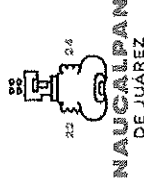




GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

**COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA
DEL MUNICIPIO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, MÉXICO
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024**

1.-Presentación

El Programa de Mejora Regulatoria 2024 del OAPAS está conformado de acuerdo al Capítulo IV de la Ley General de Mejora Regulatoria y el mismo Capítulo IV pero de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios y tiene por objeto mejorar la Regulación vigente e implementar acciones de simplificar los Trámites y Servicios inherentes al Organismo, de acuerdo a mecanismos e indicadores dispuestos, dándole seguimiento a las acciones propuestas, a través de los avances de los reportes periódicos correspondientes, para cumplir con los compromisos descritos en el presente Programa 2024.

El hacer frente a los desafíos del futuro en materia del agua plantea no sólo el cuestionamiento de qué hacer, sino también quién hace, el qué se hace, por qué se hace, a qué nivel y el cómo. Las políticas públicas del agua sólo serán viables si son coherentes, los actores están acoplados correctamente, los marcos regulatorios vigentes están bien diseñados, se dispone de información adecuada accesible, y existe suficiente capacidad, integridad y transparencia.

El objeto del Programa de Mejora Regulatoria 2024 de OAPAS es generar acciones claras de política pública para simplificar y mejorar la regulación en torno a los trámites y de esta forma disminuir su carga regulatoria. Generando indicadores que faciliten la priorización de trámites que representen mayor impacto a la ciudadanía y al sector empresarial, y con ello establecer metas que sean medibles, alcanzables y que permitan el seguimiento a través del tiempo, lo que permitirá contar con un marco regulatorio que sea sencillo de cumplir y entender, que ponga a las personas como centro de la gestión gubernamental y no genere tiempos y costos adicionales a los usuarios.

2.-Misión

Brindar certeza jurídica a los usuarios a través de fortalecer el marco regulatorio del Organismo y alcanzar gradualmente las metas de eficiencias física y comercial que sean medibles y tangibles, con la finalidad de establecer las condiciones de sostenibilidad y garantizar la calidad, transparencia y rendición de cuentas de los servicios públicos municipales del Agua.



3.-Visión

Ser un Organismo Público referente a nivel nacional en la prestación del servicio público municipal de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento por sus altos niveles de cobertura, eficiencia y calidad, orientado por la sustentabilidad en la gestión del agua y el sentido de responsabilidad social, en un entorno social con una sólida cultura del agua.

4.-Diagnóstico de Mejora Regulatoria

La principal problemática regulatoria en OAPAS, consiste en el desconocimiento del marco normativo de actuación por parte del servidor público, tanto del Organismo como de la unidad orgánica donde colaboran. Considerando que OAPAS cuenta con normatividad específica que regula su proceder y que el servidor público que labora para el organismo debe conocer e identificar, ya que de esta se deriva el marco jurídico de actuación, tanto de la unidad administrativa como del personal adscrito, y especifican las facultades, atribuciones y funciones lícitas permitidas, siendo indispensable el conocimiento de la normatividad para lograr la misión, visión y objetivos establecidos y consecutivamente lograr los fines institucionales planteados.

Respetando los 3 Principios Generales del Derecho, rectores del desempeño laboral del Servidor Público:

1. Todo acto de autoridad debe estar suficientemente fundado y motivado. Art. 16 de la Constitución Política de los EUM
2. El desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento. Principio General de derecho;
3. Los Servidores Públicos únicamente pueden hacer aquello que expresamente le faculta la ley. Principio de la Jerarquía de las leyes.



a) -ANÁLISIS FODA

-FORTALEZAS

- ✓ Se cuenta con 7 subgerencias comerciales donde se le puede dar atención y asesoría al ciudadano de los trámites y servicios que brinda el Organismo.
- ✓ Esta Instituido el Comité Interno de Mejora Regulatoria de OAPAS.
- ✓ Se cuenta con el Catálogo de Trámites y Servicios, publicados en el Portal de Transparencia del Organismo y en la página Web del Organismo y del Ayuntamiento.
- ✓ Los Procesos y Procedimientos del Organismo se encuentran el Sistema de Gestión de Calidad del Organismo.
- ✓ Se cuenta con personal capacitado.

-OPORTUNIDADES

- ✓ Se cuenta con la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- ✓ Uso de tecnologías de la información (TIC'S)
- ✓ Actualización de la documentación de los procedimientos vinculados a los trámites y servicios.
- ✓ Convenios que ofrece el Gobierno Estatal
- ✓ Implementación de plataformas digitales
- ✓ Programas constantes de capacitación del personal
- ✓ Implementar expedientes electrónicos.

-DEBILIDADES

- ✓ Falta de interés de los Servidores Públicos en los temas de Mejora Regulatoria.
- ✓ Desconocimiento de algunas áreas de los procesos administrativos de los trámites y servicios que prestan.
- ✓ Falta de tramites en línea.
- ✓ Falta de homologación de trámites y servicios.
- ✓ No existen lineamientos para la operación y funcionamiento de los Comités internos instituidos en el Organismo.
- ✓ Falta de capacitación de los Trámites y Servicios que contiene el Catálogo, entre los Servidores Públicos adscritos al Organismo.
- ✓ Desconocimiento de los tiempos de respuesta de los trámites y servicio.

-AMENAZAS

- ✓ Incumplir con lo estipulado en las leyes y Reglamentos
- ✓ Presupuesto insuficiente.
- ✓ Incurrir en alguna irregularidad por solicitar requisitos que no vienen en la cedulaas REMTYS y que no estén dentro de la normatividad.
- ✓ Por los tiempos políticos, sociales y económicos, es conveniente contemplar los impactos por crisis económica.
- ✓ La falta de interés, desconocimiento y desconfianza de la ciudadanía para realizar los trámites y pagos en línea.



5.-Escenario Regulatorio

Robustecer el marco normativo de actuación del Organismo para detectar y establecer áreas de oportunidad para instrumentar ordenamientos jurídicos-administrativos necesarios que den certeza al ciudadano, que cumplan las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna, la Constitución local del Gobierno del Estado y en ese contexto legal el Organismo adopte las disposiciones legales aplicables para la regulación de su marco jurídico referente a la prestación municipal del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, toda vez que el Municipio, por disposición constitucional, es el sujeto obligado a dicha prestación, por ello es necesario el empleo de herramientas regulatorias que propicien que la Política de Mejora Regulatoria del Organismo tenga un impacto directo en el servicio proporcionado a la ciudadanía, que garanticen el ejercicio pleno del derecho humano al agua.

El organismo se compromete a modernizar, y actualizar sus procedimientos ajustado a las necesidades de los usuarios, adquiriendo nuevas prácticas, innovaciones tecnológicas y el mejoramiento de la gestión pública a través de la rendición de cuentas, regularización de trámites y servicios, con el fin de reducir los costos, reducir o eliminar los requisitos y disminuir los tiempos de respuesta a los usuarios.

6.-Estrategias y Acciones

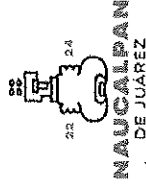
- ✓ Actualizar constantemente el Registro de Trámites y Servicios con los datos que nos proporcionen las áreas administrativas del Organismo.
- ✓ Proponer a las áreas del Organismo realizar una simplificación administrativa a los procesos y requisitos de los trámites y servicios que proporcionan
- ✓ Realizar la digitalización de los trámites y servicios que cuentan con mayor demanda.
- ✓ Hacer usos de los medios electrónicos para llevar a cabo los trámites y servicios en línea.

Acciones:

- ✓ Llevar a cabo la disminución de tiempo de respuesta en los trámites y servicios que presta el Organismo.
- ✓ Reducir los requisitos, datos o documentos en los trámites y servicios que otorga el Organismo.
- ✓ Homologar trámites y servicios.
- ✓ Ampliación de vigencia
- ✓ Mejora de medios digitales del trámite o servicio.
- ✓ Simplificación de formatos.
- ✓ Digitalización de punta a punta



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

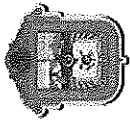


EDOMÉX
DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

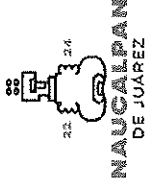
6 a.-Estrategias y Acciones de los Comités Internos que no ofrecen trámites y servicios a la ciudadanía (procesos Internos), citar nombre de área y propuesta y por cada propuesta se requista el formato DPI 1

Nombre de la dependencia: Dirección Comercial

Propuesta No. 1	Nombre del trámite	Actualmente como la realizan	Acciones de Mejora propuestas
	Instalar Módulo de Atención Ciudadana del Organismo en el área de Ventanilla Única en las instalaciones del Palacio Municipal durante el Pago Anual	No se brinda el servicio en las instalaciones del Palacio Municipal	Brindar el servicio en las oficinas del Municipio durante el periodo del pago anual que es de enero a marzo del 2024, evitando que el usuario se desplace hasta alguna de las instalaciones del Organismo.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPI DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA INTERNA



DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez

Fecha de Elaboración: 06 de septiembre 2023

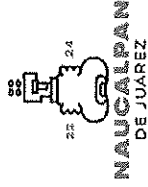
Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 07 de septiembre 2023_

Total, de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: 24 Número de trámites prioritarios para 2024: 1 Propuesta No. 1
DEPENDENCIAS QUE NO OFRECEN TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PROCESOS INTERNOS

Código	Nombre del Proceso Interno	Acciones de Mejora (Simplificación del trámite, reducción del tiempo de respuesta)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
OAPAS/D PI-01	Instalar Módulo de Atención Ciudadana del Organismo en el área de Ventanilla Única en las instalaciones del Palacio Municipal durante el Pago Anual	Apoyar a los usuarios desconcentrando los servicios del Organismo, reduciendo el tiempo de desplazo de los habitantes de la zona céntrica del municipio, brindando atención de los servicios en las instalaciones del Palacio Municipal. Tiempo de respuesta de atención al usuario de 10 minutos	Brindar el servicio en las instalaciones del Municipio en el periodo del pago anual, evitando que el usuario se desplace hasta las instalaciones del Organismo	31/03/2024	Dirección Comercial

Observaciones o comentarios: Se realiza la reconducción al Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024, y el tiempo que se encuentra la instalación del Módulo de Atención Ciudadana es durante el pago anual que es de enero a marzo 2024. propuesta regulatoria por parte de la Dirección comercial, autorizado por el Comité Interno de Mejora Regulatoria de OAPAS.

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Nombre y Firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria
Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Lic. Jaime Alejandro Vences Mejía Director General de O.A.P.A.S.	Lic. José Amilkar Bazán Martínez Coordinador General Municipal De Mejora Regulatoria



7.-Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio

Nombre de la dependencia: Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

Propuesta No. 1	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Permiso de Distribución de Agua a través de Pipas	De 15 a 10 días después de efectuar el pago	N/A	N/A	N/A

Nombre de la dependencia: Dirección Comercial.

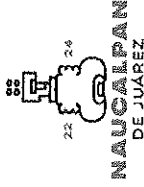
Propuesta No. 2	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Certificado de Pago de Derechos de Agua	De 30 a 25 días	N/A	N/A	N/A

8.-Recuadro de firmas

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Nombre y Firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria
Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Lic. Jaime Alejandro Vences Mejía Director General de O.A.P.A.S.	Lic. José Amilkar Bazán Martínez Coordinador General Municipal De Mejora Regulatoria



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez

Fecha de Elaboración: 06 de septiembre 2023

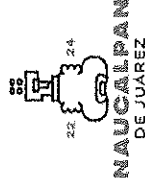
Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 07 de septiembre 2023

Total, de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: 24 Número de trámites prioritarios para 2024: 2 **Propuesta No. 1**
Fecha de Cumplimiento: 30/Sep./2024

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA					
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
OAPAS/D PTS-01	Permiso de Distribución de Agua a través de Pipas	De 15 a 10 días después de efectuar el pago	N/A	N/A	N/A
Observaciones o comentarios					
Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró		Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal		Nombre y Firma de la Coordinadora(or) General Municipal de Mejora Regulatoria	
Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad		Lic. Jaime Alejandro Vences Mejía Director General de O.A.P.A.S.		Lic. José Amilkar Bazán Martínez Coordinador General Municipal De Mejora Regulatoria	



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2024
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO



DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan

Responsable y/o Enlace de Mejora Regulatoria de la Dependencia: _ Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez

Fecha de Elaboración: 06 de septiembre 2023

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 07 de septiembre 2023

Total, de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: _____ 24 _____ Número de trámites prioritarios para 2024: _____ Propuesta No. 2
Fecha de Cumplimiento: 30/Sep./2024

PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA					
Código de la Cédula de trámites y servicios	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
OAPAS/D PTS-02	Certificado de Pago de Derechos de Agua	Reducción de tiempo de respuesta de 30 días a 25 días	N/A	N/A	N/A

Observaciones o comentarios

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Nombre y Firma de la Coordinadora (or) General Municipal de Mejora Regulatoria
Lic. Carlos Arturo Cuesta Juárez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Lic. Jaime Alejandro Vences Mejía Director General de O.A.P.A.S.	Lic. José Amilkar Bazán Martínez Coordinador General Municipal De Mejora Regulatoria