

OAPAS
NAUCALPAN

PROGRAMA ANUAL 2023
MEJORA REGULATORIA



COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA
DEL MUNICIPIO DE NAUCALPAN DE JUÁREZ, MÉXICO
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023

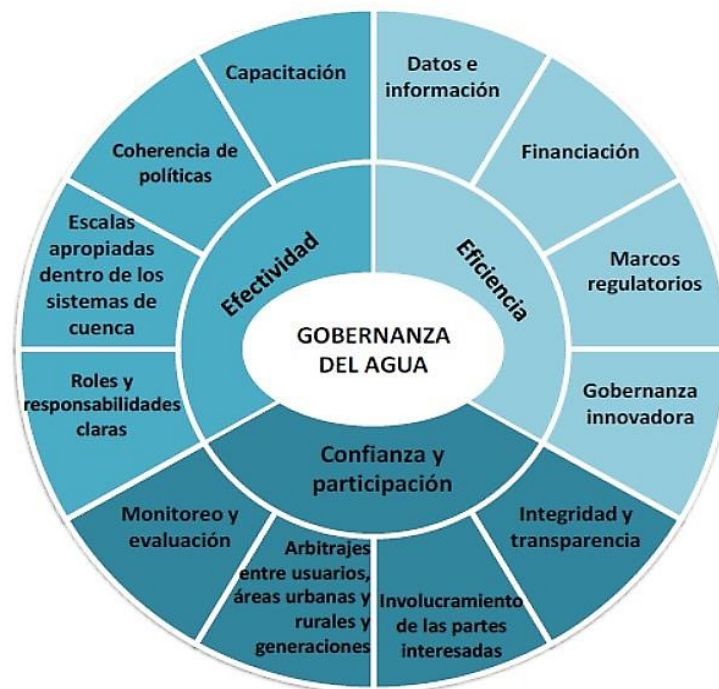
1.-Presentación

Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE

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.

Los Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE tienen la intención de contribuir a la creación de políticas públicas tangibles y orientadas a la obtención de resultados. Los factores y principios de la **Visión de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos** se representa en el esquema expuesto.

Visión general de los Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE





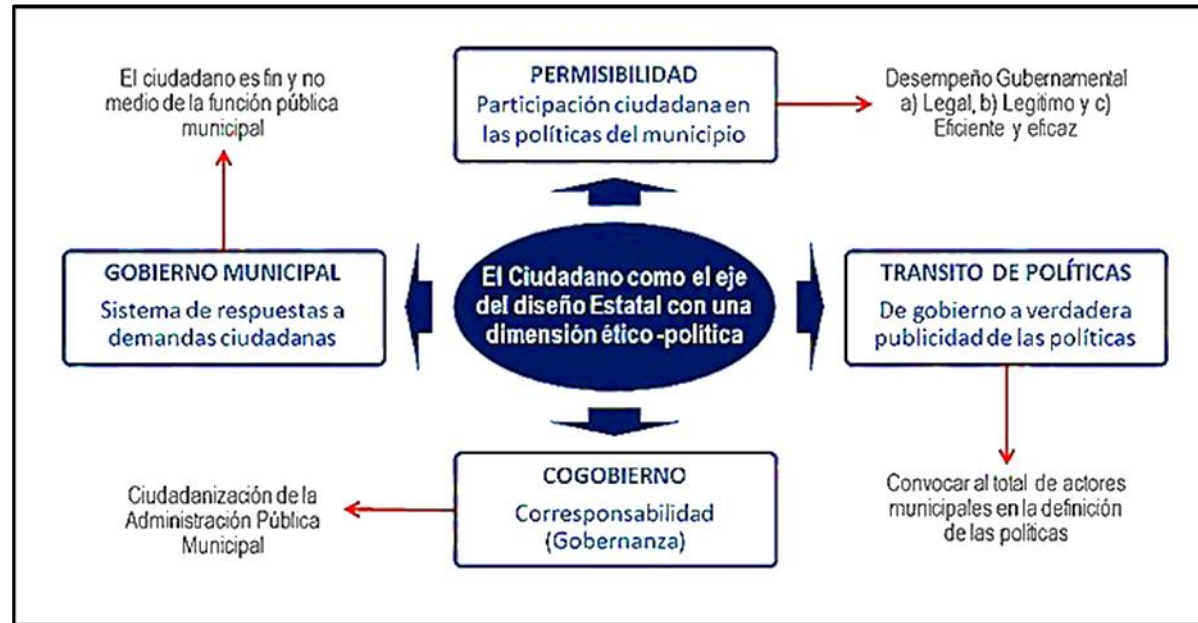
En el centro del esquema de la visión general de la gobernanza del agua de la OCDE refiere:

- La efectividad.** En la contribución de la gobernanza, consiste en definir las metas y objetivos sostenibles y claros de las políticas del agua en la consecución de las metas planteadas.
- La eficiencia.** Relacionada con la contribución de la gobernanza, radica en maximizar los beneficios de la gestión sostenible del agua al menor costo para la sociedad.
- La confianza y participación.** Están relacionadas en la contribución de la gobernanza, en crear confianza entre la población, así como garantizar la inclusión y la equidad para la sociedad en general.

La OCDE bajo este enfoque, en el **Principio 7** de la gobernanza del agua define: Asegurar que los **marcos regulatorios** de gestión del agua sean sólidos, implementados y aplicados de manera eficaz en pos del interés público, a través de:

- a) Asegurar un marco legal e institucional comprensible, coherente y predecible que establezca las reglas, normas y directrices para la consecución de resultados de las políticas del agua, y fomentar la planificación integrada a largo plazo;
- b) Asegurar que las funciones regulatorias clave se lleven a cabo y que las autoridades regulatorias estén dotadas de los recursos necesarios;
- c) Asegurar que las normas y procesos estén bien coordinados, sean transparentes, no discriminatorios, participativos y fáciles de comprender y aplicar;
- d) Fomentar el uso de herramientas de regulación; mecanismos de consulta y evaluación, para impulsar la calidad de los procesos de regulación y poner los resultados a disposición del público, según proceda; y
- e) Establecer reglas de aplicación, procedimientos, incentivos y herramientas claros y transparentes para promover el cumplimiento y la consecución de los objetivos regulatorios de manera rentable;

En este contexto y toda vez que los Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE están alineados con el **Modelo de Gobierno del Municipio de Naucalpan de Juárez 2022 – 2024**, el cual se representa en el siguiente esquema.



Políticas de Gobernanza de Naucalpan

- Desarrollar un plan de mejora regulatoria en coordinación con las diferentes áreas de gobierno para **disminuir el tiempo de respuesta** a las solicitudes que realiza la ciudadanía de los **diferentes trámites** que se otorgan.

En este diseño y como lo establecen los Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2023, que definen los componentes del Marco Regulatorio:

Marco Jurídico + Instituciones + Procedimientos = Marco Regulatorio

En este orden de ideas se basa el "Mejora Regulatoria Interna", que consiste en actualizar los 103 Procedimientos documentados en el Sistema de Calidad del Organismo, priorizando los procesos y procedimientos referentes a los 24 trámites y/o servicios que están inscritos en el Remtys y consecutivamente definir el marco jurídico de actuación de cada área de trabajo del primer nivel.



Políticas de Gobernanza de Naucalpan

- Desarrollar un plan de mejora regulatoria en coordinación con las diferentes áreas de gobierno para **disminuir el tiempo de respuesta** a las solicitudes que realiza la ciudadanía de los **diferentes trámites** que se otorgan.

En este diseño y como lo establecen los Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2023, que definen los componentes del Marco Regulatorio:

Marco Jurídico + Instituciones + Procedimientos = Marco Regulatorio.


En este orden de ideas se basa el “Mejora Regulatoria Interna”, que consiste en actualizar los 103 Procedimientos documentados en el Sistema de Calidad del Organismo, priorizando los procesos y procedimientos referentes a los 24 trámites y/o servicios que están inscritos en el Remtys y consecutivamente definir el marco jurídico de actuación de cada área de trabajo del primer nivel.

Los 24 Trámites y Servicios a analizar son:

No.	Trámites y Servicios
DIRECCIÓN GENERAL	
1	Visitas guiadas al Museo del Agua
2	Platicas programadas en escuelas, empresas, y/o colonias por personal del Museo del Agua
3	Factibilidad Única de Servicios
DIRECCIÓN JURÍDICA	
4	Convenio de Pago
DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	
5	Permiso de Descarga de Aguas Residuales
6	Servicio de Agua Potable en Pipas (Por escasez de agua)
7	Reparación de Fugas de Agua Potable
8	Desazolve y Reparación de Descarga Domiciliaria de Drenaje
9	Desazolve, Reparación y Reconstrucción de Infraestructura del Municipio
10	Permiso de distribución de Agua a través de Pipas



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
11	Venta de Vales de Agua Potable para concesionario de Agua en Pipas
12	Venta de vales de Agua tratada de Planta Naucalli
13	Venta de vales de Agua Potable en Pipas a Usuarios y Zonas Vulnerable
DIRECCIÓN COMERCIAL	
14	Aclaraciones
15	Autorización de la Derivación
16	Certificados de Pago de Derecho de Agua
17	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Caseta de Taxis y Combis
18	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje
19	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Caseta de Vigilancia
20	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Puestos Semifijos
21	Recepción de Pagos por Servicio
22	Regularización de Toma de Agua Potable y Drenaje
23	Reubicación de Toma de Agua y/o Drenaje y/o Medidor
24	Revisión y Sustitución de Medidor

 En Proceso Analítico



Los **25 Procesos y 103 Procedimientos** declarados en el sistema de gestión de calidad son:

PLANES DE PROCESO / PROCEDIMIENTOS			
PL-01_ Padrón y Censo			
1	(22) Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	DF-01-01	Verificación de Tomas
2	(15, 18) Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	DF-01-02	Movimientos al Padrón
PL-02_ Notificación de Adeudo			
3	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	DF-02-01	Notificación de Adeudo
PL-03_ Liquidación y Pago			
4	(14) Subgerencias Comerciales	DF-03-01	Aclaraciones
5	(11,12,13) Unidad de Ingresos	DF-03-02	Cobro a Usuario
6	(21) Unidad de Ingresos	DF-03-03	Pagos Electrónicos
PL-04_ Medidores			
7	(24) Subgerencia de Medidores	DF-04-01	Instalación de Medidor
8	(23) Subgerencia de Medidores	DF-04-02	Revisión, Inspección y Verificación de Medidor
PL-05_ Certificados de no Adeudo			
9	(16) Unidad de Certificados de No Adeudo	DF-05-01	Certificaciones de No Adeudo
10	(3) Subgerencia de Factibilidades	DF-05-02	Factibilidades
11	(4) Gerencia de Atención a Usuarios	DF-05-03	Autorización de Pago en Parcialidades
PL-06_ Fiscalización			
12	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-01	Procedimiento Administrativo
13	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-02	Ejecución
14	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-03	Inspecciones



PL-07_ Atención a Usuarios			
15	Gerencia de Atención a Usuarios	DF-07-01	Atención y Resolución
PL-08_ Gestión Financiera Administrativa			
16	Unidad de Presupuesto	DF-08-01	Formulación del Presupuesto
17	Subgerencia de Contabilidad	DF-08-02	Registro Pólizas de Ingreso
18	Unidad de Coordinación de Archivo	DF-08-04	Gestión de Archivo
19	Unidad de Coordinación de Archivo	DF-08-05	Préstamo y Devolución de Expedientes
20	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	DF-08-06	Integración de Informe Mensual IMROM
21	Subgerencia de Tesorería	DF-08-16	Gestión de Pago
PL-09_ Administración del Sistema de Gestión			
22	Dirección General	PC-09-01	Control de Documentos
23	Dirección General	PC-09-02	Control de los Registros
24	Dirección General	PC-09-03	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
25	Dirección General	PC-09-04	Auditorías Internas
26	Dirección General	PC-09-05	Herramientas de Análisis
27	Dirección General	PC-09-06	Gestión de Cambios



PL-10_ Responsabilidad de la Dirección			
28	Subgerencia de Responsabilidades	DF-10-01	Denuncias y Sugerencias
29	Unidad de Oficialía de Partes	DF-10-04	Oficialía de Partes
30	Subgerencia de Relaciones Públicas	DF-10-05	Plan de Comunicación
31	Subgerencia de Relaciones Públicas	DF-10-06	Plan de Comunicación Interna
32	Subgerencia de Transparencia	DF-10-14	Respuesta a Solicitudes de Información
33	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	DF-10-15	Gestión de Planeación
34	Subgerencia de Transparencia	DF-10-16	IPOMEX
35	Dirección General	PC-10-03	Revisión por la Dirección
36	(1,2) Subgerencia de Relaciones Públicas	PC-10-12	Relaciones Públicas
37	Dirección General	PC-10-15	Clasificación de la Información
PL-11_ Capital Humano			
38	Subgerencia de Recursos Humanos	DF-11-01	Contratación de Personal
39	Unidad de Capacitación	DF-11-02	Formación y Evaluación del Personal
40	Subgerencia de Recursos Humanos	DF-11-03	Administración de Nómina
41	Subgerencia de Recursos Humanos	PC-11-01	Finiquito y/o Liquidación



PL-12_ Compras			
42	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-01	Control de Proveedores
43	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-02	Gestión de Compras
44	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-03	Gestión de Salidas de Almacén General
45	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-05	Gestión de Inventarios
46	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-06	Licitación, Adquisición de Bienes y Servicios
47	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-07	Licitación de Obra
48	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-08	Entradas al Almacén General
PL-13_ Mantenimiento a Instalaciones			
49	Unidad de Servicios Generales	DF-13-01	Mantenimiento a Instalaciones
50	Subgerencia de Patrimonio	DF-13-03	Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Inmuebles
51	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-01	Baja de Bienes Muebles
52	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-02	Cambio de Resguardo y/o Reasignación de Bien entre Áreas
53	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-03	Constancia de No Adeudo
54	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-04	Inventarios Programados
55	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-05	Alta de Bienes Muebles



PL-14_ Soporte Técnico			
56	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-01	Mantenimiento Correctivo
57	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-02	Mantenimiento Preventivo
58	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-03	Soporte a Sistemas BD
59	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-02	Administración del Software
60	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-03	Control de acceso
61	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-04	Soporte a Redes
62	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-05	Desarrollo Seguro
PL-15_ Suministro de Agua			
63	Subgerencia de Agua Potable	DF-15-02	Potabilización del Agua
64	Gerencia de Operación Hidráulica	DF-15-03	Monitoreo Telemétrico
65	Subgerencia de Agua Potable	DF-15-04	Inspección e Instalación de Tomas
66	Subgerencia de Agua Potable	PC-15-01	Distribución de Agua Potable
PL-16_ Servicio Vehicular			
67	Unidad de Control Vehicular	DF-16-02	Mantenimiento Correctivo a Vehículos
68	Unidad de Control Vehicular	DF-16-03	Mantenimiento Preventivo a Unidades
69	Unidad de Control Vehicular	PC-01-01	Gestión Administrativa de Vehículos
PL-17_ Mantenimiento Hidráulico			
70	Subgerencia de Mantenimiento Electromecánica	DF-17-01	Mantenimiento Preventivo
71	Subgerencia de Mantenimiento Electromecánica	DF-17-02	Mantenimiento Correctivo




PL-18_ Obra			
72	Subgerencia de Estudios, Proyectos y sectorización	DF-18-01	Planeación de Obra
73	Subgerencia de Construcción	DF-18-02	Ejecución de Obra
74	Subgerencia de Construcción	DF-18-03	Obra por Contrato
75	Subgerencia de Construcción	DF-18-04	Control de Bodega de Material
PL-19_ Control de Fugas			
76	(7) Subgerencia de agua Potable	DF-19-01	Reparación de Fugas
77	Subgerencia de Bacheo	DF-19-02	Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico
78	Unidad de Centro de Atención Telefónica	DF-19-03	CIAT
PL-20_ Contraloría Interna			
79	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa	DF-20-01	Ejecución de Auditorías
PL-21_ Agua en Pipas			
80	(6) Gerencia de Operación Hidráulica	DF-21-01	Gestión de Agua en Pipas
81	(10) Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	DF-21-02	Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas
PL-22_ Tratamiento de Agua Residual			
82	Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual	DF-22-02	Visitas de Inspección para el control de la Contaminación
83	Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual	DF-22-03	Verificación ocular a Plantas de Tratamiento Particulares
84	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	PC-22-01	Operación de Plantas de tratamiento



PL-23_ Drenaje y Alcantarillado			
85	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-01	Mantenimiento Preventivo de SDA
86	(8,9) Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-02	Mantenimiento Correctivo de SDA
87	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-03	Construcción de Descarga Domiciliaria
88	(5) Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	DF-23-04	Permiso de Descarga de Agua Residual
PL-24_ Gestión Jurídica			
89	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-01	Inspección y Procedimiento Administrativo Común
90	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-02	Juicio Contencioso Administrativo
91	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-03	Queja ante la PROFECO
92	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-04	Procedimiento de Notificación
93	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-05	Juicio de Amparo Directo
94	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-06	Juicio de Amparo Indirecto
95	Subgerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-24-07	Notificaciones Personales en el Domicilio Físico
96	Subgerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-24-08	Visita de Inspección o Verificación
97	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-09	Civil
98	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-10	Penal
99	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-11	Laboral
100	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-12	Carta Invitación
101	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-13	Informe a Autoridades



PL-25_ Muestreo y Determinaciones Analíticas			
102	Unidad de Laboratorio de control de Contaminación de Agua	PC-25-01	Verificación de Pruebas de Laboratorio
103	Unidad de Laboratorio de control de Contaminación de Agua	PC-25-02	Pruebas de Laboratorio

 Procedimientos de Trámites/Servicios Documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.

De los 103 procedimientos declarados en el sistema de gestión de calidad, 24 son de trámites y/o servicios y 86 son internos.

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 Operador de Agua que brinde satisfacción a los usuarios en las necesidades hídricas municipales, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el cuidado del medio ambiente y la confianza social, a través de la certificación de las normativas internacionales del ISO 9001 y AquaRating, que fortalezcan el sistema regulatorio del Organismo.

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 Constitución;
2. El desconocimiento de la Ley no te exime de su cumplimiento_ principio de derecho;
3. Los Servidores Públicos únicamente pueden hacer aquello que expresamente le faculta Ley_ principio de la organización constitucional de los Poderes Públicos.



a) ANALISIS FODA.

Fortalezas

- Se cuenta con normatividad vigente de calidad a nivel federal y estatal.
- 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 Garante INFOEM y en la página Web del Organismo y del Ayuntamiento.
- Se encuentran inscritos los Trámites y/o Servicios en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
- Se cuenta con 25 Procesos y 103 Procedimientos, documentados en el Sistema de Gestión de Calidad del Organismo.

Oportunidades

- Terminar de implementar la Guía Básica de Integridad y Prevención de la Corrupción en el Sector Público, editada por la Auditoría Superior de la Federación.
- Certificarse standard internacional AquaRating, que es un sistema para evaluar Organismos prestadores de servicio de agua y saneamiento.
- Gestionar y operar el standard internacional ISO 9001:2015, ya que es una norma centrada en la satisfacción del cliente y en la capacidad de ofrecer productos y servicios de calidad con enfoque en Procesos.
- Digitalizar los Trámites y/o Servicios.
- Actualizar los procedimientos sustantivos y que no intervienen en los Trámite y/o Servicios de acuerdo a los con los Lineamientos de la CEMER para la elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2023.

Debilidades

- Se cuenta con normatividad precaria institucional en el Organismo.
- Desconocimiento del marco normativo de actuación por parte del Servidor Público, tanto del Organismo como de la unidad orgánica donde colabora.
- Actualmente el organismo cuenta con trámites que no están digitalizados.
- Falta de difusión y capacitación referentes a los trámites y servicios, entre los servidores públicos adscritos al Organismo.
- No se encuentran actualizados los procesos y procedimientos declarados en Sistema de Gestión de Calidad del Organismo.

Amenazas

- Desarrollar interinstitucionalmente normatividad de contingencia ambiental referente a los fenómenos hídricos propiciados por el cambio climático
- Contemplar las amenazas sanitarias por pandemias.
- Por los tiempos políticos, sociales y económicos, es conveniente contemplar los impactos por crisis económica.
- Por ser Organismo descentralizado, falta comunicación y por ende capacitación ad hoc por parte las autoridades de Mejora Regulatoria a nivel Nacional y Estatal.



ESCENARIO REGULATORIO.

Las áreas de oportunidad consideradas para revisar los procesos/procedimientos y el marco normativo de actuación son las unidades orgánicas que brindan servicio al público referentes a la gestión de trámites y/o servicios, y son:

- Subgerencia de Factibilidades,
- Unidad de Cultura del Agua,
- Dirección Jurídica,
- Dirección de Construcción y Operación Hidráulica,
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección Comercial,

Observando que, de no actualizar los procesos y procedimientos, el servidor público no conocerá sus funciones en la atención de los usuarios, propiciando un escenario tendencial de perder la confianza de los particulares al no brindarles el servicio apropiado y por consecuencia que no efectúe el pago correspondiente, lo cual impactará en las finanzas del Organismo, dificultando ofrecer servicios y productos de calidad, por falta de recursos económicos.

Lo deseable para evitar este escenario tendencial es proceder conforme al procedimiento documentando, cumpliendo con la normativa aplicable para incrementar la eficiencia del marco regulatorio con el objeto de otorgar certidumbre y disminuir en su máxima expresión la discrecionalidad, los tiempos de respuesta y requisitos, así como digitalizar los servicios y/o trámites para gestionarlos en línea, todo ello con la finalidad de mejorar la calidad del servicio hídrico en atención a los usuarios.

6. ESTRATEGIAS Y ACCIONES.

Estrategia.

La táctica para integrar el proyecto de “Mejora Regulatoria Interna” que integra el Programa Anual 2023 del Organismo consintió en analizar el comportamiento de la demanda por parte de los usuarios de cada uno de los trámites y servicios versus con las solicitudes atendidas, durante el período de enero a agosto del 2022 y así definir prioridades para actualizar los procedimientos que integran el Programa de Mejora, considerando también los Ejes de Política Pública descritas en el Modelo de Gobierno del Municipio de Naucalpan de Juárez 2022–2024, que delinea: “Implementar acciones que permitan hacer eficiente el proceso jurídico-administrativo en los trámites para atender solicitudes de los ciudadanos, garantizando la legalidad, normatividad y transparencia, lo que impactará en la satisfacción de sus necesidades.



Acciones.

La Reingeniería y Desregulación de los Procedimientos

Al ejecutar la estrategia de analizar el comportamiento de las demandas por parte de los Usuarios sobre las gestiones de los Trámites y/o Servicios, resultó necesario efectuar acciones de mejora regulatoria, como la reingeniería de procesos/procedimientos y la desregulación de los 103 procedimientos con la finalidad de eliminar duplicidades, gestiones innecesarias, descartar criterios poco funcionales, entre otros fines y así proyectar mediante diagramas que precisen el proceder de las funciones de los Servidores Públicos para mejorar continuamente los servicios que oferta el Organismo y en esta dinámica encontrar nuevas rutas eficientes y eficaces en gobernanza con los Naucalpenses.

6a.-Estrategias y Acciones de los Procesos/Procedimientos internos que no gestionan trámites y servicios a la ciudadanía.

La estrategia y acciones descritas se realizarán tanto en los **procesos y procedimientos internos** documentados como los referentes a los trámites y servicios.

En este apartado se describen las acciones regulatorias a realizar de los Procesos/Procedimientos internos.

Estos se analizan como actualmente se realizan, como se encuentran documentados y declarados en el Sistema de Gestión de Calidad y consecutivamente, se procederá a realizar la reingeniería de procesos a petición del titular del procedimiento.

Propuesta	Nombre del trámite	Actualmente como la realizan	Acciones de Mejora propuestas
No. 1	Instalar módulo de Atención Ciudadana del Organismo en el área de la Ventanilla Única en las instalaciones del Palacio Municipal	No se brinda el servicio en las instalaciones del Palacio Municipal	Brindar el servicio en la parte céntrica del Municipio, evitando que el Usuario se desplace hasta las instalaciones del Organismo.



7.-Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio

En el ejercicio del análisis de las demandas hechas por los Usuarios nos permitió identificar y establecer la prioridad de los 24 Trámites y/o Servicios, priorizando dos, mismos que integran el Programa Anual 2023 y que se encuentran documentado en la Plataforma de Gestión de Calidad del Organismo y estos son:

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 Descarga de Aguas Residuales	De 30 días a 10 días	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
	Aclaraciones	De 10 minutos a 05 minutos	N/A	N/A	N/A



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

8.-Recuadro de firmas

Nombre, Cargo y Firma de Quién lo Elaboró	Nombre, Cargo y Firma de la Presidenta Municipal Constitucional	Nombre y firma del Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria
<p>Lic. Jaime Alejandro Vences Mejia Director General O.A.P.A.S.</p>	<p>Lic. Angélica Moya Marín Presidenta de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria</p>	<p>Lic. José Amilkar Bazán Martínez Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria</p>



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO
FORMATO 1 DPI DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA INTERNA**

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: 30 de septiembre de 2022

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 13 de septiembre de 2022

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (24) veinticuatro

Número de trámites prioritarios para 2023: (3) tres

Propuesta No. 1

DEPENDENCIAS QUE NO OFRECEN TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PROCESOS INTERNOS

Código	Nombre del Trámite y/o Servicio	Acciones de Mejora (Simplificación del trámite, reducción del tiempo de respuesta)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
OAPAS 01	Instalar módulo de Atención Ciudadana del Organismo en el área de la Ventanilla Única en las instalaciones del Palacio Municipal	Desconcentrar los servicios de OAPAS Reduciendo el tiempo de desplazo de los habitantes de la zona céntrica del Municipio, brindando atención de los servicios del Organismo en la instalaciones del Palacio Municipal.	Brindar el servicio en la parte céntrica del Municipio, evitando que el Usuario se desplace hasta las instalaciones del Organismo	31 de diciembre de 2023	Dirección Comercial

Observaciones o comentarios

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



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO**

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: 30 de septiembre de 2022

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 13 de septiembre de 2022

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (24) veinticuatro

Número de trámites prioritarios para 2023: (3) tres

Propuesta No. 1

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 02	Permiso de Descarga de Aguas Residuales	Reducción de tiempo de respuesta de 30 días a 10 días	N/A	N/A	N/A

Observaciones o comentarios

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



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



**COMISIÓN ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2023
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO**

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: 30 de septiembre de 2022

Fecha de Aprobación en el Comité Interno: 13 de septiembre de 2022

Total de trámites y/o servicios de la Dependencia Municipal: (24) veinticuatro

Número de trámites prioritarios para 2023: (3) tres

Propuesta No. 1

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 03	Aclaraciones	Reducción de tiempo de respuesta de 10 minutos a 05 minutos	N/A	N/A	N/A

Observaciones o comentarios

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