



Gaceta

Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Viernes 17 de diciembre de 2021

Número 77 (Segunda Sección)

Volumen 3

Sumario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE DIRECCIÓN, DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO.

Raciel Pérez Cruz, Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como los artículos 48 fracción III, 86, 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Recepción de Documentos para Firma del titular
de la Dirección General

Unidad Administrativa Responsable:
Dirección General

Clave:
DG/02



Tlalnepantla de Baz, México
20 de agosto del 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 1 de 20

Contenido

	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	2
3. OBJETIVO.....	2
4. ALCANCE.....	2
5. REFERENCIAS.....	3
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. DEFINICIONES.....	4
8. INSUMOS.....	5
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	5
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	6
12. DIAGRAMACIÓN.....	8
13. MEDICIÓN.....	15
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	16
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	18
16. VALIDACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 2 de 20

1. PRESENTACIÓN.

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en su Unidad Administrativa de la Dirección General tiene como objetivo principal atender en forma oportuna, eficaz y eficiente las necesidades y solicitudes que la ciudadanía realiza, las cuales ingresan por escrito a través del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes.

Por consiguiente, se tiene como prioridad la atención a dichas solicitudes, ya que la ciudadanía requiere de una administración pública eficiente y eficaz, que proporcione servicios de calidad; motivo por el cual es necesario establecer líneas de acción para proporcionar pronta contestación y atención a las peticiones realizadas por los usuarios.

Finalmente se tiene como resultado la resolución, canalización o en su caso la atención inmediata de las solicitudes dirigidas a la Dirección General de este Organismo.

2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Recepción de documentos para firma del Titular de la Dirección General.

3. OBJETIVO.

Mantener el control de la documentación turnada por todas las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México mediante un registro sistemático que permita tener conocimiento del seguimiento, finalización y/o contestación de las peticiones de cada Unidad Administrativa para atención y firma del Titular de la Dirección General.

4. ALCANCE.

Aplica al personal del servicio público del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México que integran la Dirección General, Oficina de Dirección, Gerencia Jurídica, Secretaria Técnica, Oficialía Mayor, Coordinación Comercial, Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica, Delegación Tlalnepantla Oriente, Contraloría Interna, Unidad de Transparencia y demás Unidades Administrativas, así

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 3 de 20

como las personas físicas, morales y/o jurídico colectivas que solicitan el trámite y/o servicio.

5. REFERENCIAS.

- ☉ Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, (Capítulo Tercero, Sección Sexta, artículo 38 fracción II). Promulgada en fecha 22 de febrero de 2013. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, de fecha 17 de septiembre de 2018.
- ☉ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, (Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 y 4; Capítulo Segundo, artículo 7 fracciones II y IV). Promulgada en fecha 20 de noviembre de 2008. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, de fecha 29 de septiembre de 2020.
- ☉ Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, (Título I, Capítulo I, Sección III, artículo 435). Publicado en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Número 2, Volumen 1, de fecha 18 de enero de 2019. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en Gaceta de Gobierno Municipal, Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 11 de septiembre de 2020.
- ☉ Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, (Disposiciones Generales artículo 5 fracción II; artículo 16 Sección Primera del Capítulo Tercero, Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, de fecha 04 de marzo de 2019. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 17 de enero de 2020.
- ☉ Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Publicada en el año 2018 por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM), con número de Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal CE: 203/09/15/18.
- ☉ Guía para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021. Publicada por el Instituto Municipal de Planeación de Tlalnepantla de Baz (IMPLAN) en febrero de 2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Página: 4 de 20

6. RESPONSABILIDADES.

- ☉ La *Dirección General* es la Unidad Administrativa responsable de otorgar los informes y documentación del área a su cargo que le soliciten las demás unidades administrativas en términos de ley.
- ☉ La persona *Titular de la Dirección General* deberá de firmar la documentación que se envía para tal efecto.
- ☉ La *secretaria* o *secretario* de *Dirección General* deberá de revisar, atender y dar seguimiento a la documentación que sea firmada y entregada con el objetivo de tener un control y seguimiento del archivo.
- ☉ La *secretaria* o *secretario* de *Dirección General* deberá tener un control de la documentación firmada por la persona *Titular de la Dirección General*.
- ☉ La *secretaria* o *secretario* de *Dirección General* deberá de archivar los acuses de recibido de la documentación emanada por Unidad Administrativa.
- ☉ Las *Unidades Administrativas* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México que envían documentación para firma del titular de la Dirección General, son las responsables del contenido y seguimiento a la petición, así mismo de devolver a la secretaria o secretario de Dirección General el acuse original de dicho oficio con todos los sellos de recibido de las Unidades Administrativas involucradas.

7. DEFINICIONES.

- ☉ **OFP:** Es la clave con la cual se denomina el documento que ingresa cualquier persona física o moral en la ventanilla de recepción del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes.
- ☉ **Acuse de recibido:** Es el documento mediante el cual se certifica la entrega de documentos recibidos por la Dirección General.
- ☉ **Unidad Administrativa:** Es el área competente del Organismo con las atribuciones legales y administrativas para conocer el asunto y resolverlo.
- ☉ **Dependencia:** Es aquella institución pública subordinada en forma directa a su Titular, en el ejercicio de sus atribuciones para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados.
- ☉ **Gestión:** El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación administrativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 5 de 20

☉ **Procedimiento:** Es una secuencia definida, paso a paso, de actividades que debe seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una acción.

8. INSUMOS.

- ☉ La solicitud para firma por el titular de la Dirección General por algún peticionario de las distintas unidades administrativas que conforman el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- ☉ Oficio para firma del titular de la Dirección General, previamente elaborado por la Unidad Administrativa solicitante.

9. RESULTADOS.

- ☉ Entrega de documentación firmado del titular por las Unidades Administrativas.

10. POLÍTICAS.

- ☉ Únicamente se aceptarán los oficios de solicitud para firma del titular de la Dirección General, revisado y previamente rubricado por el titular de la Oficina de Dirección.
- ☉ Únicamente se aceptarán los oficios de solicitud para firma del titular de la Dirección General que cuenten con un fundamento y motivación legal vigente.
- ☉ Será requisito indispensable que los oficios de solicitud para firma del titular de la Dirección General, cuenten con buena ortografía y redacción, además de que la fecha del documento no rebase tres días anteriores a la fecha de entrega para firma.
- ☉ Únicamente se aceptarán los oficios de solicitud para firma del titular de la Dirección General, en donde el asunto a atender, este dentro de sus funciones y atribuciones en base al Reglamento Interno vigente.
- ☉ La secretaria o secretario de Dirección General deberá actuar con discreción, confidencialidad y responsabilidad en los asuntos que se lleven a cabo en la Dirección General.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Página: 6 de 20

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
INICIO		
1	Unidad Administrativa	Solicita número de oficio correspondiente a la Dirección General.
2	Secretaria o Secretario de Dirección General	Entra a la base de datos Minutario (<i>Formato: DG/02/F01</i>) donde emite el número de oficio de la Dirección General.
3	Secretaria o Secretario de Dirección General	Solicita: asunto, oficio del documento, a quien va dirigido y nombre de la persona que solicita el número de oficio.
4	Unidad Administrativa	Proporciona los datos solicitados.
5	Unidad Administrativa	Elabora y proporciona el documento a la Secretaria o Secretario de Dirección General.
6	Secretaria o Secretario de Dirección General	Revisa el documento para revisión del cuerpo del mismo y ortografía.
7	Secretaria de Dirección General	¿Es correcto? Si pasa al No.10 No pasa al No. 8
8	Secretaria o Secretario de Dirección General	Regresa el documento para su corrección de cuerpo y ortografía.
9	Unidad Administrativa	Solventa las observaciones. Regresa al No. 6
10	Secretaria o Secretario de Dirección General	Lo turna a la Oficina de Dirección
11	Oficina de Dirección	El titular de la Oficina de Dirección, revisa el documento.
12	Oficina de Dirección	¿Es correcto? Si pasa al No.16 No pasa al No. 13
13	Oficina de Dirección	Lo turna de regreso a la Secretaria o Secretario de Dirección General.
14	Secretaria o Secretario de Dirección General	Lo recibe y lo turna a la Unidad Administrativa que lo solicitó.
15	Unidad Administrativa	Solventa las observaciones. Regresa al No. 6
16	Oficina de Dirección	El titular de la Oficina de Dirección valida y rubrica el documento.
17	Oficina de Dirección	Turna documento a la Secretaria o Secretario de Dirección General.
18	Secretaria o Secretario de Dirección General	Recibe documento y lo pasa a firma de Titular de la Dirección General.
19	Titular de la Dirección General	Recibe.
20	Titular de la Dirección General	Revisa que el documento cuente con la rúbrica de la Oficina de Dirección.
21	Titular de la Dirección General	Firma.
22	Titular de la Dirección General	Turna a la Secretaria o Secretario de Dirección General.
23	Secretaria o Secretario de Dirección General	Recibe documento con firma por el Titular de la Dirección General.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 7 de 20

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
24	Secretaría o Secretario de Dirección General	Obtiene copia fotostática del documento firmado por el Titular de la Dirección General.
25	Secretaría o Secretario de Dirección General	Registra en la base de datos Minutario (<i>Formato: DG/02/F01</i>) que ya fue entregado a la Dirección General.
26	Secretaría o Secretario de Dirección General	Llama al responsable del documento para que sea entregado y firme que se entrega el oficio firmado.
27	Unidad Administrativa	Firma de recibido.
28	Unidad Administrativa	Entrega original y copias a las Unidades Administrativas involucradas obteniendo los sellos de recibido.
29	Unidad Administrativa	Entrega el acuse original a la Secretaría o Secretario de Dirección General.
30	Secretaría o Secretario de Dirección General	Revisa que el documento cuente con los sellos completos.
31	Secretaría o Secretario de Dirección General	¿Están completos? Si pasa al No.34 No pasa al No. 32
32	Secretaría o Secretario de Dirección General	Regresa el documento a la Unidad Administrativa para completar con los sellos faltantes.
33	Unidad Administrativa	Recaba los sellos faltantes. Regresa al No.30
34	Secretaría o Secretario de Dirección General	Firma a la Unidad Administrativa que se ha entregado completo.
35	Secretaría o Secretario de Dirección General	Realiza el escaneo del documento y lo guarda en el Minutario de la Dirección General de forma electrónica.
36	Secretaría o Secretario de Dirección General	Registra en la base de datos Minutario (<i>Formato: DG/02/F01</i>) el cierre del documento.
37	Secretaría o Secretario de Dirección General	Se archiva en la carpeta del Minutario del año correspondiente.
		FIN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Clave: **DG/02**
Fecha de emisión:
20/agosto/2021

Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General

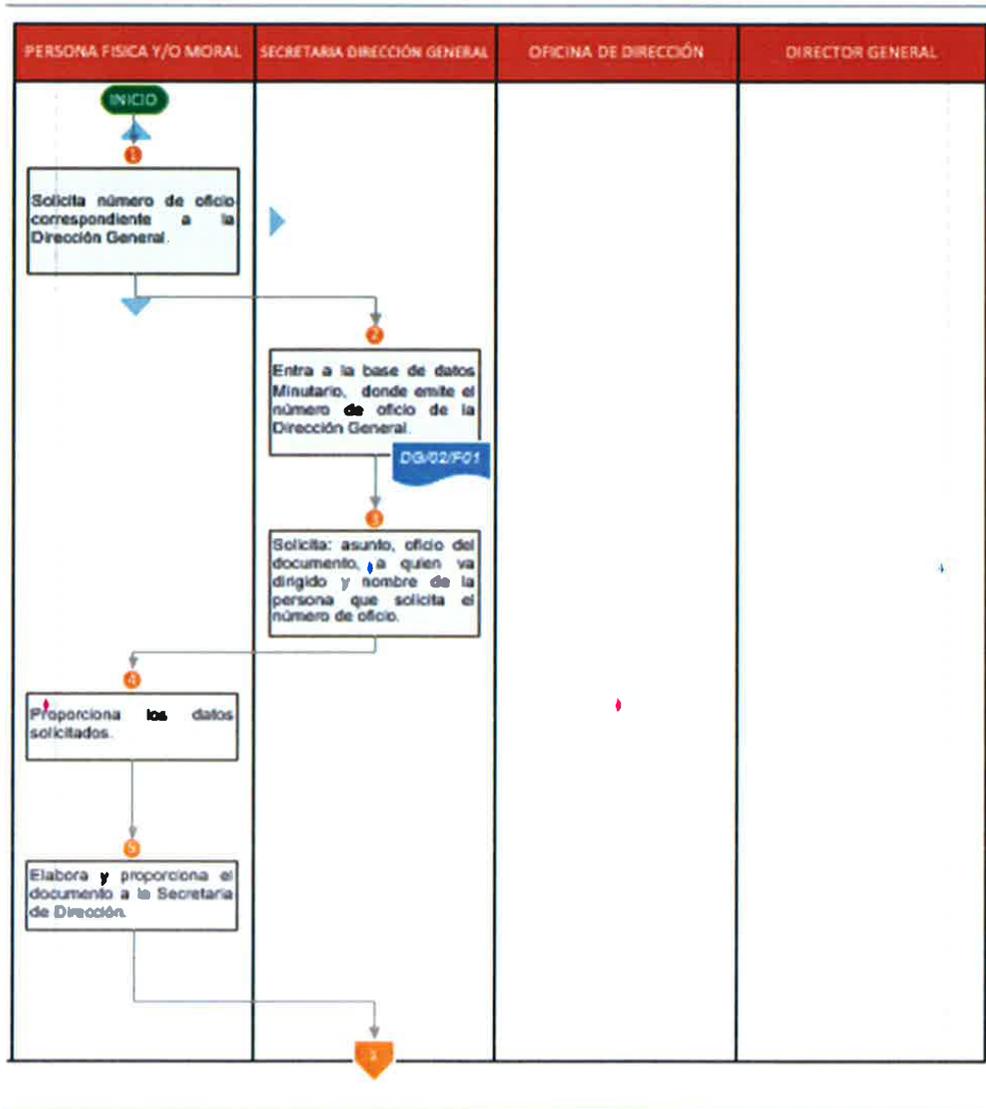
Versión:
01

Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento:
Dirección General

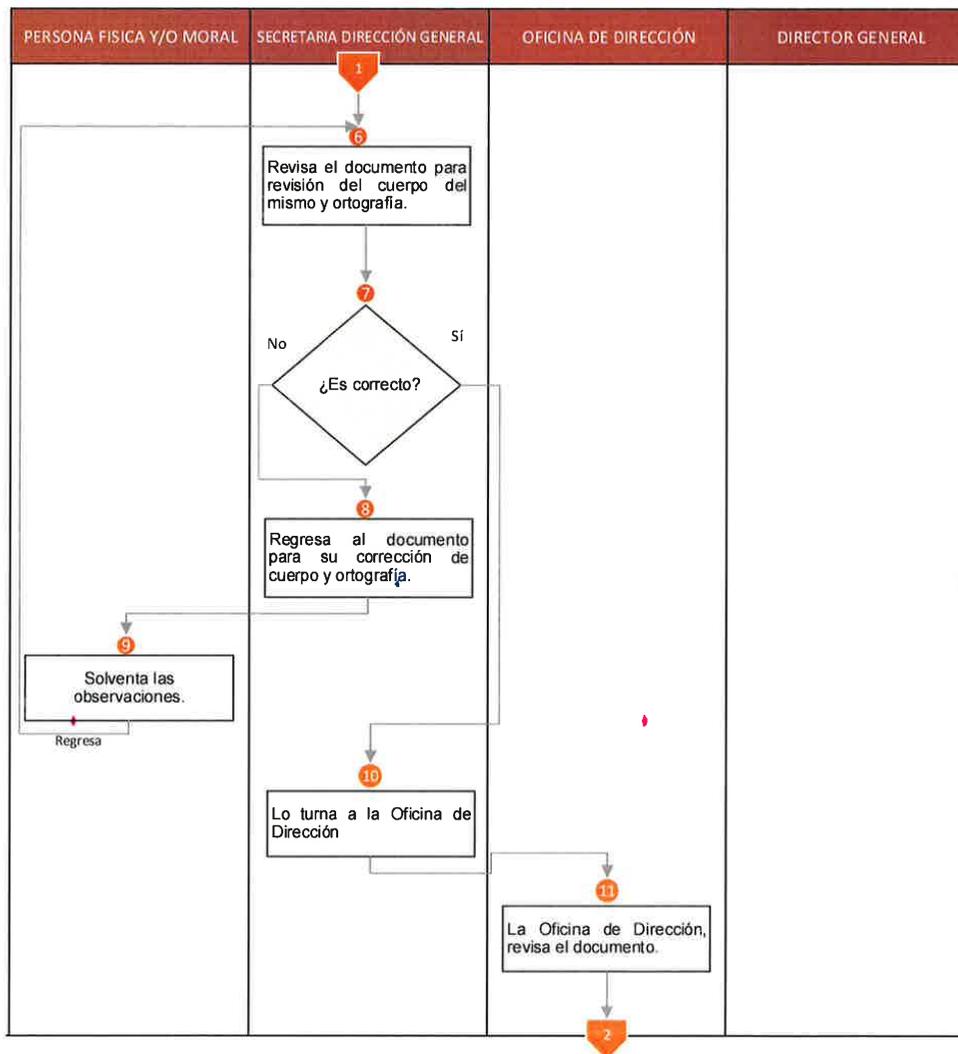
Área Responsable:
Dirección General

Página: **8 de 20**

12. DIAGRAMACIÓN.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 9 de 20





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Clave: **DG/02**
Fecha de emisión:
20/agosto/2021

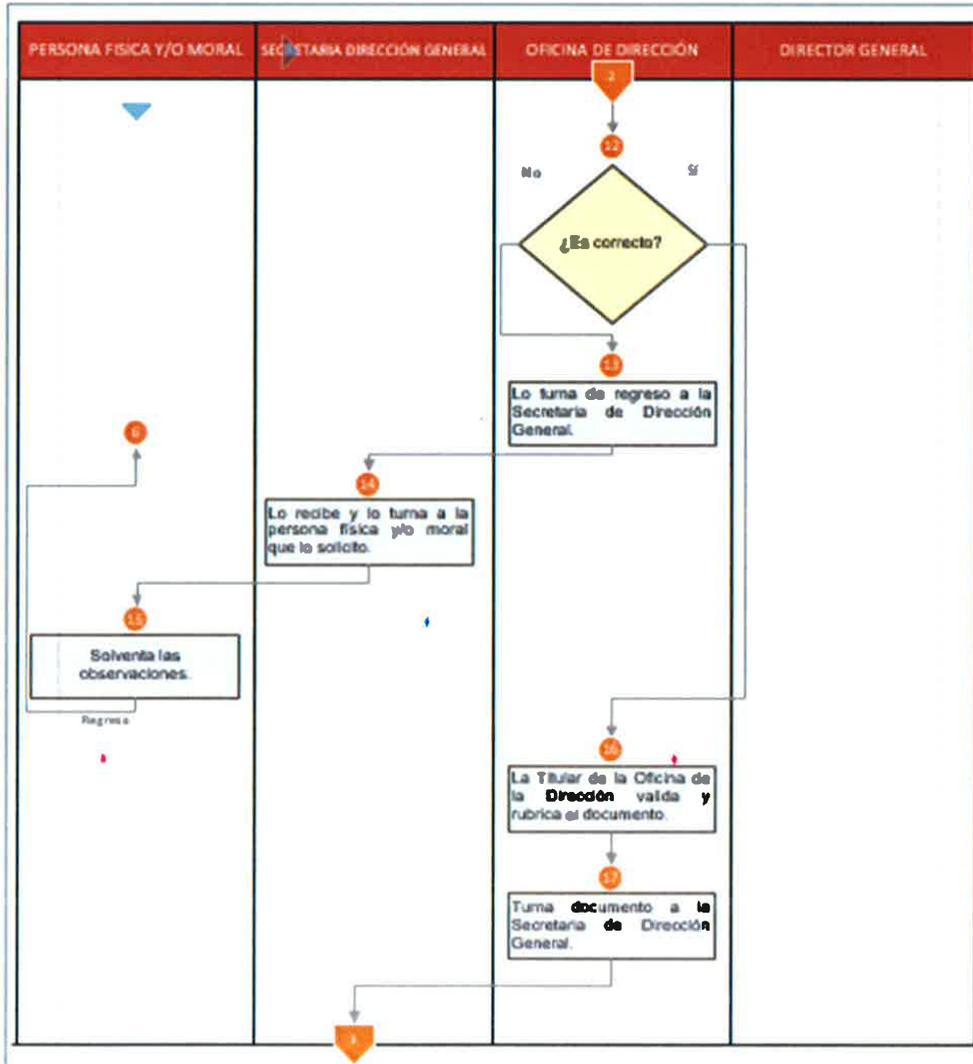
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General

Versión:
01

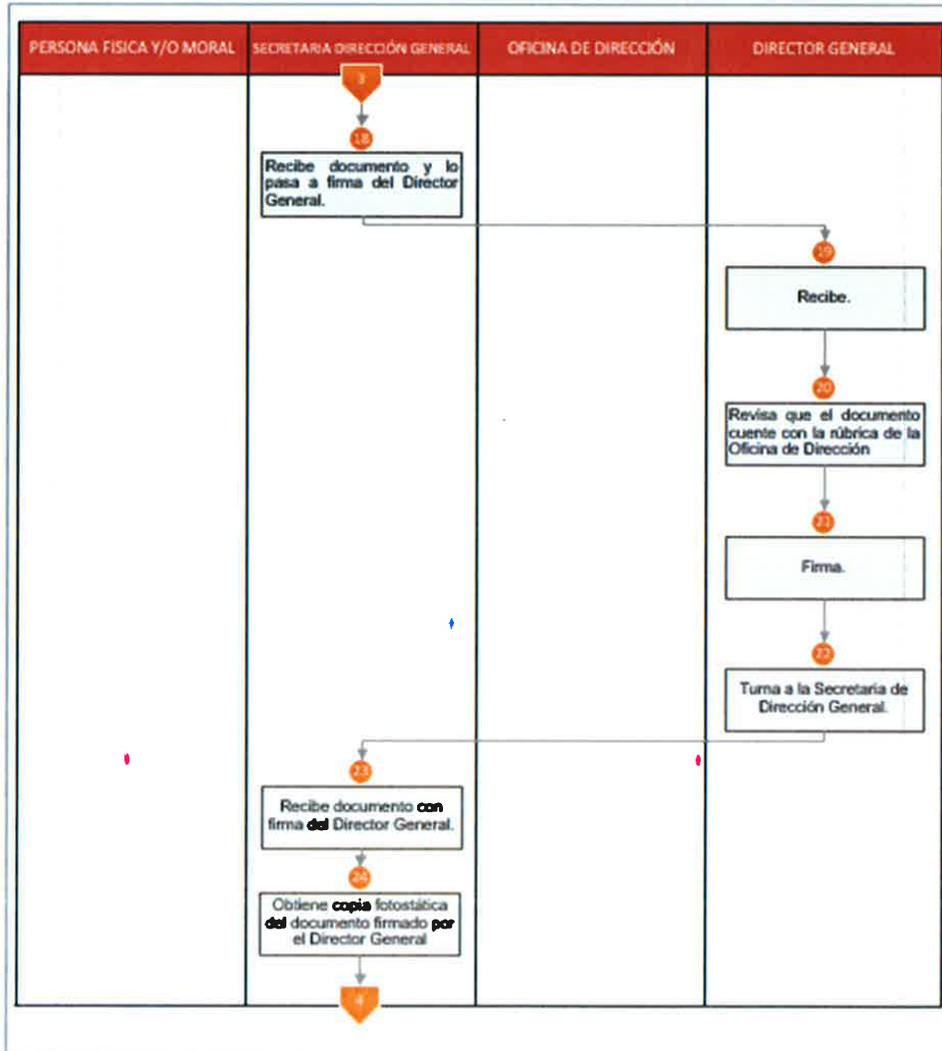
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento:
Dirección General

Área Responsable:
Dirección General

Página: **10 de 20**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 11 de 20





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Clave: **DG/02**
Fecha de emisión:
20/agosto/2021

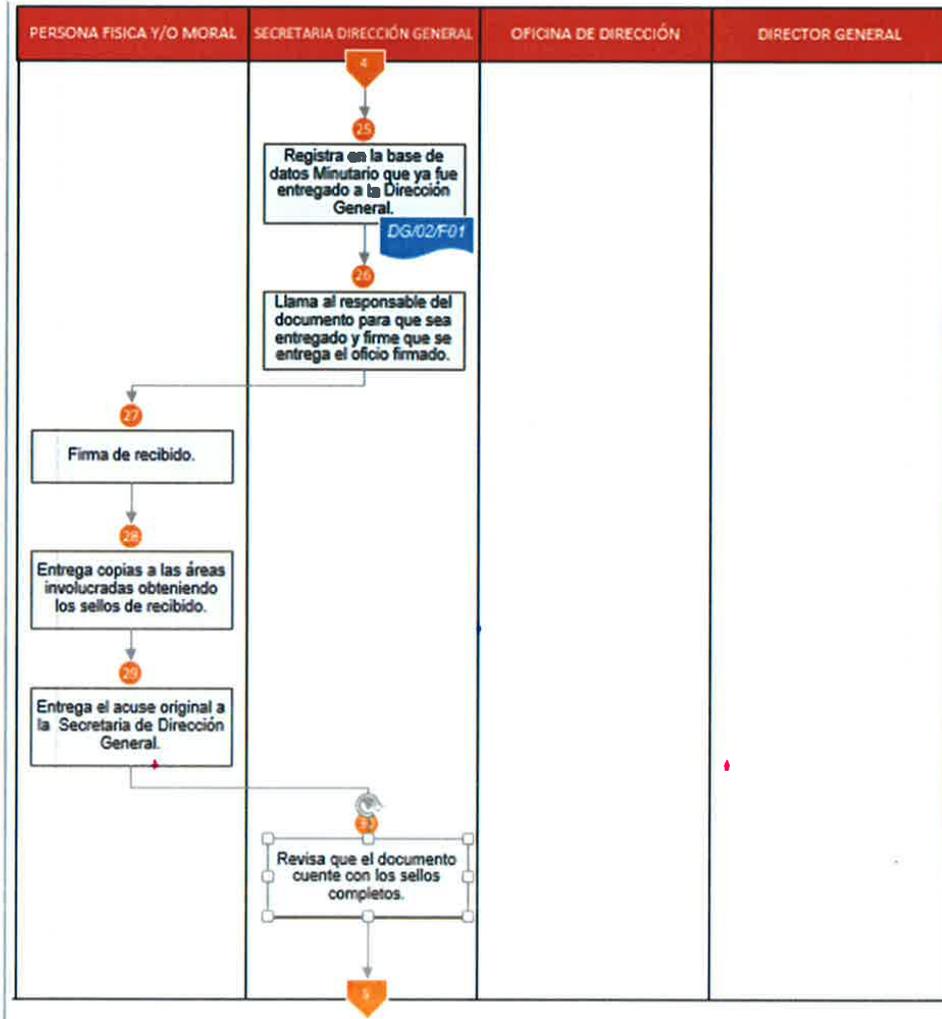
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General

Versión:
01

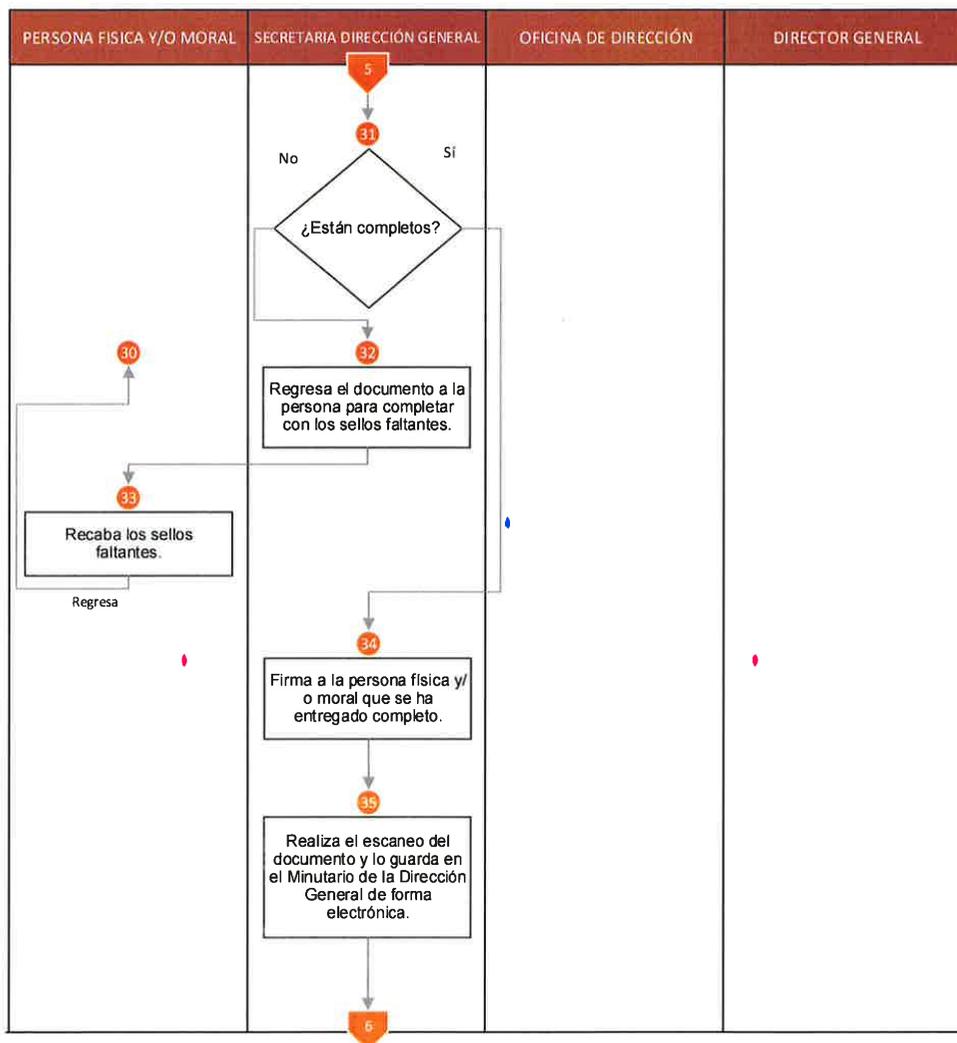
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento:
Dirección General

Área Responsable:
Dirección General

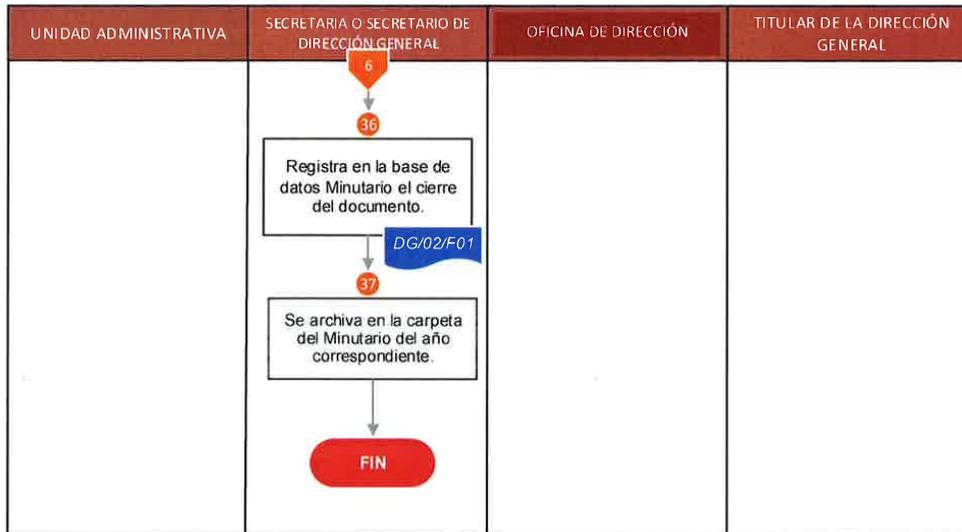
Página: **12 de 20**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 13 de 20



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 14 de 20



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General	Versión: 01	
		Página: 15 de 20	

13. MEDICIÓN.

$$Eficiencia\ en\ la\ Coordinación = \frac{(Recepción\ de\ documentos\ para\ firma)}{(Entrega\ de\ documentos\ firmados)} \times (100)$$

Registro de Evidencias:

- ☉ Archivos administrativos.
- ☉ La actividad considera las acciones que favorezcan el desarrollo de un gobierno democrático que impulse la participación social y ofrezca un servicio de calidad el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, utilizando los medios adecuados de tecnología y comunicación.
- ☉ La actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c, a través del Programa Presupuestario **01030101** "Conducción de las políticas generales de gobierno" y Proyecto **010301010101** "Relaciones Publicas", mismos que consideran las actividades encaminadas a dirigir, establecer y mantener sistemas de comunicación directa para el despacho de los asuntos de responsabilidad en el Ejercicio Fiscal vigente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Dirección General	Versión: 01
			Página: 16 de 20

14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: **DG/02/F01**

Objetivo: Mantener un control de la documentación firmada por el Titular de la Dirección General mediante un registro sistemático.

Distribución y Destinatario: De forma digital y únicamente como control interno de la Dirección General.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	No. Consecutivo 2021	Corresponde al número consecutivo del control interno.
2	OFP/2021	Consiste en colocar el número de recepción del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
3	No. De Caso	Se anota el OP (Oficialía de Partes) del documento.
4	No. De Referencia	Corresponde al número de oficio del documento.
5	Fecha del Oficio	Se anota la fecha en la que el oficio fue emitido.
6	Fecha de Recepción	Se anota la fecha en la cual el oficio fue recibido por la Dirección General.
7	Hora de Recepción	Se anota la hora en la que el oficio fue recibido por la Dirección General
8	Quien envía	Se anota el nombre completo de la persona del servicio público o Unidad Administrativa que envía el oficio.
9	Dependencia o Unidad Administrativa	Se anota el nombre de la Dependencia o Unidad Administrativa que solicita.
10	Asunto	Corresponde a una breve descripción del cuerpo del documento.
11	Turnado a	Se anota la Unidad Administrativa que es de su competencia.
12	Fecha de turnado	Corresponde a la fecha en la que el Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes lo turno al área correspondiente.
13	Días para respuesta	Se anotan los días señalados en el documento para dar respuesta.
14	Consecutivo	Corresponde al número consecutivo del registro de la Dirección General.
15	No. De oficio de respuesta	Corresponde al número del oficio del área que lo contesta.
16	Fecha de respuesta	Se anotará la fecha de respuesta del oficio del documento del área que dio contestación.
17	Días de retraso	Corresponde al número de días de retraso que tiene el documento.
18	Observaciones	Corresponde las anotaciones en cuanto al status del documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Versión: 01	
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 17 de 20



Tabla de contenidos vertical con índice de páginas para el manual de procedimientos. Incluye secciones como: INTRODUCCIÓN, OBJETIVO, ALCANCE, DEFINICIONES, RESPONSABILIDADES, PROCEDIMIENTOS, etc.

DG/02/F01

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 18 de 20

15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.

Sin modificaciones de actualización.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
			Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Página: 19 de 20

VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 Tlalnepantla, México, aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2021.

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 Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021.

**Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo.- Rúbrica
Director General**

Artículo 16 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

**Lic. Minerva García Licona.- Rúbrica
Titular de la Oficina de Dirección**

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Versión: 01
			Página: 19 de 20

VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 Tlalnepantla, México, aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2021.

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 Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021.



**Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo.- Rúbrica
Director General**

Artículo 16 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.



**Lic. Minerva García Licona.- Rúbrica
Titular de la Oficina de Dirección**

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/02
	Recepción de documentos para firma del titular de la Dirección General		Fecha de emisión: 20/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Dirección General		Versión: 01
			Página: 20 de 20

Lic. Germán Sánchez Salas.- Rúbrica
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

Lic. Ricardo Chávez Rivero.- Rúbrica
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria

Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de
trámites y/o servicios que presta el Organismo

Unidad Administrativa Responsable:
Coordinación de Gestión Social

Clave:
DG/OD/01



Tlalnepantla de Baz, México
19 de agosto de 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 1 de 21

Contenido

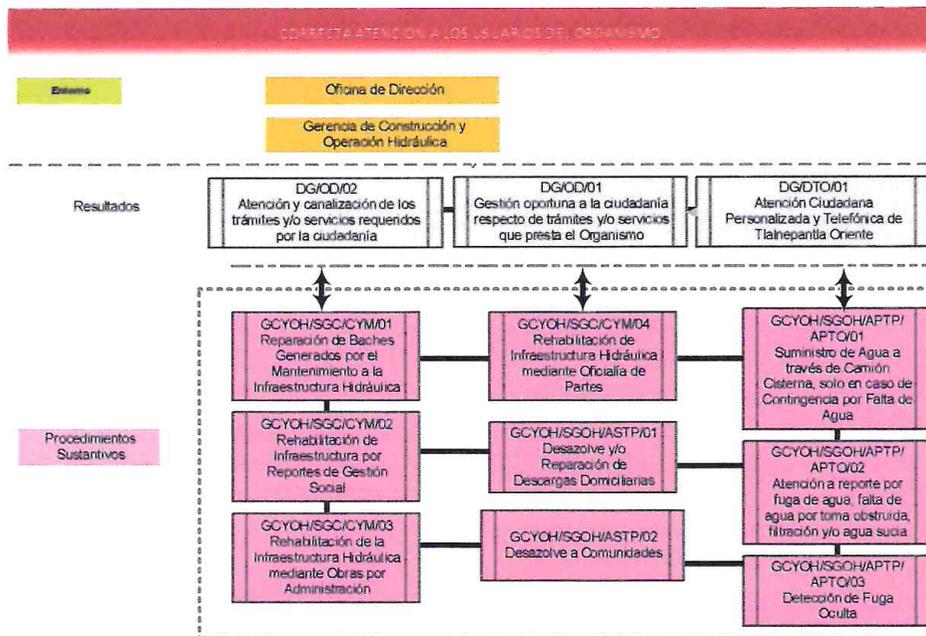
	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	2
3. OBJETIVO.....	2
4. ALCANCE.....	3
5. REFERENCIAS.....	3
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. DEFINICIONES.....	4
8. INSUMOS.....	5
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	5
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	7
12. DIAGRAMACIÓN.....	8
13. MEDICIÓN.....	10
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	11
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	12
16. VALIDACIÓN.....	13

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Versión: 02
			Página: 2 de 21

1. PRESENTACIÓN.

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Tlalnepantla, México, tiene especial interés por establecer canales de comunicación con la sociedad, así como controles de respuesta y atención a los ciudadanos, que garanticen la satisfacción a sus solicitudes dentro de las atribuciones de la Coordinación de Gestión Social, con el fin de elevar la confianza de la ciudadanía en su Gobierno Municipal, generando una percepción positiva de una Organización dinámica, innovadora, que atiende y da respuesta a las peticiones ciudadanas.

Interacción con otros procedimientos.



2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Tlalnepantla, México,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 3 de 21

3. OBJETIVO.

Mantener un vínculo permanente entre la sociedad y gobierno municipal, para atender las demandas referentes a los trámites y servicios que presta este Organismo Público Descentralizado, con el fin de proporcionar una correcta orientación y atención a la ciudadanía, así como la canalización de las solicitudes para dar respuesta de manera eficiente y oportuna a las gestiones ingresadas.

4. ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos que integran la Coordinación de Gestión Social, Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes, Departamento de Call Center, Departamento de Atención Ciudadana, así como la Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica y Coordinación Comercial involucradas en la petición; adscritos al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Tlalnepantla, México, así como a las personas físicas, morales y/o jurídico colectivas que solicitan el trámite y/o servicio.

5. REFERENCIAS.

-  Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso a) y Título Séptimo, artículo 134 párrafo primero). Promulgada en fecha 05 de Febrero de 1917. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 09 de Agosto 2019.
-  Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, (Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 15, 16, 17 y 18). Promulgada en fecha 30 de mayo de 2019, publicada mediante Decreto Número 209 en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 30 de mayo de 2019.
-  Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, (Título Segundo, Capítulos Primero, Secciones Quinta, artículos 33 y 34 fracción I y Sección Sexta, artículo 37; Capítulo Cuarto, artículos 44 y 45; Capítulo Séptimo, artículo 60 y Capítulo Octavo, Sección Primera, artículos 70, 71, 72, 73 y 74). Promulgada en fecha 22 de febrero de 2013. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas mediante Decreto Número 331, en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 17 de septiembre de 2018.
-  Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Versión: 02	Página: 4 de 21

México, (artículos 21, 22, 23, 24 y 25). Publicado en el Periódico Oficial “Gaceta de Gobierno” del Estado de México, de fecha 17 enero de 2020. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en “Gaceta de Gobierno Municipal”, Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 17 de enero de 2020.

- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Publicada en el año 2018 por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM), con número de Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal CE: 203/09/15/18.
- Guía para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021. Publicada por el Instituto Municipal de Planeación de Tlalnepantla de Baz (IMPLAN) en febrero de 2019.

6. RESPONSABILIDADES.

- La *Coordinación de Gestión Social*, es responsable de recibir, registrar, turnar y dar seguimiento hasta su término a las solicitudes ciudadanas que ingresen al Organismo, a través de las siguientes unidades administrativas que la integran:
 - Departamento de Call Center: Atención telefónica o personalizada.
 - Departamento de Atención Ciudadana Poniente: Atención personalizada, vía telefónica y medio electrónico (chat).
 - Departamento de Control de Gestión y oficialía de partes: Solicitudes escritas.
- *Unidades Operativas y/o Comerciales* involucradas en la petición.
- El personal *adscrito a la Coordinación de Gestión Social*, deberá atender a los ciudadanos de manera cordial.

7. DEFINICIONES.

- **Facultad:** Poder o derecho para hacer algo.
- **Registro:** Corresponde al ingreso de las peticiones a las cuales se les asigna un número de folio.
- **Turnar:** Enviar la petición al departamento competente para la realización del servicio o trámite.
- **Sistema:** Medio electrónico para el registro de peticiones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 5 de 21

Campo: Lugar donde se realiza las diferentes actividades para atender la solicitud.

Unidades Operativas y/o Comerciales involucradas en la petición: Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Tlalnepantla, México referentes a las Unidades Administrativas de la Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica y la Coordinación Comercial, encargadas de llevar a cabo los trabajos, trámites y/o servicios, con base en las facultades y atribuciones conferidos por el Reglamento Interior.

8. INSUMOS.

- Solicitud de audiencia y/o presencia física de las personas usuarias en la oficina que ocupa la Coordinación de Gestión Social para ser atendido por la persona titular para dar atención a su solicitud.
- Oficio de petición (OFP), escrito de solicitud ingresado por el peticionario al Departamento de Control de Gestión y Oficialía de partes de este Organismo para ser canalizado al área correspondiente para su atención.
- Reporte (AT) o (GS), solicitud ingresada de manera personal y/o telefónica para proporcionar determinado servicios que presta esta Dependencia.

9. RESULTADOS.

- Conclusión del trámite, petición y/o servicio por parte del peticionario.

10. POLÍTICAS.

El presente procedimiento cuenta con un Aviso de Privacidad de clave de Base de Datos CBDP29819BACN019, debidamente validado por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México (INFOEM).

- Lograr el compromiso con la calidad por parte del personal del servicio público que integran esta Unidad Administrativa, brindando capacitaciones para el desempeño eficaz de sus funciones, logrando de esta manera, desarrollar un equipo de colaboradores con alta vocación de servicio al usuario, compromiso y responsabilidad, en un clima que estimule el trabajo en equipo y la mejora continua.
- Todas las gestiones recibidas por la Coordinación de Gestión Social serán atendidas apegadas a las atribuciones descritas en el Reglamento Interior del Organismo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Versión: 02
			Página: 6 de 21

Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Municipio de Tlalnepantla, México, vigente y al marco legal que rige este Organismo.

- La atención en oficina es de lunes a viernes de las 8:00 a 17:00 hrs. y los sábados de 9:00 a 13:00 hrs, acorde a las modificaciones establecidas en el calendario oficial o por situaciones externas al Organismo.
- El personal adscrito a la Coordinación de Gestión Social deberá prestar el servicio de atención a los solicitantes de manera respetuosa, cordial y amable, privilegiando los principios que rigen el servicio público: disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia.

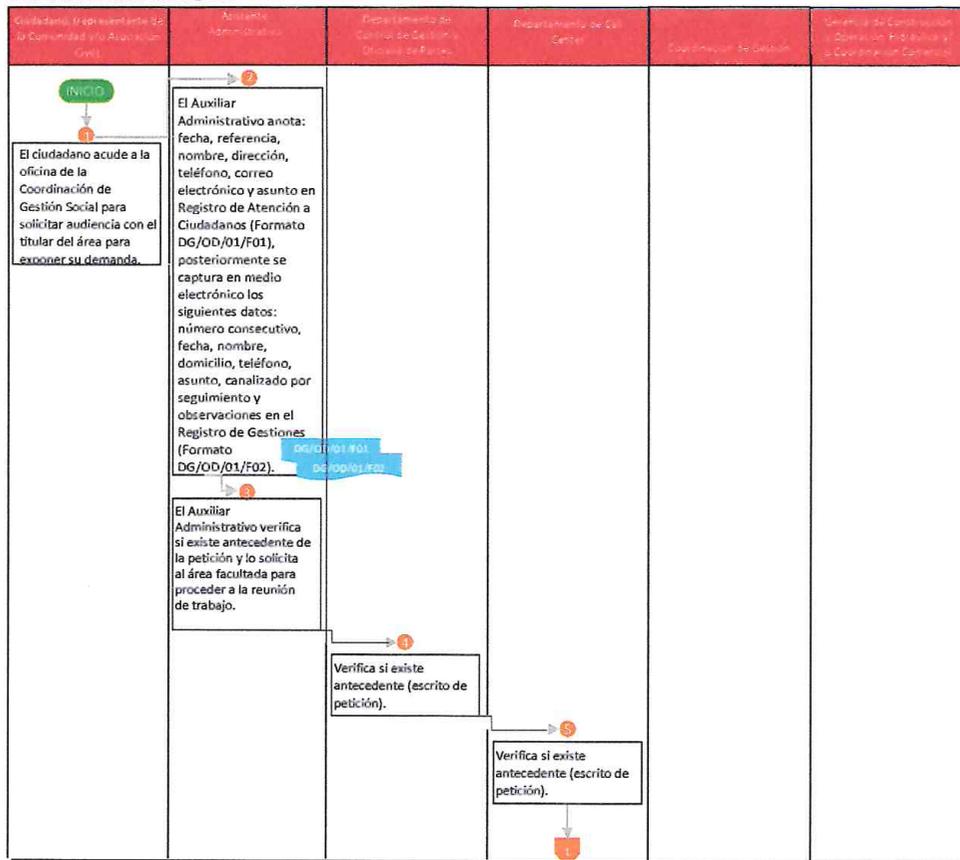
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 7 de 21

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

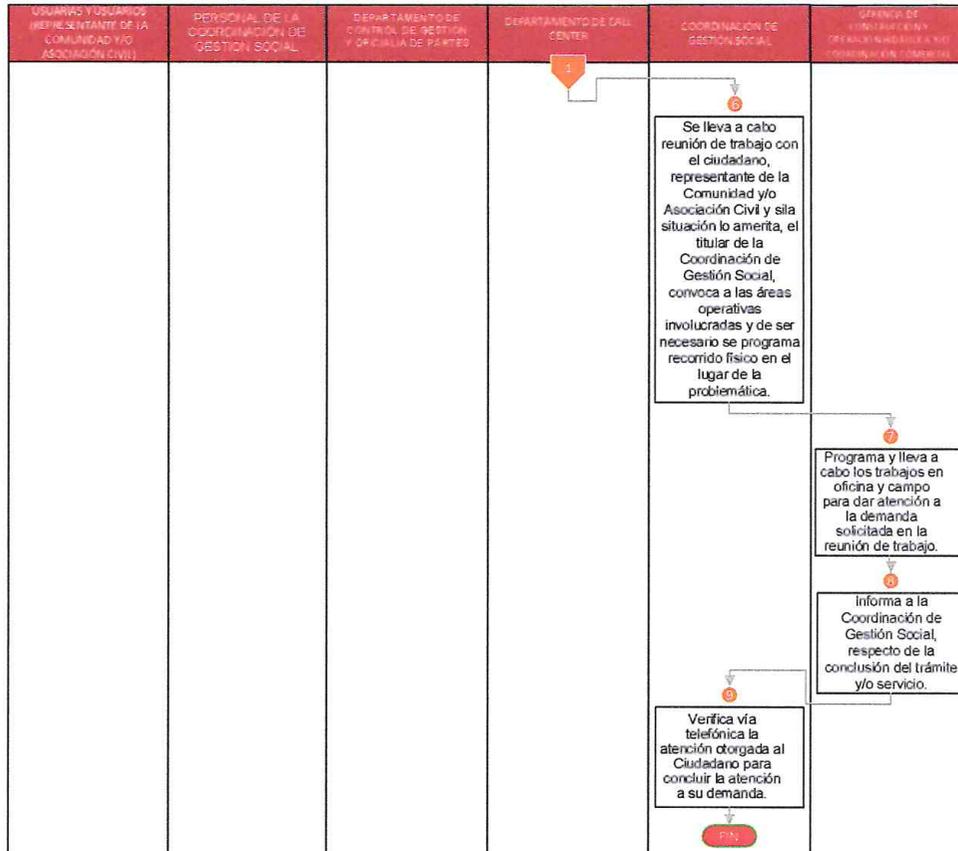
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
INICIO		
1	Usuaris y usuarios (representante de la Comunidad y/o Asociación Civil)	Las usuarias y usuarios acuden a la oficina de la Coordinación de Gestión Social para solicitar audiencia con la persona titular de la Coordinación para exponer su demanda.
2	Personal de la Coordinación de Gestión Social	El personal Auxiliar Administrativo registra: fecha, referencia, nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y asunto en la ficha de Registro de Atención a Usuarios (<i>Formato DG/OD/01/F01</i>), posteriormente se captura en medio electrónico los siguientes datos: número consecutivo, fecha, nombre, domicilio, teléfono, asunto, canalizado por, seguimiento y observaciones en el Registro de Seguimiento de Gestiones (<i>Formato DG/OD/01/F02</i>).
3	Personal de la Coordinación de Gestión Social	El personal Auxiliar Administrativo verifica si existe antecedente de la petición y lo solicita a la Unidad Administrativa facultada para proceder a la reunión de trabajo.
4	Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Verifica si existe antecedente (escrito de petición).
5	Departamento de Call Center.	Verifica si existe antecedente (reporte de servicio solicitado).
6	Coordinación de Gestión Social.	La persona Titular de la Coordinación de Gestión Social, lleva a cabo reunión de trabajo con el ciudadano, representante de la Comunidad y/o Asociación Civil. Si la situación lo amerita, la persona titular de la Coordinación de Gestión Social, convoca a las Unidades Administrativas operativas involucradas y de ser necesario se programa recorrido físico en el lugar de la problemática para informar a la ciudadanía las acciones que se llevarán a cabo para atender sus demandas.
7	Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica y/o Coordinación Comercial.	Programa y lleva a cabo los trabajos en oficina y campo para dar atención a la demanda solicitada en la reunión de trabajo.
8	Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica y/o Coordinación Comercial.	Informa a la Coordinación de Gestión Social, respecto de la conclusión del trámite y/o servicio.
9	Coordinación de Gestión Social.	Verifica vía telefónica la atención otorgada al Ciudadano para concluir la atención a su demanda.
FIN		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Página: 8 de 21	

12. DIAGRAMACIÓN.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 9 de 21



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Versión: 02
			Página: 10 de 21

13. MEDICIÓN.

$$Eficiencia\ de\ la\ Atención\ a\ Ciudadanía = \frac{(Número\ de\ Gestiones\ realizadas)}{(Número\ de\ Gestiones\ programadas)} \times (100)$$

Registro de Evidencias:

- Registros administrativos.
- La actividad considera las acciones tendientes a contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio, mediante la correcta canalización de sus demandas competentes a este Organismo, utilizando los medios adecuados de tecnología y de comunicación.
- El actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c, a través del Programa Presupuestario **01030101** "Conducción de Políticas Generales de Gobierno" y Proyecto **010301010201** "Audiencia Pública y Consulta Popular."

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Gestión Social	Versión: 02
			Página: 11 de 21

14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/01/F01
Objetivo: Contar con un registro y control de las gestiones que se reciben en el Organismo.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es resguardado en la Coordinación de Gestión Social

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Número Consecutivo
2	Referencia	Consejo de Participación Ciudadana, Representante de Asociación, H. Ayuntamiento, Síndicos, Regidores, etc.
3	Fecha	Día, mes y año en el cual se registra la solicitud de audiencia.
4	Nombre	Del peticionario, usuarios y usuarias.
5	Domicilio	Denominación calle con número exterior e interior, colonia, fraccionamiento, pueblo, fraccionamiento y/o unidad habitacional.
6	Teléfono	Número telefónico del peticionario.
7	Asunto	Breve descripción de la gestión requerida.

	REGISTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS			
Folio:	REF:	Fecha:	/	/
Nombre:				
Teléfonos:		Apellido Paterno		
Domicilio:		Apellido Materno		
Asunto		Calle		
		Número		
		Colonia		
<i>(Formato DG/OD/01/F01)</i>				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 12 de 21

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/01/F02
Objetivo: Contar con un registro y control de las gestiones que se reciben en el Organismo.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y es resguardado en la Coordinación de Gestión Social

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	No.	Número Consecutivo
2	Fecha	Día, mes y año en el cual se registra la solicitud de audiencia.
3	Nombre	Del peticionario, usuarios y usuarias.
4	Domicilio	Denominación calle con número exterior e interior, colonia, fraccionamiento, pueblo, fraccionamiento y/o unidad habitacional.
5	Teléfono	Número telefónico del peticionario.
6	Asunto	Breve descripción de la gestión requerida.
7	Canalizado por	Consejos de Participación Ciudadana, Representantes de Asociaciones, H. Ayuntamiento, Síndicos, Regidores, etc.
8	Seguimiento	Breve información del seguimiento del trámite o servicio hasta su conclusión.
9	Observaciones	Datos adicionales.

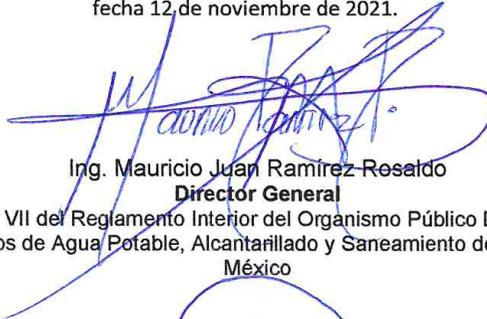
								
COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL								
REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE GESTIONES								
NO.	FECHA	NOMBRE	DOMICILIO	TELÉFONO	ASUNTO	CANALIZADO POR	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Versión: 02
			Página: 13 de 21

15. VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Gestión Social del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de fecha 3 de septiembre de 2021.

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Gestión Social del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021.



Ing. Mauricio Juan Ramírez-Rosaído
Director General

Artículo 16 Fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México



Lic. Minerva García Licona.
Titular de la Oficina de la Dirección General

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.



Lic. Germán Sánchez Salas
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Versión: 02
			Página: 14 de 21



Lic. Ricardo Chávez Rivero- Rúbrica
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria
 Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público
 Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
 Municipio de Tlalnepantla, México



Lic. Ulises Omar Cerecedo Pérez
Coordinador de Gestión Social
 Artículo 21 del Reglamento Interior del Organismo Público
 Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
 Municipio de Tlalnepantla, México

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 15 de 21

 **OPDM/CI/DMPE/DG/OD/01/2020**

El **original** del Procedimiento Específico: “*Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo*”, se encuentra en la Secretaría Técnica; la **copia controlada** se encuentra en: a) La Subcontraloría de Auditoría y Control Interno para las respectivas inspecciones, revisiones y supervisiones de cumplimiento, así como en b) *Coordinación de Gestión Social*, como la unidad administrativa responsable del procedimiento específico.

----- **FINAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO** -----

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 16 de 21

ANEXO I. Aviso de Privacidad Simplificado



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

Coordinación de Gestión Social.

Aviso de Privacidad Integral para el Registro de Atención a Usuarios.

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conllevar un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos

Página | 1

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 17 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. **La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (O.P.D.M).
- II. **El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
A) Nombre del administrador: Lic. Ulises Omar Cerecedo Pérez.
B) Cargo: Titular de la Coordinación de Gestión Social.
C) Área o unidad administrativa: Coordinación de Gestión Social.

Correo electrónico: ulises.cerecedop@opdm.gob.mx
Teléfono: 55 55 65 14 76
- III. **El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
Reporte de Atención a Usuarios.
Número de registro: CBDP29819BACN019
- IV. **Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en la base de datos, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre completo.
Datos de localización: Dirección, teléfono, número de cuenta y número de predio.
- V. **El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquel.
- VI. **Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**
La negativa a proporcionar la información requerida, independientemente de la modalidad de consulta, puede provocar como consecuencia que no se pueda establecer contacto oportuno con la persona o medio de referencia.

Página | 2

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
	Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo		Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Versión: 02
			Página: 18 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2010-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

- VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.**
La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:
- Finalidad principal del tratamiento:** Registrar los datos personales del peticionario con la finalidad de mantener contacto hasta la conclusión de la gestión, así como generar un estadístico.
 - Finalidad secundaria del tratamiento:** Generar datos estadísticos para la integración de informes.
- VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.**
Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:
- Cuando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
 - Cuando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
 - Cuando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
 - Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
 - Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
 - Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
 - Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
 - Cuando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
 - Cuando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.
- IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.**
En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.
- X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.**
Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO. Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.
La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

Página | 3

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 19 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TIALNEPANTLA, MÉXICO**

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros. El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, el cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcoem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.

Página | 4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 20 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso. Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados. De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud. Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico. El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.

- XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto. De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello. En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con la Coordinación de Gestión Social, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia. Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Titular de la Coordinación de Gestión Social o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:
- Nombre completo.
 - Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
 - Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
 - Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
 - Firma autógrafa o huella digital.
- XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos. En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

Página | 5

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/01
			Fecha de emisión: 19/agosto/2021
Gestión oportuna a la ciudadanía respecto de trámites y/o servicios que presta el Organismo			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Gestión Social		Página: 21 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

- XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**
El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas de la Coordinación de Gestión Social.
- XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.**
Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.
- XV. El domicilio de OPDM.**
Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, Código Postal 54000.
- XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.**
Artículo 21 fracción I y II del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.**
En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.
- XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**
Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, código postal 54000, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.
- XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:**
Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).
Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.
Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.
Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.
Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.
- Notas importantes para atención personal:**
- Se recomienda agendar cita previamente.
- El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Atención y canalización de los trámites y/o
servicios requeridos por la ciudadanía

Unidad Administrativa Responsable:
Departamento de Atención Ciudadana Poniente

Clave:
DG/OD/02



Tlalnepantla de Baz, México
19 de Agosto de 2021

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Versión: 02	
		Página: 1 de 41	

Contenido

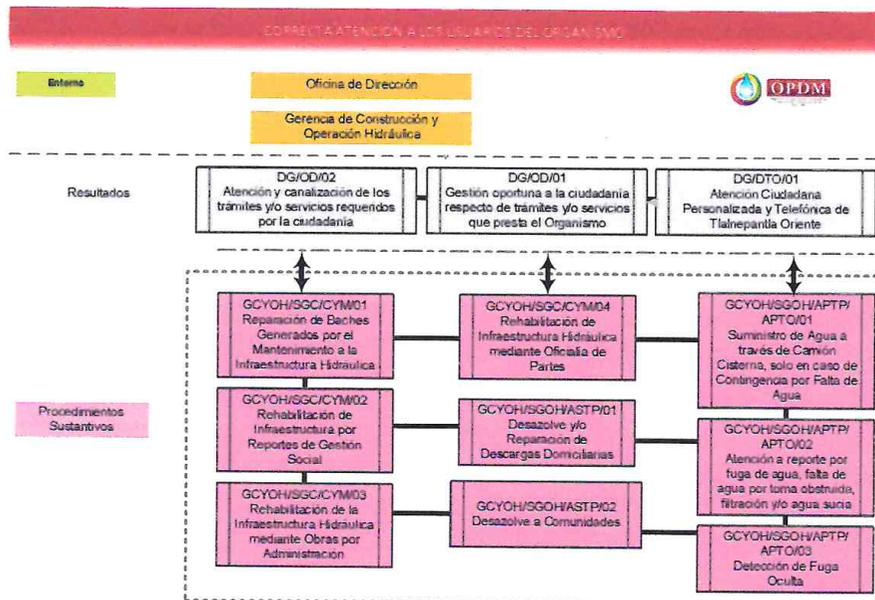
	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	2
3. OBJETIVO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. REFERENCIAS.....	3
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. DEFINICIONES.....	4
8. INSUMOS.....	5
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	5
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	7
12. DIAGRAMACIÓN.....	9
13. MEDICIÓN.....	12
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	13
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	22
16. VALIDACIÓN.....	22

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 2 de 41

1. PRESENTACIÓN.

El Departamento de Atención Ciudadana Poniente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, tiene como misión el proporcionar una debida atención a las solicitudes verbales, electrónicas, telefónicas, quejas, sugerencias y reportes de las y los usuarios, personas físicas o morales, turnándolas de inmediato a la Unidad Administrativa del Organismo que se encargará del seguimiento hasta la conclusión del mismo. Además de llevar a cabo dichas labores en un ambiente de respeto, amabilidad y cordialidad.

Interacción con otros procedimientos.



2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 3 de 41

3. OBJETIVO.

Mejorar la calidad, eficacia y eficiencia en la atención de las peticiones realizadas por la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, mediante la atención adecuada y cordial, conforme a las necesidades y requerimientos.

4. ALCANCE.

Aplica a todo servidor público adscrito al Departamento de Atención Ciudadana Poniente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

5. REFERENCIAS.

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, (Título Segundo, Capítulo Primero, artículos 15, 16, 17 y 18). Promulgada en fecha 30 de mayo de 2019, publicada mediante Decreto Número 2019 en el periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 30 de mayo de 2019.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, (Título Segundo, Capítulos Primero, Sección Quinta, artículos 33 y 34 fracción I y Sección Sexta, artículo 37; Capítulo Cuarto, artículos 44 y 45; Capítulo Séptimo, artículo 60 y Capítulo Octavo, Sección Primera, artículos 70, 71, 72, 73, 74). Promulgada en fecha 22 de febrero de 2013. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas mediante Decreto Número 331, en el periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 17 de septiembre de 2018.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, (artículos 22 y 23). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 4 de marzo del 2019. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Número 35 de fecha 17 de enero de 2020.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Publicada en el año 2018 por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM), con número de Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal CE: 203/09/15/18.
- Guía para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021. Publicada por el Instituto Municipal de Planeación de Tlalnepantla de Baz (IMPLAN) en febrero de 2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 4 de 41

6. RESPONSABILIDADES.

- Será responsabilidad de la persona *Titular del Departamento de Atención Ciudadana Poniente*, el supervisar que la atención proporcionada a las y los usuarios sea la adecuada y acorde al trámite solicitado.
- Será responsabilidad del *personal adscrito al Departamento de Atención Ciudadana Poniente* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México; proporcionar una atención de calidad, eficiente, respetuosa, asertiva, amable y paciente a toda demanda solicitada por la ciudadanía.

7. DEFINICIONES.

- **Actualización de la boleta de agua:** Consiste en la expedición del ticket con la modificación del monto a pagar añadiendo la actualización y el recargo generado por no presentarse a pagar antes de la fecha de vencimiento de la boleta de agua.
- **Adeudo en la cuenta:** Consiste en la falta de cumplimiento de pago en el concepto de agua potable alcantarillado y saneamiento.
- **Ajuste:** Cuando existe variación en su consumo de agua y este es susceptible a corrección.
- **Bimestre actual:** Es el bimestre susceptible de pago por parte del usuario, sujeto a un vencimiento y que no cuenta con multas ni recargos.
- **Boleta de agua:** Documento informativo con número de cuenta y datos de cobro enviada al domicilio del ciudadano para el pago del servicio de agua.
- **Canalización:** Orientar y asignar a las y los usuarios a la Unidad Administrativa del Organismo, correspondiente de acuerdo a la solicitud expresada por él mismo.
- **Multa:** Multa, sanción impuesta a una persona como consecuencia de una infracción penal, administrativa, tributaria o de cualquier otro orden o como efecto de la imputación de una conducta que se encuentra sancionada en la ley con una prestación económica, a pagar en dinero en efectivo, pero también a veces en documentos de pago al Estado u otra forma legal prevista.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 5 de 41

- 🕒 **Personalidad Jurídica:** La capacidad para ser titular del conjunto de derechos y obligaciones atribuidos a un mismo ente y determina su capacidad para relacionarse jurídicamente.
- 🕒 **Recargo:** Consiste en el aumento en la cantidad a pagar por la mora en el incumplimiento del pago en tiempo y forma.

8. INSUMOS.

- 🕒 **Presentación física de las y los usuarios en los Módulos de Atención Ciudadana Poniente:** Corresponde a la presentación de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, en los módulos, mostrando una petición o solicitud de atención para la realización de un trámite dentro del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- 🕒 **Ingreso de Solicitud vía chat:** Corresponde a la demanda de información realizada por el ciudadano a través del portal electrónico www.opdmtlalnepantla.gob.mx, referente a su estado de cuenta, horarios de atención, líneas de captura, números de atención telefónica y/o reportes de fuga.
- 🕒 **Ingreso de solicitud vía telefónica:** Corresponde a la demanda de información realizada por el ciudadano a través de la línea telefónica (01-800)006-6736 extensión. 1007, 1009 y 1100.

9. RESULTADOS.

- 🕒 Se tendrá como resultado, la correcta atención y canalización del requerimiento, solicitud o petición solicitado por la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

10. POLÍTICAS.

- 🕒 El presente procedimiento cuenta con tres Avisos de Privacidad de claves de Base de Datos: CDBP29819BACN016, CDBP29819BACN017 y CDBP29819BACN018 debidamente validados por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México (INFOEM).
- 🕒 De los formatos de encuesta (DG/OD/02/F08) realizados a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, la persona titular del Departamento de Atención Ciudadana Poniente, elaborará un análisis sobre la atención brindada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 6 de 41

- El *Departamento de Atención Ciudadana Poniente*, deberá atender a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas, dicho horario está sujeto a las modificaciones establecidas en el calendario oficial o por situaciones externas al organismo.
- Aleatoriamente se realizarán encuestas de calidad a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional que acuda de manera física a los Módulos de Atención Ciudadana Poniente.
- Emitir ticket de pago por los servicios que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México concepto solicitado por la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional al momento de acudir a solicitar información general a los módulos de atención Ciudadana Poniente y el cual tiene una vigencia de 24 horas únicamente en relación a la línea de captura (Formado DG/OD/02/F07).
- Cuando la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional requiera atención específica sobre alguna problemática el Jefe de Departamento de Atención Ciudadana Poniente, atenderá y canalizará conforme a su solicitud al área correspondiente dando el debido seguimiento.
- Toda persona adscrita al *Departamento de Atención Ciudadana Poniente* deberá:

 - a) Identificarse con la ciudadanía mediante el uso en un lugar visible del gafete o credencial oficial expedida por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
 - b) Mostrar en todo momento una conducta amable, respetuosa, atenta, eficaz y eficiente con cualquier usuario que acuda a las instalaciones.
 - c) Atender o canalizar al área correspondiente las solicitudes, quejas, aclaraciones o reportes que le sean expuestos por los usuarios de los servicios que brinda el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
 - d) Invitar a los usuarios a cumplir con su obligación de pago por los servicios prestados por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
 - e) Orientar a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional en la resolución de problemáticas derivadas de alguna anomalía o aclaración en el cobro generado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 7 de 41	

a los usuarios y que como tal genera duda en el correcto funcionamiento de su servicio.

- f) Generar reportes sobre quejas o molestias externadas por la ciudadanía con el propósito de mejorar la calidad en la atención y en el servicio que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	CIUDADANO/ PERSONA/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDADES
INICIO		
1	Ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional	Solicitud del ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, para recibir información respecto de trámites o servicios que presta el Organismo, de las siguientes maneras: a) De manera personal. b) Telefónicamente y, c) Mediante el chat vía internet.
2	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Atiende a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional determinando la necesidad de información, en base a ello determina su canalización.
3	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Cuando la atención, se brinde a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional a través del Chat Vía Internet , el Personal del Módulo de Atención Ciudadana Poniente le dará seguimiento y de los Datos Personales que obtenga y de tratamiento, quedarán asentados en la Base de Datos Personales (<i>Tawk.To</i>) y hace del conocimiento a los ciudadanos del Aviso de Privacidad correspondiente.
4	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Derivado de la solicitud de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional de manera presencial , se procede practicar consulta en la Base de Datos Personales (<i>SQL Server</i>) del Sistema Comercial ATL; consulta que requiere la obtención de Datos Personales directamente del peticionario, se hace del conocimiento el Aviso de Privacidad correspondiente y finalmente se canaliza a la Unidad Administrativa donde será atendido (Principalmente Comercial y Operativo), según la solicitud: a) La coordinación comercial, por medio de un turno. (<i>Formatos DG/OD/02/F01, DG/OD/02/F02, DG/OD/02/F03, DG/OD/02/F04, DG/OD/02/F05 y DG/OD/02/F06</i>). b) A las cajas, para realizar los pagos pertinentes por medio de un ticket de pago (<i>Formato DG/OD/02/F07</i>). c) Se orienta a la Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica (trámites específicos del área). d) Se orienta a cualquier otra Unidad Administrativa del Organismo (trámites específicos del área).
5	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Se orienta a la la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional a la Unidad Administrativa donde se dará seguimiento al trámite o servicio solicitado.

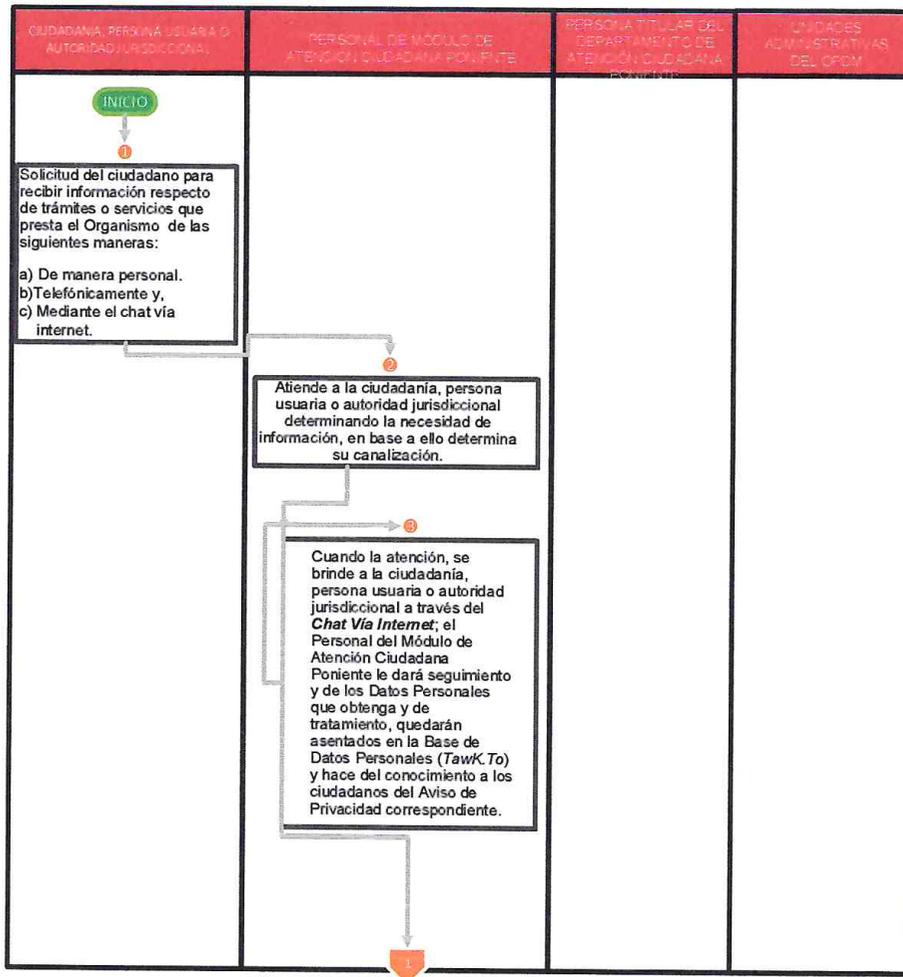
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 8 de 41

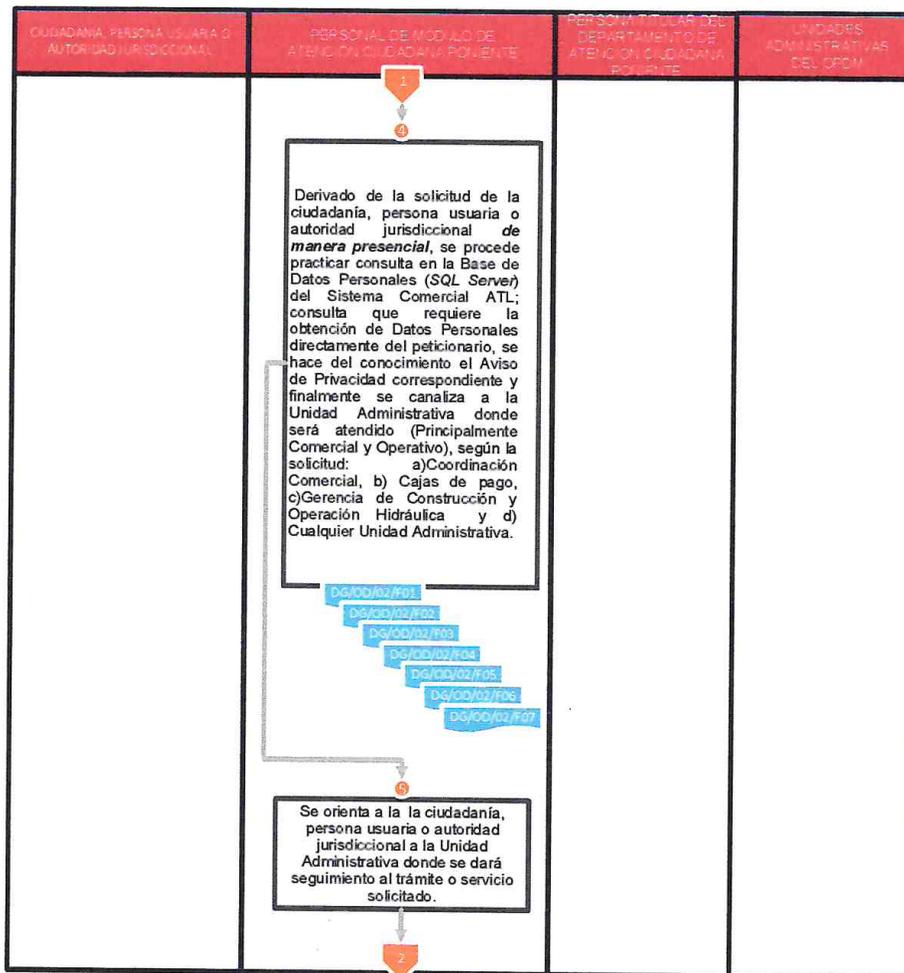
No.	CIUDADANO/ PERSONA/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDADES
6	Titular del Departamento de Atención Ciudadana Poniente	De presentarse dudas sobre el trámite o sobre la atención prestada por el personal en el Módulo de Atención Ciudadana, el ciudadano se puede presentar con la persona Titular de Departamento de Atención Ciudadana Poniente, para un seguimiento al trámite solicitado de manera más especializada.
7	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Orienta a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional a la Unidad Administrativa donde se dará seguimiento al trámite o servicio solicitado.
8	Unidades Administrativas que integran el Organismo Público Descentralizado	Mediante procedimiento específico en cada Unidad Administrativa, se lleva a cabo el registro y seguimiento a la demanda de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, respecto del trámite o servicio en el Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
9	Ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional	Regresa al módulo.
10	Personal de Módulo de Atención Ciudadana Poniente	Realiza una encuesta de manera aleatoria a la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, para verificar la calidad del servicio proporcionado (<i>Formato DG/OD/02/F08</i>).
FIN		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Versión: 02
			Página: 9 de 41

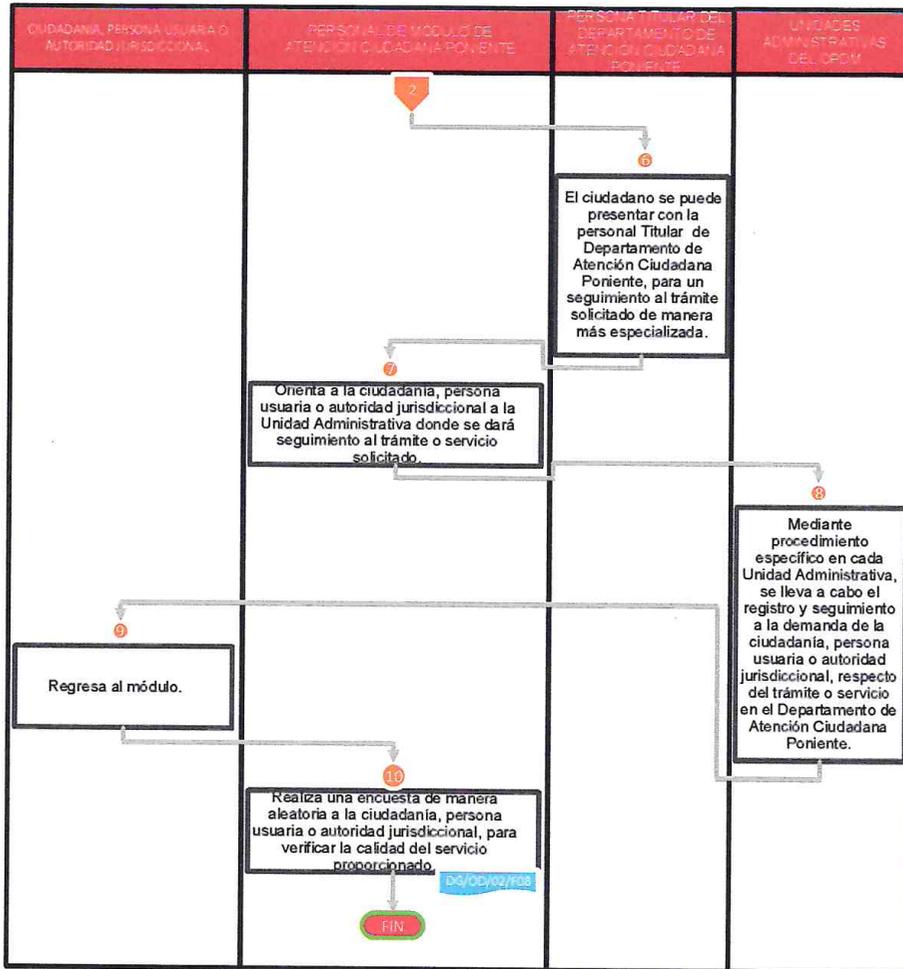
12. DIAGRAMACIÓN.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 10 de 41	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 11 de 41	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 12 de 41

13. MEDICIÓN.

$$Eficiencia\ en\ la\ Atención\ Ciudadana = \frac{(Número\ de\ Ciudadanos\ Atendidos)}{(Número\ de\ Ciudadanos\ que\ se\ pretenden\ atender)} \times (100)$$

Registro de Evidencias:

- La actividad considera las acciones tendientes a contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio, mediante la correcta canalización de sus demandas competentes a el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, utilizando los medios adecuados de tecnología y de comunicación.
- La actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c, a través del Programa Presupuestario **01030101** "Conducción de Políticas Generales de Gobierno" y Proyecto **010301010201** "Audiencia Pública y Consulta Popular", mismos que consideran las acciones que permiten garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades del ayuntamiento y las que se refieren a promover la solicitud de opiniones, sugerencias y demandas de la población para ser incorporadas en los planes y programas de gobierno, descritos en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 13 de 41

14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F01
Objetivo: Seguimiento a la petición de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Lecturas y Facturación (FA).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional a la Coordinación Comercial. El área se abrevia con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: FA corresponde a Lecturas y Facturación, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZO EDO. MEX
(2) a:
Turno

(3) **FA000**

(4) Le atenderemos en breve
(DG/OD/02/F01)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 14 de 41

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F02
Objetivo: Seguimiento a la petición de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Liquidaciones y Padrón (PA).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en el Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional o al área de la Coordinación Comercial. El área se abrevia con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: PA corresponde a Mantenimiento a Padrón, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZ,0 EDO. MEX
(2) a: Turno

(3) **PA000**

(4) Le atenderemos en breve
(DG/OD/02/F02)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 15 de 41

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F03
Objetivo: Seguimiento a la petición de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Supervisión a Cuentas (SU).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional al área de la Coordinación Comercial. El área se abreva con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: SU corresponde a Supervisión de Cuentas, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZ,0 EDO. MEX
(2) a:
Turno

(3) **SU000**

(4) Le atenderemos en breve
(DG/OD/02/F03)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 16 de 41

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F04
Objetivo: Seguimiento a la petición de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Liquidaciones y Padrón (LI).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, a la Coordinación Comercial. El área se abrevia con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: LI corresponde a Contrataciones, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZ,0 EDO. MEX
(2) a: Turno

(3) **LI 000**

(4) Le atenderemos en breve
(DG/OD/02/F04)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 17 de 41

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F05
Objetivo: Seguimiento a la petición de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Ejecución Fiscal (EF).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, a la Coordinación Comercial. El área se abrevia con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: EF corresponde a Ejecución Fiscal, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZ,0 EDO. MEX

(2) a: Turno

(3) **EF000**

(4) Le atenderemos en breve

(DG/OD/02/F05)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 18 de 41

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/02/F06
Objetivo: Seguimiento a la petición de ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional, turnándolo al Departamento de Liquidaciones y Padrón (CE).
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Fecha de emisión	Es la fecha de emisión del día en el que se realizó el requerimiento en Módulo de Atención Ciudadana Poniente.
3	Turno del área de la Coordinación Comercial	Indicativo para la canalización de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional al área de la Coordinación Comercial. El área se abrevia con dos letras representativas en mayúsculas y tres espacios para señalar el turno: CE corresponde a Certificados, seguido de tres espacios para indicar el turno.
4	Frase de atención	Finalmente se anotará la leyenda de "Le atenderemos en breve".




(1) OPDM TLALNEPANTLA DE BAZO EDO. MEX

(2) a: Turno

(3) **CE000**

(4) Le atenderemos en breve

(DG/OD/02/F06)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 19 de 41

Instructivo de llenado del formato: **DG/OD/02/F07**

Objetivo: Identificar el monto del pago a realizar por la ciudadanía en cajas o bancos.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original para la ciudadanía.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Identificación del Organismo	Se anota la leyenda de identificación del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
2	Nombre del titular	Se indica el nombre del titular de la cuenta.
3	Predio	Indica el predio de la cuenta.
4	Cuenta	Indica el número de la cuenta.
5	Orden de pago	Refiere a la línea de captura para realizar el pago en las cajas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
6	Vencimiento	Indica el periodo de duración de la liquidación del Ticket y es válido para realizar el pago en Cajas y/o Banco.
7	Bimestre(s)	Bimestres con adeudo.
8	Importe	El monto neto a pagar.
9	Bancos	Refiere a los números de Convenio que tiene el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, únicamente con los bancos Banamex y BBVA.
10	Línea de captura	Refiere a la línea de captura para realizar el pago de el/los bimestres adeudados en los bancos en los cuales existe un convenio.
11	Nombre del personal de módulo	Indica el nombre completo del personal del Departamento de Atención Ciudadana Poniente que atendió al ciudadano en el Módulo de Atención a la Ciudadanía.
12	Fecha y hora	Fecha y hora de impresión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 21 de 41

M. AJUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
TLAXIAPA DE BAZ
2019 - 2021
Tlaxiapa
Nuestra Ciudad
1812 - 2019

"2019 Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur" (1)

Encuesta de calidad del servicio

Folio: **XXXX (2)**
 Fecha: ____/____/____

En su visita al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxiapa, México:

1. ¿Qué trámite ha realizado? (3)

<input type="checkbox"/> Aclaración de consumo. <input type="checkbox"/> Acreditación. <input type="checkbox"/> Actualización de datos. <input type="checkbox"/> Actualización de descuento. <input type="checkbox"/> Alta de R.F.C. <input type="checkbox"/> Cambio de propietario. <input type="checkbox"/> Consultas de saldo.	<input type="checkbox"/> Contratación de servicios. <input type="checkbox"/> Informes de trámites y servicios. <input type="checkbox"/> Pagos. <input type="checkbox"/> Pago de adeudo anterior. <input type="checkbox"/> Programa de inscripción o revisión. <input type="checkbox"/> Reconexión de servicio. <input type="checkbox"/> Reportes.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------
2. ¿Se resolvió en tiempo y en forma su requerimiento? (4)
 - Sí.
 - No.
 - ¿Porqué?

3. Tomando en cuenta su experiencia ¿cómo le pareció el servicio brindado en Módulo de Atención a la Ciudadanía? (5)
 - Bueno.
 - Malo.
 - Regular.
4. Como resultado de su visita en OPDM que podemos mejorar para bríndale un mejor servicio. (6)

DG/OD/02/F08

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxiapa, México.
Riva Patale No. 9, Col. Centro, Tlaxiapa de Baz, C.P.: 54000, Estado de México, Tel.: 5521-0840

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 22 de 41

15. VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PONIENTE.

Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Ciudadana Poniente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México, aprobado en Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2021.

Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Ciudadana Poniente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021.


Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo. - Rúbrica
Director General

Artículo 16 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México.


Lic. Minerva García Licona - Rúbrica
Titular de la Oficina de Dirección General

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México.


Lic. Germán Sánchez Salas - Rúbrica
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México.


Lic. Ricardo Chávez Rivero - Rúbrica
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria

Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México.


C. Ignacio Ruiz Vargas - Rúbrica
Titular del Departamento de Atención Ciudadana Poniente

Artículo 23 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneapantla, México.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 23 de 41

Fecha de Validación del 16 octubre de 2020: Fecha en la cual se validó el Procedimiento Específico de "Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía", por parte del Contralor Interno, mediante oficio **OPDM/CI/588/2020** y Dictamen de Validación

OPDM/CI/DMPE/DG/OD/02/2020

El **original** del Procedimiento Específico: "Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía", se encuentra en la Secretaría Técnica; la **copia controlada** se encuentra en: a) La Subcontraloría de Auditoría y Control Interno para las respectivas inspecciones, revisiones y supervisiones de cumplimiento, así como en b) *Departamento de Atención Ciudadana Poniente*, como la unidad administrativa responsable del procedimiento específico.

----- **FINAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO** -----

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 24 de 41

ANEXO I. Avisos de Privacidad



M. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Aviso de Privacidad Integral para las Facturas Fiscales.

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conllevar un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

Página | 1

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 25 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de Interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (O.P.D.M).
- II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
 - A) **Nombre del administrador:** Ignacio Ruiz Vargas.
 - B) **Cargo:** Jefe de Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
 - C) **Área o unidad administrativa:** Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Correo electrónico: ignacio.ruiz@opdm.gob.mx
Teléfono: 55 5321 08 40 Ext.: 1007 y 1100
- III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
Facturas Fiscales.
Número de registro: CBDP29619BACN016
- IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en la base de datos, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre completo.
Datos de localización: Domicilio (Domicilio fiscal).
Datos facultativos: Número de predio y No. de cuenta.
- V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquél.
- VI. Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

Página | 2

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 26 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2018-2021



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

La negativa a suministrar los datos personales señalados, será motivo para que no se pueda realizar la reimpresión de las facturas fiscales.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:

a) Finalidad principal del tratamiento: Generar la reimpresión de Facturas Fiscales a solicitud del propietario del predio, para lo que a su derecho corresponda.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:

- a. Cuando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
- b. Cuando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
- c. Cuando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
- d. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
- e. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
- f. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
- g. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
- h. Cuando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
- i. Cuando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO. Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 27 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, la cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcoem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 28 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2018-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TIALNEPANTLA, MÉXICO**

- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso. Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.
De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud. Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.
El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.

XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.

En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con el Departamento de Atención Ciudadana Poniente, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Jefe del Departamento de Atención Ciudadana Poniente o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo.
- Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
- Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
- Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
- Firma autógrafa o huella digital.

XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.

Página | 5

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 29 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANITLA DE BAZ
2019-2021



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

En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

- XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**
El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas del Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
- XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.**
Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.
- XV. El domicilio de OPDM.**
Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepanitla Centro, Tlalnepanitla de Baz, México, Código Postal 54600.
- XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.**
Artículo 23, fracción I del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepanitla, México.
- XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.**
En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.
- XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**
Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepanitla Centro, Tlalnepanitla de Baz, México, código postal 54600, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepanitla de Baz, México.
- XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:**
Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).
Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.
Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.
Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.
Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.

Notas importantes para atención personal:

- Se recomienda agendar cita previamente.
- El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.

Página | 6

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 30 de 41	



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Aviso de Privacidad Integral para el Sistema SQL server "ATL".

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleva un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos

Página | 1

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 31 de 41	



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
22 10-2021



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

obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (O.P.D.M).
- II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
 - A) **Nombre del administrador:** Ignacio Ruiz Vaigas.
 - B) **Cargo:** Jefe de Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
 - C) **Área o unidad administrativa:** Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Correo electrónico: ignacio.ruiz@opdm.gob.mx
Teléfono: 55 5321 08 40 Ext.: 1007 y 1100
- III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
SQL Server "ATL".
Número de registro: CBOP29819BACN017
- IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en la base de datos, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre completo.
Datos de localización: Dirección.
Datos facultativos: Número de predio y número de cuenta.
- V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquel.
- VI. Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 32 de 41	



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
22 DE 2021



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

La negativa a suministrar los datos personales señalados, será motivo para que no se pueda canalizar al usuario al área competente respecto a su consulta de información.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:

a) Finalidad principal del tratamiento: Consultar para información, canalización y orientación de los usuarios que lo solicitan.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:

- Cuando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
- Cuando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
- Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
- Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
- Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
- Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
- Cuando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
- Cuando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO.

Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

Página | 3

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Página: 33 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros. El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, el cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcodem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.

Página | 4

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 34 de 41



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016-2021



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

- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso. Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados. De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud. Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico. El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.
- Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.
- XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.**
- De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.
- En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con el Departamento de Atención Ciudadana Poniente, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.
- Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Jefe del Departamento de Atención Ciudadana Poniente o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:
- Nombre completo.
 - Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
 - Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
 - Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
 - Firma autógrafa o huella digital.
- XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.**
- En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 35 de 41	



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

- XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**
El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas del Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
- XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.**
Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.
- XV. El domicilio de OPDM.**
Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, Código Postal 54000.
- XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.**
Artículo 23, fracción I, II y V del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.**
En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.
- XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**
Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, código postal 54000, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla de Baz, México.
- XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:**
Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).
Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.
Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.
Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.
Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.
- Notas importantes para atención personal:**
- Se recomienda agendar cita previamente.
 - El horario hábil de atención es de lunes a jueves, de 9:00 a 18:30 horas, y viernes, de 9:00 a 15:00 horas.
 - Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 36 de 41	



AYUNTAMIENTO
COMUNICACIONAL
DEL MUNICIPIO DE TIALNEPANTLA
2019-2021



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

Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Aviso de Privacidad Integral para la Base De Datos Tawk.to.

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleva un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos

Página | 1

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 37 de 41



M. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2019 2021



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

obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (O.P.D.M).
- II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
 - A) **Nombre del administrador:** Ignacio Ruiz Vargas.
 - B) **Cargo:** Jefe del Departamento de Atención Ciudadana Poniente.
 - C) **Área o unidad administrativa:** Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

Correo electrónico: ignacio.ruiz@opdm.gob.mx
Teléfono: 55 5321 08 40 Ext.: 1007 y 1100
- III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
Base de Datos Tawk.to
Número de registro: CBDP298198ACN018
- IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en la base de datos, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre completo.
Datos de localización: Domicilio y correo electrónico.
Datos facultativos: Número de predio y número de cuenta.
- V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquel.
- VI. Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

Página | 2

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 38 de 41	



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE MAZ
2019-2021



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

La negativa a suministrar los datos personales señalados, será motivo para que no se pueda dar atención a las solicitudes de información general que los usuarios realicen en el Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:

a) **Finalidad principal del tratamiento:** Dar respuesta a las inquietudes e información general a los usuarios que así lo soliciten por este medio.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:

- Cuando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
- Cuando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
- Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
- Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
- Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
- Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
- Cuando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
- Cuando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO. Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 39 de 41



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, el cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcoem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.			Versión: 02
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente	Página: 40 de 41	



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA QUÉ. SEAS
2018-2021



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

- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.

De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud.

Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue ésta, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.

El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.

XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.

De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.

En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con el Departamento de Atención Ciudadana Poniente, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.

Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Titular del Departamento de Atención Ciudadana Poniente o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo.
- Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
- Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
- Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
- Firma autógrafa o huella digital.

XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.

Página | 5

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/02
	Atención y canalización de los trámites y/o servicios requeridos por la ciudadanía.		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Atención Ciudadana Poniente		Versión: 02
			Página: 41 de 41



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2015-2021



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

En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas del Departamento de Atención Ciudadana Poniente.

XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.

Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.

XV. El domicilio de OPDM.

Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, Código Postal 54000.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 23, fracción I del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.

En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.

Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, código postal 54000, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla de Baz, México.

XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:

Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).

Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.

Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.

Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.

Dirección: Calle de Pino Suárez 5/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52156.

Notas importantes para atención personal:

- Se recomienda agendar cita previamente.
- El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Atención telefónica y personalizada a los
Usuarios

Unidad Administrativa Responsable:
Departamento de Call Center

Clave:
DG/OD/05



Tlalnepantla de Baz, México
19 de Agosto de 2019

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 1 de 24

Contenido

	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	2
3. OBJETIVO.....	2
4. ALCANCE.....	2
5. REFERENCIAS.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. DEFINICIONES.....	4
8. INSUMOS.....	4
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	5
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	6
12. DIAGRAMACIÓN.....	9
13. MEDICIÓN.....	12
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	12
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	16
16. VALIDACIÓN.....	16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Página: 2 de 24

1. PRESENTACIÓN.

El Departamento de Call Center del del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, tiene como misión el proporcionar una debida atención a las solicitudes telefónicas, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, turnándolas de inmediato a la Unidad Administrativa del Organismo que se encargará del seguimiento hasta la conclusión del mismo verificando que exista respuesta del departamento hacía los ciudadanos. Además de llevar a cabo dichas labores en un ambiente de respeto, amabilidad y cordialidad.

2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Atención telefónica y personalizada a los usuarios.

3. OBJETIVO.

Mejorar la calidad, eficacia y eficiencia en la atención telefónica de las peticiones realizadas por los ciudadanos, mediante la atención adecuada y cordial, conforme a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

4. ALCANCE.

Aplica a servidores públicos adscritos a Departamento de Call Center y el departamento de Agua Potable del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México; encargados de la atención telefónica a la ciudadanía, así como el seguimiento y conclusión del trámite.

5. REFERENCIAS.

-  Gaceta del Gobierno del Estado de México y Municipio Publicada el 04 de Marzo de 2019. CAPITULO CUATRO "De las unidades administrativas y su competencia"

Artículo 24 El Departamento de Call Center tendrá las siguientes atribuciones, dentro de la zona poniente del municipio.

 - I.- Recibir vía telefónica y personalmente las solicitudes, quejas y sugerencias, reportes de personas físicas o morales.
 - II.- Canalizar y registrar las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas vía telefónica de inmediato a la unidad de Agua Potable.
 - III.- Dar seguimiento en el departamento de agua potable a las peticiones turnadas, para su atención.
-  Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122; Capítulo Sexto, artículo 129 y Título Octavo, artículo 139 párrafo primero). Promulgada en fecha 31 de Octubre de 1917. Sus adicciones, reformas y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Página: 3 de 24

derogaciones publicadas mediante Decreto Número 68, en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 15 de julio de 2019.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, (Título IV, Capítulo Cuarto Bis, artículos 113A al 113H). Promulgada en fecha 26 de febrero de 1993. Sus adicciones, reformas y derogaciones publicadas mediante Decreto Número 81, en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 5 de septiembre de 2019.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, (Título Séptimo, Capítulo Tercero, artículo 236). Promulgado en fecha 08 de marzo de 1999. Sus adicciones, reformas y derogaciones publicadas mediante Acuerdo, en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 8 de enero de 2019.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se establecen las Bases Generales para la Instrumentación del Programa de Contraloría Social, (numeral Primero y Sexto). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 21 de Diciembre de 2011.
- Lineamientos Generales de Operación del Programa de Contraloría Social, (numerales 3.1, 4.1, 5.1 y 8.2). Publicados en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 16 de Enero de 2012.
- Bando Municipal de Tlalnepantla, Estado de México, (artículo 50 fracción IX). Publicado en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 05 de Febrero de 2019.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, (Título I, Capítulo, III Sección II artículo 101, Título II, Capítulo II, artículo 446). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 18 de Enero de 2019. Sus adicciones, reformas y derogaciones publicadas en Gaceta de Gobierno Municipal, Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 31 de mayo de 2019.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, (artículos 22 y 24). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 4 de marzo del 2019. Sus adicciones, reformas y derogaciones publicadas en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Número 35 de fecha 17 de enero de 2020.

6. RESPONSABILIDADES.

- El Departamento de Call Center del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, es la unidad administrativa responsable de recibir, registrar y canalizar las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas vía telefónica o de forma presencial de las personas físicas o morales a la unidad del organismo correspondiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Página: 4 de 24

- La jefa de Departamento de Call Center deberá **realizar una planificación de recursos efectiva para maximizar la productividad de estos (personal, tecnologías, etc.). Recopilar y analizar estadísticas del centro de atención telefónica.**
- Será responsabilidad del personal adscrito al Departamento de Call Center, proporcionar una atención de calidad, eficaz, eficiente, respetuosa, asertiva, amable y paciente a toda demanda solicitada por la ciudadanía.
- El personal adscrito al Departamento de Call Center deberá indicar a los usuarios de forma física o en su defecto vía telefónica, los números telefónicos y la ubicación de los departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o construcción (según sea el caso) para brindar el seguimiento y cierre de reportes.

7. DEFINICIONES.

- **Gestión:** Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades), esto puede ser vía telefónica o personal con el departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o construcción (según sea el caso).
- **Personal Operativo:** Comprende únicamente al **personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquél cuyas labores que son de dirección o supervisión técnica y administrativa.**
- **Canalizar:** **Atender siempre sus consultas y tener en cuenta sus sugerencias.** Se envía de forma personal o telefónica al departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso) para que le informen en que proceso se encuentra su solicitud.
- **Seguimiento:** Corresponde a verificar en sistema que ya este programado la orden de trabajo para brindar la atención a su solicitud por parte del área operativa Agua Potable, Alcantarillado y/o construcción (según sea el caso).
- **Bitácora de trabajo:** El supervisor del Departamento de Agua potable es el único encargado de realizar dicho documento que organiza por fecha de ingreso la solicitud para posteriormente programar la fecha de atención al reporte.

8. INSUMOS.

- **Ingreso de solicitud vía telefónica:** Corresponde a la demanda de información realizada por el ciudadano a través de la línea telefónica en el cual se solicita al usuario la siguiente información: nombre completo, calle, colonia, entre que calles se encuentra

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 5 de 24

el problema y teléfono. Con dicha información el departamento de Call Center genera un reporte en sistema, mismo que se puede visualizar por sistema en los departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o construcción (según sea el caso) una vez que el departamento de Call Center guarda los datos.

- **Presentación física del ciudadano en el Departamento de Call Center:**
 Corresponde a la presentación del ciudadano en el módulo, mostrando una petición o solicitud de atención dentro del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- El Departamento de Call Center para generar un reporte en sistema deberá contar con la siguiente información del usuario y el servicio solicitado (únicamente en caso de falta o poca presión de agua potable se solicita el número de cuenta): nombre completo, calle, colonia, entre que calles se encuentra y teléfono.

9. RESULTADOS.

Se tiene como resultado del proceso él envió de los reportes a los departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción según sea el caso para su debida atención. Posteriormente el Departamento de Call Center realiza un seguimiento semanal a los reportes pendientes por dar respuesta.

10. POLÍTICAS.

- El presente procedimiento cuenta con un Aviso de Privacidad Simplificado de clave de Base de Datos CBDP29819BACN020, debidamente validado por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México (INFOEM).
- El Departamento de Call Center, deberá atender a la ciudadanía de manera telefónica de lunes a viernes las 24 horas. Sábado y domingo de 9:00 a.m a 9:00 p.m.
- El Departamento de Call Center, deberá atender a la ciudadanía de manera personal de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m, sábados de 9:00 a.m a 1:00 p.m, dicho horario está sujeto a las modificaciones establecidas en el calendario oficial o por situaciones externas al organismo.
- Únicamente se atenderán las solicitudes provenientes de la zona Poniente del Municipio de Tlalnepantla, México en cuanto a reportes que involucre al Departamento de Agua Potable, Alcantarillado y Bacheos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 6 de 24

- Los reportes provenientes de la zona Poniente y zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla, México correspondientes a reparación de brocales, coladeras, rejillas de piso y bocas de tormenta serán atendidos en las instalaciones de la zona Poniente del Municipio de Tlalnepantla, México ubicado en Calle Riva Palacio 8, Tlalnepantla Centro, 54000 Tlalnepantla de Baz, México.
- Todo servidor público adscrito a dicho Departamento deberá identificarse con la ciudadanía proporcionando el siguiente saludo: "OPDM, buenos días, tardes, noches" (según sea el caso) y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?".
- Todo servidor público adscrito a dicho Departamento deberá externar un trato amable, atento y respetuoso con cualquier usuario que solicite su apoyo.
- Todo servidor público deberá atender toda solicitud, queja, reclamaciones o reportes que le sean presentados por los usuarios, brindando una canalización oportuna y eficaz a los departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción según sea el caso, para la pronta solución a su petición.
- El departamento de Agua Potable maneja un horario para la atención de 24 horas hábiles dependiendo de la carga de trabajo del área.

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
INICIO		
1	Persona física o moral	Acude al área de Call Center en el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, se presenta físicamente o vía telefónica requiriendo la atención sobre la reparación de una fuga de agua potable o alcantarillado, desazolve de alguna coladera, bacheo por reparación de fuga o la renivelación de tapas de coladera o rejillas.
2	Departamento de Call center	El personal de Call Center se dirige al usuario con el saludo (vía telefónica) "OPDM buenos días, buenas tardes o buenas noches (según sea el caso), ¿en qué puedo ayudarle?" De forma personal "Buenos días, tardes, noches (según el caso) ¿en qué puedo ayudarle?".
3	Persona física o moral	Informa la petición solicitada.
4	Departamento de Call center	Le pregunta "¿ya cuenta con algún número de reporte?".
5	Persona física o moral	Si.- Se canaliza al departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Página: 7 de 24

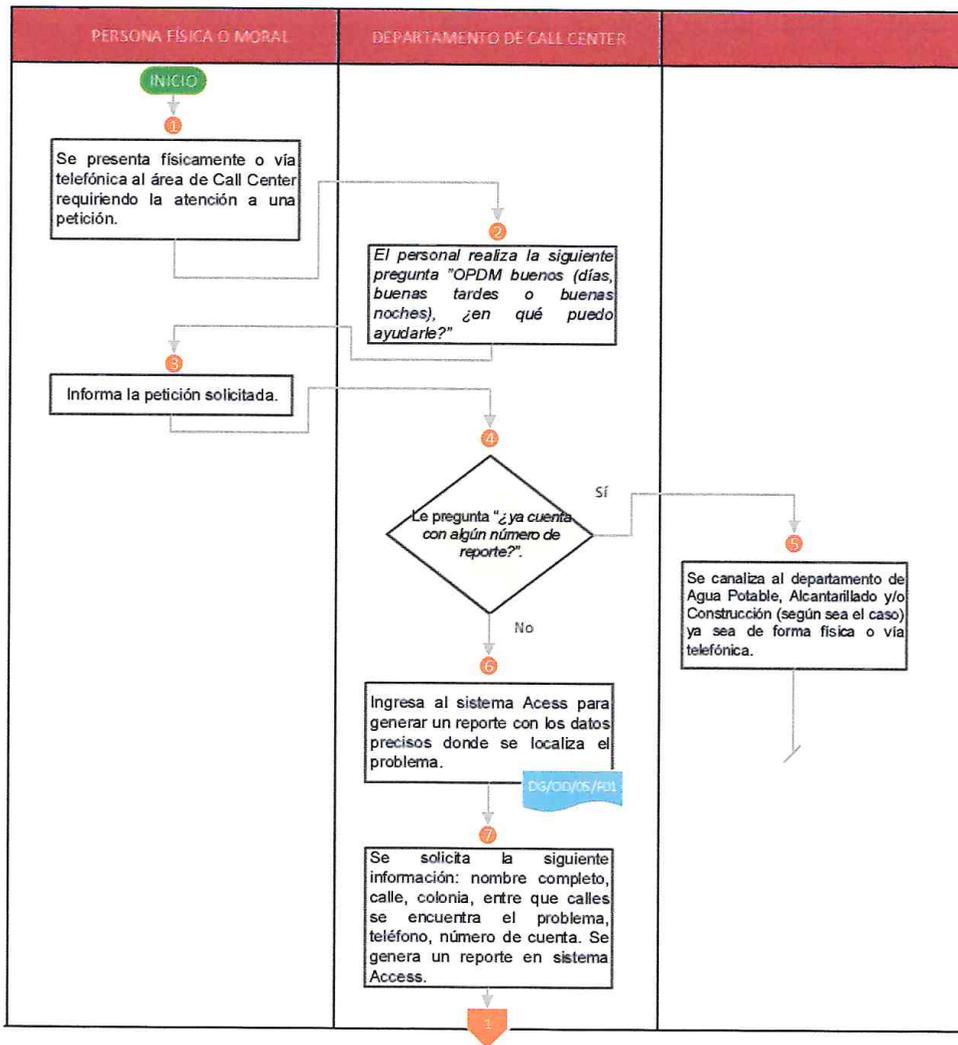
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
		Construcción (según sea el caso) ya sea de forma física o vía telefónica. Se finaliza la atención con el departamento de Call Center. No.- Pasar al No. 6.
6	Departamento de Call Center	Personal de Call Center ingresa al sistema Access para generar un reporte con los datos precisos donde se localiza el problema (<i>Formato DG/OD/05/F01</i>).
7	Departamento de Call Center	Se solicita al ciudadano a través de la línea telefónica o de forma personal la siguiente información: nombre completo, calle, colonia, entre que calles se encuentra el problema y teléfono (únicamente cuando se trata de una falta de agua o poca presión) se solicita su número de cuenta, con dicha información el departamento de Call Center genera un reporte en sistema Access.
8	Departamento de Call Center	Personal de Call Center llenara los campos correspondientes: folio, domicilio solicitud, Área y medio de la Petición.
9	Departamento de Call Center	Guardar registro en sistema, mismo que se visualizara en el departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso) de forma automática.
10	Departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso)	El Departamento de Agua potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso) visualizará el registro generado para su atención.
11	Departamento de Call Center	Se proporciona al usuario un folio, asignado por el sistema (número consecutivo), que arroja el sistema para dar seguimiento en el área de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso) así mismo se indica el tiempo estimado por parte del departamento correspondiente. El departamento de Agua Potable maneja un horario para la atención de 24 horas hábiles dependiendo de la carga de trabajo del área (<i>Formato DG/OD/05/F02</i>).
12	Persona física o moral	En algunas ocasiones el usuario regresa al Departamento de Call Center ya sea vía telefónica o personal y solicita información sobre el seguimiento al reporte que previamente se generó.
13	Departamento de Call Center	Se atiende solicitando el número de reporte. En caso de no contar con él, se solicita la colonia, calle y número donde reporto el problema, de esa forma se rastrea en sistema el reporte para proporcionar nuevamente el mismo número de reporte que se había proporcionado con anterioridad y así poder canalizarlo de forma telefónica o personal a las áreas de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso) para el seguimiento del mismo.
14	Departamento de Call Center	Se envía un oficio de seguimiento a los Departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción de los reportes pendientes por dar respuesta.
15	Departamento de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso)	Se recibe oficio de seguimiento al reporte pendiente de atención.
16	Departamento de Agua	Envían la contestación al Departamento de Call Center informando los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 8 de 24

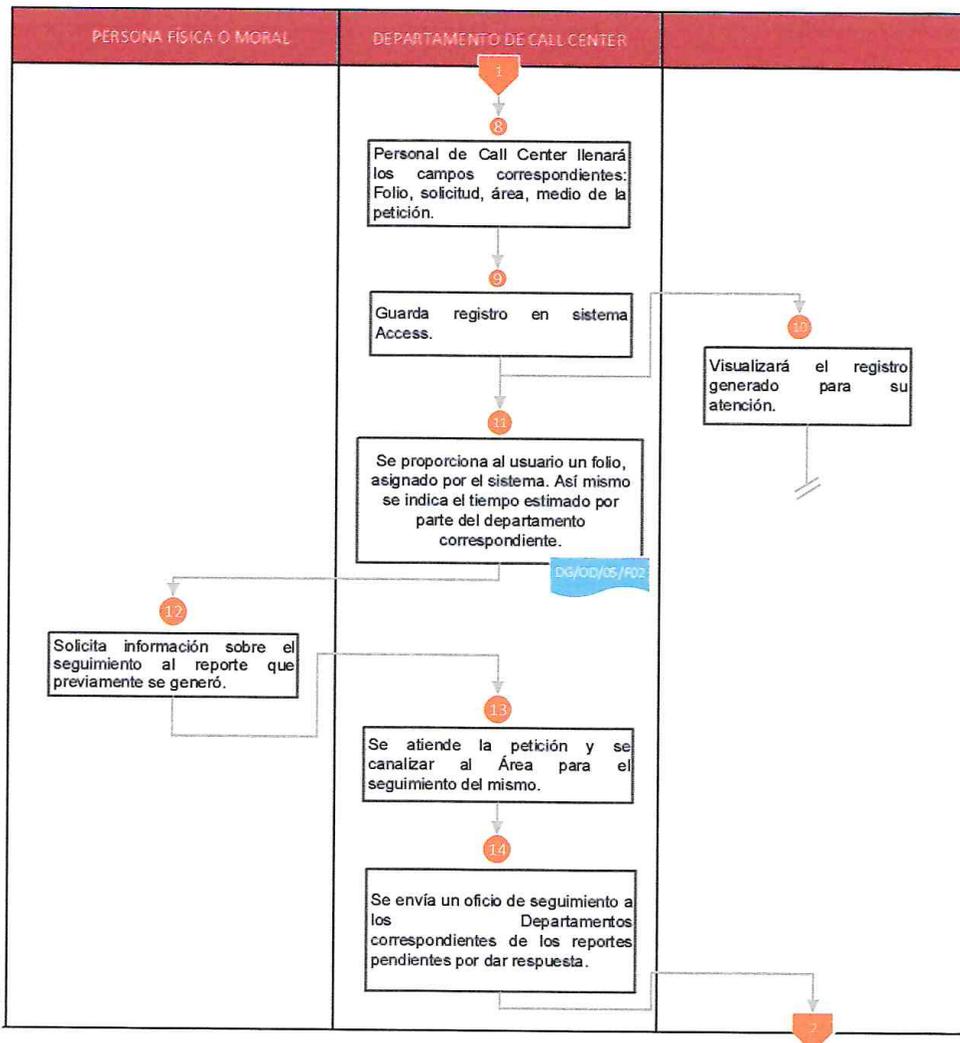
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
	Potable, Alcantarillado y/o Construcción (según sea el caso)	reportes que dieron de baja puesto que ya fueron solucionados, terminando con el usuario el trámite.
17	Departamento de Call Center	Recibe el oficio de contestación de los Departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción.
18	Departamento de Call Center	Se archivan los oficios recibidos.
		FIN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Página: 9 de 24

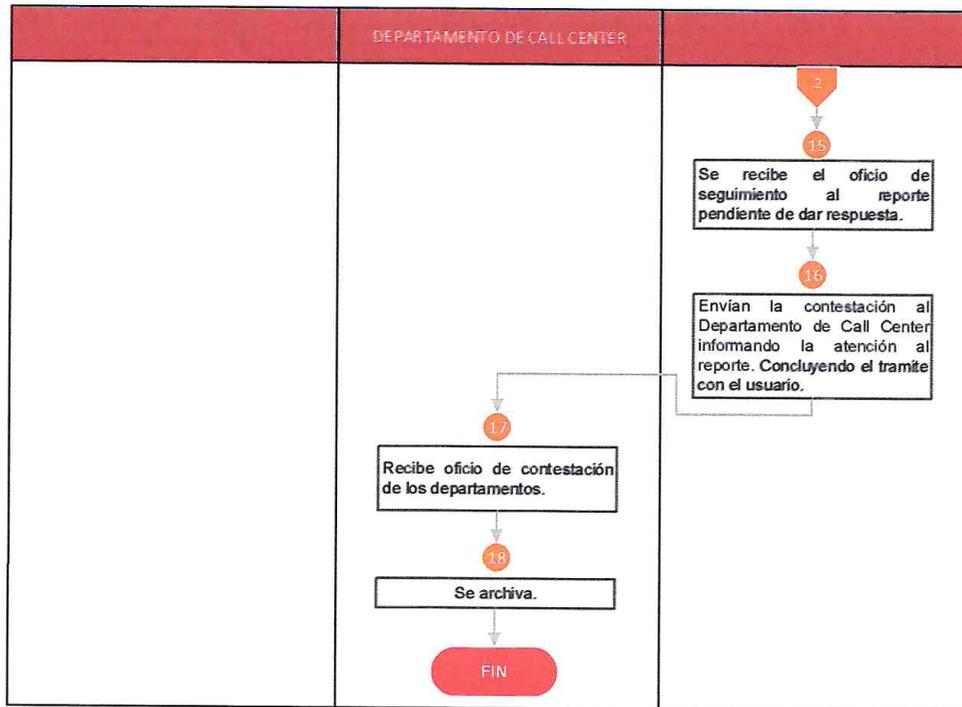
12. DIAGRAMACIÓN.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 10 de 24



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 11 de 24



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Versión: 01
			Página: 12 de 24

13. MEDICIÓN.

$$\frac{\text{Número de reportes atendidos}}{\text{Total de reportes recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de reportes}$$

Registro de Evidencias:

La actividad considera las acciones pendientes a elevar la calidad de los servicios que se prestan a la población y para mejorar la atención a la ciudadanía, fomentando una vocación de servicio ético y profesional de los servidores públicos. Así mismo se incluyen las acciones de participación social que contribuyan a lograr los objetivos.

El actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c y permite medir la eficiencia en la Constitución de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, a través del Programa Presupuestario 01030401 "Desarrollo de la Función Pública" y Proyecto 010304010102 "Participación Social en la Formulación, Seguimiento, Control y Declaración Fiscal de los Servidores Públicos."

14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/05/F01
Objetivo: Realizar un registro en la base de datos confiable y veraz, para brindar la debida atención en las diferentes áreas operativas.
Distribución y Destinatario: El formato se genera de forma electrónica, el cual se puede visualizar de forma inmediata en el área operativa (Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción).

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Folio	Se anota un número consecutivo (se maneja de forma interna únicamente por el departamento de Call Center)
2	Nombre del Usuario	Se ingresa el nombre de usuario que está realizando el reporte.
3	No. De Cuenta o Predio (únicamente en caso de falta o poca presión de Agua Potable)	Se ingresa el número de cuenta que aparece en el recibo de agua.
4	Adeudo	Se anota "SI" o "NO"
5	Dirección	Se anota únicamente la calle y número donde se localiza la fuga,
6	Clave Comunidad	Se ingresa una clave única que se maneja de forma de forma interna en el departamento Call Center.
7	Comunidad	El sistema la ingresa de forma automática la colonia en el momento en que se ingresa la Clave Comunidad.
8	Teléfono	Un número de teléfono donde se pueda localizar al usuario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 13 de 24

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
9	Solicitud	Se ingresa el servicio que requiere o necesita el usuario.
10	Calle donde se localiza la Fuga, Desazolve, Bacheo o Reparación de brocales, coladeras, rejillas de piso o bocas tormenta.	Nuevamente anota la calle y número donde se localiza el problema.
11	Referencia de ubicación	Se ingresan las entre calles donde se localiza el predio.
12	Observaciones	Anotar el lugar físicamente donde se requiere el servicio.
13	Recibido por	Nombre del operador en turno que genere el reporte.
14	Fecha del reporte	Día, mes y año en que ingresa el reporte al sistema, dicho campo el sistema lo marca automáticamente al día correspondiente.
15	Hora del reporte	Hora en que fue ingresado el reporte al sistema, dicho campo el sistema lo marca en automático.
16	Área	El departamento que le corresponde brindar la atención a la solicitud (Agua Potable, Alcantarillado y/o Construcción)
17	Medio de la petición	Medio por el cual ingreso el reporte a el sistema (teléfono o personal)
18	Estatus	El sistema indica en automático si el reporte se encuentra "atendido" o "no atendido"

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 14 de 24

Registro de Reportes de Fugas de Agua

Folio: (01)	Nombre del Usuario: (02)	No. DE CUENTA O PREDIO: (03)	ADEUDO: (04)
Dirección: (05)			
Cve. Com: (06)	Comunidad: (07)	Teléfono: (08)	
Solicitud: (09)			
Calle donde se encuentra la Fuga o Drenaje: (10)			
Referencia de ubicación: (11)			
Observaciones: (12)			
Recibido por: (13)		Fecha del Reporte: (14)	
Hora del Reporte: (15)	Área: (16)	Medio de la petición: (17)	Guardar registro
Cve. Inspector	Estatus: (18)		



 Crear Bacheo por reparación de Fuga



 Crear Bacheo por Reparación o Instalación

Imprimir

Consulta X Com.
 Cve. Comunidad

DG/OD/05/F01

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 15 de 24

Instructivo de llenado del formato DG/OD/05/F02
Objetivo: Proporcionar las líneas telefónicas donde poder darle seguimiento.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y se le proporciona al usuario donde se anota el número de reporte, las líneas telefónicas y los horarios donde se brinda el seguimiento al reporte generado.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre del departamento	De forma impresa el nombre del departamento "Call Center"
2	Conmutador	Teléfono del conmutador
3	Atención a Usuarios	Teléfono para atención a usuarios.
4	Horarios para la atención vía telefónica	De forma impresa esta los horarios para la atención vía telefónica
5	Numero de reporte y observaciones	Se anota de forma manual el número de reporte asignado y la fecha en que se genera el reporte.




CALL CENTER OPDM (01)

CONMUTADOR: **(02)** 5553210840

ATENCION A USUARIOS: **(03)** 8000066736

LUNES A VIERNES 24 HORAS (04)

SABADO Y DOMINGO 9:00 a.m a 9:00 p.m.

No. DE REPORTE Y OBSERVACIONES (05)

DG/OD/05/F02

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Versión: 01
			Página: 16 de 24

15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.

Fecha de Validación 19 Agosto de 2019: Fecha en la cual se validó el Procedimiento Específico de la "Atención telefónica y personalizada a los usuarios" por parte del Contralor Interno.

16. VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIAL.

Manual de Procedimiento de la Coordinación de Gestión Social del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de fecha 3 de septiembre de 2021.

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Gestión Social del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021.

Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo
Director General

Artículo 16 Fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México

Lic. Minerva García Licona
Titular de la Oficina de la Dirección General

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

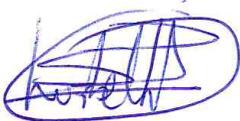
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 17 de 24


 Lic. Germán Sánchez Salas
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 Lic. Ricardo Chávez Rivero
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria

Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México


 C. Lizbeth Janett Sanchez Perera
Jefa De Departamento Call Center

Artículo 24 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	
		Página: 18 de 24	

El **original del Procedimiento Específico**: “*Atención telefónica y personalizada a los usuarios*”, se encuentra en la Secretaría Técnica; las copias controladas se encuentran en: a) La Subcontraloría de Auditoría y Control Interno para las respectivas inspecciones, revisiones y supervisiones de cumplimiento, así como en b) El Departamento de Call Center, como unidad administrativa responsable del procedimiento específico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 19 de 24

ANEXO I. Aviso de Privacidad Simplificado.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

Departamento de Call Center.

Aviso de Privacidad Integral para el Sistema Access.

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleva un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

Página | 1

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Call Center	Versión: 01
			Página: 20 de 24



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (O.P.D.M).
- II. El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
 - A) **Nombre del administrador:** Lizbeth Jannett Sánchez Perera.
 - B) **Cargo:** Jefe de Departamento Call Center.
 - C) **Área o unidad administrativa:** Departamento de Call Center.

Correo electrónico: lizbeth.sanchezp@opdm.gob.mx
Teléfono: 5321 08 40 **Ext.:** 1001
- III. El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
Sistema Access.
Número de registro: CBOP29819BACN020
- IV. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en la base de datos, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre del peticionario.
Datos de localización: Domicilio y teléfono.
- V. El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquel.
- VI. Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Versión: 01
			Página: 21 de 24



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2018-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

La negativa a proporcionar la información requerida, independientemente de la modalidad de consulta, puede provocar como consecuencia que no se pueda establecer contacto oportuno con la persona o medio de referencia.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:

a) Finalidad principal del tratamiento: Registrar, controlar, seguimiento y baja de los reportes de servicio que presta este Organismo para ser canalizados a las áreas operativas competentes para su ejercicio.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:

- a. Cuando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
- b. Cuando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
- c. Cuando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
- d. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
- e. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
- f. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
- g. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
- h. Cuando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
- i. Cuando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO. Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 22 de 24



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE Tlalnepantla DE EAZ
2019-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE Tlalnepantla, MÉXICO**

La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deban ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cuál no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, el cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcoem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
			Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Atención telefónica y personalizada a los usuarios.			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Página: 23 de 24



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**

- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso. Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados. De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud. Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico. El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.

- XI. **La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.**
De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.
En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con el Departamento de Call Center, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.
Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Jefe del Departamento de Call Center o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:
 - Nombre completo.
 - Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
 - Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
 - Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
 - Firma autógrafa o huella digital.
- XII. **Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/05
	Atención telefónica y personalizada a los usuarios.		Fecha de emisión: 24 Agosto del 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Call Center		Versión: 01
			Página: 24 de 24



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2010-2021



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

En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.

El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas del Departamento de Call Center.

XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.

Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.

XV. El domicilio de OPDM.

Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, Código Postal 54000.

XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

Artículo 25, 58, 59 y 64 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.

En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.

XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.

Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, código postal 54000, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:

Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).

Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.

Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.

Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.

Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52166.

Notas importantes para atención personal:

- Se recomienda agendar cita previamente.

- El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.

- Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Control de Gestión de
Oficios Internos

Unidad Administrativa Responsable:
Coordinación de Gestión Social

Clave:
DG/OD/04


113



Tlalnepantla de Baz, México
19 de Agosto de 2019

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 1 de 21

Contenido

	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	2
3. OBJETIVO.....	2
4. ALCANCE.....	2
5. REFERENCIAS.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. DEFINICIONES.....	4
8. INSUMOS.....	5
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	5
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	6
12. DIAGRAMACIÓN.....	8
13. MEDICIÓN.....	9
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	9
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	13
16. VALIDACIÓN.....	13

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinos Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 2 de 21

1. PRESENTACIÓN.

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en su área del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes, tiene como objetivo principal atender en forma oportuna las necesidades de los usuarios, las cuales ingresan por escrito a este organismo ya que la ciudadanía requiere de administraciones públicas eficientes que proporcionen servicios de calidad a los usuarios. Motivo por el cual es necesario establecer las líneas de acción que debe tener el Organismo, para proporcionar pronta contestación a las peticiones requeridas por los usuarios.

2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Control de Gestión de Oficinos Internos.

3. OBJETIVO.

Remitir a las áreas correspondientes la documentación ingresada, mediante el seguimiento a las peticiones y captura de cierres de los procesos.

4. ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México que integran la Dirección General, Oficina de Dirección, Coordinación Jurídica, Secretaria Técnica, Oficialía Mayor, Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica, Delegación Tlalnepantla Oriente, Contraloría Interna y Unidad de Transparencia, así como las personas físicas, morales y/o jurídico colectivas que solicitan el trámite y/o servicio.

5. REFERENCIAS.

-  Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, (artículos 22 y 25). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 4 de marzo del 2019. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Número 35 de fecha 17 de enero de 2020.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 3 de 21

6. RESPONSABILIDADES.

-  El Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México es el responsable de recibir, controlar, turnar y dar seguimiento a la documentación recibida en Oficialía de Partes del Organismo.
-  El jefe del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, deberá analizar el asunto expuesto en el OFP, con el fin de determinar la asignación del área competente, verificar el seguimiento hasta su conclusión del mismo, elaborar informes semanales y mensuales del estatus en que se encuentra cada uno de los OFP ingresados, así como girar oficios solicitando a las áreas competentes el documento de contestación al peticionario para realizar el cierre de los OFP y baja en sistema interno Software.
-  La receptora de oficios del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México deberá recibir y revisar la información y o peticiones que llegan al Organismo por parte de los solicitantes, dependencias, organizaciones o público en general de forma física. **En ventanilla de recepción de documentos, se recibe el documento y revisa si el documento cumple con los requisitos establecidos en las políticas, si cumple con los requisitos establecidos se procede a poner sello de recepción con fecha, hora, número de OFP asignado y nombre de quien los recibió, asentando en el original y en la copia correspondiente el sello oficial de recibido, y se informa al peticionario que se le enviará la contestación en un lapso de 15 días hábiles a partir de la fecha de acuse, procediendo a turnarlo a la capturista.**
-  El capturista del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, deberá registrar de manera consecutiva la correspondencia recibida en el sistema (software), **registrando los siguientes campos: fecha y hora de recepción del documento, número de oficio externo, número de caso externo, número de anexos, tipo de atención, estatus, tipo de usuario, clasificación, nombre del peticionario, cargo, procedencia, asunto, si cuenta con teléfono, destinatario, nombre de quien captura, nombre de quien entrega, observaciones, al concluir se imprimen papeleta de control para su entrega.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 4 de 21

- El encargado de entregas del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, **su función es distribuir y entregar con acuse de recibo los OFP a las áreas competentes que integran el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México para su debida atención, entregando acuse de recibo al archivista.**

7. El archivista del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, recibe acuse y lo registra en la base de datos interna software y lo archiva en carpetas que se encuentran organizadas de manera numérica correspondiente al OFP.

8. DEFINICIONES.

- OFP:** Es la clave con la cual se denomina el documento que ingresa el peticionario en la ventanilla de recepción del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes.
- Acuse de recibido:** Es el documento mediante el cual se certifica a la entrega de documentos recibido por el Depto. De Control de Gestión y Oficialía de Partes hacia el Área Competente que va a conocer del asunto.
- Área competente:** Es la unidad administrativa con la capacidad legal y administrativa para conocer del asunto y resolverlo.
- Dependencia:** Es aquella institución pública subordinada en forma directa a su Titular, en el ejercicio de sus atribuciones para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados.
- Gestión:** El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación administrativa. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar y organizar una determinada cosa o situación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 5 de 21

- 
Oficialía de Partes: Unidad administrativa en cargada de recibir y distribuir en tiempo y forma, la documentación sustantiva de entrada a las diferentes áreas que conforman el Organismo, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas establecidas, manteniendo absoluta discrecionalidad de los asuntos encomendados.
- 
Papeleta de Control: Hoja de papel donde consta datos del documento recibido, resumen informativo; y número de control asignado que sirven para identificar el documento recibido.
- 
Procedimiento: Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

9. INSUMOS.

- 
 Documento de petición es aquel que la persona física o moral ingresa en ventanilla el cual contiene datos de la misma, así como descripción de la solicitud.
- 
 Documento de contestación, es aquel que la dependencia u organismo expide después de haber dado respuesta a la solicitud del usuario.

10. RESULTADOS.

Cierre del OFP.

11. POLÍTICAS.

- 
 El presente procedimiento cuenta con un Aviso de Privacidad Simplificado de clave de Base de Datos CDBP29819BACN021, debidamente validado por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México (INFOEM).
- 
 Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes deberá atender a la ciudadanía de lunes a viernes en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
- 
 Todo servidor público adscrito a dicho Departamento deberá:
 - a) Identificarse con la ciudadanía mediante el uso visible de gafete o credencial oficial expedida por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinos Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 6 de 21

los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

- Mostar en todo momento una conducta amable, respetuosa, atenta, eficaz y eficiente con cualquier usuario que acuda a las instalaciones.
- Explicar de manera oral los requisitos para ingresar documentación.
- Informar permanentemente a la Coordinación de Gestión Social respecto del funcionamiento de la Oficialía de Partes.
- Atender toda solicitud realizada.

Los requisitos para la recepción de oficios de petición son:

- Lugar y fecha: (no mayor a quince días, contados a partir de la fecha de elaboración).
- Persona a quien va dirigido.
- Domicilio.
- Uno o dos números telefónicos.
- Nombre y firma.
- Copia de INE.
- Copia de documento que acredite la titularidad del domicilio.
- Copia recibo de agua (no mayor a tres meses).

12. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

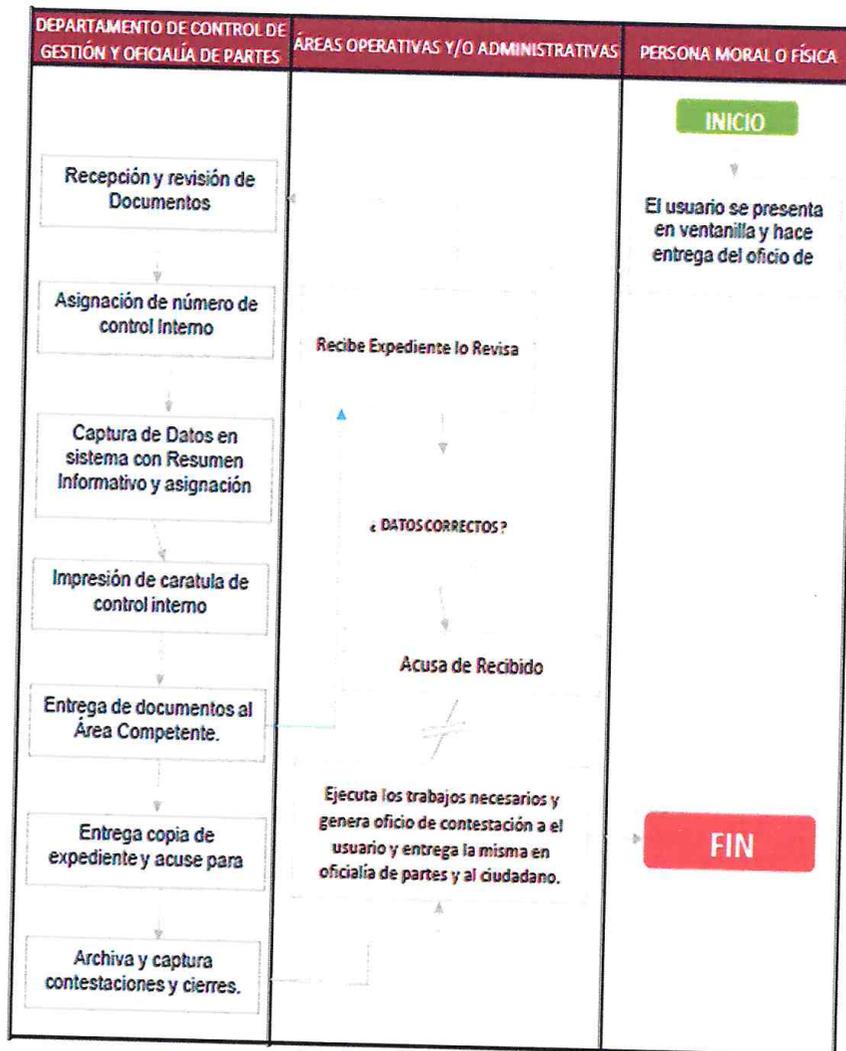
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
		INICIO
1	Persona física o moral	Se presenta la persona solicitando la recepción de su documento para su atención.
2	Receptora	Se recibe el documento y se revisa, posteriormente ocurrida una de las dos situaciones: A) Se analiza y revisa que cumpla los requisitos, acusa de recibido y asigna folio de control. B) En caso de NO cumplir con los requisitos se devuelve el documento para su debida corrección y posterior entrega.
3	Capturista	Analiza el escrito para asignar al área competente, captura datos con resumen informativo y elabora e imprime papeleta de control interno en el sistema OPDM Oficialía de Partes. (Formatos: DG/OD/04/F01 y DG/OD/04/F02).
4	Encargada de Entregas	Integra escrito con documentación anexa, realiza la entrega en el área correspondiente y entrega acuse de recibido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 7 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
5	Área competente	El área que recibió el oficio, entrega la contestación al mismo.
6	Archivista	Archiva documentación, contestaciones y cierres.
7	Archivista	Captura contestaciones y cierres en base de datos y Sistema municipal (SIAC).
FIN		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 8 de 21

13. DIAGRAMACIÓN.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 9 de 21

14. MEDICIÓN.

$$\frac{\text{Numero de oficios atendidos}}{\text{Numero de oficios recibidos}} \times 100$$

= Porcentaje de oficios de contestación a peticiones emitidos.

Registro de Evidencias:

Registros Administrativos.

La actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c para el ejercicio fiscal vigente y corresponde al registro generado en el sistema denominado OPDM (Oficialía de Partes) el cual fue diseñado para el llenado exclusivo de Caratulas para entrega y así tener un mejor control físico y digital, que contribuyan a lograr los cierres de los procesos.

15. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/04/F01
Objetivo: Recibir, registrar y entregar al área correspondiente los documentos que llegan al organismo por parte de dependencias, organizaciones, o público en general para su atención y seguimiento.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y copia de conocimiento; el original para el expediente al área correspondiente y la copia de conocimiento al área interesada para dar seguimiento a la petición.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Corresponde a la fecha de captura del oficio.
2	Hora	Corresponde a la hora en la que se capturo el oficio.
3	Número de folio	Correponde al número de folio interno.
4	Número de oficio externo	Corresponde al número de oficio externo con el cual llega.
5	Número de casos	Unicamente se llega en caso de ser oficios del ayuntamiento.
6	Número de anexos	Corresponde número de hojas con las que cuenta el oficio ingresado.
7	Tipo de atención	Se informa si el documento ingresado es: de conocimiento, nota informativa, procede y urgente.
8	Estatus	Se anotará el seguimiento del tramite, el cual puede ser: cancelado, concluido o en trámite.
9	Tipo de usuario	Se anota la procedencia del documento.
10	Clasificación	Se anotará la categoría a la que pertenece como: agradecimiento, factibilidad, invitación o tramites varios.
11	Nombre	Se anotará el nombre de la persona que envía.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 10 de 21

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
12	Cargo	Se registrará el cargo con el que cuenta la persona que envía.
13	Procedencia	Se anotará la procedencia de quien envía.
14	Asunto	Se escribirá un resumen de la idea principal que contie el documento ingresado.
15	Teléfono	Se anotará el número telefónico de la persona que envía.
16	Distribución	Corresponde al área al que va dirigido.
17	Recibido y entregado	Se anotará el nombre del titular del Departamento.
18	Observaciones	Se anotará el tiempo que se le da al área para su contestación. A los documentos ingresados por el Ayuntamiento es de 1 a 10 días hábiles y ciudadanos de 1 a 15 días hábiles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinos Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 11 de 21

Instructivo de llenado del formato DG/OD/04/F02
Objetivo: Recibir, registrar y entregar al área correspondiente los documentos que llegan al organismo por parte de dependencias, organizaciones, o público en general para su atención y seguimiento.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y copia de conocimiento; el original para el expediente al área correspondiente y la copia de conocimiento al área interesada para dar seguimiento a la petición.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha	Corresponde a la fecha de captura.
2	OFI	Corresponde al número de oficio interno asignado.
3	No. de OF EXT	Corresponde al número de oficio externo.
4	Caso	Unicamente para oficios de Ayuntamiento.
5	Datos personales	Corresponden a los datos personales del oficio que se inregresa como son: el nombre, cargo y procedencia.
6	Asunto	Se anotará el resumen del oficio ingresado.
7	Campos de atención	Se anotará el área a la que fue dirigido, si cuenta con el original o copia y el número de anexos.
8	Indicaciones de atención	Se anotará si es urgente o procedente.
9	Observaciones	Se anotará el tiempo de contestación para su respuesta.
10	Datos de recepción	El área a la que fue remitido anotará de recibido con fecha y hora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 12 de 21

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

OFICIALIA DE PARTES

FECHA (01) OFI: (02) N.º OF EXT. 0 (03) Caso: (04)

Nombre (05)
Cargo
Procedencia

ASUNTO (06)

DIRECCION Y/O COORDINACION DE ATENCION (07)

AREA	ORIGINAL	COPIA	ANEXOS
	0	0	0

INDICACIONES DE ATENCION (08)

PROCEDENTE

OBSERVACIONES (09)

ENTREGO: _____ CAPTURÓ: _____

RECIBE: _____ FECHA: _____ HORA: _____ (10)

Fecha Impresión: 15/04/2019 Página: 1 / 1
T. 3 34311611 B. C01 A. T0 00:21:00:40

Dirección General

DG/OD/04/F02

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 13 de 21

16. REGISTRO DE MODIFICACIONES.

Fecha de Validación 19 de Agosto del 2019: Fecha en la cual se validó el Procedimiento Específico de la "Control de Gestión de Oficinas Internas", por parte del Contralor Interno.

17. VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN Y OFICIALÍA DE PARTES.

Manual de Procedimientos del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2021

Manual de Procedimientos del Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D.M. de fecha 12 de noviembre de 2021

Ing. Mauricio J. Ramirez Rosaldo
Director General

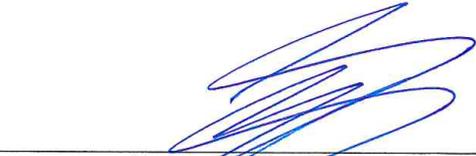
Artículo 16 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

Lic. Minerva Garcia Licona.

Titular de la Oficina de la Dirección General
Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 14 de 21


 Lic. Germán Sánchez Salas
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 fracción XXIV del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 Lic. Ricardo Chávez Rivero.- Rúbrica
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria

Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 C. Nadia Rivas López

Jefe de Departamento de Control de Gestión Social y Oficialía de Partes

Artículo 25 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 15 de 21

El **original** del Procedimiento Específico: “Control de Gestión de Oficinas Internas”, se encuentra en la Secretaría Técnica; las **copias controladas** se encuentran en: a) La Subcontraloría de Auditoría y Control Interno para las respectivas inspecciones, revisiones y supervisiones de cumplimiento, así como en b) *Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes*, como unidad administrativa responsable del procedimiento específico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 16 de 21

ANEXO I. Aviso de Privacidad Simplificado



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANITLA DE LAS
2016 2021



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

Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes.

Aviso de Privacidad Integral para el Sistema OP (Oficialía de Partes) y OFP.

¿A quién va dirigido el presente aviso de privacidad?

A los usuarios de los servicios del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepanitla, México, con el objeto de que conozca la manera en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia.

¿Qué es un aviso de privacidad y cuál es su utilidad?

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato generado por el responsable que es puesto a disposición del titular con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

A través de dicho aviso, el responsable tiene la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a las y los titulares, la información que se recaba de ellos y con qué fines, así como la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que puedan tomar decisiones informadas al respecto.

¿Qué es un dato personal?

Se considera dato personal a cualquier información concerniente a una persona física o jurídica colectiva identificada o identificable, establecida en cualquier formato o modalidad y que esté almacenada en sistemas y/o bases de datos.

¿Qué es un dato personal sensible?

Son datos personales referentes a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conllevar un riesgo grave para éste.

De manera enunciativa, más no limitativa, se consideran sensibles aquellos datos que puedan revelar aspectos como el origen racial o étnico, información de salud física o mental, información genética, datos biométricos, firma electrónica, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

¿Qué es el tratamiento de datos personales?

La Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios define al tratamiento como: las operaciones efectuadas por los procedimientos manuales o automatizados aplicados a los datos personales, relacionadas con la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de datos personales. Así como para la determinación de responsabilidad administrativa dentro de cualquier etapa de investigación, sustanciación y terminación de responsabilidad administrativa.

¿De qué manera se protegen mis datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y sus Municipios?

La Ley tiene por objeto garantizar la protección de los datos personales que se encuentran en posesión de los sujetos

Página | 1

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 17 de 21



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

obligados, así como establecer los principios, derechos, excepciones, obligaciones, sanciones y responsabilidades que rigen en la materia.

Así, la Ley establece diversas obligaciones a cargo de los responsables del tratamiento de datos personales, tales como el aviso de privacidad, con el objeto de que el titular de los datos esté informado sobre qué datos personales se recaban de él y con qué finalidad. De igual manera, regula la tramitación de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), las transmisiones, la posibilidad de interponer denuncias por posibles violaciones a la Ley, así como los medios por los cuales el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios verifique el cumplimiento de las disposiciones en la materia.

Ahora bien, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley, se hace de su conocimiento lo siguiente:

- I. **La denominación del responsable.**
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneantla, México (O.P.D.M).
- II. **El nombre y cargo del administrador, así como el área o unidad administrativa a la que se encuentra adscrito.**
A) **Nombre del administrador:** Nadia Rivas López
B) **Cargo:** Titular del Departamento de Control de Gestión Social y Oficialía de Partes.
C) **Área o unidad administrativa:** Departamento de Control de Gestión Social y Oficialía de Partes.
Correo electrónico: magdalena.olivari@odm.gob.mx
Teléfono: 55 5321 08 40 Ext.: 1008
- III. **El nombre del sistema de datos personales o base de datos al que serán incorporados los datos personales.**
OP (Oficialía de Partes) y OFP.
Número de registro: CEDP29819BACN021
- IV. **Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando los que son sensibles.**
Con el objetivo de cumplir la finalidad establecida en el sistema, se podrá llevar a cabo el uso de los siguientes datos personales de los particulares:
Datos de identificación: Nombre completo.
Datos de localización: Dirección y teléfono.
Datos facultativos: Número de predio y número de cuenta.
- V. **El carácter obligatorio o facultativo de la entrega de datos personales.**
Con el objeto de cumplir la finalidad establecida en el Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneantla, México, los datos que se mencionan en el apartado anterior deberán de ser de carácter obligatorio para el uso y aprovechamiento de aquel.
- VI. **Consecuencias de la negativa a suministrarlos.**

Página | 2

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 18 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2010 2021



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

La negativa a suministrar los datos personales señalados, será motivo para que no se pueda dar atención al Oficio correspondiente, de la misma manera, la negativa a proporcionar los datos de localización será causal para no realizar las debidas notificaciones.

VII. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran consentimiento del titular.

La finalidad del tratamiento para el cual se obtienen los datos personales:

- a) **Finalidad principal del tratamiento:** Registrar y canalizar a las áreas competentes para su atención de todo escrito dirigido a este Organismo, hasta su conclusión.

VIII. Cuando se realicen transferencias de datos personales.

Los datos personales descritos en el presente Aviso de Privacidad Integral, serán transmitidos en los periodos en que se genere la obligación legal. El responsable podrá realizar transferencias de datos personales sin necesidad de requerir el consentimiento del titular, en los supuestos siguientes:

- Quando la transferencia esté prevista en esta Ley u otras leyes, convenios o Tratados Internacionales suscritos y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos.
- Quando la transferencia se realice entre responsables, siempre y cuando los datos personales se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.
- Quando la transferencia sea legalmente exigida para la investigación y persecución de los delitos, así como la procuración o administración de justicia.
- Quando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho ante autoridad competente, siempre y cuando medie el requerimiento de esta última.
- Quando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios, siempre y cuando dichos fines sean acreditados.
- Quando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.
- Quando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el transferente y un tercero.
- Quando se trate de los casos en los que el transferente no esté obligado a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento y transferencia de sus datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo relativo a las excepciones del principio de consentimiento.
- Quando la transferencia sea necesaria por razones de seguridad pública.

IX. Los mecanismos y medios estarán disponibles para el uso previo al tratamiento de los datos personales, para que él pueda manifestar su negativa para finalidad y transferencia que requieran el consentimiento del titular.

En congruencia con las finalidades para el tratamiento de sus datos personales, no se cuenta con medios para la negativa de la finalidad y transferencia.

X. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO, indicando la dirección electrónica del sistema para presentar sus solicitudes.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición comúnmente se conocen como derechos ARCO. Los derechos ARCO, son independientes. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social	Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes		Versión: 01
			Página: 19 de 21



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
2019-2024



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAINEPANTLA, MÉXICO**

La procedencia de estos derechos, en su caso, se hará efectiva una vez que el titular o su representante legal acrediten su identidad o representación, respectivamente.

En ningún caso el acceso a los datos personales de un titular podrá afectar los derechos y libertades de otros.

El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO forma parte de las garantías primarias del derecho a la protección de datos personales.

Derecho de acceso. El titular tiene derecho a acceder, solicitar y ser informado sobre sus datos personales en posesión de los sujetos obligados, así como la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento, como el origen de los datos, las condiciones del tratamiento del cual sean objeto, las cesiones realizadas o que se pretendan realizar, así como tener acceso al aviso de privacidad al que está sujeto el tratamiento y a cualquier otra generalidad del tratamiento, en los términos previstos en la Ley.

Derecho de rectificación. El titular tendrá derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos, desactualizados, inadecuados o excesivos.

Derecho de cancelación. El titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del responsable, a fin de que ya no estén en su posesión y dejen de ser tratados por este último.

El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- I. Deben ser tratados por disposición legal.
- II. Se refieran a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- III. Obstaculicen actuaciones judiciales o administrativas, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, afecten la seguridad o salud pública, disposiciones de orden público, o derechos de terceros.
- IV. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o de un tercero.
- V. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público.
- VI. Se requieran para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Derecho de oposición. El titular tendrá derecho, en todo momento y por razones legítimas, a oponerse al tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades o a exigir su cese, en los supuestos siguientes:

- I. Cuando los datos se hubiesen recabado sin su consentimiento y éste resultara exigible en términos de esta Ley y disposiciones aplicables.
- II. Aun siendo lícito el tratamiento, el mismo debe cesar para evitar que su persistencia cause un daño o perjuicio al titular.
- III. Sus datos personales sean objeto de un tratamiento automatizado, el cual le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades y estén destinados a evaluar, sin intervención humana, determinados aspectos personales del mismo o analizar o predecir, en particular, su rendimiento profesional, situación económica, estado de salud, preferencias sexuales, fiabilidad o comportamiento.
- IV. Cuando la o el titular identifique que se han asociado datos personales o se le ha identificado con un registro del cual no sea titular o se le incluya dentro de un sistema de datos personales en el cual no tenga correspondencia.
- V. Cuando existan motivos fundados para ello y la Ley no disponga lo contrario.

Para que el titular pueda hacer uso de sus derechos ARCO, deberá acudir a la Unidad de Transparencia, el cual dispondrá del mecanismo y los medios para su uso. La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, podrá realizarse mediante un escrito libre, de manera verbal o por el sistema electrónico Sarcoem, y deberá contener:

- I. El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficinas Internas.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 20 de 21



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2010-2021



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

- II. Los documentos que acrediten la identidad del titular y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- III. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- IV. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso. Tratándose del requisito de la fracción I, si es el caso del domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.
- De manera adicional, el titular podrá aportar pruebas para acreditar la procedencia de su solicitud. Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que el titular prefiere se otorgue éste, la cual podrá ser por consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.
- El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación.
- Dichos derechos se podrán ejercer indistintamente a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (Sarcoem, www.sarcoem.org.mx) o en la forma que más le convenga al titular, ya sea de manera escrita o verbal, directamente o a través de apoderado o representante legal, por correo certificado o servicio de mensajería, ante la Unidad de Transparencia del O.P.D.M.
- XI. La indicación por la cual el titular podrá revocar el consentimiento para el consentimiento para el tratamiento de sus datos, detallando el procedimiento a seguir para tal efecto.**
- De manera general, solamente procederá la revocación y, por ende, el cese en el tratamiento de los datos personales cuando éstos hubieran sido obtenidos con su consentimiento y, a su vez, no exista impedimento legal o contractual para ello.
- En caso de que resulte procedente, solamente en cada caso concreto se podrá determinar el alcance de la revocación del consentimiento, ya sea cancelando la información, cesando y bloqueando su uso, o estableciendo medidas especiales de protección, por lo que se le solicita atentamente establecer comunicación con la Departamento de Control de Gestión Social y Oficialía de Partes, para poderle proponer una solución a su requerimiento, que sea congruente con las disposiciones de la materia.
- Para solicitar la revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá ingresar un escrito libre, dirigido ante el Titular del Departamento de Control de Gestión Social y Oficialía de Partes o de manera directa ante la Unidad de Transparencia de Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, en el cual indique lo siguiente:
- Nombre completo.
 - Sistema de datos personales en el cual obra la información respectiva (Asesoría y orientación en Protección de Datos Personales).
 - Datos personales sobre los cuales se revoca el consentimiento para el tratamiento.
 - Manifestación de que conoce las consecuencias que conlleva la revocación y que las asume a su entero perjuicio.
 - Firma autógrafa o huella digital.
- XII. Opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación, o la portabilidad de datos.**

Página | 5

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/04
	Control de Gestión de Oficios Internos.		Fecha de emisión: 13 Agosto 2020
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Coordinación de Gestión Social		Área Responsable: Departamento de Control de Gestión y Oficialía de Partes	Versión: 01
			Página: 21 de 21



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



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

En caso de identificar información que se estime que no debe estar en dicho sistema, se deberá notificar a la Unidad de Transparencia, de manera independiente al ejercicio de sus derechos ARCO.

- XIII. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**
El presente documento puede sufrir cambios, modificaciones y/o actualización en función de requerimientos legales, administrativos o de mejora, que eventualmente pueden cambiar los términos y/o condiciones en el tratamiento de sus datos personales, por lo cual, en caso de que sea de su interés identificar el tratamiento vigente de sus datos personales o ejercer su derecho, se le invita consultar el Aviso de Privacidad Integral vigente en las oficinas del Departamento de Gestión Social y Oficialía de Partes.
- XIV. El cargo y domicilio del encargado, indicando su nombre o el medio por el cual se puede conocer su identidad.**
Se precisa que, para efecto del presente sistema de datos personales, no existe encargado.
- XV. El domicilio de OPDM.**
Calle Riva Palacio, Número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, Código Postal 54000.
- XVI. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.**
Artículo 25, fracción II del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
- XVII. El procedimiento para que se ejerza el derecho de portabilidad.**
En razón del procedimiento del que se trata, para el cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley, no es aplicable el presente apartado.
- XVIII. El domicilio de la Unidad de Transparencia.**
Calle Riva Palacio número 8, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, México, código postal 54000, ubicado en el sótano del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.
- XIX. Datos de contacto del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios:**
Teléfono: (722) 226 19 80 (conmutador).
Dirección del portal informativo: www.infoem.org.mx.
Correo electrónico del Centro de Atención Telefónica (CAT): cat@infoem.org.mx.
Teléfono del CAT: 01 800 821 04 41.
Dirección: Calle de Pino Suárez S/N, actualmente Carretera Toluca-Ixtapan No. 111, Col. La Michoacana, Metepec, Estado de México, C.P. 52165.
- Notas importantes para atención personal:**
- Se recomienda agendar cita previamente.
 - El horario hábil de atención es de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
 - Se consideran inhábiles sábados, domingos y días festivos, en términos del calendario oficial aprobado por el Pleno del Infoem, el cual está a su disposición en la dirección electrónica www.infoem.org.mx.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019-2021



Procedimiento Específico:
Solicitudes y Planeación de Campañas de
Difusión de Cultura del Agua

Unidad Administrativa Responsable:
Coordinación de Cultura del Agua y Difusión

Clave:
DG/OD/03



135



Tlalnepantla de Baz, México
19 de Agosto de 2021

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 1 de 15

Contenido

	Página
1. PRESENTACIÓN.....	2
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.	2
3. OBJETIVO.....	2
4. ALCANCE.	3
5. REFERENCIAS.....	3
6. RESPONSABILIDADES.....	4
7. DEFINICIONES.....	5
8. INSUMOS.....	5
9. RESULTADOS.....	5
10. POLÍTICAS.....	6
11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	7
12. DIAGRAMACIÓN.....	8
13. MEDICIÓN.....	11
14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	12
15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.....	14
16. VALIDACIÓN.....	14

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 2 de 15

1. PRESENTACIÓN.

La definición más llana de Comunicación nos refiere a la acción mediante la cual ocurre la transmisión de un mensaje –entre dos o más individuos: un emisor y uno o más receptores-. Si agregamos un primer y mínimo elemento de complejidad, nos encontramos que la transmisión de ese mensaje precisa de un código común para emisor y receptor, a fin de que el mensaje adquiera sentido y cumpla su objetivo para el cual fue creado, que cumpla con su “función de vida”. No obstante la simpleza de esa definición, el proceso de comunicación, requiere contemplar no sólo muchos más elementos que intervienen en el citado circuito elemental: emisor-mensaje-receptor, sino que también exige considerar u analizar a detalle el contexto en el que se generan los mensajes entre emisor y el receptor.

La Comunicación Social en el ámbito Municipal, Estatal y Federal coadyuva como un modo de construcción, transmisión y percepción de la información y la adecuada imagen institucional de un organismo.

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, a través de su Coordinación de Cultura del Agua y Difusión, tiene la misión de contribuir de manera activa a mantener comunicación con la ciudadanía y la buena imagen de la Institución.

Para el cumplimiento de esta misión, el área de Cultura del Agua y Difusión tiene a través de sus Departamentos, entre sus atribuciones difundir información cierta, objetiva, completa, plural y clara sobre los hechos y situaciones de interés público, sin importar el medio por el que se difunda o la plataforma tecnológica que utilice, promoviendo un dialogo social amplio plural, no excluyente, no discriminatorio y no dogmático.

Asimismo, a través de este Manual de Procedimientos Específico, se informará en general, sobre las atribuciones, funciones y desarrollo de actividades que en cada uno de los procedimientos que se tienen establecidos, tratando fundamentalmente de obtener una mejora dinámica.

2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua.

3. OBJETIVO.

Contribuir en el desarrollo social de las comunidades en general, por medio de la construcción de campañas, programas y proyectos con un enfoque ciudadano, por la preservación y cuidado del agua, así como los trabajos y acciones permanentes que realiza el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 3 de 15

Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, de manera veraz y oportuna, por la mejora en la calidad de vida de la ciudadanía de Tlalnepantla.

4. ALCANCE.

Aplica al personal del servicio público de la Coordinación de Cultura del Agua y los Departamentos dependientes de la Coordinación, adscritos al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, encargados de la promoción y difusión de la cultura del agua.

5. REFERENCIAS.

-  *Ley del Agua para el Estado de México y Municipios*, (Título Primero, Capítulo Único, artículos 3 fracción VI, 4 fracción V y VI; Título Segundo, Capítulo Tercero, artículo 13 fracción VI; Título Segundo, Capítulo Noveno, Sección Primera, artículos 97, 98, 99 y 100). Promulgada en fecha 22 de febrero de 2013. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, de fecha 17 de septiembre de 2018.
-  *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México*, (Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 y 4; Capítulo Segundo, artículo 7 fracciones II y IV). Promulgada en fecha 20 de noviembre de 2008. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado Libre y Soberano de México, de fecha 29 de septiembre de 2020.
-  *Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México*, (Capítulo Cuarto, artículos 20 fracción II, 26, 27, 28, 29). Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México de fecha 04 de marzo de 2019. Sus adiciones, reformas y derogaciones publicadas en "Gaceta de Gobierno Municipal", Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, de fecha 17 de enero de 2020.
-  *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Publicada en el año 2018 por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM)*, con número de Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal CE: 203/09/15/18.
-  *Guía para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021*. Publicada por el Instituto Municipal de Planeación de Tlalnepantla de Baz (IMPLAN) en febrero de 2019.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 4 de 15

6. RESPONSABILIDADES.

-  *La Coordinación de Cultura del Agua y Difusión* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, es la Unidad Administrativa responsable de promover campañas en la toma de conciencia para sensibilizar en la población una cultura de uso racional del agua y su preservación.
-  *La Coordinación de Cultura del Agua y Difusión* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, es la Unidad Administrativa responsable de autorizar y supervisar las campañas permanentes de difusión del Organismo.
-  *La Coordinación de Cultura del Agua y Difusión* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, es la Unidad Administrativa responsable de Supervisar el seguimiento a la información emanada de los medios de comunicación, que involucre al Organismo.
-  La persona *Titular de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión* del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, es responsable de promover ante la población los programas y campañas de ahorro y cuidado del agua así como de difundir las acciones y trabajos del Organismo, al igual de administrar y dar seguimiento a los comentarios y publicaciones hechas en las redes sociales como Facebook y Twitter, además de gestionar el concepto institucional bajo el estándar descrito en el manual de uso de imagen.
-  La persona *Titular de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión*, deberá planear, dirigir y coordinar las estrategias y actividades de las campañas que sean necesarias presentar los trabajos o beneficios que el organismo realiza, además de organizar las acciones y trabajos que cada departamento realiza correspondiente al reglamento vigente; supervisar las acciones de las solicitudes hechas por otras áreas o instituciones, administrar los trámites correspondientes y efectuar las solicitudes de los recursos convenientes para el buen funcionamiento de la coordinación.
-  La persona *Titular del Departamento de Cultura del Agua*, deberá generar la información y contenido referente a los temas a desarrollar, así como coordinar los trabajos que se llevan a cabo en cuanto a cursos, presentaciones y proyectos que el Departamento realiza.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 5 de 15

- La persona *Titular del Departamento de Difusión*, deberá divulgar entre la ciudadanía las acciones y trabajos que realiza el Organismo ya sea por medio de impresos o medios alternativos como redes sociales. Supervisar la elaboración del material a difundir y el correcto uso de la imagen institucional.
- El *personal Auxiliar Administrativo de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión*, deberá elaborar, integrar, entregar y archivar oficios y documentación a las diferentes unidades administrativas.
- El *personal Administrativo de Redes Sociales de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión*, deberá gestionar, redactar, difundir y dar seguimiento en redes sociales a los trabajos e información-contenido relevante del organismo.
- Los *profesionistas del Diseño de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión*, deberá diseñar la imagen del organismo y su manual de uso, y gestión de su correcta aplicación, además de todo el contenido visual de diversas campañas de difusión y/o concientización y de cualquier material gráfico que se necesite.

7. DEFINICIONES.

- **Pixelado:** Es un efecto causado por visualizar una imagen o una sección de una imagen a un tamaño en el que los pixels individuales son visibles al ojo.
- **Imagen en vectores:** Se basa en fórmulas matemáticas, se divide en manchas de color y líneas, constituidas a partir de vectores, que son objetos definidos por una serie de puntos que pueden modificarse para dar una u otra forma a la imagen final.
- **Pantones colores:** Es una guía o escala de referencia de colores predeterminados, aparte de ser una marca registrada, es un sistema de color dentro de la industria gráfica, para la igualación de color en impresos.

En la concepción de la campaña se sustenta los términos técnicos.

8. INSUMOS.

- Oficio de solicitud y/o petición de visitas por parte de las diferentes áreas del Organismo.

9. RESULTADOS.

- La creación, difusión y ejecución de campañas, programas y proyectos específicos en materia de los servicios que realiza el Organismo Público Descentralizado para la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 6 de 15

Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

10. POLÍTICAS.

-  El *Departamento de Cultura del Agua y El Departamento de Difusión*, tendrá la responsabilidad de realizar acciones encaminadas al enaltecimiento de la imagen institucional del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
-  Los Departamentos que integran la *Coordinación de Cultura del Agua y Difusión*, tendrán la responsabilidad de canalizar a toda la ciudadanía, que por medio de redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram; una petición de información.
-  Se atenderán solicitudes realizadas en un plazo no mayor a 72 horas.

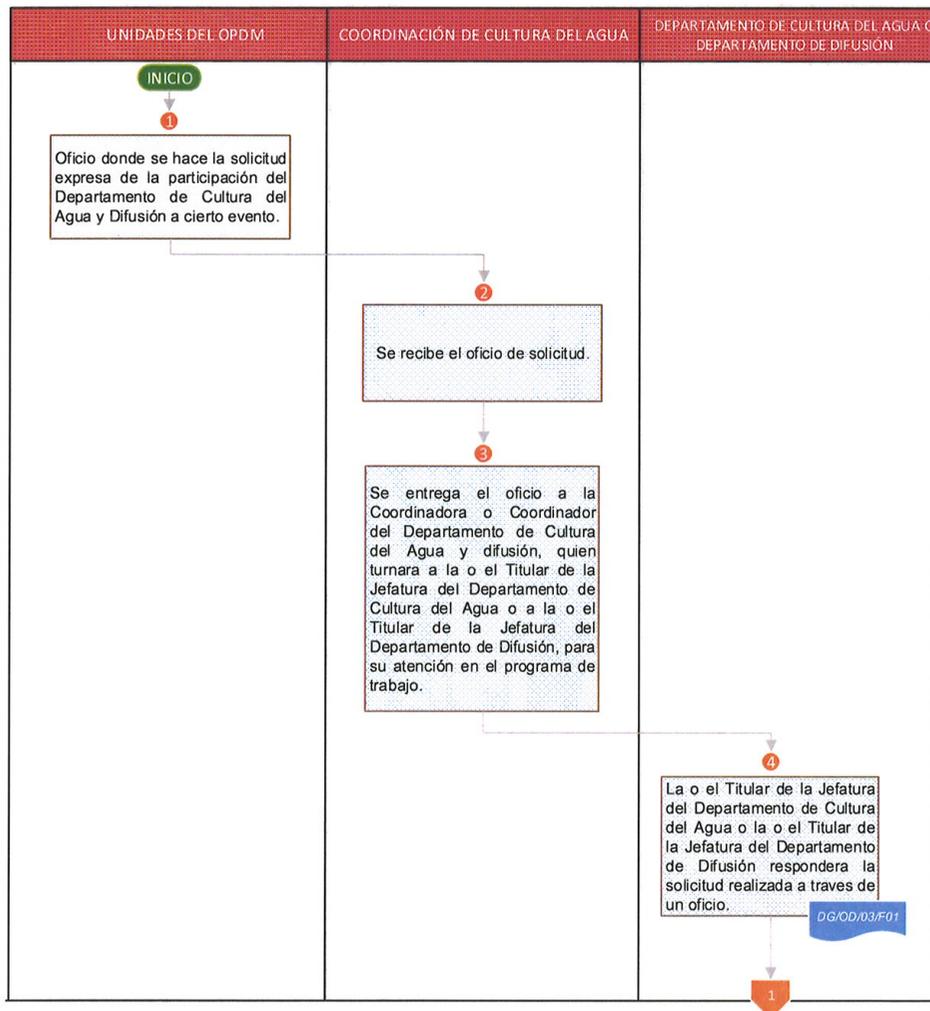
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 7 de 15

11. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
INICIO		
1	Unidades Administrativas que integran el Organismo Público Descentralizado.	Oficio por parte de cualquier unidad administrativa del Organismo, donde se hace la solicitud expresa de la participación del Departamento de Cultura del Agua y Difusión a cierto evento.
2	Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Se recibe el oficio de solicitud.
3	Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Se entrega el oficio a la Coordinadora o Coordinador del Departamento de Cultura del Agua y difusión, quien turnara a la o el Titular de la Jefatura del Departamento de Cultura del Agua o a la o el Titular de la Jefatura del Departamento de Difusión, para su atención en el programa de trabajo.
4	Departamento de Cultura del Agua o Departamento de Difusión.	La o el Titular de la Jefatura del Departamento de Cultura del Agua o la o el Titular de la Jefatura del Departamento de Difusión respondera la solicitud realizada a través de un oficio (<i>Formato DG/OD/03/F01</i>).
5	Departamento de Cultura del Agua o Departamento de Difusión.	La o el Titular de la Jefatura del Departamento asignado deberá atender la solicitud que le fue turnada correspondiente a su área.
6	Departamento de Cultura del Agua o Departamento de Difusión.	La o el Titular de la Jefatura del Departamento asignado deberá mandar a la o el Titular de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión, un testigo gráfico evidenciando el cumplimiento de la solicitud anexando copia del oficio (<i>Formato DG/OD/03/F01</i>).
7	Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Recibe oficio de la o el Titular de la Jefatura del Departamento asignado.
8	Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Se turna por oficio al área solicitante la respuesta y trabajo requerido.
9	Unidades Administrativas que integran el Organismo Público Descentralizado.	Recibe oficio, así como trabajo solicitado. Entrega acuse de recibido.
10	Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Se resguarda copia testigo gráfico, así como acuse del oficio para archivar.
FIN		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 8 de 15

12. DIAGRAMACIÓN.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Clave: **DG/OD/03**

Fecha de emisión:
19/Agosto/2021

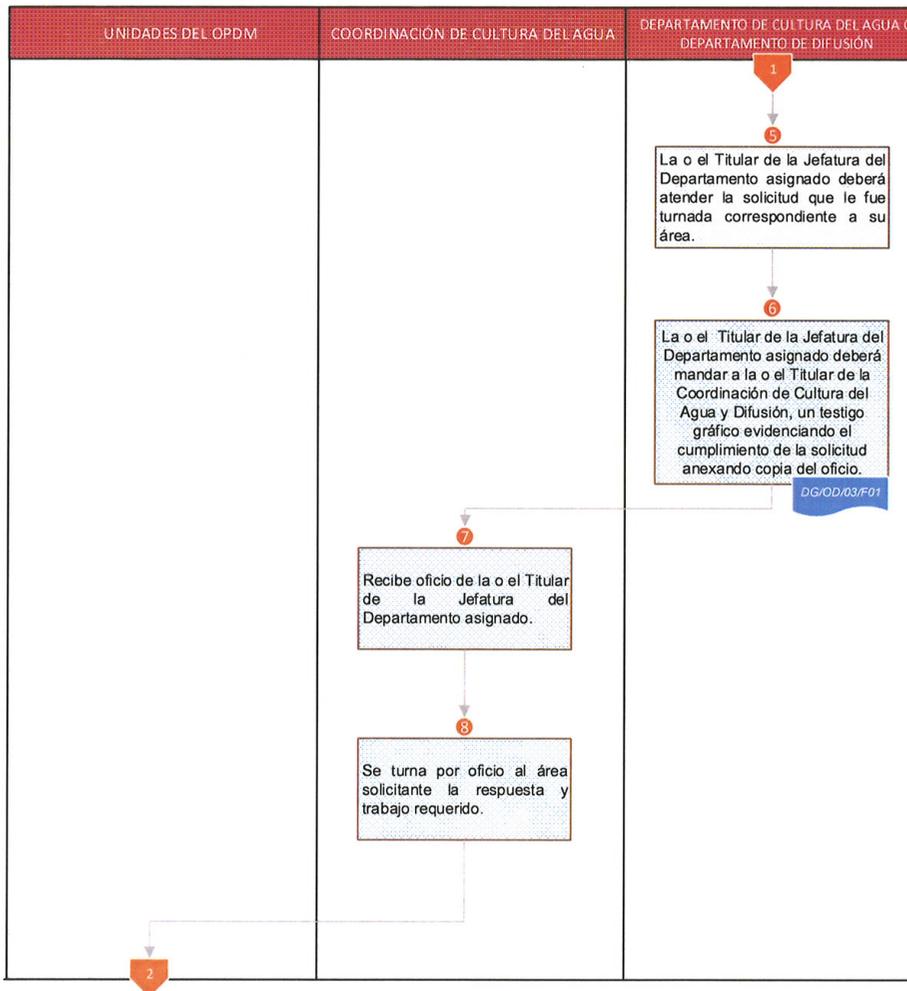
Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua

Versión:
01

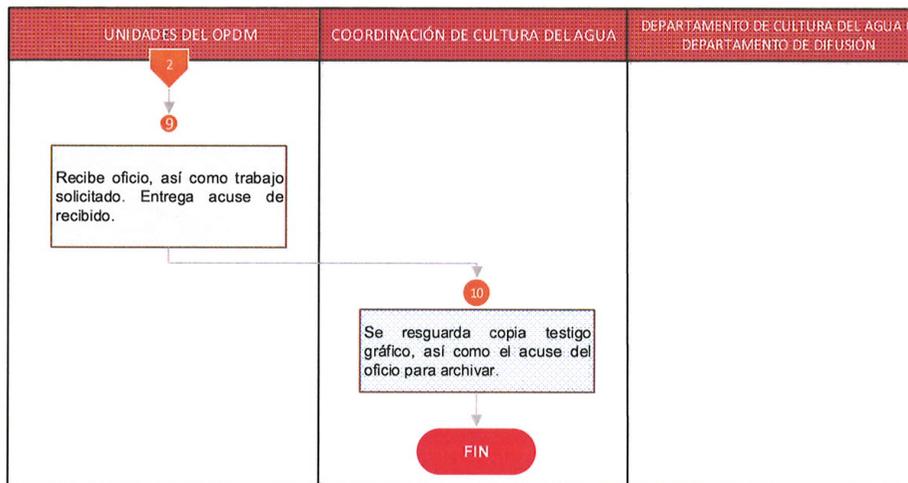
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento:
Oficina de Dirección

Área Responsable:
Coordinación de Cultura del Agua y Difusión

Página: **9 de 15**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 10 de 15



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 11 de 15

13. MEDICIÓN.

$$Eficiencia\ en\ las\ Campañas = \left(\frac{Conferencias,\ talleres,\ cursos,\ ciclos\ y/o\ eventos\ realizados}{Conferencias,\ talleres,\ cursos,\ ciclos\ y/o\ eventos\ programados} \right) \times 100$$

Registro de Evidencias:

- 🕒 Informe de acciones para la integración de conferencias, talleres, campañas, cursos, ciclos y/o eventos.
- 🕒 Registros administrativos.
- 🕒 La actividad considera las acciones tendientes a contribuir al manejo sustentable del agua potable mediante la conservación de las fuentes de abastecimiento en coordinación con el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, utilizando los medios adecuados de tecnología y comunicación.
- 🕒 La actividad quedará registrada en el Formato PbRM-08c, a través del Programa Presupuestario **02020301** "Manejo eficiente y sustentable del agua" y Proyecto **020203010204** "Cultura del agua", mismos que consideran las acciones dirigidas a concientizar a la población en el uso eficiente y ahorro del agua, a través de eventos y de los distintos medios de comunicación, en donde participen los tres órdenes de gobierno y el sector educativo para inculcar los valores de responsabilidad y respeto al uso del agua, descritos en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal vigente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección		Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión	Versión: 01
			Página: 12 de 15

14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/OD/03/F01
Objetivo: Realizar la confirmación de la asistencia a eventos.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y copia de conocimiento; el original para el solicitante y la copia de conocimiento, Director General del OPDM.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Leyenda del año en curso	Se anota la leyenda conmemorativa del año en curso.
2	Fecha	Se anota la fecha de realización del documento.
3	Número de Oficio	Se anota el consecutivo de minutarario de oficios de la Contraloría Interna.
4	Asunto	Se anota el asunto correspondiente a Platica "Cultura del Agua".
5	Nombre	Nombre de la persona a la que va dirigido el oficio.
6	Folio	Se anota el folio del oficio de solicitud.
7	Lugar	Se anotará el lugar en donde se realizara la visita.
8	Fecha	Se anota la fecha en la que se realizará la visita.
9	Firma del titular	Firma del titular del departamento o del coordinador.
10	Copias	Se describen a detalle las áreas que deben tener conocimiento del documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 13 de 15

	H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021		
--	--------------------------------------------------------------------------	--	--

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense" (1)

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a __ de ____ de ____ (2)
OF: OPDM/CCAYD/ __/__/____ (3)
ASUNTO: Platica "Cultura del Agua". (4)

C. (5)

PRESENTE

Me dirijo a usted con el propósito de enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo dando respuesta al oficio con número de folio (6) donde solicita a esta Coordinación una plática sobre "Cultura del Agua" en (7).

A lo anterior mencionado hago de su conocimiento acudiremos con todo gusto al Centro Educativo el día (8) año en curso.

Sin otro particular por el momento, quedo atento.

ATENTAMENTE

(9)

c.c.p. (10)
Archivo*
EMS/airmb "responsable de la elaboración y contenido"

DG/OD/03/F01

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

Riva Palacio No. 8, Col. Centro, Tlalnepantla de Baz, C.P.: 54000, Estado de México* Tel.: 5321 08 40

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 14 de 15

15. REGISTRO DE MODIFICACIONES.

Sin modificaciones de actualización.

16. VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE CULTURA DEL AGUA Y DIFUSIÓN

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, de fecha 03 de septiembre de 2021.

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Cultura del Agua y Difusión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en la Quinta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del O.P.D. M. de fecha 12 de noviembre de 2021.


 Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo
Director General

Artículo 16 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 Lic. Minerva García Licona
Titular de la Oficina de la Dirección General

Artículo 19 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/OD/03
	Solicitudes y Planeación de Campañas de Difusión de Cultura del Agua		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Oficina de Dirección	Área Responsable: Coordinación de Cultura del Agua y Difusión		Versión: 01
			Página: 15 de 15


 Lic. Germán Sánchez Salas
Contralor Interno

Artículo 17 fracción II y 83 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 Lic. Ricardo Chávez Rivero
Gerente Jurídico y Enlace en Materia de Mejora Regulatoria

Artículo 33 fracción VIII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.


 C. Jorge Mixtega Acua
Coordinador de Cultura del Agua y Difusión

Artículo 26 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz,
Estado de México 2019 - 2021

C. Raciel Pérez Cruz

Presidente Municipal

C. Ixtlilxóchitl Maldonado Ceceña

Primera Síndica

C. Eduardo Guerrero Villegas

Segundo Síndico

C. Martha Elba Soto Mojica

Tercera Síndica

C. María de la Luz Hernández Camacho

Primera Regidora

C. Victor Manuel Pérez Ramírez

Segundo Regidor

C. María Evangelina Castillo Piñón

Tercera Regidora

C. Carlos Alberto Cruz Jiménez

Cuarto Regidor

C. Victoria Hernández Arellano

Quinta Regidora

C. Jorge Morales Jiménez

Sexto Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha

Séptima Regidora

C. Francisco Vicente Domínguez Ramírez

Octavo Regidor

C. Arleth Stephanie Grimaldo Osorio

Novena Regidora

C. Karen Aketzali Zamarripa Quiñones

Décima Regidora

C. José Gutiérrez Ávila

Décimo Primer Regidor

C. Itze Lizbeth Nava López

Décima Segunda Regidora

C. Alina Alejandra Luna Gómez

Décima Tercera Regidora

C. Juan Andrés López Camacho

Décimo Cuarto Regidor

C. Irma Lorena Roa López

Décima Quinta Regidora

C. Gabriela Bernardo Ávila

Décima Sexta Regidora

C. Miguel Ángel Bravo Suberville

Secretario del Ayuntamiento

