



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ

Gaceta Municipal

Jueves 30 de mayo de 2024

Número 19 (Cuarta Sección)

Volumen 3

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

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

Sumario

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

- Manual de Procedimientos de la Dirección Jurídica.
- Manual de Procedimientos de la Delegación de Zona Oriente.

C. Nadya de Jesús Cruz Serrano, Presidenta Municipal por Ministerio de Ley 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 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2002-2004

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA



ENERO 2024



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
DIRECCIÓN JURÍDICA.....	4
Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	4
Atención de quejas ante la PROFECO	17
Gestión o trámite para regularizar la propiedad de los bienes inmuebles patrimonio del organismo	32
Revisión de convenios y/o contratos.....	47
Atención de juicios contenciosos y no.....	60



PRESENTACIÓN

La ciudadanía Tlalnepantlense exige un Organismo que preste los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento de manera eficaz y que atienda las necesidades y demandas hidráulicas municipales, mediante la construcción, ampliación, operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica.

En ese sentido, el OPDM tiene como base las buenas prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de su estructura organizacional, mismas que permitirán la consecución de sus objetivos.

El presente manual documenta las acciones que el OPDM realiza para asegurar el cumplimiento de su misión, y representa una herramienta fundamental para garantizar que las funciones y actividades se realicen en apego a la normatividad.

El lenguaje empleado en el presente manual no pretende generar alguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino.





DIRECCIÓN JURÍDICA

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM</p>



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 5 de 92

Contenido

1. Objetivo	6
2. Alcance	6
3. Políticas	6
4. Fundamento Legal	6
5. Responsabilidades	7
6. Descripción de Actividades	8
7. Diagrama de flujo.....	11
8. Anexos	12
9. Glosario	16
10. Control de Revisiones	16



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 6 de 92

1. Objetivo

Brindar asesoría jurídica en términos de la normatividad aplicable y vigente, a las Unidades Administrativas de este Descentralizado en la emisión de sus actos.

2. Alcance

Aplica a la persona titular de la Dirección Jurídica, así como a la o el Titular del Departamento de Asuntos Administrativos y a la o el titular del Departamento de Asuntos Laborales, ambos adscritos a la Dirección Jurídica, en coordinación con las diversas Unidades Administrativas del OPDM, que soliciten la asesoría.

3. Políticas

Para la intervención de la Dirección Jurídica en los procesos o procedimientos relacionados con la atención de asesorías a las Unidades Administrativas de este Organismo, es indispensable de la emisión de un oficio dirigido a la presente Unidad Administrativa o los Departamentos adscritos a la misma, en el cual se especificará claramente la pretensión.

Se presentarán todos los elementos para poder realizar el estudio correspondiente, y determinar la asesoría u orientación jurídica.

4. Fundamento Legal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 22 de febrero de 2013.
- Código Administrativo del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 13 de diciembre de 2001.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 7 de 92

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 07 de febrero de 1997.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 9 de marzo de 1999.
- Reglamento de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 11 de septiembre de 2014.
- Artículos 58, 59, 60 y 61 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en la Gaceta Municipal Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, a 29 de julio de 2023.

5. Responsabilidades

Titular de la Dirección Jurídica:

Proporcionará y coordinará la asesoría jurídica que requiera el Organismo, en la adecuada fundamentación y motivación de los actos que emitan o en las actividades que realicen con motivo del ejercicio de sus facultades.

Deberá canalizar e instruirá a la Unidad Administrativa correspondiente, las solicitudes de asesoría jurídica conforme a las distintas ramas del derecho y a las atribuciones y facultades de cada uno de los Departamentos.

Revisa y da el visto bueno en cada una de las respuestas a las asesorías emitidas.

La o el Titular del Departamento de Asuntos Administrativos

Orientará y asesorará jurídicamente en el ámbito conciliatorio y procesal o contencioso al Organismo o sus Autoridades que sean parte, cuando estos así lo soliciten, en los procedimientos conciliatorios, así como en la elaboración y contestación de solicitudes,

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 8 de 92

requerimientos, consultas, acciones, demandas, denuncias, querellas o procedimientos procesales o contenciosos, ante toda clase de autoridades u órganos estatales y terceros.

La o el Titular del Departamento de Asuntos Laborales

Deberá asesorar a las Unidades Administrativas del Organismo, previa solicitud por parte de las Unidades Administrativas, en la adecuada fundamentación y motivación de los actos que emitan o en las actividades que realicen con motivo del ejercicio de sus facultades, previo acuerdo o consulta con él o la titular de la Dirección Jurídica.

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Remiten, oficio de solicitud de asesoría jurídica sobre un tema en particular.	Unidades Administrativas del OPDM.	Oficio de Solicitud.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.
2	Recibe oficio de solicitud y se le asigna un número de expediente.	Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.	Expediente del caso.
3	Revisa y analiza el caso que dio origen a la consulta.	Titular de la Dirección Jurídica.	Expediente del caso.	Líneas de acción.
4	Gira instrucciones para que proporcione el seguimiento correspondiente.	Titular de la Dirección Jurídica.	Líneas de acción.	Instrucciones.
5	Recibe instrucciones de la persona titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Instrucciones.	Instrucciones.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 9 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
6	Analiza la situación y plantea las posibles soluciones que pueden aplicarse al caso en concreto.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Expediente del caso.	Expediente del caso.
7	Elabora proyecto de contestación, turna para revisión y visto bueno de la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Proyecto de contestación.	Proyecto de contestación.
8	Analiza el proyecto de contestación el cual debe ir encausado al cumplimiento de los requisitos legales que dilucidan las dudas que	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de contestación.	Proyecto de contestación.
9	Si no cumple con los requisitos legales se precisan los errores y se instruye la corrección del mismo.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de contestación.	Observaciones al Proyecto de contestación.
10	Realiza la corrección de las observaciones y nuevamente pasa para revisión de la persona titular de la Dirección Jurídica. Regresa al No. 8.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Observaciones al proyecto de contestación.	Corrección al proyecto de contestación.
11	Aprueba el proyecto y remite al Departamento responsable de seguimiento.	Titular de la Dirección Jurídica.	Correcciones al proyecto de contestación.	Proyecto de contestación.

10



<u>Revisó</u>	<u>Aprobó</u>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica	Número de Páginas: 10 de 92	

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
12	Recibe documentación con visto bueno, elabora oficio de remisión, el cual va debidamente firmado y turna a la Unidad Administrativa del Organismo que solicito la asesoría.	Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Proyecto de contestación.	Contestación definitiva.
13	Recibe oficio de contestación, respecto de la opinión jurídica solicitada.	Unidad Administrativa del OPDM.	Contestación definitiva.	Acuse de recibido.
14	Archiva acuse de recibido.	Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Contestación definitiva con acuse de recibido.	Archivo del expediente.
	FIN.			

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 12 de 92

8. Anexos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo, así como el cargo de la unidad administrativa que solicitó la revisión.
5	Desahogo	Se establecen las observaciones en el caso de que existan.
6	Fecha	Se coloca en la parte inferior central la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
7	Firma	Al finalizar el requerimiento, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO
Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica



Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 13 de 92

Número de Oficio: OPDM/DJ/___/2023.

Asunto: Se remite opinión jurídica.

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CARGO DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

P R E S E N T E.

Con fundamento en lo establecido por el artículo 58 fracciones I 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 y en relación al oficio con número _____, mediante el cual remite copia simple del oficio _____, suscrito por el _____, a través del cual solicita la consulta se _____, con número de expediente _____, radicado ante el C. Juez Tercero Civil de Tlalnepantla, Estado de México, exhibido por el _____, acredita su personalidad jurídica para realizar diversos trámites en la _____ antes citada.

Atento a lo anterior, y derivado del estudio y análisis jurídico correspondiente se indica lo siguiente:

Primeramente, es necesario definir que, dentro del ámbito del derecho, el concepto de personalidad _____

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**
Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica



Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 14 de 92

El ordenamiento jurídico, reconoce que

Derivado de lo anterior; se concluye que

En ese tenor y en términos del artículo

_____ refiere lo siguiente:

*...Artículo

No omito mencionar que la _____
deberá ponderar las documentales con las que
cuenta _____

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TIALNEPANTLA, MÉXICO**
Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica



Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 15 de 92

decisión que fue sometida al Órgano Jurisdiccional competente.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECTOR JURÍDICO**

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Asesoría a las Unidades Administrativas del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 16 de 92

9. Glosario

Asesoría: Es un servicio que consiste en brindar información a una persona real o jurídica mediante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.

Unidad Administrativa: Es un área a la que se le confieren atribuciones específicas en términos del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.

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

10. Control de Revisiones




RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



DIRECCIÓN JURÍDICA

Atención de quejas ante la PROFECO

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM</p>



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 18 de 92

Contenido

1. Objetivo	19
2. Alcance	19
3. Políticas	19
4. Fundamento Legal	20
5. Responsabilidades	21
6. Descripción de Actividades	22
7. Diagrama de flujo	25
8. Anexos	26
9. Glosario	31
10. Control de Revisiones	31

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 19 de 92

1. Objetivo

Atención y seguimiento de las quejas promovidas por la ciudadanía ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) por los supuestos actos u omisiones administrativas que emanan de las Unidades Administrativas del OPDM por la prestación del servicio que brindan.

2. Alcance

Aplica a todas las Unidades Administrativas que en el ejercicio de sus funciones emitan actos y omisiones en la prestación del servicio que brindan y sean susceptibles de queja por parte de los usuarios de este Descentralizado ante la PROFECO.

3. Políticas

- La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.
- Para la atención de quejas ante la PROFECO, se requerirá de la notificación personal cuando se trate de la primera notificación.
- Las notificaciones surtirán sus efectos al día siguiente en que fueron practicadas.
- Empezarán a correr los plazos el día siguiente en que surta sus efectos y se contará en ellos el día del vencimiento.
- Los plazos establecidos en días se entenderán naturales, en caso que concluyan el plazo en día inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.
- Si el último día del plazo o la fecha determinada son inhábiles se prorrogará el plazo al siguiente día hábil.
- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 20 de 92

impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

4. Fundamento Legal

- Ley Federal de Protección del Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Diario Oficial de la Federación, 4 de agosto de 1994.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 22 de febrero de 2013.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.
- Código Administrativo del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 13 de diciembre de 2001.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 07 de febrero de 1997.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 9 de marzo de 1999.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019.
- Reglamento de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México" de, 22 de febrero del 2013.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 21 de 92

- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en la Gaceta Municipal Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, a 29 de julio de 2023.

5. Responsabilidades

Del titular de la Dirección Jurídica

- Atiende y dar seguimiento oportuno a aquellos asuntos de carácter conciliatorio y procesal en cualquier materia en los que intervenga como actor, demandado, denunciante, denunciado, querellante, tercero, quejoso, autoridad responsable, tercera perjudicada o interesada, acorde a la normatividad aplicable.
- Deberá canalizar a la Unidad Administrativa correspondiente, el oficio de requerimiento.
- Revisa y da el visto bueno en cada una de las respuestas notificadas a la Procuraduría.
- La o el Titular del Departamento de Asuntos Administrativos
- Deberá dar atención, seguimiento, resolución y ejecución de los actos de carácter conciliatorio.
- Resolver los requerimientos y solicitudes de carácter conciliatorio y procesal.
- Requerir a las Unidad Administrativas del Organismo o sus autoridades que sean parte de la información y documentación necesaria para ejercer los recursos o llevar a cabo las acciones necesarias para la atención de los actos y procedimientos de carácter conciliatorio y procesal o contencioso.
- Brindar seguimiento con la mayor celeridad posible y evitar el aplazamiento o postergación de los términos procesales.

22



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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




Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 22 de 92

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Recibe oficio de solicitud para atención de la queja presentada ante PROFECO.	Unidad de Oficialía de Partes.	Oficio de Solicitud.	Oficio de Solicitud.
2	Recibe el original y abre el expediente correspondiente.	Dirección Jurídica.	Oficio de Solicitud.	Expediente.
3	Revisa y analiza la queja presentada; establece líneas de acción sobre las que deberá ajustarse la contestación de la queja ante la PROFECO.	Titular de la Dirección Jurídica.	Expediente	Líneas de acción
4	Gira instrucciones después de analizar la documentación presentada acorde a las posibles soluciones	Titular de la Dirección Jurídica	Expediente.	Expediente con Instrucciones.
6	Recibe instrucciones y realiza un análisis detallado sobre los lineamientos establecidos.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Expediente.	Proyecto de Oficio de Solicitud.
6	Mediante oficio solicita a la Unidad Administrativa los documentos probatorios.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Proyecto de Oficio de Solicitud.	Oficio de Solicitud.
7	Recibe e integra información.	Unidades Administrativas del OPDM.	Oficio de Solicitud.	Oficio de Solicitud.
8	Mediante oficio envía la información.	Unidades Administrativas del OPDM.	Oficio de Solicitud.	Oficio de Respuesta.

 Revisó	 Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 23 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
9	Recibe información y formula la contestación de la queja, protegiendo los intereses jurídicos, administrativos y/o económicos.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Oficio de respuesta de las Unidades Administrativas.	Proyecto de Oficio de contestación.
10	Remite para visto bueno de la persona titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Proyecto de Oficio de contestación.	Oficio de contestación.
11	Recibe y revisa la contestación de la queja. ¿Cumple con los requisitos legales establecidos? 11.1 Si pasa al No.14 11.2 No pasa al No.12	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación.	Oficio de contestación.
12	Si no cumple con los requisitos legales se precisan los errores y se instruye la corrección del mismo.	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación.	Correcciones al Oficio de contestación.
13	Realiza la corrección de las observaciones y nuevamente pasa para revisión de la persona titular de la Dirección Jurídica. Regresa al No.11.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Proyecto de Oficio de contestación.	Proyecto de Oficio de contestación.
14	Aprueba el Proyecto.	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación definitivo.	Oficio de contestación definitivo.
15	Remite para que sea presentada ante PROFECO.	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación definitivo.	Oficio de contestación definitivo.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Dirección Jurídica	Número de Páginas: 24 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
16	Recibe, recaba la firma correspondiente	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Oficio de contestación definitivo.	Oficio de contestación definitivo.
17	Remite la contestación vía documental o mediante comparecencia ante PROFECO.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Oficio de contestación definitivo.	Oficio de contestación definitivo.
18	Se brinda seguimiento al expediente hasta la conclusión del mismo y se archiva.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos	Oficio de contestación definitivo.	Archivo del Expediente.
	FIN.			

Revisó 	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Dirección Jurídica	Número de Páginas: 25 de 92

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 26 de 92

8. Anexos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Breve texto que se coloca en la parte superior derecha, en el cual escribirá de manera concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo del titular de la Unidad Administrativa a la cual se destinará dicho oficio, así como el cargo que tiene el Titular de la Unidad Administrativa seguido de la palabra "PRESENTE".
5	Cuerpo del oficio	Se describe el oficio que dio origen al requerimiento, para posteriormente solicitar a la Unidad Administrativa un informe detallado de todas las circunstancias que rodean dicho evento.
6	Fecha de emisión del escrito	Se coloca en la parte inferior la fecha de elaboración del oficio para tener una referencia en cuanto a temporalidad.
7	Firma	Al finalizar el desahogo, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada para realizar el requerimiento.



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 27 de 92

Número de Oficio: OPDM/DJ/___/2023.

Asunto: Solicitud de Información.

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CARGO DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

PRESENTE.

Por este conducto y en atención a la queja presentada ante la Procuraduría Federal del Consumidor, Delegación Tlalnepantla, en el expediente _____, por el/la C. _____, mediante el escrito de fecha _____, del predio ubicado en _____ Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la cual se anexa al presente en copia simple para su pronta referencia.

En virtud de lo anterior, solicito a Usted envíe a esta Dirección Jurídica en un término no mayor de **TRES DÍAS HÁBILES**, el expediente aperturado, así como un informe detallado y pormenorizado sobre los actos que derivan de la queja, con la finalidad de que esta Unidad Administrativa este en posibilidades de rendir el informe requerido por la Procuraduría Federal del Consumidor, Delegación Tlalnepantla, y no incurrir en responsabilidad alguna.

Agradeciendo la atención que sirva dar al presente, quedo de usted.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

DIRECTOR JURÍDICO

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica	Número de Páginas: 28 de 92	

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Expediente	Se coloca en la parte superior derecha el número de expediente signado por PROFECO.
3	Nombre del consumidor	Se coloca en la parte superior derecha el nombre del quejoso o consumidor.
4	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
6	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
7	Destinatario	Se coloca el nombre completo, así como el cargo con el que se ostenta el requirente por parte de PROFECO.
8	Acreditación de persona facultada	Se coloca el nombre de la persona facultada, así como la acreditación de la misma señalando los preceptos jurídicos que lo ostentan con este cargo.
9	Desahogo de requerimiento	Se realiza un análisis de lo solicitado conforme a cada caso en especial.
10	Fecha de emisión del escrito	Se coloca en la parte inferior centrada la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
11	Firma	Al finalizar el desahogo del informe, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada dando por concluido el oficio de referencia.



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 29 de 92

EXPEDIENTE: _____

CONSUMIDOR: _____

OFICIO: _____

ASUNTO: _____

LIC: _____



PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR,

PRESENTE.

LIC. _____, promoviendo en mi carácter de apoderado legal del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLANEPANTLA, MÉXICO, quien acredita su calidad de licenciado/a en derecho mediante la cédula profesional con número _____ personalidad que acredito en términos del Instrumento Notarial Número _____, volumen _____, pasado ante la fe del Lic. _____ Notario Público Número _____ del _____, el cual se exhibe en copia certificada y copia simple para que previo cotejo y certificación se haga del mismo, me sea devuelta la copia certificada por notario y la copia simple que certifique esta autoridad sea agregada a los autos, solicitando desde este momento tenga a bien ordenar obre en autos la certificación respecto del cotejo del instrumento en mención, lo anterior para los efectos legales correspondientes, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones aun las de carácter personal del ubicado en Calle Riva Palacio Número 8 Colonia Tlalnepantla Centro C.P. 54000 en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, solicitando desde este omento sea reconocida la personalidad con la que me ostento, así como también la de los profesionistas que aparezcan en dicho testimonio.

Ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

MANIFESTACIONES

Revisó	Aprobó
	
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica	Número de Páginas: 30 de 92	

Po lo anterior expuesto y fundado solicito a usted:

PRIMERO. - Tener por presentado en tiempo y forma este escrito.

SEGUNDO. - _____.

TERCERO. - _____.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECTOR JURÍDICO**

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de quejas ante la PROFECO	Código: OPDM/PE/DJ/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 31 de 92

9. Glosario

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor, es un Organismo Público Descentralizado de la Secretaría de Economía la cual se encarga de defender los derechos de los consumidores.

Queja: Reclamación formal cuando un proveedor te perjudica al no respetar los términos y condiciones en que contratas un servicio o adquieres un bien. Por ejemplo, que no respeten la garantía de un producto que te vendieron en malas condiciones, que una aerolínea se niegue a prestarte el servicio que pagaste o cuando te cobren una tarifa más alta que la correspondiente a tu consumo.

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

10. Control de Revisiones




RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



DIRECCIÓN JURÍDICA

Gestión o trámite para regularizar la propiedad de los bienes inmuebles patrimonio del organismo

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM</p>





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 33 de 92

Contenido

1. Objetivo	34
2. Alcance	34
3. Políticas	34
4. Fundamento Legal	35
5. Responsabilidades	36
6. Descripción de Actividades	37
7. Diagrama de flujo.....	40
8. Anexos	41
9. Glosario	46
10. Control de Revisiones	46

34



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 34 de 92
Dirección Jurídica		

1. Objetivo

Regularizar la propiedad de los bienes inmuebles patrimonio de este Descentralizado, mediante la realización de gestiones o trámites que permitan obtener el título de propiedad a favor de este Organismo debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México.

2. Alcance

Aplica principalmente al Consejo Directivo del Organismo, a la o el Titular de la Dirección Jurídica, en coordinación con el Departamento de Control Patrimonial y Servicios Generales, dependiente de este Organismo, así como a algunas Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

3. Políticas

- Para la regularización de los bienes inmuebles, se deberán analizar los antecedentes y documentos con que cuenta el Organismo y en base a los mismos se iniciarán las gestiones.
- Se deberá acudir ante las Dependencias y/o Entidades respectivas, a brindar el seguimiento a las gestiones o trámites realizados, con el objetivo de obtener resultados favorables, hasta su total conclusión.
- Una vez que se obtenga el título de propiedad a favor de este Organismo, debidamente inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México, deberá ser remitido al Departamento de Patrimonio y Servicios Generales para su resguardo, por ser dicha Unidad Administrativa la encargada de controlar los bienes inmuebles del Organismo.
- La Dirección Jurídica deberá atender todas las invitaciones al Comité de bienes muebles e inmuebles, en cada una de sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 35 de 92
Dirección Jurídica		

- La Dirección Jurídica deberá acudir semestralmente al levantamiento del Programa de Inventario de Bienes inmuebles de este Organismo, en las fechas establecidas por la Unidad Administrativa responsable.

4. Fundamento Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.
- Ley de Bienes del Estado de México y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 7 de marzo de 2000.
- Ley que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Instituto de la Función Registral del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 3 de diciembre de 2007.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 22 de febrero de 2013.
- Código Civil del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 7 de junio de 2002.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 1 de julio de 2002.
- Código Administrativo del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 13 de diciembre de 2001.

36



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 36 de 92
Dirección Jurídica		

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 07 de febrero de 1997.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 9 de marzo de 1999.
- Reglamento de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México" de, 11 de septiembre del 2014.
- Reglamento Interior del Instituto de la Función Registral del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 3 de abril de 2008.
- Lineamientos para el Registro y Control del Inventario y la Conciliación y Desincorporación de Bienes Muebles e Inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 11 de julio de 2013.
- Artículos 58, 59, 60 y 61 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en la Gaceta Municipal Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, a 29 de julio de 2023.

5. Responsabilidades

El Organismo

- Cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 37 de 92
Dirección Jurídica		

El Consejo Directivo

- Autorizará a él o la directora General a realizar actos de dominio sobre los bienes inmuebles propiedad del Organismo.

Del Titular de la Dirección Jurídica

- Realizará los trámites necesarios para regularizar la propiedad de los bienes inmuebles que conforman el patrimonio del Organismo, por conducto de él o la Titular o a través del personal a su digno cargo.
- Canalizar e instruir a la Unidad Administrativa correspondiente, para la realización de gestiones o trámites para la regularización de los bienes inmuebles.
- Revisar y dar el visto bueno en cada actuación realizada por su personal a cargo.
- Realizar los trámites necesarios para regularizar la propiedad de los bienes inmuebles que conforman el patrimonio del Organismo.

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Recibe el Oficio de solicitud o instrucción directa, derivado de las problemáticas que llegan a tener diversas Unidades Administrativas del Organismo en relación a los bienes inmuebles propiedad del Organismo.	Unidades Administrativas del OPDM.	Oficio de Solicitud.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.
2	Recibe y remite a la persona Titular de la Dirección Jurídica para su revisión.	Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.

Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 38 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
3	Analiza la solicitud, define las diversas alternativas para brindar seguimiento e instruye al Departamento de Asuntos Administrativo a realizar las gestiones conducentes.	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.	Líneas de acción.
4	Turna para su seguimiento.	Titular de la Dirección Jurídica.	Líneas de acción.	Expediente.
5	Se realiza el estudio y las gestiones necesarias para brindar el trámite correspondiente ante las diversas dependencias si fuera el caso.	Personal adscrito a la Dirección Jurídica.	Expediente.	Gestiones.
6	En caso de ser necesario, se realiza la elaboración de oficios para ser remitidos a las Unidades Administrativas y/o dependencias correspondientes, solicitando el estatus de los bienes para investigar si son o no propiedad del Organismo.	Personal adscrito a la Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.
7	Brindar atención y seguimiento a la información / documentación necesaria, a fin de tener toda la documentación del bien inmueble a regularizar.	Personal adscrito a la Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.	Oficio de respuesta.
8	Una vez obtenida toda la documentación consultar a la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Personal adscrito a la Dirección Jurídica.	Expediente.	Instrucciones.
9	Revisa los documentales e instruye a la realización del trámite ante la autoridad jurisdiccional o administrativa correspondiente, derivado del caso en particular del bien inmueble.	Titular de la Dirección Jurídica.	Expedientes.	Gestiones.
10	Realiza del pago de derechos para la obtención del documento con el cual se acredite la titularidad del inmueble para proceder al registro ante el IFREM.	Titular de la Dirección Jurídica	Gestiones.	Pago de derechos.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 39 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
11	Se gira el oficio correspondiente a las unidades administrativas correspondiente para su debida integración en el expediente.	Titular del Titular de la Dirección Jurídica	Oficios.	Archivo del expediente.
	FIN			



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 40 de 92

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

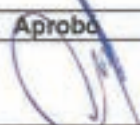
Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 41 de 92

8. Anexos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo del titular de la Unidad Administrativa a la cual se destinará dicho oficio, así como el cargo que tiene el Titular de la Unidad Administrativa seguido de la palabra "PRESENTE".
5	Cuerpo del escrito	Se redacta la solicitud realizada por la Dirección Jurídica.
6	Fecha	Se coloca en la parte inferior central la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
7	Firma	Al finalizar el requerimiento, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada y cargo.

42



Revisó 	Aprobó 
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 42 de 92
Dirección Jurídica		

Número de Oficio: OPDM/DJ/___/2023.

Asunto: Actualización de certificados.

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CARGO DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

P R E S E N T E.

Por instrucciones el Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y con fundamento en los artículos _____ del Reglamento Interior de este Organismo, el/la que suscribe _____, Titular de la Dirección Jurídica de este Descentralizado, señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Calle Riva Palacio Número Ocho, Colonia Tlalnepantla Centro, C. P. 54000, Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, autorizando para los mismos efectos, así como para realizar cualquier trámite relacionado con la presente solicitud o recoger documentos en relación al presente asunto, respetuosamente expongo lo siguiente:

Derivado del Programa de regularización de bienes inmuebles iniciado por este Organismo Descentralizado, al respecto solicito respetuosamente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda a efecto de que se exente el Pago del Impuesto Sobre Adquisiciones de Inmuebles y otras Operaciones Traslativas de Dominio de Inmuebles, Impuesto Predial, de los derechos por la expedición de los Certificados de Pago de Impuesto Predial y Certificado de Clave y Valor Catastral y Aportaciones de Mejoras, correspondientes

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 43 de 92
Dirección Jurídica		

al año dos mil veintitrés, así como extender la actualización de documentos, del inmueble denominado _____ con clave catastral _____.

Por lo anterior y con fundamento en el artículo 115 fracción IV, inciso c, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, expongo:

**FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN DE LO
SOLICITADO** _____

_____.

En razón de lo anterior, resulta procedente otorgar la exención en el pago de derechos que causen por los servicios que presta el H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para lo cual solicito a usted; se exenté el pago del impuesto sobre adquisiciones de inmuebles y otras operaciones traslativas de dominio de inmuebles, impuesto predial, de los derechos por la expedición de los certificados de pago de impuesto predial, de los derechos por la expedición e los certificados de pago de impuesto predial y certificado de clave y valor catastral y aportaciones a mejoras correspondientes al año dos mil veintitrés, así como extender la actualización de los documentos, del inmueble que a continuación se describe:

*Inmueble de nominado _____,
con clave catastral _____,
ubicado en _____, del Municipio de Tlalnepantla
de Baz, Estado de México.*

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 44 de 92
Dirección Jurídica		

Cabe mencionar, que el inmueble descrito en el párrafo que antecede, se encuentra en posesión del Organismo, en concepto de dueño, de manera pública, pacífica, continua y de buena fe y es utilizado por este Organismo como _____ encontrándose actualmente en operación, el cual beneficia a la Colonia _____, del Municipio de Tlalnepantla, proporcionando agua potable a una población considerable de habitantes, por tal motivo la expedición de los documentos solicitados son elementos indispensable para dar certeza y certidumbre jurídica, al acto de regularización, legalizando así la posesión del inmueble.

Por lo expuesto a usted C. _____, Titular de la Tesorería Municipal, atendiendo pido:

PRIMERO: Tenga a bien autorizar la exención y actualización de los certificados que se anexan al presente, correspondientes al año dos mil veintitrés.

SEGUNDO: Se expida a favor del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, la actualización de las constancias de certificación que correspondan al año dos mil veintitrés, correspondientes a certificado de exención del impuesto predial, certificación de no adeudo de aportaciones de mejoras, certificación de calve y valor catastral del inmueble, previa acreditación de derechos legalmente corresponden dentro del mismo.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo,

Reviso	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 45 de 92

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECTOR JURÍDICO**

46



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Gestión o Trámite para regularizar la Propiedad de los Bienes Inmuebles Patrimonio del Organismo Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 46 de 92

9. Glosario

Bien inmueble: Es aquel bien que no puede ser transportado de un lugar a otro a causa de sus características.

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

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio

<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



DIRECCIÓN JURÍDICA

Revisión de convenios y/o contratos

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contratador Interno del OPDM</p>



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 48 de 92

Contenido

1. Objetivo	49
2. Alcance	49
3. Políticas	49
4. Fundamento Legal	49
5. Responsabilidades	51
6. Descripción de Actividades	52
7. Diagrama de flujo.....	55
8. Anexos	56
9. Glosario	58
10. Control de Revisiones	59

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**
Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica



Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 49 de 92

1. Objetivo

Salvaguardar los intereses jurídicos/administrativo de este Descentralizado, mediante la revisión de convenios y/o contratos apegados conforme a derecho.

2. Alcance

Aplica a la o el Titular de la Dirección Jurídica en coordinación con los Departamentos de Asuntos Administrativos y Departamento de Asuntos Laborales, así como a aquellas Unidades Administrativas, que requieran y sean susceptibles de instrumentar contratos y/o convenios.

3. Políticas

- La revisión de convenios y/o contratos, se realizará únicamente cuando estos hayan sido remitidos mediante oficio o por correo electrónico dirigido a la Dirección Jurídica.
- El convenio y/o contrato deberá contener los siguientes lineamientos:
- El objeto y fin deberá ser posible en el derecho.
- Los derechos y obligaciones establecidos en los contratos o convenios no sean contradictorios a la normatividad jurídica aplicable.
- Aplicar en todo momento el sentido legal y la economía procesal para efectos futuros.
- No hay término legal aplicable para revisar los instrumentos jurídicos, pero dicha actividad deberá realizarse en la brevedad posible, lo anterior, de conformidad a lo estipulado en la normatividad aplicable para el instrumento de que se trate.

4. Fundamento Legal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 50 de 92

- Código Administrativo del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 13 de diciembre de 2001.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 07 de febrero de 1997.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Código Civil del Estado de México Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 9 de marzo de 1999.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 1 de julio de 2002.
- Ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
- Ley de Obra Pública y Servicios relacionados con los mismos, Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 03 de mayo de 2013.
- Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 15 de diciembre de 2003.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 22 de febrero de 2013.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" 23 de octubre de 1998.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 51 de 92

- Reglamento de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México" de, 22 de febrero del 2013.
- Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios relacionados con los mismos, Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", el 29 de octubre de 2013.
- Artículos 58, 59, 60 y 61 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en la Gaceta Municipal Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, a 29 de julio de 2023.

5. Responsabilidades

La o el Director (a) Jurídico:

- Revisará y en su caso elaborar previa solicitud los contratos, convenios, acuerdos y demás actos jurídicos que celebre el Organismo, con la participación de las Unidades Administrativas a quienes corresponda su aplicación o ejecución.
- Canalizará e instruirá a la Unidad Administrativa correspondiente del seguimiento.
- Revisará y da el visto bueno en cada emisión de convenios y/o contratos realizados por personal a su cargo.

La o el Titular del Departamento de Asuntos Administrativos:

- Revisará y orientará jurídicamente respecto de los convenios y/o contratos turnados en materia administrativa.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 52 de 92

- Realiza un estudio y análisis de los convenios o contratos a fin de proporcionar todas las herramientas legales para suscripción del mismo, observando siempre las legislaciones correspondientes y aplicables para cada caso.
- La o el Titular del Departamento de Asuntos Laborales:
- Revisará y opinará jurídicamente respecto de los convenios individuales y colectivos de trabajo.
- Realizará un estudio y análisis de los convenios o contratos a fin de proporcionar todas las herramientas legales para suscripción del mismo, observando siempre las legislaciones correspondientes y aplicables para cada caso.

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Mediante oficio o correo electrónico se remite proyecto de convenio y/o contrato que se van a suscribir a fin de que sea revisado.	Unidad Administrativa del OPDM.	Oficio de solicitud.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.
2	Recibe y se remite a la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud con acuse de recibido.	Proyecto de convenio y/o contrato.
3	Revisa y analiza el convenio y/o contrato, establece las líneas de acción sobre las que se deberán sujetarse los mismos; gira Instrucciones para lo conducente.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de convenio y/o contrato.	Instrucciones
4	Recibe y realiza un análisis profundo sobre las observaciones realizadas, emite comentarios sobre el convenio y/o contrato, sobre las modificaciones que se consideren pertinentes y posteriormente turna para visto bueno y firma.	Titular del Departamento Asuntos Administrativos o Titular del Departamento Asuntos Laborales.	Proyecto de convenio y/o contrato.	Proyecto de convenio y/o contrato.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 53 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
5	Recibe y revisa las aportaciones realizadas por la persona Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Asuntos Laborales. ¿Cumple con los requisitos legales establecidos? 5.1 SI, pasa al No. 6. 5.2 NO, pasa al No. 6	Titular de la Dirección Jurídica.	Observaciones del proyecto de convenio y/o contrato.	Observaciones del proyecto de convenio y/o contrato.
6	Si, NO cumple con los requisitos legales se precisan los errores y se instruye la corrección del mismo.	Titular de la Dirección Jurídica.	Observaciones del proyecto de convenio y/o contrato.	Observaciones del proyecto de convenio y/o contrato.
7	Realiza la corrección de las observaciones y nuevamente pasa para revisión de la persona Titular de la Dirección Jurídica. Regresa al No. 5.	Titular del Departamento Asuntos Administrativos o Titular del Departamento Asuntos Laborales.	Observaciones del proyecto de convenio y/o contrato.	Corrección del proyecto de convenio y/o contrato.
8	Aprueba el Proyecto.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de convenio y/o contrato.	Vo. Bo. Del Titular de la Dirección Jurídica.
9	Recibe y remite mediante oficio las observaciones realizadas del convenio y/o contrato.	Titular del Departamento Asuntos Administrativos o Titular del Departamento Asuntos Laborales.	Proyecto de Oficio.	Oficio de respuesta.
10	Recibe oficio mediante el cual se turnan las observaciones del convenio y/o contrato; firma acuse de recibido.	Unidad Administrativa del OPDM.	Oficio con el Proyecto definitivo.	Oficio con el Proyecto definitivo con

54



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 54 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
11	Archiva acuse de oficio para cualquier aclaración.	Dirección Jurídica.	Oficio del Proyecto de convenio y/o contrato definitivo.	Archivo del expediente.
	FIN			



Revisó	Apróbó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



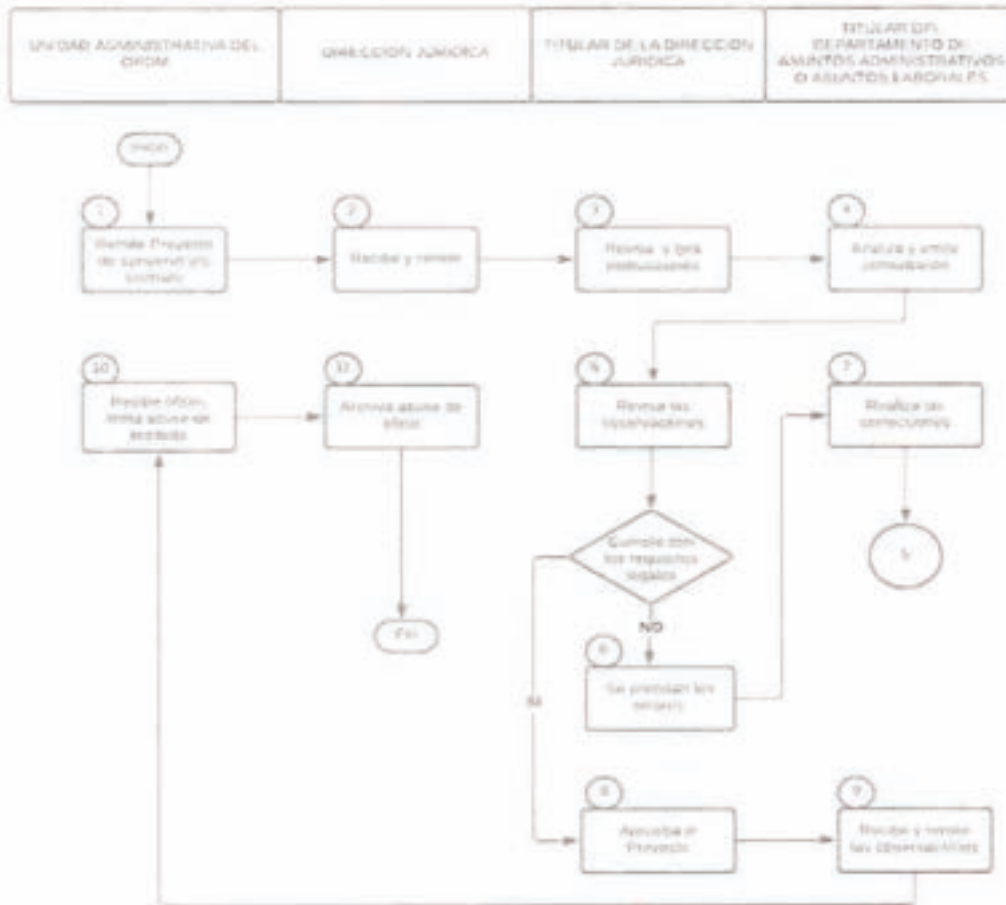
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica	Número de Páginas: 55 de 92	

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 56 de 92

8. Anexos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo del titular de la Unidad Administrativa a la cual se destinará dicho oficio, así como el cargo que tiene el Titular de la Unidad Administrativa seguido de la palabra "PRESENTE".
5	Cuerpo del escrito	Se redacta el cuerpo del escrito.
6	Fecha	Se coloca en la parte inferior central la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
7	Firma	Al finalizar el requerimiento, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada y cargo.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 57 de 92

Número de Oficio: OPDM/DJ/___/2023.

Asunto: Se remite contrato y/o convenio.

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CARGO DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

P R E S E N T E.

Por este conducto y en atención al oficio _____ mediante el cual solicita la revisión, análisis y Vo.Bo. del contrato y/o convenio número _____, con fundamento en el artículo 58 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y después de realizar diversas observaciones y modificaciones, se remite al presente de manera física y en medio magnético el contrato y/o convenio rubricado y sellado por parte de esta Dirección Jurídica, ello con la finalidad de brindar atención al requerimiento.

Agradeciendo la atención que sirva dar al presente, quedo de usted.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

DIRECTOR JURÍDICO

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
Dirección Jurídica	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 58 de 92

9. Glosario

Contrato: Los instrumentos jurídicos que crean o transfieren obligaciones y derechos, reciben el nombre de contratos.

Convenio: Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Interés Jurídico: Puede identificarse con lo que se conoce como derecho subjetivo, es decir, aquel derecho que, derivado de la norma objetiva, se concreta en forma individual en algún objeto determinado otorgándole una facultad o potestad de exigencia oponible a la autoridad. Así tenemos que el acto de autoridad que se reclame tendrá que incidir o relacionarse con la esfera jurídica de algún individuo en lo particular. Por ello, tiene interés jurídico solo aquel a quien la norma le otorga la facultad de exigencia referida y, por tanto, carece de ese interés cualquier miembro de la sociedad, por el solo hecho de serlo, que pretenda que las leyes se cumplan.

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

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Revisión de Convenios y/o Contratos	Código: OPDM/PE/DJ/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 59 de 92

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

60



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



DIRECCIÓN JURÍDICA

Atención de juicios contenciosos y no contenciosos

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. Reneé Alfonso Rodríguez Yánez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM</p>





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 61 de 92

Contenido

1. Objetivo	62
2. Alcance	62
3. Políticas	62
4. Fundamento Legal	62
5. Responsabilidades	64
6. Descripción de Actividades	65
7. Diagrama de flujo.....	72
8. Anexos	73
9. Glosario	91
10. Control de Revisiones	92

62



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 62 de 92

1. Objetivo

Mantener una oportuna y adecuada defensa legal para representar al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México en los juicios contenciosos y no contenciosos.

2. Alcance

Aplica a todo el personal de la Dirección Jurídica, al Departamentos de Asuntos Administrativos y al Departamento de Asuntos Laborales, así como a todas las Unidades Administrativas del OPDM involucradas en los procedimientos contenciosos y no contenciosos.

3. Políticas

- En los procesos o procedimientos relacionados con la atención de juicios contenciosos y no contenciosos, es indispensable la emisión de un escrito u oficio dirigido a la Dirección Jurídica, en donde se especifique claramente la pretensión.
- Tener los elementos necesarios para poder realizar el estudio correspondiente.
- Brindar atención y seguimiento a los juicios contenciosos y no contenciosos con la mayor celeridad posible, a fin de eficientar los procesos.
- Evitar el aplazamiento o postergación de los términos procesales.
- Vigilar los términos procesales a fin de presentar los cumplimientos en tiempo y forma.

4. Fundamento Legal

- Ley de Amparo, Diario Oficial de la Federación, de fecha 2 de abril de 2013.
- Ley Federal del Trabajo, Diario Oficial de la Federación, de fecha 1º de abril de 1970.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 63 de 92

- Ley Federal de Protección del Consumidor, Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.
- Código Administrativo del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" el 13 de diciembre de 2001.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 07 de febrero de 1997.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 9 de marzo de 1999.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México", 22 de febrero de 2013.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno Estado Libre y Soberano de México" 23 de octubre de 1998.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019.
- Reglamento de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México" de, 11 de septiembre del 2014.
- Artículos 58, 59, 60 y 61 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en la Gaceta Municipal Órgano Oficial del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, a 29 de julio de 2023.

64



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 64 de 92
Dirección Jurídica		

5. Responsabilidades

La Dirección Jurídica:

Salvaguarda y representa en el ámbito jurídico los interés y necesidades del OPDM, ante cualquier autoridad administrativa en los asuntos en que tenga interés o injerencia jurídica, incluyendo el ejercicio de todos los derechos procesales que las leyes reconocen a las partes y promover el juicio de amparo en contra de los actos y leyes que afecten la esfera jurídica del Organismo.

La o el Director (a) Jurídico:

- Canalizará e instruirá a la Unidad Administrativa correspondiente del seguimiento.
- Revisa y da el visto bueno en cada promoción realizada por personal a su cargo en representación del Organismo.

La o el Titular del Departamento de Asuntos Administrativos:

- Brindará atención, seguimiento, resolución y ejecución de los actos y procedimientos de carácter conciliatorio procesal o contencioso en materia civil, mercantil, penal, iscal, administrativa, agraria o de cualquier índole o naturaleza, así como en los casos de juicios de amparo en los que el Organismo o sus autoridades que sean parte.
- Representar jurídicamente al Organismo o sus autoridades que sean parte, ante toda clase de autoridades u órganos estatales y terceros, en los actos y procedimientos de carácter conciliatorio y procesal o contencioso, a fin de salvaguardar sus intereses.

La o el Titular del Departamento de Asuntos Laborales:

- Atender, dar seguimiento, resolver y llevar a cabo ejecución de los actos y procedimientos de carácter conciliatorio y procesal, amparo contencioso en materia laboral, en los que sea parte el Organismo o sus autoridades que sean parte.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Dirección Jurídica	Número de Páginas: 65 de 92

- Representar jurídicamente al Organismo o sus autoridades que sean parte ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje, Salas Auxiliares, Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, Procuraduría de la Defensa del Trabajo y/o ante cualquier autoridad laboral en los actos y procedimientos de carácter conciliatorio y procesal o contencioso en materia laboral y realizar toda acción legal a fin de salvaguardar y defender sus intereses.

6. Descripción de Actividades

66



No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Recibe la documentación por parte del Tribunal, Autoridad Jurisdiccional o Administrativa y lo remite a la Dirección Jurídica.	Unidad de Oficialía de Partes.	Oficio de Solicitud.	Oficio de Solicitud.
2	Recibe y asigna número de expediente.	Dirección Jurídica.	Oficio de solicitud.	Expediente.
3	Revisa y analiza la demanda, solicitud o requerimiento, estableciendo lineamientos y acciones a seguir. 3.1 Juicio Contencioso pasa al No. 4 3.2 Juicio No Contencioso para al No. 16	Titular de la Dirección Jurídica.	Expediente.	Lineas de acción.
4	Revisa las bases de la interposición o contestación de la demanda; y de ser necesaria requiere mediante oficio a las áreas involucradas a fin de presentar documentación.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Oficio de solicitud.	Oficio de solicitud.
<i>Revisó</i>		<i>Aprobó</i>		
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.		Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM		



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Dirección Jurídica	Número de Páginas: 66 de 92

5	Recibe Instrucciones, realiza un análisis sobre la observación.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante o Apoderado Legal.	Expediente.	Expediente.
6	Formula el escrito de interposición o contestación de la demanda, protegiendo los intereses jurídicos, administrativos y/o económicos.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.
7	Remite para visto bueno de la persona titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.
8	Recibe y revisa el escrito de la interposición o contestación de demanda. ¿Cumple con los requisitos legales existentes? 8.1 SI, pasa al No.11 8.2 NO, pasa al No. 9	Titular del Dirección Jurídica.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.

Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 67 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
9	Si, NO cumple con los requisitos legales se precisan los errores y se instruye la corrección del mismo.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.
10	Realiza la corrección de las observaciones y nuevamente pasa para revisión de la persona Titular de la Dirección Jurídica. Regresa al No. 8.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales Representante o Apoderado Legal.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda.	Proyecto del escrito de interposición o contestación de la demanda
11	Aprueba el proyecto.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de escrito de interposición o contestación de demanda.	Proyecto de escrito de interposición o contestación de demanda.
12	Devuelve para su presentación ante el Tribunal o autoridad Jurisdiccional competente.	Titular de la Dirección Jurídica.	Proyecto de escrito de interposición o contestación de demanda.	Proyecto de escrito de interposición o contestación de demanda.
13	Recibe y recaba firmas correspondientes de la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante Legal o Apoderado Legal.	Proyecto de escrito de interposición o contestación de demanda.	Escrito de interposición o contestación de demanda definitivo.

68



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 68 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
14	Remite la interposición o contestación de demanda ante el tribunal o autoridad jurisdiccional competente.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales	Escrito de interposición o contestación de demanda definitivo.	Escrito de interposición o contestación de demanda definitivo.
15	Atiende el Juicio, así mismo queda en espera de cualquier otro requerimiento por parte del Tribunal o autoridad jurisdiccional competente y en caso de no existir más requerimientos o inconvenientes, se concluye el proceso cuando la Magistrada emite su resolución.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales	Expediente.	Expediente.
16	En caso de ser necesario, solicita la información a la Unidad Administrativa a fin de poder desahogar el requerimiento realizado solicitado por parte del Juzgado.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante Legal o Apoderado Legal.	Oficio de solicitud.	Oficio de Respuesta de la Unidad Administrativa.
17	Una vez recibida la información solicitada a la Unidad Administrativa (en caso de que aplique) Formula el oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o administrativa.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante Legal o Apoderado Legal.	Oficio de respuesta de la Unidad Administrativa.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.

 Revisó	 Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 69 de 92
Dirección Jurídica		

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
18	Remite para visto bueno de la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.
19	Recibe y revisa el escrito de contestación para ser remitido al Juzgado. ¿Cumple con los requisitos legales existentes? 19.1 SI, pasa al No. 22 19.2 NO, pasa al No. 20	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.
20	Si NO cumple con los requisitos legales, se precisan los errores y se instruye la corrección del mismo.	Titular de la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.	Correcciones al oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.
21	Realiza la corrección de las observaciones y nuevamente pasa para revisión de la persona Titular de la Dirección Jurídica. Regresa al No. 19.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante Legal o Apoderado Legal	Correcciones al oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o administrativa.	Correcciones al oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o administrativa.

70

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 70 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
22	Aprueba el proyecto.	Titular d la Dirección Jurídica.	Correcciones al oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o administrativa.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad Jurisdiccional o administrativa.
23	Devuelve para su presentación ante la autoridad jurisdiccional competente.	Titular d la Dirección Jurídica.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa.
24	Recibe y recaba firmas correspondientes de la persona Titular de la Dirección Jurídica.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales o Representante Legal o Apoderado Legal.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa definitivo.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa definitivo.
25	Remite la contestación de lo requerido ante la autoridad Jurisdiccional o administrativa que corresponda.	Titular del Departamento de Asuntos Administrativos o Titular del Departamento de Asuntos Laborales.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa definitivo.	Oficio de contestación a lo requerido por la autoridad jurisdiccional o Administrativa definitivo con acuse de recibido.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 71 de 92

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
26	Atiende la solicitud, así mismo queda en espera de cualquier otro requerimiento por parte de la autoridad jurisdiccional o administrativa y en caso de no existir más requerimientos o inconvenientes, se concluye el proceso cuando la o el Juez o autoridad competente emite su resolución.	Abogada o abogado adscrito al Departamento de Asuntos Administrativos o Departamento de Asuntos Laborales.	Expediente	Archivo del Expediente
	FIN			



Revisó 	Aprobó 
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



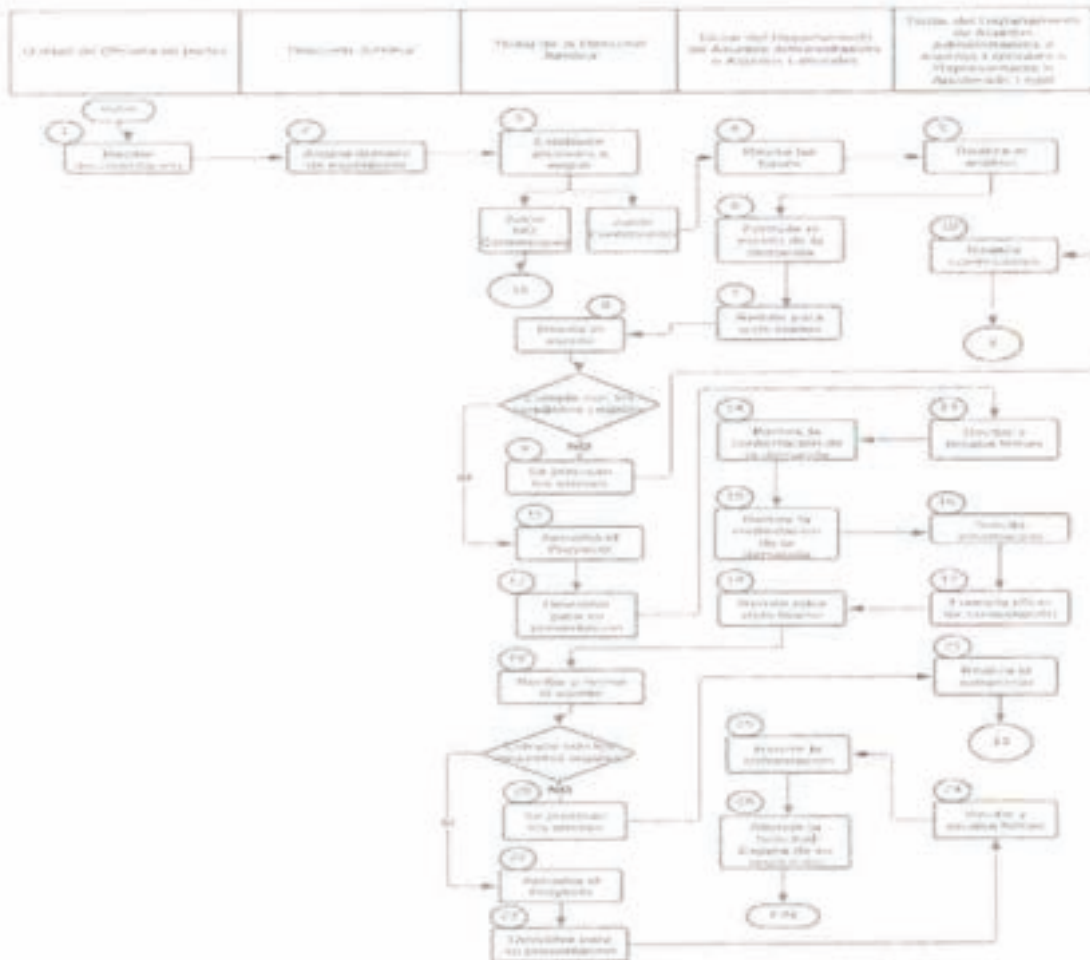
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Dirección Jurídica	Número de Páginas: 72 de 92

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 73 de 92

8. Anexos

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
3	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
4	Número de Juicio Administrativo	Se identifica el número de juicio administrativo en mención.
5	Asunto	Breve texto que se coloca en la parte superior derecha, en el cual escribirá de manera concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
6	Destinatario	Se coloca el nombre completo del titular de la Unidad Administrativa a la cual se destinará dicho oficio, así como el cargo que tiene el Titular de la Unidad Administrativa seguido de la palabra "PRESENTE".
7	Requerimiento	La Dirección Jurídica solicita a la unidad administrativa un informe detallado de todas las circunstancias que rodean dicho evento.
8	Fecha de emisión del escrito	Se coloca en la parte superior derecha la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
9	Firma	Al finalizar el desahogo, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada para realizar el requerimiento y cargo.

74



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 74 de 92

Oficio No: OPDM/DJ/_____/2023.

Juicio Administrativo: _____.

Asunto: Solicitud de Información
detallada e Informe de Suspensión.

URGENTE

LIC. _____

PRESENTE.

Por este conducto, en seguimiento al oficio número _____, en relación a la demanda en el expediente administrativo citado al rubro, interpuesta por _____, Apoderado Legal de _____, a través del cual se notifica el acuerdo de fecha _____, en el que se advierte como autoridad demandada el _____ de este Descentralizado, emitido por la Magistrada y la Secretaria de Acuerdos de la Tercera Sala Regional del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, mismo que se agrega en copia simple al presente para mejor referencia y por medio del cual se acuerda lo siguiente:

*(...)

V.- REQUERIMIENTO PARA LA EXHIBICIÓN DE EXPEDIENTE ANTECEDENTE.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 75 de 92

VI.-SUSPENSIÓN.

_____ (...
)"

En virtud de lo anterior, y por ser necesario para la debida defensa legal, solicito a usted envíe a esta Dirección Jurídica, el punto referente a la **SUSPENSIÓN** en un plazo no mayor de **VEINTICUATRO (24) HORAS** y el original del expediente abierto, en el término no mayor de **TRES (3) DÍAS HÁBILES**, con motivo del acto impugnado, que se manifiesta en el escrito de demanda inicial, asimismo, deberá contener un informe pormenorizado y detallado sobre los actos que derivan del mismo; enviando un informe sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a la medida suspensiva, esto en virtud para que esta Dirección Jurídica este en posibilidad de dar cumplimiento a lo requerido por la Tercera Sala Regional del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

Asimismo, se adjunta al presente la totalidad de la demanda inicial interpuesta por _____, concierne _____ enunciativamente a _____ relativo al expediente multicitado, para los efectos legales a que haya lugar.

No se omite señalar, que al ser actos administrativos emitidos por esa _____ a su cargo, es necesaria para esta Dirección Jurídica la información y documentación oportuna que generan y poseen, con el debido informe correspondiente, a efecto de

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 76 de 92

no incurrir en responsabilidad alguna, toda vez que en caso de no desahogar en tiempo será aplicado el apercibimiento decretado por la Autoridad Jurisdiccional, ya que este Organismo a través de la Dirección Jurídica, cuenta con un término improrrogable para dar contestación a la demanda interpuesta y con un apercibimiento de no hacerlo, consistente en una multa, por lo que se le informa que de no hacerlo en tiempo y forma esta Dirección Jurídica queda exenta de toda responsabilidad que pueda incurrir por el incumplimiento de lo solicitado por la autoridad competente.

Agradeciendo la atención que sirva dar al presente, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECTOR JURÍDICO**

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 77 de 92

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Actor	Persona Física o Jurídica Colectiva que interpuso la demanda.
2	Demandado	Cargo de la persona demandada perteneciente a este Organismo.
3	Número de expediente	Se coloca en la parte superior derecha el número de expediente signado por el Tribunal competente.
4	Tipo de Juicio	Se establece en la parte superior derecha el tipo de juicio que se está tramitando, por ejemplo, ordinario, sumario, etc.
5	Asunto	Se establece en la parte superior derecha el asunto por ejemplo contestación de demanda, ampliación a contestación de demanda, etc.
6	Destinatario	Se coloca el cargo a quien va dirigido el escrito.
7	Personalidad	Se acredita la personalidad de la persona facultada para expedir la contestación de demanda.
8	Plazos	Se realiza un conteo de días hábiles para determinar la periodicidad dentro del plazo establecido por la ley.
9	Desahogo	Se realiza el desahogo de la contestación a la demanda de conformidad con lo manifestado por la parte actora.
10	Puntos petitorios	Se solicitan a la Magistrada del Tribunal en relación a la admisión de la demanda y el trámite que debe seguirse para la prosecución del juicio.
11	Fecha	Se coloca la fecha de elaboración para tener una referencia en cuanto al tiempo.
12	Firma	Se realiza la firma autógrafa de la persona facultada.

78



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 78 de 92

ACTOR

VS
(DEMANDADO) _____ DEL
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE
MÉXICO.

JUICIO ADMINISTRATIVO: _____
TIPO DE JUICIO: _____
CONTESTACIÓN DE DEMANDA.

**MAGISTRADO/A DE LA TERCERA
SALA REGIONAL DEL TRIBUNAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA
DEL ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE.**

LIC. _____, en mi carácter de DIRECTOR JURÍDICO del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que acredito en términos del nombramiento de fecha _____, suscrito por el _____, Director General del citado Organismo; así como en términos de los artículos 1, 2, 18 fracción VI, y 58 fracciones II, XXIII y XXVII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, publicado en fecha 29 de julio del año 2022, **PROMOVIENDO EN REPRESENTACIÓN DE LAS AUTORIDADES DEMANDADAS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, documentos y valores, el ubicado en calle Riva Palacio, número 8, Colonia Centro, Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, así como el correo electrónico registrado en el Tribunal Electrónico para la Justicia

<u>Revisó</u>	<u>Aprobó</u>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 79 de 92
Dirección Jurídica		

Administrativa (TEJA) notificaciones.juridico@opdm.gob.mx; autorizando para tales efectos en términos del artículo 234 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, a los Licenciados en Derecho,

_____, ante Usted con el debido respeto comparezco y expongo lo siguiente:

De conformidad al punto IX.- REQUERIMIENTO DE DOMICILIO ELECTRÓNICO Y SUBSECUENTES NOTIFICACIONES PRESENTACIÓN DE PROMOCIONES A TRAVÉS DEL TRIBUNAL ELECTRÓNICO PARA LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA del acuerdo de fecha trece de enero de dos mil veintitrés, se señala en el proemio del presente la dirección electrónica, misma que se encuentra registrada en el Tribunal Electrónico para la Justicia Administrativa, para oír y recibir notificaciones y documentos digitales.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 247 y 248 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, vengo en tiempo y forma a dar **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** instaurada y que fuera notificada de manera personal en fecha _____, mediante el oficio número _____; lo que deriva en lo siguiente:

PLAZO (DÍAS)	NOTIFICACIÓN	SURTE EFECTOS	DÍAS HÁBILES	DÍAS INHÁBILES	VENCIMIENTO

En este sentido, si la notificación fue el día _____, transcurrido el plazo de 3 días hábiles otorgados, vence el próximo _____.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 80 de 92

CAUSALES DE IMPROCEDENCIA Y SOBRESEIMIENTO

PRIMERA.- Resulta improcedente

Por lo tanto tal y como se puede apreciar de la

SEGUNDA.- Ahora bien por cuanto hace

TERCERA.- No pasa desapercibido informar que

Del mismo modo se informa que mi representada se encuentra facultada para emitir cualquier documento relacionado con los adeudos que presentan los usuarios.

ACTO QUE SE IMPUGNA

Son las propias partes actoras quien establece la forma precisa en su escrito inicial de demanda, lo siguiente:

Revisó	Apróbó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 81 de 92

CONTESTACIÓN AL CAPÍTULO DE PRETENSIONES QUE SE DEDUCEN

Resulta inatendible lo que solicitan las partes actoras en su escrito inicial de demanda pues la

CONTESTACIÓN AL CAPÍTULO DE HECHOS

Tomando en cuenta que el apartado denominado "HECHOS" que refiere el actor dentro de su escrito inicial de demanda, me permito manifestar lo siguiente:

PRIMERO.- Mi representada no manifiesta nada respecto a este hecho por no ser materia de la presente litis.

SEGUNDO.- Mi representada

CONTESTACIÓN AL CAPÍTULO DE DISPOSICIONES VIOLADAS

Por lo que hace a lo expuesto por

REQUERIMIENTO

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 82 de 92

Por cuanto hace al requerimiento efectuado por su Señoría,

PRUEBAS QUE SE EXHIBEN

1.- LA DOCUMENTAL PÚBLICA,

En mérito de lo expuesto y fundado a usted Magistrada de la Tercera Sala Regional del Tribunal de Justicia Administrativa, atentamente solicito:

PRIMERO. - Tenerme por presentado en tiempo y forma este escrito a través del cual se formula contestación de demanda. Así como reconocida la personalidad con la que se da respuesta.

SEGUNDO. - Tenerme por señalado el domicilio convencional, así como el electrónico para oír y recibir notificaciones, por nombrados a los profesionistas que se señalan para actuar en nombre y representación, así como por ofrecidas y admitidas las pruebas que se indican en el capítulo correspondiente.

TERCERO. - Previa substanciación legal del proceso se decrete el sobreseimiento del presente juicio por las razones y consideraciones de hechos y de derecho hechas valer.

TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO, A ___ DE _____ DE 2023.

ATENTAMENTE

LIC. _____

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 83 de 92

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



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 84 de 92

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo del titular de la Unidad Administrativa a la cual se destinará dicho oficio, así como el cargo que tiene el Titular de la Unidad Administrativa seguido de la palabra "PRESENTE".
5	Requerimiento	Se requiere a la unidad administrativa un informe detallado, así como todas las documentales referentes al asunto.
6	Fecha de emisión del escrito	Se coloca en la parte superior derecha un número por la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta unidad administrativa.
7	Firma	Al finalizar el desahogo, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada para realizar el requerimiento y cargo.



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 85 de 92

Número de Oficio: OPDM/DJ/___/2023.

Asunto: Se solicita información.

NOMBRE DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CARGO DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

P R E S E N T E.

Por este conducto y en atención al oficio número _____, suscrito por _____, _____ ingresado por medio del OFP/___/2023, de fecha _____, mismo que se agrega al presente en copia simple y mediante el cual se solicita lo siguiente:

-----REQUERIMIENTO-----

Por lo anterior, solicito a usted amablemente envíe a esta Dirección Jurídica la información solicitada en un termino no mayor a **3(TRES) DÍAS HABILES**, con la finalidad de estar en posibilidad de atender la petición de referencia y no incurrir en responsabilidad alguna.

Agradeciendo la atención que sirva dar al presente, quedo de usted.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





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





Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 86 de 92

ATENTAMENTE

**NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECTOR JURÍDICO**



Revisó 	Aprobó 
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos Dirección Jurídica	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 87 de 92

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Encabezado.	Leyenda conmemorativa que se publica en el Diario Oficial de la Federación acorde al año.
2	Número de oficio	Número consecutivo que le asigna la Dirección Jurídica para tener un control interno de los documentos que se emiten por esta Unidad Administrativa.
3	Asunto	Se coloca en la parte superior derecha estableciendo concretamente el asunto del que trata el documento para tener una mejor referencia.
4	Destinatario	Se coloca el nombre completo, así como el cargo a quien va dirigido el oficio.
5	Cuerpo del escrito.	Se redacta la contestación a la petición ingresada.
6	Fecha	Se coloca en la parte inferior central la fecha de elaboración de oficio para tener una referencia en cuanto al tiempo.
7	Firma	Al finalizar el desahogo, se coloca la firma autógrafa de la persona facultada para realizar el requerimiento.

88



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 88 de 92

Número de Oficio: OPDM/DJ/____/2023.
Asunto: En respuesta al oficio número _____

LIC. _____

TITULAR DE _____

PRESENTE.

Licenciado/a _____, en mi carácter de Titular de la Dirección Jurídica del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que acredito en términos del nombramiento de fecha _____, suscrito por el _____, Director General del citado Organismo; así como en los términos de los artículos 1,4,17, 18 fracción VI y 58 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, aprobado en la primera sesión del Consejo Directivo en fecha primero de enero del año dos mil veintidós, con reformas, adiciones y modificaciones en fecha veinticuatro de febrero y trece de julio de dos mil veintitrés, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículos 25, 102, 104, 118, 119 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y en respuesta al **OPF/_____/2023** con caso **OP _____**, recibido en fecha _____, mediante el cual se anexa copia simple del oficio _____, de fecha once de agosto del presente, signado por el _____, adscrito al _____, a través del cual solicita se proceda a

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 89 de 92

Atento a lo anterior, es dable manifestar a usted, que la _____ de este
Descentralizado, a través del oficio OPDM/_____/2023, de fecha _____, el cual se
anexa copia simple al presente para mayor referencia, informa que

Elio, con fundamento en lo establecido en el artículo 58 del Reglamento Interior del
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

Por lo anterior, solicito respetuosamente se tenga por rendido en tiempo y forma el
informe requerido por parte de esta Autoridad, lo anterior para todos los efectos legales y
administrativos.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de _____ de dos mil veintitrés.

ATENTAMENTE

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024

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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 90 de 92

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



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 91 de 92	
Dirección Jurídica		

9. Glosario

Interés Jurídico: Puede identificarse con lo que se conoce como derecho subjetivo, es decir, aquel derecho que, derivado de la norma objetiva, se concreta en forma individual en algún objeto determinado otorgándole una facultad o potestad de exigencia oponible a la autoridad. Así tenemos que el acto de autoridad que se reclame tendrá que incidir o relacionarse con la esfera jurídica de algún individuo en lo particular. Por ello, tiene interés jurídico solo aquel a quien la norma le otorga la facultad de exigencia referida y, por tanto, carece de ese interés cualquier miembro de la sociedad, por el solo hecho de serlo, que pretenda que las leyes se cumplan.

Juicio: Acto procesal en que las partes expone sus argumentos y pruebas ante una autoridad con la finalidad de que esta dirime una controversia en base a sus pretensiones.

Juicio Contencioso Administrativo: Procedimiento administrativo para resolver las controversias que se suscitan entre los particulares y las autoridades fiscales y/o administrativas.

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



Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



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



Manual de Procedimientos de la Dirección de Jurídica

Atención de Juicios Contenciosos y No Contenciosos	Código: OPDM/PE/DJ/05	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Dirección Jurídica		Número de Páginas: 92 de 92

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

Revisó	Aprobó
Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM.	Lic. Adrián López Espino Director Jurídico del OPDM



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2022-2024

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

94



ENERO 2024



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
DELEGACIÓN ZONA ORIENTE.....	4
Departamento Comercial Zona Oriente.....	4
Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	4
Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje.....	14
Área de Liquidaciones	28
Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	28
Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	38
Área de Lecturas y Facturación	48
Toma de Lectura y Facturación	48
Departamento de Atención Ciudadana	61
Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	61





PRESENTACIÓN

La ciudadanía Tlalnepantlense exige un Organismo que preste los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento de manera eficaz y que atienda las necesidades y demandas hidráulicas municipales, mediante la construcción, ampliación, operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica.

En ese sentido, el OPDM tiene como base las buenas prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de su estructura organizacional, mismas que permitirán la consecución de sus objetivos.

El presente manual documenta las acciones que el OPDM realiza para asegurar el cumplimiento de su misión, y representa una herramienta fundamental para garantizar que las funciones y actividades se realicen en apego a la normatividad.

El lenguaje empleado en el presente manual no pretende generar alguna clase de discriminación, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones hechas a un género u otro representan tanto al masculino como al femenino.

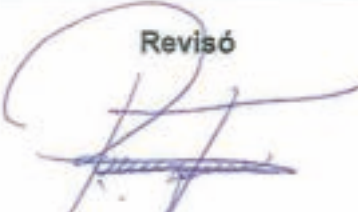

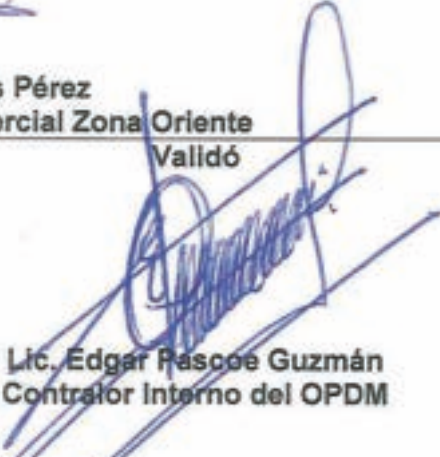




DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Departamento Comercial Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable

<p>Revisó</p>  <p>Lic. Rafael Flores Pérez Jefe del Departamento Comercial Zona Oriente</p>	
<p>Autorizó</p>  <p>Mtro. Reneé Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM</p>	<p>Validó</p>  <p>Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM</p>





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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas: 5 de 72

Contenido

1. Objetivo	6
2. Alcance	6
3. Políticas	6
4. Fundamento Legal	6
5. Responsabilidades	6
6. Descripción de Actividades	7
7. Diagrama de flujo.....	8
8. Anexos.....	9
9. Glosario	13
10. Control de Revisiones.....	13

98



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José-Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas: 6 de 72

1. Objetivo

Registrar en el padrón de usuarios a las personas pertenecientes a grupos vulnerables para que obtengan una bonificación sobre la cuota a pagar en el servicio de agua potable y drenaje.

2. Alcance

Aplica a todo usuario de agua potable y drenaje con domicilio en municipio de Tlalnepantla de Baz que se encuentre dentro de grupo vulnerable.

3. Políticas

- Tienen beneficio de bonificación, jubilados, pensionados, huérfanos menores de 18 años, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos y personas físicas cuya percepción no rebase tres salarios mínimos generales vigentes.
- Acreditar documentalmente la condición del grupo vulnerable.
- Para la actualización deberá presentarse en el último bimestre de cada año con los documentos.

4. Fundamento Legal

- Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México. Numeral primero del Acuerdo por el que el Cabildo Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- Reglamento Interior de OPDM artículo 49,52 y 53, publicado en periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México.
- "Gaceta municipal" No. 48 de fecha 15 de diciembre de 2023.

5. Responsabilidades

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 7 de 72	

Área de Liquidaciones:

Elaborará las liquidaciones por la contratación de servicios públicos de agua potable, drenaje, derivaciones de toma de agua, cambios de propietario y solicitud de servicios de acuerdo a inspección técnica realizada por los Departamentos de Recurso Hídrico y Drenaje.

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Emite aviso de invitación para la actualización del registro como usuarios del grupo vulnerable en la boleta de agua correspondiente al 5° bimestre del año en curso para otorgar el beneficio del siguiente ejercicio fiscal.	Departamento de Liquidaciones	Boleta de agua con Invitación	Boleta de agua con Invitación
2	Acude a Departamento de Liquidaciones a solicitar requisitos para acceder a la bonificación.	Usuario	Boleta de agua con Invitación	Informes
3	Informa de los requisitos para actualizar o solicitar el descuento de grupo vulnerable (Anexo I)	Área de Liquidaciones	Requisitos	Requisitos
4	Presenta documentación en original para cotejo y copias simples de los requisitos.	Usuario	Documentación original y copia	Documentación original y copia
5	Registrar en Sistema de gestión comercial ATL alta como Usuario del grupo vulnerable.	Área de Liquidaciones	Sistema de gestión ATL	Formato
6	Aplica la bonificación en la Boleta de Pago a los usuarios registrados como grupo vulnerable.	Área de Liquidaciones	Sistema de gestión ATL	Sistema de gestión ATL
	Fin del Procedimiento			

100



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



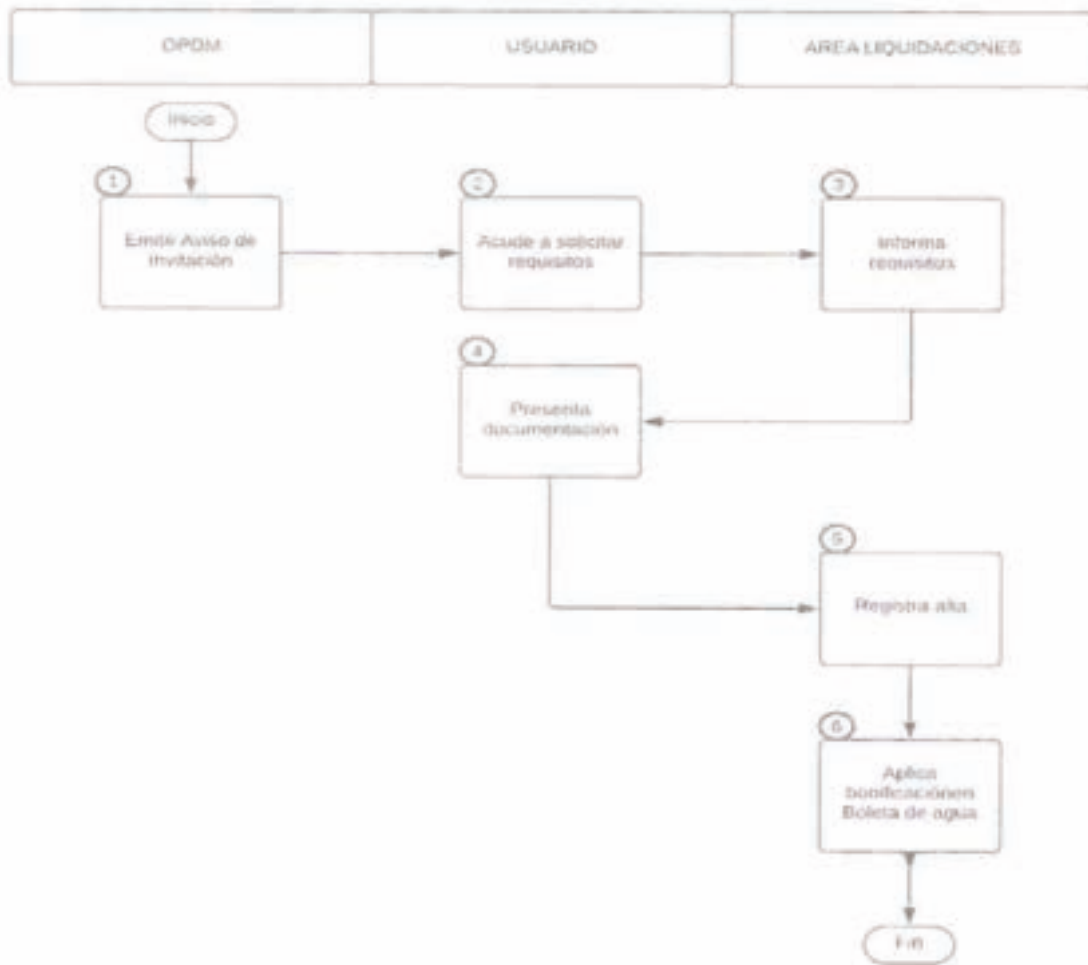
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 8 de 72	

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 10 de 72	



<p>1. Acreditar que residen en el inmueble en donde se presta los servicios de agua potable y alcantarillado para este vigente.</p> <p>2. Entregarse credencial para este vigente, cuya dimensión coincide con la ubicación del inmueble donde se va a prestar la prestación y que debe ser emitida al momento en el pago del derecho de agua.</p> <p>3. Estado de agua o recibo de pago de agua.</p>	2	1	<p>de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.</p> <p>Además que el costo de Ayuntamiento, Autoridad Ciudadana Política Descentralizada para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México otorga a favor de personas con discapacidad, personas con discapacidad adulta mayor, niñas y niños indígenas con discapacidad física y aquellos que no tienen discapacidad física pero que debido a su edad o discapacidad intelectual, presentan una condición que impide a las personas beneficiarias con motivo de emitir credencial una suscripción del 50% en el pago de los derechos por el suministro de agua potable, alcantarillado y recepción de los caudales de agua residual para la edificación, durante el periodo fiscal en el que se verifican, en los términos y condiciones para el otorgamiento de esta beneficiación a los usuarios beneficiarios, autorizada en la Gaceta Municipal No. 17 (Primera Sección) Volumen 5, de fecha 21 de diciembre de 2022.</p>
<p>Madres cabeza de familia:</p> <p>1. Presentar acta de nacimiento certificada de menor y Acta de defunción de su cónyuge/partner.</p> <p>2. Acreditar por escrito emitido por el CEARL de su colonia, que residen en el inmueble donde se pretende los servicios de agua potable y alcantarillado.</p> <p>3. Recibo de agua o recibo de pago de agua.</p>	3	1	
<p>Personas con discapacidad:</p> <p>1. Acreditar su condición con credencial vigente y/o constancia médica vigente, expedida por institución pública.</p> <p>2. Entregarse credencial para este vigente, cuya dimensión coincide con la ubicación del inmueble donde se va a prestar la prestación y que debe ser emitida al momento en el pago del derecho de agua.</p> <p>3. Estado de agua o recibo de pago de agua.</p>	4	1	
<p>Adultos mayores:</p> <p>1. Acreditar que tienen la edad de 60 años o más.</p> <p>2. Entregarse credencial para este vigente, cuya dimensión coincide con la ubicación del inmueble donde se va a prestar la prestación y que debe ser emitida al momento en el pago del derecho de agua y en su caso, la Unidad del PAFAM que el mismo domicilio.</p> <p>3. Estado de agua o recibo de pago de agua.</p>	5	1	
<p>Mujeres a cargo sin ingresos fijos:</p> <p>1. Acreditar su condición con copia certificada del acta de defunción del cónyuge y del acta de matrimonio.</p> <p>2. Entregarse credencial para este vigente, cuya dimensión coincide con la ubicación del inmueble donde se va a prestar la prestación y que debe ser emitida al momento en el pago del derecho de agua.</p> <p>3. Recibo de agua o recibo de pago de agua.</p>	6	1	
<p>Madres solteras sin ingresos fijos:</p> <p>1. Acta de nacimiento con acta de nacimiento de un hijo(a) y manifiesto por escrito que acredita su condición, que se presta a cargo sin ingresos fijos.</p> <p>2. Entregarse credencial para este vigente, cuya dimensión coincide con la ubicación del inmueble donde se va a prestar la prestación y que debe ser emitida al momento en el pago del derecho de agua.</p> <p>3. Acreditar por escrito constancia expedida por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Tlalnepantla, que no tienen ingresos fijos.</p> <p>4. Estado de agua o recibo de pago de agua.</p>	7	1	

<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 11 de 72	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Personas físicas cuya percepción diaria no rebase tres salarios mínimos generales:

1) Acreditar que percibe menos de tres salarios mínimos con documento fehaciente como constancia reciente original de ingresos, recibos de pago del mes inmediato anterior al de la fecha en que se presenta a pagar o los estados de cuenta de los últimos dos meses de la institución bancaria donde se depositan los salarios.

2) Acreditar que habitan en el inmueble en donde se prestan los servicios de agua potable y drenaje tan valedero para votar vigente.

3) Recibo de agua o recibo de pago de agua.

La bonificación únicamente se aplicará a inmuebles destinados a casa habitación, por lo que NO PROCEDERÁ EN LOS CASOS EN QUE TODO O PARTE DEL PREDIO SE DESTINE A USO COMERCIAL, INDUSTRIAL O DE SERVICIOS.

Cuando el beneficiario de la bonificación sea propietario o poseedor de dos o más predios en este municipio LA BONIFICACIÓN SE APLICARÁ ÚNICAMENTE SOBRE UN SOLO PREDIO, el que más habiéndolo en la fecha en que se presenta a pagar.

En todos los casos anteriores, el beneficiario de la bonificación deberá exhibir original y COPIA LEGITIMADA DE LA ORDENANCIA PARA VOTAR VIGENTE, CUYO DOMICILIO COINCIDA CON EL DE LA UBICACIÓN DEL INMUEBLE donde se va a solicitar la bonificación.

La bonificación SE APLICARÁ A UNA SOLA VIVIENDA Y NO SERÁ APLICABLE A CUOTAS VIVENDAS.

Las bonificaciones NO PODRÁN APLICARSE DE MANERA RETROACTIVA.

PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS

No aplica: N/A N/A No aplica

INSTITUCIONES PÚBLICAS

No aplica: N/A N/A No aplica

3 minutos

Referido: Fundamento Jurídico: No aplica

EFECTIVO	NO	TAQUETA DE CREDITO	NO	TAQUETA DE DEBITO	NO	ENTRADA PORTAL DE PAGOS	NO
----------	----	--------------------	----	-------------------	----	-------------------------	----

Rua Palanca No. 6, 1er piso, Tlalnepantla Centro

Setor de Agua No. 25, San Juan Ahuacatlan

En caso de que el solicitante no acredite los requisitos, no se realizará el trámite.

None

104



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 12 de 72	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



tlalnepantla
Municipio de Tlalnepantla de Baz

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.		Departamento de Licitaciones	
NOMBRE DE LA PERSONA: Mrs. Rosal A. Rodríguez Flores		NO. INT. Y EXT. 8	
CALLE: Riva Palacio	MUNICIPIO: Tlalnepantla		
COLONIA: Tlalnepantla Centro	MUNICIPIO: Tlalnepantla		
CP: 54020	Horario: Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 hrs. Sábados 08:00 a 13:00 hrs.		
LADO: TLALNEPANTLA	TEL: 562 11 11		CELULAR: 562 11 11
SE: 22 21 08 40	100	No Aplica	Correo electrónico: rosal@opdm.gob.mx rosal@opdm.gob.mx rosal@opdm.gob.mx
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO			
OFICINA: San Juan Ahuacalpan			
CALLE: Calle 14 de Septiembre			
NO. INT. Y EXT. 25			
COLONIA: San Juan Ahuacalpan		MUNICIPIO: Tlalnepantla	
CP: 54158	Horario: Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 hrs. Sábados 08:00 a 13:00 hrs.		
LADO: TLALNEPANTLA	TEL: 562 11 11		CELULAR: 562 11 11
SE: 52 14 32 41	100	No Aplica	Correo electrónico: rosal@opdm.gob.mx
OTRAS OFICINAS: No Aplica			
INFORMACIÓN ADICIONAL			
¿Cuál es su número de cuenta o predio como usuario?	RESPUESTA: El usuario deberá proporcionar el número de cuenta y predio que tiene en la Zona de Agua Potable.		
¿Qué beneficio va a solicitar de grupo vulnerable?	RESPUESTA: El usuario deberá indicar el tipo de grupo vulnerable al que pertenece (personas jubiladas, fuertemente menores de 18 años, personas con discapacidad, adultos mayores, huérfanos o orfanos, madres solteras con ingresos fijos y estables, personas físicas cuya percepción anual no exceda tres salarios mínimos generales vigentes en el momento de solicitar el beneficio con motivo de nacimiento estatal).		
¿Con qué documentos acredita su condición?	RESPUESTA: El usuario deberá acreditar con los documentos exigidos en los requisitos de usuario al grupo vulnerable, incluyendo la identificación oficial vigente cuyo domicilio coincida con el de la ubicación del inmueble donde se va a solicitar la beneficiación.		
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS			
N/A			




Lic. Rafael Flores Pérez
 Jefe Departamento Comercial Zona Oriente

Arq. José Eduardo Cisneros Valencia
 Delegado Zona Oriente

Revisó	Aprobó
	
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Alta y/o actualización de usuario al grupo vulnerable	Código: OPDM/PE/DZO/DC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:13 de 72

9. Glosario

Grupo vulnerable: aquellos grupos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir maltratos contra sus derechos humanos.

Personas pensionadas o jubiladas: persona que, cumplido el ciclo laboral establecido para ello, deja de trabajar por su edad y percibe una pensión

Personas liberadas por amnistía estatal: ciudadanos perdonados por la realización de actos delictivos a aquellas personas pertenecientes a grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

Personas en situación de discapacidad: personas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad.

10. Control de Revisiones

106



RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Departamento Comercial Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje

 Revisó	
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe del Departamento Comercial Zona Oriente	
Autorizó  Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM	Validó  Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM





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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 15 de 72

Contenido

1. Objetivo	16
2. Alcance	16
3. Políticas	16
4. Fundamento Legal	16
5. Responsabilidades	16
6. Descripción de Actividades	17
7. Diagrama de flujo.....	20
8. Anexos	21
9. Glosario	26
10. Control de revisiones	27

108



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 16 de 72

1. Objetivo

Otorgar la prestación del servicio de agua potable y drenaje que ofrece OPDM, a través de las redes municipales.

2. Alcance

Aplica a todos los habitantes del municipio de Tlalnepantla de Baz.

3. Políticas

- No se suscribirá el contrato de prestación de servicios con aquellos solicitantes que no acrediten los requisitos.

4. Fundamento Legal

- Ley de Agua del estado de México y Municipios, artículo 71 y 79
- Código Financiero del Estado de México y municipios, artículo 135
- Reglamento de la Ley de Agua del estado de México y Municipios, artículo 106 y 108 fracciones VIII
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México. Artículos 49, 52 y 53

5. Responsabilidades

Departamento de Liquidaciones y Padrón:

- Elaborar las liquidaciones por la contratación de servicios públicos de agua potable, drenaje, derivaciones de toma de agua, cambios de propietario y solicitud de servicios, previa a inspecciones técnicas realizadas por los Departamentos de Recurso Hídrico y Drenaje.

Departamento de Inspecciones:

Revisó 	Aprobó 
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 17 de 72

- Ejecutará y suscribirá las visitas de verificación e inspección administrativa a comercios, servicios, industrias y de uso doméstico, así como a los diversos predios, con motivo de identificar la correcta instalación de tomas de agua potable y alcantarillado de la red pública municipal.

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica:

- Será responsable de planear, dirigir, coordinar, construir, rehabilitar y operar las obras y proyectos de infraestructura de la red hidráulica y saneamiento del municipio.

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Entrega solicitud de servicio al Usuario que requiere la contratación y proporciona información sobre los requisitos que debe cumplir el usuario	Área de Liquidaciones	Solicitud de Servicio Requisitos	Solicitud de Servicio Requisitos
2	Entrega solicitud de Servicio requisitado con los requisitos requeridos	Usuario	Solicitud de Servicio	Solicitud de Servicio Requisitos
3	Revisa solicitud de Servicio y requisitos. Asigna número de folio.	Área de Liquidaciones	Solicitud de Servicio Requisitos	Solicitud de Servicio Requisitos Folio
4	Genera alta del predio y número de cuenta en Sistema de Gestión Comercial ATL, registrando los datos personales del Usuario y domicilio del predio en donde se prestarán los servicios de agua potable y drenaje	Área de Liquidaciones	Solicitud de Servicio Requisitos Folio	Alta del predio y número de cuenta
5	Emite Órdenes de Pago de las inspecciones operativas y generales al predio.	Área de Liquidaciones	Alta del predio y número de cuenta	Órdenes de pago

Revisó

Lic. Rafael Flores Pérez
Jefe Departamento Comercial Zona Oriente

Aprobó

Arq. José Eduardo Cisneros Valencia
Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 18 de 72	

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
6	Realiza pago en caja y entrega copia con datos del contacto.	Usuario	Orden de pago	Recibo de pago
7	Solicita por oficio a Departamento de recurso Hídrico y Drenaje inspección operativa para emitir Dictamen Técnico para la conexión de servicio de agua potable y drenaje	Área de Liquidaciones	Recibo de pago	Oficio
8	Realiza inspección técnica y emite Dictamen Técnico	Departamento de Recurso Hídrico y drenaje	Oficio	Dictamen Técnico
9	Envía Dictamen al Área de Liquidaciones		Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
10	Recibe Dictamen Técnico	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
	10.1 No es Factible otorgar el servicio PASA No 11	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
	10.2 Es Factible otorgar el servicio PSA No 13	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
11	Informa al usuario que no existan condiciones técnicas para brindar el servicio	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
12	Archiva solicitud como trámite concluido	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Solicitud Dictamen Técnico
13	Informa factibilidad del servicio, cuantifica monto a pagar y entrega a usuario.	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico	Dictamen Técnico
	13.1 NO acepta pagar Usuario PASA No. 14	Usuario	Orden de pago	Orden de pago
	13.2 Acepta pagar PASA No.15	Usuario	Orden de pago	Orden de pago
14	Archiva la Solicitud como trámite inconcluso	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico Orden de pago	Dictamen Técnico Orden de pago
15	Elabora Liquidación por el pago de derechos de conexión de agua potable, drenaje, suministro e instalación de aparato medidor y entrega Orden de Pago a Usuario	Área de Liquidaciones	Dictamen Técnico Orden de pago	Liquidación Orden de pago

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 19 de 72	

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
16	Paga en caja y entrega copia de pago al Área de Liquidaciones y Padrón	Usuario	Orden de Pago	Factura de pago
17	Envía mediante oficio Orden de Trabajo así como copia de Factura de Pago a Departamento de Recurso Hídrico y Drenaje del servicio de agua potable y drenaje	Área de Liquidaciones	Factura de Pago	Oficio Factura de pago
18	Ejecuta trabajos de conexión de servicio de agua potable	Departamento de Recurso Hídrico y Drenaje	Oficio	Orden de Trabajo
Fin del Procedimiento				

112



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



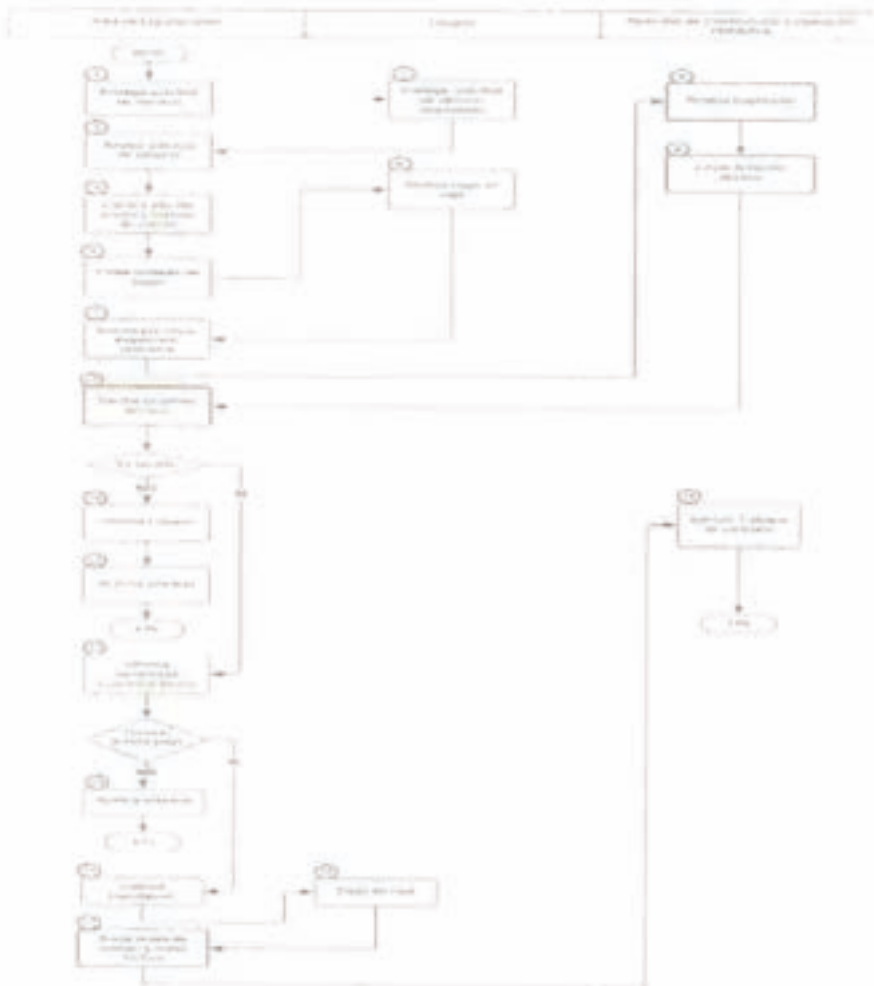
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas:20 de 72	

7. Diagrama de flujo



<i>(Signature)</i> Revisó	<i>(Signature)</i> Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 21 de 72

8. Anexos






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

Blvd. Federico Aguirre & s/n, Colonia, Tlalnepantla de Baz, C.F. Estado de México, C.P. 54000 México.

SOLICITUD DE SERVICIO

DATOS DEL USUARIO											
NOMBRE _____											
CALLE _____ No. Ext. _____ No. Int. _____ No. _____ Lt. _____											
COLONIA _____											
ENTRE LAS CALLES _____ y _____											
TELÉFONO _____											
DATOS DEL USUARIO											
No. DE CUENTA _____ No. DE MEDIDOR _____											
MARCA DEL MEDIDOR _____ DIÁMETRO DE TONJA _____											
TIPO DE VIVANDO											
DOMICILIO POPULAR <input type="checkbox"/> DOMICILIO RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>											
SERVICIO SOLICITADO (SOLO LLENAR UNA SOLICITUD POR TRÁMITE)											
CONTRATACIÓN DE TONJA DE AGUA <input type="checkbox"/>	AUTORIZACIÓN DE DERIVACIÓN <input type="checkbox"/>										
CONTRATACIÓN DE DRENAJE <input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN DE DIÁMETRO DE DRENAJE <input type="checkbox"/>										
MODIFICACIÓN DE DIÁMETRO DE TONJA <input type="checkbox"/>	MOVIMIENTO DE LA DESCARGA DEL DRENAJE <input type="checkbox"/>										
MOVIMIENTO DE LA TONJA DE AGUA <input type="checkbox"/>	CORRECCIÓN DE DOMICILIO <input type="checkbox"/>										
CAMBIO DE PROPIETARIO <input type="checkbox"/>	SALIDA DE UNIDAD FISCAL <input type="checkbox"/>										
PARA USO EXCLUSIVO OPDM											
DIRECCIÓN OPERATIVA											
TIPO DE USO _____	UBICA EN _____										
DIÁMETRO DE TONJA _____	DIÁMETRO DE DESCARGA DRENAJE _____										
SERVICIO DE AGUA POTABLE											
MILINEAL EN CONCRETO _____	MILINEAL EN CONCRETO _____										
MILINEAL EN PAVIMENTO _____	MILINEAL EN PAVIMENTO _____										
MILINEAL EN TERRAZA _____	MILINEAL EN TERRAZA _____										
OBSERVACIONES _____											
Ya. Bn. _____											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <th>INSPECCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONDICIONES DEL PREGIO _____</td> </tr> <tr> <td>No. DE PREGIO _____ No. DE OBSERVACIONES _____</td> </tr> <tr> <td>CARO DEL PREGIO _____</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES _____</td> </tr> </tbody> </table>	INSPECCIÓN	CONDICIONES DEL PREGIO _____	No. DE PREGIO _____ No. DE OBSERVACIONES _____	CARO DEL PREGIO _____	OBSERVACIONES _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #0056b3; color: white;"> <th>MEDIDORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LECTURA _____ FECHA _____</td> </tr> <tr> <td>CONDICIONES DEL MEDIDOR _____</td> </tr> <tr> <td>FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR _____</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES _____</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIDORES	LECTURA _____ FECHA _____	CONDICIONES DEL MEDIDOR _____	FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR _____	OBSERVACIONES _____
INSPECCIÓN											
CONDICIONES DEL PREGIO _____											
No. DE PREGIO _____ No. DE OBSERVACIONES _____											
CARO DEL PREGIO _____											
OBSERVACIONES _____											
MEDIDORES											
LECTURA _____ FECHA _____											
CONDICIONES DEL MEDIDOR _____											
FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR _____											
OBSERVACIONES _____											

 Revisó	 Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 22 de 72

DOCUMENTOS ENTREGADOS CON ESTA SOLICITUD	
BOLETA FISCAL	<input type="checkbox"/>
TITULARIO DE DOMINIO	<input type="checkbox"/>
CONTRATO DE COMPRAVENTA NOTARIADO	<input type="checkbox"/>
ESCRITURAS	<input type="checkbox"/>
PLANO ARQUITECTÓNICO	<input type="checkbox"/>
PLANO HIDRÁULICO	<input type="checkbox"/>
PLANO SANITARIO	<input type="checkbox"/>
LICENCIA DE USO DE SUELO	<input type="checkbox"/>
ALTA DE HACIENDA	<input type="checkbox"/>
SUBDIVISIÓN DE PREDIO	<input type="checkbox"/>
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PROPIETARIO	<input type="checkbox"/>
IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA	<input type="checkbox"/>
CARTA PODER NOTARIAL	<input type="checkbox"/>
MEMORIA DESCRIPTIVA (CANTO SIEMPRE EN M)	<input type="checkbox"/>

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE _____

TELÉFONO _____

COSEJO DEL SERVICIO \$ _____

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD _____

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN DEL PREDIO

INDICAR CALLES COLINDANTES PARA LA LOCALIZACIÓN DEL PREDIO, INCLUIR REFERENCIAS (FRONTERA ESCUELAS, IGLESIA, ETC.)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESTAMOS PARA SERVIRTE

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 24 de 72

<p>1. Servicios de limpieza mediante sus propios recursos</p> <p>• Mantenimiento público o relacionado público y administrativo, incluidos en el artículo 14 del Reglamento de Ordenamiento de los Recursos de los Municipios.</p> <p>2. Servicios de limpieza mediante sus propios recursos</p> <p>3. Servicios de limpieza de calles, plazas, parques y áreas verdes</p> <p>4. Servicios de limpieza de áreas verdes, parques y plazas</p> <p>5. Servicios de limpieza de áreas verdes, parques y plazas</p> <p>6. Servicios de limpieza de áreas verdes, parques y plazas</p> <p>7. Servicios de limpieza de áreas verdes, parques y plazas</p> <p>8. Servicios de limpieza de áreas verdes, parques y plazas</p>	<p>Artículos 8 y 10 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 10 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 10 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 10 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 10 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 10 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 10 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 10 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 10 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 10 del Código Administrativo del Estado de México.</p>
PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS	
INSTITUCIONES PÚBLICAS	
<p>Artículos 126, 127, 128, 129, 130, 131 y demás artículos de la Ley del Poder Judicial del Estado de México y del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 12 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 12 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 12 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 12 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 12 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 12 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 12 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 12 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México, Artículo 12 del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 12 del Reglamento del Poder Judicial del Estado de México.</p>	

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLANEPANTLA DE BAZ
2023-2024

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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 25 de 72	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Tlalnepantla
Municipio del Estado de México

¿Existe algún otro proveedor que presta el servicio?		No	
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México			
En Delegación de Servicios		Departamento de Licencias	
CÓDIGO	OPDM	SECTOR	OPDM
UBICACIÓN	Tlalnepantla, México	MUNICIPIO	Tlalnepantla
C.P.	54000	Horario de Atención	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 hrs. Sábados 08:00 a 13:00 hrs.
TELÉFONO	44210040	FAX	44210040
EMAIL	comercio@opdm.gob.mx		
OTRAS DELEGACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO			
No existen otras delegaciones que presten el servicio.			
OTRAS DELEGACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO			
CÓDIGO	OPDM	SECTOR	OPDM
UBICACIÓN	Tlalnepantla, México	MUNICIPIO	Tlalnepantla
C.P.	54000	Horario de Atención	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 hrs. Sábados 08:00 a 13:00 hrs.
TELÉFONO	44210040	FAX	44210040
EMAIL	comercio@opdm.gob.mx		
INFORMACIÓN ADICIONAL			
¿Hay algún otro proveedor que presta el servicio?	No		
¿Hay algún otro proveedor que presta el servicio?	No		
¿Hay algún otro proveedor que presta el servicio?	No		
¿Hay algún otro proveedor que presta el servicio?	No		
TRÁMITE O SERVICIOS RELACIONADOS			
Inspección de prebida para verificación de conformidad por licencias de explotación Inspección del Aparato Medidor de Agua Inspección operativa			

118



Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 26 de 72



9. Glosario

Estudio de factibilidad: Pago que se realiza para la prestación de los servicios de agua potable y drenaje de uso comercial e industrial

Dictamen técnico: Resultado o respuesta emitida por el área de Dirección de Construcción y Operación Hidráulica donde nos indica el resultado de las inspecciones realizadas y los conceptos por cobrar.

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Contratación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje. Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/02	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:27 de 72

10. Control de revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capitulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio

120



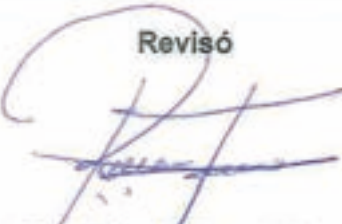

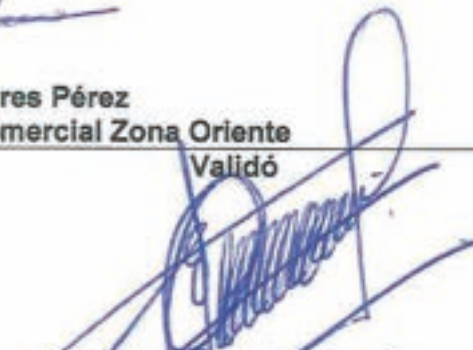
Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Área de Liquidaciones

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable

 Revisó Lic. Rafael Flores Pérez Jefe del Departamento Comercial Zona Oriente	
 Autorizó Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM	 Validó Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:29 de 72

Contenido

1. Objetivo	30
2. Alcance	30
3. Políticas	30
4. Fundamento Legal	31
5. Responsabilidades	32
6. Descripción de Actividades	33
7. Diagrama de flujo.....	35
8. Anexos.....	36
9. Glosario	37
10. Control de Revisiones.....	37

122



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:30 de 72

1. Objetivo

Certificar que la cuenta de usuario no registra adeudos de pago de derechos por prestación del servicio de suministro de agua potable y drenaje.

2. Alcance

Aplica a todo usuario de agua potable y drenaje sin adeudo al bimestre corriente por conceptos de agua potable, drenaje, recargos multas, cargos por reconexión o diferencias en consumo, compra de aparato medidor y accesorios.

3. Políticas

- El trámite se inicia a petición del interesado.
- El trámite está sujeto a una inspección general y revisión del aparato medidor.
- La vigencia del documento será de dos meses.
- La expedición del certificado genera un costo.
- Si se detectan diferencias de consumo deberán ser pagadas.
- Se deberán cubrir los requisitos de persona física y/o moral según anexo 1.
- Para la entrega del Certificado de derechos por suministro de agua potable se deberá mostrar el recibo de pago correspondiente.
- Los Certificados se entregan en un plazo de 10 a 12 días naturales



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:31 de 72

4. Fundamento Legal

- Ley del Agua para el Estado de México y municipios, Artículos 6 fracción I, 13, fracción VI, 33, 34, fracción I, 35, 37, 44, 45, 60, 67, 68, fracción II 69, 70, 71, 78, 79, 151, 152, 153, 154 y 155.
- Código penal para el Estado de México. Artículos 167, 168, 169 y 173.
- Código Financiero del Estado de México y municipios. Artículos 7, 8, 9, fracción II, 16, 18 bis, 20, 46, 47, 116 párrafo cuarto, 129, 130, 130 bis, 130 bisA, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 137 Bis, 138, 139 y 147 fracción III.
- Código administrativo del Estado de México. Artículos 9 y 10 del libro Quinto.
- Reglamento Interior de Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado Y saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México. Artículos 51 fracciones V, VII, X, XI, XIII, XVI, XVII, XVIII y XXII, 52, 53 fracciones II, V y IX, X, XIII, XIV, y XVII, 56 fracción III, 82 fracciones V, IX, X, XV, XVI Y XIX.
- Gaceta de gobierno del estado de México, de fecha 21 de diciembre de 2022. Artículo Décimo Sexto, del Decreto No. 116 de la "LXI" Legislatura del Estado de México, donde se aprueba el establecimiento de las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las previstas en el Código financiero del Estado de México y municipios que presta el Organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tlalnepantla, México para el ejercicio fiscal correspondiente al año 2023
- Gaceta municipal No. 51 (Primera sección), Volumen 1 de fecha 21 de diciembre de 2022 con su respectiva actualización a la UMA vigente. Aprovechamiento de los precios Públicos para el ejercicio 2023 del Acuerdo por el cual se aprueban los Precios Públicos aplicables al-Ejercicio Fiscal del año dos mil veintitres del OPDM

124



 Revisó	 Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:32 de 72

5. Responsabilidades

Del Subdirección de Comercialización

- Responsable de la facturación y cobro de los derechos por la prestación de los servicios a cargo de OPDM, así como de hacer exigibles los créditos fiscales derivados del incumplimiento de las contribuciones

Del Departamento de Liquidaciones

- Elaborar las liquidaciones por la contratación de servicios públicos de agua potable y tratada y drenaje, derivaciones de toma de agua, cambios de propietario y factibilidad de servicios, previa ficha técnica emitida por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, por la venta de agua potable y tratada en camión cisterna, así como la reparación de descarga sanitaria, servicio de desazolve, metro lineal adicional de agua potable y drenaje, aportación de mejoras y tratamiento de aguas residuales.
- Será responsable de proyectar los ingresos por derechos de conexión y reconexión, sanciones administrativas, certificados de pago de derechos, de venta de agua potable y tratada en camión cisterna; y en forma conjunta con el Departamento de Supervisión Cuentas proyectar los ingresos por concepto de venta e instalación de aparatos medidores y cambios de propietario.

125



Del Departamento de inspecciones

- Ejecutar y suscribir las visitas de verificación e inspección administrativa a comercios, servicios, industrias y de uso doméstico, así como a los diversos predios, con motivo de identificar la correcta instalación de tomas de agua potable y alcantarillado a la red municipal

Del Usuario

Deberá realizar la tramitación completa

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José-Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:33 de 72

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Entrega Formato Único de Solicitud de Certificaciones al Usuario.	Área de liquidaciones	Formato único	Formato único
2	Tramita inspección general del predio y revisión de aparato medidor de agua potable.	Usuario	Formato único	Formato único
3	Programa inspección general del predio y revisión del aparato medidor de agua potable e informa a Usuario las fechas en que se llevará cabo.	Área de Inspección	Formato único	Formato único
4	Realiza inspección de predio y/o revisa aparato medidor de agua potable.	Área de inspecciones	Sistema de Gestión ATL	Orden de inspección Orden de revisión medidor
5	Registra los resultados en Sistema de gestión comercial ATL.	Área de inspecciones	Sistema de Gestión ATL	Sistema de Gestión ATL
	5.1 Hay anomalías PASA A 6.		Sistema de Gestión ATL	Sistema de Gestión ATL
	5.2 No hay anomalías PASA No 9 .	Área de liquidaciones	Sistema de Gestión ATL	Sistema de Gestión ATL
6	Informa al Usuario que existe anomalía por infracción y/o diferencia de consumo.	Área de liquidaciones	Sistema de Gestión ATL	Sistema de Gestión ATL
7	Elabora liquidación.	Área de liquidaciones		Liquidación
8	Paga infracción o sanción y/o diferencias de consumo.	Usuario	Ticket de pago	Comprobante de pago
9	Recibe comprobante de pago y Saca copia.	Área de liquidaciones	Comprobante de pago	Copia Comprobante de pago
10	Entrega a usuario Orden de Pago por los derechos del Certificado de Pago de los	Área de liquidaciones	Comprobante de p	Orden de pago

126

Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 34 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Derechos por Suministro de Agua Potable.			
11	Realiza pago en caja y entrega copia de factura.	Usuario	Orden de pago	Copia factura
12	Captura datos generales de la cuenta en el Sistema de Gestión Comercial ATL e Imprime Certificado de Pago de Derechos por Suministro de Agua Potable.	Área de liquidaciones	Copia factura	Certificado de Pago de Derechos por suministro de agua potable
13	Relaciona los Certificados de Pago de Derechos por Suministro de Agua Potable elaborados.	Área de liquidaciones	Certificado de Pago de Derechos por suministro de agua potable	Certificado de Pago de Derechos por suministro de agua potable
14	Solicita mediante oficio rubrica de Titular del Departamento de liquidaciones en los Certificados.	Área de liquidaciones	Oficio de solicitud de Vo Bo	Certificado de pago de derechos rubricado
15	Firma oficio y rubrica los Certificados de Pago de Derechos por Suministro de Agua Potable y turna a firma de Subdirector de Comercialización.	Titular Departamento de Liquidaciones	Oficio de solicitud de Vo Bo	Certificado de pago de derechos rubricado
16	Firma Certificado de Pago de Derechos por suministro de Agua Potable.	Subdirector de Comercialización	Certificado de pago de derechos rubricado	Certificado de pago de derechos rubricado y firmado
17	Sellia Certificado de Pago de Derechos por Suministro de Agua Potable y entrega al Área de Liquidaciones.	Área de liquidaciones	Certificado de pago de derechos	Certificado de pago de derechos
18	Entrega Certificado de Pago de Derechos por Suministro de Agua Potable a Usuario.	Área de liquidaciones	Certificado de pago de derechos	Certificado de pago de derechos
	Fin del Procedimiento			

<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



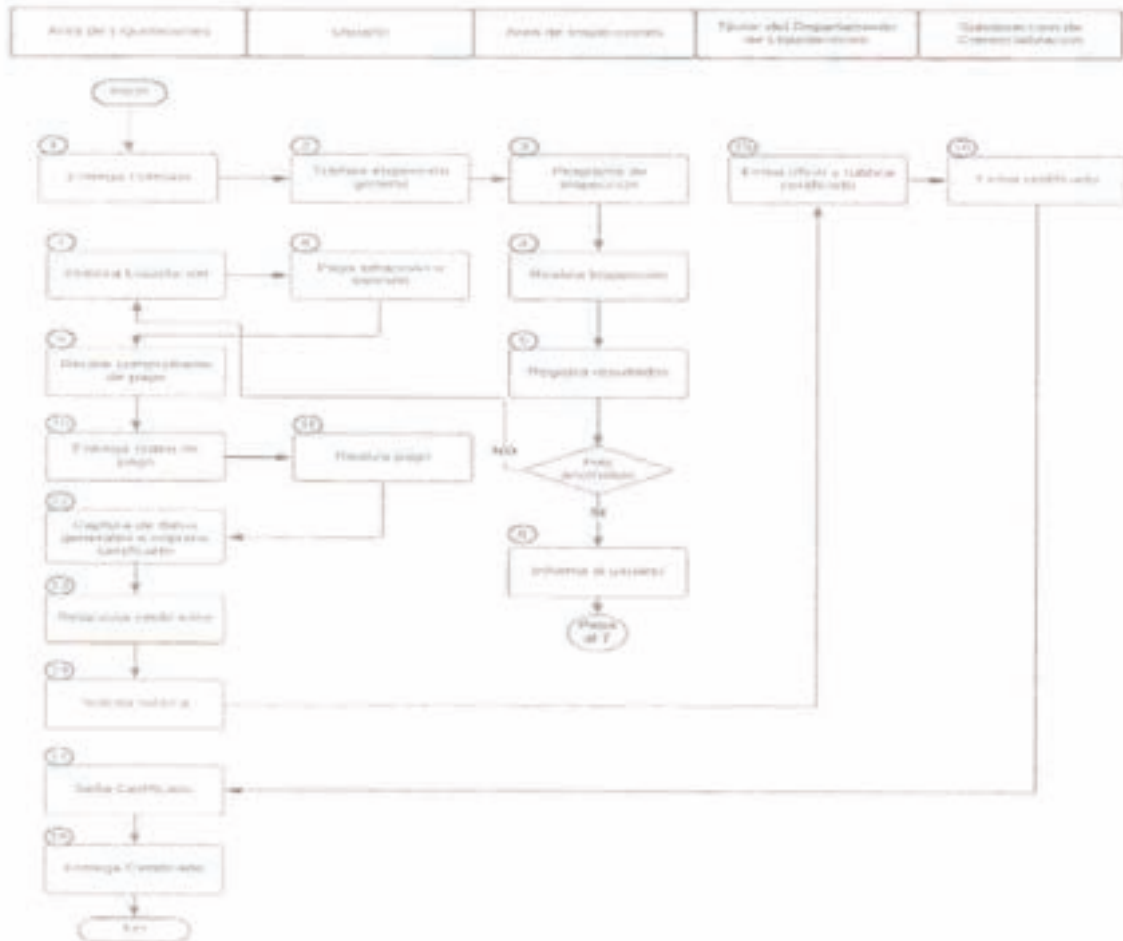
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 35 de 72

7. Diagrama de flujo



128



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas:36 de 72

8. Anexos

ANEXO I REQUISITOS CERTIFICACIÓN DE PAGO DE DERECHOS

PERSONAS FÍSICAS		ORIGINAL	COPIA
REQUISITOS			
1	Solicitar previamente la inspección física del inmueble y la revisión del aparato medidor, en el Departamento de Inspecciones (mismas que tendrán vigencia por 3 meses naturales y tendrán efecto de acuerdo a los precios públicos vigentes, debiendo presentar copia del recibo de pago) Realizada la inspección física y revisión del aparato medidor deberá presentar presencialmente o de manera digital en la plataforma autorizada.	SI	1
2	Solicitud por escrito debidamente resuelta (original) con los siguientes documentos: a) Identificación oficial vigente del contribuyente, y en su caso, carta poder simple dirigida al Titular del Organismo de Agua OPDM con copia de las identificaciones del apoderado y dos testigos o poder notarial (en caso de no ser el titular quien realice el trámite) b) En caso de copropiedad, deberá presentar el acuerdo o documento en el que conste la autorización de la gestión del servicio por los copropietarios c) Recibo de pago de los derechos de Suministro de agua potable, drenaje y Alcantarillado y Recepción de los caudales de aguas residuales a su tratamiento, actualizados al momento de la solicitud del trámite d) Documento que acredite la propiedad como Escritura Pública expedida por el notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa inscritas en el IPREM. e) Recibo de pago del Derecho (certificado) y/o del aprovechamiento (contancia) correspondiente. f) Manifestación de valor catastral, cédula de información de registro catastral, o certificación de clave y valor catastral del ejercicio fiscal vigente. Nota: en los casos en que se indique la presentación de documentación original solo será para cotejo y devolución al solicitante.	SI	1
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS			
Solicitud por escrito debidamente resuelta (original) con los siguientes documentos:			
	a) Identificación oficial vigente del contribuyente, y en su caso, carta poder simple dirigida al Titular del Organismo de Agua OPDM con copia de las identificaciones del apoderado y dos testigos o poder notarial (en caso de no ser el titular quien realice el trámite)	SI	1
	b) En caso de copropiedad, deberá presentar el acuerdo o documento en el que conste la autorización de la gestión del servicio por los copropietarios	SI	1
	c) Recibo de pago de los derechos de Suministro de agua potable, drenaje y Alcantarillado y Recepción de los caudales de aguas residuales a su tratamiento, actualizados al momento de la solicitud del trámite	SI	1
	d) Documento que acredite la propiedad como Escritura Pública expedida por el notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa inscritas en el IPREM.	SI	1
	e) Recibo de pago del Derecho (certificado) y/o del aprovechamiento (contancia) correspondiente.	SI	1
	f) Manifestación de valor catastral, cédula de información de registro catastral, o certificación de clave y valor catastral del ejercicio fiscal vigente. Nota: en los casos en que se indique la presentación de documentación original solo será para cotejo y devolución al solicitante.	SI	1

Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros-Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Expedición de Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC//03	Fecha de Revisión Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:37 de 72

9. Glosario

ATL. - Sistema de Gestión Empresarial

Certificado de pago de derechos de agua.- Documento oficial que hace constar que el usuario no tiene adeudo con el Organismo de Agua

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio

130





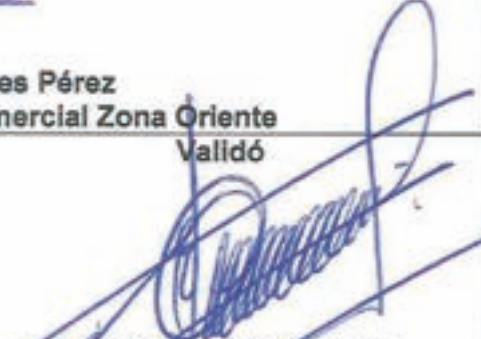
<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Departamento Comercial Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos

 Revisó Lic. Rafael Flores Pérez Jefe del Departamento Comercial Zona Oriente	
 Autorizó Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM	 Validó Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM





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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas:39 de 72

Contenido

1. Objetivo	40
2. Alcance	40
3. Políticas	40
4. Fundamento Legal	41
5. Responsabilidades	41
6. Descripción de Actividades	42
7. Diagrama de flujo.....	45
8. Anexos	46
9. Glosario	47
10. Control de revisiones	47

132



<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:40 de 72
Departamento Comercial Zona Oriente		

1. Objetivo

Establecer las bases para pactar el reconocimiento de adeudo y/o el pago en parcialidades del servicio de agua a los usuarios que presenten adeudo en el pago del servicio., en las condiciones que a través del presente convenio se han determinado de común acuerdo.

2. Alcance

A todo usuario con domicilio en Tlalnepantla con adeudo en su servicio de agua potable

3. Políticas

- Si el usuario presenta adeudo de agua o tiene algún requerimiento de pago o invitación de pago se le indica su estado de cuenta y se le proporciona propuesta para realizar convenio.
- Si al usuario se le ha restringido su toma de agua, esta permanecerá en esta forma hasta que se pague su adeudo o realice convenio de reconocimiento de pago.
- Para suscribir Convenio el usuario deberá realizar un pago inicial por el 20% del monto total del crédito fiscal y el saldo se liquidará en número de parcialidades que a esa fecha tenga autorizado ofrecer.
- Se aplicará un recargo Mensual de 1.3% sobre el saldo insoluto del crédito fiscal adeudado.
- Si no es el titular de la Cuenta, la persona deberá realizar una Carta Responsiva.
- Se integrará un expediente del usuario al suscribir Convenio, mismo que deberá contener:
 - ✓ Copia de INE
 - ✓ Copia comprobante de pago

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 41 de 72	

✓ Carta responsiva en caso de no ser titular de la cuenta quien suscribió el convenio.

- Si al momento de la suscripción del convenio no estuviera Titular del Departamento Comercial Zona Oriente se solicita al usuario que regrese al día siguiente para entregarle Convenio.

4. Fundamento Legal

- Ley de Agua para el Estado de México y municipios. Artículo 33 y 3 fracción 1, 37, 45, 60 y 69.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.

5. Responsabilidades

Del Titular del Departamento Comercial Zona Oriente

- Deberá firmar los convenios.

Del Auxiliar del Departamento de Ejecución Fiscal

- Será responsable de indicar a usuario que acepta suscripción de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en parcialidades, que con este documento pasará a cajas a realizar en sus fechas de pago.

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas: 42 de 72

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Recibe a Usuario con adeudo en el pago de servicio, solicita la Boleta de Agua y verifica en Sistema de Gestión Comercial ATL el adeudo de la cuenta.	Personal administrativo Área de Ejecución Fiscal	Boleta de Agua Datos de domicilio	Boleta de Agua Datos de domicilio
2	Elabora y entrega ticket con No. de Orden de Pago, importe y bimestres del adeudo al Usuario.	Personal administrativo área de Ejecución Fiscal	Boleta de Agua Datos de domicilio	Ticket
3	Recibe ticket y decide si realiza el pago.	Usuario	Ticket	Ticket
	3.1 Decide pagar el adeudo PASA a CELEBRAR CONVENIO.	Usuario	Ticket	Ticket
	3.2 Decide no realiza pago. PASA A FIN DE PROCEDIMIENTO.	Usuario	Ticket	Ticket
4	Informa condiciones para celebrar Convenio de Reconocimiento de adeudo y pago en parcialidades.	Personal administrativo Área de Ejecución Fiscal	Boleta de Agua Ticket	Boleta de Agua Ticket
	4.1 Usuario no acepta Suscripción de Convenio PASA FIN DE PROCEDIMIENTO	Usuario	Recibo de Agua Ticket	Recibo de Agua Ticket
	4.2 Usuario acepta Suscripción de convenio PASA No. 5	Usuario	Recibo de Agua Ticket	Recibo de Agua Ticket
5	Solicita identificación oficial del Usuario.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Identificación Usuario	Identificación Usuario

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



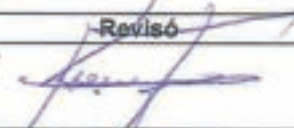
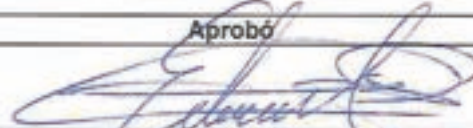
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLANNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento Comercial Zona Oriente	Número de Páginas:43 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
6	Elabora Convenio registrando el pago mínimo del 20% inicial o el monto que el Usuario decida abonar como pago inicial así como también el número de parcialidades que se acordó con el usuario, imprime y entrega Usuario comentándole nuevamente los principales datos del Convenio para que revise y firme.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal Responsable de Convenios	Identificación Usuario Recibo de Agua Ticket	Convenio
7	Revisa Convenio y firma.	Usuario	Convenio	Convenio
8	Genera ticket de Orden de Pago de Crédito Fiscal que condiciona apertura el Convenio.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Convenio	Ticket de Orden de Pago
9	Entrega la Orden de Pago y recapitula con Usuario el monto del Convenio, los bimestres que entraron en Convenio, calendario de pagos y tabla de amortización.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Ticket de Orden de Pago	Ticket de Orden de Pago
10	Recibe Orden de Pago, acude a Departamento de Caja y realiza pago.	Usuario	Ticket de Orden de Pago	Comprobante de pago
11	Entrega Comprobante de Pago a Auxiliar del Departamento de Ejecución Fiscal.	Usuario	Comprobante de pago	Comprobante de pago
12	Recibe, saca copia y devuelve original a Usuario..	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Comprobante de pago	Comprobante de pago
13	Entrega a usuario Convenio firmado por ambas partes.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Convenio	Convenio
14	Entrega convenio firmado a personal administrativo de Departamento de Ejecución Fiscal.	Usuario	Convenio	Convenio

Revisó 	Aprobó 
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Numero de Páginas: 44 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
15	Recibe convenio y conforma expediente del Usuario.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Convenio	Expediente
16	Clasifica expediente por Número de cuentas y archiva.	Personal administrativo Departamento Ejecución Fiscal	Expediente	Expediente
	Fin del Procedimiento			



Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José-Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos Departamento Comercial Zona Oriente	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 45 de 72

7. Diagrama de flujo



138



Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencía Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento Comercial Zona Oriente	Numero de Páginas: 46 de 72

8. Anexos

**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

Nombre		Clasificación	Responsable
Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Plazos			
<p>El presente convenio de la forma prevista en el presente programa municipal de Adeudo y Pago en Plazos, se suscribe en la Delegación Zona Oriente, con el representante legal de la persona o persona jurídica de derecho público o privado que se indica en el presente convenio.</p> <p>Artículos 22, 23, 24, 25, 26 y 27 Fracción III de la Ley del Aguascalientes Estado de México y Municipios; Artículo 10 del Código Municipal del Estado de México y Municipios; 10 Fracción III del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.</p> <p>Convenio suscrito de conformidad con el artículo 26 del presente manual de procedimientos.</p> <p>El presente convenio se suscribe en el día 20 de diciembre del 2023 en el presente manual de procedimientos.</p>			
<p>1. Última versión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de acuerdo con los estándares de agua potable del Estado de México.</p> <p>2. Identificación de los usuarios.</p> <p>3. Reconocimiento del adeudo por concepto de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>	<p>Artículo 22, 23, 24, 25, 26 y 27 Fracción III de la Ley del Aguascalientes Estado de México y Municipios; Artículo 10 del Código Municipal del Estado de México y Municipios; 10 Fracción III del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.</p> <p>Normas 117 y 118 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.</p>
SISTEMA AJERO EDUCATIVO			
<p>1. Última versión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de acuerdo con los estándares de agua potable del Estado de México.</p> <p>2. Identificación de los usuarios y representantes.</p> <p>3. Reconocimiento del adeudo por concepto de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>	<p>Artículo 22, 23, 24, 25, 26 y 27 Fracción III de la Ley del Aguascalientes Estado de México y Municipios; Artículo 10 del Código Municipal del Estado de México y Municipios; 10 Fracción III del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.</p>

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Realización de Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en plazos	Código: OPDM/PE/DZO/DC/04	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento Comercial Zona Oriente		Número de Páginas:47 de 72

9. Glosario

ATL.- Sistema de gestión comercial

Convenio de reconocimiento de adeudo y pago en parcialidades. - Documento en donde se realiza un acuerdo en donde el usuario reconoce su deuda en pago de agua potable y drenaje y se compromete al pago de esa deuda en parcialidades

10. Control de revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

140





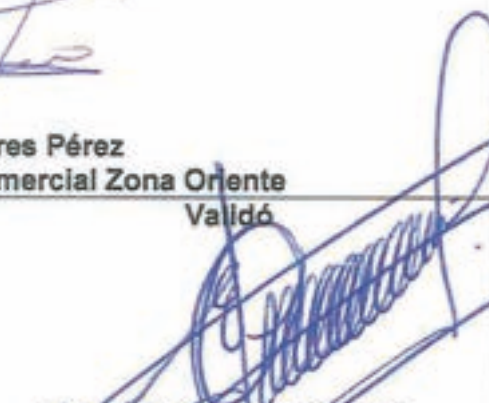
<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Área de Lecturas y Facturación

Toma de Lectura y Facturación

 Revisó	
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe del Departamento Comercial Zona Oriente	
Autorizó	Validó
 Mtro. Reneé Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM	 Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM





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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
Área de Lecturas y Facturación	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 49 de 72

Contenido

1. Objetivo	50
2. Alcance	50
3. Políticas	50
4. Fundamento Legal	50
5. Responsabilidades	50
6. Descripción de Actividades	52
7. Diagrama de flujo.....	56
8. Anexos	57
9. Glosario	59
10. Control de Revisiones.....	60

142



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 50 de 72	

1. Objetivo

Calcular los importes a ser cobrados con base a los consumos y tarifas vigentes, de acuerdo a los ciclos de lectura y emitir las boletas de agua cumpliendo con la reglamentación vigente.

2. Alcance

Aplica a todas las personas Usuarias de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tlalnepantla de Baz.

3. Políticas

- La lectura se realizará los días establecidos en el calendario anual.
- La facturación se realizará los días establecidos en el calendario anual.

4. Fundamento Legal

- Ley de Ingresos del Estado de México
- Ley de Agua del Estado de México
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Decreto número 122 por el que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio fiscal 2023. Publicado en la Gaceta del Gobierno número 116 del 21 de diciembre de 2022.
- Gaceta municipal No. 43 "Publicación de precios" 9 de noviembre 2023

5. Responsabilidades

Del Director de Administración, Finanzas y Comercialización

- Autorizará el calendario Anual de Lecturas y facturación.

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
Área de Lecturas y Facturación	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 51 de 72

Subdirector de Comercialización

- Validará el Calendario Anual de Lecturas y Facturación

Titular del Departamento Comercial Zona Oriente

- Realizará el Calendario Anual de Lecturas y Facturación
- Revisará los ajustes de la persona responsable de la Coordinación de zona y los ajustadores.

Encargado del Área de Lecturas y Facturación

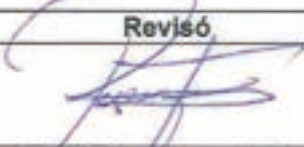
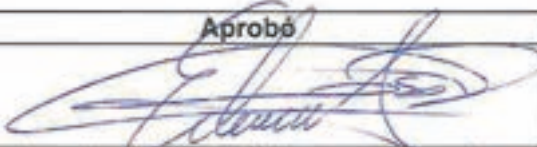
- Deberá imprimir las hojas para la toma de lecturas de acuerdo al calendario de facturación.
- Entregará al proveedor los archivos para la impresión de las Boletas de Agua.
- Atenderá a los usuarios para la aclaración del consumo por el servicio de agua y drenaje y ajustar los consumos en su caso de ser procedente.
- Apoyará a los ajustadores con la toma de decisión en los ajustes a realizar.

Notificador lectorista

- Acudirá al domicilio del usuario a tomar las lecturas de los medidores de agua potable.
- Entregará los recibos para el pago de agua y drenaje.
- Verificará las lecturas con anomalías o por aclaración.
- Reportará anomalías detectadas al tomar lectura y/o entregar los recibos.
- Deberá poner rutas en su zona de trabajo para la identificación de los inmuebles.

Ajustador

- Deberá capturar en el sistema de gestión comercial ATL las hojas con las lecturas tomadas y anomalías reportadas por los encargados de la toma de lecturas.
- Entregarán las hojas capturadas al Titular del Departamento Comercial ZO.

Revisó 	Aprobó 
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
Área de Lecturas y Facturación	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 52 de 72

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Elabora Calendario Anual de Lecturas y Facturación	Titular del Departamento Comercial Zona Oriente	Proyecto de Calendario anual de Lecturas y facturación	Proyecto de Calendario anual de Lecturas y facturación
2	Envía por oficio a Subdirección de Comercialización	Titular del Departamento Comercial Zona Oriente	Oficio de envío de Calendario anual de Lecturas y facturación	Acuse de Oficio De envío de Calendario anual de Lecturas y facturación
3	Recibe, autoriza y firma el Calendario Anual de Lecturas y Facturación	Titular de Subdirección Comercialización	Calendario anual de Lecturas y facturación	Calendario anual de Lecturas y facturación
4	Recibe calendario para distribuirlo a cada ajustador	Titular de Departamento Comercial Zona Oriente	Calendario de actividades de facturación	Calendario de actividades de facturación
5	Imprime del Sistema ATL listado de toma de lecturas y Facturación, conforme al Calendario Anual de Lecturas y facturación	Encargado de área Lectura y Facturación	Calendario de actividades de facturación	Listado de toma de lecturas
6	Entrega Listado de toma de Lecturas y Facturación a Notificador Lecturista	Encargado de área Lectura y Facturación	Listado de toma de Lecturas y Facturación	Listado de toma de Lecturas y Facturación
7	Realiza separación por colonias y calles y distribuye según la ruta de trabajo.	Encargado de área Lectura y Facturación	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura
8	Recibe documentación para realizar el recorrido que le corresponde	Notificador lecturista	Listado de toma de lecturas Formato de	Listado de toma de lecturas Formato de aviso

Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente





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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
Área de Lecturas y Facturación	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 53 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
9	Visita los domicilios para Toma de Lectura	Notificador Lecturista	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura
	9.1 Si toma lectura, PASA No. 11	Notificador Lecturista	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura
	9.2 Si no puede realizar la toma de lectura PASA No 10	Notificador Lecturista	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura
10	Deja en domicilio formato Aviso de toma de Lectura	Notificador Lecturista		Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura Características del predio
11	Registra la lectura que marca el medidor en el Listado de toma de lectura	Notificador Lecturista		Listado de toma de lecturas
12	Entrega a Encargado de área de Lecturas y Facturación el listado de toma de lecturas.	Notificador Lecturista	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
13	Recibe y revisa el listado de toma de lecturas, remite la documentación a encargado de Ajustador	Encargado de área de Lecturas y facturación	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura	Listado de toma de lecturas Formato de aviso de toma de lectura
14	Reciben listado y captura en el sistema ATL	Ajustador	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 54 de 72	

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
15	Entrega Listado de toma de Lecturas a Encargado de área de lecturas y facturación.	Ajustador	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
16	Valida el Listado de toma de Lecturas	Encargado de área de lecturas y facturación Ajustador	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
	16.1 Si hay diferencia mayor al 50%, PASA No. 17	Encargado de área de lecturas y facturación	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
	16.2 No hay diferencia mayor al 50% PASA No. 19	Encargado de área de lecturas y facturación	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
17	Genera Formato de verificación de lectura y entrega a notificador letrista	Encargado de área de lecturas y facturación	Formato de verificación de lectura	Formato de verificación de lectura
18	Entrega al notificador letrista para que verifique las lecturas y una vez que se corrigió se entrega a la persona responsable de la facturación	Encargado de área de lecturas y facturación	Listado de toma de lecturas	Listado de toma de lecturas
19	Genera bloques de facturación por fecha de vencimiento y de acuerdo a zona	Notificador letrista	Listado de toma de lecturas	Bloques de facturación
20	Verifica que los importes, consumos y número de usuarios sean correctos	Encargado de área de lecturas y facturación	Bloques de facturación	Bloques de facturación
21	Envía a Departamento de Lecturas y Facturación para la generación de las facturas	Encargado de área de lecturas y facturación	Bloques de facturación	Bloques de facturación
22	Recogen las boletas de agua	Encargado de área de Lecturas y Facturación	Boletas de Agua	Boletas de Agua

Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
Área de Lecturas y Facturación	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 55 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
23	Separa y arma paquetes por colonia y calles.	Notificador Lecturista	Boletas de Agua	Boletas de Agua
24	Entrega boletas de agua en domicilio de los usuarios	Notificador lectorista	Boletas de Agua	Boletas de Agua
	Fin del Procedimiento			



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 56 de 72	

7. Diagrama de flujo



Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALYF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01 Número de Páginas: 57 de 72
Área de Lecturas y Facturación		

8. Anexos

Instructivo de llenado del formato: Aviso Toma de lectura
Objetivo: Regularizar la prestación de los servicios de agua potable y drenaje que ofrece el Organismo, garantizando el acceso a una cantidad mínima de agua.
Distribución y destinatario: Usuario

No.	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	Fecha	El lectorista anota la fecha que se acudió para la toma de lectura
2	Fecha	Fecha en que el lectorista acudirá a recoger o copiar la lectura reportada por el usuario
3	Número de Cuenta	El lectorista anota el número de cuenta registrado en el padrón de usuarios y con el que es identificado el predio
4	Nombre de quien reporta	Se anota el nombre del usuario que reporta la lectura
5	Lectura	El usuario registra la lectura que marca su medidor, anotando sólo los números negros o blancos dependiendo el modelo del aparato medidor
6	Fecha	Anotar la fecha en que se registra la lectura

150






Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México.
Ave. Palero No. 8, Col. Centro, Tlalnepantla de Baz, C.F. 04900, Estado de México, Tel. 0111 0100

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

Estimado Usuario (1) _____ del mes de _____ del 20____ acudi a su domicilio para llevar a cabo la TOMA DE LECTURA DEL MEDIDOR DE AGUA, pero no fue posible tomarla ya que no se encontró a nadie que atendiera, por lo que le pido de la manera más atenta usted tomarla y registrarla en este documento (AUNQUE USTED PAGUE CUOTA FGA O SU MEDIDOR NO FUNCIONE)

Aviso de Toma de Lectura

Del mismo modo le pido que deje este documento fijado en la puerta exterior, ya que el día _____ (2) _____ pasará a copiarla para evitar una facturación errónea POR SU ATENCIÓN Y COOPERACIÓN GRACIAS

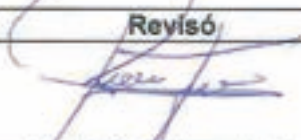
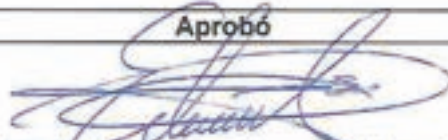
LECTURA: (5)

(ANOTAR ÚNICAMENTE LOS NÚMEROS NEGROS O BLANCOS)

(3) _____
Número de Cuenta

(4) _____
Nombre de quien Reporta

(6) _____
Fecha

<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente</p>	<p>Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente</p>



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



Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 58 de 72

Instructivo de llenado del formato: Verificación de Lectura.
Objetivo: Regularizar la prestación de los servicios de agua potable y drenaje que ofrece el Organismo.
Distribución y destinatario:

No.	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	Folio	Anotar el número de control asignado por el responsable de la coordinación de la zona.
2	Nombre	Anotar el nombre del usuario al que está registrada la cuenta de agua.
3	Aclaración o validación	Se selecciona para qué proceso se solicita la verificación de lectura.
4	Calle y número	Ubicación del predio al que se acudirá para verificar la lectura.
5	Fecha	El coordinador d zona anota la fecha de llenado del formato.
6	Colonia	Anotar colonia en que se ubica el predio.
7	No. De cuenta	Se registra el número de cuenta del agua asignado a ese predio.
8	Medidor	Se anota el número del medidor registrado en el sistema y asignado a esa cuenta de agua.
9	Se solicita verificación de lectura por	Coordinador de zona anota el concepto o motivo para el cual requiere la verificación de lectura.
10	Solicita (empleado)	Se anota el nombre del empleado que requiere la verificación de la lectura.
11	Lectura verificada	El lecturista registra la lectura con la fecha y hora de visita.
12	observaciones	Se deberá anotar cualquier observación comentario que el lecturista crea necesario hacer para información del coordinador de zona, registrando nombre y firma de empleado que realice la verificación.
13	Folio	Se anota el número de control asignado por el coordinador d zona y es el mismo que se anotó en el primer punto del formato.
14	No. De cuenta	Se anota el número de cuenta del agua asignado a ese predio.
15	Fecha de entrega	Fecha en que le lecturista entrega el formato con la verificación de lectura solicitada.



Revisó 	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**
Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente



Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 59 de 72

VERIFICACIÓN DE LECTURA
DATOS DEL USUARIO

Nombre: (2) Apellido paterno: (3)

Calle y Número: (4) Fecha: (5)

Cabecera: (6)

No. de Cuenta: (7) Medidor: (8)

Se solicita verificación de lectura por: (9)

SOLICITA EMPLEADOR: (10)

LECTURA VERIFICADA (11) NO NO

FECHA: _____

OBSERVACIONES: (12)

Verifica: Nombre: _____ Firma: _____

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México
Ejido Tlalnepantla, S. de RL, Camino Tlalnepantla a San Felipe, 10000 Tlalnepantla de Baz, México, D.F. 05010-1000

VERIFICACIÓN DE LECTURA (13)

FECHA DE EMISIÓN: (14) FECHA DE EXPIRACIÓN: (15)

152



9. Glosario

ATL.- Sistema Comercial de Agua Potable

Revisó	Aprobó
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente



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



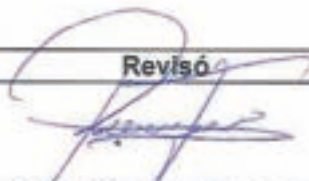

Manual de Procedimientos de Delegación Zona Oriente

Toma de lectura y facturación Área de Lecturas y Facturación	Código: OPDM/PE/DZO/ALyF/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre 2023	Numero de Revisión: 01
	Número de Páginas: 60 de 72	

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
REVISIÓN:		FECHA:
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para Modificaciones	Descripción del cambio



Revisó 	Aprobó 
Lic. Rafael Flores Pérez Jefe Departamento Comercial Zona Oriente	Arq. José Eduardo Cisneros Valencia Delegado Zona Oriente




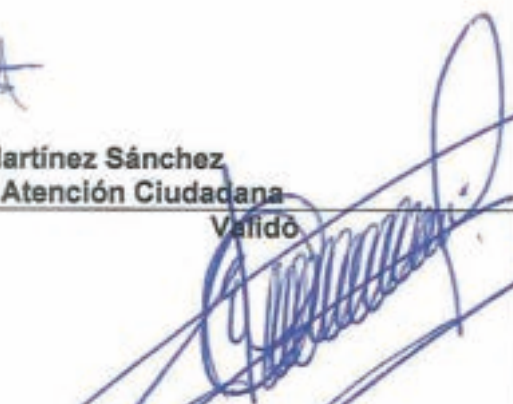
DELEGACIÓN ZONA ORIENTE

Departamento de Atención Ciudadana

Atención y canalización a usuarios en
trámites y/o servicios.

154



Revisó  C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	
Autorizó  Mtro. René Alfonso Rodríguez Yáñez Director General del OPDM	Validó  Lic. Edgar Pascoe Guzmán Contralor Interno del OPDM



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Numero de Páginas: 62 de 72

Contenido

1. Objetivo	63
2. Alcance	63
3. Políticas	63
4. Fundamento Legal	64
5. Responsabilidades	64
6. Descripción de Actividades	64
7. Diagrama de flujo.....	67
8. Anexos.....	68
9. Glosario	72
10. Control de Revisiones.....	72



Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento de Atención Ciudadana		Número de Páginas:63 de 72

1. Objetivo

Atender de forma adecuada y cordial a los Usuarios que requieran realizar diferentes trámites dentro del Organismo.

2. Alcance

Aplica a todo usuario que requiera realizar un trámite sobre un inmueble ubicado en el Municipio de Tlalnepantla.

3. Políticas

Toda persona adscrita al Departamento de Atención Ciudadana deberá:

- Identificarse con el usuario mediante gafete o credencial oficial expedida por OPDM
- Mostrar en todo momento una conducta amable, respetuosa, eficaz y eficiente con cualquier usuario que acuda a las instalaciones
- Atender y canalizar al área correspondiente las solicitudes, quejas, aclaraciones o reportes que le sean expuestos por los usuarios
- Invitar a los usuarios a cumplir con su obligación de pago por los servicios prestados por el Organismo
- Canalizar al usuario en la resolución de problemáticas derivadas d alguna anomalía o aclaración en el cobro generado
- Generar reportes sobre quejas externadas por los usuarios con el propósito de mejorar la calidad en la atención y en el servicio que presta el Organismo
- Se realizarán Encuestas de Satisfacción a los usuarios que acudan personalmente a los módulos de atención al público
- Se canalizará al usuario al departamento que corresponda el trámite de acuerdo a Anexo

156



Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento de Atención Ciudadana		Número de Páginas:64 de 72

4. Fundamento Legal

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

5. Responsabilidades

Titular del Departamento de Atención Ciudadana

- Supervisará que la atención proporcionadas a los usuarios sea acorde al trámite solicitado

Recepción en puerta de atención Ciudadana

- Atenderá de forma cordial y canalizará de forma adecuada al usuario de acuerdo al trámite que necesite

Personal del Módulo de atención

- Proporcionará atención de calidad, eficiente y respetuosa a toda demanda solicitada por los usuarios

6. Descripción de Actividades

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	Inicio			
1	Recibe con saludo y pregunta el trámite a realizar a Usuario, y pregunta el trámite a realizar.	Recepción en puerta de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Boleta de pago
2	Identifica el trámite a realizar.	Recepción en puerta de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Boleta de pago

Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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





Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:65 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
3	Canaliza Usuario a Caja si trae su boleta para pago sin vencimiento o al Módulo de Atención Ciudadana, según sea el caso.	Recepción en puerta de Atención al Ciudadana	Boleta de pago	Boleta de pago
4	Saluda a usuario y pregunta el trámite que necesita realizar.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Boleta de pago
5	Canaliza a usuario al área correspondiente.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Turno al area correspondiente
6	Verifica en Base de Datos Personales (SQL Server) del Sistema Comercial ATL, status de la cuentas.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Boleta de pago
7	Si es actualización de pago, genera ticket para pasar a Caja a realizar el pago.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Ticket de caja
8	Si tiene adeudo restringido, se canaliza al Departamento de Ejecución Fiscal.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Turno Ejecución fiscal
9	Si no tiene adeudo restringido se canaliza a Lecturas y Facturación.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago	Turno Lecturas y facturación
10	Realiza procedimiento de acuerdo al trámite.	Unidad administrativa correspondiente	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite
11	Indica a usuario pase a Departamento de Atención al Público	Unidad administrativa correspondiente	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite
12	Termina trámite de su requerimiento.	Unidad administrativa correspondiente	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite

158



Revisó	Aprobó
	
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:66 de 72

No.	Descripción	Puesto y Área	Insumo	Salida
	12.1 Termina trámite de su requerimiento,, PASA No. 13			
	12.2 No termina trámite de su requerimiento se indica que pase a Módulo de Atención y PASA No. 5	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite	Boleta de pago Documentos requeridos para el trámite
13	Entrega Encuesta de Satisfacción a usuario, comentándole el objetivo de la misma.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción
14	Recibe Encuesta de Satisfacción con respuestas de usuario.	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Encuesta de satisfacción requisitado	Encuesta de satisfacción requisitado
15	Entrega Encuestas de Satisfacción a Secretaría Técnica	Personal de Módulo de Atención Ciudadana	Encuesta de satisfacción requisitado	Encuesta de satisfacción requisitado
16	Archiva las Encuestas de Satisfacción ya requisitada.	Auxiliar del Departamento de Atención Ciudadana	Encuesta de satisfacción requisitado	Encuesta de satisfacción requisitado
17	Entrega de forma mensual a Secretaría Técnica las encuestas recibidas.	Auxiliar del Departamento de Atención Ciudadana	Encuestas de satisfacción requisitado	Encuestas de satisfacción requisitado
	Fin del Procedimiento			

159

Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



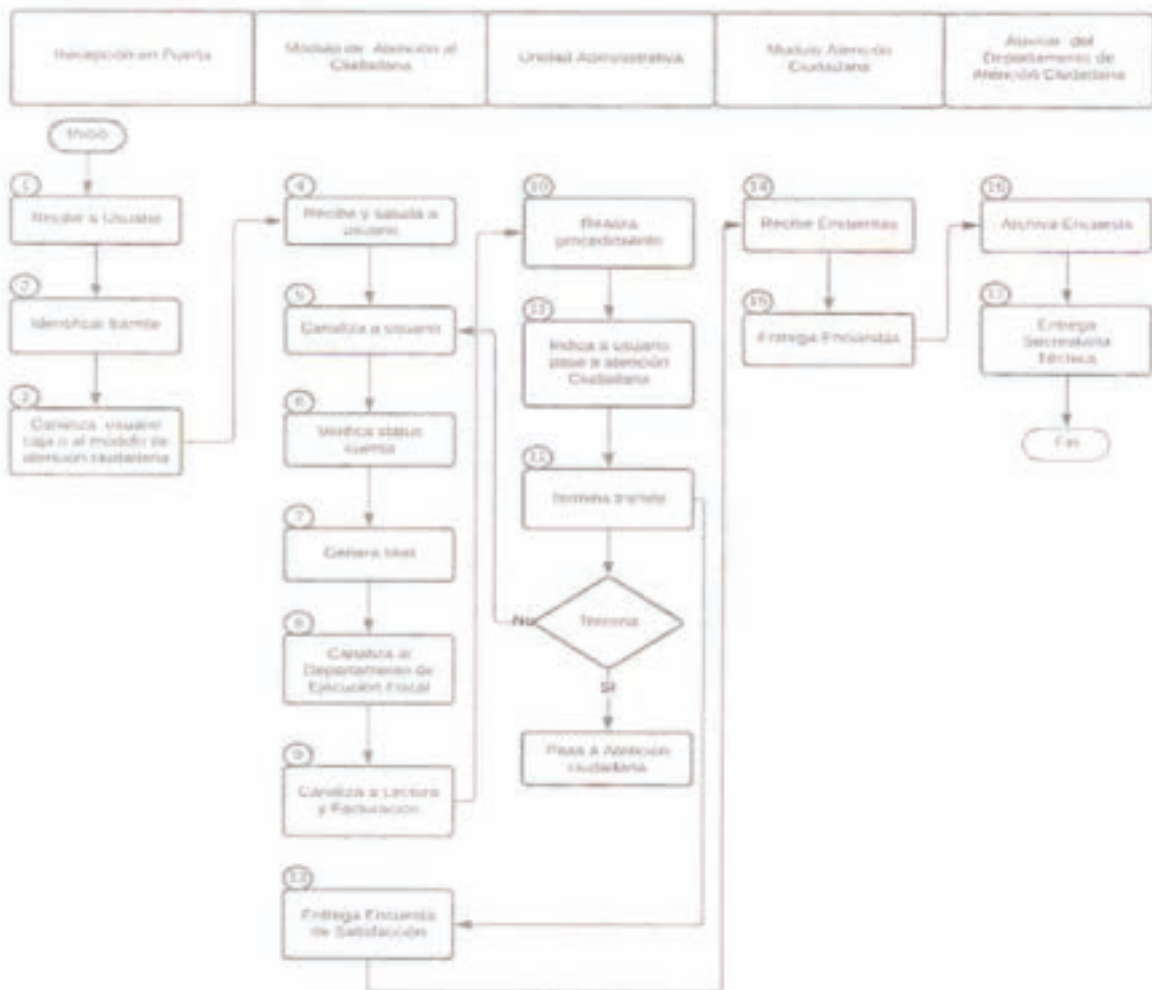
**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO**



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas: 67 de 72

7. Diagrama de flujo



160

Revisó	Aprobó
 C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	 Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:68 de 72

8. Anexos

**ANEXO I
UBICACIÓN FÍSICA DE LOS MODULOS**

UBICACIÓN FÍSICA DE LOS MODULOS		
UBICACIÓN	MODULO	AREA
PLANTA BAJA	1	LIQUIDACIONES
	2	FACTURACIÓN
	3	EJECUCIÓN FISCAL
	4	MEDIDORES
	5	INSPECCIONES
PRIMER PISO	6	FACTURACIÓN
	7	FACTURACIÓN
	8	FACTURACIÓN
	9	EJECUCIÓN FISCAL
	10	EJECUCIÓN FISCAL
	11	EJECUCIÓN FISCAL
	12	LIQUIDACIONES
	13	LIQUIDACIONES
	14	MEDIDORES
	15	INSPECCIONES
	16	INSPECCIONES



Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento de Atención Ciudadana		Número de Páginas: 69 de 72

ANEXO II

FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO

AREA	ACTIVIDAD
LIQUIDACIONES	1 CAMBIO DE PROPIETARIO
	2 TRAMITES PARA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE NO ADEUDO
	3 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE
	4 MOVIMIENTO DE SERVICIOS
	5 CONTRATACIONES DE DERIVACIONES
	6 ALTA Y RENOVACION DE DESCUENTO DE GRUPOS VULNERABLES
	7 CORRECCION DE DATOS
	8 ALTA Y CORRECCION DE DATOS FISCALES
LECTURA Y FACTURACIÓN	1 TOMA DE LECTURA PROPORCIONADA POR EL USUARIO
	2 CAPATURA DE TOMA DE LECTURAS
	3 ACLARACION DE CONSUMOS Y COBRO DE AGUA
	4 PAGO ANUAL ANTICIPADO
	5 ENTREGA DE RECIBOS DE AGUA A DOMICILIO O RETENIDOS A SOLICITUD DE USUARIO
	6 ACLARACIONES DE PAGO INDEBIDO
INSPECCIONES (MEDIDORES)	1 PROGRAMACION DE INSPECCIONES ORDENAS POR ALGUNA AREA O APETICION DE USUARIO
	2 PROGRAMACION DE INSPECCIONES PARA COBRO ANUAL
	3 VENTA DE MEDIDORES
	4 INSTALACION DE MEDIDORES
	5 PROGRAMACION DE REVISION DE MEDIDORES ORDENAS POR ALGUNA AREA O APETICION DE USUARIO
6 INSTALACION DE VALVULA EXPULSORA DE AIRE CONFORME A REVISION PREVIA	
EJECUCIÓN FISCAL	1 INFORME DE ADEUDOS
	2 CELEBRACION DE CONVENIO POR ADEUDO
	3 RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA POR RESTRICCION

162



Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
	Departamento de Atención Ciudadana	Número de Páginas:70 de 72

Instructivo de llenado del formato: Encuesta de satisfacción
Objetivo: Realizar Encuesta a los usuarios respecto a los servicios brindados por el organismo y del Módulo de Atención al Público para medir la satisfacción en la atención a sus requerimientos.
Distribución y destinatario: E formato se genera en original en el Departamento de Atención al Público.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Logotipos.	Se imprimen los logotipos del municipio de Tlalnepantla y del Organismo.
2	Fecha	Anota día, mes y año en que se realiza la Encuesta de Satisfacción.
3	Área que visitó	Área en dónde el usuario realizó algún trámite
4	Preguntas enfocadas a tiempo, calidad, atención y si hubo solución	Cómo consideró el usuario el tiempo de atención, la información, trato de personal y si se dio solución al trámite.
5	Pregunta abierta para sugerencias.	El usuario expone sugerencia(s) para mejorar el servicio brindado por el Organismo.
6	Agradecimiento	Leyenda de agradecimiento por participar en la encuesta

Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios.	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
Departamento de Atención Ciudadana		Número de Páginas: 71 de 72



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha _____

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, te invitamos a llenar la siguiente encuesta.

ÁREA QUE VISITA _____

1.-¿Cómo considera el tiempo que duro su trámite?

Excelente Bueno Malo Pésimo

2.-¿Cómo califica la información proporcionada por el Servidor Público?

Excelente Bueno Malo Pésimo

3.-¿Cómo considera el trato del personal que le atendió?

Excelente Bueno Malo Pésimo

4.-¿Le dieron solución a su trámite?

SI No

Sugerencias _____

Agradecemos su participación en esta encuesta, sus comentarios nos serán de mucha utilidad. (GRACIAS)

164



Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente



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



Manual de procedimientos de la Delegación Zona Oriente

Atención y canalización a usuarios en trámites y/o servicios. Departamento de Atención Ciudadana	Código: OPDM/PE/DZO/DAC/01	Fecha de Revisión: Enero 2024
	Fecha de Emisión: Diciembre de 2023	Numero de Revisión: 01
		Número de Páginas:72 de 72

9. Glosario

OPDM. - Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México

10. Control de Revisiones

RESPONSABLE:		NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	
REVISIÓN:		FECHA:	
Página en la que se encuentran las modificaciones	Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones	Descripción del cambio	

Revisó	Aprobó
C. José Antonio Martínez Sánchez Jefe Departamento de Atención Ciudadana	Arq. José Eduardo Cisneros Cisneros Delegado Zona Oriente

Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz,
Estado de México 2022-2024

C. Nadya de Jesús Cruz Serrano

Presidenta Municipal por Ministerio de Ley

C. Ivette Yadira Campos Padilla

Primera Síndica

C. Blanca Isabel Padilla Luna

Segunda Síndica

C. Luis René Aguilar Suárez

Primer Regidor

C. Silvia Escamilla Sámano

Segunda Regidora

C. Jesús Lozada López

Tercer Regidor

C. Jazmín Adriana Bribiesca González

Cuarta Regidora

C. Julio Molina Tejeda

Quinto Regidor

C. Frida Ariadna Cruz Trujillo

Sexta Regidora

C. Julio César Hernández Gómez

Octavo Regidor

C. María de Lourdes Curiel Rocha

Novena Regidora

C. Adolfo Ávila Amaro

Décimo Regidor

C. Esperanza Torres Acosta

Décima Primera Regidora

C. Edmundo Rafael Ranero Barrera

Secretario del Ayuntamiento



www.tlalnepantla.gob.mx