. REFERENCIAS	1
215. DEFINICIONES	1
216. FUNDAMENTO LEGAL	1
217. OBJETIVO GENERAL	1
218. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
219. ALCANCE	1
220. REFERENCIAS	1
221. DEFINICIONES	1
222. FUNDAMENTO LEGAL	1
223. OBJETIVO GENERAL	1
224. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
225. ALCANCE	1
226. REFERENCIAS	1
227. DEFINICIONES	1
228. FUNDAMENTO LEGAL	1
229. OBJETIVO GENERAL	1
230. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
231. ALCANCE	1
232. REFERENCIAS	1
233. DEFINICIONES	1
234. FUNDAMENTO LEGAL	1
235. OBJETIVO GENERAL	1
236. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
237. ALCANCE	1
238. REFERENCIAS	1
239. DEFINICIONES	1
240. FUNDAMENTO LEGAL	1
241. OBJETIVO GENERAL	1
242. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
243. ALCANCE	1
244. REFERENCIAS	1
245. DEFINICIONES	1
246. FUNDAMENTO LEGAL	1
247. OBJETIVO GENERAL	1
248. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
249. ALCANCE	1
250. REFERENCIAS	1
251. DEFINICIONES	1
252. FUNDAMENTO LEGAL	1
253. OBJETIVO GENERAL	1
254. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
255. ALCANCE	1
256. REFERENCIAS	1
257. DEFINICIONES	1
258. FUNDAMENTO LEGAL	1
259. OBJETIVO GENERAL	1
260. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
261. ALCANCE	1
262. REFERENCIAS	1
263. DEFINICIONES	1
264. FUNDAMENTO LEGAL	1
265. OBJETIVO GENERAL	1
266. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
267. ALCANCE	1
268. REFERENCIAS	1
269. DEFINICIONES	1
270. FUNDAMENTO LEGAL	1
271. OBJETIVO GENERAL	1
272. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
273. ALCANCE	1
274. REFERENCIAS	1
275. DEFINICIONES	1
276. FUNDAMENTO LEGAL	1
277. OBJETIVO GENERAL	1
278. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
279. ALCANCE	1
280. REFERENCIAS	1
281. DEFINICIONES	1
282. FUNDAMENTO LEGAL	1
283. OBJETIVO GENERAL	1
284. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
285. ALCANCE	1
286. REFERENCIAS	1
287. DEFINICIONES	1
288. FUNDAMENTO LEGAL	1
289. OBJETIVO GENERAL	1
290. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
291. ALCANCE	1
292. REFERENCIAS	1
293. DEFINICIONES	1
294. FUNDAMENTO LEGAL	1
295. OBJETIVO GENERAL	1
296. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
297. ALCANCE	1
298. REFERENCIAS	1
299. DEFINICIONES	1
300. FUNDAMENTO LEGAL	1

 APAST TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN 2022 - 2024
Elaboración: Febrero, 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 194 de 214

Dictamen de Factibilidad de Servicios

 APAST TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL	 APAST TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL	 APAST TULTITLÁN GOBIERNO MUNICIPAL
Lic. Julio Castro Fernández Gerente Comercial Elaboró	Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerente Comercial Revisó	Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General Aprobó



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 198 de 214</p>
	<p>5.20. Por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios de bajo impacto.</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC) Tipo: Trimestral</p>
<p>Mx. Revisión: 01</p>	<p>Fecha: Febrero, 2024</p>	

OBJETIVO

Controlar la demanda de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento conforme a la oferta disponible de servicios en el municipio y otorgar facilidades de servicio de agua potable y alcantarillado de forma sustentable, facilitando la contratación y regulación del desarrollo urbano de bajo impacto, en un marco de objetividad, legalidad, celeridad y transparencia, generando importantes recursos públicos para realizar obras de mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura hidráulica existente, así como para ampliar dicha infraestructura o crear nuevas fuentes de abastecimiento.

ALCANCE

Aplica a los particulares que tramitan el dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje para edificaciones domésticas de bajo impacto, al Gerente Comercial, al Titular del Departamento de Alto Consumo y al Director General.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Art. 115, fracciones I, Incisos a) y c); 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, 69, 125 fracción I).
Código Administrativo del Estado de México (5.1, 5.2, ...)
Código Financiero del Estado de México y Municipios (Arts. 4, 8, 16, 135, 137, 202, 203 fracciones I y II y 204).
Decreto 227, 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, para el ejercicio fiscal 2024.
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.

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 198 de 214</p>

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Supervisar la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual
- Obtener el dictamen, revisar y verificar que: 1). Cumplan con los requisitos que establece la cédula de trámites y servicios, 2). El pago por la visita de inspección para determinar las opciones de conexión a los sistemas de agua potable y drenaje, y 3). El pago de derechos por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, por la conexión a los sistemas generales de agua potable y drenaje de la vivienda o lote y por la instalación del aparato medidor.
- No habiendo inconsistencias valida con su rubrica el dictamen y procede a recabar la firma del Director General, y firmado el dictamen lo devuelve al Titular del Departamento de Alto Consumo para que realice su entrega al usuario.

Departamento de Alto Consumo:

- Atender personalmente a los particulares que requieren el dictamen de factibilidad de servicios, dándoles a conocer los requisitos que establece la cédula de trámites y servicios, incluyendo el pago que deben realizar por la visita de inspección al inmueble para verificar las alternativas de conexión a los sistemas generales de agua potable, drenaje y saneamiento.
- Recibir solicitud, requisitos y hecho el pago de inspección, solicita a la Gerencia de Operación y Construcción la visita al domicilio para verificar las opciones de conexión a los sistemas generales;
- Cumplidos los requisitos y habiendo obtenido los resultados de la inspección, procede a notificar al particular para que acuda al OPD. APAST a pagar los derechos por la emisión del dictamen de factibilidad de servicios, por la conexión de la toma para el suministro de agua potable y drenaje de la vivienda o lote, así como los derechos de instalación del aparato medidor y demás contribuciones que por derecho procedan.
- Hecho el pago de derechos elabora dictamen de factibilidad y lo turna al Gerente Comercial para que lo revise, valide y obtenga la autorización del Director General.
- Recibir dictamen de factibilidad autorizado y procede a comunicarse con el usuario para que lo reciba
- Solicitar a la Gerencia de Operación y Construcción la conexión de servicios de agua potable, drenaje e instalación de medidor.

Cajas:

- Recibir del usuario liquidación y el pago correspondiente de derechos por; la emisión del dictamen de factibilidad de servicios, por la conexión de la toma para el suministro de agua en bloque y la conexión individual de vivienda o lote de agua potable y drenaje y por la instalación de aparato medidor y le entrega el recibo oficial de pago.



Página 100 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55.2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

www.tultitlan.gob.mx

Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 197 de 214</p>

DEFINICIONES

Conjunto urbano de bajo impacto: El desarrollo de vivienda unifamiliar de tipo social progresivo, interés social, popular, vivienda media, residencial o residencial alto.

Subdivisión o lotificación: Al acto por el cual se fracciona un predio en lotes, con el fin de que estos se constituyan en unidades de propiedad independientes.

Cambio de uso del suelo, densidad e intensidad de su aprovechamiento y altura: Consiste en cambiar el uso del suelo a otro que al efecto se determine sea compatible, así como la densidad e intensidad de su aprovechamiento o el cambio de altura.

Facilidad de servicios: Es el dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y drenaje a nuevos condominios, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales, mixtos o de otro uso, así como en el caso de ampliación o modificación del uso o destino de inmuebles.

Inspección: La acción de verificar o inspeccionar un inmueble, constatando sus características o condiciones geográficas y de infraestructura con los que cuenta o que le rodean en la zona donde se ubica.

Derechos: Son las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que deben pagar las personas físicas y jurídica colectivas, por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público de la entidad, así como por recibir servicios que presten en el estado, sus organismos y municipios en funciones de derecho público, excepto cuando se presten por organismo descentralizados u órganos descentrados.

Aportaciones de mejoras: Son las establecidas en Código Financiero del Estado de México y Municipios a cargo de las personas físicas y jurídica colectivas, que con independencia de la utilidad general, obtengan un beneficio diferencial particular derivado de la realización de obras públicas o de las acciones de beneficio social; las que efectúen las personas a favor del estado para la realización de obras de impacto vía regional, que directa o indirectamente las beneficien, así como las derivadas de servicios ambientales o de movilidad sustentable.

INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema SIAG).
- Formato, que se genera del sistema SIAG.
- Memorias descriptivas del proyecto.
- Expediente del trámite de factibilidad de servicios.
- Ficha técnica.
- Padrón de usuarios.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 198 de 214</p>

RESULTADOS

- ✓ Controlar la demanda de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento conforme a la oferta disponible de servicios.
- ✓ Otorgar facilidades de servicio de agua potable y alcantarillado de forma sustentable, facilitando la contratación y regulación de desarrollos urbanos habitacionales en un marco de objetividad, legalidad, celeridad y transparencia.
- ✓ Generar importantes recursos públicos para financiar el gasto corriente o realizar obras de mantenimiento, rehabilitación y ampliación de la infraestructura hidráulica existente y en la obtención de nuevas fuentes de abastecimiento.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- **Gerencia de Operación y Construcción (GOyC):** Al emitir el dictamen técnico (Ficha Técnica) de factibilidad de servicios por la revisión física del inmueble objeto del desarrollo habitacional que se pretende crear, determinando las opciones de conexión a los sistemas generales que tiene el inmueble en la zona donde se ubica;
- **Gerencia de Administración y Finanzas:** Al pagar las contribuciones del usuario por la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, por la conexión de la toma a los sistemas generales de cada vivienda o lote y por la instalación de aparato medidor.
- **Tecnología de Información y Comunicación:** Al crear y trabajar el modulo en el sistema SIAG del OPD. APAST, para el cobro de las facilidades de servicios y demás contribuciones que derivan de dicha factibilidad, controlando los documentos emitidos, cobrados e integrando los documentos que forman los expedientes digitalizados.

POLÍTICAS

- Las solicitudes, pagos y atención de trámites relativos con la expedición del dictamen de factibilidad de servicios, se realizan en un horario de 9:00 a 18:00 horas;
- Las solicitudes del trámite de factibilidades, se atenderán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos y el pago de contribuciones correspondientes;
- Toda expedición de dictamen de factibilidad de servicios, se realiza conforme al presente procedimiento administrativo y éste por igual está ajustado a derecho, en términos de las disposiciones legales aplicables.



3

 APAST <small>Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN <small>México - 2024</small>
<small>Edición:</small> Febrero, 2024	Página 109 de 214	

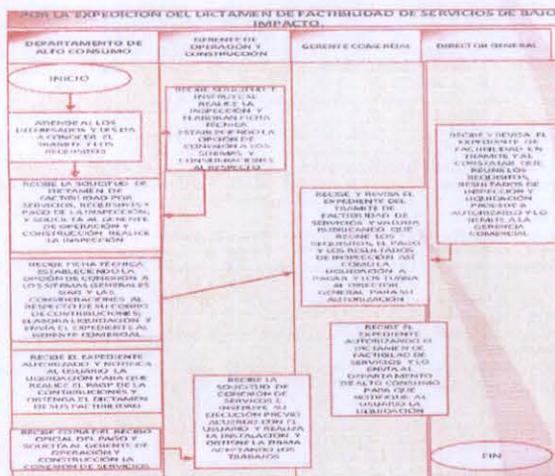
DESARROLLO

Nº	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de Alto Consumo	Atiende a los interesados y da a conocer requisitos y el pago que deben realizar por la inspección al inmueble para verificar las opciones de conexión a los sistemas generales. Recibe solicitud, requisitos, copia del pago de inspección. Solicita a la Gerencia de Operación y Construcción la inspección y presiona las opciones de conexión a los sistemas generales de agua potable y drenaje y los costos que implica prestar dichos servicios. Recibe resultados de la inspección y elabora liquidación de derechos; por la inspección del dictamen de factibilidad de servicios, por la conexión de la toma a los sistemas generales de agua potable y drenaje del inmueble o lote y por la instalación del aparato medidor, misma que integra al expediente en trámite y la lleva al Gerente Comercial junto con la propuesta del dictamen de factibilidad de servicios para su autorización del Director General. Recibe expediente autorizado y notifica al usuario para que se presente a pagar el dictamen de factibilidad de servicios y demás contribuciones. Hecho el pago de servicios recibe copia del recibo oficial y entrega al usuario el dictamen de factibilidad de servicios y solicita a la Gerencia de Operación y Construcción la instalación de los servicios pagados.
2	Gerente Comercial	Supervisa la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual. Recibe dictamen y liquidación de pago, revisa y verifica que: 1) Cumplan con los requisitos que establece la cédula de trámites y servicios y 2) El pago (por la visita de inspección para determinar las opciones de conexión a los sistemas de agua potable y drenaje). No habiendo inconsistencias verifica con su rubrica el dictamen y la liquidación y procede a recibir la firma del Director General, y firmado el dictamen dispone al expediente autorizado al Titular del Departamento de Alto Consumo para que notifique al usuario la liquidación y hecho el pago entregue al usuario el dictamen de factibilidad de servicios.
3	Director General	Recibe, revisa y firma autorizado el dictamen de factibilidad de servicios y rubrica la liquidación, copia del recibo que el Titular ha sido integrado correctamente y devuelve al Gerente Comercial.
4	Gerencia de Operación y Construcción	Recibe adicional de visita de inspección para determinar las opciones de conexión de servicios de agua potable y drenaje a los sistemas generales, así como los costos que implica prestar dichos servicios o servicios; se realiza la visita de inspección al inmueble, acordando con los particulares el día y hora que se realice para que los abstenidos. Finaliza la visita de inspección y elaboran ficha técnica, la cual envía al Departamento de Alto Consumo, estableciendo las restricciones o consideraciones técnicas que deben observarse. Recibe del Departamento de Alto Consumo solicitud de instalación de servicios o instalar la ejecución de los mismos y una vez ejecutados obtiene firma del usuario aceptando los trabajos realizados, mismos con las conexiones de los servicios de agua potable y drenaje.

3

 APAST <small>Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento</small>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 TULTITLÁN <small>México - 2024</small>
<small>Edición:</small> Febrero, 2024	Página 200 de 244	

DIAGRAMACIÓN



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 201 de 214</p>
---	---	---

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 por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

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



 <p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	 <p>Página: 202 de 214</p>
 <p>No. Revisión: 01</p>	<p>5.21. Por la re-ubicación de toma de agua potable o drenaje.</p> <p>Fecha: Febrero, 2024</p>	<p>Gerencia: Gerencia Comercial (GC) Unidad Administrativa: Gerencia Comercial (GC) Tipo: Trimestral</p>

OBJETIVO

Atender las solicitudes de los usuarios que requieran re-ubicar su toma de agua potable o drenaje al interior de su propio bien inmueble por circunstancia varias.

ALCANCE

Aplica a los particulares que solicitan la re-ubicación de toma agua potable, al Gerente Comercial por autorizar la re-ubicación de toma, al Gerente de Operación y Construcción por atender el servicio, al Titular del Departamento de Facturación y Cobranza por recibir el pago del servicio y al Gerente de Administración Finanzas.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 115, fracciones I, Incisos a) y c) 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 1, 2, 3, fracción VI, 4 fracciones V y VI, 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 (Arts. 4, 8, 16, 135 y 202, 203 fracciones I y II y 204).

Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Decreto 227, 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, para el ejercicio fiscal 2024.

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.



3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2014</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 203 de 214</p>

RESPONSABILIDADES

Director General:

- Recibir y revisar expediente de solicitud de re-ubicación constatando que reúne el pago de la inspección, el dictamen técnico de reubicación y la liquidación de contribuciones a cobrar, mismos que rubrica autorizando la reubicación de servicios solicitados por el usuario y devolver al Gerente Comercial.

Gerente Comercial:

- Supervisar la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual.
- Recibir y revisar el expediente de solicitud de re-ubicación de toma de agua potable, drenaje o ambas; y rubrica validando que reúne los requisitos y el pago de la inspección para verificar y cuantificar los trabajos a realizar.
- Solicitar a la Gerencia de Operación y Construcción realice la visita de inspección con el propósito de que determine los trabajos a realizar y elabore el presupuesto que implica reubicar la toma de agua potable, drenaje o ambos.
- Obtener el dictamen técnico de la Gerencia de Operación y Construcción, el cual precisa los trabajos a realizar y el costo de materiales y mano de obra a aplicar y turna éste al Departamento que atiende al usuario para que elabore la liquidación correspondiente.

- Recibir liquidación, revisar y al no tener inconsistencias, recaba firma del Director General autorizando la reubicación solicitada y la liquidación, así como devuelve al Departamento que atiende para que notifique al usuario la liquidación a pagar.

- Teniendo la autorización del Director General y hecho el pago de los servicios solicitados, requerir por escrito a la Gerencia de Operación y Construcción realice los trabajos correspondientes de reubicación.

Gerencia de Operación y Construcción:

- Recibir oficio solicitud para realizar la inspección al inmueble donde se ubican los servicios con el fin de determinar la reubicación de los servicios y los trabajos a realizar, así como cuantificar los materiales y mano de obra a utilizar.
- Programar la visita de inspección y llegado el día y hora, envía personal plenamente identificado que elabora el levantamiento de los trabajos a realizar y cuantifica los mismos, integrando un documento técnico que precisa dichos datos.
- Recibir el documento técnico producto de la visita de inspección, revisa y al no encontrar inconsistencias, lo firma y lo envía al Gerente Comercial.

Los Departamentos de Alto Consumo, Consumo Zona Sur, Zona Centro y Zona Oriente:

- Atender personalmente al usuario que requiere la reubicación y le da a conocer los requisitos que establece la cédula de trámites y servicios, incluyendo el pago que debe realizar por la visita de inspección al inmueble para verificar el lugar donde se hará la reubicación.

3

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2014</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 204 de 214</p>

- Recibir solicitud, requisitos y hecho el pago de la inspección, envía el expediente al Gerente Comercial para que solicite a la Gerencia de Operación y Construcción realicen la visita al domicilio donde se ubican los servicios para verificar las opciones de reubicación y determinan los trabajos y la cuantificación de los mismos.

- Recibir el expediente en trámite y los resultados de la inspección y procede a realizar la liquidación que debe pagar el usuario, al tiempo de notificar al mismo la liquidación o monto a pagar por los servicios de reubicación.

- Hecho el pago de contribuciones por el usuario notifica la Gerente Comercial para que solicite a la Gerencia de Operación y Construcción la ejecución de los trabajos de reubicación de servicios.

Departamento de Facturación y Cobranza:

- Atender al usuario y recibe de él la liquidación de reubicación de servicios de agua potable, drenaje o ambas y realizar el cobro correspondiente, emitiendo y entregando al usuario el recibo oficial de pago.

DEFINICIONES

Reubicación de servicios: La ejecución de los trabajos del OPD. APAST para reubicar a petición y a cargo del usuario, los servicios de agua potable, drenaje o ambas.

Inspección: La acción de inspeccionar un inmueble, con la intención de verificar la mejor opción de reubicación de los servicios de agua potable, drenaje o ambas, con el fin de determinar los trabajos a realizar y la cuantificación de los mismos.

Liquidación fiscal: La cuantificación en términos de derechos, impuestos, precios públicos, aportaciones de mejoras que debe cubrir el usuario por la prestación de los servicios de reubicación de los servicios de agua potable, drenaje o de ambas.

Derechos: Son las contraprestaciones establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, que deben pagar las personas físicas y jurídico colectivas, por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público de la entidad, así como por recibir servicios que presten en el estado, sus organismos y municipios en funciones de derecho público, excepto cuando se presten por organismo descentralizados u órganos descentrados.

Precio público: Los conceptos que se establecen como productos o aprovechamientos que se generan por el ejercicio de sus actividades de derecho privado y de derecho público, distintos a las contribuciones.

Aportaciones de mejoras: Son las establecidas en Código Financiero del Estado de México y Municipios a cargo de las personas físicas y jurídico colectivas, que con independencia de la utilidad general, obtengan un beneficio diferencial particular derivado de la realización de obras públicas o de las acciones de beneficio social, las que efectúan las personas a favor del estado para la realización de obras de impacto vía regional, que directa o indirectamente las beneficien, así como las derivadas de servicios ambientales o de movilidad sustentable.

INSUMOS

- Escrito y/o relación de documentos recibidos.
- Software (Sistema SIAG).
- Formato, que se genera del sistema SIAG.



	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 205 de 214</p>

- Expediente del trámite de reubicación de servicios.
 - Ficha técnica.
 - Padrón de usuarios.
- RESULTADOS**
- ✓ Controlar la re-ubicación de servicios de agua potable y drenaje actualizando el padrón general de usuarios del OPD. APAST.
 - ✓ Autorizar y ejecutar la re-ubicación de servicios atendiendo las solicitudes de los usuarios.
 - ✓ Generar mayores recursos públicos para financiar el gasto corriente y de inversión del Organismo.
- INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS**
- **Gerencia de Operación y Construcción (GOyC):** Por emitir el dictamen técnico estableciendo los conceptos de trabajo a realizar y el costo de materiales y mano de obra a aplicar para realizar la reubicación solicitada;
 - **Gerencia de Administración y Finanzas:** Por el pago de contribuciones que realiza el usuario por la reubicación de toma o descarga de drenaje.
 - **Tecnología de Información y Comunicación:** Al crear y trabajar el módulo en el sistema SIAG para realizar el cobro de contribuciones por el concepto de reubicación de toma y la aportación de mejoras correspondiente, cuando el costo de los trabajos de reubicación de la toma de agua potable, descarga de drenaje o ambos, rebase el monto del precio público a cobrar.
- POLÍTICAS**
- Las solicitudes, pagos y atención de trámites relativos con la reubicación de toma de agua potable, descarga de drenaje o ambos, 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 del trámite de reubicación de toma de agua potable, descarga de drenaje o ambos, se atenderán previa acreditación del interesado y cumplido los requisitos y el pago de contribuciones que señala la cédula de trámites y servicios correspondiente;
 - Compete al Director General autorizar la reubicación de toma de agua potable, descarga de drenaje o ambos, en su calidad de autoridad del agua en el municipio de Tultitlán, Estado de México.
 - Toda autorización y ejecución de reubicación de toma de agua potable, descarga de drenaje o ambos, se realiza conforme al presente procedimiento administrativo y éste por igual está ajustado a derecho, en términos de las disposiciones legales aplicables.

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Elaboración: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 206 de 214</p>

DESARROLLO

No.	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Departamento de Alto Consumo, Consumo Zona Sur, Zona Centro y Zona Oriente	<p>Atienden al usuario que solicita la reubicación de servicios y le dan a conocer los requisitos y el pago que debe realizar por la inspección al saneable para verificar las opciones de reubicación. Reciben solicitud, requisitos y copia del pago de inspección. Envía el expediente a la Gerencia Comercial para que solicite a la Gerencia de Operación y Construcción la visita con el fin de verificar las opciones de reubicación y cuantifique los trabajos a ejecutar. Teniendo el documento técnico de la Gerencia de Operación y Construcción, elaboran la liquidación a pagar por los servicios de reubicación y la envían al Gerente Comercial, quien revisa y valida rubricando la misma. Recibe autorizados la reubicación y la liquidación notificando inmediatamente al usuario se presente a pagar la liquidación y hecho el pago y al recir una copia del mismo, notifica a el Gerente Comercial para que solicite a la Gerencia de Operación y Construcción, realicen los servicios pagados.</p>
2	Gerente Comercial	<p>Supervisa la correcta aplicación del procedimiento que establece el presente Manual. Recibe y revisa el expediente de solicitud de reubicación de servicios y rubrica validando que reúna los requisitos y el pago de la inspección para verificar y cuantificar los trabajos a realizar. Solicita a la Gerencia de Operación y Construcción realizar la visita de inspección con el propósito de determinar los trabajos a realizar y el presupuesto que implica realizar los servicios. Recibe el dictamen técnico, el cual precisa los trabajos a realizar y el costo de materiales y mano de obra y lo turna al Departamento que atiende la solicitud para que rubrique la liquidación. Recibe liquidación, revisa y rubrica validando esta, y envía el expediente de reubicación al Director General y obtiene la autorización para reubicar los servicios solicitados y la aprobación de la liquidación a cobrar. Recibe autorizado el expediente y devuelve al Departamento que atiende para que notifique al usuario la liquidación a pagar. Hecho el pago de los servicios solicitados, registra por escrito a la Gerencia de Operación y Construcción realice los trabajos correspondientes de reubicación.</p>
3	Director General	<p>Recibe y revisa expediente de solicitud de reubicación y al comprobar que reúna el pago de la inspección, el dictamen técnico de reubicación y la liquidación de contribuciones a cobrar, procede a rubricar autorizando la reubicación de servicios solicitados y devuelve al Gerente Comercial.</p>
4	Gerencia de Operación y Construcción	<p>Recibe oficio solicitud de realizar la inspección con el fin de determinar la reubicación de los servicios y los trabajos a realizar, así como cuantificar los materiales y mano de obra a utilizar. Programa y realiza la inspección con personal plenamente identificado el cual elabora documento técnico determinando los trabajos a realizar y cuantifica los mismos. Recibe el dictamen técnico producto de la visita de inspección, revisa y al no encontrar incongruencias, lo firma y lo envía al Gerente Comercial.</p>
5	Departamento de Facturación y Cobranza	<p>Atiende al usuario y recibe de él la liquidación de reubicación de servicios de agua potable, drenaje o ambos y realiza el cobro correspondiente, amparado y entregando al usuario el recibo oficial de pago.</p>





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Edici6n: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 209 de 214

DICTAMEN TÉCNICO DE REUBICACIÓN DE TOMA

INSTRUMENTO DE ANÁLISIS DE IMPACTO AMBIENTAL

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el impacto ambiental que ocasionará la reubicación de la toma de agua potable en el municipio de Tultitlán, México, para el suministro de agua potable a los usuarios que se encuentran en el área de influencia del proyecto.

OBJETIVO

El objetivo principal de este estudio es determinar el impacto ambiental que ocasionará la reubicación de la toma de agua potable en el municipio de Tultitlán, México, para el suministro de agua potable a los usuarios que se encuentran en el área de influencia del proyecto.

ALCANCE

Este estudio se limitará a evaluar el impacto ambiental que ocasionará la reubicación de la toma de agua potable en el municipio de Tultitlán, México, para el suministro de agua potable a los usuarios que se encuentran en el área de influencia del proyecto.

METODOLOGÍA

Este estudio se realizó mediante el uso de métodos cualitativos y cuantitativos, considerando la revisión de literatura, entrevistas con expertos y el análisis de datos secundarios.

CONCLUSIONES

Se concluye que la reubicación de la toma de agua potable en el municipio de Tultitlán, México, para el suministro de agua potable a los usuarios que se encuentran en el área de influencia del proyecto, ocasionará impactos ambientales negativos que deben ser mitigados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se realicen las acciones de mitigación necesarias para evitar, reducir o compensar los impactos ambientales negativos que ocasionará la reubicación de la toma de agua potable en el municipio de Tultitlán, México, para el suministro de agua potable a los usuarios que se encuentran en el área de influencia del proyecto.

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

- Número de oficio de la Dirección General.
- Asunto atendido conforme al número de folio.
- Fecha de expedición del dictamen técnico.
- La fecha, folio asignado a la petición y acuerdo relativo con el dictamen técnico.
- Nombre del Director General del APAST.
- Desarrollo del Acuerdo emitido por el Director General del APAST en cuatro puntos, precisando: La descripción de los trabajos a realizar para rubricar la toma y la invitación para que se presente el asunto con el titular del Departamento de PAPI a verificar el monto de contribuciones a pagar Documento que incluye su notificación en el domicilio del petitorio.
- Nombre y firma del Director General del APAST.

 Lic. Julio Canse Fernández Jefe de Departamento de Afiliado Consumo, Comercio e Industria Emitido	 Lic. Miguel Ángel Hernández Cruz Gerencia Comercial Revisó	 Ing. Eloy Echarosa Montoya Director General Aprobó
---	--	--

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL	
Edici6n: Febrero 2024	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 210 de 214

6. SIMBOLOGÍA

Simbolo	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 ascribirá 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 simbolo 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 simbolo 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 simbolo 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.
▽	Simbolo de fusión. Combina múltiples caminos en uno solo
▬	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro. Es importante anotar dentro del simbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.



3

 <small>Elaboración:</small> Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página:</small> 211 de 214
	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.	
	Símbolo 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.	
	Símbolo de base de datos. Representa los datos alojados en un servicio de almacenamiento que probablemente permitirá buscar y filtrar por usuarios.	
	Símbolo de suma o unión. Suma las entradas de varias rutas que convergen.	
	Símbolo 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.	
	Símbolo 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 ineludible.	

3

 <small>Elaboración:</small> Febrero, 2024	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>Página:</small> 212 de 214
---	--	--

7. REGISTRO DE EDICIONES

Quinta Edición. Revisión 00, de fecha (Febrero 2024) Publicación del Manual de Procedimientos Administrativos.
 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-Ago-2019) Publicación del Manual de procedimientos
 Revisión 0 de fecha (06-enero-2019). 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 Facturación y Cobranza
 Departamento de Padrón, Archivo y Procesos Informáticos



Página 108 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán

@22_24Tultitlan

Seguimos Transformando Tultitlán

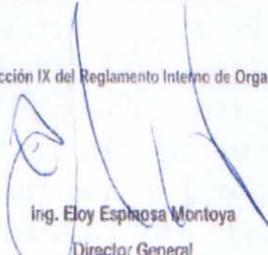
www.tultitlan.gob.mx

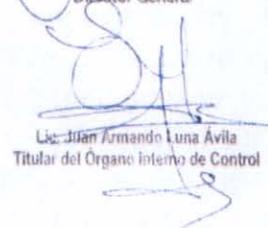
Seguimos Transformando Tultitlán

	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 213 de 214</p>

9. VALIDACIÓN

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


 Ing. Eloy Esparosa Montoya
 Director General


 Lic. Juan Armando Luna Ávila
 Titular del Órgano Interno de Control




	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA COMERCIAL</p>	
<p>Edición: Febrero, 2024</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página 214 de 214</p>

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 derogadas 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:





PERIÓDICO OFICIAL Gaceta Municipal



Municipio de Tultitlán, Estado de México Ayuntamiento Constitucional 2022-2024.

Con fundamento en los artículos 30 y 31 fracciones I Quater y XXXVI; 48 fracción XIII Quinquies; 91 fracciones VIII, X y XIII; 160 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2 fracción II y 68 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios; y 4, 75 y 92 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, la Secretaría del Ayuntamiento difunde las disposiciones de observancia general aprobadas por el Ayuntamiento Constitucional de Tultitlán para el periodo 2022-2024. Estas disposiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" y en los estrados de esta dependencia. También se podrán consultar en la página web oficial del Gobierno Municipal: www.tultitlan.gob.mx.

El Secretario del Ayuntamiento

Rúbrica

Lic. Nicholas Adrián Oropeza Jiménez
"Seguiremos Transformando Tultitlán"

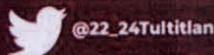


Página 110 de 110

Plaza Hidalgo #1, Cabecera Municipal, Tultitlán, Estado de México, Código Postal 54900.

55. 2620.8900

Seguimos Transformando Tultitlán



@22_24Tultitlan

www.tultitlan.gob.mx



Seguimos Transformando Tultitlán

Seguimos Transformando Tultitlán