

### GENERALES DEL PROCESO

<b>RESPONSABLE</b>	Subgerencia de Altas Padrón y Censo			
<b>OBJETIVO</b>	Regularización de las tomas omisas al 80%.			
<b>ALCANCE</b>	Censo físico, atención a la solicitud del usuario, liquidación de derechos, registro del usuario en el padrón.			
<b>TIPO</b>	De Realización ( X )	De Apoyo ( )	De Dirección ( )	Externo ( )

### ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Usuario.	Solicitud de alta a nombre del usuario dueño del predio	<p><b><u>REQUISITOS EN ORIGINAL Y COPIA:</u></b></p> <p><b><u>TOMA GENERAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura y/o Traslado de dominio y/o contrato de compraventa notariado.</li> <li>• Boleta predial de 2021.</li> <li>• Licencia de construcción.</li> <li>• Uso de Suelo.</li> <li>• Alineamiento y número oficial.</li> <li>• Carta poder (en caso de no presentarse el propietario)</li> <li>• Identificaciones.</li> <li>• Acta constitutiva</li> </ul>	Subgerencia de Altas Padrón y Censo	<p><b>Anexo DF-01-02.02</b> Requisitos de Trámite</p> <p><b>ON-SPC-02</b> Solicitud de Trámite de Servicios</p>

- Poder del representante legal.
- Carta de liberación de factibilidad.
- Dictamen de factibilidad.
- Convenio de factibilidad.
- Croquis de Localización.

**TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE:**

- Escritura y/o Traslado de dominio y/o contrato de compraventa notariado.
- Boleta predial año 2021
- Licencia de construcción.
- Uso de suelo.
- Presentar recibo de pago, en caso de contar con número de cuenta ante el OAPAS.
- Alineamiento y Número Oficial.
- Carta Poder (En caso de no presentarse el propietario).
- Identificaciones.
- Croquis de Localización.

**DERIVACIÓN:**

- Escritura y/o Traslado de dominio y/o contrato de compraventa notariado.
- Boleta Predial año 2021.

- Factura por consumo de agua (al corriente)
- Carta de autorización del propietario para la instalación de la Derivación)
- Carta poder (en caso de no presentarse el propietario)
- Identificaciones.
- Croquis de Localización.

**TAXIS Y CASETAS DE COMBIS:**

- Solicitud por escrito al Director General.
- Cédula informativa de Infraestructura Hidráulica y Sanitaria.
- Respuesta del OAPAS informando que es factible la instalación de los servicios.
- Autorización vigente de la Secretaría de Transporte del Estado de México.
- Permiso de la caseta por la Dirección de Desarrollo Urbano.
- En caso de ser Ruta fija de combis, se requiere del Derrotero emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

- Acta Constitutiva (Constitución Social Mercantil)
- identificación del representante legal.
- Uso de Suelo emitido por la Dirección Desarrollo Urbano.
- Croquis de localización.

**CASSETAS DE VIGILANCIA:**

- Acta de Asamblea y/o carta de responsable.
- Identificación.
- Croquis de localización.
- Permiso de la Dirección de Desarrollo Urbano.
- Carta poder (en caso de no ser el representante).

**REQUISITOS PUESTOS**

**SEMIFIJOS:**

- Pago de Impuestos al Ayuntamiento al corriente.
- Carta Poder (En caso de no presentarse el propietario)
- Identificación.
- Croquis de localización.

**REQUISITOS (BAJA DE TOMA):**

- Solicitud por escrito ingresada en Oficialía de

		<p>Partes (Av. San Luis Tlatilco No 19 Col. Parque industrial Naucalpan).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura y/o traslado de dominio y/o contrato de compraventa notariado.</li> <li>• Boleta predial año 2021.</li> <li>• Carta poder (en caso de no presentarse el propietario)</li> <li>• Recibo de Pago cuenta OAPAS al corriente.</li> <li>• Identificaciones</li> <li>• Croquis de localización.</li> </ul> <p><b>Persona moral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Constitutiva</li> <li>• Poder del Representante Legal.</li> </ul> <p><b><u>CAMBIO DE PROPIETARIO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado de dominio a nombre del nuevo propietario.</li> <li>• Boleta predial año 2021 a nombre del nuevo propietario.</li> <li>• Escrituras.</li> <li>• Carta poder (en caso de no presentarse el propietario) se deja la original</li> <li>• Recibo de pago cuenta OAPAS al corriente.</li> <li>• RFC del propietario</li> <li>• Identificaciones actualizadas</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el pago correspondiente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popular: <b>\$536.19</b></li> <li>- Residencial medio y alto: <b>\$998.98</b></li> <li>- Comercial: <b>\$ 1,407.00</b></li> <li>- Industrial: <b>\$ 767.41</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Personal moral</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta Constitutiva y carta de Consentimiento del Propietario</li> <li>Poder del representante legal</li> </ul>		
<p>Usuario.</p>	<p>Solicitud de alta de Usuarios de Zona Irregular, al C. USUARIO DE LA TOMA / regularización</p>	<p><b><u>REQUISITOS CANCELACIÓN DE CUENTA DUPLICADA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar escrito en oficialía de partes.</li> <li>Boleta Predial año 2021.</li> <li>Presentar recibo de pago OAPAS</li> <li>Carta Poder (En caso de no presentarse el propietario).</li> <li>Identificaciones.</li> <li>Croquis de Localización.</li> <li>Identificación / INE</li> </ul> <p><b><u>REQUISITOS USUARIOS DE ZONA IRREGULAR:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo No. 495/78ª SO/2021</li> <li>Comprobante de domicilio</li> <li>Identificación / INE</li> </ul>	<p>Subgerencia de Altas Padrón y Censo</p>	<p>Varios.</p>

Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema RAS (Help Desk)
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	ON-SUR-01 Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-SRH-01 Descripción de Puesto, DNF
Proceso de Servicios Generales	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Unidad de Servicios Generales	ON-DSG-01 Orden de Trabajo Programa de Intendencia

### DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Recepción de solicitud	Liquidador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Sistema SCCAN</li> <li>Gestired</li> <li>Sistema RAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el usuario presente documentación completa requerida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se elabore la solicitud de trámites y servicios.</li> <li>Que se llene la ficha de recepción de documentación.</li> <li>Que se integre el expediente físico.</li> </ul>	DF-01-02 Movimientos al Padrón  ON-SPC-02 Solicitud de Trámites y Servicios  ON-SPC-01 Ficha de Recepción de Documentos
Liquidación	Liquidador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Impresora</li> <li>Sistema SCCAN</li> <li>Sistema RAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con la tabla de tarifas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación acorde a la Ley</li> </ul>	DF-01-02 Movimientos al Padrón  ON-SPC-05 Simulador
Registro en el padrón.	Liquidador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo.</li> <li>Sistema SCCAN.</li> <li>Impresora.</li> <li>Sistema RAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de pago impresa.</li> </ul>	DF-01-02 Movimientos al Padrón  ON-DCO-22 Orden de Pago

Integración del Expediente Final.	Liquidador	•Equipo de cómputo.	•Que el usuario presente su factura de pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración de copia del pago en el expediente.</li> <li>Registro de expediente en control de folios.</li> <li>Expediente archivado.</li> <li>Firmada por el Subgerente de Altas, Padrón y Censo, Gerente de Restricciones</li> <li>Director Comercial</li> </ul>	DF-01-02 Movimientos al Padrón ON-SPC-07 Control de Folios
Orden de Instalación / de Trabajo	Liquidador	•Equipo de cómputo.	•Que el usuario presente su factura de pago.		DF-01-02 Movimientos al Padrón ON-SPC-09 Orden de Instalación

### ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Usuario	Toma regularizada.	Registro en el padrón.	Expediente.
Usuario/Proceso de Cajas.	Orden de pago.	Avalada por quien elabora y quien autoriza.	ON-DCO-22 Orden de Pago.
Todos los Procesos / Organización	Padrón de usuarios	Registrado en el Sistema SCCAN, información íntegra y confiable.	No Aplica
Proceso de Suministro de Agua	Orden de Instalación de Toma	Registrado en el padrón / Sistema SCCAN	ON-SPC-09 Orden de Instalación
Proceso de Drenaje y Alcantarillado	Orden de Instalación de Drenaje	Registrado en el padrón / Sistema SCCAN	ON-SPC-09 Orden de Instalación
Proceso de Medidores	Orden de Instalación de Medidor	Registrado en el padrón / Sistema SCCAN	Sistema SCCAN



### CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Padrón de usuarios	N/A	N/A	Mensual	Tabla por tipo de usuario / estadística anual
Regularizaciones	(Realizadas / Programadas) * 100	100%	Mensual	POA
Solicitudes ingresadas	(Total solicitudes gestionadas / Total de solicitudes ingresadas) * 100	100%	Mensual	Tabla por: ingresadas, autorizadas, inspeccionadas, pagadas, registradas Estadística anual
Solicitudes por tipo de usuario / zona	N/A	N/A	Mensual	Tipo de usuario / zona
Anomalías detectadas en otros procesos	N/A	N/A	Mensual	Estadística anual por proceso
Expedientes	N/A	N/A	Mensual	Expedientes integrados / anomalías detectadas
Préstamo de expedientes	N/A	N/A	Mensual	Prestados / Devueltos
Tomas omisas	(Regularizadas / Identificadas) * 100	100%	Mensual	N/A
Tomas regularizadas	(Regularizadas / Inspeccionadas) * 100	100%	Mensual	N/A

### REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)

Legales / Reglamentarios

Normativos / De la Organización

1. Regularización de la toma o servicio

**Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal 2016:**

**Artículo I:**

- 3 Derechos.
- 3.2.1 Agua potable, Drenaje, Alcantarillado, Recepción de Caudales de Aguas Residuales para el Tratamiento, Manejo y Conducción.
- 3.3 Accesorios de Derechos.
- 3.3.1 Multas.
- 3.3.2 Recargos.
- 3.3.3 Gastos de Ejecución.

**Ley del Agua del Estado de México y Municipios:**

**Título Segundo:**

- Capítulo Primero: Sección Tercera, Sección Cuarta, Sección Quinta y Sección Sexta.
- Capítulo Octavo: Sección Primera, Sección Segunda y Sección Tercera.
  
- Artículo 8, 9, 10, 11 Y 20
- Artículo 72

**Código Financiero del Estado de México:**

- Artículo 24 Capítulo II
- Artículo 32
- Artículo 47 Fracción X
- Artículo 46
- Artículo 51 y 53.

**Capítulo Segundo de los Derechos:**

- Artículo 129
- Artículo 130
- Artículo 130-Bis A
- Artículo 131
- Artículo 132
- Artículo 133

- Norma ISO-9001:2015
- Norma ISO/IEC-27001:2013

- Artículo 134
- Artículo 135
- Artículo 136
- Artículo 137
- Artículo 137-Bis
- Artículo 138
- Artículo 139
- Artículo 140
- Artículo 142.

**Regularización de Zonas Irregulares:**

- **Acuerdo Ejercicio 2021 No. 495/78<sup>a</sup> SO/2021. (OAP-10-E-2021-110)**

**Gaceta de Gobierno No. 001 1021, Decreto 227.**

- **Artículo Décimo Tercero.**

### DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Recepción, procesamiento y registro de solicitudes de movimientos al padrón: 100%, no obstante, los tiempos dependen de los requerimientos de inspección.

#### ELABORÓ

**Hugo Felipe de Jesús Sánchez Hernández**  
Subgerente de Altas, Padrón y Censo

#### REVISÓ

**Miguel Ángel Cervantes Reyes**  
Gerente de Inspecciones y Restricciones

#### AUTORIZÓ

**Pazquinel Cortés Cano**  
Director Comercial

### NOMBRE Y CARGO

### TABLA DE REVISIONES

<b>CÓDIGO</b>	PL-01
<b>REVISIÓN</b>	18
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN</b>	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	14 de enero de 2016
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	8 de marzo de 2022