
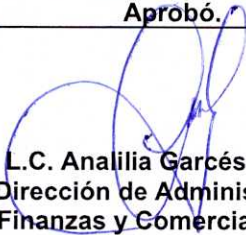


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 1
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	339
2. Alcance	339
3. Políticas y Normas	339
4. Fundamento Legal	339
5. Responsabilidades	340
6. Descripción de actividades	341
7. Diagrama de Flujo	346
8. Anexos	349
9. Glosario	349
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	351

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Rafael Zerecero Chávez. Jefe del Departamento de Lectura y Facturación	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores. Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 2
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Que los servicios que se prestan el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento sean eficientes, eficaces y se obtengan resultados que beneficien a los usuarios.

2) Alcance.

Que el servicio de toma de lectura y facturación sea eficiente y eficaz, con el único fin de coadyuvar en el buen funcionamiento organizacional del O.P.D.M. y así brindar servicios de calidad y excelencia a los usuarios.

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad del personal operativo encargado de la Toma de Lecturas el recabar una correcta toma de lectura para una recaudación adecuada.
- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de captura de Lecturas, Validación y proceso de Facturación el generar y ejecutar el procedimiento de acuerdo al manual.
- Llevar un control puntual y estrictamente apegado al procedimiento establecido por el manual de procedimientos correspondiente a la Jefatura de Lectura y Facturación.
- El procedimiento aquí descrito no podrá modificarse o alterarse en su contenido total o parcialmente.

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) 112, 113 y 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- c) 44 fracciones IV y VIII, 151 y 152 fracciones I, IV y X de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- d) 1 - 3.1, 8 y 20 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2017.
- e) 48 fracción IX del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- f) 124 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- g) 80 fracciones VIII y X y 111 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- h) 42 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalneantla, México.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
Versión: 01			
Página: 3			
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

- i) Artículo Décimo Sexto del Decreto Número 56 publicado el día 21 de diciembre del dos mil quince en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México.

5) Responsabilidades.

Subdirección de Comercialización	SDC
Depto. de Lectura y Facturación.	DLyF
Coordinador de Zona.	CDRZ
Supervisor de Campo.	SPCM
Lectorista.	LCTA
Capturista.	CPTA
Ajustador	AJZ



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
Versión: 01			
Página: 4			
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

No.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DLyF		
2.	Elabora calendario de actividades de facturación (a partir del mes de septiembre de cada año), remite para autorización.	DLyF	Calendario de actividades de facturación.	
3.	Recibe, autoriza y firma el calendario de actividades.	SDC		
4.	Recibe para distribuirlo a cada Coordinador de Zona.	DLyF		
5.	Bimestralmente genera el listado de toma de lecturas, conforme al calendario de actividades; remite con formatos de aviso de toma de lectura y características del predio.	CDRZ		Listado toma de lectura
6.	Recibe listado y realiza la separación por Colonias y calles, los distribuye según la ruta de trabajo; entrega el listado, aviso de toma de lectura y características del predio.	SPCM	Listado toma de lectura	Listado toma de lectura
7.	Recibe documentación para realizar el recorrido de la ruta que le corresponde.	LCTA	Listado toma de lectura	Listado verificado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 5
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

No.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
8.	Visita los domicilios para llevar a cabo la toma de lectura; SI , pasa a la acción 10; NO , pasa a la acción 9.	LCTA		
9.	Deja aviso de toma de lectura, registra número de folio en listado; si observa alguna anomalía en el predio, lo registra en el formato de características del predio. Pasa a acción 11.	LCTA	Aviso de toma de lectura	Aviso toma de lectura
10.	Toma la lectura que marca el medidor y la registra en el listado de toma de lectura.	LCTA	Listado con lectura registrada	Listado con lectura registrada
11.	Entrega el listado de toma de lecturas, formatos de características del predio y copias del formato de aviso de toma de lecturas que realizo en su ruta.	LCTA		
12.	Recibe la documentación, revisa el listado y llena el formato de verificación de lecturas; remite toda la documentación.	SPCM	Aviso toma de lectura	
13.	Recibe la documentación anterior y entrega el listado de toma de lecturas para su captura.	CDRZ		
14.	Recibe el listado y suma las lecturas por calle, anota el resultado; realiza "generación de lecturas" en el sistema	CPTA		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 6
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

	comercial, captura las lecturas y anomalías señaladas en el listado, lo regresa al CDRZ.		
--	--	--	--

No.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
15.	Recibe para realizar el mantenimiento de anomalías, actualiza captura en el sistema comercial y realiza el mantenimiento a parámetros, genera e imprime el reporte de validación, verifica mensajes y remite para su captura.	CDRZ		
16.	Recibe y captura correcciones en el sistema comercial, regresa al CDRZ.	CPTA		
17.	Recibe y genera remesas simuladas por bloque en el sistema comercial, genera listado de facturación descendente global por usuario; verifica que el importe y consumo sean correctos; SI , pasa a la acción 19; NO , pasa a la acción 18.	CDRZ		
18.	Realiza las correcciones necesarias y captura en el sistema comercial, realiza nuevamente la acción 17.	CDRZ		
19.	Genera e imprime concentrado de facturación, verifica que el total de usuarios de la zona, menos los pagos anuales, altas, bajas, etc., den el resultado de usuarios facturados, solicita autorización para generar remesas reales al JDLYF.	CDRZ		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 7
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

No.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
20.	Recibe y revisa el descendente de facturación y compara contra el bimestre (verifica descuentos de pensionado, número de viviendas, anomalías, tipo de cálculo, fecha de vencimiento, etc.), realiza las observaciones pertinentes (solo si aplican), lo aprueba y firma el concentrado de facturación, lo remite para realizar impresión de facturas.	JDLYF		
21.	Recibe y consulta con el JDLYF y con el SRC, la leyenda que deberá insertarse en las facturas.	CDRZ		
22.	Mediante oficio con acuse de recibido por medio electrónico, envía al proveedor la base de datos con la leyenda que deberá ir impresa, a efecto de que realice las pruebas de las facturas y de los informes de adeudo por consumo de agua.	CDRZ		
23.	Recibe y revisa la base de datos enviada, procede a realizar las pruebas y las remite al	PRVDR		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 8
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

	CDRZ.			
24.	Recibe y revisa que las pruebas sean correctas; SI , pasa a la acción 26; NO , pasa a la acción 25.	CDRZ	Recibos impresos	
25.	Solicita al proveedor la impresión de otra muestra y realiza nuevamente la acción 24.	CDRZ	Recibos impresos	

No.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
26.	Firma de conformidad en la muestra y medio electrónico, regresa al proveedor para que realice el total de la impresión, aprueba en el sistema las remesas reales.	CDRZ	Recibos impresos	
27.	Recibe total de facturas e informes de adeudo impresos, verifica que estén completos; SI , pasa a la acción 29; NO , pasa a la acción 28.	CDRZ	Facturas impresas e informes de adeudo	
28.	Se requiere al proveedor los folios faltantes.	CDRZ		
29.	Remite al supervisor de campo las facturas e informes de adeudo para el trámite correspondiente.	CDRZ		



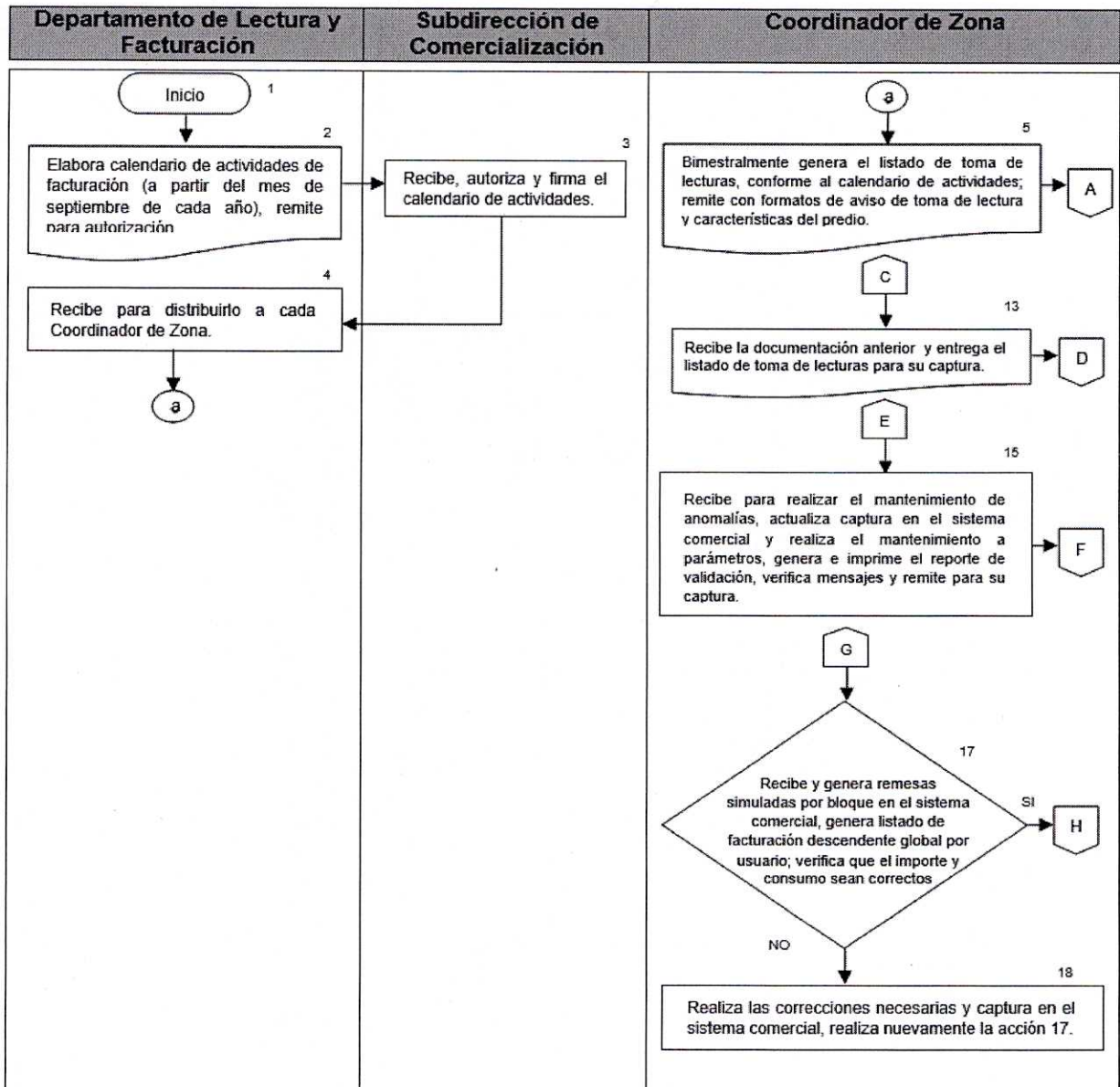
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 9
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

30.	Recibe, separa y arma paquetes por Colonias y calles, los distribuye según rutas de trabajo para su entrega.	SPCM	Paquete de recibos	
31.	Recibe paquetes y los entrega en los domicilios de los usuarios; informa que la entrega se llevó a cabo.	LCTA		Entrega de facturas o informes de adeudo.
32.	Atiende a usuarios para aclaraciones de su facturación.	AJZ		
33.	Fin.	LCTA		

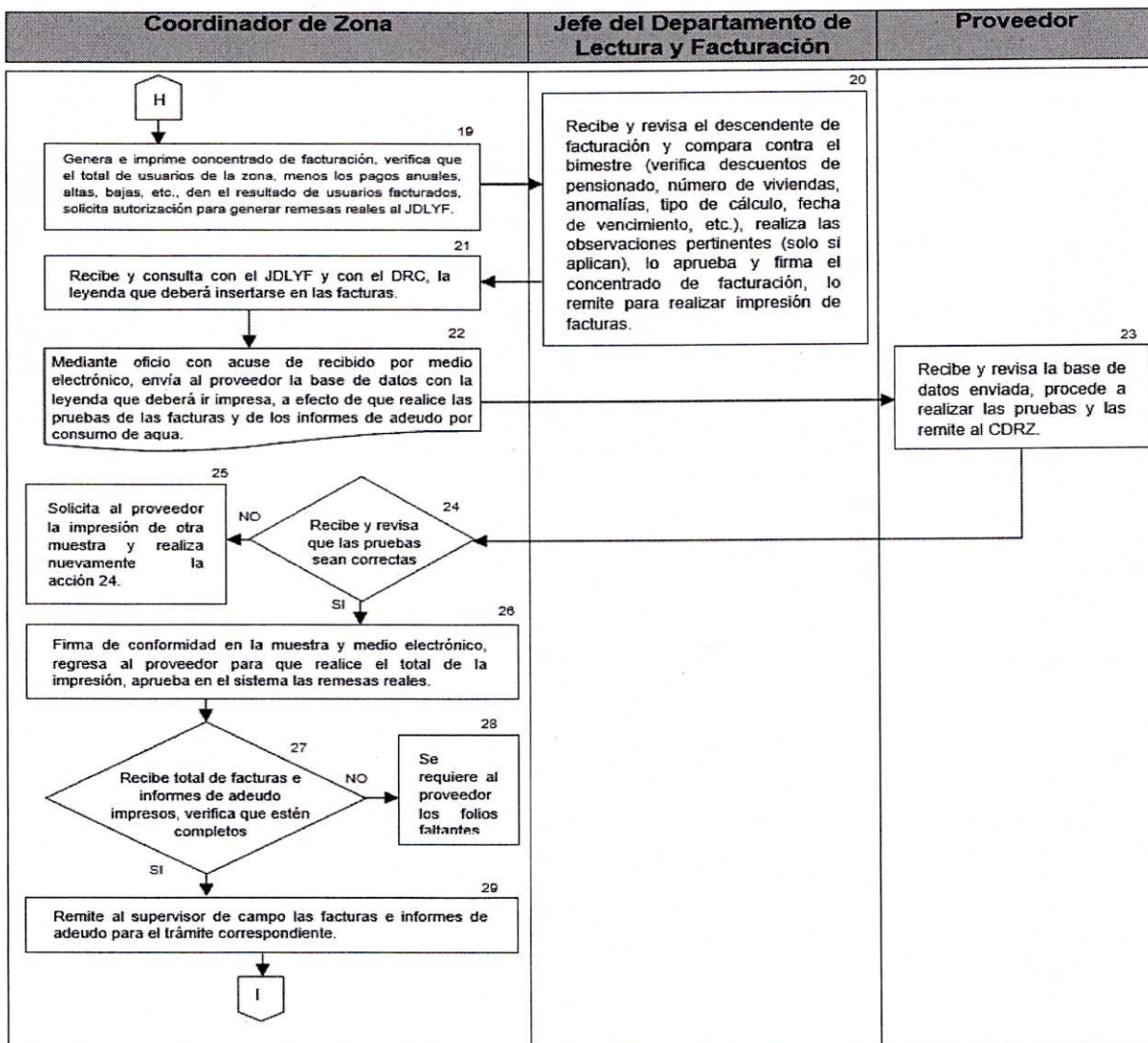
7) Diagrama de Flujo



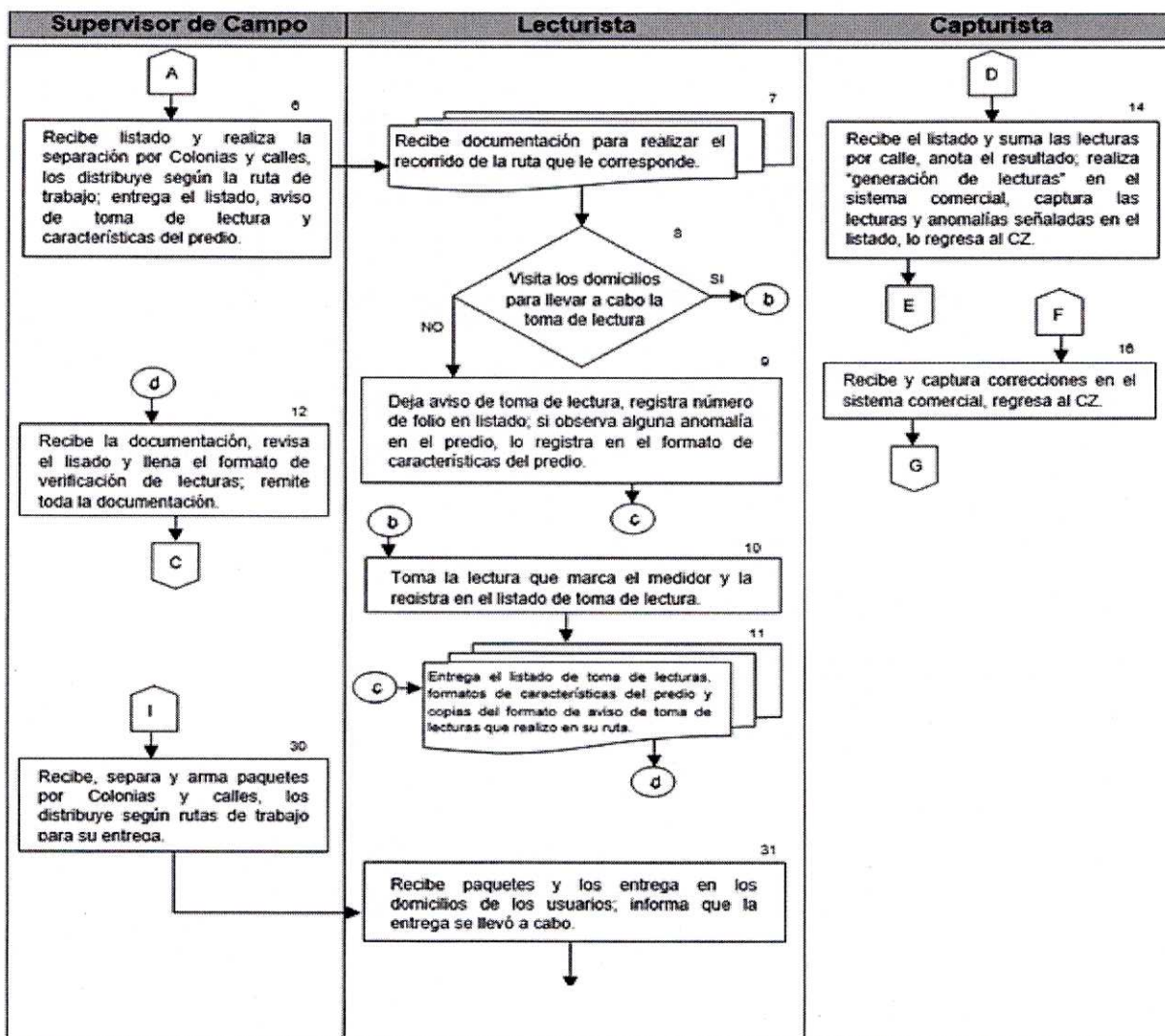
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 10
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 11
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 12
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
Versión: 01			
Página: 13			
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

8) **Anexos**
No Aplica.

9) **Glosario**

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua Residual: La que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos a que se refiere la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales.

Agua tratada: La residual resultante de haber sido sometida a los procesos de tratamiento para remover sus cargas contaminantes, en términos de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Ajustador: Servidor público autorizado para revisar la cuenta de los Usuarios y determinar la procedencia de recalcular o reformular el pago correspondiente por los conceptos de suministro de agua potable y de drenaje.

Diferencias de consumo: Es el resultado que se obtiene del importe que pago el Usuario por el servicio recibido por el Organismo y del que debió de haber cubierto de haber reportado el número correcto de viviendas, comercios o la lectura correcta si el medidor no hubiera estado descompuesto, dañado o alterado.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
Versión: 01			
Página: 14			
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Coordinador: Servidor público responsable de asignar y coordinar las zonas o rutas al personal administrativo, los lectorsistas e inspectores.

Comercio: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la prestación de servicios y enajenación de bienes con finalidad de lucro.

Industrial: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la transformación, modificación y/o producción de productos o bienes para su posterior enajenación con finalidad de lucro.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lectorista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

Políticas: Son los directrices y acciones marcadas por la Dirección General con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y/o lograr una mayor recaudación que permita eficientar los servicios.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 15
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación	Fecha de Emisión 09/2018	

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.


Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuentan con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.

1) Control de revisiones y/o modificaciones

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







	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLF/0 1
	Toma de Lectura y Facturación.		
			Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 16
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Lectura y Facturación		Fecha de Emisión 09/2018

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 352
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice

	Página
1. Objetivo	353
2. Alcance	353
3. Políticas y Normas	353
4. Fundamento Legal	353
5. Responsabilidades	354
6. Descripción de actividades	355
7. Diagrama de Flujo	356
8. Anexos	357
9. Glosario	357
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	357

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Alan Josué Arce Calzada Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagran Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.		Fecha 09/2018
			OPDM EFICIENTE Y SÍMBOLO Versión: 01
			Página: 353
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Que los usuarios de los servicios que presta el O.P.D.M., sean atendidos de forma oportuna.

2) Alcance.

Atender de manera inmediata, oportuna, amable y permanente los requerimientos de los usuarios, referente a los servicios que presta el O.P.D.M.

3) Políticas y Normas.

El personal que preste sus servicios a nuestra área deberá:

- Ser amable y atento con cualquier usuario que solicite su apoyo.
- Atender toda solicitud, quejas, reclamaciones o reportes que le sean presentadas por los usuarios.
- Invitar a los usuarios a que efectúen el pago correspondiente por los servicios prestados, una vez que le sea resuelta la situación que motivó su visita a la Institución.
- Registrar actividades de importancia realizadas para los usuarios, así como quejas, sugerencias de mejora y estos a su vez reportarlas a la jefatura del departamento de Atención a Usuarios para informar a la Subdirección de Comercialización, esto con el objeto de tomar las medidas pertinentes para reducir y en su caso eliminar los motivos de quejas o molestia por parte de los usuarios
- Apegarse a las normas de vestimenta proporcionadas por la Dirección General.

4) Fundamento Legal.

- a) 8, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- c) 45 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 354
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	Fecha de Emisión 09/2018	

5) Responsabilidades.


Departamento de Atención a Usuarios.

Usuario.

DATUS

USR



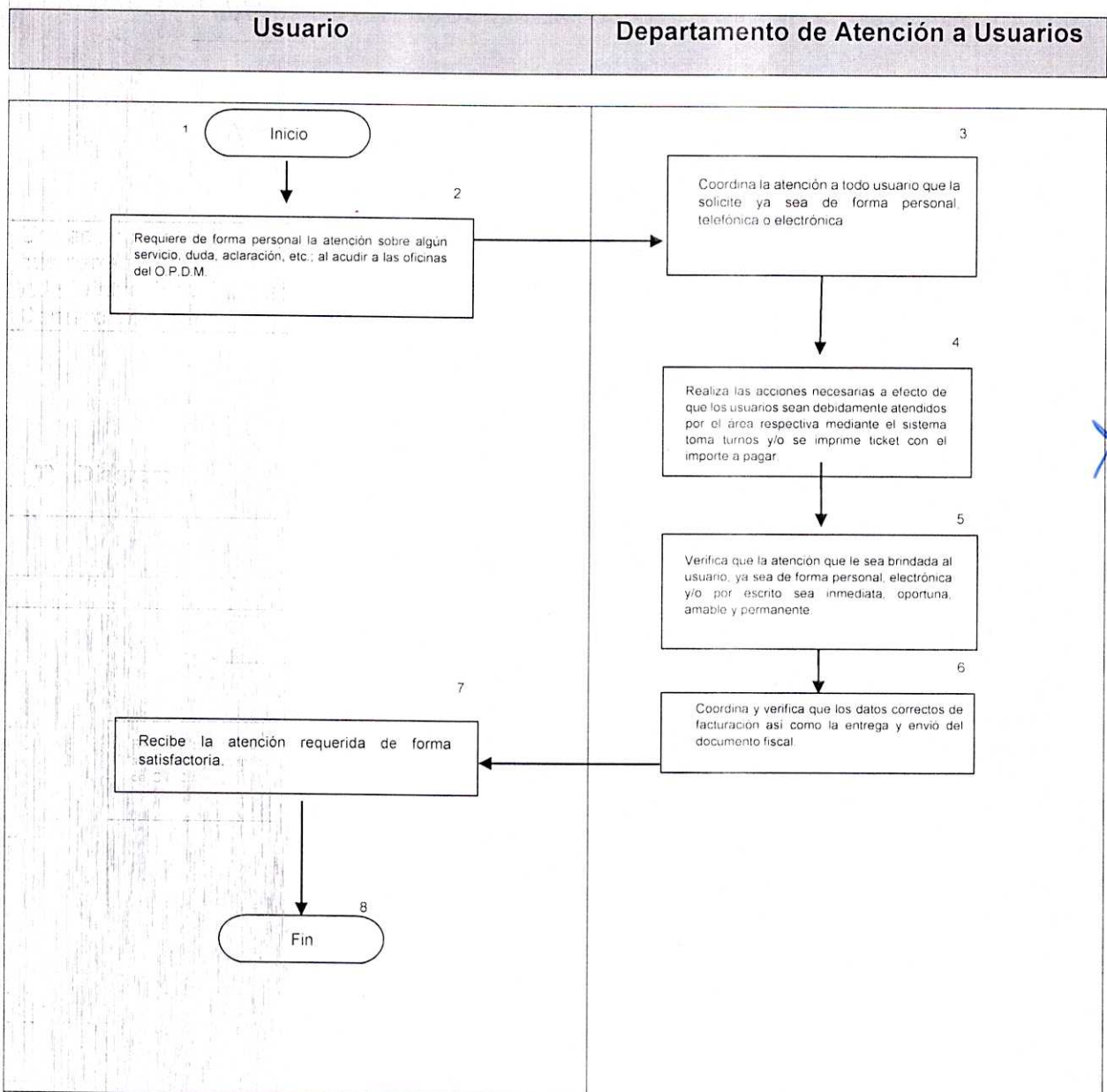
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.		Fecha 09/2018
			OPDM EFICIENTE Y EFICAZ
			Versión: 01
		Página: 355	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	Fecha de Emisión 09/2018



6) Desarrollo de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	USR		
2.	Requiere de forma personal, telefónica o electrónica la atención sobre algún servicio, duda, aclaración, etc.	USR	Requiere atención.	
3.	Coordina la recepción de los usuarios que acuden a las oficinas del O.P.D.M.	DATUS		
4.	Realiza las acciones necesarias a efecto de que los usuarios sean debidamente atendidos por el área respectiva con él toma turnos y/o se imprime orden de pago con adeudos.	DATUS		
5.	Verifica que la atención que le sea brindada al usuario, ya sea de forma personal, electrónica y/o por escrito sea inmediata, oportuna, amable y permanente.	DATUS	Requiere Verificación.	
6.	Recibe la atención requerida de forma satisfactoria.	USR		
7.	Fin.	DATUS		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.	
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
Página: 356		Fecha de Emisión 09/2018
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	

7) Diagrama



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DAU/01
	Atención personalizada de Usuarios.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 358
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Atención a Usuarios	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos

No Aplica.

9) Glosario

Orden de pago: Es el ticket impreso con los datos del usuario como el número de cuenta, importe a pagar y descripción del pago.



Subdirección de comercialización: El área comercial en el Organismo es una función de primerísimo orden, ya que es la responsable directa de las relaciones con los usuarios y de la consecución de los objetivos del servicio que se proporciona, es la fuente principal de ingresos.

Número de cuenta: Es aquel número con 16 dígitos que se refleja en la boleta de agua, el cual sirve para identificar cada una de las cuentas, siendo único e irrepetible.

Subsidio: Es el descuento que recibe el Usuario en sus contribuciones por pronto pago.

10) Control de revisiones y/o modificaciones



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	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 358
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

Índice

	Página
1. Objetivo	359
2. Alcance	359
3. Políticas y Normas	359
4. Fundamento Legal	359
5. Responsabilidades	359
6. Descripción de actividades	360
7. Diagrama de Flujo	362
8. Anexos	364
9. Glosario	366
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	367

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Joaquín Cornelio Vilchis Vara. Encargado del Despacho del Departamento de Liquidaciones y Padrón	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 359
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

El procedimiento de Convenio de Adeudo y Pago en Prórroga a partir del 16 de noviembre del 2017 se lleva a cabo por el Departamento de Ejecución Fiscal conforme lo dispuesto en el artículo 48 fracción X del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México

1) Objetivo.

Que los usuarios de los servicios que presta el O.P.D.M., obtengan una respuesta que le satisfaga.

2) Alcance.

Brindar una atención de calidad al usuario, disminuyendo tiempos en la prestación de los servicios que presta el O.P.D.M.

3) Políticas y Normas.

- Brindar al usuario una atención eficiente y eficaz
- Dirigirse al usuario con respeto.
- Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal.
- Satisfacer e incluso superar las expectativas de los usuarios en el procedimiento. Aclarar las dudas del usuario respecto al procedimiento, con certeza y amabilidad.

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 32 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- c) 44 fracciones II y IX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.



5) Responsabilidades.

Departamento de Liquidaciones y Padrón	DLyP
Departamento de Ejecución Fiscal	DEF
Técnico Administrativo	TECAD
Cajas	CJS
Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización.	DAFyC

6) Descripción de Actividades.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 360
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

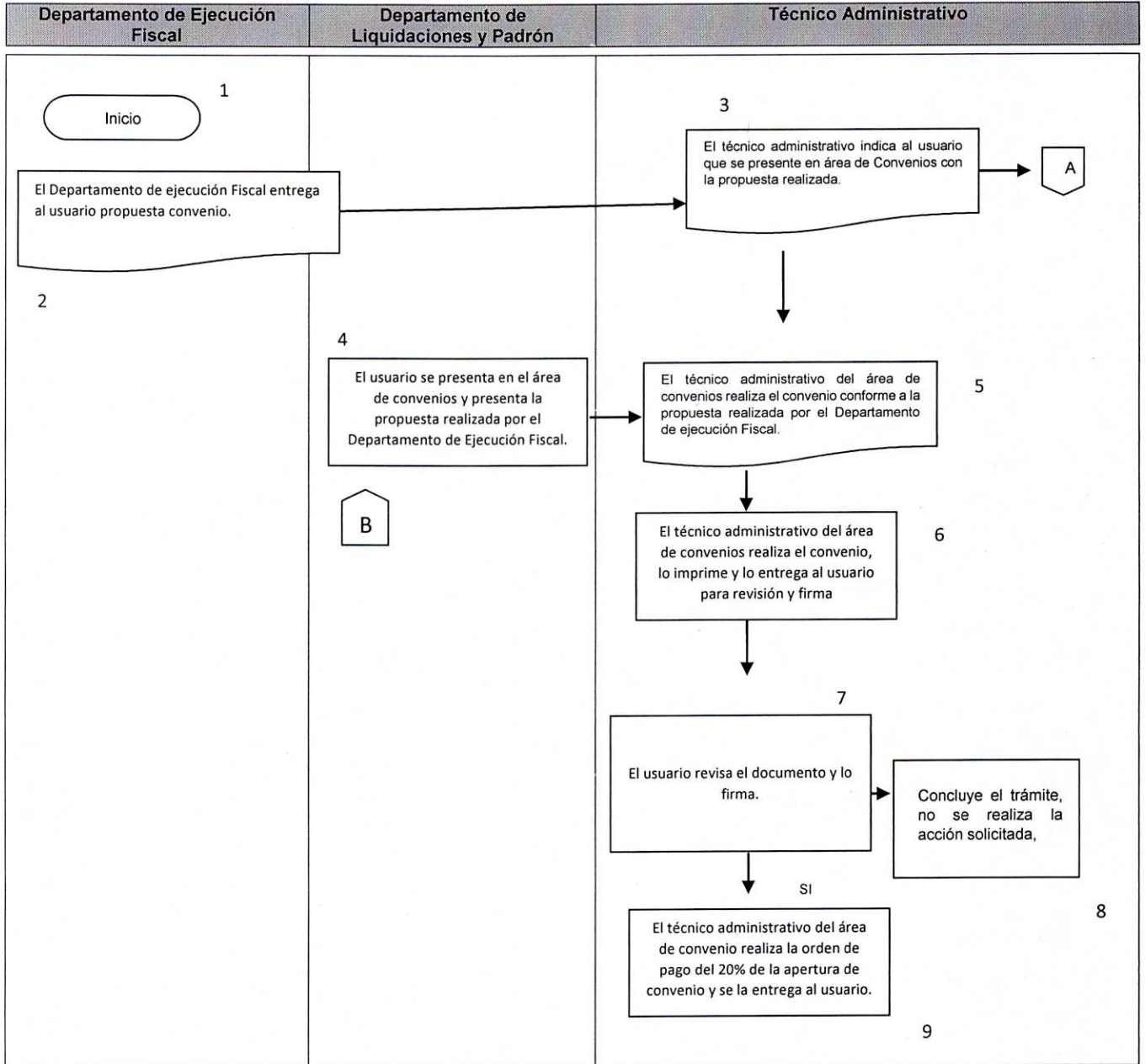
No. Cons.	Descripción	Área	Insumo	Salida
1	Inicio			
2	El Departamento de ejecución Fiscal entrega al usuario propuesta de pago en convenio.	DLYP	Estudio técnico no factible	Propuesta de Convenio
3	El técnico administrativo indica al usuario que se presente en área de Convenios con la propuesta realizada.	TECAD	Estudio técnico no factible	Propuesta de pago de convenio
4	El usuario se presenta en el área de convenios y presenta la propuesta realizada por el Departamento de Ejecución Fiscal.	DLYP	Estudio no técnico factible	Proyecto de convenio
5	El técnico administrativo del área de convenios realiza el convenio conforme a los datos de la propuesta realizada por el Departamento de ejecución Fiscal.	TECAD	Estudio técnico no factible	Proyecto d convenio
6	El técnico administrativo del área de convenios realiza el convenio, lo imprime y lo entrega al usuario para revisión y firma.	TECAD	Estudio técnico factible	Convenio
7	El usuario revisa el documento y lo firma. Si acepta pasa a acción 9; No acepta, pasa a acción 8.	USR	Estudio técnico factible	Convenio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 361
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons.	Descripción	Área	Insumo	Salida
8	Concluye el trámite, no se realiza la actividad convenida.	TECAD	Estudio técnico factible	Estudio técnico factible.
9	El técnico administrativo del área de convenio realiza la orden de pago del 20% de la apertura del convenio y se la entrega al usuario.	TECAD	Estudio técnico factible	Orden de pago
10	Recibe pago, envía copia de comprobante de pago al técnico administrativo.	CJS	Estudio técnico factible	Orden de pago
11	El usuario entrega copia del comprobante de primer pago de su convenio y el técnico administrativo anexa dicha copia al expediente del convenio e informa al usuario que se le entregará su convenio al realizar el próximo pago en 30 días	USR	Recibo de pago	Copia de recibo de pago
12	El técnico administrativo entrega convenios a la Jefatura del Departamento de Liquidaciones y Padrón para su revisión y rúbrica.	TECAD	Estudio técnico factible	Convenio
13	La SDC recibe los convenios para firma y los remites al DLyP.	DAFyC	Estudio técnico factible	Convenio
14	El DLyP recibe convenios firmados por la SDC y los entrega al técnico administrativo.	DLyP	Estudio técnico factible	
15	El técnico administrativo entregará al usuario su convenio una vez realizado su pago parcial mensual.	TECAD	Estudio técnico factible.	Convenio
16	Fin	DLyP		

7) Diagrama de Flujo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 362
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 363
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

8) Anexos

CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO EN PLAZOS No. _____

Predio: _____ Cuenta: _____

CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO Y PAGO EN PLAZOS, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR _____ DEL DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN FISCAL Y POR OTRA PARTE EL C. _____ EN SU CALIDAD DE USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO, REGISTRADO CON EL NÚMERO DE CUENTA _____, PREDIO _____; A QUIENES EN LOS SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE, SE LES DENOMINARÁ RESPECTIVAMENTE "EL ORGANISMO" Y "EL USUARIO" Y CUANDO ACTÚEN EN FORMA CONJUNTA COMO "LAS PARTES"; SUJETÁNDOSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:
DECLARACIONES

I. Declara "EL ORGANISMO":

- 1.- Que mediante Decreto Número 40, de fecha 18 de octubre de 1991, publicado en la "Gaceta del Gobierno" Constitucional del Estado de México, número 78, se creó El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México; asumiendo la responsabilidad de organizar y tomar a su cargo, la administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, dentro de los límites de la circunscripción territorial del municipio.
- 2.- Que tiene personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, contando además con facultades para recaudar los derechos derivados de los servicios que presta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- 3.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, cuenta con facultades para recaudar las contribuciones derivadas de los servicios que presta.
- 4.- Que el _____ del Departamento de Ejecución Fiscal, personalidad que tiene debidamente acreditada mediante nombramiento de fecha _____, cuenta con las facultades de autoridad fiscal, en términos del acuerdo delegatorio emitido por el Director General de "EL ORGANISMO", de fecha 8 de Junio de 2018 publicado en la Gaceta Municipal de Tlalnepantla de Baz, en fecha de 15 de Junio de 2018, por lo que cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16, 17, 32 y 34 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, en relación con los diversos 48 fracciones VII y XI y 49 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 del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, en fecha 13 de abril de 2016.
- 5.- Que para efectos del presente convenio señala como domicilio legal el ubicado en Riva Palacio No. 8, Colonia Centro, C.P. 54000, Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Declara "EL USUARIO":

- 1.- Que es propietario y/o poseedor del inmueble ubicado en _____, lo cual acredita en términos de la documentación que se agrega al presente como anexo A.
- 2.- Que en su carácter de titular y usuario reconoce y acepta como cierto el adeudo fiscal que tiene con "EL ORGANISMO", derivado de la falta de pago por los derechos de suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, mismo que asciende a la cantidad de _____ según liquidación realizada con fecha _____, asignada al número de cuenta _____, predio _____, del servicio de tipo D, del inmueble cuyo domicilio se establece en la declaración que precede; por lo que manifiesta su conformidad con el monto determinado por concepto de crédito fiscal.
- 3.- Que tiene plena capacidad para celebrar y suscribir el presente convenio, identificándose con CREDENCIAL DE ELECTOR.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 364
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

4.- Que señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, los estrados del Departamento de Ejecución Fiscal ubicados en el primer piso del Edificio que ocupa el Organismo sito en Av. Riva Palacio #8, Col. Centro de este municipio. Tel. , _____.

Hechas las declaraciones, reconocidas las personalidades y generalidades de "LAS PARTES", así como su capacidad para obligarse, se procede a formular las cláusulas que precisan las voluntades por celebrar el presente convenio.

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO: El presente convenio tiene por objeto otorgar a "EL USUARIO" las facilidades para pagar el crédito fiscal a su cargo que en este acto reconoce y acepta como cierto, generado por los conceptos de derechos por suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado, relativo a la cuenta número _____, predio _____, mismo que comprende: _____

SEGUNDA.- PLAZO Y PARCIALIDADES: "EL ORGANISMO" concede a "EL USUARIO" un plazo de 2 meses para el pago en parcialidades, y "EL USUARIO" acepta y se obliga a cubrir el importe total de dicho crédito fiscal y sus accesorios legales con fundamento en el artículo 32 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios, efectuando el primer pago por el 20% del monto total del crédito fiscal conforme a la tabla de pago en parcialidades y amortizaciones.

TERCERA.- ACEPTACIÓN DE RECARGOS: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, se le aplicará a "EL USUARIO" recargos a razón del 1.3% mensual sobre saldos insolutos del crédito fiscal adeudado.

CUARTA.- EXIGIBILIDAD DEL PAGO PUNTUAL: "EL USUARIO" se obliga y compromete a pagar de forma puntual las parcialidades establecidas en el presente convenio y está de acuerdo que en caso de incumplir con el pago puntual de cualquier parcialidad, "EL ORGANISMO" procede a exigirle el total del crédito fiscal adeudado con sus accesorios legales, a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, así como la restricción del servicio de suministro de agua potable, en apego a lo dispuesto en los artículos 30, 32, 33 y 376 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, en relación con el diverso 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

QUINTA.- PROHIBICIONES: Durante la vigencia del presente convenio "EL USUARIO" no podrá realizar ningún trámite de cesión de derechos, donación o traslado de dominio del bien inmueble generador del crédito fiscal motivo del presente. En el supuesto de que se realice alguna operación de compraventa de dicho bien inmueble "EL USUARIO" tendrá la obligación de dar aviso por escrito a "EL ORGANISMO", así como al comprador del predio sobre la existencia del adeudo fiscal.

SEXTA.- CRÉDITOS POSTERIORES: "EL USUARIO" reconoce y acepta que el presente convenio no lo libera de los créditos fiscales que puedan generarse por la falta de pago con posterioridad a la suscripción del presente convenio, o de aquellos que con anterioridad no hubieran sido contemplados.



SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN.- "LAS PARTES" están de acuerdo en celebrar el presente convenio no existe error, dolo, mala fe, violencia o lesión que pudiera afectarlo de nulidad, por lo que para la interpretación y cumplimiento del presente convenio, así como para todo aquello que no está expresamente estipulado en el mismo, se someten a la jurisdicción de los Tribunales Administrativos competentes de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, renunciando a la competencia que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente convenio en todos sus términos y enteradas de su contenido y alcance legal, lo ratifican y firman de conformidad en dos tantos, al margen y al calce, en Tlalnepantla de Baz, México el día 25 del mes de junio del año 2018.

POR "EL USUARIO"

POR "EL ORGANISMO"

DEL DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN FISCAL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 365
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

9) Glosario

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje.

Ayuntamiento: A los Ayuntamientos del Estado de México.

Código Financiero: El Código Financiero del Estado de México y municipios.

Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga: Documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un Usuario puede saldar su deuda con el Organismo.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Estado: Estado de México.

Ley: La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Red de distribución: Conjunto de obras hidráulicas para la conducción del agua potable hasta la toma domiciliaria del usuario.

Saneamiento: La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes.

Servicios: Los de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, conducción, de agua en bloque, de cloración y tratamiento de aguas residuales que prestan los prestadores de los servicios, en los términos de la presente Ley.

Tarifa: Precio unitario autorizado en los términos de la presente Ley, para cada uno de los usos a los que el agua es destinada.

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 366
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Uso: Aplicación del agua a una actividad que implique su utilización física.

Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere la presente Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/01
	Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 367
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón; Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 368
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

Índice	Página
1. Objetivo	369
2. Alcance	369
3. Políticas y Normas	369
4. Fundamento Legal	369
5. Responsabilidades	370
6. Descripción de actividades	371
7. Diagrama de Flujo	372
8. Anexos	374
9. Glosario	375
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	377

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Joaquin Cornelio Vilchis Vara. Encargado del Despacho del Departamento de Liquidaciones y Padrón	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 369
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Que los usuarios de los servicios que presta el O.P.D.M., obtengan una respuesta que les satisfaga.

2) Alcance.

Brindar una atención de calidad al usuario, disminuyendo tiempos en la contratación de los servicios que presta el O.P.D.M.

3) Políticas y Normas.

Brindar al usuario una atención eficiente y eficaz.

Mejoramiento continuo del procedimiento.

Mejorar la satisfacción de los clientes.

Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de **cualquier** disposición legal.

Dirigirse al usuario con respeto.

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 78 y 79 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- c) 32 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- d) 106 y 107 fracción VIII del Reglamento de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- e) 44 fracciones V y IX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 370
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

5) Responsabilidades

Departamento de Liquidaciones y Padrón

DLYP.

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

DCyOH.

Cajas

CJS.

Técnico Administrativo

TECA.

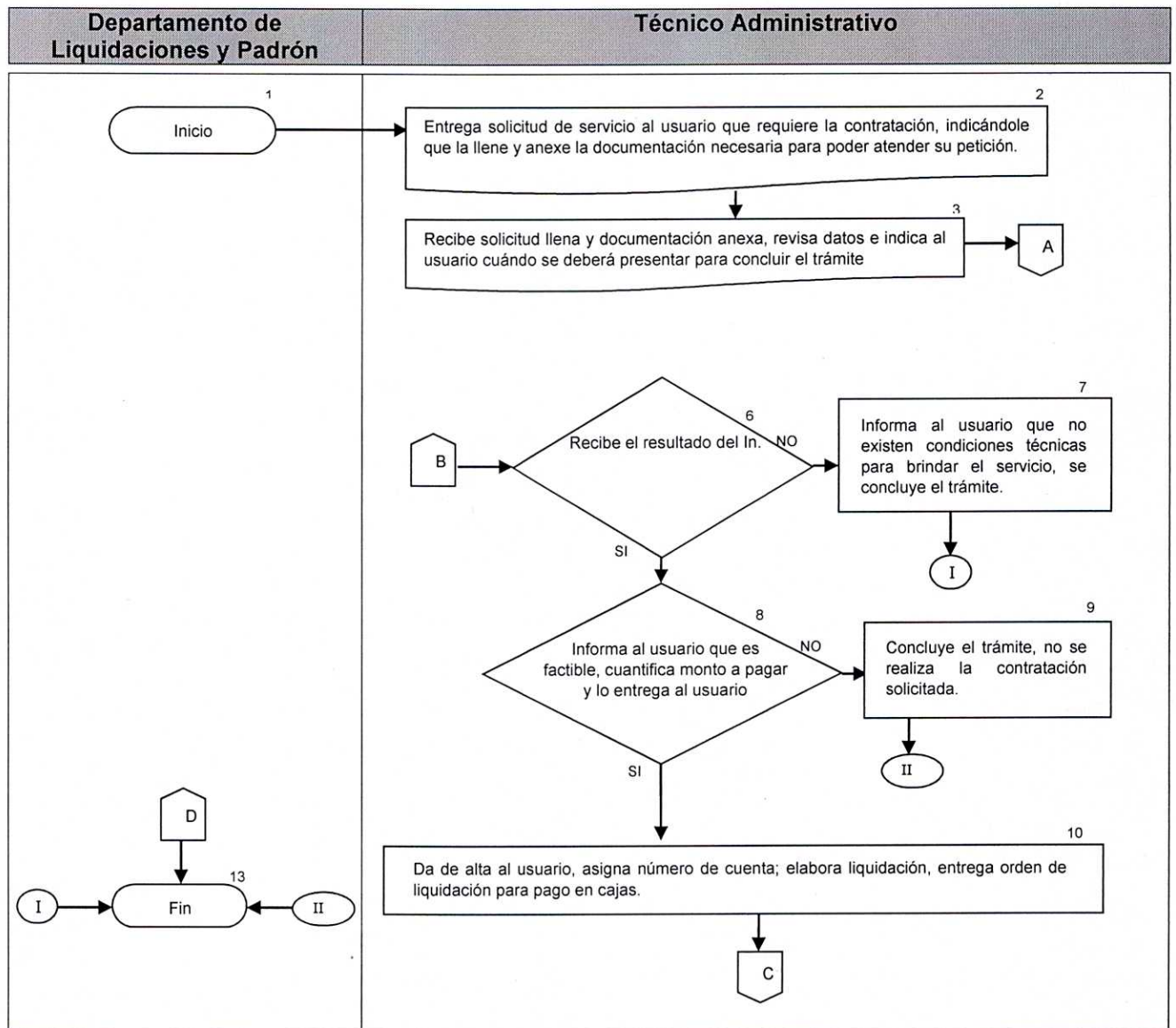
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 371
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

6) Descripción de Actividades.

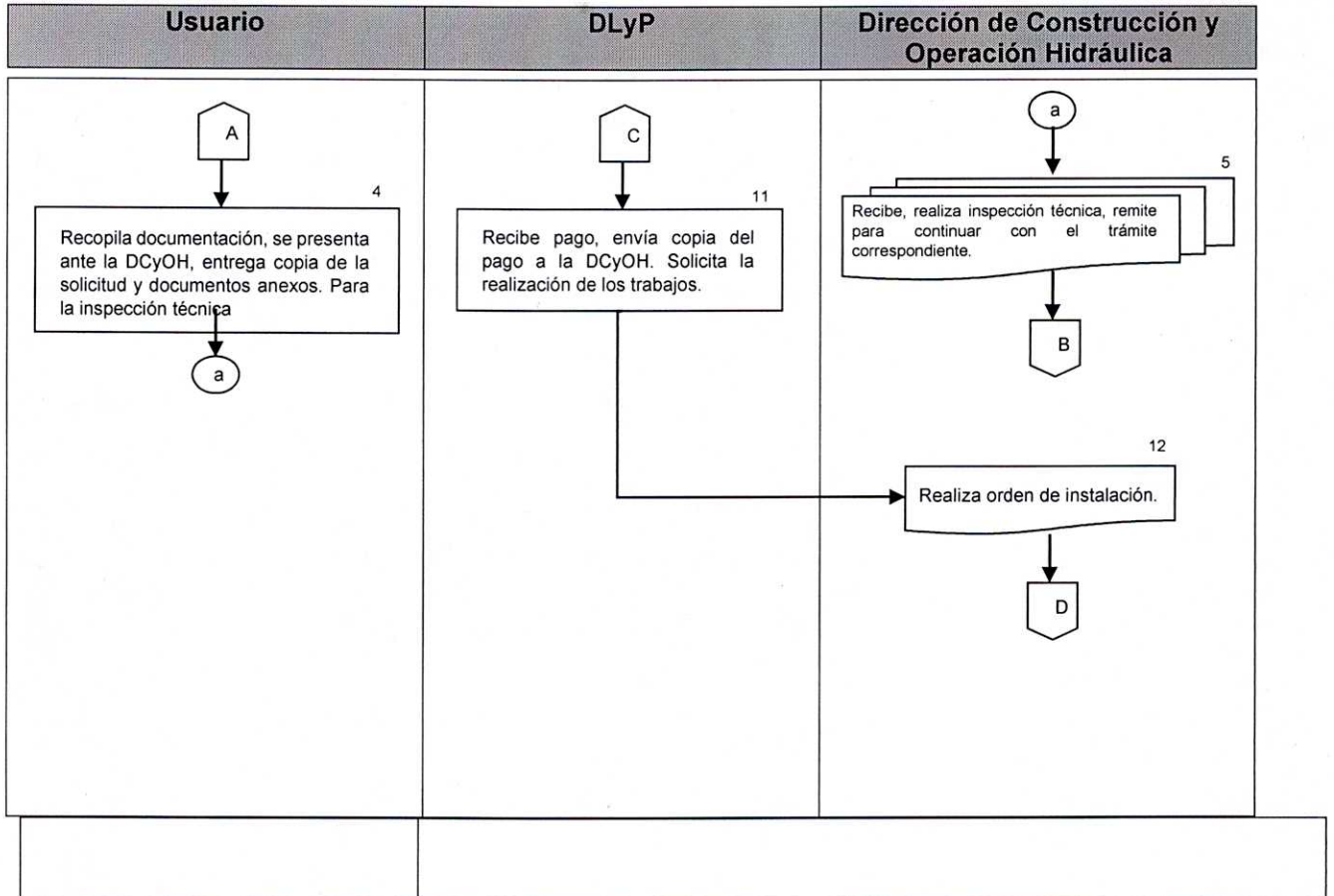
No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DLyP		
2.	Entrega solicitud de servicio al usuario que requiere la contratación, indicándole que la llene y anexe la documentación requerida para poder atender su petición.	TECAD	Solicitud de servicio	Solicitud debidamente llenada por el usuario.
3.	Recibe solicitud llena y documentación anexa, revisa datos e indica al usuario cuándo se deberá presentar para concluir el trámite	TECAD	Solicitud llenada	Solicitud revisada y documentación adjunta
4.	Recopila documentación se presenta ante la DCYOH, entrega copia de solicitud y documentos anexos para inspección técnica.	DLyP	Solicitud revisada	Visita de inspección
5.	Recibe, realiza inspección técnica remite para continuar con el trámite correspondiente.	DCyOH	Solicitud revisada	Estudio técnico
6.	Recibe el resultado de la Inspección Técnica; SI , pasa a acción 8; NO , pasa a la acción 7.	DLyP	Estudio técnico	Estudio técnico
7.	Informa al usuario que no existen condiciones técnicas para brindar el servicio, se concluye el trámite,	TECAD	Estudio técnico no factible	Estudio técnico no factible
8.	Informa al usuario que es factible, cuantifica monto a pagar y lo entrega al usuario; SI acepta, pasa a acción 10; NO acepta, pasa a acción 9.	TECAD	Estudio técnico factible	Estudio técnico factible
9.	Concluye el trámite, no se realiza la contratación solicitada.	TECAD	Estudio técnico factible	Estudio técnico factible
10.	Da de alta al usuario, asigna número de cuenta; elabora liquidación, entrega orden de liquidación para pago en cajas.	TECAD	Estudio técnico factible	Orden de pago
11.	Recibe pago, envía a la DCYOH copia del pago realizado, solicita la realización del servicio		Recibo de pago	Copia de recibo de pago
12.	Realiza orden de instalación.	DCyOH	Copia de recibo de pago	Orden de instalación
13.	Fin.	DLyP		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 372
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 373
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 374
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

8) Anexos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 375
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	



TDB
Tlaxcala
Gobierno Abierto



OPDM
EFICIENTE Y EFICAZ

SOLICITUD DE SERVICIO

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAHEPANTLA, MÉXICO.
Calle Nueve Píedras No. 6, Col. Centro, Tlaxepantla de Baz C.P. 94000, Estado de México, Tel. (5521-0543)

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE _____
 CALLE _____ No. Ext. _____ No. Int. _____ Mz. _____ Ll. _____
 COLONIA _____
 ENTRE LAS CALLES _____ Y _____
 TELÉFONO _____

DATOS DE LA CUENTA

No. DE CUENTA _____ No. DE MEDIDOR _____
 MARCA DEL MEDIDOR _____ DIÁMETRO DE TOMA _____
 TIPO DE USUARIO
 DOMÉSTICO POPULAR DOMÉSTICO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL

SERVICIO SOLICITADO (SOLO LLENAR UNA SOLICITUD POR TRÁMITE)

CONTRATACIÓN DE TOMA DE AGUA <input type="checkbox"/>	AUTORIZACIÓN DE DERIVACIÓN <input type="checkbox"/>
CONTRATACIÓN DE DRENAJE <input type="checkbox"/>	MODIFICACION DE DIÁMETRO DE DRENAJE <input type="checkbox"/>
MODIFICACION DE DIÁMETRO DE TOMA <input type="checkbox"/>	MOVIMIENTO DE LA DESCARGA DEL DRENAJE <input type="checkbox"/>
MOVIMIENTO DE LA TOMA DE AGUA <input type="checkbox"/>	CORRECCION DEL DOMICILIO <input type="checkbox"/>
CAMBIO DE PROPIETARIO <input type="checkbox"/>	BAJA DE UNIDAD FISCAL <input type="checkbox"/>

PARA USO EXCLUSIVO DE OPDM

RESULTADO DEL ESTUDIO

DIRECCIÓN OPERATIVA

TIPO DE USO _____	OBRA EN _____
DIÁMETRO DE TOMA _____ SERVICIO DE AGUA POTABLE.	DIÁMETRO DE DESCARGA DRENAJE _____ SERVICIO DE AGUA POTABLE.
M/LINEAL EN CONCRETO _____	M/LINEAL EN CONCRETO _____
M/LINEAL EN PAVIMENTO _____	M/LINEAL EN PAVIMENTO _____
M/LINEAL EN TERRACERIA _____	M/LINEAL EN TERRACERIA _____
OBSERVACIONES: _____ _____	

Vo. Bo. _____

9) Glosario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 376
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Agua residual: La que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos a que se refiere la presente Ley y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales.

Agua tratada: La residual resultante de haber sido sometida a los procesos de tratamiento para remover sus cargas contaminantes, en términos de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje.

Ayuntamiento: A los Ayuntamientos del Estado de México.

Código Financiero: El Código Financiero del Estado de México y municipios.

Derivación: La conexión de cualquiera de los servicios a que se refiere la Ley, de un predio a otro.

Descarga: La acción de vaciar agua o cualquier otra sustancia, de forma continua o intermitente, al drenaje o alcantarillado, incluyendo los cauces, depósitos y vasos.

Distribución de agua a través de pipas: Entrega de agua potable o tratada al consumidor a través de pipas.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Estado: Estado de México.

Infraestructura domiciliaria: Instalaciones hidráulicas y sanitarias en el domicilio del usuario para la prestación de los servicios que establece esta Ley.

Ley: La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Red de distribución: Conjunto de obras hidráulicas para la conducción del agua potable hasta la toma domiciliaria del usuario.

Saneamiento: La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 377
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

Servicios: Los de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, conducción, de agua en bloque, de cloración y tratamiento de aguas residuales que prestan los prestadores de los servicios, en los términos de la presente Ley.

Tarifa: Precio unitario autorizado en los términos de la presente Ley, para cada uno de los usos a los que el agua es destinada.

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Uso: Aplicación del agua a una actividad que implique su utilización física.

Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere la presente Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma.

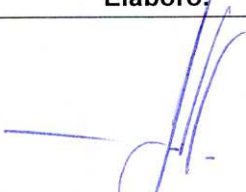


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 378
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

10) Control de revisiones y/o modificaciones

		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	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 378
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	379
2. Alcance	379
3. Políticas y Normas	379
4. Fundamento Legal	379
5. Responsabilidades	379
6. Descripción de actividades	380
7. Diagrama de Flujo	382
8. Anexos	383
9. Glosario	385
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	386

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Joaquín Cornelio Vilchis Vara. Encargado del Despacho del Departamento de Liquidaciones y Padrón	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 379
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Legitimar el estado libre de adeudos de la cuenta que afecta al predio del usuario.

2) Alcance.

Emitir documento (Certificado de pago de derechos de Agua.) Que garantice que el usuario no cuenta con antecedentes de adeudos por conceptos de agua, drenaje, recargos, multas, cargos por reconexión o diferencias de consumos, compras de medidores y accesorios, etc.

3) Políticas y Normas.

- Brindar al usuario una atención eficiente y eficaz.
- Aclarar las dudas del usuario respecto al procedimiento, con certeza y amabilidad.
- Dirigirse al usuario con respeto.
- Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal.
- Lograr la satisfacción permanente de las expectativas del usuario respecto de los trámites solicitados.



4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- c) 44 fracciones II y IX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsabilidades.

Departamento de Supervisión de Cuentas
 Departamento de Liquidaciones y Padrón.
 Departamento de Lectura y Facturación.
 Usuario

**DSC
 DLyP
 DLyF
 USR**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 380
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

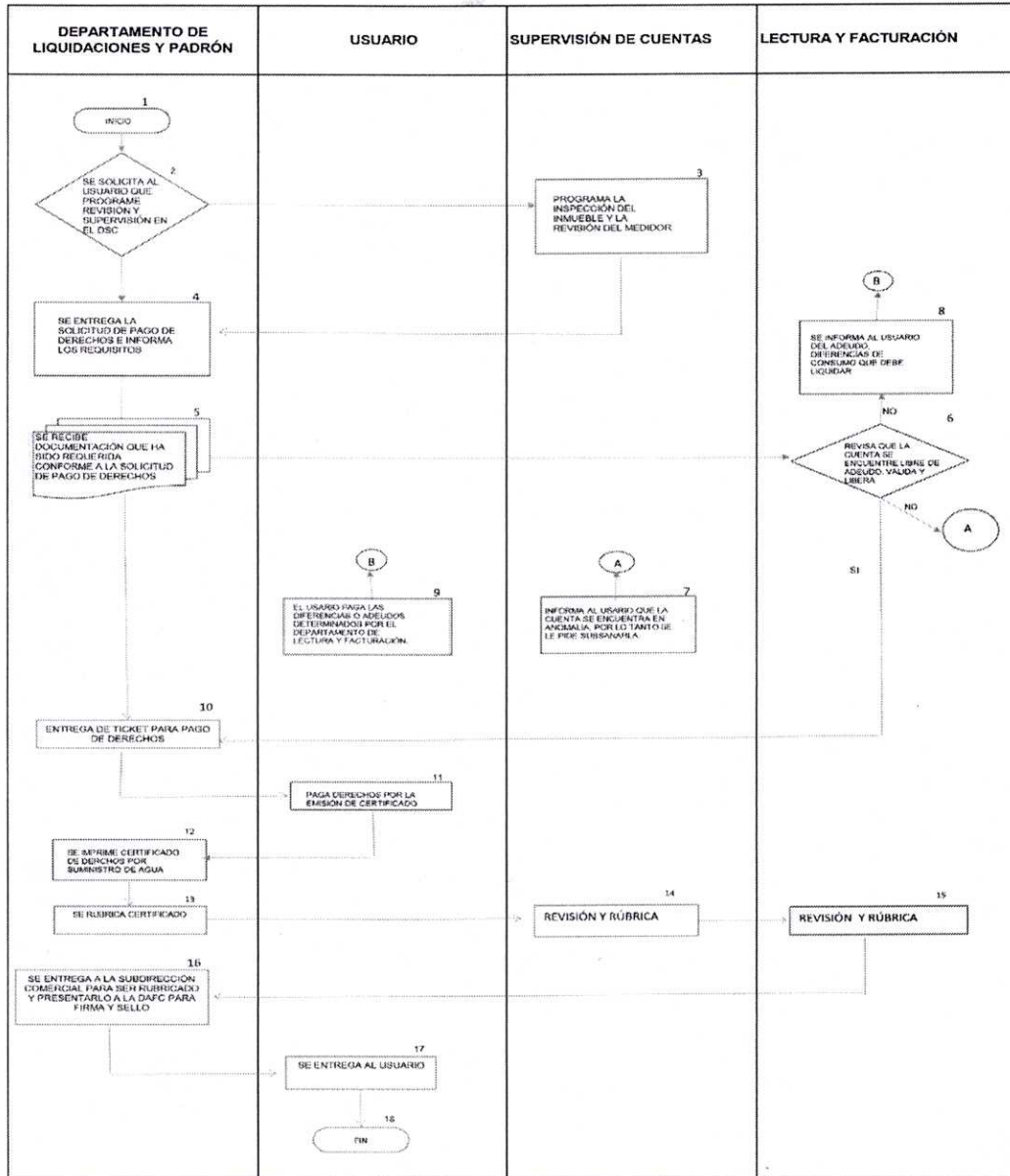
No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DLYP		
2.	Se solicita al usuario que programe revisión y supervisión en el Departamento de Supervisión de Cuentas.	DLYP		
3.	Programa la inspección del inmueble y la revisión del medidor.	DSC	Distintivo de revisión y Distintivo de Inspección	Resultado de la Inspección y Resultado de la Revisión
4.	Se entrega la solicitud de pago de derechos e informa los requisitos.	DLYP	Solicitud de Certificación de pago de derechos	Solicitud de Certificación de pago de derechos requisitada
5.	Se recibe información que ha sido requerida conforme a la solicitud de pago de derechos.	DLYP	Documentación requerida en la solicitud de Certificación de pago de Derechos	
6.	Revisa que la cuenta se encuentre libre de adeudo, valida y libera.	DLYF	Resultado de la Inspección y Resultado de la Revisión	Resultado de la Inspección y Resultado de la Revisión validados
7.	Informa al usuario que la cuenta se encuentra en anomalía, por lo tanto se le pide subsanarla.	DSC		
8.	Informa al usuario del adeudo y diferencias de consumo que debe liquidar.	DLYF		
9.	El usuario paga las diferencias o adeudos determinados por el departamento de lectura y Facturación.			
10.	Entrega el ticket para el pago de derechos	DLYP	ticket	Recibo de pago
11.	El Usuario paga derechos por la emisión de certificados			
12.	Se imprime certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	DLYP	Hoja valorada	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 381
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
13.	Se rubrica el certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	DLYP	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable rubricado.
14.	Revisión y rúbrica.	DSC	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable rubricado.
15.	Revisión y rúbrica.	DLYF	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable rubricado.
16.	Se entrega a la Subdirección Comercial para ser rubricado y presentarlo a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización para firma y sello.	DLYF	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable rubricado.	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable AUTORIZADO
17.	Se entrega al usuario		Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable AUTORIZADO	Certificado de pago de derechos por suministro de agua potable AUTORIZADO
18.	Fin.			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 382
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 383
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos

2018. Año del Bicentenario del Nacimiento de Ignacio Ramírez Cuatrecasas, El Nigromante.

FORMATO UNICO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIONES

ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA.

Nombre y Apellidos o Razon Social del Solicitante		Fecha:
Documentos con los que acredita su personalidad y/o la Propiedad y/o su interés jurídico		
Correo electrónico que señala para recibir notificaciones		
Teléfono		

TIPO DE TRAMITE QUE SOLICITA
En términos del artículo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Marcar con una X)

<input type="checkbox"/> Certificado de pago de derechos por Suministro de Agua Potable y Drenaje	<input type="checkbox"/> Conservatorio de Servicios	<input type="checkbox"/> Certificado de pago de derechos por operación, mantenimiento y reposición de la red.
---	---	---

Motivos por los cuales solicita el trámite:

DATOS DE LA CUENTA DE LA QUE SOLICITA EL CERTIFICADO	
Número de Cuenta de OPDM	
Nombre del Titular de la Cuenta	
Calle y Número	
Colonia	
Clave Catastral	

Afirmo manifiesto bajo protesta de decir verdad y bajo mi absoluta responsabilidad que todos los datos asentados y documentos que exhibo son verídicos y apegados a derecho, por lo que, en caso de inspección, visita o resolución parte de la autoridad competente, de la cual se arroje falsedad, omisión, dolo, mala fe, o se determine la existencia de irregularidades o alteraciones respecto del servicio de suministro de Agua potable, uso de drenaje y/o redes, reconocido será motivo de las sanciones previstas en el artículo 155 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Así como acepto la cancelación o suspensión del trámite solicitado, sin perjuicio de las sanciones administrativas y penales que resulten.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma del Solicitante

Riva Páezes No. 1, Centro Tel. 55 21 02 40 www.opdm-tlalnepantla.gob.mx

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIALIZACIÓN

2018. Año del Bicentenario del Nacimiento de Ignacio Ramírez Cuatrecasas, El Nigromante.

REQUISITOS

- Solicita previamente la inspección en el departamento de Supervisión de cuentas, así como la revisión de su medidor en cuentas comerciales y domésticas. (En caso de cuentas comerciales, la factibilidad de servicios, eta de hacienda y/o RFC)
- Realizada la inspección deberá presentarse los siguientes documentos (Marcar con una "x" los documentos presentados):

<input type="checkbox"/> a. ESTOS REQUISITOS (ORIGINAL)
<input type="checkbox"/> b. Recibo de Agua del último bimestre (copia simple y su original para su cotejo)
<input type="checkbox"/> c. Identificación oficial vigente (copia simple y su original para su cotejo)
<input type="checkbox"/> d. Carta poder dirigida al Organismo con identificaciones del solicitante, del otorgante y de los testigos (original de la Carta poder y copias simples legibles de las identificaciones). En caso de Poder Notarial (copia simple y su original para su cotejo). El otorgante debe coincidir con el Titular de la Cuenta en caso contrario deberá adjuntarse documento con el que se acredite la propiedad o posesión del otorgante del poder, en copia simple y su original para su cotejo (contratos, escritura, sentencias o resoluciones judiciales).
<input type="checkbox"/> e. Manifestación de valor catastral 2018 (No recibo de pago predial)
- Costos:


a. Certificado de pago de derechos de agua y drenaje y/o por operación, mantenimiento y reposición de la red.
DOMESTICO: \$614.00
COMERCIAL: \$881.00
b. Conservatorio de no servicios
DOMESTICO: \$644.00
COMERCIAL: \$881.00



Nombre y Firma del Funcionario que recibe: _____

Riva Páezes No. 1, Centro Tel. 55 21 02 40 www.opdm-tlalnepantla.gob.mx

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIALIZACIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua	Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 384
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón	Fecha de Emisión 09/2018


H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2016 - 2018



TDB TLALNEPANTLA de BAZ

2018. AÑO DEL BICENTENARIO DEL NACIMIENTO DE IGNACIO RAMÍREZ CALSADA, EL NIÑOMONTE

TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO A 07 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Folio certificado: 04,919

CERTIFICADO DE PAGO DE DERECHOS POR SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

EL SUSCRITO LICENCIADO JOAQUIN CORNELIO VILCHIS VARA EN MI CARÁCTER DE ENCARGADO DE DESPACHO DEL DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIONES Y PADRÓN DEPENDIENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIALIZACIÓN DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO, NOMBRAMIENTO QUE ME FUE OTORGADO EL 8 DE JUNIO DEL 2018 Y EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS EN EL ARTÍCULO 44 FRACCIÓNES III, V, VI Y IX DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO, EN RELACIÓN CON EL ACUERDO DELEGATORIO PUBLICADO EN LA GACETA MUNICIPAL NÚMERO 19, VOLUMEN 3, DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2018, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 128 Y 147 FRACCIÓN III DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, HACE CONSTAR:

DERIVADO DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS QUE OBRAN EN EL ARCHIVO DE ESTE ORGANISMO, SE TIENEN POR PAGADOS LOS DERECHOS POR **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA USO DOMESTICO** HASTA EL CUARTO BIMESTRE DEL 2018, MISMO QUE SE CONTEMPLAN EN EL ARTÍCULO 129 FRACCIÓN I Y 130 FRACCIÓN I DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, ASÍ COMO EN EL DECRETO NÚMERO 278 PUBLICADO EL DÍA VEINTISÉIS DE DICIEMBRE DEL DOS MIL DIECISIETE EN LA GACETA NÚMERO 122, DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, RESPECTO DEL INMUEBLE QUE A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE:

PREDIO UBICADO EN LA CALLE CL 27 DE MARZO 1954 No. 14, C.P. 54060

DE LA COLONIA O FRACCIONAMIENTO: ARCOS ELECTRA REGISTRADA A NOMBRE: RIVERA SIQUEIROS SUSANA CON NÚMERO DE CUENTA: 0100200125001600 PREDIO: 16631-0

SE EXTIENDE EL PRESENTE CERTIFICADO A SOLICITUD DEL INTERESADO, PREVIO PAGO DE LOS DERECHOS CORRESPONDIENTES, CON BASE A LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL USUARIO QUE DE RESULTAR FALSA Y/O SE OMITA HACER DEL CONOCIMIENTO DE ESTA AUTORIDAD ALGÚN HECHO, QUEDARÁ SIN EFECTOS LEGALES EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 3 FRACCIÓN IX DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

A T E N T A M E N T E

LIC. JOAQUIN CORNELIO VILCHIS VARA
 ENCARGADO DE DESPACHO DEL DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIONES Y PADRÓN DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO.

1cb36d76b003bb1416c339daedff8028 164819

Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla
 Riva Palacio No. 8, Col Centro
 Tel: 53 21 08 40
 www.opdm.tlalnepantla.gob.mx

0804919

Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización

9) Glosario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 385
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Ayuntamiento: A los Ayuntamientos del Estado de México.

Certificado de pago de derechos de Agua.: documento oficial que hace constar que el usuario no tiene adeudo con el Organismo del Agua.

Código Financiero: El Código Financiero del Estado de México y municipios.

Descarga: La acción de vaciar agua o cualquier otra sustancia, de forma continua o intermitente, al drenaje o alcantarillado, incluyendo los cauces, depósitos y vasos.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Estado: Estado de México.

Infraestructura domiciliaria: Instalaciones hidráulicas y sanitarias en el domicilio del usuario para la prestación de los servicios que establece esta Ley.



Ley: La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.



Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere la presente Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DLP/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 386
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Liquidaciones y Padrón		Fecha de Emisión 09/2018

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 387
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	388
2. Alcance	388
3. Políticas y Normas	388
4. Fundamento Legal	389
5. Responsabilidades	389
6. Descripción de actividades	390
7. Diagrama de Flujo	392
8. Anexos	394
9. Glosario	395
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	396

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Enrique Javier Castillo Bual Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 388
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Que los servicios de instalación de tomas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal estén regulados.

2) Alcance.

Llevar a cabo las inspecciones, respecto de los servicios de instalación de tomas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal con los que cuentan los diferentes sectores (comercios, industrias, domésticos, etc.)

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de inspecciones registrar y elaborar en tiempo y forma cada una de las solicitudes.
- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de inspecciones, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.
- Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de elaborar las solicitudes de inspección.
- Es responsabilidad de los inspectores del área apoyar a la realización de cada una de las inspecciones generadas y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.
- Es responsabilidad de cada uno de los inspectores y de los administrativos encargados de las inspecciones, entregar el trabajo diario de manera coordinada.
- Todos los inspectores tendrán el compromiso de salvaguardar sus unidades de transporte asignadas para el cumplimiento de sus labores.
- Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.
- Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o periodo de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.
- Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			OPDM EFICIENTE Y EFICAZ
			Versión: 01
		Página: 389	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- c) 48 fracción I y 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- d) 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- e) 46 fracciones I, II, III, IX y XII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsabilidades.

Subdirección Comercial
 Departamento de Supervisión de Cuentas
 Certificado
 Inspector
 Subdirección de Operación Hidráulica
 Departamento de Liquidaciones y Padrón
 Laboratorio

DRC
DSCTAS
C
INSPTR
SDROH
DLyP
L



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 390
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DSCTAS		
2.	Llenar formulario en sistema comercial ATL con datos como domicilio, referencia de localización del predio, número telefónico en caso necesario se anexa croquis proporcionado por el usuario, la solicitud es para determinar tipo de predio comercial, industria, obra en construcción, baldío, domésticos o mixto, para certificado de no adeudo, tipo de servicio, vivienda, pago anual, corroboración de datos a solicitud de usuario o a petición de algún departamento de comercialización para aclaración.	DSCTAS	Solicitud de Inspección	
3.	Entregar distintivo al usuario solicitante para ser colocado en un lugar visible en el domicilio el día de la inspección.	DSCTAS	Distintivo	
4.	Entregar a inspectores las solicitudes para realizar la zonificación y reparto de visitas a realizar.	DSCTAS	Reporte de Inspección	
5.	Visita (comercios, servicios, industrias, predios, domésticos) se revisa todas las instalaciones hidráulica y sanitaria y el motivo en específico por el cual fue solicitada.			
6.	Llenado de solicitud en donde se especifica la situación de la inspección firma de quien atiende y de conformidad del usuario e inspector que realizó la visita. Detección de anomalía, Si sigue con la numeración No pasa al No. 9			
7.	Para los siguientes casos en la detección de anomalías tales como son: medidor retirado de la toma, derivación de la toma antes del medidor, medidor invertido, toma clandestina, etc. Se entrega citatorio para su atención en el área de inspección.			
8.	Canaliza al departamento de liquidaciones y padrón para determinar la sanción correspondiente.	DLYP	Entrega expediente	



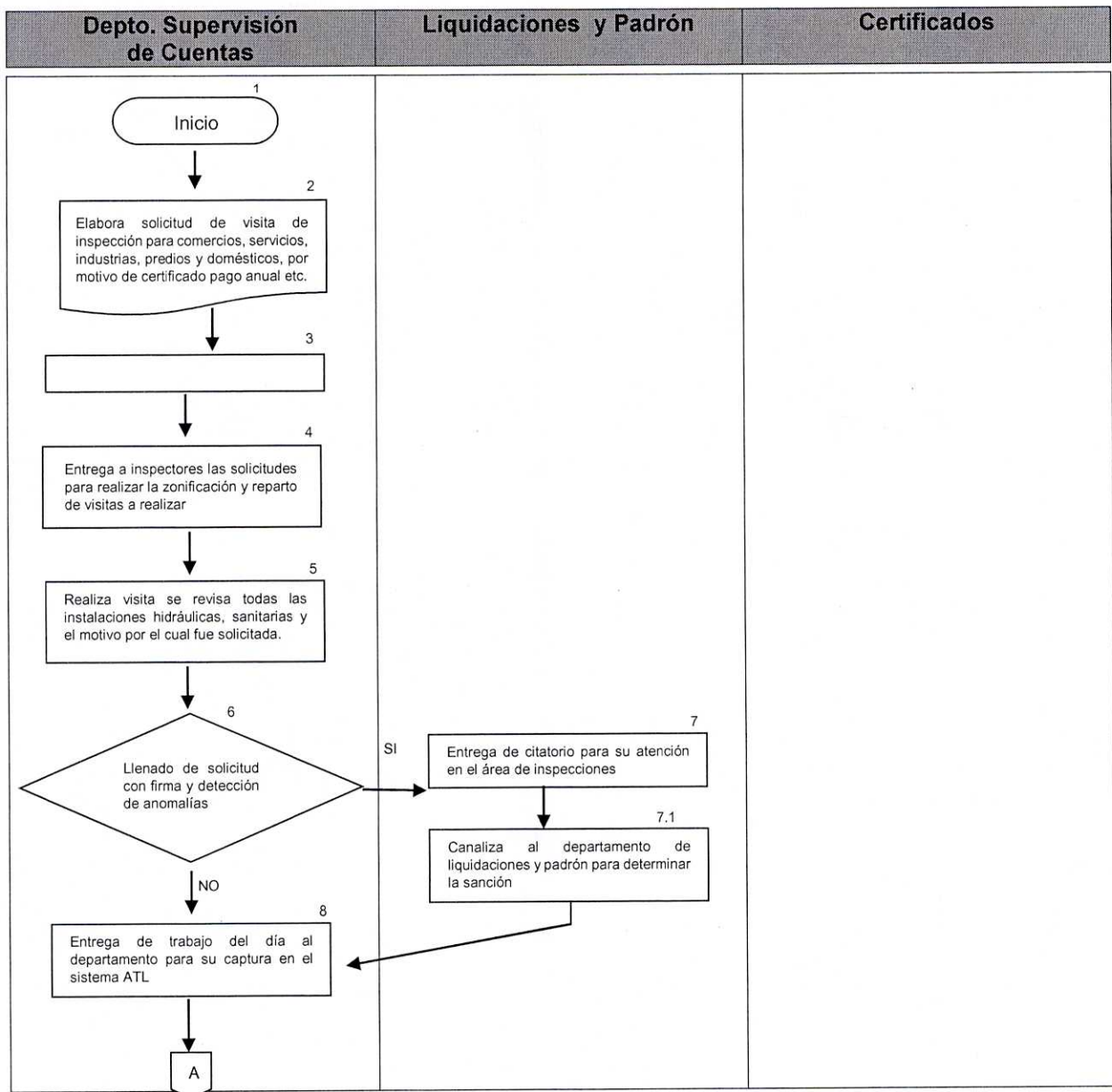
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 391
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
9.	Entrega de trabajo del día al departamento para su captura en el sistema ATL.	DSCTAS		
10	Revisa inspecciones correspondientes a certificados que se encuentren con fotografías.	Certificados	Inspecciones con fotografía	Inspecciones con fotografía
11.	Entrega de copia de inspecciones para trámite de certificados, al departamento correspondiente.	Certificados	Copias de inspecciones	
12.	Captura de resultados de inspecciones en el sistema de comercial ATL, para consulta.			
13.	Seguimiento y archiva.			
14.	Fin			

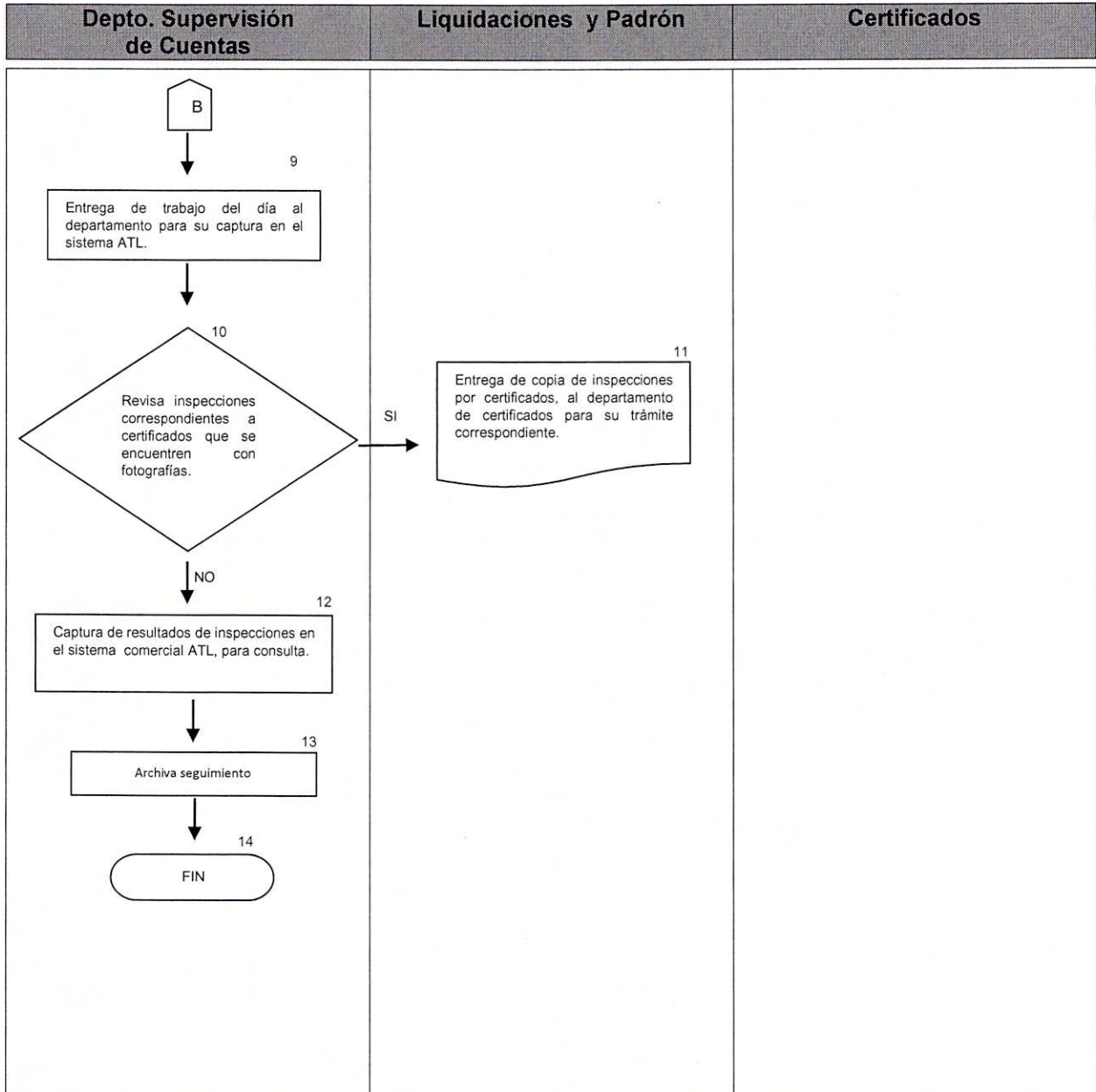


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 392
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 393
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	



S

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 394
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TIALNEPANTLA, MÉXICO.
Calle Riva Palacio No. 9, Col. Centro, Tlalnepantla de Baz C.F. 54000, Estado de México, Tel. 03210949

I. DATOS DE EMISIÓN

Predio: _____	Cuenta: _____	No. Tomas: _____
Motivo: Inspección general		Fallo: _____
Conductor: Sistema		Fecha: _____
Comentario: _____		

II. DATOS DE LOCALIZACIÓN

Nombre: _____
Colonia: _____
Domicilio: _____

DATOS DEL MEDIDOR

Marca: _____
Serie: _____
Diámetro: _____

III. DATOS A INSPECCIONAR

Marque con un X Elegir solo una Inspección NO REALIZADA

<input type="radio"/> Doméstico <input type="radio"/> Mixto	<input type="checkbox"/> Con Sistema Capacidad _____ M3 Ocupación Inmueble: <input type="checkbox"/> Deshabitado <input type="checkbox"/> Habitado Condiciones: No. Viv. Adicionales: _____ <input type="checkbox"/> Buenas <input type="checkbox"/> Regulares <input type="checkbox"/> Malas	<input type="radio"/> Sin Toma <input type="radio"/> Con toma <input type="radio"/> Sin Servicio <input type="radio"/> Con Servicio <input type="radio"/> Sin Drenaje <input type="radio"/> Con Drenaje <input type="radio"/> Sin Restricción <input type="radio"/> Con Restricción No. Sellos: _____
<input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Industrial	Locales C/Serv. S/Serv. Activos _____ No. Deriv. _____ Inactivos _____ Desact. Act: _____ <input type="checkbox"/> No funciona <input type="checkbox"/> Funciona	<input type="checkbox"/> Fugas Detectadas No. Medidor: _____ <input type="checkbox"/> Avanzado Marca: _____ Modelo: _____ Diámetro: _____ Tipo: _____ No. Dígitos: _____ Lectura: _____ <input type="checkbox"/> Precinto <input type="checkbox"/> Plomo
<input type="radio"/> Obra en Construcción <input type="radio"/> Baldío	Sup. Aprox. _____ M2 Avance _____ % <input type="checkbox"/> Obra Suspendida	
Fecha de Atención: _____ Hora de Inicio: _____ Hora de Término: _____		

IV. CARACTERÍSTICAS DEL PREDIO / OBSERVACIONES

V. CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

Nombre y carácter persona Atiende

Nombre y Firma Inspector

18/04/2017 10:15:57a. m.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 395
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

9) Glosario

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Comercio: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la prestación de servicios y enajenación de bienes con finalidad de lucro.

Industrial: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la transformación, modificación y/o producción de productos o bienes para su posterior enajenación con finalidad de lucro.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lecturista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/01
	Inspecciones		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 396
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.



Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.

Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuentan con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	

8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 397
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	398
2. Alcance	398
3. Políticas y Normas	398
4. Fundamento Legal	399
5. Responsabilidades	399
6. Descripción de actividades	400
7. Diagrama de Flujo	402
8. Anexos	404
9. Glosario	410
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	410

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Enrique Javier Castillo Bual Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 398
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Que los servicios de instalación de tomas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal estén regulados.

2) Alcance.

Llevar a cabo inspecciones especiales, respecto de las anomalías de los medidores, derivaciones o tomas clandestinas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal con los que cuentan los diferentes sectores (comercios, industrias, domésticos, etc.).

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de inspecciones especiales, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.
- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de inspecciones especiales registrar y elaborar en tiempo y forma cada una de las solicitudes.
- Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de elaborar las solicitudes de inspección especiales.
- Es responsabilidad de los inspectores del área apoyar a la realización de cada una de las inspecciones generadas y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.
- Será trabajo de cada uno de los inspectores y de los administrativos encargado de las inspecciones especiales entregar el trabajo diario de manera coordinada.
- Todos los inspectores tendrán el compromiso de salvaguardar sus unidades de transporte asignadas para el cumplimiento de sus labores.
- Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.
- Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.
- Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.
- Es responsabilidad directa de los involucrados tanto en la realización como en la captura según sea el caso, el uso inadecuado o información apócrifa de los formatos.
- Todos los datos y solicitudes de inspección especiales serán exclusivamente utilizados para el desempeño del trabajo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 399
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- c) 48 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- d) 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- e) 46 fracciones I, II, III, IX y XII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México

5) Responsabilidades.

Subdirección de Comercialización
 Departamento de Supervisión de Cuentas
 Subdirección de Operación Hidráulica
 Departamento de Liquidación y Padrón

SDC
DSCTAS
SDOH
DLYP



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 400
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DSCTAS		
2.	Agendar la fecha de la visita de la inspección especial para la determinación de posible anomalía la cual fue reportada por medio de inspección o revisión de medidor; se da seguimiento.	DSCTAS	Calendario de visita de verificación e inspección	
3.	Se recibe citatorio o estadístico, copia de la revisión de medidor o inspección.	DSCTAS		
4.	Programación de visita para confirmar la anomalía detectada en el campo.	DSCTAS		
5.	Visitar el predio para corroborar y sacar fotografías de la anomalía, si el usuario no se encuentra se regresa al punto No. 4 . Si se encuentra el usuario se pasa al No. 5 .			
6.	Se llena formato de inspección con los datos recabados en el predio visitado, se toman fotografías de las anomalías detectadas.			
7.	Entrega de trabajo del día al departamento para su captura en base de datos de Excel.			
8.	Generar expediente Administrativo con folio de la anomalía que se encontró en el predio.			
9.	Se ingresa dicha información en una base de datos y en sistema comercial ATL para su seguimiento.			
10.	Cuando el usuario se presenta a atender dicho citatorio, se turna el expediente al departamento de Liquidaciones y Padrón para su atención.	DLYP		
11.	Entrega de resolución por parte de Liquidaciones y Padrón. Si se envía medidor a revisión de Laboratorio, si no se requiere revisión se pasa al punto 15	DLYP		
12.	Envía medidor a revisión al laboratorio.	Laboratorio		
13.	Regreso de medidor por parte de laboratorio con dictamen.	Laboratorio		

5

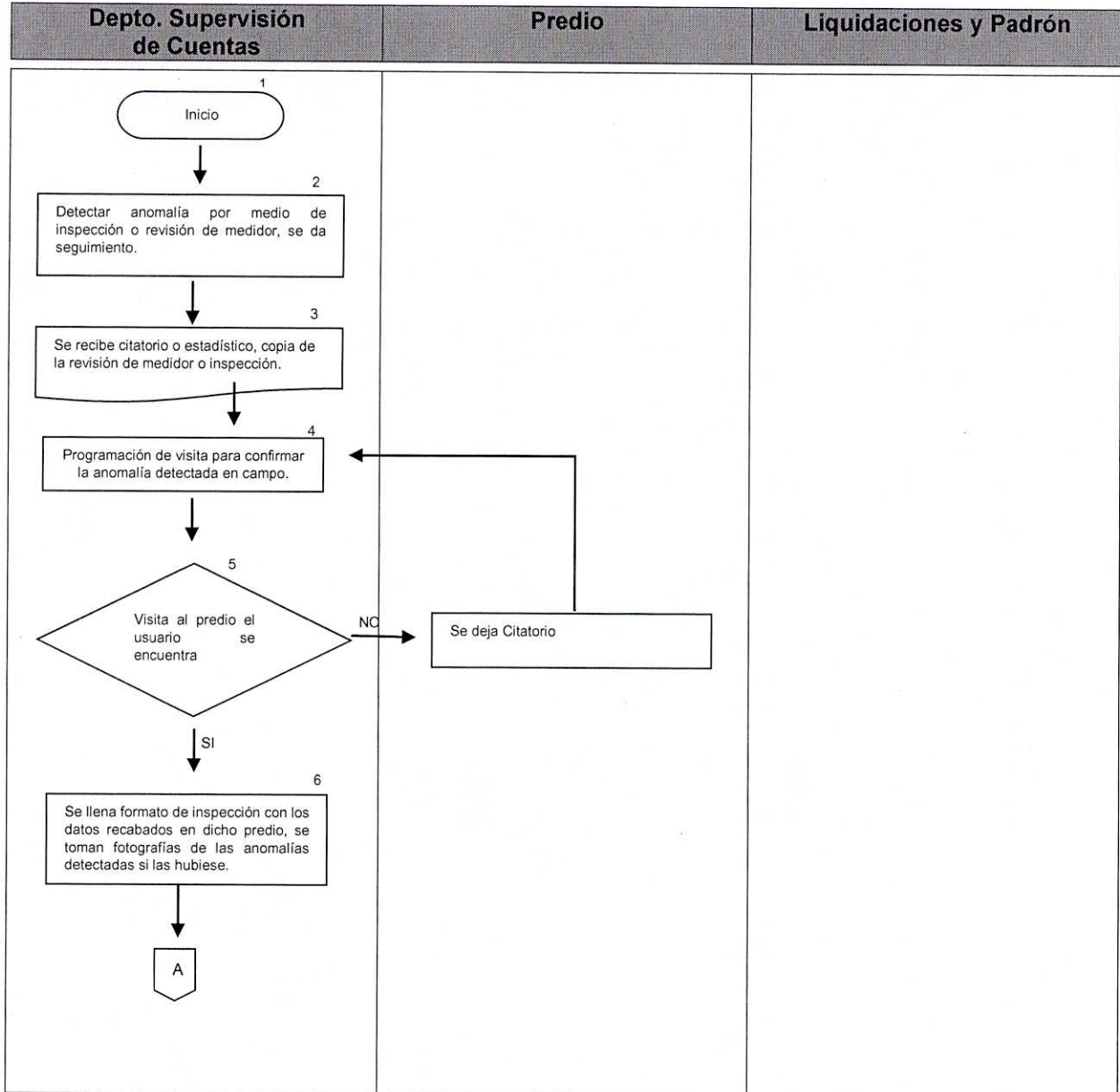
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			OPDM EFICIENTE Y EFICAZ
			Versión: 01 Página: 401
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
14	Determina Liquidaciones y Padrón la sanción a la que fue ameritada y entrega expediente a inspección con la resolución			
15	La información será descargada en la base de datos			
16	Seguimiento y archiva			
17	Fin			

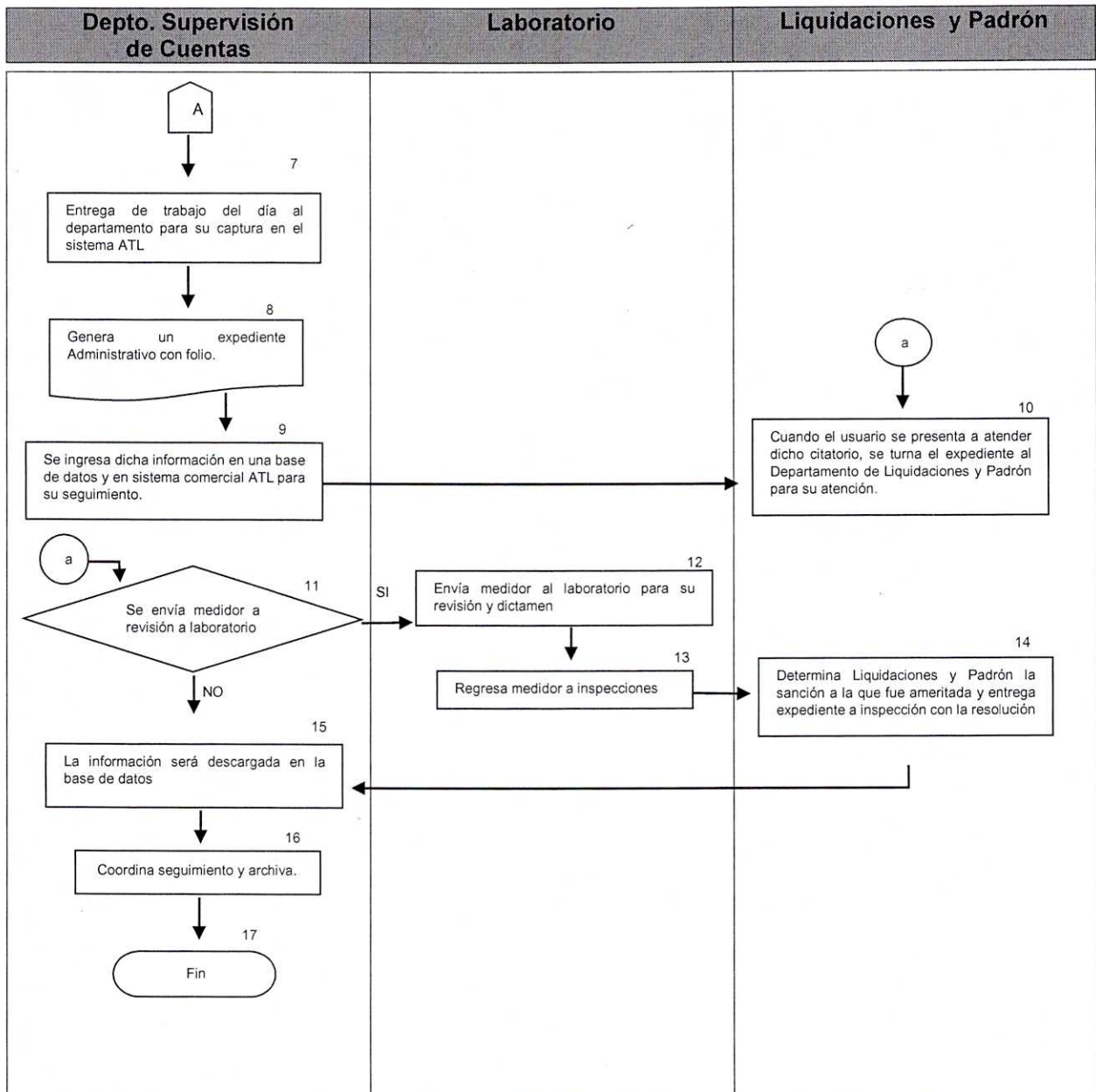
81

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 402
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 403
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	



8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 404
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



"2017. AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANA Y MEXIQUENSE DE 1917".

CITATORIO

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a _____ de _____ del 2017

No. de Cuenta _____
 Usuario _____
 Dirección _____
 Colonia _____
 Municipio _____
 Medidor _____
 Teléfono _____
 Giro _____

Por esta conducta y con fundamento a lo establecido en los artículos 26, 27, 29, 83 y 129 fracciones I, II y III, y 130 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se le requiere para que dentro del lapso de **72 Horas**, contados a partir de recibida la presente notificación, comparezca ante esta Subdirección de Comercialización, **Jefatura de Liquidaciones y Padrón**, Área de Inspección ubicada en el 1er. Piso de este Organismo Público Descentralizado Municipal, para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cuyas oficinas centrales se ubican en Av. Riva Palacio No. 8 Tlalnepantla Centro, en un horario de **10:00 a 15:00 horas de lunes a viernes**.

Motivo(s) del presente citatorio: _____

Lo anterior para tratar asuntos relacionados con su contratación de suministro de agua y drenaje y permitir el acceso a las instalaciones del predio antes mencionado al inspector debidamente identificado con credencial de O.P.D.M.

Previéndole que en caso de no atender el presente citatorio, se procederá en términos de lo establecido en las leyes de la materia.

REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN DE SU CITATORIO

- SI ES TITULAR DEL PREDIO DOMESTICO**, DEBERÁ PRESENTAR COPIA DE SU CREDENCIAL DE ELECTOR JUNTO CON EL CITATORIO QUE LE FUE ENTREGADO; SI NO VIENE A SU NOMBRE EL RECIBO DEL AGUA, DEBERÁ TRAER COPIA DEL PREDIO O CONTRATO DE COMPRA VENTA SI ES NUEVO PROPIETARIO, O EN SU CASO ACTA DE DEFUNCIÓN DEL QUE ERA TITULAR.
 - SI NO ES TITULAR DEL PREDIO DOMESTICO** DEBERÁ PRESENTAR CARTA PODER FIRMADA POR EL TITULAR, Y DE DOS TESTIGOS JUNTO CON COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR Y COPIA DE CREDENCIAL DEL QUE SE HARÁ CARGO DE DICHO SEGUIMIENTO.
 - SI EL PREDIO ES COMERCIAL**, DEBERÁ PRESENTAR PODER NOTARIAL (COPIA) Y COPIA DE SU IFE, O EN SU CASO PODER DEL ADMINISTRADOR Y COPIA DEL IFE DEL MISMO Y DE DOS TESTIGOS.
- NOTA: EN CASO DE NO PRESENTAR LO ANTES MENCIONADO NO SERÁ ATENDIDO, YA QUE ES INDISPENSABLE LA PRESENTACIÓN DE DICHS DOCUMENTOS.

ENTREGA

RECIBE

Riva Palacio No. 8 Centro Tel. 53 21 08 46 www.opdm.tlalnepantla.gob.mx

SUPERVISIÓN DE CUENTAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 405
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

OFICIO: OPDM/_____/2018
ASUNTO: ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a de ____ del 2017.

C. _____, PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA

Número de cuenta:

Domicilio: CL. No. _____, COLONIA, MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO.

PRESENTE:

La que suscribe, es la Licenciada SILVIA MARQUEZ VELASCO, en mi carácter de Directora de Administración, Finanzas y Comercialización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, conocido por sus siglas como OPDM., con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 14, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22, 22 Bis, 47 fracción IV, 48 fracción I, 129 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, 130 fracciones I inciso A), B), II inciso A), B) y 130 Bis Fracción I inciso A) y B, II inciso A) y B, 130 BIS A inciso I, A) y B), del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1.1. fracción XII, 1.2, 1.4, 1.5 fracción X, 1.6, 1.7, 1.8 y 1.9 del Código Administrativo del Estado de México; 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 1, 2 fracciones I, VII y XI, 3 fracción VI, 4 fracción VI, 34 fracción I, 37, 44, 45 fracción VII, 67 fracciones I y II, 69 fracción VI, 79 fracción I, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios publicada el veintidós de febrero de dos mil trece, la cual entro en vigor al día siguiente de su publicación; y 1, 2 fracción III, 4, 27, fracciones XIX y XX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, y el numeral segundo del acuerdo emitido por el Director General del Organismo de fecha 15 de Abril del 2016 publicado el 27 de Abril del 2016 en la Gaceta de Gobierno del Estado de México y en el cual se delega en favor de la suscrita las facultades de la autoridades fiscales que corresponden al Organismo procedo a comunicarle lo siguiente:

Que en términos de lo que disponen los artículos 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios esta autoridad para determinar el cumplimiento de las disposiciones previstas en los artículos 44 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, 69 fracciones VI y IX, 79 fracciones I y II, 80 fracciones I, II, III y IV, 90, 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, X y XI de la Ley del Agua del Estado de México, 129 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, 130 fracciones I inciso A), B), II inciso A), B) y 130 Bis Fracción I inciso A) y B, II inciso A) y B, 130 BIS A inciso I, A) y B), del Código Financiero del Estado de México y Municipios, se ordena la verificación e inspección al Usuario C. _____, PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA, con número de cuenta _____ y toma instalada en el domicilio: No. _____, COLONIA, ESTADO DE MÉXICO.

Asimismo para dar cumplimiento a lo que disponen los artículos 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios se precisan lo siguientes datos para la verificación e inspección:

- I. El Nombre de la persona que deba recibir la visita siendo esta el Usuario C. _____ PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA Y/O POSESIONARIO, REPRESENTANTE LEGAL, ubicado en con domicilio en: CL. No. _____, COLONIA, ESTADO DE MÉXICO, con número de cuenta _____ y toma instalada _____
- II. El nombre de los servidores públicos que deban efectuar la visita, los cuales podrán ser sustituidos, aumentados o reducidos en su número, en cualquier tiempo por esta autoridad y que en términos del artículo 47 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México se autoriza para llevar a cabo esta diligencia a los LICENCIADOS, ANGÉLICA GUILLÉN OLGUÍN, ALFONSO ALCAUTER URIBE, así como a los Inspectores, C.C, ADRIAN PEREZ ARCE, VICTOR ADRIAN PEREZ ROBLES, CESAR ALVARADO PONCE, VICTOR ARTURO QUINTANA VALDES, con números de empleados, 708, 3480, 4751, 4287, 4290, para que de manera conjunta, separada e indistinta, realicen la visita de verificación e inspección que se ordena, previa identificación con credencial vigente y con fotografía expedida por este Descentralizado, ante la persona con quien se entienda la diligencia.
- III. Los lugares o zonas que han de verificarse. El interior y exterior del inmueble ubicado en CL. _____ No. _____, COLONIA, MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.
- IV. EL OBJETO Y ALCANCE DE LA VISITA.- El objeto de la visita es:
 1. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio de agua se ajusta a lo prescrito en el artículo 44 fracciones I, II, VI, VII, X y XIII y 152 fracción I de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios es decir:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 406
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

- a) Comprobar que el agua se usa de manera racional y eficiente.
 - b) Comprobar que el inmueble cuenta con un aparato medidor del consumo de agua.
 - c) Verificar las instalaciones para el almacenamiento de agua como parte de su infraestructura domiciliaria;
 - d) Verificar que exista mantenimiento a la infraestructura domiciliaria que asegure el uso eficiente del agua;
 - e) Verificar que el inmueble cuente con un registro previo a la descarga a la red drenaje.
 - f) Verificar la existencia de alteraciones a la red de distribución, así como de dispositivos para succionar un mayor volumen de agua del autorizado.
2. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 80 fracciones I, II, III y IV y 152 fracción I de Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
- a) Verificar la existencia de descargas a los cuerpos de agua y sistemas de drenaje y alcantarillado, desechos sólidos o sustancias que puedan contaminar o alterar física, química o biológicamente las aguas claras de las corrientes, cauces, vasos o depósitos, o que por sus características puedan poner en peligro el funcionamiento de la infraestructura hidráulica, la seguridad de un núcleo de población o de sus habitantes
 - b) Verificar la existencia de conexiones clandestinas al drenaje o alcantarillado para realizar sus descargas;
 - c) Verificar en el inmueble objeto de la visita la existencia de alguna derivación para incumplir con el pago de derechos por la prestación del servicio de agua;
 - d) Verificar en el inmueble la existencia de descargas de un predio a otro sin la autorización de su propietario o poseedor y del prestador de los servicios
3. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, y X Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
- a) Comprobar que la infraestructura hidráulica funcione y esté de acuerdo con la autorización concedida
 - b) Comprobar que los consumos de agua de los diferentes usuarios corresponde al uso autorizado; de conformidad con lo establecido en el artículo 152 fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
 - c) Verificar el correcto funcionamiento de los medidores y la existencia del recinto asignado a dicho medidor.
 - d) Verificar el adecuado funcionamiento de las redes de distribución e infraestructura complementaria para evitar fugas.
 - e) Verificar que los propietarios o poseedores de inmuebles con aprovisionamientos de agua obtenidos de fuente distinta a la red de distribución, cumplan con la normatividad aplicable a los sistemas de drenaje y alcantarillado para la descarga de sus aguas residuales.
 - f) Verificar que el diámetro de las tomas domiciliarias y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas.
 - g) Comprobar que las tomas domiciliarias y las descargas de aguas residuales se ajusten a lo dispuesto por esta Ley del Agua del Estado de México,
 - h) Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados; el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos.
4. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con el pago de derechos por el suministro de agua correspondiente al primer, segundo, tercero y cuatro bimestre del año 2016, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción I inciso g) y 129 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- En esas condiciones, el alcance de la visita será exclusivamente el de verificar los puntos reseñados y en ninguna forma podrá entenderse extensiva a cuestiones diversas a los mismos. Lo anterior, para en caso de iniciar el procedimiento administrativo común, por las conductas que llegasen a constituir infracción a la Ley del Agua del Estado de México.

ASIMISMO, SE APERCIBE AL PROPIETARIO O POSEEDOR DEL INMUEBLE MATERIA DE LA VISITA, QUE PARA EL CASO DE NO PERMITIR EL DESAHOGO DE LA MISMA EN LOS TÉRMINOS QUE SE INDICAN, SE LE IMPONDRÁ UNA MULTA DE 3,001 A 10,000 DÍAS DE SALARIO MÍNIMO VIGENTE EN EL ÁREA GEOGRÁFICA DE ACTUACIÓN, SIN PERJUICIO DE QUE PARA LA PRÁCTICA DE LA DILIGENCIA, SE REQUIERA EL AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 156 FRACCIÓN III DE LA LEY DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales que haya lugar.

ATENTAMENTE

L.C. ANALILIA GARCÉS FLORES
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIALIZACIÓN



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 407
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN Y/O VERIFICACIÓN

USUARIO _____
REFERENCIA _____
DIRECCIÓN _____
COLONIA _____
ENTRE LAS CALLES _____
TELÉFONO _____

En Tlalnepanitla de Baz, a las _____ del día _____ del mes de _____ del año _____, en cumplimiento a la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN de fecha _____, con número de Oficio _____, expedido por la Lic. Silvia Márquez Velasco, Directora de Administración, Finanzas y Comercialización, me constituí en el domicilio ubicado en _____, de esta ciudad, cerciorándome que el domicilio donde me encuentro, corresponde al señalado en la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN antes citada, por así indicarlo (nomenclatura, dicho de los vecinos, encontrarse señalado en los indicadores oficiales como es el nombre de la calle, que tiene a la vista el número exterior, el número asignado en la plaza, etc.).

En este Acto y con fundamento en el artículo 128 fracciones II y III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 C fracciones I, II y III del Código Financiero del Estado de México y 153 de la Ley del Agua del Estado de México procedo a requerir la presencia de _____ (Nombre a quien va dirigida la orden) _____, atendiendo a mi llamado a quien dijo llamarse _____, persona que se encuentra en el lugar,

(con o sin previo citatorio) _____ (por ser la persona o representante legal del usuario/ o ser la persona que se encuentra el domicilio no obstante el citatorio previo, quien se identifica con

_____, número de fecha _____, expedido por _____ en su calidad de (usuario, propietario, poseedor, empleado), a quien entrego la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN, en original con

firma autógrafa, y ante el cual me identifiqué y acredito que actué con el cargo de NOTIFICADOR, VISITADOR Y EJECUTOR, expedida por el Ing. Rodolfo Martínez Muñoz, Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepanitla, México, designado en la Primera Sesión Solemne de cabildo, de fecha primero de enero del año dos mil dieciséis, en el Tercer Punto del Orden del día, con domicilio en calle Riva Palacio No. 6, Colonia Centro, en este Municipio, en la que aparece la fotografía, Filiación, Nombre y Firma del suscrito, documento que es exhibido al compareciente, quien lo examina cerciorándose de sus datos y sin manifestar objeción alguna, lo devuelve al portador, dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 128 fracción IV del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 C fracciones I, II y III del Código Financiero del Estado de México y 153 de la Ley del Agua del Estado de México. Asimismo y para debida constancia legal de la presente diligencia en este acto se requiere al compareciente designe dos testigos, quien nos manifiesta que no puede designarlos, por lo que en este acto se designan a los CC. _____, quienes se identifican con _____, lo

anterior con fundamento en el artículo 128 fracción V del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Asimismo procedo en el acto a llevar a cabo la Verificación e Inspección de conformidad a lo ordenado en el oficio _____ de fecha _____, para lo cual hago de conocimiento del compareciente y requiero me permita acceder al domicilio en términos de lo establecido en el artículo 128 fracción VI del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios, mismo que manifiesta su conformidad, y para dar cumplimiento con lo encomendado en la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN procedo en el acto a llevar a cabo el OBJETO Y ALCANCE ordenado en la visita e inspección multicitada:

1. En este acto y con el objeto de comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio de agua se ajusta a lo prescrito en el artículo 44 fracciones I, II, VI, VII, X y XIII y 152 fracción I de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios procedo a:
 - a) Comprobar que el agua se usa de manera racional y eficiente. _____ (Si o No) y porque _____
 - b) Comprobar que el inmueble cuenta con un aparato medidor del consumo de agua. _____ (si existe) _____
 - c) Verificar el estado de las instalaciones para el almacenamiento de agua como parte de su infraestructura domiciliaria las cuales son _____ (buenas o malas) _____ y porque _____
 - d) Verificar que exista mantenimiento a la infraestructura domiciliaria que asegure el uso eficiente del agua; _____ (Si o No) y porque _____
 - e) Verificar que el inmueble cuente con un registro previo a la descarga a la red drenaje. _____ (Si o no) _____
 - f) Verificar la existencia de alteraciones a la red de distribución, así como de dispositivos para succionar un mayor volumen de agua del autorizado. _____ (si o no) y hacer descripción en caso de que existan.) _____
2. En este acto y con el objeto de comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 80 fracciones I, II, III y IV y 152 fracción I de Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 408
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

- g) Procedo a verificar la existencia de descargas a los cuerpos de agua y sistemas de drenaje y alcantarillado, desechos sólidos o sustancias que puedan contaminar o alterar física, química o biológicamente las aguas claras de las corrientes, cauces, vasos o depósitos, o que por sus características puedan poner en peligro el funcionamiento de la infraestructura hidráulica, la seguridad de un núcleo de población o de sus habitantes. (Si o No) y descripción _____
- h) Procedo a verificar la existencia de conexiones clandestinas al drenaje o alcantarillado para realizar sus descargas; (Si o No) y descripción _____
- i) Verificar en el inmueble objeto de la visita la existencia de alguna derivación para incumplir con el pago de derechos por la prestación del servicio de agua; (Si o No) y descripción _____
- j) Verificar en el inmueble la existencia de descargas de un predio a otro sin la autorización de su propietario o poseedor y del prestador de los servicios (Si o No) y descripción _____
3. En este acto procedo a comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, y X Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
- a) Procedo a verificar y comprobar que la infraestructura hidráulica funcione y esté de acuerdo con la autorización concedida (Si o No) y porque _____
- b) Procedo a verificar y comprobar que los consumos de agua de los diferentes usuarios corresponde al uso autorizado; de conformidad con lo establecido en el artículo 152 fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. (Si o No) y descripción _____
- c) Procedo a verificar el correcto funcionamiento de los medidores y la existencia del recinto asignado a dicho medidor. (Si o No) y porque _____
- d) Procedo a verificar el adecuado funcionamiento de las redes de distribución e infraestructura complementaria para evitar fugas. (Si o No) y porque _____
- e) Procedo a verificar que los propietarios o poseedores de inmuebles con aprovisionamientos de agua obtenidos de fuente distinta a la red de distribución, cumplan con la normatividad aplicable a los sistemas de drenaje y alcantarillado para la descarga de sus aguas residuales. (Si o No) y porque _____
- f) Procedo a verificar que el diámetro de las tomas domiciliarias y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas. (Si o No) y porque _____
- g) Procedo a verificar y comprobar que las tomas domiciliarias y las descargas de aguas residuales se ajusten a lo dispuesto por esta Ley del Agua del Estado de México, (Si o No) y descripción _____
- h) Procedo a verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados; el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos. (Si o No) y porque _____
4. En este acto procedo a comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con el pago de derechos por el suministro de agua correspondiente al **primer, segundo, tercero y cuarto bimestre del año 2016**, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción I inciso g) y 129 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Asentar si exhibió los recibos de pagos o no _____

Con fundamento en el artículo 128 fracción I inciso c del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios para la Identificación del inmueble objeto de la visita.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PREDIO

DOM. POPULAR	<input type="checkbox"/>	COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	CASA CERRADA	<input type="checkbox"/>	GIROS
DOM. RESID.	<input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL	<input type="checkbox"/>	DESHABITADO	<input type="checkbox"/>	
No. DE VIVIENDAS	<input type="checkbox"/>	CON SERVICIO	<input type="checkbox"/>	ACTIVO	<input type="checkbox"/>	
No. DE HABITANTES	<input type="checkbox"/>	SIN SERVICIO	<input type="checkbox"/>	LOTE BALDÍO	<input type="checkbox"/>	
DERIVACIONES	<input type="checkbox"/>			HUELGA	<input type="checkbox"/>	
				CONSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/>	
CON CISTERNA	<input type="checkbox"/>			REGADERAS	<input type="checkbox"/>	
CAP. DE CISTERNA _____ M3				TURNOS LABORALES	<input type="checkbox"/>	
				No. DE EMPLEADOS	<input type="checkbox"/>	
					<input type="checkbox"/>	

S

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 409
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

DATOS DEL MEDIDOR Y TOMA		
	SI	NO
No. DE MEDIDOR _____		
MARCA _____		
SELLO _____		
TIPO/MEDIDOR _____		
CAP. LECT _____		
LECTURA _____		
DIÁMETRO _____		
CUENTA CON CUADRO _____		
OBSERVACIONES _____ _____ _____ _____ _____ _____		

Con fundamento en el artículo 128 fracción X del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México hago del conocimiento del compareciente que cuentan con TRES DIAS HÁBILES para manifestar lo que a su derecho corresponda y ofrecer pruebas por escrito, ante la autoridad ordenadora de la visita, sin perjuicio de lo anterior en uso de la voz el Compareciente manifiesta las siguiente observaciones y ofrece las siguientes pruebas:

Por lo anterior y al haberse cumplimentado la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN se procede a cerrar la presente acta a las _____ horas del día _____ del mes, del año _____, asimismo firman en ellas las personas comparecientes.

NOMBRE Y FIRMA
DEL COMPARECIENTE

NOMBRE Y FIRMA
DEL NOTIFICADOR -INSPECTOR- VERIFICADOR (39)

TESTIGOS DE ASISTENCIA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/02
	Inspecciones Especiales		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 410
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

9) Glosario.

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Citatorio: Es el documento administrativo por el cual se cita al Usuario para que comparezca ante la autoridad del Organismo por motivo de una anomalía en el servicio que se le presta.

Expediente: Es el documento administrativo que se forma en razón de la Inspección o Visita.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

Sanción: Es la multa que se impone por infracción a las normas.

Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.



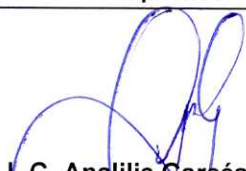
10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	

5

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 411
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	412
2. Alcance	412
3. Políticas y Normas	412
4. Fundamento Legal	413
5. Responsabilidades	413
6. Descripción de actividades	414
7. Diagrama de Flujo	416
8. Anexos	418
9. Glosario	419
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	420

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Enrique Javier Castillo Bual Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagran Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 412
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Que los servicios de medidores de tomas de agua potable se encuentren en óptimas condiciones y registrando el consumo real.

2) Alcance.

Llevar a cabo revisión de medidores con la finalidad de que se tenga el funcionamiento adecuado del medidor para el registro de consumo de agua de los usuarios.

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de las solicitudes derivadas a medidores, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.
- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de medidores registrar y elabora en tiempo y forma cada una de las solicitudes.
- Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de la elabora las solicitudes de inspección.
- Es responsabilidad de los técnicos del área apoyar a la realización de cada una las solicitudes derivadas de los medidores y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.
- Será trabajo de cada uno de los técnicos y de los administrativos encargado de medidores entregar el trabajo diario en una comunicación recíproca.
- Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.
- Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.
- Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.
- La responsabilidad directa sobre el uso inadecuado o información apócrifa de los formatos de inspección, es responsabilidad de los involucrados en su captura como en su realización según sea el caso.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 413
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- c) 48 fracción I y 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- d) 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- e) 46 fracciones I, II, III, IX y XII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables.

Subdirección de Comercialización
Departamento de Supervisión de Cuentas

SDC
DSCTAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 414
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Se llena formulario en sistema comercial ATL con los datos del domicilio, así como, referencias de localización y número telefónico, en caso necesario se anexa el croquis proporcionado por usuario.	DSCTAS		
2.	Se entrega a usuario distintivo al para ser colocado en un lugar visible del domicilio el día de la revisión.	DSCTAS	Distintivo	
3.	Se entregan solicitudes de revisión impresas al coordinador de técnicos para su realización	DSCTAS	Reporte de revisión de medidor	
4.	Llegado el día de la visita al predio en cuestión el coordinador recibe reportes impresos para su zonificación, se dividen por zona y se entrega el trabajo a cada uno de los técnicos.	DSCTAS		
5.	Los técnicos elaboran una hoja de trabajo asignado por día.	DSCTAS	Hoja de trabajo diario	



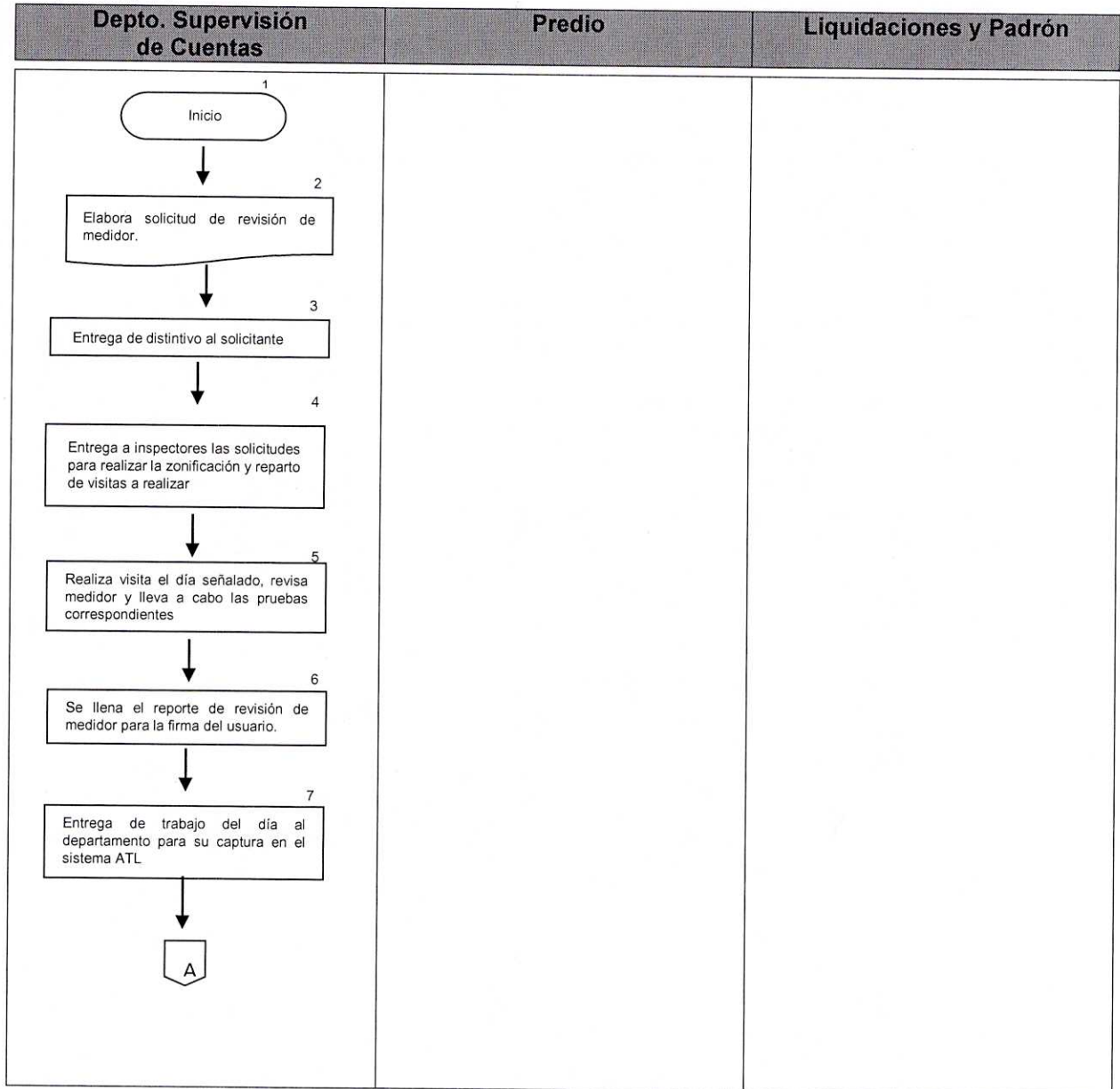
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 415
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
6.	En el domicilio se realizan pruebas con aparato probador y volumétrico para verificar el buen funcionamiento del medidor. En caso de que el medidor se encuentre dentro de las especificaciones exigidas, se revisa la instalación hidráulica del predio para descartar fugas.	DSCTAS		
7	Se llena el reporte de revisión de medidor para la firma del usuario.	DSCTAS	Reporte de revisión de medidor	
8	Una vez concluidas las revisiones de medidor por los técnicos se entregan al coordinador para entregarlos al área administrativa para la captura de resultados en sistema comercial ATL, y así puedan ser consultados.	DSCTAS		
9	En caso de encontrarse alguna anomalía en la toma o medidor se imprime copia del estadístico de consumo y copia de la revisión, se turna a inspecciones especiales para su atención y seguimiento	DSCTAS		
10	La información será descargada en la base de datos			
11	Seguimiento y archiva			
12	Fin			

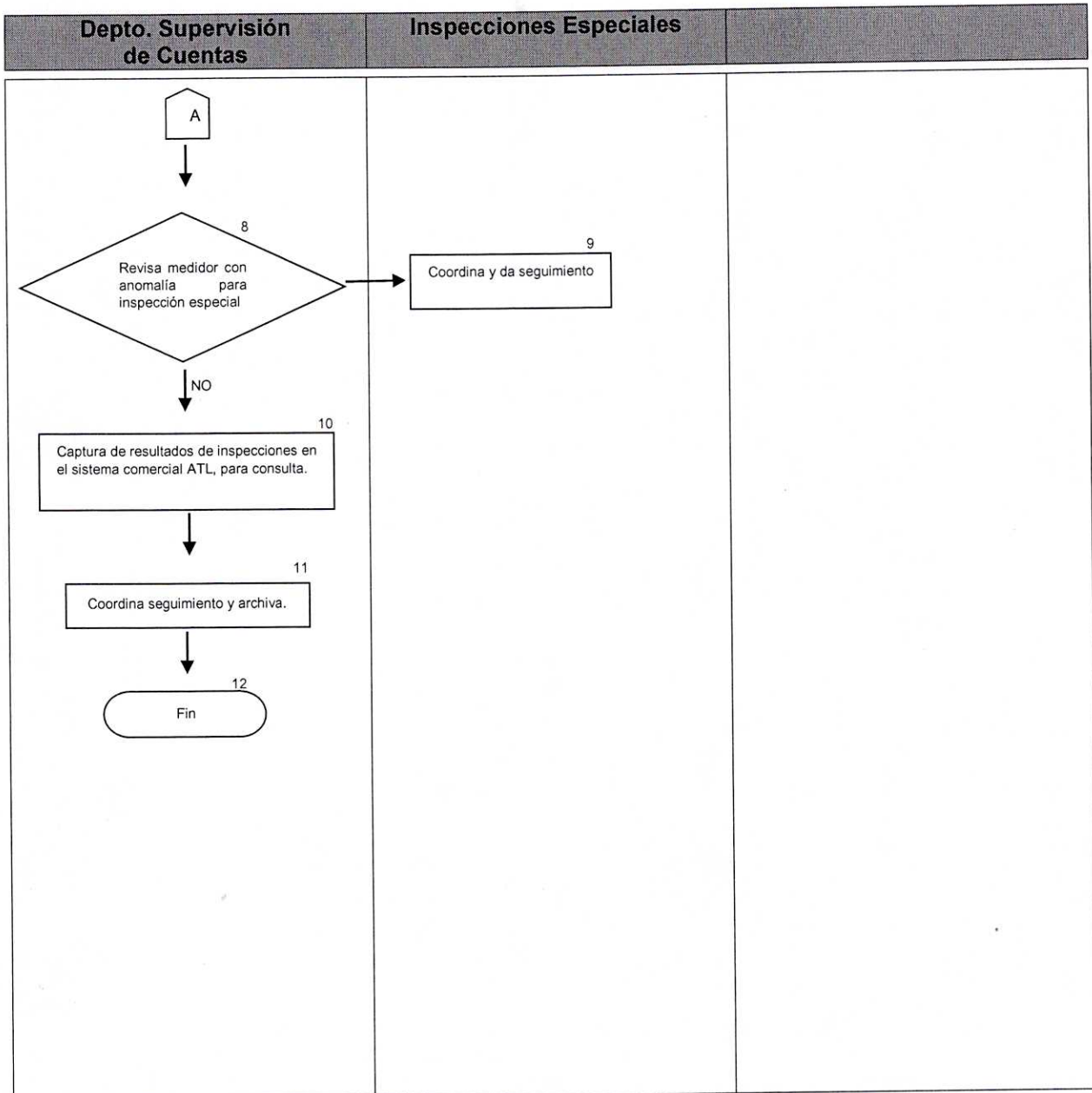
5

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 416
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 417
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	



Handwritten signature or initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 418
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANA Y MEXIQUENSE DE 1917".

Departamento de Supervisión de Cuentas
SOLICITUD DE REVISIÓN DE MEDIDOR

DATOS DEL USUARIO	
Padrón: _____	FECHA: _____
Nombre: _____	folio: _____
DIRECCIÓN	
DOMICILIO: _____	COLONIA: _____
REFERENCIAS DE DOMICILIO:	

OBSERVACIONES DE LA SOLICITUD:	

RESULTADOS DE LA REVISIÓN		
Medidor: _____	Diámetro de la toma: _____	Marca: _____
Capacidad: _____	Lectura: _____	
<input type="checkbox"/> Medidor marcando al 100%	<input type="checkbox"/> Con sello y sin marcas	
<input type="checkbox"/> Registra consumo mayor _____ % _____ Lts.	<input type="checkbox"/> Sin precinto	
<input type="checkbox"/> Registra consumo menor _____ % _____ Lts.	<input type="checkbox"/> Sin plomo	
<input type="checkbox"/> Exista fuga en cuerpo	<input type="checkbox"/> Precinto roto	
<input type="checkbox"/> Medidor restringido	<input type="checkbox"/> Marca en fuerza unión	
<input type="checkbox"/> Medidor invertido	<input type="checkbox"/> Marcas en tornillos de campana	
<input type="checkbox"/> Se colocó en posición correcta	<input type="checkbox"/> Medidor desincronizado	
<input type="checkbox"/> Medidor detenido	<input type="checkbox"/> Se negó a la revisión	
<input type="checkbox"/> Se checó con aparato Probador	<input type="checkbox"/> Se checó a volumen	
<input type="checkbox"/> REQUIERE CAMBIO		

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL INSPECTOR O TÉCNICO

NOMBRE DEL USUARIO

Riva Palacio No. 8 Centro Tel. 53 21 66 40 www.opdm@tlalnepantla.gob.mx

DEPARTAMENTO SUPERVISIÓN DE CUENTAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 419
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

9) Glosario.

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Comercio: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la prestación de servicios y enajenación de bienes con finalidad de lucro.

Industrial: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la transformación, modificación y/o producción de productos o bienes para su posterior enajenación con finalidad de lucro.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lecturista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

S

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/03
	Revisión de Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 420
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.

Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuentan con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 421
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	422
2. Alcance	422
3. Políticas y Normas	422
4. Fundamento Legal	423
5. Responsabilidades	423
6. Descripción de actividades	424
7. Diagrama de Flujo	425
8. Anexos	426
9. Glosario	427
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	428

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
		
Lic. Enrique Javier Castillo Bual Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas	M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 422
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Que los servicios de medidores se encuentren condiciones, si es necesario reemplazar o instalar medidores para su registro de agua.

2) Alcance.

Llevar a cabo la instalación o reemplazo de medidor, para generar un adecuado registrados los consumos del agua potable con los que cuentan los diferentes sectores (comercios, industrias, domésticos, etc.)

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de las solicitudes derivadas de medidores, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.
- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de medidores registrar y elaborar en tiempo y forma cada una de las solicitudes.
- Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de la elaboración de las solicitudes de inspección.
- Es responsabilidad de los técnicos del área apoyar a la realización de cada una las solicitudes derivadas de los medidores y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.
- Será trabajo de cada uno de los técnicos y de los administrativos encargados de medidores entregar el trabajo diario de manera coordinada.
- Todos los técnicos tendrán el compromiso de salvaguardar sus unidades de transporte asignadas para el cumplimiento de sus labores.
- Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.
- Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.
- Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Remplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			 Versión: 01
			Página: 423
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

- Es responsabilidad directa de los involucrados tanto en la realización como en la captura según sea el caso, el uso inadecuado o información apócrifa de los formatos.
- Todos los datos y solicitudes relacionados a medidores serán únicamente utilizados para el desempeño del trabajo.

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 129 fracción VIII y X del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- c) 45 fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- d) 46 fracción X del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables.

Subdirección Comercial
Departamento de Supervisión de Cuentas
Subdirección de Operación Hidráulica
Inspector

SDC
DSCTAS
SDOH
INSPTR



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 424
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

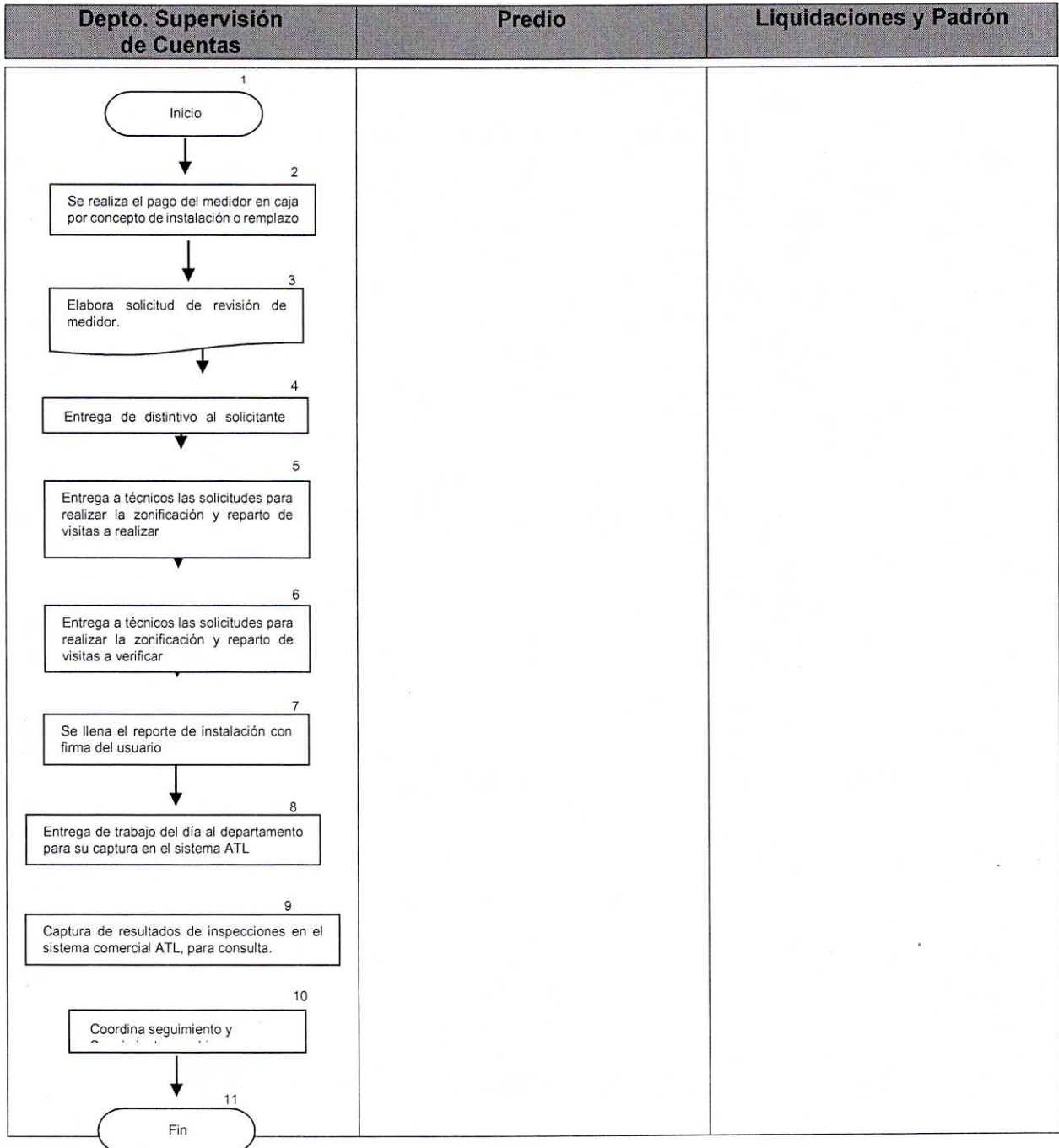
6) Descripción de Actividades

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Se llena formulario en sistema comercial ATL con los datos del domicilio, así como, referencias de localización y número telefónico.	DSCTAS		
2.	Se proporciona un distintivo al usuario solicitante, mismo que debe ser colocado en un lugar visible del domicilio el día de la instalación.	DSCTAS	Distintivo	
3.	Se entregan solicitudes de instalación impresas al coordinador de técnicos para su realización.	DSCTAS	Reportes de instalación y/o reemplazo de medidor	
4.	Llegado el día de la visita al predio en cuestión el coordinador recibe reportes impresos para su zonificación, se dividen por zona y se entrega el trabajo a cada uno de los técnicos.	DSCTAS		
5.	Los técnicos elaboran una hoja de trabajo asignado por día.	DSCTAS	Hoja de trabajo diario	
6.	Los técnicos se llevan a cabo las instalaciones o reemplazos en los domicilios señalados en los reportes	DSCTAS		
7.	Se reciben los reportes de cada uno de los técnicos para su captura y actualización en el sistema comercial ATL	DSCTAS		
8.	Fin.			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 425
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 426
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANA Y MEXIQUENSE DE 1917".

Departamento de Supervisión de Cuentas
SOLICITUD DE REVISIÓN DE MEDIDOR

DATOS DEL USUARIO	
Padrón: _____	FECHA: _____
Nombre: _____	folio: _____
DIRECCIÓN	
DOMICILIO: _____	COLONIA: _____
REFERENCIAS DE DOMICILIO:	

OBSERVACIONES DE LA SOLICITUD:	

RESULTADOS DE LA REVISIÓN		
Medidor: _____	Diámetro de la toma: _____	Marca: _____
Capacidad: _____	Lectura: _____	
<input type="checkbox"/> Medidor marcando al 100%	<input type="checkbox"/> Con sello y sin marcas	
<input type="checkbox"/> Registra consumo mayor _____ % _____ Lts.	<input type="checkbox"/> Sin precinto	
<input type="checkbox"/> Registra consumo menor _____ % _____ Lts.	<input type="checkbox"/> Sin plomo	
<input type="checkbox"/> Existe fuga en cuerpo	<input type="checkbox"/> Precinto roto	
<input type="checkbox"/> Medidor restringido	<input type="checkbox"/> Marca en fuerza unión	
<input type="checkbox"/> Medidor invertido	<input type="checkbox"/> Marcas en tornillos de campana	
<input type="checkbox"/> Se colocó en posición correcta	<input type="checkbox"/> Medidor desincronizado	
<input type="checkbox"/> Medidor detenido	<input type="checkbox"/> Se negó a la revisión	
<input type="checkbox"/> Se checó con aparato Probador	<input type="checkbox"/> Se checó a volumen	
<input type="checkbox"/> REQUIERE CAMBIO		

OBSERVACIONES:

NOMBRE DEL INSPECTOR O TÉCNICO

NOMBRE DEL USUARIO

Riva Pañóla No. 8 Centro Tel. 53 21 08 40 www.opdm.tlaxcala.gob.mx

DEPARTAMENTO SUPERVISIÓN DE CUENTAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Reemplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 427
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

9) Glosario.

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Laboratorio: Es el lugar destinado por el Organismo para realizar la revisión técnica del funcionamiento del aparato medidor.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lecturista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/04
	Instalación del Medidor, Remplazo y Cambio del Medidor		Fecha 09/2018
			
			Versión: 01
		Página: 428	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018


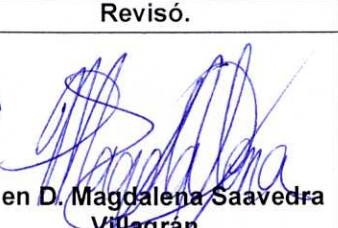

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 429
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	430
2. Alcance	430
3. Políticas y Normas	430
4. Fundamento Legal	431
5. Responsabilidades	431
6. Descripción de actividades	432
7. Diagrama de Flujo	433
8. Anexos	434
9. Glosario	435
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	436

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Enrique Javier Castillo Bual Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 430
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Dictaminar con certeza uso o desgate de los medidores de tomas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal estén regulados.

2) Alcance.

Llevar a cabo la revisión de medidor en laboratorio de pruebas para informar los resultados de las pruebas realizadas y tener un dictamen fidedigno del medidor de agua potable con los que cuentan los diferentes sectores (comercios, industrias, domésticos, etc.)

3) Políticas y Normas.

- Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de las solicitudes derivadas de medidores, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.
- Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de medidores registrar y elaborar en tiempo y forma cada una de las solicitudes.
- Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de la elaboración de solicitudes de revisión de medidores.
- Es encargo de los técnicos del área apoyar a la realización de cada una de las solicitudes derivadas de los medidores y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.
- Será compromiso de cada uno de los técnicos y de los administrativos encargado de medidores entregar el trabajo diario de manera coordinada.
- Será atribución del responsable del laboratorio elaborar el dictamen correspondiente con datos verídicos. Será del encargo del responsable del laboratorio el proporcionar medidores a los técnicos mediante un vale de salida previamente autorizado por el Director de Finanzas y Administración y el Subdirector Comercial.
- Será responsabilidad de los técnicos, salvaguardar los medidores y la correcta instalación de los mismos.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 431
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas		Fecha de Emisión 09/2018

- Todos los técnicos tendrán el compromiso de salvaguardar sus unidades de transporte asignadas para el cumplimiento de sus labores.
- Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.
- Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.
- Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.
- Es responsabilidad directa de los involucrados tanto en la realización como en la captura según sea el caso, el uso inadecuado o información apócrifa de los formatos.
- Todos los datos y solicitudes relacionados a medidores serán únicamente utilizados para el desempeño del trabajo.

4) Fundamento Legal.

- a) 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- b) 46 fracción X del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables.

Subdirección de Comercialización
Departamento de Supervisión de Cuentas

SDC
DSCTAS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 432
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

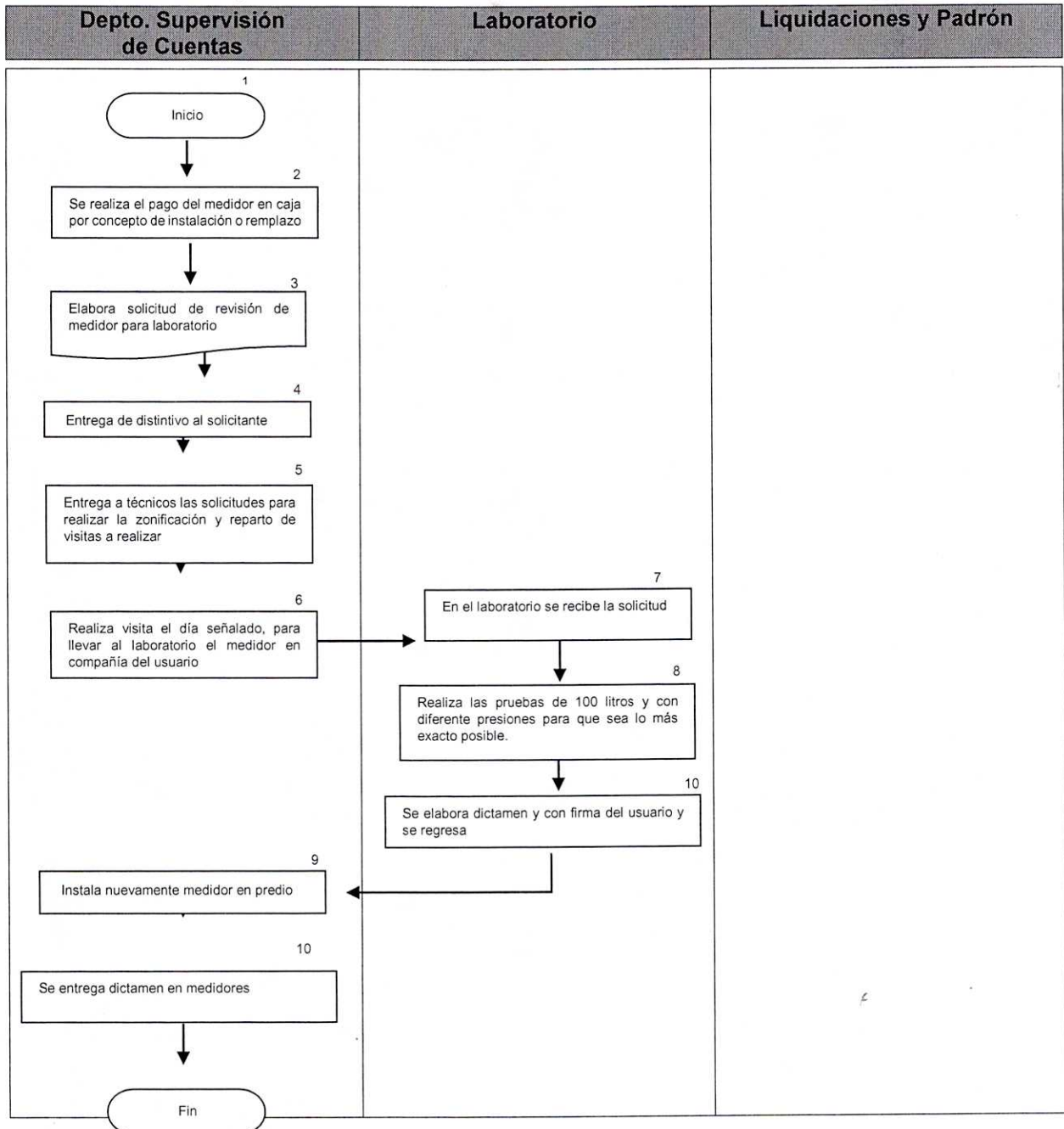
6) Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Cuando se realiza la revisión de medidor en el laboratorio ya sea por anomalía detectada o a solicitud del departamento de facturación.	DSCTAS		
2.	Se llena formulario en sistema comercial ATL con los datos del domicilio, referencias de localización y número telefónico.	DSCTAS		
3.	Se proporciona un distintivo al usuario solicitante, mismo que debe ser colocado en un lugar visible del domicilio el día de la revisión	DSCTAS	Distintivo	
4.	Se entregan solicitudes de revisión impresas al coordinador de técnicos para su realización	DSCTAS	Formato de revisión de medidor	
5.	Llegado el día de la visita al predio en cuestión, el coordinador recibe reportes impresos para su zonificación, se dividen por zona y se entrega el trabajo a cada uno de los técnicos.	DSCTAS		
6.	Los técnicos elaboran una hoja de trabajo asignado por día	DSCTAS	Hoja de trabajo diario	
7.	El técnico se presenta en el domicilio mencionado para retirar el medidor, el cual será llevado al Laboratorio de medidores para el dictamen correspondiente. Se sugiere al usuario acompañar al técnico	DSCTAS		
8.	En el laboratorio se presenta la orden al encargado del laboratorio e inicia el procedimiento, se ajusta el banco de pruebas de acuerdo al diámetro del medidor, haciendo pruebas a 100 litros y con diferentes presiones para que sea lo más exacta posible, y si es necesario se abrirá el medidor para verificar el mecanismo del mismo	DSCTAS		
9.	Concluida la revisión se llenará el formato con los datos vistos en la orden, se firma y se entrega al técnico para poder instalarlo nuevamente en la toma correspondiente	DSCTAS	Dictamen de laboratorio	
10.	Fin.			



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 433
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 434
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA, MÉXICO.
 Calle Riva Palacio No. 8, Col. Centro, Tlalnepantla de Baz C.P. 54000, Estado de México, Tel.5321-0840

DICTAMEN DE LABORATORIO DE MEDIDORES

DATOS DE EMISIÓN

Predio:	Cuenta:	Folio:
Motivo: Dictamen de Laboratorio de Medidores		Fecha:
Conducto: Sistema		
Comentario:		

DATOS DE LOCALIZACION

Nombre:
Colonia:
Domicilio:
Ruta:

DATOS DEL MEDIDOR Y LA TOMA

No. de Medidor:	Cap. Lect: _____
Marca:	Lectura: _____
Sello: _____	Diámetro: 13 mm
Tipo / Medidor: _____	Cuenta con cuadro: _____

OBSERVACIONES

ATENTAMENTE

TESTIGO

TESTIGO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 435
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

9) Glosario.

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Comercio: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la prestación de servicios y enajenación de bienes con finalidad de lucro.

Industrial: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la transformación, modificación y/o producción de productos o bienes para su posterior enajenación con finalidad de lucro.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lecturista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DSC/05
	Revisión de Medidor en Laboratorio.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 436
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Supervisión de Cuentas	Fecha de Emisión 09/2018	

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.



Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.

Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuentan con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 437
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	



Índice	Página
1. Objetivo	438
2. Alcance	438
3. Políticas y Normas	438
4. Fundamento Legal	438
5. Responsabilidades	439
6. Descripción de actividades	440
7. Diagrama de Flujo	444
8. Anexos	446
9. Glosario	458
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	459

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 M en D. Jorge Ramos Soberanes Encargado del Despacho del Departamento de Ejecución Fiscal	 M en D. Magdalena Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización	 L.C. Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 440
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

6. Descripción de Actividades.



No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	DEF		
2.	Genera relación por zonas de las cuentas pendientes de pago; elabora e imprime Aviso: requerimiento de pago de adeudo correspondiente.	PA	Relación en sistema por zonas y adeudo.	Aviso: requerimiento de pago de adeudo impresos
3.	Firma Aviso: requerimiento de pago de adeudo	SC	Aviso: requerimiento de pago impresos	Aviso: requerimiento de pago firmados
4.	Recibe los Aviso: requerimiento de pago, clasifica por Colonia y calle, zonifica el trabajo, entrega al ejecutor fiscal.	CPO	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones firmado	Aviso: requerimiento de pago de adeudo
5.	Recibe y entrega los Aviso: requerimiento de pago en el domicilio de los usuarios, para que se presenten ante el área y se colocan sellos en proceso de restricción	EF	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones	Aviso: requerimiento de pago de adeudo notificado
6.	En caso de que no se encuentre el titular de la cuenta se deja citatorio previo para notificar al día siguiente y si no se encuentra el día y hora señalados se deja el aviso por instructivo.	EF	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones	Citatorio previo e instructivo
7.	Usuario acude al Organismo, se imprime la orden de pago y se entrega para que pase a Cajas si lo realiza en una sola exhibición (Finaliza proceso).	PA	Requerimiento de cumplimiento de obligaciones notificado	Orden de pago

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 441
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

8.	Si no se realiza en una sola exhibición se hace un propuesta y de aceptarse por el Usuario se hace el convenio por el personal de Ejecución Fiscal conforme al procedimiento PE/DG/DAFC/SC/DLP/01 Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago en Prórroga. (En caso de que se incumpla con las parcialidades se reinicia el procedimiento para el cobro)	PA	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones	Convenio
9.	En caso de aclaración por inconsistencia de consumo se canaliza al usuario a Facturación.	PA	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones	Convenio
10.	Una vez hecha la aclaración correspondiente se hace el pago y finaliza el procedimiento y si el usuario no realiza el pago total del crédito, se hace una propuesta de convenio (En caso de que se incumpla con las parcialidades se reinicia el procedimiento para el cobro)	PA	Aviso: requerimiento de cumplimiento de obligaciones	Convenio
11.	En caso de que el usuario no acuda a atender el aviso de requerimiento de pago como se señala en el punto 7, una vez notificado el mismo, en un término de tres días hábiles contados a partir de que surte efectos la notificación se procede a la restricción del suministro de agua.	PA	Aviso: Orden de restricción de los servicios	Acta de restricción
12.	Se elabora el acta de restricción	EF	Acta de restricción	Acta de restricción
13.	El personal operativo acude al domicilio del usuario y efectúa la restricción del suministro de agua, coloca reductor de precintos y sellos para asegurar la restricción	EF	Acta de restricción	Acta de restricción
14.	Si el usuario se presenta ante el Organismo para regularizar su pago, se pasa a la acción 7, 8, 9 y 10.	USR	Acta de restricción notificada	Acta de restricción notificada

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 442
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

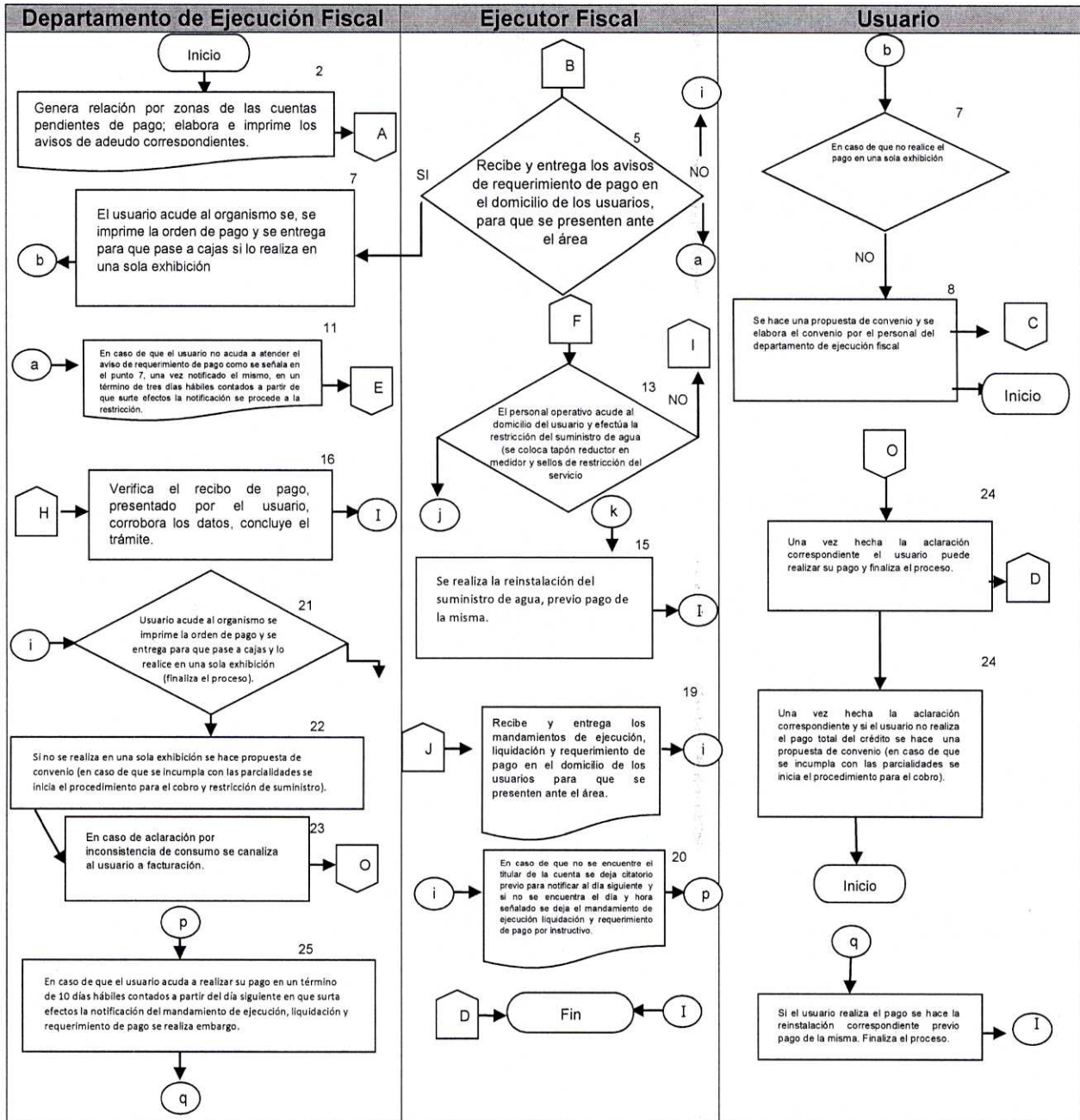
15.	Se realiza la reinstalación del suministro de agua, previo pago de la misma	EF	Acta de reinstalación	Acta de reinstalación
16.	Solicitud de determinación del Crédito Fiscal para proceder a embargo.	EF	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago impresos	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago firmados
17.	Firma los mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	SC	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago impresos	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago firmados
18.	Recibe los mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago, clasifica por Colonia y calle, zonifica el trabajo, entrega al ejecutor fiscal.	CPO	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo firmado	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo
19.	Recibe y entrega los mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago en el domicilio de los usuarios, para que se presenten ante el área.	EF	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo notificado
20.	En caso de que no se encuentre el titular de la cuenta se deja citatorio previo para notificar al día siguiente y si no se encuentra el día y hora señalados se deja el mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago por instructivo.	EF	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Citatorio previo e instructivo
21.	Usuario acude al Organismo, se imprime la orden de pago y se entrega para que pase a Cajas si lo realiza en una sola exhibición (Finaliza proceso).	PA	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo notificado	Orden de pago



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 443
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

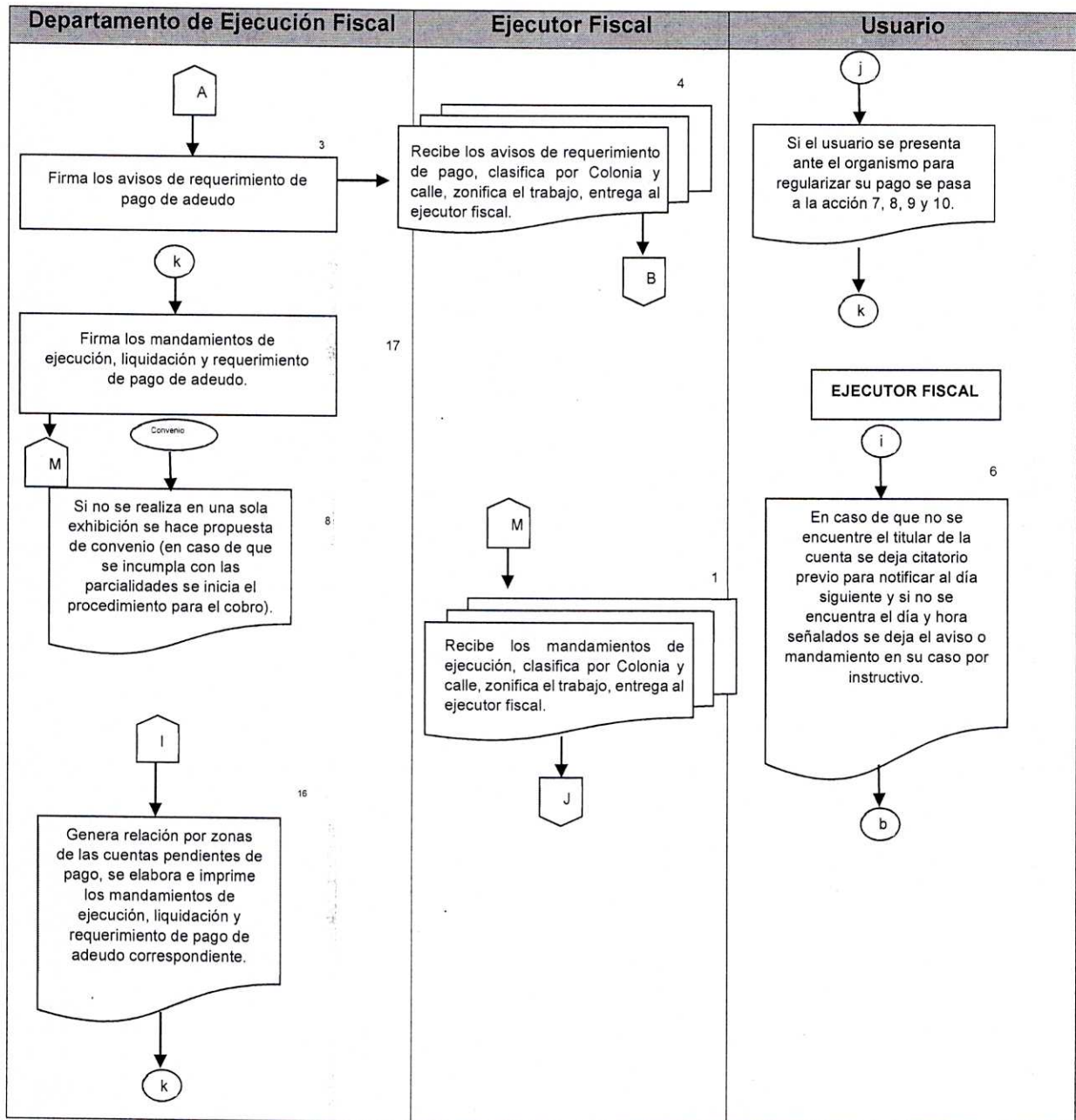
22.	Si no se realiza en una sola exhibición se hace propuesta de convenio. (En caso de que se incumpla con las parcialidades se reinicia el procedimiento para el cobro y restricción de suministro)	PA	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Convenio
23.	En caso de aclaración por inconsistencia de consumo se canaliza al usuario a Facturación. Si está de acuerdo paga y finaliza el proceso.	PA	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Convenio
24.	Una vez hecha la aclaración correspondiente el usuario hace el pago se concluye el procedimiento, si el usuario no realiza el pago total del crédito, se hace una propuesta de convenio (En caso de que se incumpla con las parcialidades se reinicia el procedimiento para el cobro).	PA	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Convenio
25.	En caso de que el usuario no acuda a realizar su pago en un término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación del mandamiento de ejecución, liquidación y requerimiento de pago, se realizara embargo.	PA	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo
26.	Si el usuario realiza la liquidación de adeudo, se hace la reinstalación correspondiente previo pago de la misma. Finaliza el proceso.	USR	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo	Mandamientos de ejecución, liquidación y requerimiento de pago de adeudo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida	
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 444
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018

7. Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 445
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 446
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

8. Anexos:



M. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



TDB OPDM
TLALNEPANTLA DE BAZ
GOBIERNO ABERTO EFICIENTE Y EFICAZ

"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANAS Y MEXIQUENSES DE 1917."

Folio:

CARTA INVITACIÓN

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a de del

USUARIO

Domicilio:

Número de cuenta:

Número de medidor:

Para el OPDM es prioritario que los vecinos de Tlalnepantla, cuenten con agua que satisfaga sus necesidades diarias, por eso, estimado usuario, le hacemos una atenta y cordial invitación para que acuda a cualquiera de nuestras oficinas y se regularice en el pago de sus derechos por el suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de las aguas residuales para su tratamiento o manejo y conducción, ya que de acuerdo con los registros en nuestro Sistema Comercial de Agua Potable (SCAP), no se reportan pagos realizados por parte de usted, respecto al número de cuenta arriba citado, entorno a ello se emite la presente, en apego a los artículos 18, 46 fracción I, 129 fracciones I y III, 130 fracciones I a) y b); fracción II a) y b) y 130 bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

La demanda de los Servicios Públicos que atiende este Organismo son vitales para el desarrollo de toda sociedad y el pago por recibir estos servicios, nos permite asegurar el vital líquido, así como el mejorar y ampliar la infraestructura hidráulica del municipio. Evite procedimientos administrativos legales y la aplicación de restricciones del servicio.

"El cuidado del agua y uso eficiente es compromiso de todos"

Si usted ya realizó el pago correspondiente, favor de hacer caso omiso a la presente invitación.

ATENTAMENTE

OPDM

Rfo Paises No. P. Carta. Tel. 55 21 06 40 www.opdm.tlalnepantla.gob.mx

Subdirección de Comercialización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 447
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018



"2018. Año del Bicentenario de Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante".

FOLIO:
AVISO DE REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES

Tlalnepantla de Baz Estado de México, _____ de _____ de 2017.

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE.
DOMICILIO:
COLONIA:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:


del Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, mediante nombramiento de fecha 18 de junio del 2018, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14, 16, 31 fracción IV, 115 fracción III inciso A) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 27 fracción II, 122, 123 y 125 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 fracciones I, II, V, VIII y X; 3 fracción VI, 4 fracciones V y VI, 13 fracción VI, 33, 34 fracción I, 36, 37, 43, 44, 50, 51 fracción III, 54, 57, 68 fracción II y 79 fracciones I y II de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 80 fracciones VIII y XII, 121, 125 y 126 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2, 7, 8, 9 fracción II, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 22 bis, 24, 27, 29, 30, 34, 41, 47, 48, 129, 130, 130 bis y 136 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1, 1, 1.4, 1.7, 1.8 y 1.9 del Código Administrativo del Estado de México; 1, 3, 4, 7, 8, 12, 13, 24, 25 fracción I, 26, 27, 28, 29, 113, 114, 124 y 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 38 fracción II, 28 fracción III inciso e), 41 inciso e), 48 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 08 de junio del 2018 publicado el día 15 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor del Departamento de Ejecución Fiscal sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente.

Que en términos de lo que dispone el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, constituye una obligación de los mexicanos el contribuir al gasto público, mediante el pago respectivo de sus contribuciones, entendidas estas como impuestos, derechos, contribuciones o aportaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social, tal como lo rebaja el artículo 9 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; en tal sentido y toda vez que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, le presta a usted el **servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado**, se genera una contribución denominada **DERECHOS**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 fracción II y 129 fracciones I y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios; por lo que esta autoridad fiscal a efecto de cerciorarse del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, procede a revisar el cumplimiento de la contribución derivada del pago de derechos del servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado a su cargo y respecto del domicilio fiscal donde se presta el suministro de servicio del agua al rubro mencionado, y para tal efecto con fundamento en el artículo 20 bis fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios se le **REQUIERE por ÚNICA OCASIÓN para que en el término de TRES días HÁBILES** contados a partir del día siguiente hábil, en que surta efectos la notificación del presente requerimiento, acuda a las instalaciones de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, con domicilio en Riva Palacio No. 8, Colonia Centro, Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, y presente **LOS DOCUMENTOS CON LOS QUE SE ACREDITE EL PAGO REALIZADO POR CONCEPTO DE PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO correspondiente AL TERCER BIMESTRE DEL AÑO 2018**, apercibiendo que para el caso de no proporcionar la documentación solicitada en el término señalado para tal efecto, se podrá hacer acreedor a una multa que va de 50 a 100 unidades de medida y actualización vigentes en el municipio, en términos del artículo 361 fracción VIII del Código Financiero del Estado de México y Municipios. No omita hacer de su conocimiento que para el caso de que haga caso omiso a este requerimiento, independientemente de las sanciones que se le impongan, esta autoridad procederá a determinarle un crédito fiscal de las contribuciones omitidas en términos de lo establecido en el artículo 20 bis fracción I párrafo tercero y 24 primer párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios, e iniciará el procedimiento administrativo para **LA RESTRICCIÓN DE LOS SERVICIOS**, en términos de lo dispuesto en el artículo 199 párrafo segundo de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

A T E N T A M E N T E

DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN FISCAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
		Fecha 09/2018
Recuperación de cartera vencida		Versión: 01
		Página: 448
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administraración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018



N. AYLUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE LA FEDERACIÓN DE MEXICO 3008 - 2018



"2017. AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANAS Y MEXIQUENSES DE 1917."

CIFARIO

USUARIO:
DOMICILIO:
NUMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:

En el Municipio de Tlalzapalapa de Baz, Estado de México, siendo las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año _____, a las _____ horas que suscribe C. _____

Notificador(a)-Visador(a)-Ejecutor(a) adscrito(a) al Departamento de Ejecución Fiscal de la Subdirección de Comercialización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Abastecimiento y Saneamiento del Municipio de Tlalzapalapa, México, con domicilio en el domicilio antes citado, porque así lo indica la nomenclatura del lugar y porque

y _____ de las siguientes características:

_____ y una vez concluido lo que en el domicilio indicado, registra la presencia de tal usuario de la cuenta o de su representante legal para practicar la diligencia consistente en _____

del mes de _____ del año _____, de los _____ del _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

del mes de _____ del año _____, del mes de _____ del año _____

Subdirección de Comercialización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida	Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 449
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAXCALA DE BAZ 2016-2018



"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANAS Y MEXIQUENSES DE 1917."

ACTA DE NOTIFICACIÓN

USUARIO:
DOMICILIO:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:

En el Municipio de Tlaxcala de Bz. Estado de México, siendo las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año _____ que suscribo Notificador-Vigilador-Ejecutor adscrito al Departamento de Ejecución Fiscal de la Subdirección de Comercialización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala de Bz. con fundamento en los artículos 14 segundo párrafo y 16 primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 7 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 22 y 22 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios, 28 fracción I, 26, 27 y 28 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, convocada en el domicilio arriba citado, porqué así lo indica la notificación del lugar y porqué y cuyo contenido es de las siguientes características:

_____ y una vez corroborado de que es el domicilio indicado, procedo a requerir la presencia de la contraparte o la de su representante legal, para practicar ante diligencia conminando en la notificación del documento del mes de _____ del año _____ por _____, invitando a mi llamado esta C.

quien dice ser _____ de la cuenta, persona que se identifica con _____ y que cuenta con las siguientes características físicas: estatura aproximada _____, tez _____, complexión _____, de sexo _____, de edad aproximada _____, así _____, manifestando ser mayor de edad y tener capacidad legal para atender la presente diligencia. Por lo que en este acto procedo a identificar y acreditar en personalidad como Notificador-Vigilador-Ejecutor, mostrando con carácter documental el parte con número deemplazo _____ del mes de _____ del año _____ del mes de _____ del año _____, en su carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala de Bz. México, quien lo emite con fundamento en la disposición en los artículos 33, 34 fracción I, 37, 36 primer y párrafos primero, 151 y 152 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 89 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, 25, 26, 27 y 28 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 22 Bis, 48 C, 578 y 379 del Código Financiero del Estado de México y 16 fracción VIII y XIV y 30 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala de Bz. México, documento en el que se me autoriza como Notificador-Vigilador-Ejecutor facultado para que en forma separada y/o conjunta con otros notificaciones, valederos y ejecutivos debidamente acreditados lleve a cabo el requerimiento de pago, embargo, aplicación de embargo y demás actos previos dentro del procedimiento administrativo de ejecución, notificación y recuperación de los servicios, visita, notifique acuerdos, oídos, o cualquier otro documento y/o actos administrativos, así como se realice y/o solicite acciones de venta de averiguación e inspección, que pueden llegar a ser expedidos por el Director General, o cualquier otro funcionario adscrito a esta organismo en el ejercicio de sus funciones y facultades públicas; documento en el cual aparece mi fotografía, así como la firma autógrafa del funcionario público competente que lo expide.

Se hace constar que a esta diligencia _____ procedo citatorio de fecha _____ del mes de _____ del año _____, máxime que fue recibida por esta C. _____ de la cuenta arriba citada, quien se identificó con _____, a fin de que lo hiciera del conocimiento de la usuaria de la cuenta citada de su representante legal para que estuviera presente en la hora y fecha señalada en el presente, con el objeto de atender la presente diligencia. Acto seguido, procedo a notificar el documento arriba indicado. En orden mencioner lo siguiente:

En ese orden, se da por levantada la presente diligencia el mismo día de su inicio a las _____ horas con _____ minutos, firmando al cabo los señores que en ella intervinieron y quienes hicieron, entregando un ejemplar con firma autógrafa del documento a notificar mismo que fue señalado en pláticas anteriores, así como un ejemplar con firma autógrafa de la presente acta de notificación a la persona con quien se levantó la diligencia.

DUY FE

Nombre y firma

Nombre y firma

De quien atiende la diligencia

Notificador-Vigilador-Ejecutor

Ries: Anexo No. 6-Cartera, Tel.: 50212840 www.industriatlas.com.mx

Subdirección de Comercialización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida	Fecha 09/2018
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Versión: 01
		Fecha de Emisión 09/2018



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLAXCALAPANTLA DE BAZ 2016 - 2018



"2017, AÑO DEL CENTENARIO DE LAS CONSTITUCIONES MEXICANAS Y MEXIQUENSE DE 1917."

USUARIO: _____ FOLIO: _____
 DOMICILIO: _____
 NUMERO DE CUENTA: _____
 MEDIDOR: _____

ACTA DE RESTRICCIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

En Tlaxtepec de Bax, Estado de México, siendo las _____ hora, con _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año _____ con fundamento en lo dispuesto por los artículos 135 y 135 fracción II, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2 y 120 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 4, 4 fracciones IV, V y VI, 23, 24 fracción I, 27, y 33 fracción II de la Ley del Agua del Estado de México; 120, 120 fracción I inciso A, y D, fracción I inciso A y S, 120 bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 48 fracción VIII, XIX, XXI, 48 fracción I, 27 fracción XVII, XIX, X, 28 fracción II, 40 fracción II, VII X, XVII, XIX, 46, inciso c), 48 fracción I, V, VII, VII X y 50 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxtepec, México, el C. _____ me constituyó _____ y _____ legalmente en _____ domicilio ubicado en _____ de la zona de agua con número de cuenta y medidor antes señalados y cuya inscripción es _____ de las siguientes características: _____

_____ por lo que procedo a realizar llamado a través de _____ respondiendo una persona del nombre _____ número de foto _____ quien me identifica plenamente con el gerente con número de empleado _____ del mes de _____ del año _____ emitido por el Ingeniero Rodolfo Martínez Muñoz, en su carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxtepec, México, quien lo emite con fundamento en lo dispuesto en los artículos 32, 34 fracción I, 27, 28 primero y penúltimo párrafo, 156 y 157 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 30 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 25, 26, 27 y 120 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 22 bis, 46, 48 C, 278 y 279 del Código Financiero del Estado de México y 16 fracción VII y XVII y 50 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlaxtepec, México, documento en el que se me autoriza como Notificador-Instituto-Inpector, facultado/a para que en forma separada y/o conjunta con otras notificaciones, visitas y acciones debidamente acreditadas lleve a cabo el requerimiento de pago, embargo, ampliación de embargo y demás actos previos dentro del procedimiento administrativo de ejecución, restricción y/o reconexión de los servicios, visita, notifique acuerdos, oficios, o cualquier otro documento y/o actos administrativos, así como se realice y/o practique ordenes de visita de verificación e inspección, que puedan llegar a ser expedidas por el Director General, o cualquier otro funcionario adscrito a este organismo en el ejercicio de sus funciones y facultades públicas; documento en el cual aparece mi fotografía, así como la firma autógrafa del funcionario público competente que lo expide; para el efecto de dar cumplimiento al mandato emitido por el Subdirector de Comercialización y toda vez que del Sistema Comercial de Agua Potable, resulta que el usuario de la cuenta antes mencionada, tiene adeudado de dos o más trimestres por concepto de pago por los derechos de suministro de agua potable y drenaje que ha venido otorgando este Organismo, situación que lo hace acreedor a la **RESTRICCIÓN PREVISIONAL** del suministro de agua potable, tal y como lo menciona el artículo 159 segundo párrafo de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, que a la letra dice: "ARTÍCULO 159.- La restricción en el suministro de agua potable se hará hasta en un 75%, por la falta de pago de dos o más periodos debidamente notificados o por incumplir en alguno de los supuestos del artículo 157 de esta Ley, procediendo al restablecimiento del servicio una vez que hayan sido cubiertos los créditos fiscales a cargo del usuario, subsanados los irregularidades y cubiertos los gastos originados por motivo de la restricción, con independencia de otros u otros responsabilidades en que pudiera incurrir el infractor. De lo anteriormente mencionado, se procede a realizar la **RESTRICCIÓN PREVISIONAL** del recurso hídrico por la omisión de los pagos de los trimestres que corresponde a: _____ al mismo se designan como vestigio de existencia _____ los CC _____ y _____ se identifican con _____ y _____ se identifican con _____ y _____ no acredita haber realizado el pago del adeudo por los derechos de suministro de agua potable y drenaje ante este Organismo, por lo que se actúa el acceso al interior del inmueble, con la finalidad de restringir provisionalmente el servicio de agua potable.

Asimismo, se le hace saber a la persona que atiende la diligencia, que está obligada a permitir el acceso al lugar o zona objeto de la **RESTRICCIÓN PREVISIONAL** del suministro del agua, para la práctica de la diligencia, en caso supuesto se requiriere del sueldo de la fuerza pública, _____ que manifiesta lo siguiente: _____; se recibe una lectura en el aparato medidor al momento de realizar esta diligencia de _____ procediendo a colocar el sello de restricción en el domicilio del predio en que se actúa.

De la misma forma, se hace de su conocimiento de las penas que se imponen aquellas que alteran, violan, destruyen o quitan los sellos colocados por la autoridad, que van desde uno a siete años de prisión y de cien a quinientos días de multa, en términos del artículo 124 del Código Penal del Estado de México, independientemente de la sanción sujeción administrativa que se otorga, que consiste en una multa de diez a quinientos días de salario mínimo general vigente en el área geográfica, de conformidad con los artículos 135 fracciones XI inciso a) y XVII, 136 fracciones I y II, 137 y 138 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Se advierte y notifica al usuario que de no realizar el pago total por concepto de suministro de agua potable, drenaje y reconexión, se procederá a verificar periódicamente que los sellos que se colocaron a su medidor no hayan sido visitados.

Al no haber hecho más que agregar, se da por concluida la presente diligencia a las _____ hora, con _____ minutos del día de la fecha.

_____ PERSONA QUE ATIENDE LA DILIGENCIA

_____ NOMBRE Y FIRMA

_____ TITULAR

_____ NOMBRE Y FIRMA

_____ NOMBRE Y FIRMA

_____ NOMBRE Y FIRMA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 452
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	



"2018. Año del Bicentenario de Nacimiento de Ignacio Ramírez Calzada, El Nigromante".

FOLIO:
IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO
Tlalnepantla de Baz Estado de México, a 30 de Julio de 2017.

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE.
DOMICILIO:
COLONIA:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:
P R E S E N T E

Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que tengo debidamente acreditada mediante el nombramiento de fecha 18 de junio del 2018 por el Director General, con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 8, 14, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2 fracción I, 3 fracción VI, 13 fracción VI, 37 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 41, 123 inciso d), 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 28 fracción III inciso e), 41 inciso e), 48 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 08 de junio del 2018 publicado el día 15 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor del Departamento de Ejecución Fiscal sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente: Que en términos de lo que dispone el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, constituye una obligación de los mexicanos el contribuir al gasto público, mediante el pago respectivo de sus contribuciones, entendidas estas como impuestos, derechos, contribuciones o aportaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social tal como lo dispone el artículo 9 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; ahora bien, actualmente el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, le presta a Usted el servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado lo que genera una contribución denominada DERECHOS, de conformidad con el artículo 9 fracción II y 129 fracción I y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios; por lo que esta autoridad fiscal en ejercicio de las facultades establecidas en el Artículo 48 fracción III, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, le requirió el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mediante notificación de fecha _____, a lo cual no dio cumplimiento, por lo que esta autoridad tiene la obligación de promover las medidas y acciones necesarias para mantener y restablecer el equilibrio entre la disponibilidad y aprovechamiento de los recursos hídricos que depende del pago de los servicios suministrados o prestados y cuya falta del cumplimiento de éste, rompe con dicho equilibrio porque se dispone del servicio sin pagar éste, en perjuicio de los usuarios que sí cumplen con el pago de la prestación de servicios, poniendo en riesgo su disponibilidad y por consecuencia su aprovechamiento para los que sí cumplen con el pago del servicio por lo que en términos del artículo 90 y 91 de la Ley de Agua del Estado de México y Municipios, se dictan como medidas la RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE, hasta en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO en términos del artículo 6 fracciones LIX y LXV, 79 fracción I y II, 159 segundo párrafo de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, sin que esto implique una suspensión del servicio, ya que únicamente se ordena restringir el servicio prestado hasta en tanto el particular regularice el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Se autoriza para llevar a cabo esta diligencia a Inspectores-Notificadores-Ejecutores, C.C. _____, con números de empleados, _____ para que de manera conjunta, separada e indistinta, realicen la restricción que se ordena, previa identificación con credencial vigente y con fotografía expedida por este Descentralizado, ante la persona con quien se entienda la diligencia.

ATENTAMENTE

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 453
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	



AYUNTAMIENTO
EDIFICATORIAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



"2018. Año del Bicentenario de Natalicio de Ignacio Ramírez Colzada, El Nigromante".

DETERMINACIÓN DE CRÉDITO FISCAL

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, _____ de _____ de 2018.

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE.

DOMICILIO:

COLONIA:

NÚMERO DE CUENTA:

MEDIDOR:

PRESENTE

Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que tengo debidamente acreditada mediante el nombramiento de fecha 18 de junio del 2018 por el Director General, con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 8, 14, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2 fracción I, 3 fracción VI, 13 fracción VI, 37 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 41, 123 inciso d), 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 28 fracción III inciso e), 41 inciso e), 48 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 08 de junio del 2018 publicado el día 15 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor del Departamento de Ejecución Fiscal sus facultades como autoridad procedo a comunicarle lo siguiente: Que en términos de lo que dispone el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos constituye una obligación de los mexicanos el contribuir al gasto público, mediante el pago respectivo de sus contribuciones, entendidas estas como impuestos, derechos, contribuciones o aportaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social tal como lo dispone el artículo 9 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; ahora bien esta autoridad le REQUIRO con fundamento en el artículo 20 Bis fracción I y 48 fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios, para que presentará la documentación con la que acredite el pago realizado POR CONCEPTO DE PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA, DRENAJE Y ALCANTARILLADO, correspondiente a los BIMESTRES del: **QUINTO DEL 2012 al CUARTO DEL 2018**.

Sin embargo es al día de hoy que ha sido omiso en presentar la documentación solicitada infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 361 fracción VIII del Código Financiero del Estado de México y Municipios, y que lo puede hacer acreedor a una multa; en tal virtud y con fundamento en el artículo 20 bis fracción II párrafo tercero, 24 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, se procede a determinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales como lo es el PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA, DRENAJE Y ALCANTARILLADO correspondiente conforme lo siguiente:



Concepto	Monto a Pagar	Actualización	Recargos	Total
Agua Potable				
Drenaje				

Por lo antes expuesto de manera fundada y motivado se concluye que el adeudo que tiene en su cuenta asciende a la cantidad de: **\$225,608.03 (DOSCIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS OCHO PESOS 03/100 M.N.)**, misma que deberá ser pagada dentro de los diez días hábiles siguientes a que surta efectos la presente notificación, apercibido que en el caso de no hacerlo se iniciará el procedimiento administrativo de ejecución; asimismo y en términos del artículo 20 bis fracción II, cuarto párrafo, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, hago de su conocimiento que esta determinación podrá ser impugnada hasta el momento en el que se ejecute el procedimiento administrativo de ejecución, en el cual podrán hacerse valer los agravios contra la resolución determinante del crédito fiscal; dicha determinación no libera de adeudos anteriores ni los que se emitan con posterioridad. Lo anterior sin perjuicio de que se proceda con la restricción inmediata del servicio.

Lo que hago de su conocimiento, para los efectos le _____

ATENTAMENTE

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 454
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

MANDAMIENTO DE EJECUCIÓN

Tlalnepantla de Baz Estado de México, a 02 de noviembre de 2018.

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE.

DOMICILIO:

COLONIA:

NÚMERO DE CUENTA:

MEDIDOR:

P R E S E N T E

Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que tengo debidamente acreditada mediante el nombramiento de fecha 18 de junio del 2018 con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 8, 14, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2 fracción I, 3 fracción VI, 13 fracción VI, 37 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 123 inciso d), 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 28 fracción III inciso e), 41 inciso e), 48 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 08 de junio del 2018 publicado el día 15 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor del Departamento de Ejecución Fiscal sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente:

Derivado de la determinación de Crédito Fiscal de fecha _____ por el Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México en la cuenta número _____ misma que le fue legalmente notificada _____ y debió pagarse dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes al en que surtió efectos la notificación de la resolución determinante de la sanción, y al no haberlo hecho oportunamente, es exigible mediante el procedimiento administrativo de ejecución, tomando en cuenta los accesorios legales que se generaron por dicha omisión, en base a la liquidación siguiente:

CONCEPTO:	IMPORTE
1.-Crédito Fiscal determinado por el Departamento de Ejecución Fiscal del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México resultando un monto a pagar de.	\$ 914.03
2.-Factor de actualización, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México y 30 párrafo segundo del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigentes.	\$ _____
3.- Recargos que con fundamento en lo dispuesto por el artículo _____ de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México y 30 párrafo segundo del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigentes.	\$ _____
3.-Gastos de ejecución, generados por llevar a cabo la diligencia de requerimiento de pago del crédito fiscal de referencia, con motivo del procedimiento administrativo de ejecución, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 12 y 377 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículo 1 numeral 5, subnumeral 5.5.3 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México y 27 fracción XVII y 48 fracción I del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla Baz, México	\$ _____
4.-Importe total: _____	\$ _____

Por lo antes expuesto, con fundamento en los artículos 15, 16, 376 y 378 del Código Financiero del Estado de México y Municipio este Departamento de Ejecución Fiscal:

A C U E R D A

Primero.- Se ordena requerir del pago al C. _____ en el domicilio ubicado en _____ por la cantidad de _____, para que al momento de la diligencia pruebe en el acto haber efectuado el mismo, y de no hacerlo procedase al embargo de bienes en términos de lo que dispone los artículos 378, 379, 380 y 384 Bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Segundo.- Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 376, 377, 378 y 379 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente, se habilitan para llevar a cabo actos de notificación y ejecución dentro del procedimiento administrativo de ejecución a los CC:

_____; quien (es) deberá (n) de identificarse con el oficio de habilitación que para tal efecto le (s) fue expedido, en el momento en que lleve (n) a cabo la diligencia de requerimiento de pago al sujeto pasivo del crédito fiscal de referencia, con el apercibimiento de que al no acreditar el deudor en el momento de la misma que realizó el pago de sus obligaciones, se le embarguen bienes suficientes de su propiedad para garantizar o hacer efectivo el monto del crédito y sus accesorios, así como para realizar las diligencias subsiguientes dentro del procedimiento administrativo de ejecución.

Tercero.- En consecuencia, se ordena a los notificadores ejecutores habilitados, quienes podrán actuar de manera conjunta o separadamente, conforme a lo indicado en los numerales precedentes a requerir de pago al deudor, el crédito fiscal omitido a su cargo, más los accesorios legales causados por falta de pago oportuno, practicando de ser necesario, las demás diligencias del procedimiento administrativo de ejecución que resulten legalmente procedentes para los efectos señalados en este apartado, en términos de lo dispuesto en los artículos 370, 376, 377, 378, 379, 381, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396 y 397 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente.

Cuarto.- Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 139 y 238 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se hace de su conocimiento que cuenta usted con un término de 15 días hábiles para impugnar el presente acto administrativo, contados a partir de que surta efectos su notificación, a través del Recurso Administrativo de Inconformidad ante la autoridad competente o juicio contencioso administrativo ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México.

Quinto.- Notifíquese el presente Mandamiento de Ejecución de manera personal al contribuyente de referencia o persona que legalmente lo represente

A T E N T A M E N T E

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 455
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

MANDAMIENTO DE EJECUCIÓN NO. _____
EXPEDIENTE NO. _____

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE.
DOMICILIO:
COLONIA:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:
P R E S E N T E

En el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, siendo las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ del año de _____, el que suscribe _____, Notificador Ejecutor adscrito a _____, con fundamento en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 27 fracción II, 112, 123 y 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 1, 2, 3, 7, 8, 48 fracción XVI, 86, 87 fracción II, 93, 95 fracciones I, II y III, 97 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1, numeral 5, su numeral 5.1 y 5.1.1 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente; 1, 2, 3 fracción IV, 7, 8, 11, 15, 16, 18, 19, 22, 22 Bis, 24, 25, 27, 29, 30, 41 fracción II y IX, 43, 47 fracción V, 48 fracciones III, X, XII y XIII, 51, 53, 361 fracción XI, 370, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1, 3, 12, 13, 14, 24, 25 fracción I, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; y el artículo 50 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 con el propósito de cumplir con el Mandamiento de Ejecución con número de control _____ de fecha _____, emitido por _____, en su carácter de _____, me constituyo en el domicilio ubicado en la calle de: _____ número exterior _____ número interior _____, colonia _____, Código Postal _____ del Municipio antes indicado, cerciorándome que es el domicilio del contribuyente deudor por lo siguiente: _____

Se hace constar que a esta diligencia _____ precedió citatorio, de fecha _____, mismo que fue recibido por el (la) C. _____,

en su carácter de _____ del contribuyente, quien se identificó con _____, expedida por _____, cuyo citatorio se dejó en cumplimiento a lo previsto en el artículo 379 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, con el propósito de que el contribuyente deudor o su representante legal estuviera presente en el domicilio en que se actúa en la hora y fecha señalada en el mismo y, que corresponden a la hora y fecha en que se inicia la presente diligencia. En el citatorio de referencia se le hace saber que el motivo del mismo es con el propósito de que atendiera la presente diligencia consistente en: _____

REQUERIMIENTO DE PAGO Y, EN SU CASO, EMBARGO DE BIENES DEL DEUDOR, ORDENADOS EN EL MANDAMIENTO DE EJECUCIÓN NÚMERO _____

Con motivo de lo anterior, nuevamente solicito la presencia del contribuyente o la de su representante legal, para efectos de entender con él la diligencia de carácter administrativo ya mencionada, atendiendo a mi llamado el (la) C. _____, quien dice ser _____ del contribuyente, persona que _____ se identifica con _____, lo cual acredita con _____, expedida por _____, con las siguientes características físicas: _____

manifestando ser mayor de edad y tener capacidad legal para atender la presente diligencia, identificándome ante dicha persona y acreditando mi personalidad como Notificador Ejecutor, en términos del artículo 379, fracción I, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, entregando en este instante con carácter devolutivo el oficio de habilitación e identificación número _____, emitido por _____, en su carácter de _____, Estado de México, quien lo emite con las facultades que le fueron delegadas y que se contienen en los artículos 2, 3, 7, 8, 86, 87 fracción II, 93, 95 fracciones II y III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 16 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; y 50 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, documento en el cual se me autoriza como Notificador Ejecutor, facultado para llevar a cabo notificaciones y actos inherentes al procedimiento administrativo de ejecución, con vigencia a partir del _____ de _____ al _____ de _____ del 201____, documento en el cual aparece mi fotografía, así como la firma autógrafa del suscrito y del funcionario público competente que la expide. _____

Acto seguido, a la persona con la que se atiende la presente diligencia, **SE LE REQUIERE EL PAGO DEL CRÉDITO FISCAL Y ACCESORIOS LEGALES, CONTENIDO EN LA LIQUIDACIÓN DEL ADEUDO SEÑALADO EN EL MANDAMIENTO DE EJECUCIÓN NÚMERO _____**, documento que le entrego en este mismo momento en original con firma autógrafa, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 379 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; en el entendido, que de no probar en este acto que ha realizado el pago del crédito fiscal y sus accesorios, se hará efectivo el apercibimiento contenido en el Mandamiento de Ejecución indicado, es decir, procederé al embargo de bienes o negociaciones propiedad del contribuyente deudor, a lo cual manifiesta que: _____ realizó el pago del crédito fiscal, por lo que se hace constar que _____ procede continuar con la diligencia de **EMBARGO DE BIENES DEL DEUDOR** para asegurar la recuperación total del crédito fiscal actualizado y sus accesorios. Se hace constar además que _____

EMBARGO DE BIENES DEL DEUDOR

Toda vez que la persona con la que se entiende la diligencia de requerimiento de pago no acredita en este acto haber efectuado el pago del crédito fiscal detallado en el Mandamiento de Ejecución número _____, se hace efectivo el apercibimiento ahí contenido, es decir, se procede al embargo de bienes o negociaciones propiedad del contribuyente deudor, haciendo de su conocimiento que de acuerdo a lo previsto en los párrafos primero y último del artículo **384 del Código Financiero del Estado de México y Municipios**, podrá designar dos testigos y, si no lo hiciera o al terminar la diligencia los testigos designados se negaren a firmar, así lo hará constar el ejecutor en el acta, sin que tales circunstancias afectan la legalidad del embargo; ante lo cual, la persona con quien se entiende la diligencia respondió que _____ designa testigos, siendo el C. _____, quien se identifica con _____, expedida por _____, y el C. _____, quien se identifica con _____, expedida por _____; de igual forma le hago saber que de acuerdo a lo que establece el citado artículo 384, tiene derecho a señalar los bienes que serán motivo de embargo, aclarándole que los bienes que señale para embargar deben ser de fácil

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 456
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

realización o venta y que deberá sujetarse estrictamente al orden siguiente: 1. Los bienes muebles, inmuebles o la negociación en los casos de embargo para garantizar el interés fiscal. 2. Los bienes inmuebles, cuando se trate de contribuciones a la propiedad inmobiliaria. 3. A) Dinero, metales preciosos y depósitos bancarios; B) Acciones, bonos, cupones vencidos, valores mobiliarios y, en general créditos de inmediato y fácil cobro a cargo de entidades o dependencias de la federación, estados y municipios y de empresas o personas privadas de reconocida solvencia; C) Alhajas y objetos de arte; D) Frutos o rentas de toda especie; E) Bienes Muebles no comprendidos en los incisos anteriores; F) Bienes Raíces y G) Negociaciones comerciales, industriales o agrícolas. Así también, le hago saber que en términos del artículo 385 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, el ejecutor actuante, podrá señalar bienes sin sujetarse al orden referido, lo anterior siempre y cuando, la persona con quien se entiende la diligencia no señale bienes o los señalados por esta no son suficientes a criterio razonado del ejecutor actuante o si no ha seguido el orden al hacer el señalamiento; y cuando el deudor o la persona con quien se entienda la diligencia, teniendo otros bienes susceptibles de embargo, señalare: Bienes ubicados fuera de la circunscripción de la oficina ejecutora; bienes que ya reportaren cualquier gravamen real o algún embargo anterior; o bienes de fácil descomposición o deterioro o materiales inflamables; **casos en los cuales el ejecutor deberá señalar, invariablemente, bienes que sean de fácil realización o venta**, a lo que, la persona con quien se entiende la diligencia, contestó, que: _____ señala bienes para que sean embargados, siendo éstos los siguientes:

No.	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES SEÑALADOS POR LA PERSONA CON QUIEN SE ENTIENDE LA DILIGENCIA (sujetándose estrictamente al orden establecido en el artículo 384 del Código Financiero del Estado de México y Municipios)

Con motivo de lo anterior, y en razón de que la persona con quien se entiende la diligencia

_____, el ejecutor actuante procede legalmente a señalar los bienes que serán motivo de embargo y que, bajo responsabilidad de dicho ejecutor, sean de fácil realización o venta, conforme a lo dispuesto en el artículo 385 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

No.	DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES SEÑALADOS POR EL EJECUTOR ACTUANTE (mismos que a criterio razonado y responsabilidad del ejecutor son de fácil realización o venta)

El (los) bien (es) que ha (n) quedado formalmente descritos y embargado (s), conforme a lo dispuesto en el artículo 390 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, se deja (n) bajo la guarda del (los) _____ de nombre (s) o denominación: _____

Quien (quienes) se identifica (n) con: _____

_____ y _____ acredita (n) con: _____

_____ quien (quienes) manifiesta (n) aceptar el cargo y protesta (n) su fiel desempeño, manifestación que realiza (n) en forma expresa y voluntaria; haciéndole (s) de su conocimiento de las facultades y obligaciones consignadas en los artículos 396 y 397 del Código Financiero del Estado de México y Municipios para los depositarios, administradores o interventores, a saber: **"Los depositarios, tendrán el carácter de simples custodios de los objetos puestos a su cuidado los que deberán mantener a disposición de la oficina ejecutora". "Cuando se efectúe la remoción del depositario, administrador o interventor, éste deberá poner a disposición de la autoridad ejecutora los bienes que fueron objeto de su encargo dentro del plazo no mayor a tres días, contados a partir de que surta efectos la notificación de requerimiento que al efecto se realice, con el apercibimiento que de no hacerlo, se hará uso inmediato de la fuerza pública."**

Asimismo se le (s) hace saber que **"Se impondrá pena de tres meses a tres años de prisión, al depositario o interventor designado por las autoridades fiscales que, con perjuicio de la Hacienda Pública Estatal o Municipal, disponga para sí o para otro, del bien depositado, de sus productos o de las garantías que de cualquier crédito fiscal se hubieran constituido. Igual pena se aplicará al depositario que los oculte o no los ponga a disposición de la autoridad competente."** conforme a lo dispuesto en el artículo 370 del Código en mención, dejando bajo su guarda y custodia el (los) bien (es) embargado (s), proporcionando como su (s) domicilio (s) _____

_____ Señalándose como domicilio para el resguardo de los bienes, el ubicado _____ en: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 457
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

Sin omitir mencionar, que: _____

Al efecto, se procede a recabar las firmas siguientes:

NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRIBUYENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL, O PERSONA CON QUIEN SE ENTENDIÓ LA DILIGENCIA	NOMBRE Y FIRMA DEL DEPOSITARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL TESTIGO DE ASISTENCIA	NOMBRE Y FIRMA DEL TESTIGO DE ASISTENCIA

En ese orden, se da por concluida la presente diligencia, haciendo constar para los efectos legales conducentes, que las firmas que anteceden fueron estampadas del puño y letra de las personas que intervinieron y quisieron hacerlo, tanto al margen como al calce, por lo que, entrego copia de la presente acta a la persona con quien se entiende la presente diligencia; concluyéndose la presente actuación el _____ de _____ del año _____, siendo las _____ horas con _____ minutos.-----
----- DOY FE-----

A T E N T A M E N T E
NOMBRE Y FIRMA DEL NOTIFICADOR EJECUTOR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 458
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal		Fecha de Emisión 09/2018

9. Glosario

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Carta Invitación: Es el documento administrativo dirigido al Usuario para que acuda al Organismo a regularizarse respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Ejecutor/ Notificador fiscal: Es la autoridad del Organismo responsable de llevar a cabo las notificaciones, requerimientos, restricciones del servicio y ejecución de los créditos fiscales.

Embargo: es el acto de la autoridad que tiene por objeto la recuperación de los créditos fiscales, mediante el secuestro o aseguramiento de bienes propiedad del contribuyente o deudor, para en su caso, rematarlos, o adjudicarlos a favor del fisco.

Gastos de Ejecución: Es el costo que tiene que pagar el Usuario por no haber dado cumplimiento al requerimiento de la contribución.

Multa: Es la sanción administrativa impuesta por el incumplimiento de las obligaciones fiscales.

Recargos: Es el concepto que debe pagarse como indemnización a la autoridad fiscal por el incumplimiento de las obligaciones tributarias

Requerimiento de cumplimiento de obligaciones fiscales: Es el acto administrativo mediante el cual se hace del conocimiento al Usuario la omisión del cumplimiento de las obligaciones fiscales y se le apercibe que en caso de no dar cumplimiento a las mismas se procederá a la restricción de los servicios.

Restricción de suministro: Es el acto mediante el cual la autoridad del Organismo limita temporalmente los servicios al Usuario por incumplimiento de sus contribuciones por el servicio de suministro de agua potable y drenaje.

Sellos: Es el medio de comunicación y acción para dar conocer al Usuario que su servicio fue restringido o se encuentra en proceso.



Reinstalación de suministro: acto y consecuencia de proveer al usuario de suministro de agua, mediante la realización del pago del mismo.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

10. Control de revisiones y/o modificaciones

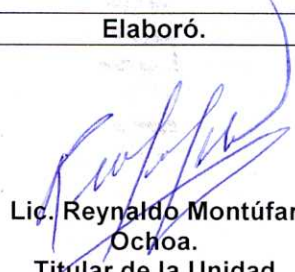
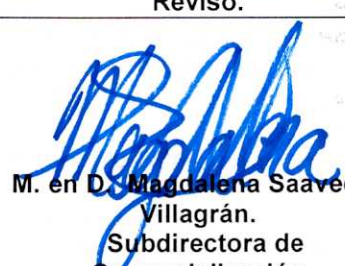

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/DEF/01
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 459
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Departamento de Ejecución Fiscal	Fecha de Emisión 09/2018	

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	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 460
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018

Índice

	Página
1. Objetivo	461
2. Alcance	461
3. Políticas y Normas	461
4. Fundamento Legal	461
5. Responsables	461
6. Descripción de actividades	462
7. Diagrama de Flujo	466
8. Anexos	469
9. Glosario	469
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	470

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Reynaldo Montúfar Ochoa. Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C. Anallia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 462
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividades	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	UFZO		
2.	Elabora calendario de actividades de facturación (a partir del mes de septiembre de cada año), remite para autorización.	UFZO	Calendario de actividades de facturación.	
3.	Recibe, autoriza y firma el calendario de actividades.	TUCZO	Calendario de actividades de facturación.	
4.	Recibe para distribuirlo a cada Coordinador de Zona.	UFZO		
5.	Bimestralmente genera el listado de toma de lecturas, conforme al calendario de actividades; remite con formatos de aviso de toma de lectura y características del predio.	UFZO	Listado de lecturas por ruta.	Listado de lecturas por ruta y concentrado general.
6.	Recibe listado y realiza la separación por Colonias y calles, los distribuye según la ruta de trabajo; entrega el listado, aviso de toma de lectura y características del predio.	RALSZO	Listado toma de lectura	Listado toma de lectura
7.	Recibe documentación para realizar el recorrido de la ruta que le corresponde.	LSSP	Listado toma de lectura	Listado verificado
8.	Visita los domicilios para llevar a cabo la toma de lectura; SI , pasa a la acción 10; NO , pasa a la acción 9.	LSSP		
9.	Deja aviso de toma de lectura, registra número de folio en listado; si observa alguna anomalía en el predio, lo registra en el formato de características del predio. Pasa a acción 11.	LSSP	Aviso de toma de lectura	Aviso toma de lectura
10.	Toma la lectura que marca el medidor y la registra en el listado de toma de lectura.	LSSP	Listado con lectura registrada	Listado con lectura registrada
11.	Entrega el listado de toma de lecturas, formatos de características del predio y copias del formato de aviso de toma de lecturas que realizo en su ruta.	LSSP		



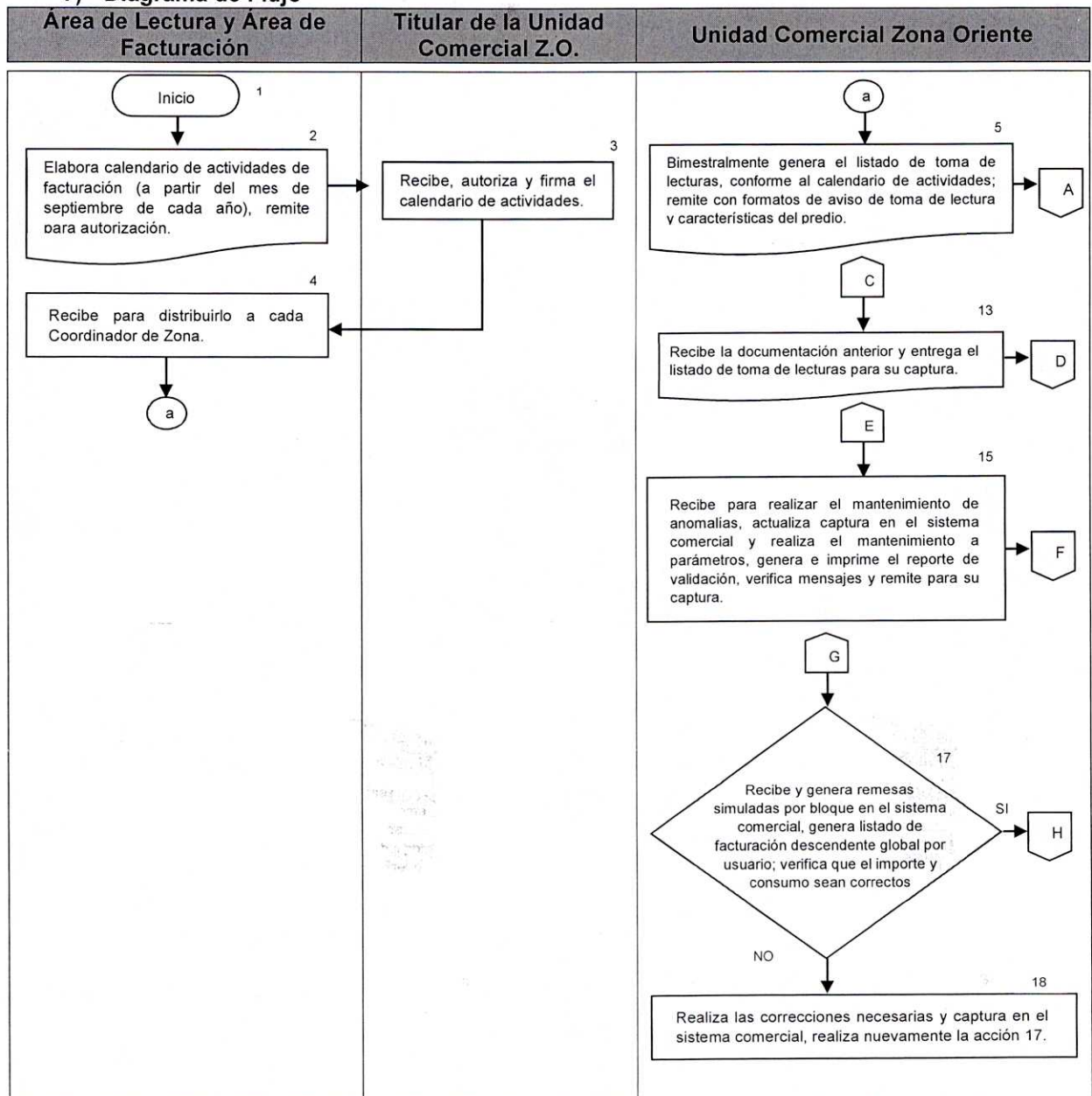
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha 09/2018
	Toma de Lectura y Facturación.		Versión: 01
	Toma de Lectura y Facturación		Página: 463
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
12.	Recibe la documentación, revisa el listado y llena el formato de verificación de lecturas; remite toda la documentación.	RALSZO	Aviso toma de lectura	
13.	Una vez verificadas las lecturas integra los listados y los entrega para su captura.	RALSZO		
14.	Recibe el listado y suma las lecturas por calle, anota el resultado; realiza "generación de lecturas" en el sistema comercial, captura las lecturas y anomalías señaladas en el listado.	RAFZO		
15.	Realiza el mantenimiento de anomalías, actualiza captura en el sistema comercial y realiza el mantenimiento a parámetros, genera e imprime el reporte de validación, verifica mensajes y procede a su captura.	RAFZO		
16.	Captura correcciones en el sistema comercial.	RAFZO		
17.	Genera remesas simuladas por bloque en el sistema comercial, genera listado de facturación descendente global por usuario; verifica que el importe y consumo sean correctos; SI , pasa a la acción 19; NO , pasa a la acción 18.	RAFZO		
18.	Realiza las correcciones necesarias y captura en el sistema comercial, realiza nuevamente la acción 17.	RAFZO		
19.	Genera e imprime concentrado de facturación, verifica que el total de usuarios de la zona, menos los pagos anuales, altas, bajas, etc., den el resultado de usuarios facturados, solicita autorización para generar remesas reales al JDLYF.	RAFZO		

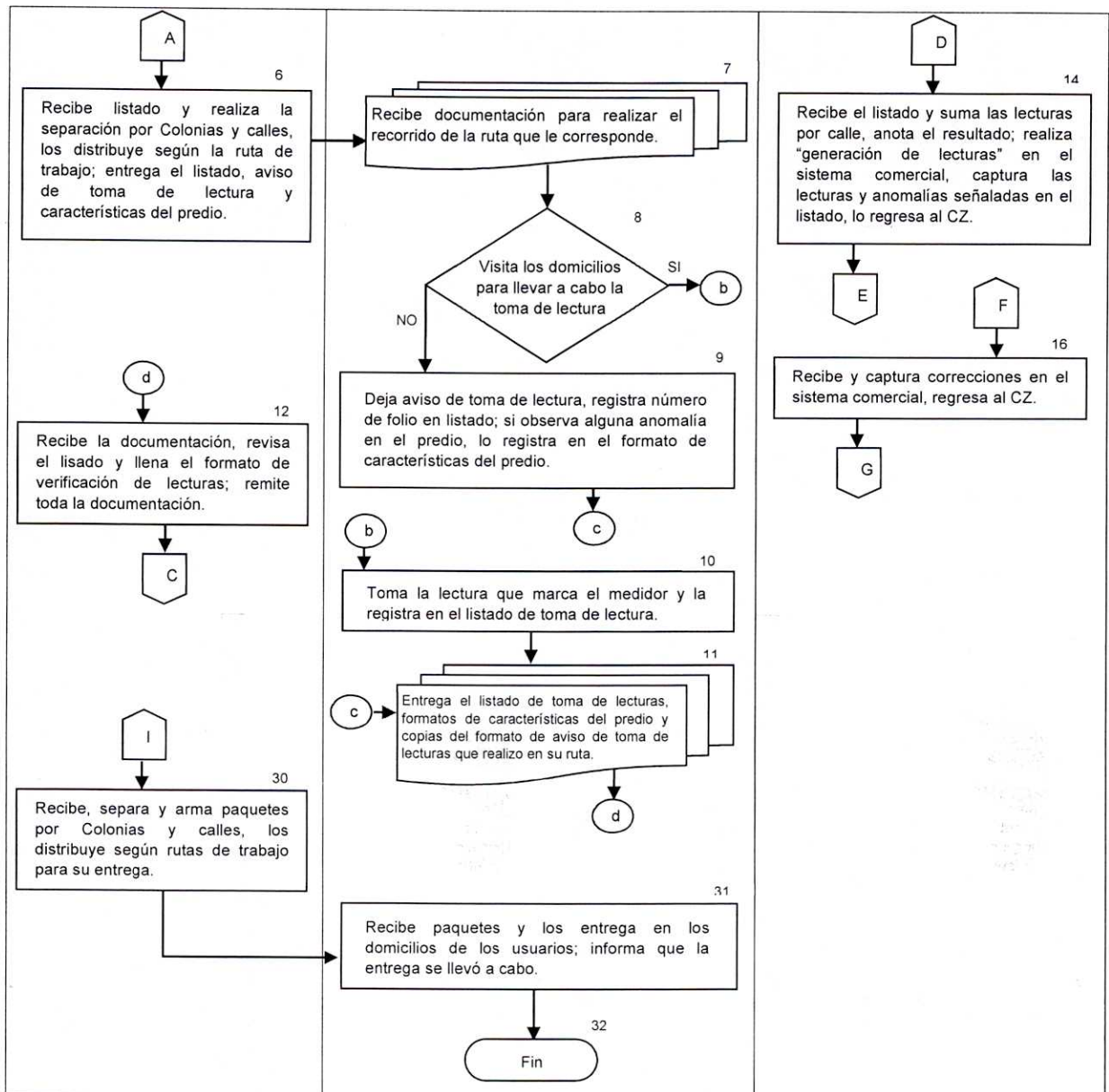
Handwritten signature or initials in blue ink.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 466
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

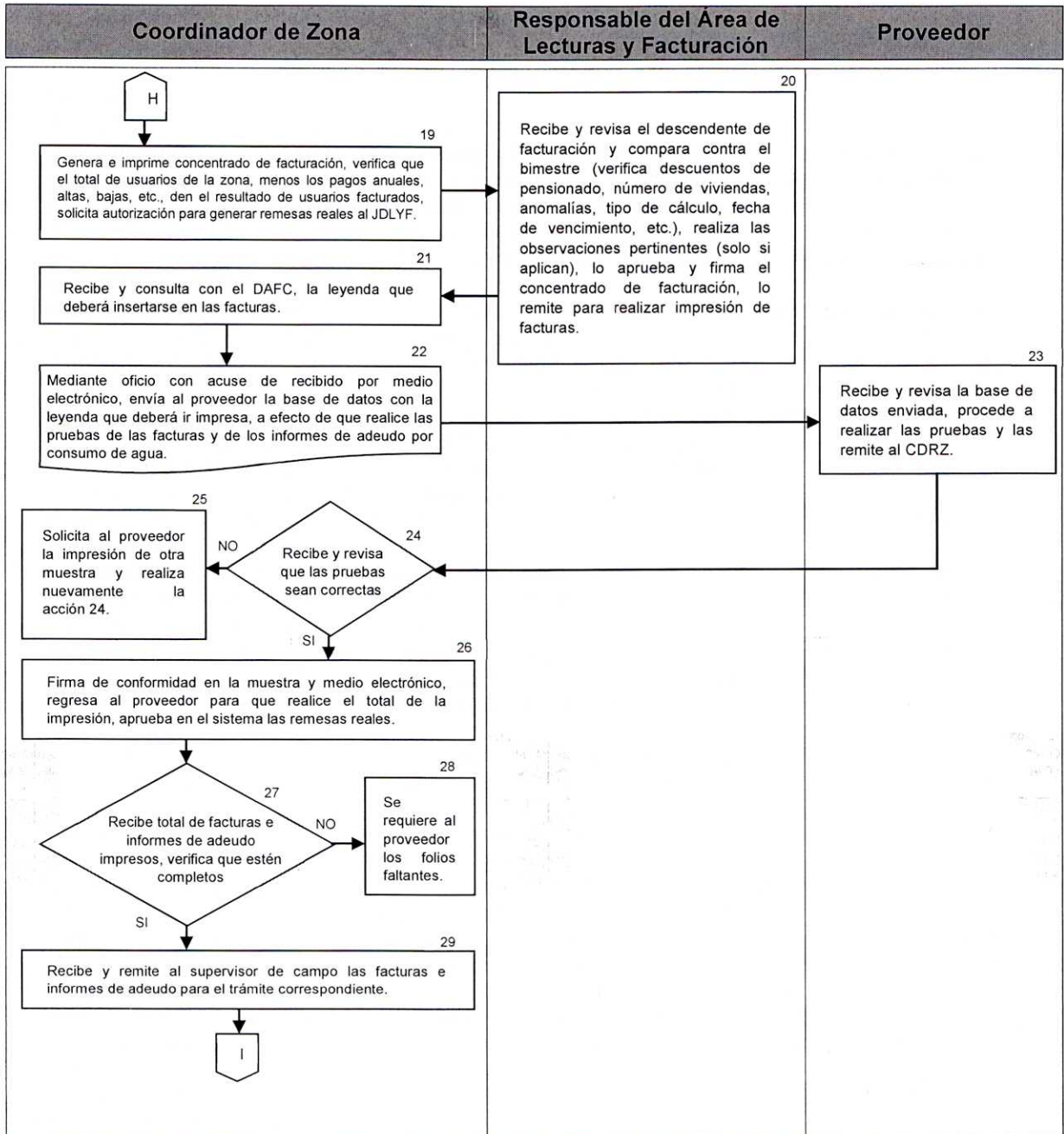
7) Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	Toma de Lectura y Facturación.	
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 467
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	 Toma de Lectura y Facturación.	Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 468
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/01
	Toma de Lectura y Facturación.		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 470
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.

Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuenten con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.


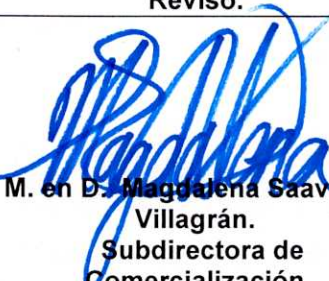

10) Control de revisiones y/o Modificaciones

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	

Handwritten signature

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 471
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	472
2. Alcance	472
3. Políticas y Normas	472
4. Fundamento Legal	472
5. Responsables	473
6. Descripción de actividades	474
7. Diagrama de Flujo	475
8. Anexos	477
9. Glosario	482
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	483

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Reynaldo Montufar Ochoa Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente Firma y Puesto	 M. en D. Maggaleña Saavedra Villagrán Subdirectora de Comercialización Firma y Puesto	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 473
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

5) Responsables.

Director de Administración, Finanzas y Comercialización.

DAFC

Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente

TUCZO

Responsable del Área de Liquidaciones y Padrón Zona Oriente

RALyPZO

Cajas

CJS

Delegación de Operación Zona Oriente

DOZO

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

DCyOH

Usuario

USR



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 474
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

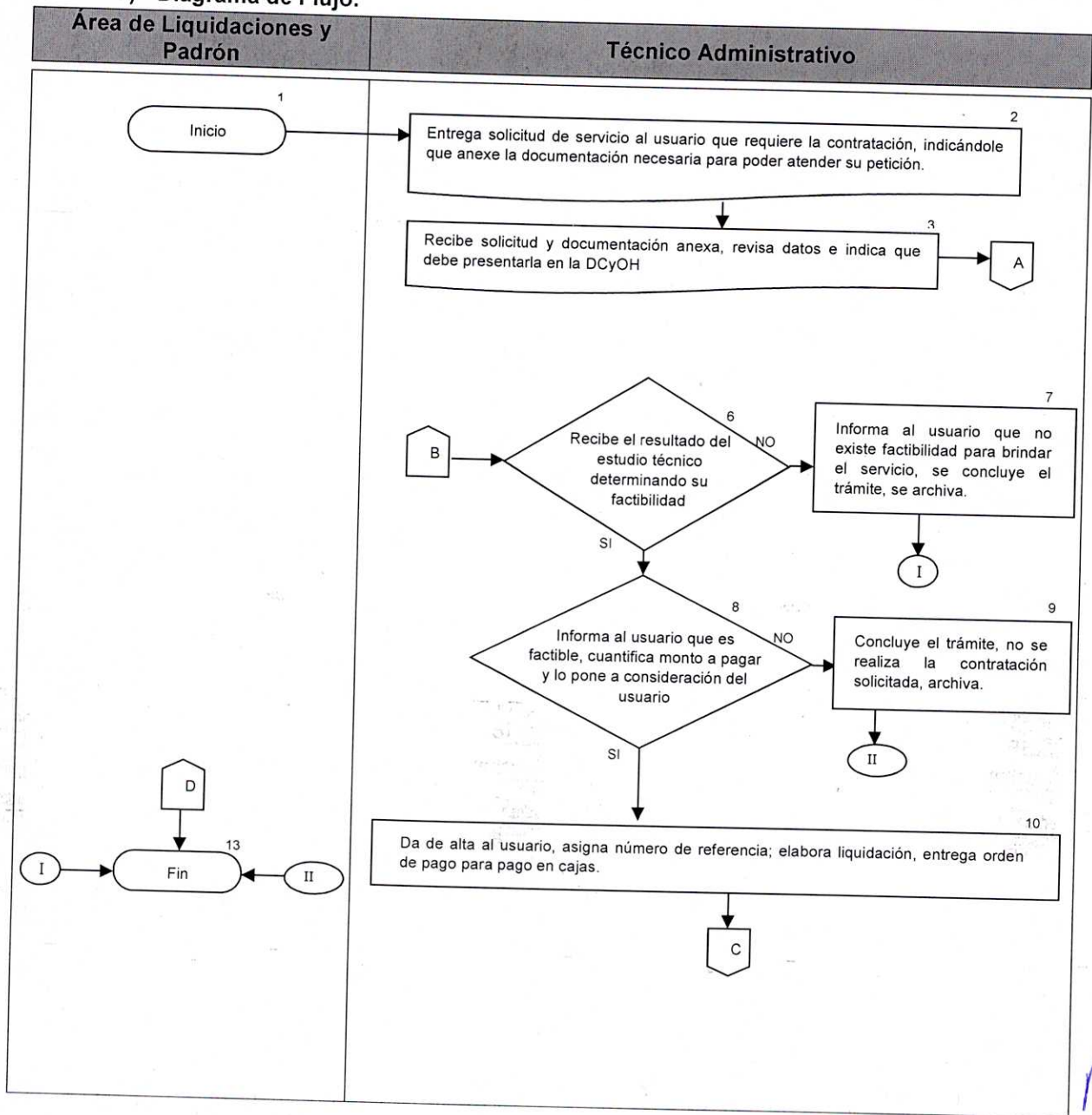
6) Desarrollo de Actividades

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	RALyPZO		
2.	Entrega solicitud de servicio al usuario que requiere la contratación, indicándole que anexe la documentación necesaria para poder atender su petición.	RALyPZO	Solicitud de servicio	Solicitud debidamente llenada por el usuario.
3.	Recibe solicitud y documentación anexa, revisa datos e indica que debe presentarla en la DCYOH	RALyPZO	Solicitud llenada	Solicitud revisada
4.	Recibe y se presenta ante la DCYOH, entrega solicitud y documentos anexos.	RALyPZO	Solicitud revisada	Solicitud revisada
5.	Recibe, realiza estudio técnico de factibilidad, remite para continuar con el trámite correspondiente.	DCyOH	Solicitud revisada	Estudio técnico
6.	Recibe el resultado del estudio técnico determinando su factibilidad; SI , pasa a acción 8; NO , pasa a la acción 7.	RALyPZO	Estudio técnico	Estudio técnico
7.	Informa al usuario que no existe factibilidad para brindar el servicio, se concluye el trámite, se archiva.	RALyPZO	Estudio técnico no factible	Estudio técnico no factible
8.	Informa al usuario que es factible, cuantifica monto a pagar y lo pone a consideración del usuario; SI acepta, pasa a acción 10; NO acepta, pasa a acción 9.	RALyPZO	Estudio técnico factible	Estudio técnico factible
9.	Concluye el trámite, no se realiza la contratación solicitada, archiva.	RALyPZO	Estudio técnico factible	Estudio técnico factible
10.	Da de alta al usuario, asigna número de referencia; elabora liquidación, entrega orden de pago para pago en cajas.	ULyPZO	Estudio técnico factible	Orden de pago
11.	Recibe pago, envía con usuario copia de factura a la DCYOH.	RALyPZO	Recibo de pago	Copia de recibo de pago
12.	Realiza orden de instalación.	DCyOH	Copia de recibo de pago	Orden de instalación
13.	Fin. Registra Nueva Toma y Actualiza Padrón de Usuarios.	RALyPZO		

[Handwritten signature]

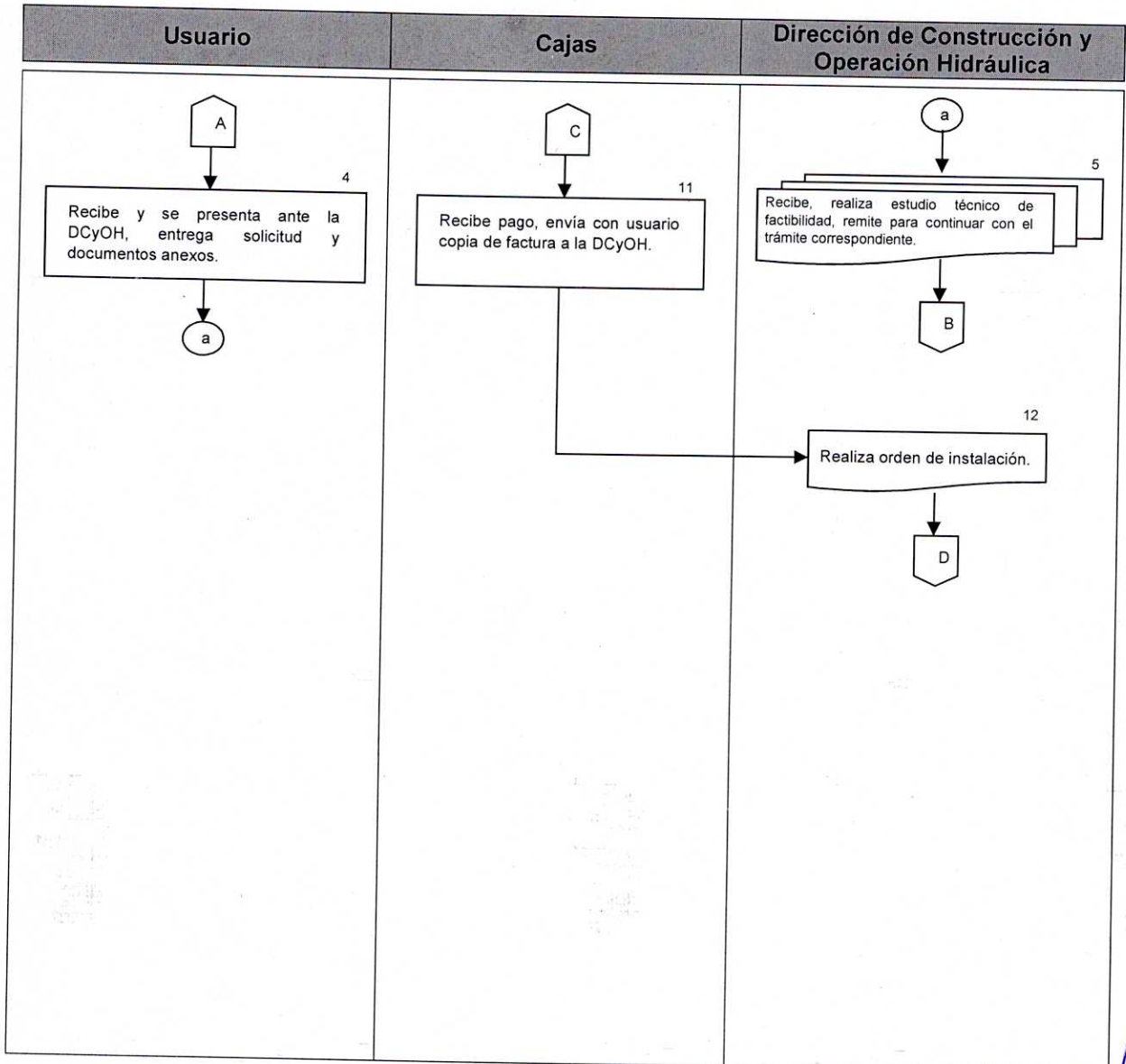
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios	
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018
		Página: 475

7) Diagrama de Flujo.



Handwritten signature or initials

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 476
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	



Handwritten signature

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	3 Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 477
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos

CONTRATO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

Contrato No.: _____(1)_____ No. Cuenta: _____(2)_____ Tipo de servicio: _____(3)_____
 Diámetro de la toma: _____(4)_____ Diámetro de la descarga: _____(5)_____

Contrato de prestación de servicios públicos municipales de suministro por desplegar por sistema suministro de agua potable, suministro de agua en bloque, drenaje y alcantarillado, recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento (6), que celebran por una parte el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, representado por el C. _____(7)_____, en su carácter de _____(8)_____; y por la otra el (la) C. _____(9)_____, Usuario de los Servicios Públicos; a quienes en lo sucesivo se les denominará **"El Organismo"** y **"El Usuario"**, respectivamente y **"Las Partes"**, cuando se refiera a los actuantes; sujetándose al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES

I. "El Organismo" declara:


- I.1 Que es un Organismo Público Descentralizado Municipal con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado mediante el Decreto No. 40, publicado por la XLVII Legislatura del Estado de México, en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, el 18 de octubre de 1991, cuyo objetivo es proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento dentro de los límites de su circunscripción territorial.
- I.2 Que el C. _____(10)_____, en su carácter de _____(11)_____, cuenta con la Representación Legal para suscribir el presente acuerdo de voluntades, en términos de la delegación de facultades otorgadas por el Ingeniero Rodolfo Martínez Muñoz, Director General del Organismo para suscribir los contratos de prestación de servicios públicos, de fecha _____(12)_____ de _____(13)_____ de _____.
- I.3 Que tiene su domicilio en la calle _____(14)_____, Tlalnepantla de Baz, Estado de México y cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número OPD911018SR1.

II. "El Usuario" declara:

- II.1 **Ser una persona física** y llamarse como se señala en el proemio de este instrumento, identificándose con _____(15)_____ número _____(16)_____ del que se agrega copia simple al presente; y manifiesta que no tiene impedimento alguno para contratar, ya que se encuentra en pleno goce de sus derechos civiles que le confieren las leyes en la materia.

Ser una persona jurídico colectiva con denominación _____(17)_____, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo cual constata en la escritura número _____(18)_____ de fecha _____(19)_____, otorgada ante la fe de la Notaría Pública No. _____(20)_____ del _____(21)_____, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercial con No. _____(22)_____. Teniendo clave de Registro Federal de Contribuyentes No. _____(23)_____, representada por el C. _____(24)_____ que acredita personalidad con la escritura pública número _____(25)_____, de fecha _____(26)_____ otorgada ante la fe del Notario Público No. _____(27)_____ del _____(28)_____, la cual manifiesta que no le ha sido modificada, ni revocada en forma alguna a la fecha de firma del presente contrato.

- II.2 Que ha solicitado de "El Organismo" la prestación de los servicios públicos municipales de desplegar por sistema suministro de agua potable, suministro de agua en bloque drenaje y alcantarillado, recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento (29), para el inmueble ubicado en _____(30)_____, número _____(31)_____, Colonia o Delegación _____(32)_____, de Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con clave catastral _____(33)_____, el cual en su calidad de _____(34)_____, acredita mediante _____(35)_____ que integra al presente en copia simple una vez cotejada con su original.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 478
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

II.3 Que señala como domicilio para toda clase de notificaciones, requerimientos y acreditación de pago, el señalado en la declaración anterior, con número telefónico local o celular (36) y correo electrónico (37) .

III. "Las Partes" declaran:

III.1 Que una vez declarados los datos generales de creación y la personalidad con la que intervienen, así como señalado los domicilios fiscales para toda clase de notificaciones, requerimientos y acreditaciones con relación al presente, se procede a establecer las cláusulas que expresan las voluntades de las partes.

CLAÚSULAS

PRIMERA.- "El Organismo" previa solicitud de "El Usuario", realizará la inspección donde se instalarán los servicios públicos y emitirá el dictamen de viabilidad, o en su caso, de factibilidad correspondiente, obligándose a realizar la conexión de (desplegar por sistema los servicios públicos municipales a contratar de agua potable particular o en bloque, drenaje y alcantarillado, recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento (38)), al inmueble descrito en la declaración II.2 de este contrato, todo con cargo a "El Usuario", incluyendo la adquisición e instalación del aparato medidor, siendo éste indispensable para proporcionar dichos servicios; asimismo se compromete a pagar los derechos que se generen mensual o bimestral por los servicios aquí contratados, con base al Código Financiero del Estado de México y a las tarifas diferentes aprobadas para cada ejercicio fiscal.

SEGUNDA.- "El Organismo" se compromete a garantizar la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento conforme las normas sanitarias vigentes y en caso de alteraciones o incidencias relevantes de aquellas, dará conocimiento a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación. Y es el responsable de atender la reparación de fugas de las redes primarias y secundarias de agua potable, drenaje y alcantarillado que se ubiquen en las vías públicas de la jurisdicción Municipal.

TERCERA.- "El Usuario", reconoce y se compromete a que los servicios de (desplegar por sistema los servicios públicos municipales a contratar de agua potable particular o en bloque, drenaje y alcantarillado, recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento (39)), serán para uso (por sistema proporcionará Doméstico, no Doméstico, Mixto o Industrial (40)), donde su tarifa será a través de (servicio medido o cuota fija (41)) correspondiente a una toma de agua de (diámetro de la toma(42)) y una descarga de drenaje de (diámetro de la descarga)(43).

CUARTA.- "El Usuario" se obliga a pagar puntualmente los derechos por los servicios de (desplegar por sistema los servicios públicos municipales a contratar de agua potable particular o en bloque, drenaje y alcantarillado, recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento (44)), durante los primeros 10 días posteriores de cada (45) , o de existir algún cambio en la normatividad aplicable se somete a realizar el pago en la fecha que para tal efecto se establezca, en la inteligencia de que "El Usuario" puede pagar anticipadamente sus contribuciones aprovechando los descuentos establecidos en la ley; de no hacerlo oportunamente conoce y acepta que "El Organismo" le realice el cobro de los accesorios por pago extemporáneo incluyendo los que se generen por la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución si se le llegara a exigir su pago a través del cobro coactivo.

QUINTA.- "El Usuario" acepta que se le restrinja el suministro de agua potable cuando deje de pagar oportunamente dos o más periodos consecutivos obligándose a realizar el pago por la conexión del servicio. Se exceptúa cuando la forma de pago sea por servicio medido con aparato medidor electrónico inteligente, consciente de que la restricción se origina de forma automatizada al no reflejarse el pago mensual a que están obligados.

SEXTA.- "El Usuario" se obliga a ser contribuyente solidario cuando cuente con derivadas autorizadas por "El Organismo" siempre y cuando haya dado aviso por escrito a este de que existe otro usuario obligado, presentando el documento que compruebe fehaciente que a quien señala como nuevo usuario está obligado a pagar estos servicios, en caso contrario, se obliga a pagar los servicios señalados en este instrumento. En el supuesto caso de que transmita la propiedad con el uso y goce del inmueble, ubicado en (46) y no de aviso por escrito a "El Organismo" acepta ser el responsable solidario del pago de los derechos correspondientes así como los accesorios que se generen.

SEPTIMA.- "El Usuario" se compromete a hacer uso racional y eficiente del agua potable, mantener y conservar en óptimas condiciones sus instalaciones hidráulicas y evitar desperdicios; no arrojar basura, desperdicios sólidos o líquidos, solventes como: gasolina, gas, petróleo, aceites y grasas, y sustancias tóxicas o explosivas a las alcantarillas, pozos de visita, cajas de válvula y, en general, a las instalaciones de agua

[Firma manuscrita]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 479
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

potable y drenaje; y en la medida de sus posibilidades integrar componentes ahorradores del vital líquido; reportar las fugas detectadas en las instalaciones hidráulicas en vías públicas; y asegurarse de que llaves y válvulas queden bien cerradas y sin fugas después de utilizarlas.

OCTAVA.- "El Usuario" utilizará el servicio conforme al uso señalado en el contrato _____(47)_____, por lo que cualquier modificación que pretenda realizar deberá obtener la autorización de **"El Organismo"** y de serle autorizado la modificación y se realice esta, **"El Usuario"** se obliga a pagar los derechos correspondientes al nuevo uso.

NOVENA.- "El Usuario" se obliga a no instalar toma clandestina dentro y fuera de su domicilio, establecimiento y demás inmuebles, y a no suministrar por medio de derivaciones u otros medios de su propiedad o de terceros sin la autorización de **"El Organismo"**; y en su caso, acepta la imposición de la sanción correspondiente conforme a derecho.

DÉCIMA.- "El Organismo" a petición y a cargo de **"El Usuario"** instalará los aparatos medidores, en un lugar de fácil acceso para su lectura y control, debiendo este último verificar su funcionamiento y reportar cualquier anomalía a **"El Organismo"**; y también costear las reparaciones o la reposición que por su mal uso o desgaste habitual se necesiten; y por ende es responsable de mantenerlo en buenas condiciones y protegerlo contra robos, manipulaciones y cualquier clase de deterioro; y permitir que el personal de **"El Organismo"** tome las lecturas; y en su caso, esté tomarlas y reportarlas.

DÉCIMA PRIMERA.- "Las Partes" manifiestan que en el presente acuerdo de voluntades no existe dolo, error, violencia o mala fe, por lo que se ajustan a lo convenido así como a lo establecido en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y su Reglamento, Ley de ingresos de los Municipios del Estado de México, Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones aplicables y renuncian a rescindirlos por estas causas. Y dado que este instrumento legal genera derechos y obligaciones, precisan **"Las Partes"** que cualquier controversia que se suscite con motivo de la aplicación o interpretación, se someten a los tribunales competentes, renunciando expresamente a cualquier jurisdicción que pudiera corresponderles en razón del domicilio futuro, fuera de esta circunscripción.

DÉCIMA SEGUNDA.- Aviso de privacidad: **"El Organismo"**, utilizará sus datos personales aquí recabados para los efectos que surta cada una de las cláusulas del presente contrato, por lo que la información y los derechos que pueda hacer valer, respecto al aviso de privacidad, deberá acudir a las oficinas de esta unidad administrativa, ubicadas en el domicilio referido o ingresando a la página www.tlalnepantla.gob.mx

Leído que fue el presente en todos y cada uno de sus términos, **"Las partes"** conformes con su contenido y alcance, lo ratifican firmando al calce y margen por duplicado para debida constancia legal, en Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a los **(48)** días del mes de _____(49)_____, de _____(50)_____.

Por **"El Organismo"**

_____(51)_____

Por **"El Usuario"**



_____(52)_____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 480
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- | | |
|--|--|
| <p>(1) Número consecutivo del contrato.</p> <p>(2) Asignación del número de cuenta de la toma.</p> <p>(3) Tipo de servicio: doméstico o no doméstico.</p> <p>(4) Diámetro de la toma.</p> <p>(5) Diámetro de la descarga de agua residual.</p> <p>(6) Describir los servicios contratados.</p> <p>(7) Persona del OPDM para firmar el contrato.</p> <p>(8) Con que calidad o carácter celebra el contrato.</p> <p>(9) Nombre del particular que celebra el contrato.</p> <p>(10) Nombre y cargo del representante del OPDM.</p> <p>(11) Carácter del representante del OPDM.</p> <p>(12) Fecha del oficio mediante el cual el Director General del OPDM, delegó facultades para celebrar contratos de prestación de servicios.</p> <p>(13) Domicilio del OPDM.</p> <p>(14) Identificación del particular que celebra el contrato.</p> <p>(15) Número de identificación del particular.</p> <p>(16) Denominación de la persona jurídica</p> | <p>(28) Entidad del Notario Público.</p> <p>(29) Describir los servicios contratados.</p> <p>(30) Domicilio del inmueble donde se suministrarán los servicios.</p> <p>(31) Número del inmueble donde se suministrarán los servicios.</p> <p>(32) Colonia o Delegación donde se ubica el inmueble.</p> <p>(33) Clave catastral del inmueble donde se prestarán los servicios.</p> <p>(34) Precisar si es propietario o poseedor del inmueble.</p> <p>(35) Documento con el cual acredita la propiedad o posesión del inmueble.</p> <p>(36) Número de teléfono local o celular del propietario o poseedor del inmueble.</p> <p>(37) Correo electrónico del propietario o poseedor del inmueble.</p> <p>(38) Describir los servicios contratados.</p> <p>(39) Describir los servicios contratados.</p> <p>(40) Describir el uso de los servicios contratados.</p> <p>(41) Precisar la tarifa mediante sistema medido o cuota fija.</p> <p>(42) Diámetro de la toma de agua.</p> |
|--|--|



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 481
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018

colectiva.

- | | |
|--|--|
| (18) Número de la escritura de constitución de la persona jurídico colectiva | (43) Diámetro de la descarga de agua residual. |
| (19) Fecha de la escritura de constitución de la persona jurídico-colectiva. | (44) Describir los servicios contratados. |
| (20) Número de Notaría que emitió la escritura. | (45) Precisar la forma de pago mensual o bimestral. |
| (21) Entidad federativa de la Notaría pública. | (46) Ubicación del inmueble objeto de los servicios. |
| (22) Número de Registro Público de la Propiedad y del Comercio. | (47) Número de contrato celebrado. |
| (23) Registro Federal de Contribuyentes. | (48) Día de la celebración del contrato. |
| (24) Nombre del Representante Legal de la persona jurídico colectiva. | (49) Mes de la celebración del contrato. |
| (25) Número de la escritura pública acreditando la personalidad del Representante Legal. | (50) Año de la celebración del contrato. |
| (26) Fecha de expedición de la escritura pública acreditando la personalidad jurídico-colectiva. | (51) Nombre y firma del Representante del OPDM. |
| (27) Número de Notario Público. | (52) Nombre y firmar del Usuario. |



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/02
	 Contratación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 483
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

Servicios: Los de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, conducción, de agua en bloque, de cloración y tratamiento de aguas residuales que prestan los prestadores de los servicios, en los términos de la presente Ley.

Tarifa: Precio unitario autorizado en los términos de la presente Ley, para cada uno de los usos a los que el agua es destinada.

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.


Uso: Aplicación del agua a una actividad que implique su utilización física.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

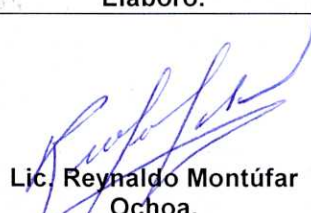
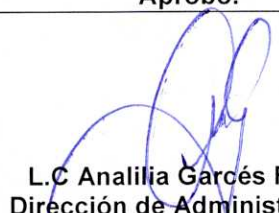
10) Control de revisiones y/o modificaciones

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

rd

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
Versión: 01			
Página: 484			
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	485
2. Alcance	485
3. Políticas y Normas	485
4. Fundamento Legal	485
5. Responsables	485
6. Descripción de actividades	486
7. Diagrama de Flujo	488
8. Anexos	489
9. Glosario	490
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	491

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Ljc. Reynaldo Montúfar Ochoa. Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	 M. en G. Magdalena Saavedra Villagran. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 485
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Certificar el estado que guarda una cuenta del padrón de usuarios respecto al pago de derechos de agua potable, drenaje y la recepción de aguas residuales para su tratamiento.

2) Alcance.

Atender a los usuarios sobre las solicitudes de dichas certificaciones para los trámites legales a que haya lugar.

3) Políticas y Normas.

Brindar al usuario una atención eficiente y eficaz.

Aclarar las dudas del usuario respecto al procedimiento con certeza y amabilidad.

Dirigirse al usuario con respeto y amabilidad.

Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal.

Lograr la satisfacción permanente de las expectativas del usuario respecto de los trámites solicitados.

4) Fundamento legal.



- 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 78 y 79 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- 32 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- 106 y 107 fracción VIII del Reglamento de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- 44 fracciones V y IX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables

Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente
Responsable del Área de Liquidaciones y Padrón Zona Oriente
Usuario

TUCZO
RALYPZO
USR



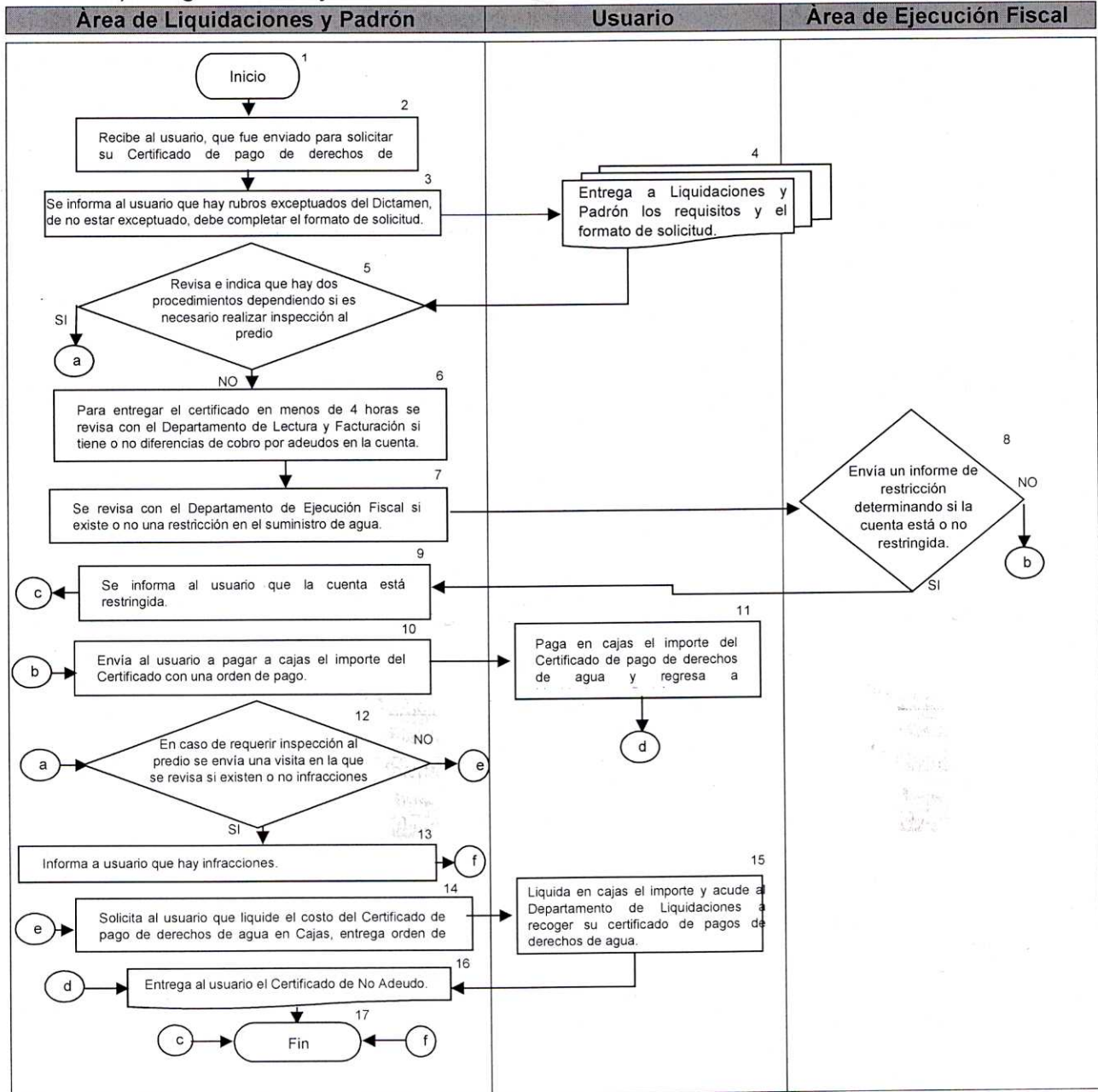
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 486
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.


No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	RALyPZO		
2.	Recibe al usuario que solicita la emisión de certificado de pago de derechos de agua.	RALyPZO	Solicitud verbal	Formato de Solicitud
3.	Se informa al usuario o al solicitante de los requisitos que debe presentar, de no estar el total de ellos, deberá complementarlos y llenar la solicitud correspondiente.	RALPyPZO	Formato de Solicitud	Formato de Solicitud revisada
4.	Llena solicitud y anexa los requisitos y entrega a la Unidad de Liquidaciones y Padrón para el trámite correspondiente.	USR	Formato de Solicitud revisada	Formato de Solicitud revisada
5.	Revisa e indica que hay dos procedimientos, dependiendo si es necesario realizar inspección al predio. Sí , pasa a acción 12; No , pasa a acción 6.	RALyPZO	Formato de Solicitud revisada	Orden de Inspección o Diferencias de Adeudo
6.	Para entregar el certificado en menos de 4 horas se revisa con el Área de Facturación si tiene o no adeudos en la cuenta.	RALyPZOy RAFZO	Diferencias de adeudo	Informe de diferencias de adeudo
7.	Se revisa con el Departamento de Ejecución Fiscal si existe o no una restricción en el suministro de agua.	RAREFZOy RAFZO	Informe de Diferencias de adeudo	Informe de Restricción
8.	Envía un informe de restricción determinando si la cuenta está o no restringida. Si , pasa a acción 9; No , pasa a acción 10.	RAFZO	Informe de Restricción	Informe de Restricción
9.	Se informa al usuario que la cuenta está restringida, finaliza el procedimiento. Pasa a acción 17.	RALyPZO	Informe de Restricción	Informe de Restricción
10.	Envía al usuario a pagar a cajas el importe del Certificado con una orden de pago.	RALyPZO	Informe de Restricción	Orden de pago

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 488
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.



nd

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 490
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

9) Glosario

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Ayuntamiento: A los Ayuntamientos del Estado de México.

Certificado de pago de derechos de Agua.: Es el documento oficial que hace constar que el usuario no tiene adeudo con el Organismo del Agua.

Código Financiero: El Código Financiero del Estado de México y municipios.

Descarga: La acción de vaciar agua o cualquier otra sustancia, de forma continua o intermitente, al drenaje o alcantarillado, incluyendo los cauces, depósitos y vasos.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Estado: Estado de México.

Infraestructura domiciliaria: Instalaciones hidráulicas y sanitarias en el domicilio del usuario para la prestación de los servicios que establece esta Ley.

Ley: La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público.

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.



Usuario.- Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/03
	Emisión del Certificado de pago de derechos de Agua		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 491
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018




10) Control de revisiones y/o modificaciones



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

rd

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/04
	Atención personalizada a Usuarios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 492
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	493
2. Alcance	493
3. Políticas y Normas	493
4. Fundamento Legal	493
5. Responsables	493
6. Descripción de actividades	494
7. Diagrama de Flujo	495
8. Anexos	496
9. Glosario	496
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	496

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Reynaldo Montúfar Ochoa. Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	 M. en D. Magdalena Saavedra Vilagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/04
	Atención personalizada a Usuarios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 493
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Atender con calidad y esmero a los usuarios informándoles y haciéndoles sencillo el trámite de contratación de servicios, pago de contribuciones y demás servicios que requiera del O.P.D.M.

2) Alcance.

Atender con calidad, oportunidad y amabilidad a los usuarios con el fin de recuperar la confianza de los mismos, respecto a los servicios públicos que se le proporcionan.

3) Políticas y Normas.

El personal que preste sus servicios a nuestra área deberá:

- a) Ser amable y atento con cualquier usuario que solicite su apoyo.
- b) Atender todas las solicitudes, quejas, reclamaciones o reportes que le sean presentadas por los usuarios.
- c) Invitar a los usuarios a que efectúen el pago correspondiente por los servicios prestados, una vez que le sea resuelta la situación que motivó su visita a la institución.
- d) Registrar actividades de importancia realizadas para los usuarios, así como quejas, sugerencias de mejora y estos a su vez reportarlas a la jefatura del departamento de Atención a Usuarios para informar a la Subdirección de Comercialización, esto con el objeto de tomar las medidas pertinentes para reducir y en su caso eliminar los motivos de quejas o molestia por parte de los usuarios.
- e) Apegarse a las normas de vestimenta proporcionadas por la Dirección General.

4) Fundamento Legal.



- 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- 45 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables.

Titular de la Unidad Comercialización Zona Oriente
Responsable del Área de Liquidaciones y Padrón Zona Oriente
Usuario

TUCZO
RALYPZO
USR



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/04
	Atención personalizada a Usuarios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 494
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	USR		
2.	Requiere de forma personal la atención sobre algún servicio, duda, aclaración, etc.; al acudir a las oficinas del O.P.D.M.	USR	Requiere atención.	
3.	Coordina la recepción de los usuarios que acuden a las oficinas del O.P.D.M.	UATUZO		
4.	Realiza las acciones necesarias a efecto de que los usuarios sean debidamente atendidos por el área respectiva; se imprime ticket con adeudos.	UATUZO		
5.	Verifica que la atención que le sea brindada al usuario, ya sea de forma personal, electrónica y/o por escrito sea inmediata, oportuna, amable y permanente.	UATUZO		Atención satisfactoria.
6.	Recibe la atención requerida de forma satisfactoria.	USR		
7.	Fin.	UATUZO		

nd

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/04
	Atención personalizada a Usuarios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 496
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018

8) Anexos

No Aplica.

9) Glosario

Orden de pago: Es el ticket impreso con los datos del usuario como el número de cuenta, importe a pagar y descripción del pago.


Subdirección de comercialización: El área comercial en el organismo es una función de primerísimo orden, ya que es la responsable directa de las relaciones con los usuarios y de la consecución de los objetivos del servicio que se proporciona ya es la fuente principal de ingresos.

Número de cuenta: Es aquel número con 16 dígitos que se refleja en la boleta de agua, el cual sirve para identificar cada una de las cuentas, siendo único e irrepetible.

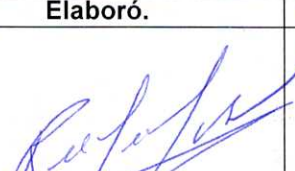

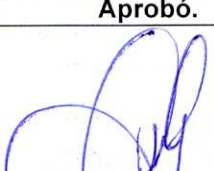
Subsidio: Es el descuento que recibe el Usuario en sus contribuciones



10) Control de revisiones y/o modificaciones

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 511
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	512
2. Alcance	512
3. Políticas y Normas	512
4. Fundamento Legal	512
5. Responsables	512
6. Descripción de actividades	513
7. Diagrama de Flujo	516
8. Anexos	518
9. Glosario	525
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	527

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Reynaldo Montúfar Ochoa. Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 LC Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 512
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

1) Objetivo.

Aplicar el Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal que dispone el marco legal, para recuperar la cartera vencida de créditos fiscales de los Derechos por Suministro de Agua Potable, Drenaje y Recepción de las Aguas Residuales para su Tratamiento,

2) Alcance.

Disminuir la cartera vencida de créditos fiscales y el padrón de usuarios en rezago, incrementando la recaudación mediante la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución fiscal,

3) Políticas y Normas.

Es responsabilidad del Departamento de Ejecución Fiscal obtener una eficiente recaudación, a través de la recuperación que se lleve a cabo respecto de la cartera vencida, a través del procedimiento administrativo de ejecución, que podrá iniciar, sustanciar y resolver con apego a las disposiciones legales vigentes.


4) Fundamento Legal.

- 16, 31 fracción IV y 115 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 1 numeral 3.2.1; 2, 3 y 4 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2018.
- 15, 20 bis fracción I y 24 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- 48 fracción I, II, III y VII 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 de la Unidad Comercial Zona Oriente
 Responsable del Área de Ejecución fiscal Zona Oriente
 Lecturista y Supervisión de Servicios Públicos
 Notificador y Ejecutor Fiscal Zona Oriente
 Usuario
 Cajas

TUCZO
 RAEFZO
 LSSP
 NyEFZO
 USR
 CJS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 513
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

6) Descripción de Actividades.

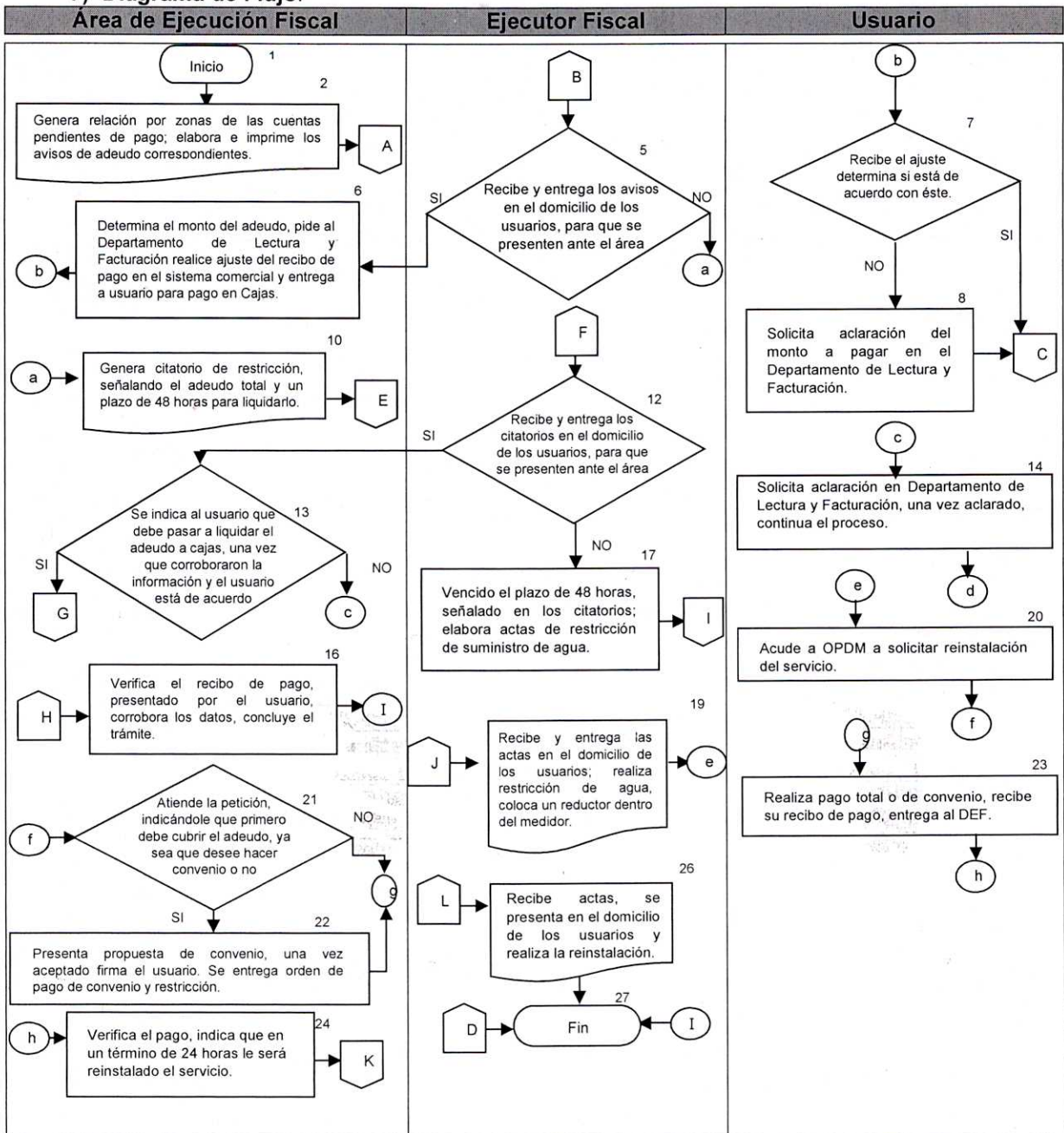
No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	RAEFZO		
2.	Genera relación por zonas de las cuentas pendientes de pago; elabora e imprime los avisos de adeudo correspondientes.	RAEFZO	Relación en sistema por zonas y adeudo.	Avisos de adeudo impresos
3.	Firma los avisos de adeudo	TUCZO	AdA impresos	AdA firmados
4.	Recibe los avisos, clasifica por Colonia y calle, zonifica el trabajo, entrega al ejecutor fiscal.	RAEFZO	Aviso de adeudo firmado	Aviso de adeudo clasificado
5.	Recibe y entrega los avisos en el domicilio de los usuarios, para que se presenten ante el área; SI , pasa a la acción 6; NO , pasa a la acción 10.	NyEFZO	Aviso de adeudo clasificado	Aviso de adeudo notificado
6.	Determina el monto del adeudo, pide al Departamento de Lectura y Facturación realice ajuste del recibo de pago en el sistema comercial y entrega a usuario para pago en Cajas.	RAEFZO	Aviso de adeudo notificado	Orden de pago
7.	Recibe el ajuste determina si está de acuerdo con éste, Si , pasa a acción 9; No , pasa a acción 8.	USR	Orden de pago	Orden de pago
8.	Solicita aclaración del monto a pagar en el Departamento de Lectura y Facturación. Continúa paso 9.	USR	Orden de pago	Orden de pago aclarada
9.	Recibe pago correspondiente del recibo ajustado, concluye trámite. Pasa a acción 27.	CJS	Orden de pago	Recibo de pago realizado
10.	Genera citatorio de restricción, señalando el adeudo total y un plazo de 48 horas para liquidarlo.	RAEFZO	Aviso de adeudo clasificado	Citatorio
11.	Recibe los citatorios, clasifica por Colonia y calle, zonifica el trabajo, entrega al ejecutor fiscal.	RAEFZO	Citatorio	Citatorio clasificado
12.	Recibe y entrega los citatorios en el domicilio de los usuarios, para que se presenten ante el área; SI , pasa a la acción 13; NO , pasa a la acción 17.	NyEFZO	Citatorio clasificado	Citatorio notificado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 514
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

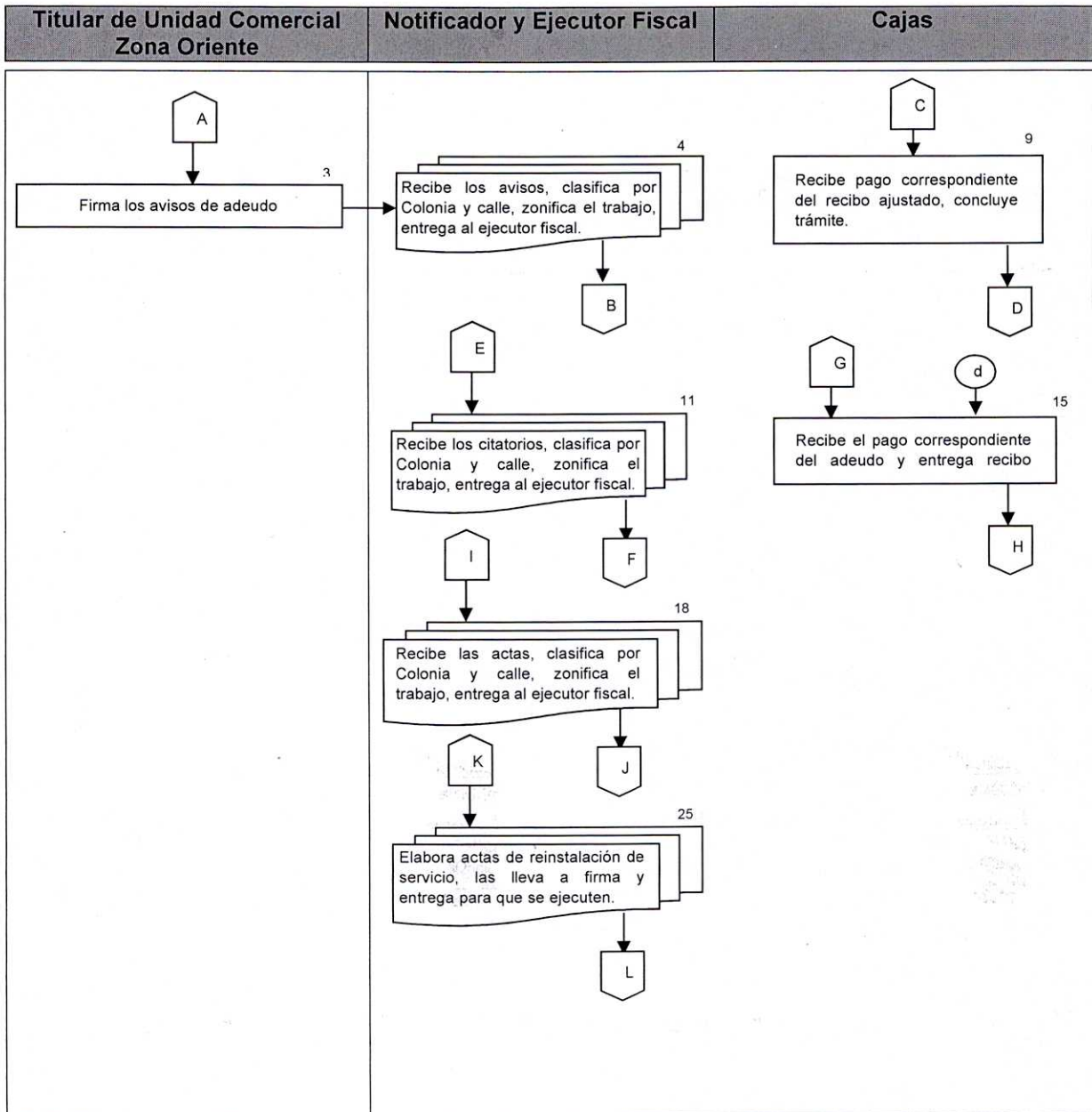
No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
13.	Se indica al usuario que debe pasar a liquidar el adeudo a cajas, una vez que corroboraron la información y el usuario está de acuerdo. Sí , pasa a la acción 15; No , pasa a acción 14.	RAEFZO	Citatorio notificado	Orden de pago
14.	Solicita aclaración en Departamento de Lectura y Facturación, una vez aclarado, continua el proceso.	USR	Orden de pago	Orden de pago aclarada
15.	Recibe el pago correspondiente del adeudo y entrega recibo de pago.	CJS	Orden de pago	Recibo de pago
16.	Verifica el recibo de pago, presentado por el usuario, corrobora los datos, concluye el trámite. Pasa a acción 27.	RAEFZO	Recibo de pago	Cancelación de restricción
17.	Vencido el plazo de 48 horas, señalado en los citatorios; elabora actas de restricción de suministro de agua.	RAEFZO	Relación de cuentas que no acudieron	Acta de restricción
18.	Recibe las actas, clasifica por Colonia y calle, zonifica el trabajo, entrega al ejecutor fiscal.	NyEFZO	Acta de restricción	Acta de restricción clasificada
19.	Recibe y entrega las actas en el domicilio de los usuarios; realiza restricción de agua, coloca un reductor dentro del medidor; (si no se encuentra el usuario, insiste hasta encontrarlo).	NYEFZO	Acta de restricción clasificada	Acta de restricción notificada
20.	Acude a OPDM a solicitar reinstalación del servicio.	USR	Acta notificada	Acta notificada
21.	Atiende la petición, indicándole que primero debe cubrir el adeudo, ya sea que desee hacer convenio o no. Sí , pasa a acción 22; No , acción 23.	RAEFZO	Acta notificada	Orden de pago
22.	Presenta propuesta de convenio, una vez aceptado se elabora el mismo y lo firma el usuario. Se entrega orden de pago de convenio y restricción.	RAEFZO	Propuesta de convenio	Convenio firmado. Orden de pago
23.	Realiza pago total o de convenio, recibe su recibo de pago, entrega al DEF.	USR	Orden de pago	Recibo de pago

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 516
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018

7) Diagrama de Flujo.




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 517
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018




M

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018 Versión: 01 Página: 518
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos:



H. AYUNTAMIENTO
 CONSTITUCIONAL
 DE TLAXIAPA DE ZARAGOZA
 2016 - 2018



"2018, AÑO DEL RECONOCIMIENTO DEL REGALICHO DE IGNACIO RAMÍREZ CALSADA, EL "VICOMARTIN"

CARTA INVITACIÓN

Tlaxiapa de Zaragoza, Estado de México, 27 de julio del 2018

Folio: 44885

GUION RAMIREZ JOSE
 DOMICILIO: CL GUILLERMO PRIETO(C), Mz. 2, Lt. 22, C.P. 54190
 COLONIA: CONSTITUYENTES DE 1857
 NÚMERO DE CUENTA: 0701572336000200 PREDIO: 145318
 MEDIDOR: 10017473 Ruta-folio: 0701572336-48

Para el OPDM es prioritario que los vecinos de Tlaxiapa de Zaragoza, cuenten con agua que satisfaga sus necesidades diarias, por eso, estimado usuario, le hacemos una atenta y cordial invitación para que acuda a cualquiera de nuestras oficinas y se regularice en el pago de sus derechos por el suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de las aguas residuales para su tratamiento o manejo y conducción, ya que de acuerdo con los registros en nuestro sistema Comercial de Agua Potable (Ade), no se reportan pagos realizados por parte de usted, respecto al número de cuenta arriba citado, entorno a ello se emite la presente en apego a los artículos 16, 48 fracción I y III, 130 fracciones I a) y b); fracción II a) y b) y 130bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

La demanda de los Servicios Públicos que atiende este Organismo son vitales para el desarrollo de toda sociedad y el apego por recibir estos servicios, nos permite asegurar el vital líquido, así como mejorar y ampliar la infraestructura hidráulica del municipio. Evite procedimientos administrativos legales y la aplicación de restricciones del servicio.

"El cuidado del agua y su uso eficiente es compromiso de todos"


Si usted ya realizó el pago correspondiente, favor de hacer caso omiso a la presente invitación.

ATENTAMENTE


OPDM

Guillermo Prieto 625 Esq. Benito Juárez, Col. San Juan Ixtlahuaca, Tlax.


Dirección comercial



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 519
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXCALA
2016 - 2018



"2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Calzada, el Nigromante".

FOLIO:

AVISO DE REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES

Tlaxcala de México, a _____ de _____ de 2018

USUARIO DE LA TOMA Y/O PROPIETARIO DEL INMUEBLE.
DOMICILIO:
COLONIA:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:

de la Unidad Comercial Zona Oriente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala, México, mediante nombramiento de fecha 9 de enero del 2018, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 14, 16, 31 fracción IV, 115 fracción III inciso A) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 27 fracción II, 122, 123 y 125 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2 fracciones I, II, V, VII y VIII, 3 fracción VI, 4 fracciones V y VI, 13 fracción VI, 33, 34 fracción I, 36, 37, 43, 44, 60, 61 fracción II, 64, 67, 68 fracción II y 79 fracciones I y II de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 80 fracciones VII y XI, 121, 125 y 126 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2, 7, 8, 9 fracción II, 12, 15, 16, 18, 19, 22, 23 Bis, 24, 27, 29, 30, 34, 41, 47, 48, 129, 130, 130 Bis y 136 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1.1, 1.4, 1.7, 1.8 y 1.9 del Código Administrativo del Estado de México; 1, 3, 4, 7, 8, 12, 13, 24, 25 fracción I, 26, 27, 28, 29, 113, 114, 124 y 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 26 fracción III inciso e), 41 inciso e), 48 fracción VII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 06 de junio del 2018 publicado el día 15 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlaxcala de México y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor de la Unidad Comercial Zona Oriente sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente:

Que en términos de lo que dispone el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, constituye una obligación de los mexicanos el contribuir al gasto público, mediante el pago respectivo de sus contribuciones, entendidas estas como impuestos, derechos, contribuciones o aportaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social, tal como lo retona el artículo 9 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; en tal sentido y toda vez que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala, México, le presta a usted el **servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado**, se genera una contribución denominada DERECHOS, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 fracción II y 129 fracciones I y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios; por lo que esta autoridad fiscal a efecto de cerciorarse del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, procedo a revisar el cumplimiento de la contribución derivada del pago de derechos del servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado a su cargo y respecto del domicilio fiscal donde se presta el suministro de servicio del agua al rubro mencionado, y para tal efecto con fundamento en el artículo 20 Bis fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios se le **REQUIERE POR ÚNICA OCA SÓN PARA QUE EN EL TÉRMINO DE TRES (3) DÍAS HÁBILES** contados a partir del día siguiente hábil, en que surta efectos la notificación del presente requerimiento, acuda a las instalaciones de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxcala, México, con domicilio en Riva Palacio No. 8, Colonia Centro, Municipio de Tlaxcala de México, y presente LOS DOCUMENTOS CON LOS QUE SE ACREDITA EL PAGO REALIZADO POR CONCEPTO DE PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO correspondiente _____ aperturándolo que para el caso de no proporcionar la documentación solicitada en el término señalado para tal efecto, se podrá hacer acreedor a una multa que va de 50 a 100 unidades de medida y actualización vigente en el municipio, en términos del artículo 361 fracción VIII del Código Financiero del Estado de México y Municipios. No omita hacer de su conocimiento que para el caso de que haga caso omiso a este requerimiento, independientemente de las sanciones que se le impongan, esta autoridad procederá a determinar un crédito fiscal de las contribuciones omitidas en términos de lo establecido en el artículo 20 bis fracción II párrafo tercero y 24 primer párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios, e iniciará el procedimiento administrativo para **LA REINSTRUCCIÓN DE LOS SERVICIOS**, en términos de lo dispuesto en el artículo 159 párrafo segundo de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar:

A C T U A M I E N T E

L.A.E. REYNALDO MONTUFAR OCHOA
TITULAR DE LA UNIDAD COMERCIAL ZONA ORIENTE DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAXCALA, MÉXICO.

ANEXO 6

Teléfono: 01 224 224 2242, Fax: 01 224 224 2243, Correo Electrónico: tdb@tlaxcala.gob.mx, www.opdm.tlaxcala.gob.mx

Unidad Comercial Zona Oriente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 520
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TIALNEPANTLA DE BAZ
2009 - 2010



"2010. AÑO DEL BICENTENARIO DEL NATALICIO DE IGNACIO RAMÍREZ CALZADA, EL NEGROMANTE."

CITATORIO PREVIO

C. _____ y/o _____ apoderado legal de _____ con domicilio en _____ calle _____ número _____ colonia _____, Municipio de Tlalnepantla de Baz Estado de México.

Número De Cuenta: _____

El que suscribe, en ejercicio de las atribuciones que me son conferidas como notificador-visitador-ejecutor habilitado mediante los oficios de comisión signados por el Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México; hago constar que siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ dos mil _____, me constituí física y legalmente en el domicilio antes precisado, porque así lo indica la nomenclatura del lugar y porque _____ y cuyo inmueble es de las siguientes características _____



_____ y toda vez que ni usted ni su representante y/o apoderado legal se encuentran presentes, **procedo a dejarle el presente citatorio**, en términos del artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativos del Estado de México, a través de _____ por medio del cual, le solicito espere al suscrito en el domicilio arriba señalado, a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del año _____ en curso, con la finalidad de notificarle personalmente el _____, identificado con el número de cuenta _____ emitido por el Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla México.

Asimismo, con fundamento en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativos del Estado de México, se le apercibe, para el caso de que no espere al suscrito en la fecha, hora y lugar referidos, la mencionada diligencia de notificación se entenderá con la persona que se encuentre en su domicilio, y si ésta se negare a recibirla se realizará por instructivo que se fijará en la puerta principal de acceso al domicilio ya precisado, y en caso de encontrarse cerrado, se entenderá con su vecino más cercano y se fijará una copia adicional del documento antes referido en la puerta o lugar visible del referido domicilio.

Persona que recibe
Nombre y Firma

Notificador Fiscal
Nombre y Firma

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Versión: 01	
		Página: 522	
		Fecha de Emisión 09/2018	

"2018. A los efectos de la Ley de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Aguas Potables, Alcantarillado y Saneamiento"

ACTA DE RESTRICCIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

FOLIO: _____

LEYENDO:
COMUNICACION:
EN SU FAVOR:
NUMERO DE CUENTA:
MUNICIPIO:

En Tlaltepapia de Guis, Estado de México, siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ del mes _____ del año _____ con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 y 15 fracción II, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3 y 50 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 1, 4 fracciones A, V y VI, 30, 31 fracción I, 37 y 68 fracción VI de la Ley del Agua del Estado de México; 1, 20, 30 fracción I inciso A) y B), fracción II inciso A) y B), 130 bis del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 16 fracción VIII, 35a, 36a, 37 fracción I, 20 fracción XVI, 20A, X, 20 fracción II, 40 fracción II, 41a, 42, 43a, 44a, 45a, 46 fracción c), 48 fracción I, V, VI, VII, X y 50 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaltepapia, México, el C. _____ con cédula profesional _____ y legítimo en el domicilio ubicado en _____ del estado y/o lugar en adelante _____ de la zona de agua potable con número de cuenta y nombre _____ y _____ y _____ en las siguientes características: _____ por lo que procedo a realizar lo antes mencionado en _____ independencia.

Una persona del sexo _____ quien dijo llamarse _____ persona ante quien me identifico plenamente con el pasaporte con número de expedición _____ con vigencia a partir del _____ del mes de _____ del año _____ al _____ del mes de _____ del año _____ emitido por el Ingeniero Rosalvo Martínez Martínez, en su carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaltepapia, México, quien se ampara con fundamento en los artículos 30, 34 fracción I, 37, 38 primera y penúltima párrafos, 151 y 152 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, 50 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 50 fracción VIII y 50a) y 50 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento de Tlaltepapia, México, documento en el que se emite autorización como Notificador(a), Velador(a), Ejecutor(a), Facilitador(a) para que en forma separada y/o conjunta con otros notificaciones, avisos y ejecuciones debidamente autorizadas lleve a cabo el aseguramiento de pago, embargo, aplicación de embargo y demás actos previos dentro del procedimiento administrativo de ejecución, notificación y recuperación de los servicios, avisos, notificaciones, embargos o cualquier documento por actos administrativos, así como para realizar y/o practicar acciones de visita o verificación o inspección que puedan llegar a ser resguardos por el Director General o cualquier otro funcionario adscrito a este organismo en el ejercicio de sus funciones y facultades públicas, documento en el cual aparece mi fotografía, así como la firma autógrafa del funcionario público competente que lo expide, para el efecto de dar cumplimiento al mandato escrito por el Subdirector de Comercialización y, toda vez que el Sistema Comercial de Agua Potable resulta que el usuario de la cuenta antes mencionada presenta adeudo de dos o más períodos por concepto de pago por los derechos de suministro de agua potable y drenaje que este Organismo le ha venido cobrando, situación que lo hace acreedor a la RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, como lo establece el segundo párrafo del artículo 150 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, que a la letra dice: "Artículo 150.- La restricción en el suministro de agua potable se hará hasta en un 25% por la falta de pago de dos o más períodos consecutivos de cobro y por defaulto en alguna de las obligaciones del artículo 149 de esta Ley, presentando al notificador del adeudo una vez que hayan sido notificados los artículos 146a) a c) de esta Ley, subsanando las irregularidades y notificado los gastos originados por medio de la notificación, con independencia de otras o otras responsabilidades que pudieran recaer al usuario". Por lo anterior, se procede a realizar la RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE POR LA DEBERA DE LOS PAGOS DE LOS PERIODOS QUE CORRESPONDEN A LOS NUMEROS _____ así mismo se designa como cargo notificador de restricción a los C.C. _____ quienes se identifican con _____ y toda vez que el C. _____ se encuentra haber realizado el pago del adeudo por los derechos de suministro de agua potable y drenaje ante este Organismo, por lo que se restablece el servicio de suministro de agua potable, con la finalidad de entregar el servicio de agua potable.

El adeudo, se hace valer a la persona que otorga la diligencia que está obligada a cumplir el adeudo al lugar y en su defecto de la RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, para la práctica de la diligencia, en caso cuando se impidió del análisis de la banca pública. A lo que constituyó la siguiente información de practicar la diligencia: _____ presentándose a realizar el análisis de restricción en el domicilio del usuario en que se realizó.

De la lectura hecha, en base del contenido de la cuenta fiscal de la cuenta por recuperación, delos datos que se pudieron tener a la zona de agua potable, siendo a quien los datos corresponden por la notificación, que se emite ante el área de gestión y de una o varias zonas de agua potable, en el momento del artículo 150 del Código Fiscal de México, independientemente de la naturaleza sustantiva administrativa que se origina, que consiste en una multa de diez o quince veces el importe general fijado en el área geográfica, administrativa de las fracciones I del artículo 148 fracción I y II, 149 y 150 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

En materia y análisis al adeudo que se dio por concepto de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado, en su momento se verificó por haberse dado que los adeudos correspondientes a la restricción no se han sido pagados.

Al no haberse realizado que se pagó, se dio por concluida la presente diligencia a las _____ horas con _____ minutos del día de la fecha.

NOTIFICADOR(A) / VELADOR(A) / EJECUTOR(A) / FACILITADOR(A)

 NOMBRE Y FIRMA

PERSONA QUE ATIENDE LA BALANZA

 NOMBRE Y FIRMA

TESTIGOS

 NOMBRE Y FIRMA


 NOMBRE Y FIRMA




Subdirección de Comercialización, Unidad Comercial Zona Oriente

UNIDAD COMERCIAL ZONA ORIENTE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	 Recuperación de cartera vencida	Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 523
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018



EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAXIQUIPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



"2018. Año del Bicentenario del Mototeo de Ignacio Ramírez Calzadilla, el Migrante".

TOLCO:

IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO

Tlaxiquipantla de Bas Estado de México, a _____ de _____ de 2018

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE: _____

DOMICILIO: _____

CÓDIGO: _____

NÚMERO DE CUENTA: _____

NOMBRE: _____

PRESENTE


de la Unidad Comercial Zona Oriente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxiquipantla, México, personalidad que tengo debidamente acreditada mediante el reconocimiento de fecha 09 de marzo de 2018 signed por el Director General, con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 14, 16, 31, 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2 fracciones I, II, V, VII y VIII, 3 fracción VI, 4 fracciones V, VI y VII, 13 fracción VI, 37 y 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 41, 123 inciso d), 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 29 fracción III inciso d), 41 inciso f), 48 fracción VII y 49 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxiquipantla, México y el numeral segundo del acuerdo de fecha 06 de junio del 2018 publicado el día 05 del mismo mes y año en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlaxiquipantla de Bas y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor de la Unidad Comercial Zona Oriente sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente: Que en virtud de lo que dispone el artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, constituye una obligación de los residentes en el territorio el pago público, mediante el pago, inspección de sus contribuciones, aerolíneas, tasas, derechos, contribuciones o prestaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social del como lo dispone el artículo 4 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; además, en cumplimiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlaxiquipantla, México, le presta a Usted el servicio de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado lo que genera una contribución denominada USUARIOS, de conformidad con el artículo 9 fracción II y 124 fracción I y II del Código Financiero del Estado de México y Municipios, por lo que esta autoridad fiscal no ejerce de las facultades establecidas en el Artículo 48 fracción II, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, la requirir el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, mediante notificación de fecha _____ a lo cual no dio cumplimiento, por lo que esta autoridad tiene la obligación de promover las medidas y acciones necesarias para mantener y restablecer el equilibrio entre la disponibilidad y aprovechamiento de los recursos públicos que depende del pago de los servicios suministrados o prestados y cuya falta del cumplimiento de éste, impide con dicho equilibrio porque se dispone del servicio sin pagar éste, en perjuicio de los usuarios que sí cumplen con el pago de la prestación de servicios, poniendo en riesgo su disponibilidad y por consecuencia su aprovechamiento para los que sí cumplen con el pago del servicio por lo que en virtud del artículo 90 y 91 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios, se dictan como medidas la **RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE**, de conformidad con el artículo 6 fracciones LXI y LXII, 74 fracción I y II, 158 segundo párrafo de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, sin que esto implique una suspensión del servicio, ya que únicamente se ordena restringir el servicio prestado hasta en tanto el particular regularice el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Se notifica para llevar a cabo esta diligencia a los Inspectores Fiscales - Ejecutores, D.C. _____ con _____ números de _____, respectivamente, _____ para que se manifieste con copia, separada e individual, mediante la notificación que se ordena, previa identificación con credencial vigente y con fotografía anexada por este Descentralizado, ante la persona con quien se realiza la diligencia.


ATENTAMENTE

L.A.C. RENEALDO MONTUFAR GARCÍA
TITULAR DE LA UNIDAD COMERCIAL ZONA ORIENTE DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAXIQUIPANTLA, MÉXICO.


Unidad Comercial Zona Oriente



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida	
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Fecha de Emisión 09/2018
Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 524



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLAINEPANTLA DE BAZ
2006 - 2018



"2018. Año del Bicentenario del Natalicio de Ignacio Ramírez Canales, el Higrometra".

DETERMINACIÓN DE CRÉDITO FISCAL

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a ___ de _____ de 2018.

USUARIO DE LA TOMA Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE:
DOMICILIO:
COLONIA:
NÚMERO DE CUENTA:
MEDIDOR:
P R E S E N T E

de Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, personalidad que tengo debidamente acreditada mediante el nombramiento de fecha 09 de enero de 2018 signed por el Director General, con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 14, 16, 31, 115 fracción III (inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2 fracciones I, II, V, VI y VII; 3 fracción VI; 4 fracciones V, VI y VII; 13 fracción VI; 37 y 50 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios; 41, 123 inciso II, 125 fracción I y 126 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; México y haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 18 fracción II, 28 fracción II inciso f), 41 inciso f), 48 fracción VII y 49 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 el numeral segundo del acuerdo de fecha 08 de junio del 2018 publicado el día 15 de [] en sus ras y año en la Gaceta Municipal " " Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y mediante el cual el Director General del Organismo delega en favor de la Unidad Comercial Zona Oriente sus facultades como autoridad fiscal, procedo a comunicarle lo siguiente: Que en virtud de lo que dispone el artículo 21 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos constituye una obligación de los mexicanos el contribuir al gasto público, mediante el pago respectivo de sus contribuciones, entendidas estas como impuestos, derechos, contribuciones e aportaciones de mejoras y cuotas de Seguridad Social tal como dispone el artículo 9 del Código Financiero del Estado de México y Municipios; ahora bien esta autoridad le RECUERDO con fundamento en el artículo 20 bis fracción I y 48 fracción II del Código Financiero del Estado de México y Municipios, para que presentará la documentación con la que acredite el pago realizado POR CONCEPTO DE PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA, DRENAJE Y ALCANTARILLADO, correspondiente a los _____.

Sin embargo es al día de hoy que ha sido omiso en presentar la documentación solicitada infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 361 fracción VIII del Código Financiero del Estado de México y Municipios, y que lo puedo hacer acreedor a una multa; en tal virtud y con fundamento en el artículo 24 bis fracción II párrafo tercero, 34 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, se procede a determinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales como lo es el PAGO DE DERECHOS DE SUMINISTRO DE AGUA, DRENAJE Y ALCANTARILLADO correspondiente conforme lo siguiente:

Concepto	Monto a Pagar	Acreditación	Retrasos	Total
Agua Potable				
Drenaje				



Por lo antes expuesto de manera fundada y motivada se concluye que el adeudo que tiene en su cuenta asciende a la cantidad de: _____, monto que deberá ser pagado dentro de los diez días hábiles siguientes a que surta efectos la presente notificación, apercibido que en el caso de no hacerlo se iniciará el procedimiento administrativo de ejecución; asimismo y en términos del artículo 20 bis fracción I, cuarto párrafo, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, _____ de su conocimiento que esta determinación podrá ser impugnada hasta el momento en el que se agote el procedimiento administrativo de ejecución, en el cual podrán hacerse valer los agravios contra la resolución determinante del crédito fiscal, dicha determinación no libera de adeudos anteriores ni los que se emitan con posterioridad. Lo anterior sin perjuicio de que se procede con la notificación inmediata del servicio, a fin de garantizar el suministro de agua potable a los usuarios cumplidos.

Lo que hago de su conocimiento, para los efectos legales a que haya lugar.

ATENTAMENTE

L.A.C. REYNALDO MONTUFAR GARCÍA
TITULAR DE LA UNIDAD COMERCIAL ZONA ORIENTE DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAINEPANTLA, MÉXICO.

Unidad Comercial Zona Oriente

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 525
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

9) Glosario

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Carta Invitación: Es el documento administrativo dirigido al Usuario para que acuda al Organismo a regularizarse respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Ejecutor/Notificador fiscal: Es la autoridad del Organismo responsable de llevar a cabo las notificaciones, requerimientos, restricciones del servicio y ejecución de los créditos fiscales.

Embargo: es el acto de la autoridad que tiene por objeto la recuperación de los créditos fiscales, mediante el secuestro o aseguramiento de bienes propiedad del contribuyente o deudor, para en su caso, rematarlos, o adjudicarlos a favor del fisco.


Gastos de Ejecución: Es el costo que tiene que pagar el Usuario por no haber dado cumplimiento al requerimiento de la contribución.

Multa: Es la sanción administrativa impuesta por el incumplimiento de las obligaciones fiscales.

Recargos: Es el concepto que debe pagarse como indemnización a la autoridad fiscal por el incumplimiento de las obligaciones tributarias

Requerimiento de cumplimiento de obligaciones fiscales: Es el acto administrativo mediante el cual se hace del conocimiento al Usuario la omisión del cumplimiento de las obligaciones fiscales y se le apercibe que en caso de no dar cumplimiento a las mismas se procederá a la restricción de los servicios.

Restricción de suministro: Es el acto mediante el cual la autoridad del Organismo limita temporalmente los servicios al Usuario por incumplimiento de sus contribuciones por el servicio de suministro de agua potable y drenaje.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 526
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Sellos de Restricción del Suministro: Es el medio de comunicación y acción para dar conocer al Usuario que su servicio fue restringido.

Reinstalación de suministro: acto y consecuencia de proveer al usuario de suministro de agua, mediante la realización del pago del mismo.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/06
	Recuperación de cartera vencida		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 527
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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

rf

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 497
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Índice	Página
1. Objetivo	498
2. Alcance	498
3. Políticas y Normas	498
4. Fundamento Legal	499
5. Responsables	499
6. Descripción de actividades	500
7. Diagrama de Flujo	502
8. Anexos	504
9. Glosario	509
10. Control de revisiones y/o Modificaciones	510

Elaboró.	Revisó.	Aprobó.
 Lic. Reynaldo Montúfar Ochoa. Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	 M. en D. Magdalena Saavedra Villagrán. Subdirectora de Comercialización	 L.C Analilia Garcés Flores Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización
Firma y Puesto	Firma y Puesto	Firma y Puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 498
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

1) Objetivo.

Verificar e inspeccionar que la instalación de tomas de agua potable, drenaje y las condiciones de los aparatos medidores estén en perfectas condiciones y debidamente regulados en el pago de sus derechos y demás contribuciones.

2) Alcance.

Constatar que los servicios proporcionados cumplan con las normas técnicas de instalación y los requisitos de contratación, erradicando el clandestinaje y la irregularidad de alteraciones en los aparatos medidores o daños a las instalaciones hidráulicas, usos no autorizados e irracionales, entre otros.

3) Políticas y Normas.

Es responsabilidad de cada uno de los integrantes del área de inspecciones registrar y elaborar en tiempo y forma cada una de las solicitudes.

Es responsabilidad del personal administrativo encargado de la captura de inspecciones, el llenado en su totalidad de acuerdo a los formatos establecidos en este manual.

Los procedimientos aquí descritos son de aplicación general para todo el personal que se encarga de elaborar las solicitudes de inspección.

Es responsabilidad de los inspectores del área apoyar a la realización de cada una de las inspecciones generadas y ejecutar los procedimientos de acuerdo al manual.

Es responsabilidad de cada uno de los inspectores y de los administrativos encargados de las inspecciones, entregar el trabajo diario de manera coordinada.

Todos los inspectores tendrán el compromiso de salvaguardar sus unidades de transporte asignadas para el cumplimiento de sus labores.

Se deben observar estrictamente los procedimientos establecidos por el manual de procedimientos correspondiente al Departamento de Supervisión de Cuentas.

Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o periodo de aplicación sin la autorización del Jefe del Departamento de Supervisión de Cuentas o superior jerárquico.

Todas las solicitudes de trabajo tienen que ser realizadas en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.

Es responsabilidad directa de los involucrados tanto en la realización como en la captura según sea el caso, el uso inadecuado o información apócrifa de los formatos.

Todos los datos y solicitudes de inspección serán utilizados únicamente para el desempeño del trabajo.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 499
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

4) Fundamento Legal

- 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- 48 fracción I y 54 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- 46 fracciones I, II, III, IX y XII del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la prestación de los Servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México.

5) Responsables

Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente	TUCZO
Responsable del Área de Lecturas y Supervisión Zona Oriente.	RALSZO
Responsable del Área de Ejecución Fiscal Zona Oriente	RAEFZO
Responsable del Área de Medidor Zona Oriente	RAMZO
Lectorista y Supervisor de Servicio Público	LSSP
Subdirección de Operación Hidráulica	SDROH
Usuario	USR

Handwritten signature

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 500
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

6) **Desarrollo de Actividades.**

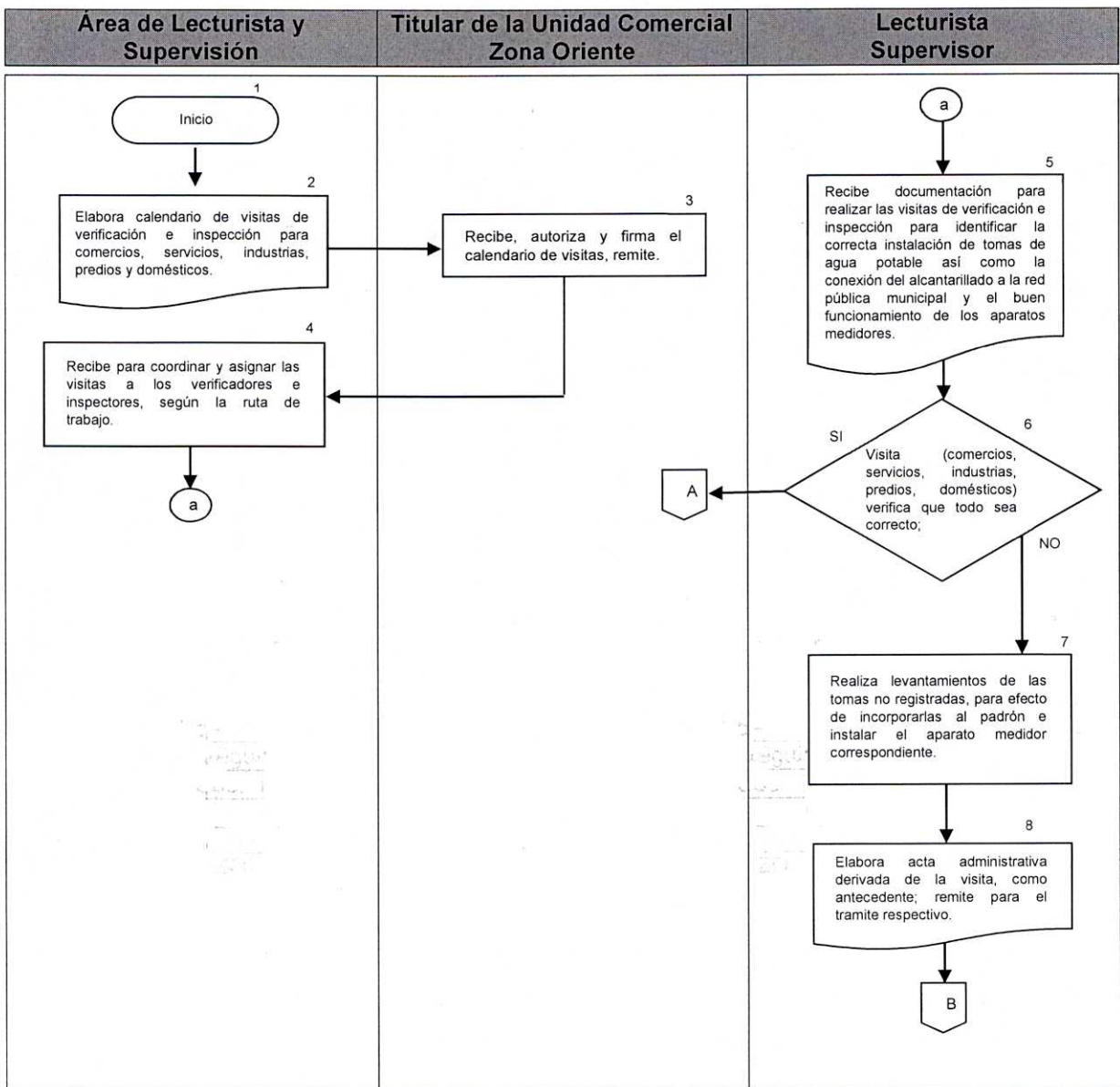
No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
1.	Inicio.	RALSZO		
2.	Elabora calendario de visitas de verificación e inspección para comercios, servicios, industrias, predios y domésticos.	RALSZO	Calendario de visitas de verificación e inspección.	
3.	Recibe, autoriza y firma el calendario de visitas, remite.	TUCZO		
4.	Recibe para coordinar y asignar las visitas a los verificadores e inspectores, según la ruta de trabajo.	RALSZO		
5.	Recibe documentación y verifica e inspecciona la correcta instalación de las tomas de agua potable y conexión de drenaje a la red municipal, así como el buen funcionamiento de los aparatos medidores.	LSSP	Listado de Visitas.	
6.	Visita y verifica los servicios proporcionados a comercios, industrias y domésticos, inspeccionando que todo sea correcto; SI , pasa a la acción 17; NO , pasa a la acción 7.	LSSP		
7.	Realiza levantamientos de tomas clandestinas o no registradas en el padrón de usuarios y las reporta a la Unidad de Ejecución Fiscal.	LSSP	Levantamiento de Tomas.	
8.	Acude al domicilio donde se ubica la toma clandestina y elabora acta administrativa como antecedente y solicita a DCYOH su intervención para cortar los servicios, hasta el usuario acuda a regularizar su situación fiscal.	RAEFZO	Acta Administrativa	
9.	Recibe acta administrativa e información adicional y procede a cortar los servicios.	DCYOH	Acta Administrativa	Solicitud de Instalación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 501
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización		Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018

No. Cons.	Descripción de la Actividad	Área	Insumo	Salida
10	Acude a las oficinas de OPDM y regulariza la contratación de servicios.	USR		
11.	Detecta falla en el aparato medidor, elabora acta administrativa y remite para lo conducente.	LSSP	Acta Administrativa	
12.	Recibe y coordina la revisión y mantenimiento del aparato medidor con el Laboratorio del Organismo.	RAMZO		
13.	Elabora dictamen técnico respecto del funcionamiento del aparato medidor, devuelve para continuar con su función.	RAMZO	Dictamen Técnico.	
14.	Elabora acta administrativa derivada de la visita, señalando las irregularidades detectadas, remite para lo conducente.	LSSP	Acta Administrativa	
15.	Recibe, analiza y solicita se lleve a cabo la cancelación de las conexiones a la red pública de agua potable ó alcantarillado, instaladas de forma irregular.	RAEFZO	Acta Administrativa	Solicitud de cancelación.
16.	Mediante oficio recibe la solicitud de cancelación de las irregularidades detectadas.	SDROH		
17	Coordina seguimiento y archiva.	RAEFZO		
18	Fin.	RAEFZO		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 502
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

7) Diagrama de Flujo.



Área de Lecturista y	Lectorista	Subdir. Operación Hidráulica
----------------------	------------	------------------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 504
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

8) Anexos

OFICIO: OPDM/_____/2018
ASUNTO: ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a de ____ del 2018.

C. _____, PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA

Número de cuenta:

Domicilio: CL. No. _____, COLONIA _____, MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO.

PRESENTE:

El que suscribe, es el licenciado Reynaldo Montúfar Ochoa, en mi carácter de Titular de la Unidad Comercial Zona Oriente del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, conocido por sus siglas como OPDM., con las atribuciones que me confiere el cargo y de conformidad con los artículos 14, 16 y 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22, 22 Bis, 47 fracción IV, 48 fracción I, 129 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, 130 fracciones I inciso A), B), II inciso A), B) y 130 Bis Fracción I inciso A) y B, II inciso A) y B, 130 BIS A inciso I, A) y B), del Código Financiero del Estado de México y Municipios; 1.1. fracción XII, 1.2, 1.4, 1.5 fracción X, 1.6, 1.7, 1.8 y 1.9 del Código Administrativo del Estado de México; 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 1, 2 fracciones I, VII y XI, 3 fracción VI, 4 fracción VI, 34 fracción I, 37, 44, 45 fracción VII, 67 fracciones I y II, 69 fracción VI, 79 fracción I, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158 y 159 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios publicada el veintidós de febrero de dos mil trece, la cual entro en vigor al día siguiente de su publicación; y 1, 2 fracción III, 4, 27, fracciones XIX y XX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, y el numeral segundo del acuerdo emitido por el Director General del Organismo de fecha 09 de Enero del 2018 en la Gaceta de Gobierno del Estado de México y en el cual se delega en favor del suscrito las facultades de la autoridades fiscales que corresponden al Organismo procedo a comunicarle lo siguiente:

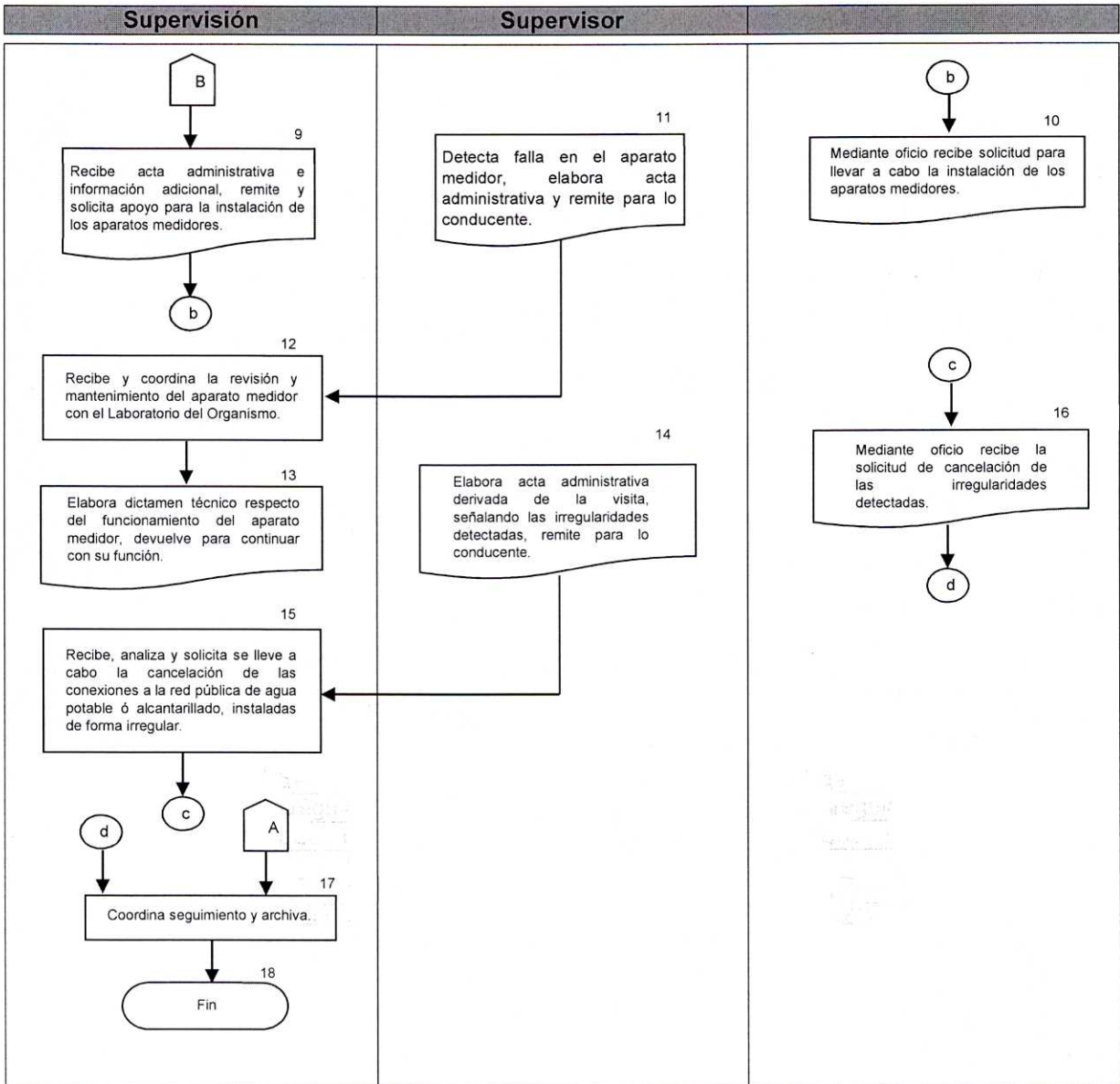
Que en términos de lo que disponen los artículos 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios esta autoridad para determinar el cumplimiento de las disposiciones previstas en los artículos 44 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, 69 fracciones VI y IX, 79 fracciones I y II, 80 fracciones I, II, III y IV, 90, 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, X y XI de la Ley del Agua del Estado de México, 129 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, 130 fracciones I inciso A), B), II inciso A), B) y 130 Bis Fracción I inciso A) y B, II inciso A) y B, 130 BIS A inciso I, A) y B), del Código Financiero del Estado de México y Municipios, se ordena la verificación e inspección al Usuario C. _____, PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA, con número de cuenta _____ y toma instalada en el domicilio: No. _____, COLONIA _____, ESTADO DE MÉXICO.

Asimismo para dar cumplimiento a lo que disponen los artículos 128 fracción I del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios se precisan lo siguientes datos para la verificación e inspección:

- I. El Nombre de la persona que deba recibir la visita siendo esta el Usuario C. _____ PROPIETARIO Y/O USUARIO DE LA TOMA Y/O POSESIONARIO, REPRESENTANTE LEGAL, ubicado en con domicilio en: CL. No. _____, COLONIA _____, ESTADO DE MÉXICO, con número de cuenta _____ y toma instalada _____
- II. El nombre de los servidores públicos que deban efectuar la visita, los cuales podrán ser sustituidos, aumentados o reducidos en su número, en cualquier tiempo por esta autoridad y que en términos del artículo 47 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla, México se autoriza para llevar a cabo esta diligencia a los Inspectores, C.C, ALFARO IVER EDUARDO, CUENCA OROZCO MIGUEL ANGEL, ESPINOSA GUEVARA ERNESTO ALEJANDRO, FUENTES GARCIA ANGEL, GARCIA SALAZAR JOSE LUIS, GONZALEZ CRUZ GABRIEL, HERNANDEZ NICACIO FRANCO, LECONA ALBARRAN JOSE RENE, LOPEZ REYES LUIS REY, MARQUEZ JIMENEZ MARIA GUADALUPE, MATEOS ALVAREZ ADRIAN, NAVA DIAZ GILBERTO MARTIN, RAMIREZ CONTRERAS OMAR, RAYON GARIBAY FRANCISCO SAUL, RODRIGUEZ BALDERAS LUIS ANDRES, TORRES NIETO JOSE GUADALUPE con números de empleados, 5174, 4952, 4933, 3431, 480, 4328, 5433, 4142, 5568, 5334, 1640, 5128, 4369, 5472, 3785, 4379 para que de manera conjunta, separada e indistinta, realicen la visita de verificación e inspección que se ordena, previa identificación con credencial vigente y con fotografía expedida por este Descentralizado, ante la persona con quien se entienda la diligencia.
- III. Los lugares o zonas que han de verificarse. El interior y exterior del inmueble ubicado en CL. _____ No. _____, COLONIA _____, MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
		Fecha 09/2018
		Versión: 01
		Página: 503
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018



[Handwritten signature]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 506
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

LIC. ANALILIA GARCÉS FLORES
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIALIZACIÓN

ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN Y/O VERIFICACIÓN

USUARIO _____
REFERENCIA _____
DIRECCIÓN _____
COLONIA _____
ENTRE LAS CALLES _____
TELÉFONO _____

En Tlalnepantla de Baz, a las _____ del día _____ del mes de _____ del año _____, en cumplimiento a la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN de fecha _____, con número de Oficio _____, expedido por la Lic. Silvia Márquez Velasco, Directora de Administración, Finanzas y Comercialización, me constituí en el domicilio ubicado en _____ de esta ciudad, cerciorándome que el domicilio donde me encuentro, corresponde al señalado en la ORDEN DE VERIFICACIÓN e INSPECCIÓN antes citada, por así indicarlo _____ (*nomenclatura, dicho de los vecinos, encontrarse señalado en los indicadores oficiales como es el nombre de la calle, que tiene a la vista el número exterior, el número asignado en la plaza, etc.*) _____.

En este Acto y con fundamento en el artículo 128 fracciones II y III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 C fracciones I, II y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 153 de la Ley del Agua del Estado de México procedo a requerir la presencia de _____ (Nombre a quien va dirigida la orden) _____, atendiendo a mi llamado a quien dijo llamarse _____, persona que se encuentra en el lugar, _____ (**con o sin previo citatorio**), _____ (**por ser la persona o representante legal del usuario/ o ser la persona que se encuentra el domicilio no obstante el citatorio previo**), quien se identifica con _____, número de fecha _____, expedido por _____ en su calidad de _____ (usuario, propietario, poseedor, empleado), a quien entrego la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN, en original con firma autógrafa, y ante el cual me identifico y acredito que actúo con el cargo de NOTIFICADOR, VISITADOR Y EJECUTOR, expedida por el Ing. Rodolfo Martínez Muñoz, Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, designado en la Primera Sesión Solemne de cabildo, de fecha primero de enero del año dos mil dieciséis, en el Tercer Punto del Orden del día, con domicilio en calle Riva Palacio No. 6, Colonia Centro, en este Municipio, en la que aparece la fotografía, Filiación, Nombre y Firma del suscrito, documento que es exhibido al compareciente, quien lo examina cerciorándose de sus datos y sin manifestar objeción alguna, lo devuelve al portador, dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 128 fracción IV del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, 48 C fracciones I, II y III del Código Financiero del Estado de México y Municipios y 153 de la Ley del Agua del Estado de México. Asimismo y para debida constancia legal de la presente diligencia en este acto se requiere al compareciente designe dos testigos, quien nos manifiesta que no puede designarlos, por lo que en este acto se designan a los CC: _____, quienes se identifican con _____, lo anterior con fundamento en el artículo 128 fracción V del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Asimismo procedo en el acto a llevar a cabo la Verificación e Inspección de conformidad a lo ordenado en el oficio _____ de fecha _____, para lo cual hago de conocimiento del compareciente y requiero me permita acceder al domicilio en términos de lo establecido en el artículo 128 fracción VI del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios, mismo que manifiesta su conformidad, y para dar cumplimiento con lo encomendado en la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN procedo en el acto a llevar a cabo el OBJETO Y ALCANCE ordenado en la visita e inspección multicitada:

1. En este acto y con el objeto de comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio de agua se ajusta a lo prescrito en el artículo 44 fracciones I, II, VI, VII, X y XIII y 152 fracción I de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios procedo a:
 - a) Comprobar que el agua se usa de manera racional y eficiente. _____ (Si o No) y porque _____
 - b) Comprobar que el inmueble cuenta con un aparato medidor del consumo de agua. _____ (si existe) _____
 - c) Verificar el estado de las instalaciones para el almacenamiento de agua como parte de su infraestructura domiciliaria las cuales son _____ (buenas o malas) _____ y porque _____
 - d) Verificar que exista mantenimiento a la infraestructura domiciliaria que asegure el uso eficiente del agua; _____ (Si o No) y porque _____
 - e) Verificar que el inmueble cuente con un registro previo a la descarga a la red drenaje. _____ (Si o no) _____

nd

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 505
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente		Fecha de Emisión 09/2018

IV. EL OBJETO Y ALCANCE DE LA VISITA.- El objeto de la visita es:

1. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio de agua se ajusta a lo prescrito en el artículo 44 fracciones I, II, VI, VII, X y XIII y 152 fracción I de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios es decir:
 - a) Comprobar que el agua se usa de manera racional y eficiente.
 - b) Comprobar que el inmueble cuenta con un aparato medidor del consumo de agua.
 - c) Verificar las instalaciones para el almacenamiento de agua como parte de su infraestructura domiciliaria;
 - d) Verificar que exista mantenimiento a la infraestructura domiciliaria que asegure el uso eficiente del agua;
 - e) Verificar que el inmueble cuente con un registro previo a la descarga a la red drenaje.
 - f) Verificar la existencia de alteraciones a la red de distribución, así como de dispositivos para succionar un mayor volumen de agua del autorizado.
2. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 80 fracciones I, II, III y IV y 152 fracción I de Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
 - a) Verificar la existencia de descargas a los cuerpos de agua y sistemas de drenaje y alcantarillado, desechos sólidos o sustancias que puedan contaminar o alterar física, química o biológicamente las aguas claras de las corrientes, cauces, vasos o depósitos, o que por sus características puedan poner en peligro el funcionamiento de la infraestructura hidráulica, la seguridad de un núcleo de población o de sus habitantes
 - b) Verificar la existencia de conexiones clandestinas al drenaje o alcantarillado para realizar sus descargas;
 - c) Verificar en el inmueble objeto de la visita la existencia de alguna derivación para incumplir con el pago de derechos por la prestación del servicio de agua;
 - d) Verificar en el inmueble la existencia de descargas de un predio a otro sin la autorización de su propietario o poseedor y del prestador de los servicios
3. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, y X Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
 - a) Comprobar que la infraestructura hidráulica funcione y esté de acuerdo con la autorización concedida
 - b) Comprobar que los consumos de agua de los diferentes usuarios corresponde al uso autorizado; de conformidad con lo establecido en el artículo 152 fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
 - c) Verificar el correcto funcionamiento de los medidores y la existencia del recinto asignado a dicho medidor.
 - d) Verificar el adecuado funcionamiento de las redes de distribución e infraestructura complementaria para evitar fugas.
 - e) Verificar que los propietarios o poseedores de inmuebles con aprovisionamientos de agua obtenidos de fuente distinta a la red de distribución, cumplan con la normatividad aplicable a los sistemas de drenaje y alcantarillado para la descarga de sus aguas residuales.
 - f) Verificar que el diámetro de las tomas domiciliarias y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas.
 - g) Comprobar que las tomas domiciliarias y las descargas de aguas residuales se ajusten a lo dispuesto por esta Ley del Agua del Estado de México,
 - h) Verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados; el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos.
4. Comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con el pago de derechos por el suministro de agua correspondiente al primer, segundo, tercero y cuarto bimestre del año 2016, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción I inciso g) y 129 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

En esas condiciones, el alcance de la visita será exclusivamente el de verificar los puntos reseñados y en ninguna forma podrá entenderse extensiva a cuestiones diversas a los mismos. Lo anterior, para en caso de iniciar el procedimiento administrativo común, por las conductas que llegasen a constituir infracción a la Ley del Agua del Estado de México.

ASIMISMO, SE APERCIBE AL PROPIETARIO O POSEEDOR DEL INMUEBLE MATERIA DE LA VISITA, QUE PARA EL CASO DE NO PERMITIR EL DESAHOGO DE LA MISMA EN LOS TÉRMINOS QUE SE INDICAN, SE LE IMPONDRÁ UNA MULTA DE 3,001 A 10,000 DÍAS DE SALARIO MÍNIMO VIGENTE EN EL ÁREA GEOGRÁFICA DE ACTUACIÓN, SIN PERJUICIO DE QUE PARA LA PRÁCTICA DE LA DILIGENCIA, SE REQUIERA EL AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 156 FRACCIÓN III DE LA LEY DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales que haya lugar.

ATENTAMENTE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 507
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

- f) Verificar la existencia de alteraciones a la red de distribución, así como de dispositivos para succionar un mayor volumen de agua del autorizado. (si o no) y hacer descripción en caso de que existan.)
2. En este acto y con el objeto de comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 80 fracciones I, II, III y IV y 152 fracción I de Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
- g) Procedo a verificar la existencia de descargas a los cuerpos de agua y sistemas de drenaje y alcantarillado, desechos sólidos o sustancias que puedan contaminar o alterar física, química o biológicamente las aguas claras de las corrientes, cauces, vasos o depósitos, o que por sus características puedan poner en peligro el funcionamiento de la infraestructura hidráulica, la seguridad de un núcleo de población o de sus habitantes. (Si o No) y descripción)
- h) Procedo a verificar la existencia de conexiones clandestinas al drenaje o alcantarillado para realizar sus descargas; (Si o No) y descripción)
- i) Verificar en el inmueble objeto de la visita la existencia de alguna derivación para incumplir con el pago de derechos por la prestación del servicio de agua; (Si o No) y descripción)
- j) Verificar en el inmueble la existencia de descargas de un predio a otro sin la autorización de su propietario o poseedor y del prestador de los servicios (Si o No) y descripción)
3. En este acto procedo a comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con lo dispuesto en el artículo 152 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, y X Ley del Agua del Estado de México y Municipios para lo cual en base a dicho dispositivo legal se verificara e inspeccionara lo siguiente:
- i) Procedo a verificar y comprobar que la infraestructura hidráulica funcione y esté de acuerdo con la autorización concedida (Si o No) y porque)
- j) Procedo a verificar y comprobar que los consumos de agua de los diferentes usuarios corresponde al uso autorizado; de conformidad con lo establecido en el artículo 152 fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. (Si o No) y descripción)
- k) Procedo a verificar el correcto funcionamiento de los medidores y la existencia del recinto asignado a dicho medidor. (Si o No) y porque)
- l) Procedo a verificar el adecuado funcionamiento de las redes de distribución e infraestructura complementaria para evitar fugas. (Si o No) y porque)
- m) Procedo a verificar que los propietarios o poseedores de inmuebles con aprovisionamientos de agua obtenidos de fuente distinta a la red de distribución, cumplan con la normatividad aplicable a los sistemas de drenaje y alcantarillado para la descarga de sus aguas residuales. (Si o No) y porque)
- n) Procedo a verificar que el diámetro de las tomas domiciliarias y de las conexiones para la descarga de aguas residuales sean las autorizadas. (Si o No) y porque)
- o) Procedo a verificar y comprobar que las tomas domiciliarias y las descargas de aguas residuales se ajusten a lo dispuesto por esta Ley del Agua del Estado de México, (Si o No) y descripción)
- p) Procedo a verificar la existencia de sistemas de tratamiento de aguas residuales de los sujetos obligados; el cumplimiento de condiciones particulares de descarga, así como la adecuada operación y funcionamiento de éstos. ((Si o No) y porque)
4. En este acto procedo a comprobar que en el inmueble donde se suministra y presta el servicio del agua se cumple con el pago de derechos por el suministro de agua correspondiente al **primer, segundo, tercero y cuatro bimestre del año 2018**, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 fracción I inciso g) y 129 fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Asentar si exhibió los recibos de pagos o no _____

Con fundamento en el artículo 128 fracción I inciso c del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 48 C fracción I del Código Financiero del Estado de México y Municipios para la Identificación del inmueble objeto de la visita.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PREDIO

DOM. POPULAR	<input type="checkbox"/>	COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	CASA CERRADA	<input type="checkbox"/>	GIROS _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
DOM. RESID.	<input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL	<input type="checkbox"/>	DESHABITADO	<input type="checkbox"/>	
No. DE VIVIENDAS	<input type="checkbox"/>	CON SERVICIO	<input type="checkbox"/>	ACTIVO	<input type="checkbox"/>	
No. DE HABITANTES	<input type="checkbox"/>	SIN SERVICIO	<input type="checkbox"/>	LOTE BALDÍO	<input type="checkbox"/>	
DERIVACIONES	<input type="checkbox"/>			HUELGA	<input type="checkbox"/>	
				CONSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/>	
CON CISTERNA	<input type="checkbox"/>			REGADERAS	<input type="checkbox"/>	
CAP. DE CISTERNA	_____ M3			TURNO LABORALES	<input type="checkbox"/>	

A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 508
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

DATOS DEL MEDIDOR Y TOMA		
No. DE MEDIDOR _____		SI NO
MARCA _____		TOMA DE AGUA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SELLO _____		EN SERVICIO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
TIPO/MEDIDOR _____		DRENAJE <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CAP. LECT _____		RESTRINGIDA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
LECTURA _____		
DIÁMETRO _____		
CUENTA CON CUADRO _____		
OBSERVACIONES _____		

Con fundamento en el artículo 128 fracción X del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México hago del conocimiento del compareciente que cuentan con TRES DIAS HÁBILES para manifestar lo que a su derecho corresponda y ofrecer pruebas por escrito, ante la autoridad ordenadora de la visita, sin perjuicio de lo anterior en uso de la voz el Compareciente manifiesta las siguiente observaciones y ofrece las siguientes pruebas:

Por lo anterior y al haberse cumplimentado la ORDEN DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN se procede a cerrar la presente acta a las _____ horas del día _____ del mes, del año _____, asimismo firman en ellas las personas comparecientes.

NOMBRE Y FIRMA
DEL COMPARECIENTE

NOMBRE Y FIRMA
DEL NOTIFICADOR -INSPECTOR- VERIFICADOR (39)

TESTIGOS DE ASISTENCIA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 509
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

9) Glosario

ATL: Sistema Comercial de Agua Potable.

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.

Anomalía: Es la posible infracción a las normas por parte del Usuario detectada como resultado de la toma de lectura, verificación o inspección.

Adeudo: Es la obligación de pago que tiene el Usuario por los servicios que le proporciona el Organismo.

Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para habitar o vivir en él.

Certificado: Es el documento emitido por la autoridad administrativa donde valida que el Usuario no cuenta con adeudo.

Comercio: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la prestación de servicios y enajenación de bienes con finalidad de lucro.

Industrial: Es la actividad que se realiza por el Usuario consistente en la transformación, modificación y/o producción de productos o bienes para su posterior enajenación con finalidad de lucro.

Inspecciones: Es la diligencia que puede practicarse a petición de parte o por disposición de la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o verificar hechos relativos a un asunto.

Lectura: Es el registro en el aparato medidor del consumo de agua potable o descarga del drenaje, obtenido por el Usuario o Lectorista.

Mixto: Es el predio destinado por el Usuario para dos o más usos, habitar o vivir en él, así como para realizar una actividad comercial.

No Doméstico: Es el predio destinado por el Usuario para realizar actividades de comercio o Industria.

Normas: Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la Ley del Agua del Estado de México y Municipio y su Reglamento.

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

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable.

Usuario: Es la persona física, moral, gubernamental u oficial que recibe o disfruta los servicios de suministro de agua potable y drenaje que proporciona el Organismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código PE/DG/DAFC/SC/UCZO/05
	Supervisión y Verificación de Servicios		Fecha 09/2018
			Versión: 01
			Página: 510
Unidad Administrativa a la que pertenece: Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización	Área Responsable: Subdirección de Comercialización Unidad Comercial Zona Oriente	Fecha de Emisión 09/2018	

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa.

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación.

Visita: Es la diligencia que ordena la autoridad administrativa que tiene por objeto aclarar o comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de los Usuarios.

Vivienda: Es el espacio habitable donde se desarrollan actividades de reunión o descanso que cuentan con dimensiones mínimas de superficie, altura, ventilación e iluminación natural, además de contar como mínimo un baño, cocina, estancia-comedor de dos o más recamaras. Se entenderá que existe más de una vivienda cuando en un predio se observe más de una cocina, comedor-estancia, baño con recamaras con accesos diferentes desde el exterior de la vivienda.

10) Control de revisiones y/o modificaciones

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	

