

	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: 7 de 223

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos		
	Control de gestión de la Gerencia de Operación y Construcción	Gerencia: Operación y Construcción Gerencia: Operación y Construcción
No. Revisión: 03	Fecha: Marzo, 2022	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Asignar las peticiones de la ciudadanía a los diferentes Departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción, para su debida atención y respuesta, respecto a los servicios de Agua Potable, Drenaje Sanitario, Alcantarillado y Saneamiento que presta este Organismo. Atender administrativamente en tiempo y forma las peticiones turnadas a la Gerencia correspondiente; acorde a las necesidades surgidas de los usuarios residentes del municipio de Tultitlán

ALCANCE

Todos los departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción; Con el fin de ser y tener un servicio eficaz, ágil y eficiente.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- 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.)



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: 8 de 223

- Marco Integrado de Control Interno.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano (Artículo 122, 123, 125).
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General de Archivos.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Obras públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Libro Décimo Octavo del Código Administrativo del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Obras públicas y Servicios Relacionados con la misma.
- Reglamento del Libro XII del Código Administrativo del Estado de México.
- Bando Municipal de buen Gobierno de Tultitlan (Vigente).

RESPONSABILIDADES

Gerencia de Operación y Construcción:

- Planear, programar, presupuestar, ejecutar, conservar, mantener, evaluar y apoyar técnicamente a la gestión de la Obra Pública relativa a los servicios públicos que presta el Organismo
- 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.
- 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.



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: 9 de 223

- 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.
- Proponer al Consejo Directivo, disposiciones técnicas que tiendan al mejoramiento en el suministro, dotación y supervisión de los servicios públicos que presta el Organismo y la obra pública relativa a ellos.
- Gestionar que el presupuesto de egresos del Organismo, considere los recursos financieros necesarios para la ejecución de sus planes, programas y actividades.
- Gestionar y promover la modernización de las instalaciones y infraestructura que tiene a cargo el organismo operador, para brindar un mejor servicio público. Con una mentalidad de equilibrio ecológico y sustentable.
- Realizar la visita constante de las acciones que esté realizando el organismo tanto en obra pública, rehabilitación, mantenimiento y/o ampliación. Para que se cumpla con el cometido por el cual fue diseñado y en el tiempo determinado.
- Gestionará en las instancias federales, estatales y privadas, acuerdos que generen beneficios para el organismo operador OPD-APAST; a sí con los ciudadanos de Tultitlán. Para brindar un mejor servicio.
- Coordinar y gestionar en relación a sus atribuciones, la capacitación constante del personal en el ámbito de seguridad industrial.

La atención y seguimiento de auditorías por los entes encargados de la fiscalización de los recursos públicos.

Secretario(a) de Gerencia de Operación y Construcción:

- La correcta atención al ciudadano y/o orientación si fuera el caso; conforme a lo solicitado por el mismo.
- Formular los informes y reportes correspondientes, relacionados con la atención a los documentos de petición y presentarlos a su superior.



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: 10 de 223

- Mantener una comunicación permanente con las secretarías de los departamentos de la Gerencia de Operación y Construcción, para conocer el avance y el cumplimiento de las peticiones canalizadas. En el tiempo que marca la ley.
- Acordar con su superior todos los asuntos que requieran su atención, entregando los reportes correspondientes en tiempo y forma.
- Elaborar contestación por escrito, en coordinación con los departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción a la documentación solicitada.
- Control de gestión documental generada en la gerencia de operación y construcción.
- Agenda de actividades del gerente de operación y construcción, con las instancias correspondientes. Para cumplir en tiempo y forma.
- Realizar las actividades necesarias del archivo para su mejor funcionamiento, de acuerdo con normatividad vigente, manteniendo la comunicación con el área Coordinadora de Archivos.
- Elaborar y entregar informes mensuales, trimestrales y anuales al superior jerárquico inmediato o al área que así lo requiera.
- Apoyar en las actividades inherentes al área de trabajo que le soliciten sus superiores jerárquicos.

Auxiliar Técnico Administrativo:

- Apoyar a la secretaria de gerencia de operación y construcción en la contestación de oficios y seguimiento de estos en las áreas operativas de la gerencia de operación y construcción.
- Realizar el levantamiento, actualización y registro de los activos de infraestructura del organismo. En coordinación con las áreas operativas de la 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: 11 de 223

- Elaborar y entregar informes mensuales, trimestrales y anuales al superior jerárquico inmediato o al área que así lo requiera. En coordinación con la UIPPE.
- Elaborar y llevar seguimiento en coordinación con el gerente de operación y construcción, áreas operativas las auditorias por entes fiscalizadores.
- Realizar el levantamiento, actualización y registro de los bienes inmuebles del organismo. En coordinación con las áreas operativas de la gerencia de operación y construcción; y muy en específico con el área de patrimonio del organismo OPD-APAST.

Auxiliar Administrativo:

- Apoyar a la secretaria de gerencia de operación y construcción en la atención del ciudadano correcta y con respeto.
- Apoyar en la recepción de los oficios que el departamento de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.
- Registrar en la base de datos, asimismo colabora en la distribución de la documentación a las áreas correspondientes y actividades inherentes al área de trabajo.
- Mantener en orden la documental generada por la gerencia de operación y construcción, como marca la ley de archivos vigente.

DEFINICIONES

Oficio: Es un documento que es ingresado al Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía y que cumple con los requisitos que dicha área establece, para solicitar o comunicar alguna situación y ejercer su derecho de petición.

Folio: Número asignado por el Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento



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: 12 de 223

del Municipio de Tultitlán, México, con el que se identifica el oficio de petición ingresado por la ciudadanía o entes públicos.

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

Usuario: Persona que solicita o utiliza un servicio.

Respuesta: Es una contestación del área que ejecuta lo solicitado, realizada por escrito, rubricada por quien la elabora y firmada por el Director General, dirigida al usuario que ingresa una petición escrita.

Registro de oficios ingresados: Es un conjunto de datos almacenados sistemáticamente para su consulta y análisis para la atención y consulta de los oficios ingresados por la ciudadanía.

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

Proyecto Ejecutivo: Es el documento técnico que sirve para proporcionar los criterios de construcción basándose en especificaciones y normas técnicas aplicables.

Gestión: Conjunto de tramites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

Obra Pública: Todo trabajo de construcción, ya sea infraestructura o edificación, promovido por una administración de gobierno.

INSUMOS

Registro de los oficios ingresados:

Por medio del folio asignado en Oficialía de Partes Común, que identifica el ingreso de un documento en el área hasta el oficio de contestación firmado por el Director General.



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: 13 de 223

RESULTADOS

- Respuesta al oficio ingresado en tiempo y forma, para que el usuario reciba respuesta al escrito de solicitud y con ello brindar mejor atención y un servicio de calidad.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Atención y respuesta a solicitudes
Áreas operativas

POLÍTICAS

Todos los oficios ingresados, deberán cumplir con los datos necesarios requeridos para dar atención pronta y oportuna, así como la información y documentación completa, a fin de efectuar lo requerido, de no ser así, el personal que atienda el oficio de petición, informará al solicitante los requerimientos para dar continuidad a la solicitud. En caso de no presentar en tiempo y forma la documentación requerida, se tendrá por terminada la petición.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Descripción detallada de la actividad.
1	Usuario(a)	Elabora escrito de petición dependiendo sus necesidades, ingresándolo al Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, cumpliendo con los requisitos y formalidades que dicha área determine.
2	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía	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 de la Gerencia)	Recibe el escrito de petición, sella de recibido y entrega al Gerente de



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: 14 de 223

		Operación y Construcción para su seguimiento
4	Gerencia de Operación y Construcción	Analiza el documento, hace anotaciones en su caso y determina a qué departamento le compete su atención
5	Auxiliar Administrativo	Captura la petición en el formato del control de peticiones y asigna al área correspondiente
6	Departamentos adscritos a la Gerencia de Operación y Construcción	Recibe oficio de petición, atiende y elabora respuesta, rubricando para su autorización.
7	Gerencia de Operación y Construcción y Dirección General	Revisa el escrito de respuesta y observa de ser necesario algún error o modificación; hace anotaciones u observaciones y si es correcta, rubrica y en su caso firma la respuesta para la entrega al usuario.
8	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía	Recibe la respuesta firmada por el Director General, y hace entrega al usuario
9	Usuario(a)	Recibe la 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 el acuse de recibido.



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

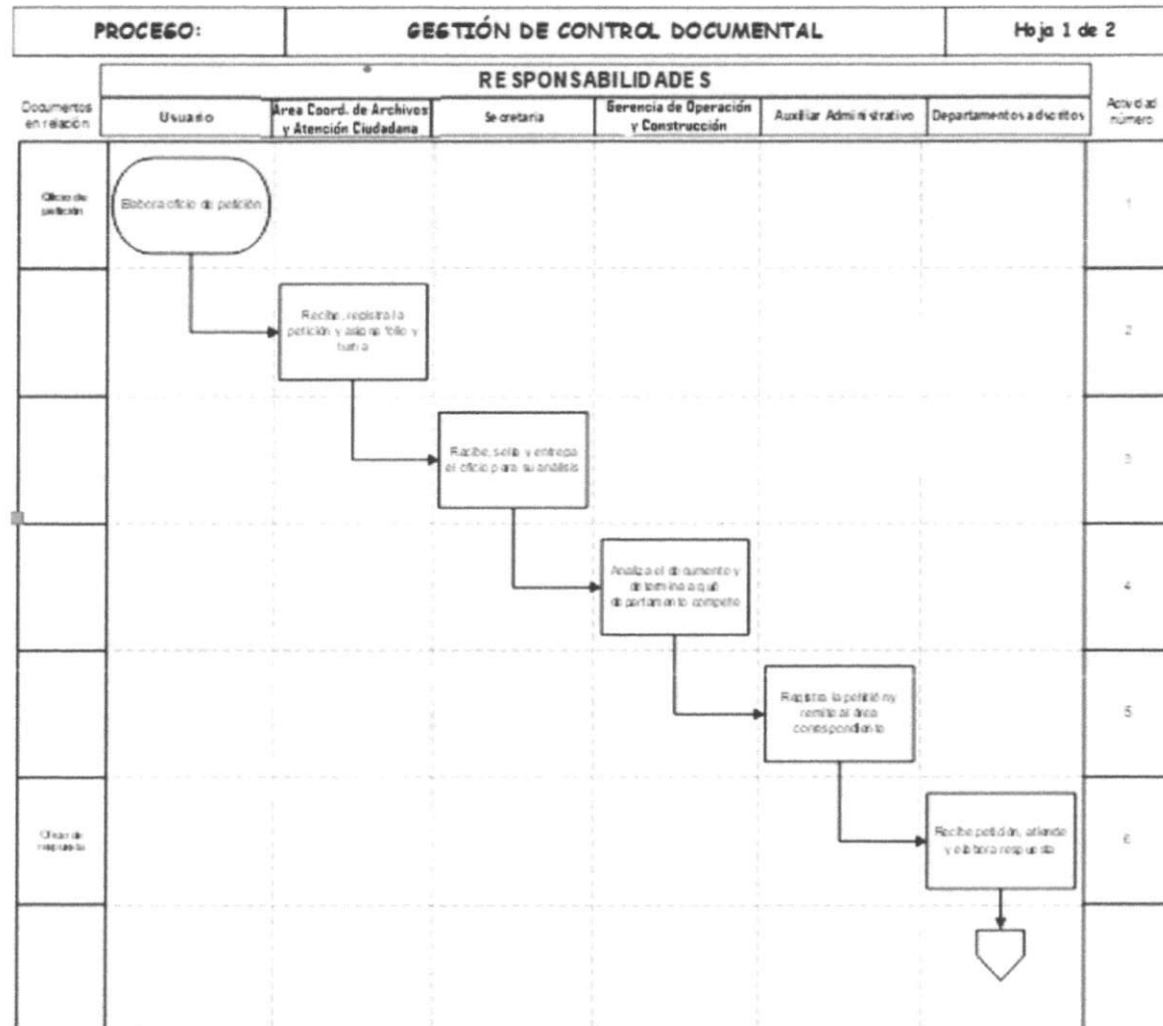


Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 15 de 223

DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signatures and scribbles on the right side of the page]



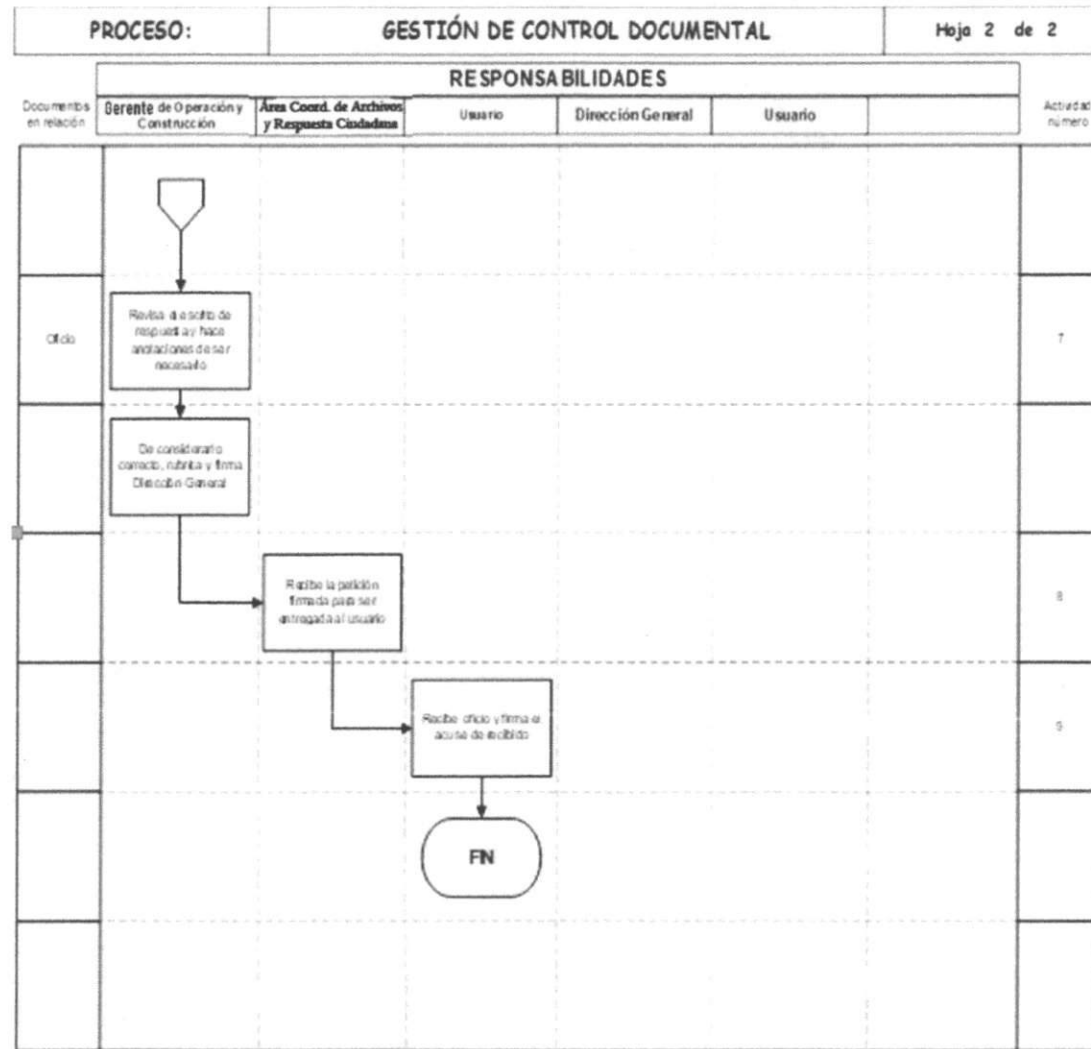
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 16 de 223





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: 17 de 223

XII. MEDICIÓN

Debido a la reestructuración del Organismo, la Gerencia de Operación y Construcción ya no realiza medición de este rubro.

XIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALcantarillado Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLAN, MEXICO.

1	2	3	4					5	6	7	8	9	10	11	12	
No. OP	FECHA RECIBIDO DOC	FECHA DE ENVIO A DEPTO.	MEC	CON	OP	SAN	AU	CA	No. DE OFICIO DE REMITENTE	SOLICITANTE	TELEFONO	ASUNTO	ATENDIDO CON No. DGE	FECHA DE PROGRA-MACIÓN	FECHA DE OFICIO ATENDIDO	FECHA DE VENCIMI-ENTO
0001																
0002																
0003																
0004																
0005																

1.- Número 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

 Araceli Ramírez Huerta Auxiliar Administrativo Elaboró	 Ing. Eduardo Ramírez Peralta Gerente de Operación y Construcción Revisó	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
---	--	---

