



Gaceta

Municipal

Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

www.tlalnepantla.gob.mx

Viernes 17 de diciembre de 2021

Número 77 (Novena Sección)

Volumen 3

Sumario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DELEGACIÓN TLALNEPANTLA ORIENTE, 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



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


2



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.

17 de diciembre de 2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente		Página: 1 de 11

CONTENIDO

	Página
ATENCIÓN CIUDADANA PERSONALIZADA Y TELEFÓNICA DE TLALNEPANTLA ORIENTE (DG/DTO/01). 2	
PRESENTACIÓN.....	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.	2
OBJETIVO.	2
ALCANCE	2
REFERENCIAS.....	2
RESPONSABILIDADES.	3
DEFINICIONES.....	4
INSUMOS.	4
RESULTADOS.....	4
POLÍTICAS.	4
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	6
DIAGRAMACIÓN.....	7
MEDICIÓN.	9
FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	10
REGISTRO DE MODIFICACIONES.	10
VALIDACIÓN.	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente		Página: 2 de 11

ATENCIÓN CIUDADANA PERSONALIZADA Y TELEFÓNICA DE TLALNEPANTLA ORIENTE (DG/DTO/01).

PRESENTACIÓN.

El Departamento de Atención Ciudadana Oriente 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 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.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente.

OBJETIVO.

Mejorar 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 a través de controles administrativos.

ALCANCE

La atención va enfocada a los ciudadanos de Tlalnepantla Oriente y para dar un respuesta a sus peticiones se involucra a las áreas Conmutador, Gestión Social, Delegación, Unidad Comercial, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla Oriente.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
	Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente	Versión: 01
			Página: 3 de 11

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, (Titulo Segundo, Capítulos Primero, Sección Quinta, artículos 33 y 34 fracción I y Sección Sexta, artículo 37; Capítulo Cuarto, artículos 44 y 45; Capitulo 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 18, 80,81 y 82). 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.
- RESPONSABILIDADES.
- *Gestión Social Tlalnepantla Oriente* es el responsable de atender las llamadas telefónicas y registrar en el sistema el reporte que recibe del ciudadano o ciudadana para que sea atendido por las Unidades Administrativas responsables Agua potable o Alcantarillado y Saneamiento Tlalnepantla Oriente.
- La *Delegación Tlalnepantla Oriente* es responsable de recibir todas las solicitudes que realice la ciudadanía ya sea de forma verbal, escrita, telefónica o electrónicas.
- *Delegada o Delegado Tlalnepantla Oriente* de deberá de escuchar a la ciudadanía que soliciten audiencia con ella o el.
- El *personal administrativo de la Delegación Tlalnepantla Oriente* deberá de llevar un control de todas las peticiones de la ciudadanía y canalizarlas a las Unidades Administrativas correspondiente de acuerdo a lo solicitado por la ciudadanía (Unidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente		Página: 4 de 11

Comercial T.O departamentos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento T.O) y dar seguimiento hasta su conclusión.

- Los reportes ingresados vía telefónica son ingresados al sistema de gestión social el cual es compartido con las Unidades Administrativas operativas para que estas impriman el reporte y le den atención a la petición.

DEFINICIONES.

- T.O:** Abreviatura de Tlalnepantla Oriente

INSUMOS.

Presentación física o telefónica de la ciudadanía, persona usuaria o autoridad jurisdiccional 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.

RESULTADOS.

- La satisfacción de la población de Tlalnepantla Oriente por la pronta respuesta a sus peticiones a través de un servicio eficiente y eficaz por parte de las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México generando confianza de las personas usuarias por los servicios otorgados.

POLÍTICAS.

Toda persona del servicio público adscrito a la Delegación Tlalnepantla Oriente deberá:

- 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.
- Mostar en todo momento una conducta amable, respetuosa, atenta, eficaz y eficiente con cualquier usuario que acuda a las instalaciones.
- Atender o canalizar a la Unidad Administrativa correspondiente las solicitudes, quejas, aclaraciones o reportes que le sean expuestos por las personas usuarias

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente		Página: 5 de 11

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) Orientar a las personas usuarias en la resolución de problemáticas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
			Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente			Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente	Página: 6 de 11

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDADES
INICIO		
1	Persona Usuaría	Relaza una petición de atención ya sea física o telefónicamente, a través de Gestión Social.
2	Gestión Social Tlalnepantla Oriente	Recibe las solicitudes expresadas de manera presencial y vía telefónica. (Formato: DG/DTO/01/F01).
3	Gestión Social Tlalnepantla Oriente	Canaliza la petición del solicitante a la Delegación Tlalnepantla Oriente según la solicitud.
4	Delegación Tlalnepantla Oriente	Se recibe de manera personalizada, escrita, electrónica y telefónica las peticiones de las personas usuarias generando su respectivo registro. ¿Es viable la atención? Si pasa al No.6 No pasa al No. 5
5	Delegación Tlalnepantla Oriente	Qué pasa si no se le puede dar atención aquí se le informa que deberá dirigirse a las Oficinas de Riva Palacio número 6 Colonia Centro, Tlalnepantla de Baz. Pasa al No.10
6	Asistentes de la Delegación	Clasifican la documentación ingresada o la petición verbal de acuerdo a lo solicitado.
7	Asistentes de la Delegación	Se asigna al Departamento Correspondiente para su debida atención.
8	Unidades Administrativas de Tlalnepantla Oriente	Reciben solicitud y atienden.
9	Unidades Administrativas Tlalnepantla Oriente	Deberán estar informando a la Delegación Tlalnepantla Oriente del avance o la conclusión de la solicitud.
10	Delegación Tlalnepantla Oriente	El fin del proceso es cuando se da baja en el sistema de Gestión Social o se da respuesta a través de escrito para donde se informa que ya se concluyó el trabajo solicitado.
TÉRMINO		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Clave: **DG/DTO/01**

Fecha de emisión:
19/Agosto/2021

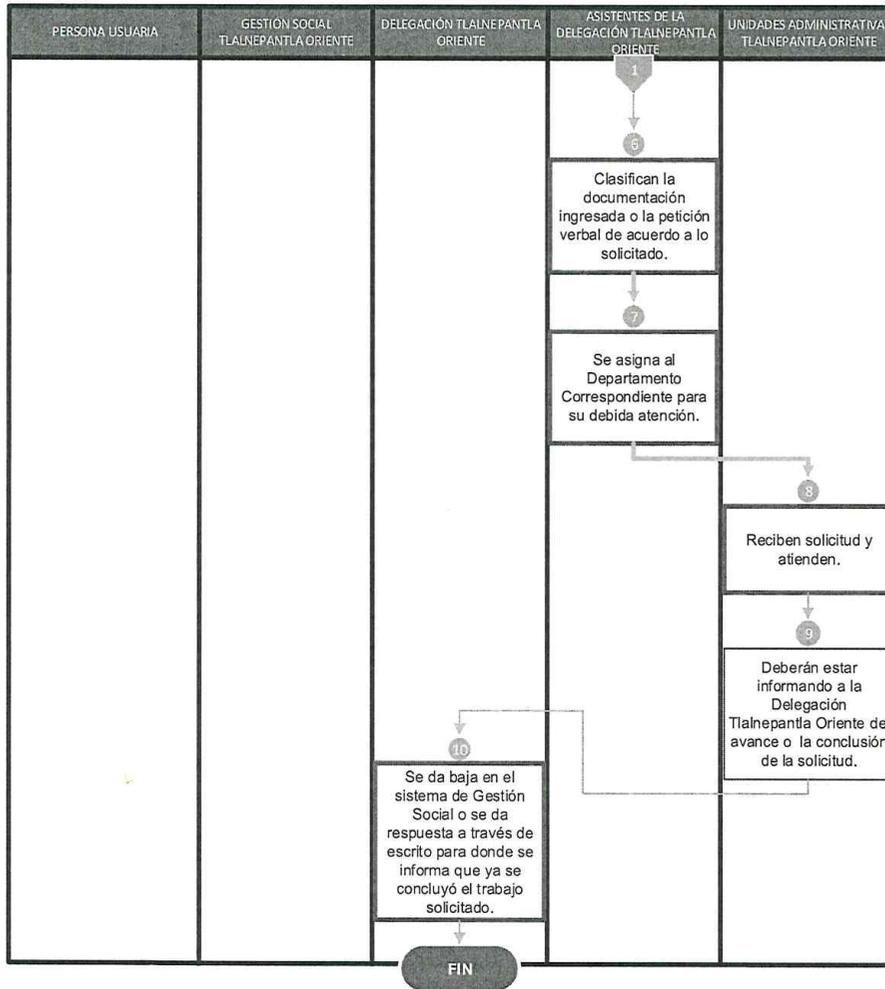
Atención ciudadana personalizada y telefónica de
Tlalnepantla Oriente

Versión:
01

Unidad Administrativa a la que
pertenece el Procedimiento:
Dirección General

Área Responsable:
Delegación Tlalnepantla Oriente

Página: **8 de 11**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
	Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente	Versión: 01
			Página: 9 de 11

MEDICIÓN.

Eficiencia en la Atención Ciudadana

$$= \frac{(\text{Reporte de atención a usuarios realizado})}{(\text{Reporte de atención a usuarios programado})} \times (100)$$

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 servicio de calidad en el marco de legalidad y justicia, para elevar las condiciones de vida de la población en las atribuciones del 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 el Proyecto **010301010201** Audiencia pública y consulta popular, mismos que comprende el conjunto de 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
	Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General	Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente		Versión: 01
			Página: 10 de 11

FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Instructivo de llenado del formato: DG/DTO/01/F01		
Objetivo: Informar los números y asignación de un Número de Reporte.		
Distribución y Destinatario: En original para el Departamento.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Reporte No.	Se anotará el número de reporte generado.
2	Fecha	Se anotará la fecha de solicitud.

OPDM Tlalnepantla	Gestión Social Tlalnepantla Oriente
Reporte No.: _____ (1)	fecha: _____ (2)
	Atención y seguimiento a su REPORTE
<p>HORARIO DE 8:00 A 17:00 HRS. DE LUNES A VIERNES Y DE 9:00 A 13:00 HRS. LOS SABADOS</p> <p>57141668, 57146176, 57146124, 57142353, 57143241</p>	

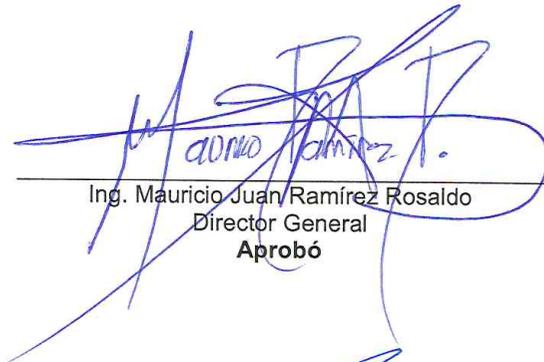
DG/DTO/01/F01

REGISTRO DE MODIFICACIONES.

Sin modificaciones de actualización.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave: DG/DTO/01
	Atención ciudadana personalizada y telefónica de Tlalnepantla Oriente		Fecha de emisión: 19/Agosto/2021
Unidad Administrativa a la que pertenece el Procedimiento: Dirección General		Área Responsable: Delegación Tlalnepantla Oriente	Versión: 01
			Página: 11 de 11

VALIDACIÓN.



 Ing. Mauricio Juan Ramírez Rosaldo
 Director General
Aprobó



 Lic. Germán Sánchez Salas
 Contralor Interno
Validó



 Lic. María de Lourdes Rodríguez Munguía
 Delegada de Tlalnepantla Oriente
Supervisó y Elaboró

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

