



	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	 Página: 18 de 223
Elaboración: Marzo 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	

Manual de Procedimientos		
	Atención a peticiones ingresadas mediante Oficialía de Partes Común	Gerencia: Operación y Construcción Departamento: Operación y Construcción
No. Revisión: 03	Fecha: Marzo, 2022	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Atender administrativamente en tiempo y forma las peticiones ingresadas a la Gerencia de Operación y Construcción que se reciben por medio de Departamento de Oficialía de Partes.

ALCANCE

A todos los departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (vigente).
 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
 Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

Gerente de Operación y Construcción: Vigilar el cumplimiento oportuno y satisfactorio de las actividades solicitadas por escrito a cada una de las áreas a su cargo, guiando su desarrollo y cumplimiento de acuerdo a los planes, programas, presupuesto, políticas, normas, sistemas y los procedimientos establecidos.



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



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 19 de 223

Gestionar ante las instancias competentes la capacitación y el desarrollo del personal a su cargo, tomando como base las necesidades de los trabajadores en relación con los conocimientos, habilidades y competencias demandados por el puesto.

Analizar periódicamente y en conjunto con su personal, el seguimiento a las solicitudes por escrito conforme a los sistemas y procedimientos de trabajo y proponer las medidas de mejoramiento que permitan incrementar su eficiencia y eficacia.

Secretario(a) de la Gerencia: Formular los informes y reportes correspondientes, relacionados con la atención a los documentos de petición y presentarlos a su superior,

Mantener una comunicación permanente con las secretarías de los departamentos de la Gerencia de Operación y Construcción, para conocer el avance y orientar en el cumplimiento de las peticiones canalizadas.

Acordar con su superior todos los asuntos que requieran su atención, entregando los reportes correspondientes.

Dar contestación por escrito con el apoyo de las secretarías de los departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción a la documentación solicitada.

Auxiliar administrativo: Apoyar en la recepción de los oficios que el área de Oficialía de Partes Común canaliza, registra en la base de datos, asimismo en la distribución de las áreas correspondientes y contestación de los mismos, y actividades inherentes al área de trabajo.

DEFINICIONES

OFICIO: es un documento que es ingresado O.P. y que cumple con los requisitos que dicha área establece para comunicar alguna situación o ejercer su derecho de petición.



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



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 20 de 223

O.P. : Área de Oficialía de Partes Común del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México

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

USUARIO: Persona que habitualmente utiliza un servicio

RESPUESTA: Es una contestación por escrito rubricada por quien la elabora y firmada por el Directo General, dirigida al usuario que ingresa un oficio.

REGISTRO DE LOS OFICIOS INGRESADOS: Es un conjunto de datos almacenados sistemáticamente para su consulta y análisis de la atención a los oficios.

INSUMOS

Registro de los oficios ingresados:

Por medio del folio asignado en Oficialía de Partes Común, que identifica la trazabilidad de un documento hasta el oficio de contestación firmado por el Directo General.

RESULTADOS

Respuesta al oficio ingresado en tiempo y forma, para brindar una mejor atención con un servicio de calidad para que el usuario reciba respuesta al escrito de lo que solicite. Su medición se efectúa trimestralmente, a través de los informes entregados a la UIPPE.

POLÍTICAS

Todos los trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Operación y Construcción deben tener el conocimiento necesario de las funciones de cada área que les sean asignadas para dar un servicio de calidad y satisfacción para el usuario.



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



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 21 de 223

Todos los departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción deben coadyuvar para atender los escritos de petición en tiempo y forma.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o puesto (persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad.
1	Usuario(a)	Elabora escrito de petición dependiendo sus necesidades, ingresándolo al área de Oficialía de Partes, cumpliendo con los requisitos y formalidades que dicha área determine.
2	Oficialía de Partes	Recibe el oficio, le asigna un número de folio, lo registra y lo turna a la Gerencia de Operación y Construcción, si a su criterio es de su competencia.
3	Secretario(a)	Recibe el escrito de petición, lo sella de recibido y entrega al Gerente de Operación y Construcción para su seguimiento.
4	Gerencia de Operación y Construcción	Analiza el documento, hace anotaciones en su caso o determina a que departamento le compete para que se le turne.
5	Auxiliar administrativo	Captura de petición , en el formato de control de peticiones y asigna un área correspondiente y espera contestación.
6	Departamento de la Gerencia de Operación y Construcción	Recibe oficio de petición y elabora respuesta, en conjunto con el Jefe de Departamento, recabando la rubrica y la firma del Director General: asimismo atendiendo las indicaciones que se emitan hasta la entrega solicitante.
7	Dirección General y Gerencia de Operación y Construcción	Revisa escrito de respuesta, de observar algún error hace anotaciones u observaciones y si esta correcta o y si esta correcta rubrica y en su caso firma respuesta para la entrega al usuario.
8	Oficialía de Partes Común	Recibe respuesta firmada por el Directo General, en coordinación con la secretaria de los



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



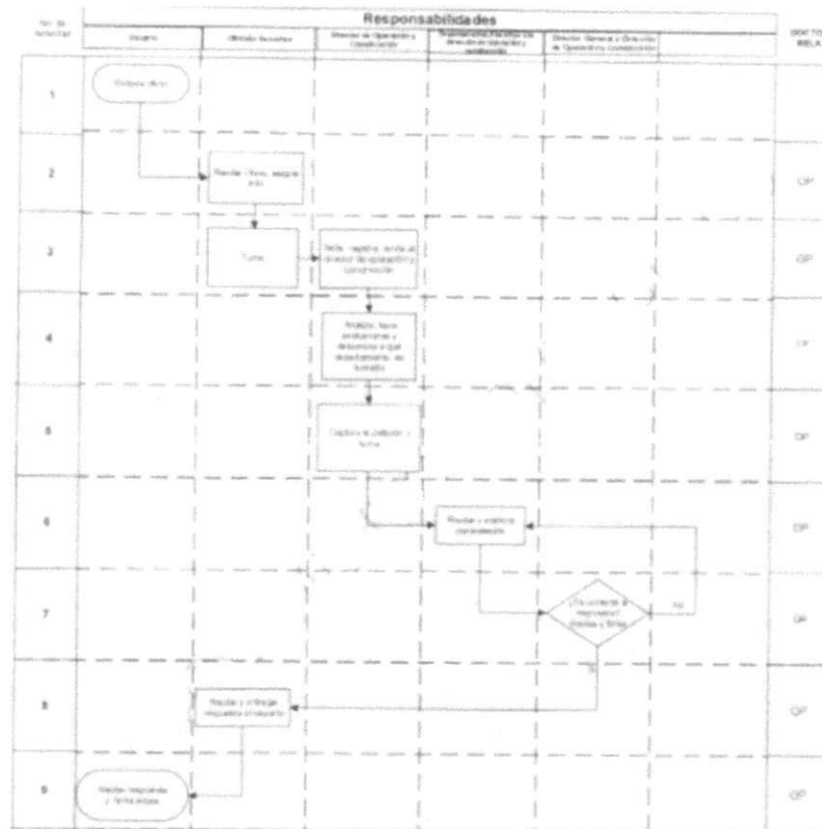
Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 22 de 223

		departamentos (punto 6) y hace entrega al usuario.
9	Usuario(a)	Recibe, respuesta por parte del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, y firma acuse de recibido.

DIAGRAMACIÓN





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



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 23 de 223

MEDICIÓN

Se realiza mediante una operación aritmética que relaciona la cantidad de Oficios de Petición programados (que históricamente pueden ingresar por O.P), entre el número de peticiones ingresadas durante un determinado período de tiempo; el resultado se multiplica por 100 para convertir en porcentaje; trimestralmente se envían los informes de avance de la UIPPE,

XII.FORMATOS



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



No. OP	FECHA RECIBIDO DOC	FECHA DE ENVIO A DEPTO.	4						No. DE OFICIO DE REMITENTE	SOLICITANTE	TELEFONO	ASUNTO	ATENDIDO CON No. DGE	FECHA DE PROGRAMACIÓN	FECHA DE OFICIO ATENDIDO	FECHA DE VENCIMIENTO
			MECH	CONS	EYP	SAN	AUI	ECA								
0001																
0002																
0003																
0004																
0005																

1.- Numero asignado por el Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía
2.- Fecha de recibido por la Gerencia de Operación y Construcción.
3.- Fecha de envío al área correspondiente.

4.- Área turnada.
5.- Número de oficio de referencia del solicitante.
6.- Nombre del solicitante.
7.- Teléfono del solicitante.
8.- Asunto solicitado.

9.- Número designado para su contestación por la Dirección General.
10.- Fecha en que se programa para su atención.
11.- Fecha de atención a la petición.
12.- Fecha de vencimiento para dar atención a la petición.

Gerencia de Operación y Construcción



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



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 24 de 223



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

"Año XXXX YYYYYY ZZZZZZZZ NNNNNNNN YYYYYYYYYY"
Fecha de emisión del documento: Ciudad Tultitlán, Estado de México, a YY de XXXX del 20XX
Dependencia Emisora: Dirección General
Clave de identificación del documento: No. OPD/APAST/DG/0000/20XX

Asunto: al que se refiere el documento: Asunto: Se atiende petición de O.P. 19
(En el asunto deberá informarse el O.P. que se atiende y a su consideración el detalle del asunto)

NOMBRE, APELLIDO PATERNO Y APELLIDO MATERNO Destinatario
Titular de XXXXXX YYYYYYYY
Calle XXXXXX No. 00
Colonia XXXXXXXX Dirección
Tultitlán, Estado de México

P R E S E N T E:

INGENIERO ROSALIO GARCIA RAMIREZ en mi carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, Nombramiento otorgado por el Presidente Municipal Constitucional del Municipio de Tultitlán, México, Lic. Elena García Martínez y que fuera ratificado en sesión solemne de Cabildo y sesión del Consejo Directivo de fecha primero de enero del año dos mil diecinueve, con las atribuciones, así como obligaciones que establecen los artículos 1.º y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en relación con lo establecido en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México en sus artículos 1, 4, 5 y 122, así como lo mandado en los numerales 1, 2, 6, 86, 89, 90, 123 y 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, y lo relacionado con los preceptos 1, 2, 14 y demás artículos aplicables del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, que se encuentra publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México de fecha once de abril de dos mil diecinueve, con el debido respeto ante usted comparezco para exponer lo siguiente:

Redacción de la respuesta a criterio del director de cada área, cuidando integridad y que la respuesta no comprometa al Organismo si sabe que no será posible.

Sin más por el momento quedo de usted.

Asentamiento

Ing. Rosalio García Ramírez
Director General del Organismo Público Descentralizado
para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

C.C.B. Areas Ejecutivas

Dirección - Área que elabora la respuesta
Oficina de Partes Comunes - Tel. 5552 75 10

XXXXXXXXXX

Importante marcar según la Oficina de Partes Comunes de No. de folio que se anexa para dar por enterado y abrir el documento.
Iniciativa en triplicado del Director General, del Director que atiende y en minúsculas quien elabora.

C.C.B. Banco Municipal, C.P. 54910, Municipio de Tultitlán, Estado de México

Araceli Ramírez Huerta
Auxiliar Administrativo
Elaboró



Ing. Roberto Ramírez Peralta
Gerencia de Operación y Construcción
Revisó

Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General
Aprobó

