

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Dirección General / Factibilidades/ Dirección Comercial / Certificados de No Adeudo/Gerencia de Atención a Usuarios / Subgerencias Comerciales			
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar al usuario la seguridad de que su toma se encuentra al corriente y sin ninguna irregularidad. • Verificar si el Organismo cuenta con la capacidad de suministro de agua y drenaje para proporcionar dichos servicios al usuario. • Proporcionar al usuario de la toma un alternativo de pago. 			
ALCANCE	Trámites comerciales de Certificaciones de No Adeudo y Factibilidades. Aplica desde la recepción, atención de las solicitudes, análisis, seguimiento y consecución. Autorización de Pago en Parcialidades: Para los predios aplicables de acuerdo a los requisitos establecidos			
TIPO	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	Requerimientos de certificaciones de no adeudo	<p>Que el usuario presente la documentación correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar Revisión de Medidor. 2. Inspección. 3. Requisitos: <p>Uso Doméstico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ultimo recibo de pago del bimestre capturado. 2. Boleta predial. 	Dirección Comercial	ON-DCO-05 Solicitud para Certificado de No Adeudo

3. Identificación oficial del titular de la propiedad
4. En caso de que usted no sea el dueño de la propiedad, anexe carta (si es de papelería ésta trae espacio para los testigos, traer también identificación de ambos testigos), imprescindible.
5. En caso de régimen en condómino, último recibo de pago de la toma general o pago de la parte proporcional de la toma general.

**Uso no doméstico
(COMERCIAL O INDUSTRIAL):
todos los requisitos
anteriores más:**

6. Acta constitutiva, en caso de no tramitar el representante legal, anexar carta poder e identificación de ambos, (si es de papelería, está trae espacio para los testigos, anexar también identificaciones de ambos)
Si el trámite es por medio de Notaria, traer lo anterior, y los siguientes documentos: solicitud del notario e identificación oficial, carta poder a favor del gestor e identificación oficial.

<p>Usuario</p>	<p>Requerimientos de factibilidades</p>	<p>Que el predio corresponda al Municipio de Naucalpan. Presentar la documentación correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del último recibo de predio. • Copia del documento que acredita la propiedad. • Copia identificación oficial 	<p>Factibilidades</p>	<p>Solicitud de Factibilidad de Servicios</p>
<p>Usuario</p>	<p>Autorización de Pago en Parcialidades</p>	<p>Usuario con toma de agua, inscrito en el padrón este Organismo que registren adeudo y deseen celebrar Convenio deben presentar los siguientes requisitos:</p> <p><u>PERSONA FÍSICA:</u></p> <p>En caso de ser el titular de la cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación oficial vigente 2. Último recibo de pago de agua. 3. En caso de no ser el titular de la cuenta: Carta poder simple debidamente llenada y firmada, con las identificaciones correspondientes vigentes. 	<p>Gerencia de atención a Usuarios Subgerencias</p>	<p>Anexo DF-05-03.01 Requisitos para Autorización de Pago en Parcialidades</p>

PERSONA MORAL:

En caso de ser el titular de la cuenta:

1. Identificación oficial vigente del representante legal.
2. Ultimo recibo de pago de agua.
3. Carta poder notariada debidamente llenada y firmada, con las identificaciones correspondientes vigentes. y/o Poder notarial

PARA AMBOS:

1. En caso de régimen en condominio, presentar último recibo de pago de la toma general o pago de la parte proporcional de la toma general.
2. 20 % de la cantidad a convenir.

Servicio eficaz y eficiente.

Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.

Subgerencia de Informática

Subgerencia de Recursos Materiales

Sistema RAS (Help Desk)

ON-SUR-01
Requisiciones de Bienes, Servicios y Arrendamiento

Proceso de Soporte Técnico

Proceso de Compras

Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información

Insumos, bienes y servicios

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, DNC
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
Proceso de Fiscalización	Inspecciones	Que contenga la firma del inspector, del usuario y del jefe del área.	Gerencia de Restricciones	Sistema RAS

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Gestión de Certificados de no Adeudo	Jefe de Departamento / Ejecutivos de Cuenta / Liquidadores	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Teléfono fijo Copiadora Sistema SCCAN Escaner 	<ul style="list-style-type: none"> El usuario debe estar al corriente de sus pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> La firma de solicitud y la entrega del certificado solo se hace con el usuario titular de la toma o bien, mediante carta poder del notario. El Certificado debe ser firmado por: Rubrica del Jefe de la Unidad de Certificados Director Comercial. 	DF-05-01 Certificaciones de No Adeudo

				<ul style="list-style-type: none"> • El documento debe ser impreso en Hoja de Seguridad para Certificado. • Debe contener: Número de cuenta Dirección del predio, Nombre del titular Tipo de Uso Hasta qué bimestre está certificado. Fecha de expedición. 	
<p>Gestión de Autorización de Pago en Parcialidades :</p>	<p>Directora Comercial Gerente de Atención a Usuarios Subgerentes Comerciales Liquidadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Impresora • Sistema Comercial (SCCAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el usuario reconozca el adeudo 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de Pago en Parcialidades, se celebra hasta 24 meses, genera el 1.3% por la prorroga y el 1.85% de interés mensual moratorio. • El Pago en Parcialidades: debe contener lo siguiente: Firmas en todas las hojas de: <ul style="list-style-type: none"> • Usuario de la toma. • Ejecutivo de Cuenta. • Subgerentes Comerciales. 	<p>DF-05-03 Autorización de Pago en Parcialidades</p> <p>ON-DCO- 30 Autorización de Pago en Parcialidades</p> <p>ON-GIR-17 Carta Invitación</p>

				<p>Datos completos de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de cuenta.• Nombre del usuario.• Datos del predio.• Montos a convenir.• Numero de mensualidades.• Fechas de pago. <p>• El expediente debe estar completo con todos los requisitos.</p> <p>• En caso de incumplimiento en los pagos, se envía al usuario Carta Invitación, para que se presente a realizar el pago.</p> <p>• En caso de hacer caso omiso a la Carta Invitación, se envía a la Gerencia de Inspecciones y Restricciones para su restricción; y al área Jurídica para Ejecución Fiscal</p>	
--	--	--	--	--	--

Gestión de Factibilidades	Jefe de Factibilidades Secretaria, Ingenieros	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora Vehículo Teléfono fijo 	<ul style="list-style-type: none"> Que el predio corresponda a un tipo comercial o industrial 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inspección física: que se cuente con los servicios requeridos en la zona del predio. Revisar y aprobar memoria de cálculo. Tiempo de respuesta máximo de 30 días hábiles, según reglamento interno de OAPAS. 	DF-05-02 Factibilidades
---------------------------	---	---	--	---	-------------------------

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Usuario	Certificado de no Adeudo	Documento avalado por el Organismo.	ON-DCO-07 Certificado de No Adeudo
Usuario	Convenio de Factibilidad	Documento avalado por el Organismo.	Liberación de la Factibilidad
Usuario	Autorización de Pago de Parcialidades	Documento avalado por el Organismo.	ON-DCO- 30 Autorización de Pago en Parcialidades

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Certificados de No Adeudo				
Solicitudes de Certificados	Recibidas, Ingresadas, Inspeccionadas, Rechazadas, Concluidas/ Por tipo de usuarios/ Prioridades	N/A	Mensual	N/A
Certificados concluidos	Total de concluidos en tiempo de atención/ total de solicitudes del usuario *100	95%	Mensual	5 días Express 10 días hábiles Normal
Factibilidades				
Solicitudes de Factibilidad	Recibidas, Ingresadas, Inspeccionadas, sin capacidad, con capacidad, / por tipo de usuario	N/A	Mensual	N/A
Factibilidades Concluidas	Total de atendidas en tiempo/ total de Recibidas *100 (por tipo de usuario)	95%	Mensual	En no mayor a 30 días hábiles
Autorización de Pago en Parcialidades				
Solicitud de Autorización de Pago en Parcialidades	Ingresados, Liquidados, Incumplidos / Por tipo de usuarios	NA	Mensual	N/A

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)	Legales / Reglamentarios	Normativos / De la Organización
1. Convenios de Factibilidad, en tiempo y forma.	1.- FACTIBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> Código Financiero del Estado de México Artículos 131, 135, 137 BIS, 138 	<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO-9001:2008 Reglamento Interno de OAPAS

2. Certificados de No Adeudo, en tiempo y forma
3. Autorización de Pago en Parcialidades

2.- CERTIFICADOS DE NO ADEUDO:

- Código Financiero del Estado de México y Municipios:
Artículos 50, 51, 53, 129 y 139

3.- AUTORIZACIÓN DE PAGO EN PARCIALIDADES:

- **Ley del Agua del Estado de México y Municipios:**
Artículos: 1, 3 fracción VI, 34 fracción I, 37, 38, 43, 44 fracción IV, V y VIII; 59, 60, 61 fracción III; 62, 66 Y 159.
- **Código Financiero del Estado de México y Municipios:**
Artículos: 1, 15, 16, 17, 22, 24, 26, 30, 32, 33, 35, 47 fracción V, y VI; 51 Y 129
- **Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2020:**
Artículos: 1, 2, 3 y 13
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México:**
Artículo: 132 fracción II
- **Reglamento de Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Tratamientos de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México:**
Artículos: 1,10, 11, y 16

- **Reglamento Orgánico:**
Artículo: 65 fracción III

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- **Certificaciones:** de 15 a 20 certificados diarios.
- **Factibilidades:** 20 trámites en promedio.
- **Autorización de Pago en Parcialidades:** 5 trámites en promedio.

ELABORÓ

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios

Subgerencias Comerciales

Rudolph Carranco Sánchez
Subgerencia de Factibilidades

Rebeca Ordaz Alvarado.
Unidad de Certificados

REVISÓ

Pazquinel Cortés Cano
Director Comercial

Gregorio Ramos Ramírez
Dirección de Construcción y Operación Hidráulico

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios

AUTORIZÓ

Pazquinel Cortés Cano
Director Comercial

Gregorio Ramos Ramírez
Dirección de Construcción y Operación Hidráulico

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-05
REVISIÓN	15
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
FECHA DE ELABORACIÓN	10 de febrero de 2016
FECHA DE REVISIÓN	5 de abril de 2022