

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



TZOMPANCO

**Manual de Procedimientos de la Dirección General del Organismo Público
Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango.**



Junio 2026.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

© Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, 2025-2027.

Dirección General.
Avenida Ave Fénix s/n Fraccionamiento Zumpango, Barrio de Santiago
Segunda Sección, Zumpango Estado de México.

Número telefónico: (591) 91 83 47 7
Correo Electrónico Institucional: dirección@odapazumpango.gob.mx
Dirección General.

Junio 2026

Impreso y Hecho en Zumpango, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se de crédito correspondientes a la fuente.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

INDICE

	Página
Presentación.....	4
I. Objetivo General	5
II. Descripción de Procedimiento.....	6
DC/01/26 Supervisión y administración del Organismo operador de agua.....	7
DC/02/26 Elaboración de las Actas de Sesión del Consejo Directivo.....	17
DC/03/26 Realizar mesas de trabajo en atención a la ciudadanía.....	31
III. Simbología	41
IV. Registro de Ediciones	41
V. Validación.....	42

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

PRESENTACIÓN

La Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango constituye la unidad administrativa de mayor jerarquía dentro de la estructura orgánica del Organismo, al recaer en su persona titular la responsabilidad de dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, programas y acciones institucionales, de conformidad con las atribuciones conferidas en el marco jurídico aplicable.

En este contexto, el presente **Manual de Procedimientos de la Dirección General** se expide como un instrumento normativo de carácter administrativo que tiene por objeto documentar, sistematizar y establecer los procedimientos inherentes a las funciones y atribuciones competencia de esta unidad administrativa, definiendo las actividades, responsables, mecanismos de coordinación y controles internos necesarios para su adecuada ejecución.

Este Manual constituye una herramienta de apoyo y consulta dirigida a todas las personas servidoras públicas que integran el Organismo, así como a la ciudadanía en general, al proporcionar directrices que contribuyen al conocimiento, comprensión y estandarización de los procesos institucionales. Su contenido fortalece la eficiencia operativa, la mejora continua de la gestión pública y la adecuada prestación de los servicios, promoviendo una cultura institucional basada en los principios de legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y rendición de cuentas.

La Dirección General, en ejercicio de sus atribuciones, promueve la coordinación permanente con las diversas unidades administrativas que integran el Organismo, con el propósito de dar seguimiento a la ejecución de obras, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como a los asuntos de carácter administrativo e institucional que requieran atención y vinculación con las autoridades competentes de los distintos órdenes de gobierno.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual deberán interpretarse y aplicarse en estricto apego a la legislación vigente y a la normatividad interna aplicable. En consecuencia, ninguna de sus disposiciones podrá entenderse en contravención o sustitución de las atribuciones legalmente conferidas a las autoridades competentes del Organismo ni de las obligaciones establecidas en los

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

ordenamientos jurídicos que regulan su actuación. Los casos no previstos serán resueltos conforme a las disposiciones normativas aplicables y, en su caso, por la autoridad competente dentro del ámbito de sus atribuciones.

De igual manera, el presente instrumento estará sujeto a revisión y actualización cuando se emitan reformas al marco jurídico aplicable, se modifique la estructura orgánica del Organismo o se considere necesario incorporar mejoras a los procedimientos descritos, a fin de garantizar su congruencia con la operación institucional y las disposiciones vigentes.

I. OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento normativo-administrativo que describa y regule los procedimientos competencia de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, con la finalidad de establecer criterios uniformes para el desarrollo de las actividades institucionales, delimitar responsabilidades, fortalecer los mecanismos de control interno y proporcionar una guía de actuación para las personas servidoras públicas encargadas de su ejecución.

El presente Manual tiene como propósito contribuir a la eficiencia, eficacia, transparencia y mejora continua de la gestión pública, favoreciendo la adecuada prestación de los servicios a cargo del Organismo y garantizando que la actuación de la Dirección General se realice con estricto apego al marco jurídico y normativo aplicables.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

II. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

1. Nombre del procedimiento
2. Objetivo
3. Referencias
4. Definiciones
5. Insumos
6. Resultados
7. Políticas
8. Desarrollo
9. Diagramación
10. Formatos e Instructivos
11. Simbología
12. Registro de Ediciones
13. Validación

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DC/01/26 Supervisión y administración del Organismo operador de agua

2. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento mediante el cual la Dirección General coordina, supervisa y da seguimiento a las actividades desarrolladas por las unidades administrativas que integran el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus atribuciones, promover la coordinación institucional, evaluar el avance de programas, proyectos y acciones, así como emitir las instrucciones y acuerdos necesarios para fortalecer el desempeño institucional, garantizando la prestación eficiente de los servicios públicos a cargo del Organismo, con estricto apego a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez y rendición de cuentas.

La supervisión que ejerce la Dirección General tendrá carácter directivo, estratégico y de coordinación institucional, sin sustituir las atribuciones, responsabilidades administrativas, técnicas o legales que correspondan a las personas titulares de cada unidad administrativa, quienes conservarán en todo momento la responsabilidad por los actos, resoluciones, información y decisiones que emitan en el ámbito de su competencia

3. REFERENCIAS :

Legislación Estatal

- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, Título Primero, Capítulo Primero "Disposiciones Generales", artículo 2, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993 y sus reformas.
- **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, Sección Sexta "De los Organismos Operadores", artículo 38 y demás relativos y aplicables.

Reglamentación Municipal

Bando Municipal

- **Bando Municipal de Zumpango** vigente, Sección Segunda "De la Administración Pública Descentralizada", Artículo 200.

Reglamento

- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, vigente, particularmente las disposiciones relativas a las atribuciones de la Dirección General.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

Manuales Administrativos

- Manual General de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, vigente.

4. DEFINICIONES:

- **Dirección General:** Unidad administrativa responsable de dirigir, administrar y representar legalmente al Organismo, así como de coordinar, supervisar y evaluar el funcionamiento general de las unidades administrativas que lo integran, conforme a la normatividad aplicable.
- **Director(a) General:** Persona titular de la Dirección General del Organismo.
- **Organismo:** Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango.
- **Gabinete Institucional:** Reunión de trabajo convocada y presidida por la persona titular de la Dirección General, en la que participan las personas titulares de las direcciones, coordinaciones, jefaturas y demás unidades administrativas, para informar, coordinar, analizar, dar seguimiento y, en su caso, establecer acuerdos relacionados con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Unidad Administrativa:** Dirección, coordinación, jefatura o cualquier área prevista en la estructura orgánica autorizada del Organismo.
- **Servidor Público:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión dentro del Organismo, de conformidad con la legislación aplicable.
- **Acuerdo de Gabinete:** Determinación emitida por la Dirección General durante la reunión de gabinete, mediante la cual se instruyen acciones específicas a las unidades administrativas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. INSUMOS:

1. Convocatoria o instrucción emitida por la Dirección General.
2. Orden del día.
3. Lista de asistencia.
4. Informes, reportes o tarjetas informativas presentados por las unidades administrativas.
5. Indicadores, avances de programas y proyectos, cuando resulten aplicables.
6. Minuta de acuerdos.
7. Evidencia documental y fotográfica, en su caso.

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

6. RESULTADO:

Seguimiento institucional permanente mediante la supervisión y coordinación de las actividades desarrolladas por las unidades administrativas, fortaleciendo la toma de decisiones, el cumplimiento de los acuerdos institucionales, la adecuada prestación de los servicios públicos y el logro de los objetivos del Organismo.

7. POLÍTICAS:

1. La Dirección General convoca a reuniones de gabinete cuando las necesidades del servicio, la atención de asuntos prioritarios o situaciones emergentes así lo requieran.
2. La convocatoria será realizada por el personal designado por la Dirección General, indicando fecha, hora, lugar y, cuando sea posible, el orden del día correspondiente.
3. Las personas titulares de las unidades administrativas deberán asistir personalmente o, por causa debidamente justificada, designar a un servidor público con capacidad de decisión, informando previamente a la Dirección General.
4. Cada titular será responsable de presentar información completa, veraz, actualizada y sustentada documentalmente respecto de las actividades desarrolladas dentro de su ámbito de competencia.
5. La información proporcionada por las unidades administrativas será responsabilidad exclusiva de quien la emita y entregue, sin que la recepción, análisis o seguimiento por parte de la Dirección General implique validación técnica, financiera, jurídica o administrativa de su contenido.
6. La Dirección General ejercerá funciones de supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento, sin sustituir las atribuciones legales, técnicas, operativas o administrativas conferidas a las unidades administrativas.
7. Los acuerdos derivados de las reuniones deberán registrarse en la minuta correspondiente, especificando responsable, actividad comprometida y plazo de cumplimiento.
8. Las unidades administrativas deberán informar oportunamente el grado de avance de los acuerdos que les hayan sido encomendados.
9. Cuando durante la supervisión se identifiquen posibles incumplimientos normativos, riesgos operativos o situaciones que pudieran afectar la prestación de los servicios, la Dirección General podrá instruir las acciones preventivas o correctivas que estime procedentes, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que correspondan a los servidores públicos competentes.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

10. La documentación generada durante la ejecución del presente procedimiento deberá integrarse, clasificarse, conservarse y resguardarse conforme a la Ley General de Archivos, la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios, así como a las disposiciones internas aplicables.
11. La asistencia a las reuniones de gabinete y el cumplimiento de los acuerdos serán considerados parte de las obligaciones inherentes al cargo de las personas servidoras públicas involucradas.
12. La supervisión realizada por la Dirección General constituye un mecanismo de coordinación institucional y control administrativo, por lo que no exime a las unidades administrativas del cumplimiento de las atribuciones y obligaciones que les confiere la normatividad aplicable, ni implica la asunción de responsabilidades que legalmente correspondan a sus titulares.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

8. DESARROLLO:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección General	Determina la necesidad de celebrar la reunión de gabinete y autoriza la emisión de la convocatoria correspondiente.
2	Servidor Público adscrito a la Dirección General	Elabora la convocatoria, integra el orden del día y notifica a las personas titulares de las unidades administrativas.
3	Direcciones, Coordinaciones, Jefaturas y Titularidades.	Preparan y presentan el reporte de actividades, avances, problemáticas y asuntos relevantes relacionados con el ámbito de su competencia.
4	Dirección General	Preside la reunión de gabinete, coordina el desarrollo de los trabajos y analiza los asuntos presentados por las unidades administrativas.
5	Direcciones, Coordinaciones, Jefaturas y Titularidades.	Informan sobre el cumplimiento de metas, seguimiento de acuerdos y demás actividades inherentes a sus atribuciones.
6	Dirección General.	Emite instrucciones, establece acuerdos y determina acciones de mejora para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

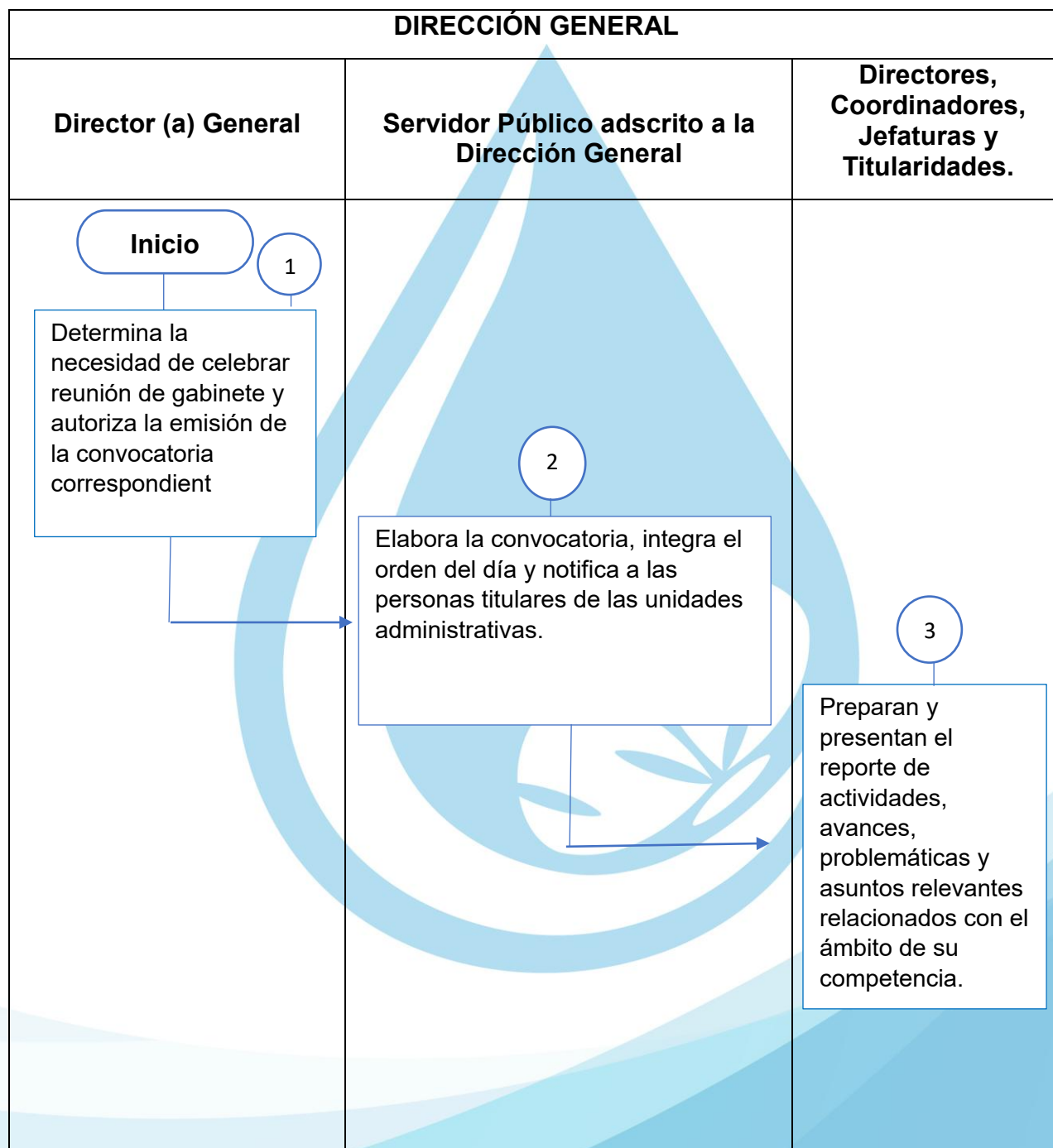
“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

7	Servidor Público adscrito a la Dirección General	Elabora la minuta correspondiente, integra la lista de asistencia y, en su caso, la evidencia fotográfica de la reunión.
8	Direcciones, Coordinaciones, Jefaturas y Titularidades.	Ejecutan y dan seguimiento a los acuerdos adoptados durante la reunión de gabinete, dentro de los plazos establecidos.
9	Dirección General	Verifica el cumplimiento de los acuerdos y, de ser necesario, instruye acciones complementarias para su atención.

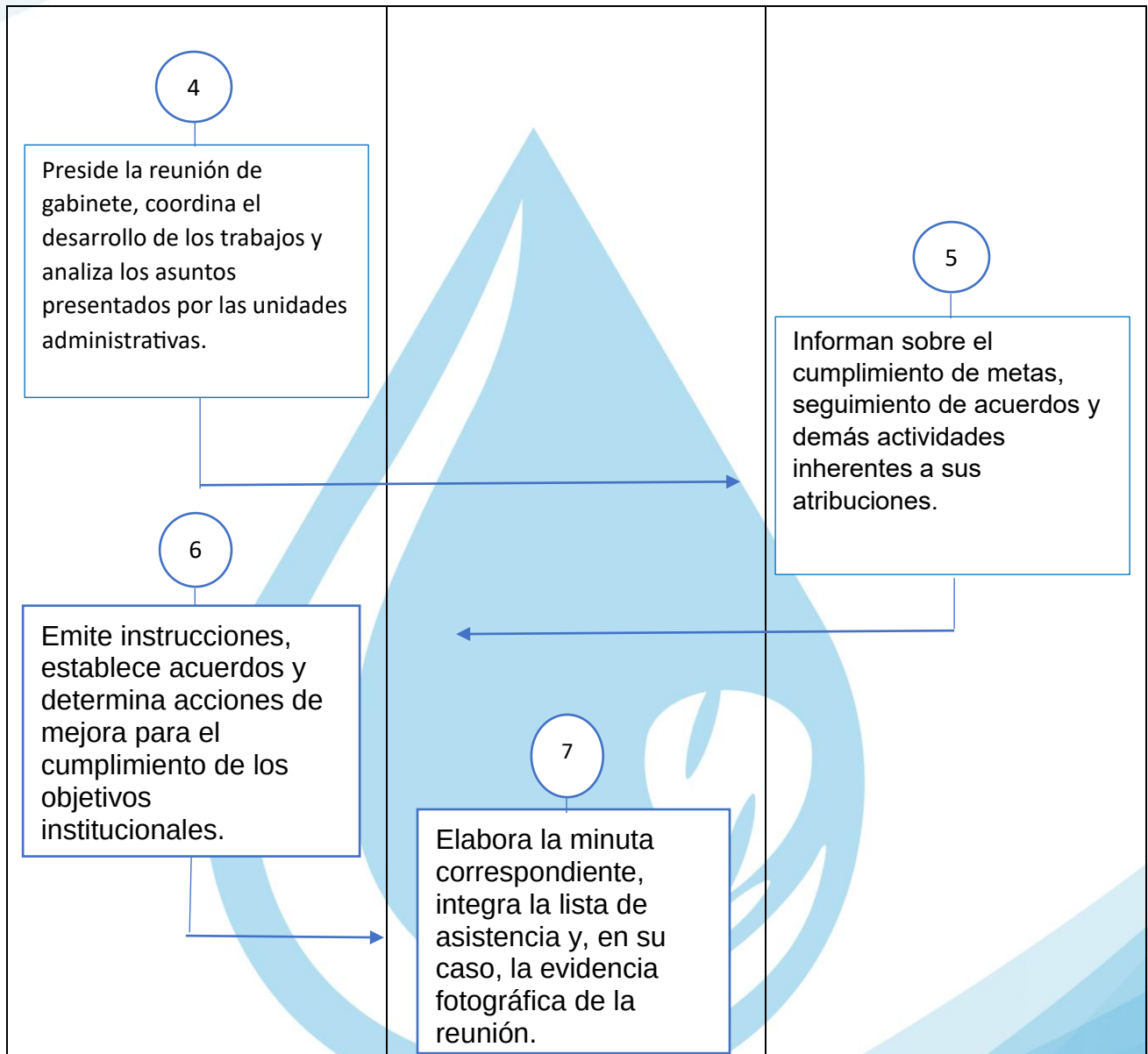
"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

9. DIAGRAMACIÓN:

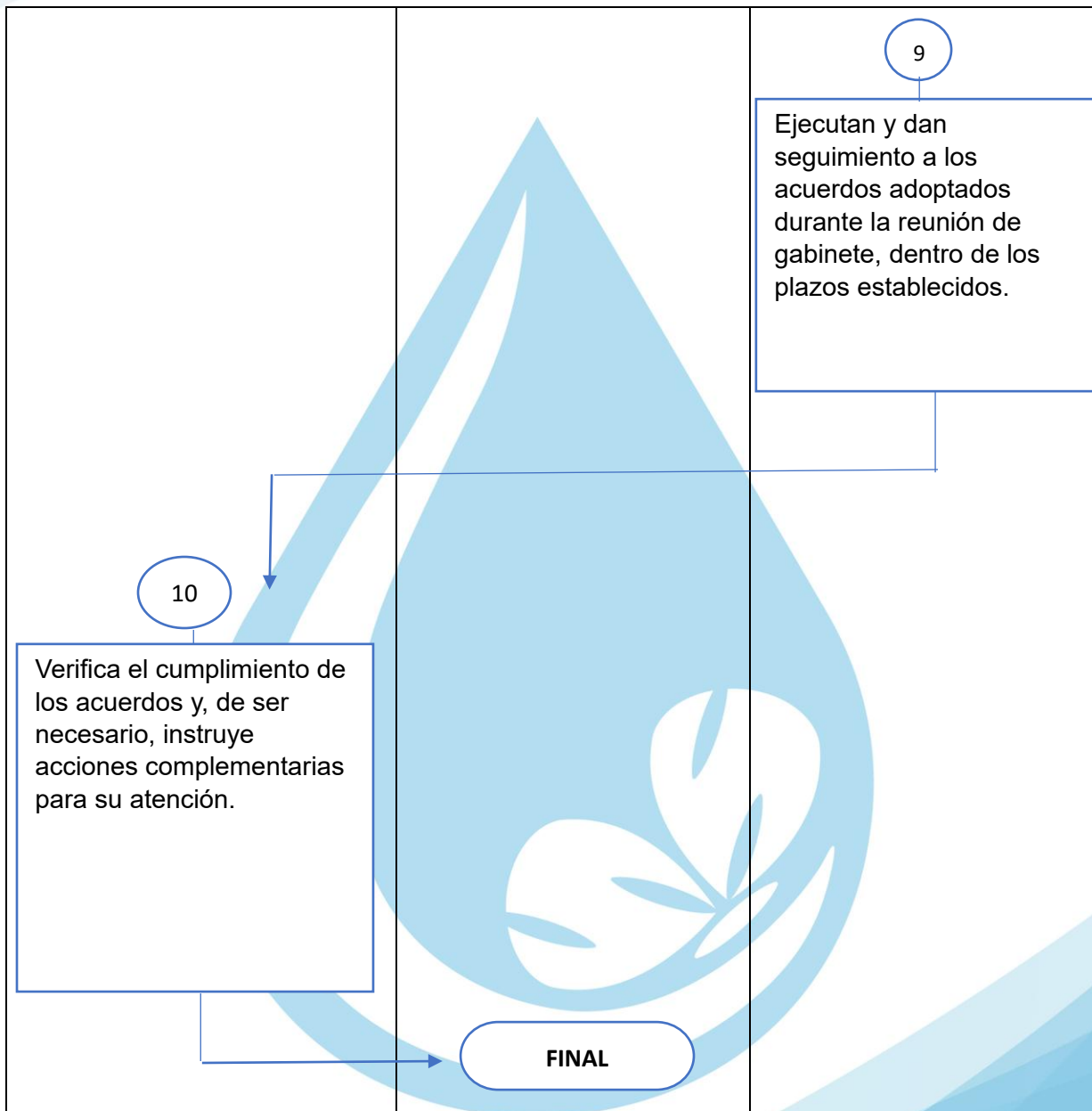
PROCEDIMIENTO: Supervisión y administración del organismo operador de agua.



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

GABINETE:

LISTA DE ASISTENCIA

REUNION: GABINETE

FECHA: -----

SESIÓN: -----

LUGAR: ODAPAZ

HORA: -----

Nº	NOMBRE	ÁREA	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DC/02/26 ELABORACIÓN DE LAS ACTAS DE SESIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO

2. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la elaboración, integración, revisión, validación y resguardo de las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, con la finalidad de documentar de manera objetiva, ordenada y cronológica el desarrollo de las sesiones, los asuntos tratados, las deliberaciones, los acuerdos adoptados y, en su caso, las votaciones realizadas, proporcionando certeza jurídica sobre las determinaciones emitidas por el órgano máximo de gobierno del Organismo, en estricto apego a la normatividad aplicable.

La elaboración del acta constituye una función de carácter administrativo y documental, por lo que su contenido deberá reflejar fielmente los acuerdos aprobados por el Consejo Directivo, sin alterar, modificar o interpretar el sentido de las determinaciones adoptadas por dicho órgano colegiado.

3. REFERENCIAS:

Legislación Estatal

- **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, Sección Sexta de los Organismos Operadores de Agua, Artículo 38, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013, y sus reformas y adiciones.

Reglamentación Municipal

Reglamento

- Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, vigente, particularmente las disposiciones relativas a las atribuciones del Consejo Directivo, de la Presidencia y de la Dirección General como Secretaría Técnica.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

Manual

- Manual General de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango.

4. DEFINICIONES:

Acta de Sesión: Documento oficial en el que se hace constar el desarrollo de una sesión del Consejo Directivo, registrando la fecha, lugar, asistentes, asuntos tratados, deliberaciones, acuerdos adoptados, votaciones, incidencias y demás circunstancias relevantes.

Consejo Directivo: Órgano superior de gobierno del Organismo encargado de aprobar políticas, programas, presupuestos, disposiciones administrativas y demás asuntos de su competencia conforme a la legislación aplicable.

Presidente del Consejo Directivo: Persona que preside las sesiones del Consejo Directivo y conduce el desarrollo de los trabajos conforme al orden del día.

Secretario Técnico: Persona encargada de auxiliar al Consejo Directivo en la preparación de las sesiones, levantar las actas correspondientes, dar seguimiento a los acuerdos y realizar las funciones que le confiera la normatividad aplicable.

Vocal: Integrante del Consejo Directivo con derecho a participar en las deliberaciones y emitir su voto respecto de los asuntos sometidos a consideración.

Comisario: Representante designado conforme a la normatividad aplicable, encargado de vigilar el adecuado funcionamiento del Organismo y participar en las sesiones del Consejo Directivo con las atribuciones que la ley le confiere.

Acuerdo: Determinación adoptada por el Consejo Directivo mediante votación o por unanimidad respecto de los asuntos sometidos a su consideración.

5. INSUMOS:

- Convocatoria a la sesión.
- Orden del día.
- Carpeta de trabajo con la documentación soporte.
- Lista de asistencia.
- Proyectos o asuntos a presentar.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

- Evidencia documental de la sesión.
- Grabación o notas de apoyo, cuando existan.
- Acta de la sesión anterior, cuando corresponda.

6. RESULTADO:

Acta de sesión del Consejo Directivo debidamente elaborada, revisada, validada y firmada por las personas servidoras públicas que correspondan, en la que se documenten los acuerdos adoptados durante la sesión, constituyendo evidencia documental de las determinaciones emitidas por el órgano de gobierno del Organismo para su seguimiento y cumplimiento.

7. POLÍTICAS:

1. Las actas deberán elaborarse respecto de todas las sesiones ordinarias y extraordinarias que celebre el Consejo Directivo.
2. La elaboración del acta será responsabilidad del Secretario Técnico del Consejo Directivo o del servidor público que éste designe para tal efecto.
3. El contenido del acta deberá reflejar de manera objetiva, clara, cronológica e imparcial el desarrollo de la sesión y los acuerdos adoptados por el Consejo Directivo.
4. El acta únicamente hará constar los acuerdos aprobados por el Consejo Directivo, sin incorporar opiniones personales, interpretaciones o asuntos ajenos a lo deliberado durante la sesión.
5. Los acuerdos asentados en el acta serán responsabilidad del órgano colegiado que los apruebe; la elaboración del documento no implica autorización, modificación o validación distinta a la otorgada durante la sesión.
6. Para la celebración de las sesiones deberá verificarse el quórum previsto en la normatividad aplicable.
7. Las personas integrantes del Consejo Directivo deberán firmar el acta correspondiente una vez revisado su contenido.
8. En caso de existir observaciones de forma al proyecto de acta, éstas deberán realizarse previo a su aprobación por el Consejo Directivo.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

9. La documentación soporte presentada durante la sesión formará parte del expediente correspondiente y deberá conservarse conforme a la normatividad en materia de archivos.
10. El Secretario Técnico llevará el control y resguardo de las actas originales del Consejo Directivo y expedirá las copias certificadas cuando legalmente proceda.
11. Los acuerdos aprobados por el Consejo Directivo serán comunicados a las unidades administrativas responsables para su cumplimiento y seguimiento.
12. La Dirección General, en su carácter de Secretaría Técnica cuando así lo establezca la normatividad, tendrá a su cargo la coordinación administrativa del procedimiento, sin que ello implique asumir la responsabilidad de la ejecución de los acuerdos aprobados, la cual corresponderá a las unidades administrativas competentes en el ámbito de sus atribuciones.
13. La información contenida en las actas tendrá el tratamiento y nivel de acceso que establezcan la legislación en materia de transparencia, protección de datos personales y archivos.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

8. DESARROLLO:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Presidente del Consejo Directivo	Determina la necesidad de celebrar sesión ordinaria o extraordinaria del Consejo Directivo e instruye al Secretario Técnico iniciar los trabajos correspondientes.
2	Secretario Técnico	Elabora el proyecto de convocatoria y orden del día conforme a los asuntos que serán sometidos a consideración del Consejo Directivo.
3	Secretario Técnico	Integra la carpeta de trabajo con los documentos soporte de cada asunto.
4	Secretario Técnico	Remite la convocatoria y documentación a los integrantes del Consejo Directivo dentro de los plazos establecidos.
5	Consejo Directivo	Reciben la documentación y preparan los asuntos que serán discutidos durante la sesión.
6	Secretario Técnico	Registra la asistencia de los integrantes del Consejo Directivo.
7	Secretario Técnico	Verifica la existencia de quórum legal e informa al Presidente del Consejo.
8	Presidente del Consejo	Declara formalmente instalada la sesión.
9	Secretario Técnico	Da lectura al Orden del Día para consideración del Consejo.
10	Consejo Directivo	Analiza, discute y, en su caso, aprueba los asuntos incluidos en el Orden del Día.
11	Secretario Técnico	Registra los acuerdos, votaciones, observaciones e incidencias que se presenten durante la sesión.

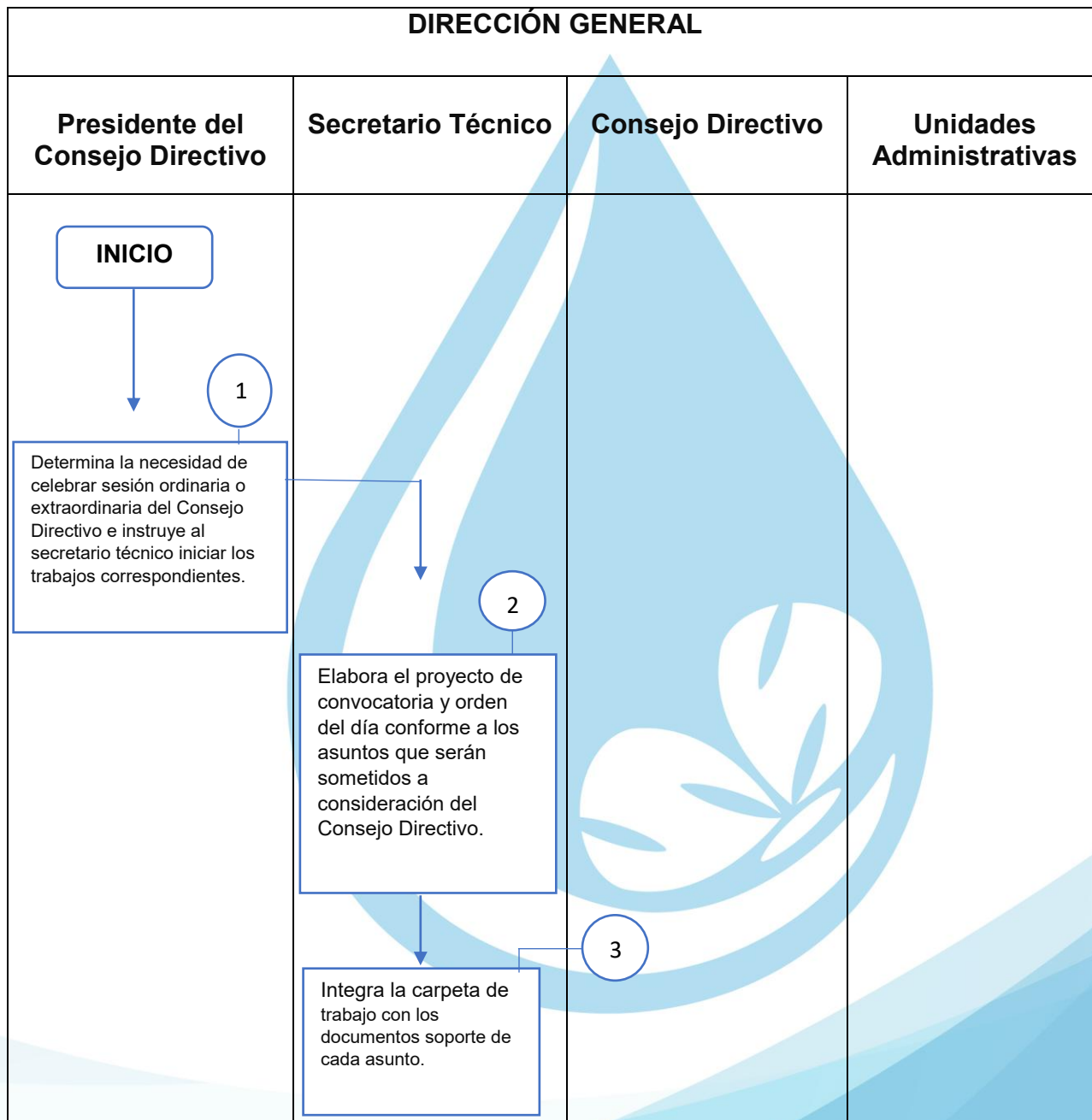
“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

12	Presidente del Consejo	Clausura la sesión una vez agotados los asuntos del Orden del Día.
13	Secretario Técnico	Elabora el proyecto del Acta de Sesión con base en los acuerdos adoptados.
14	Secretario Técnico	Revisa que el contenido del acta corresponda fielmente a lo acontecido durante la sesión.
15	Presidente del Consejo	Revisa el proyecto del acta y, en su caso, formula observaciones de forma.
16	Secretario Técnico	Atiende las observaciones procedentes e integra la versión definitiva.
17	Integrantes del Consejo	Firman el acta correspondiente como constancia de su participación.
18	Secretario Técnico	Integra el expediente de la sesión y resguarda el acta original conforme a la normatividad archivística.
19	Secretario Técnico	Comunica los acuerdos a las unidades administrativas responsables para su atención.
20	Unidades Administrativas	Ejecutan los acuerdos aprobados e informan su cumplimiento al Secretario Técnico.
21	Secretario Técnico	Da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos e informa al Consejo Directivo en la siguiente sesión.

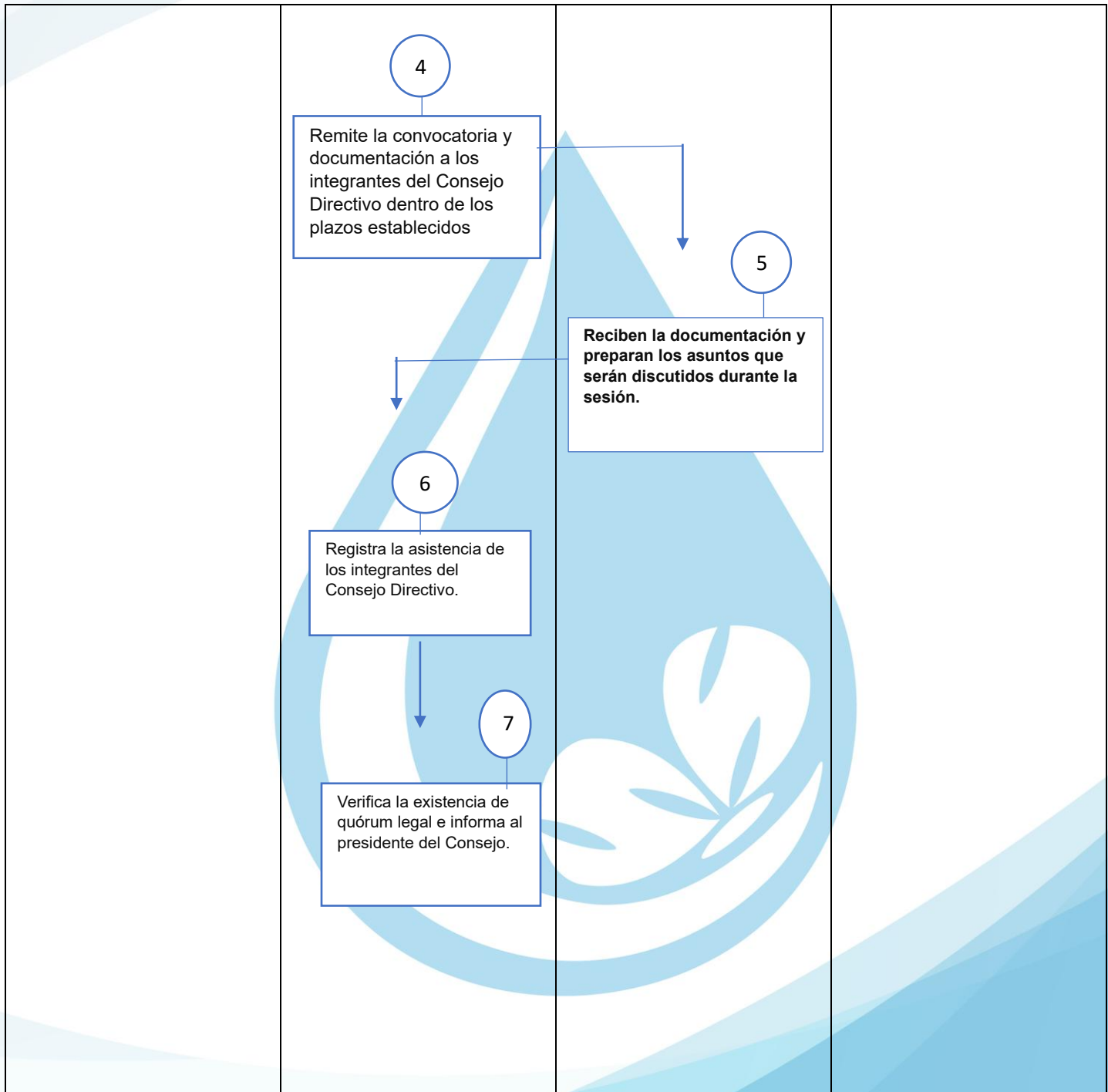
"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

9. DIAGRAMA DE FLUJO:

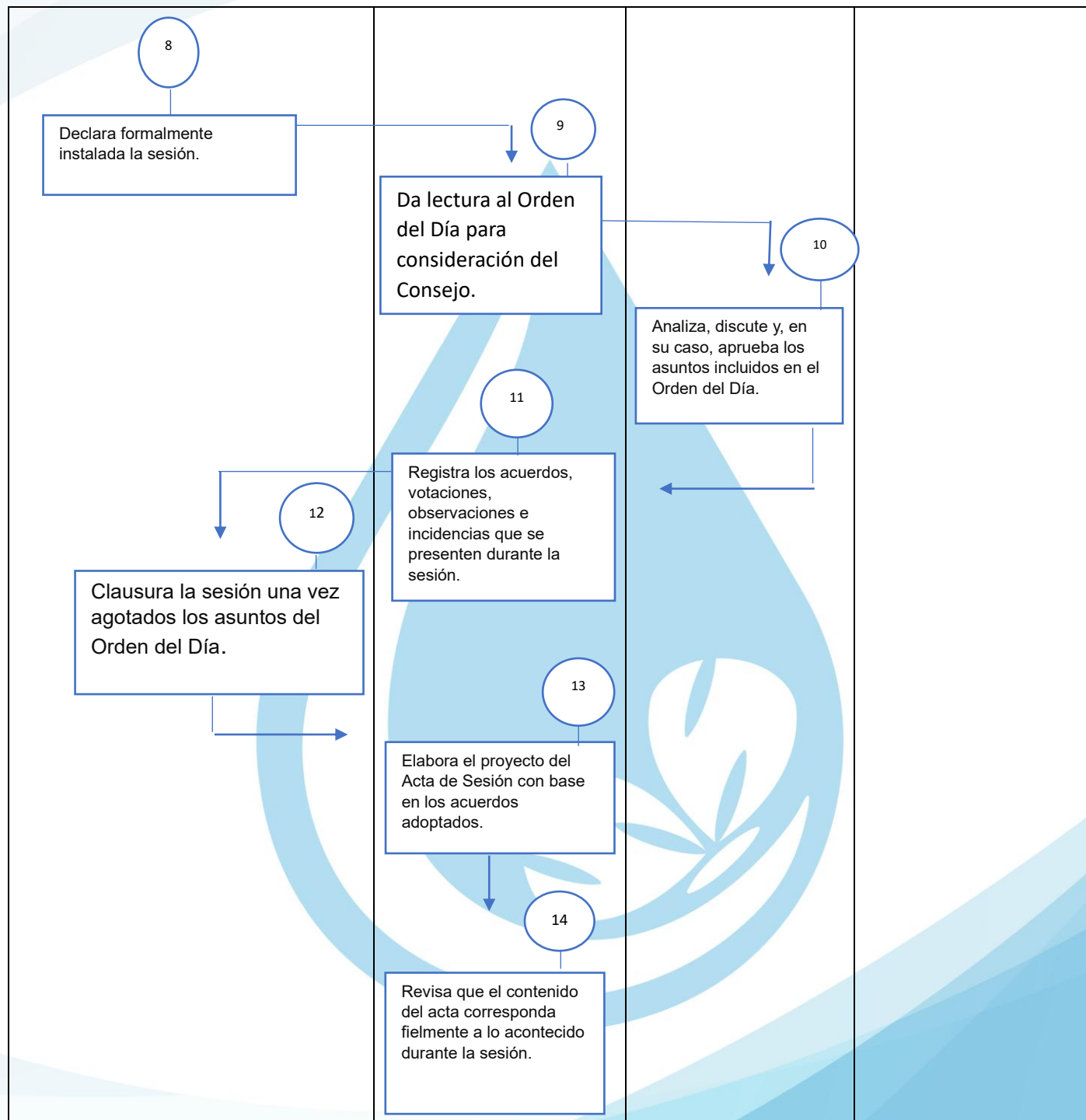
Procedimiento: Elaboración de las Actas de Sesión del Consejo.



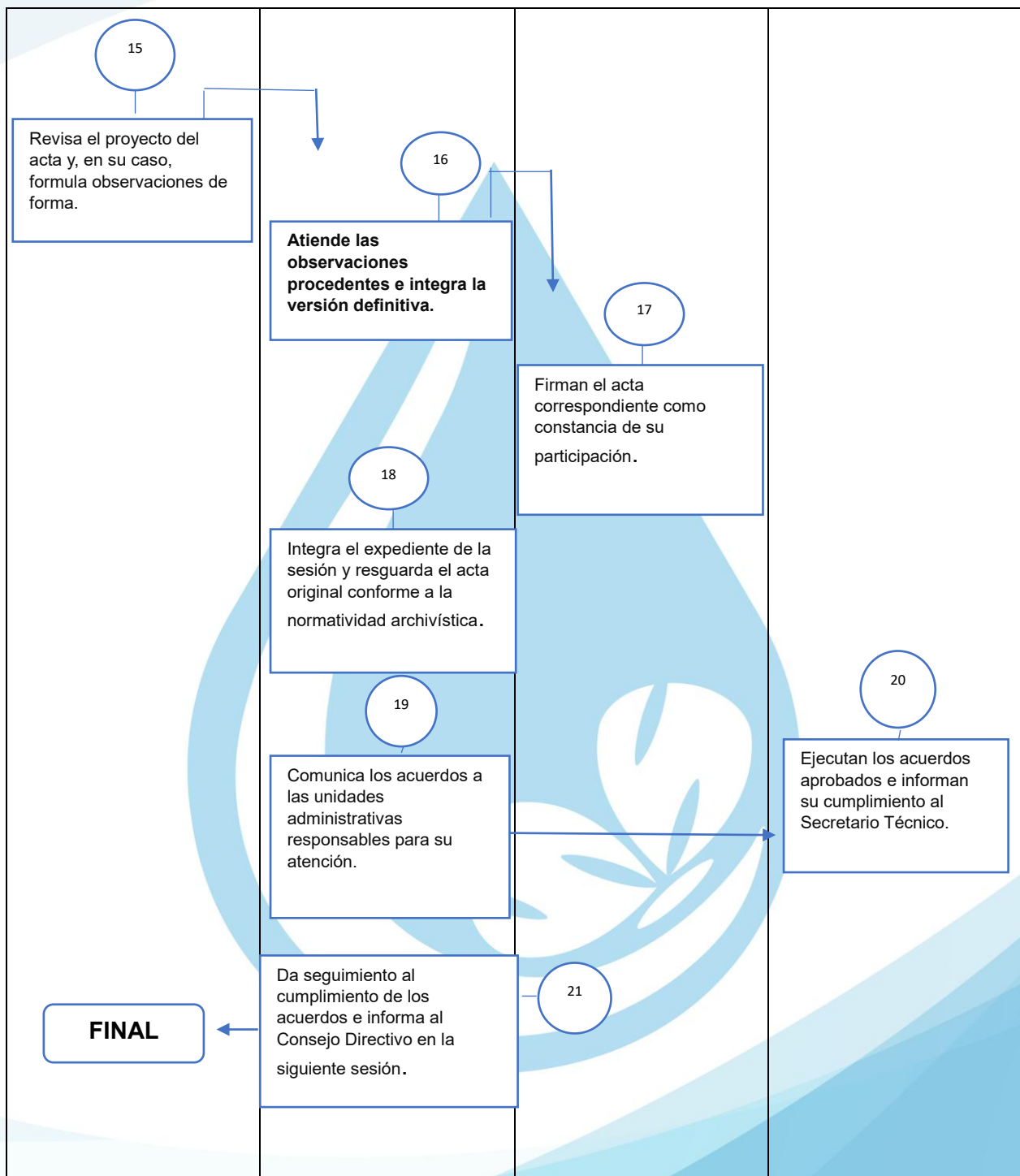
"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Nota: Se presenta el formato del acta de sesión del Consejo Directivo del Organismo Operador de Agua. Asimismo, se hace del conocimiento de la ciudadanía que el Consejo celebra tanto sesiones ordinarias como sesiones extraordinarias, por lo que las actas que se generan pueden corresponder a cualquiera de estos dos tipos de sesión, de acuerdo con las necesidades y disposiciones aplicables.

____ SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO. ADMINISTRACIÓN 2025-2027.

EN EL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS _____ MINUTOS DEL DÍA _____ DE _____:_____ DEL AÑO DOS MIL VEINTISEIS, EN LAS INSTALACIONES QUE OCUPA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, UBICADO EN AVENIDA AVE FÉNIX, SIN NÚMERO, FRACCIONAMIENTO ZUMPANGO, BARRIO SANTIAGO SEGUNDA SECCIÓN, MUNICIPIO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, CÓDIGO POSTAL 55600 Y ENCONTRANDOSE PRESENTES LA TOTALIDAD DE LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DIRECTIVO Y CARGOS SIGUIENTES: LICENCIADA ROSELIA VERIDIANA GARCÍA ALQUICIRA -PRESIDENTA DEL CONSEJO Y PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, MAESTRO DANIEL MENDOZA BUCIO SECRETARIO TÉCNICO Y DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE. ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, LICENCIADO JAVIER AVILA SANCHEZ REPRESENTANTE DEL AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MEXICO, LICENCIADA LIZETH YADIRA RUIZ PERALTA COMISARIO, CIUDADANO REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO, CIUDADANO CARLOS ANDRÉS BECERRA VELÁZQUEZ VOCAL C. FERNANDO NATIVITAS ROJO. REPRESENTANTE DEL SECTOR COMERCIAL.,

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

LICENCIADO **LIC. SAÚL ISRAEL SÁNCHEZ ÁVILA**, VOCAL REPRESENTANTE INDUSTRIAL Y CIUDADANO **SERGIO TORRES SÁNCHEZ** VOCAL REPRESENTANTE VECINAL ---, QUIENES FUERON PREVIA Y OPORTUNAMENTE CONVOCADOS A ÉSTA SESIÓN, SE DECLARA LEGALMENTE INSTALADA LA MISMA TODA VEZ QUE SE TOMEN , A CONTINUACIÓN LA PRESIDENTA PIDIÓ AL SECRETARIO TÉCNICO QUE DIERA

ORDEN DEL DÍA:

- 1.-LISTA DE ASISTENCIA Y EN SU CASO DECLARACIÓN DEL QUORÚM LEGAL.
- 2.-LECTURA, DISCUSIÓN, Y EN SU CASO APROBACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR. -----
- 3.-LECTURA, DISCUSIÓN, Y EN SU CASO APROBACIÓN DE LA ORDEN DEL DÍA.-
- 4.-LECTURA, DISCUSIÓN, Y EN SU CASO APROBACIÓN DE -----
- 5.-CLAUSURA DE LA SESIÓN. -----

APROBADO QUE FUE POR UNANIMIDAD DE VOTOS DE LOS PRESENTES DEL ANTERIOR ORDEN DEL DÍA, SE PROCEDE A SU DESAHOGO DE LA SIGUIENTE MANERA: -----

●EN EL DESAHOGO DEL PRIMER PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA, SIENDO LAS _____ HORAS CON _____ MINUTOS DEL DÍA _____ DE _____ DEL DOS MIL VEINTISEIS, LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO INSTRUYE AL SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO DIRECTIVO A QUE PASE LISTA E INFORME SOBRE LA ASISTENCIA. POR LO QUE EL SECRETARIO TÉCNICO INFORMA A LA PRESIDENTA DEL CONSEJO QUE SE ENCUENTRA LA TOTALIDAD DE LOS CONVOCADOS, INFORMANDO QUE HAY QUÓRUM LEGAL PARA SESIONAR. POR LO QUE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO, DECLARA QUÓRUM LEGAL PARA SESIONAR. -----

●EN EL DESAHOGO DEL SEGUNDO PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO SOLICITA A LA SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO DIRECTIVO DAR LECTURA, Y UNA VEZ LEÍDO POR LA SECRETARIO, INFORMA QUE NO QUEDAN ASUNTOS PENDIENTES POR VOTAR, Y HACIENDO REFERENCIA QUE DESDE ESTE MOMENTO SI NO QUEDAN ASUNTOS PENDIENTES SE TENDRÁN APROBADAS LAS ACTAS SIGUIENTES. QUEDANDO ASÍ APROBADA EL ACTA ANTERIOR POR UNANIMIDAD DE VOTOS, POR LO ANTERIOR, ES

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

PERTINENTE PASAR EL ACTA ANTERIOR A FIRMA, HACIÉNDOSE CIRCULAR POR PARTE DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO, QUEDANDO ASÍ DEBIDAMENTE DESAHOGADO EL PRESENTE PUNTO. -----

●EN EL DESAHOGO DEL TERCER PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA, QUE A LA LETRA SE LEE: LECTURA, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DE LA ORDEN DEL DÍA.

LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO, INSTRUYE A LA SECRETARIO TÉCNICO PARA QUE SE SOMETA Y TOME LA VOTACIÓN, Y AL TÉRMINO INFORME DE LA MISMA, POR LO QUE LA SECRETARIO TÉCNICO LA SOMETIÓ A VOTACIÓN DE MANERA ECONÓMICA, INFORMANDO QUE HAY UNANIMIDAD EN LA APROBACIÓN DE LA ORDEN DEL DÍA, POR LO QUE EL PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO, DA POR APROBADO EL PRESENTE PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA.-----

●EN EL DESAHOGO DEL CUARTO PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA QUE A LA LETRA SE LEE: LECTURA, DISCUSIÓN, Y EN SU CASO APROBACIÓN DE

-
EN USO DE LA PALABRA LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO, MANIFESTÓ A LOS ASISTENTES, POR LO QUE EL SECRETARIO TÉCNICO LA SOMETIÓ A VOTACIÓN DE MANERA ECONÓMICA, INFORMANDO QUE HAY UNANIMIDAD EN LA APROBACIÓN DE LA ORDEN DEL DÍA, POR LO QUE EL PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO, DA POR APROBADO EL SIGUIENTE: -----

ACUERDO

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, DETERMINA QUE SE FACULTE AL DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PARA

●EN EL DESAHOGO DEL QUINTO PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA QUE A LA LETRA SE LEE:

5. CLAUSURA DE LA SESIÓN. -----

EN EL DESAHOGO DEL QUINTO PUNTO DE LA ORDEN DEL DÍA REFERENTE A LA CLAUSURA DE LA SESIÓN, LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO, LA LICENCIADA ROSELIA VERIDIANA GARCÍA ALQUICIRA INSTRUYE A LA DIRECTORA GENERAL PARA PROTOCOLIZAR LA PRESENTE ACTA Y, DA POR CLAUSURADA LA SESIÓN SIENDO LAS _____ HORAS CON _____ Y _____

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

MINUTOS DEL DÍA _____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTISEIS
AGRADECIENDO A LOS PRESENTES SU COMPROMISO. FIRMAN EL ACTA
RESPECTIVA, AL MARGEN Y CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON



LIC.ROSELIA VERIDIANA CARCÍA ALQUICIRA
PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO

SECRETARIO TÉCNICO

REPRESENTANTE DEL
AYUNTAMIENTO.

COMISARIO.

REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN DEL AGUA
DEL ESTADO DE MÉXICO

VOCAL REPRESENTANTE DEL
SECTOR COMERCIAL.

VOCAL REPRESENTANTE DEL
SECTOR INDUSTRIAL.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

VOCAL REPRESENTANTE VECINAL.

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN A LA _____ SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZUMPANGO, CELEBRADA EL _____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTISEIS.

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DC/03/26 REALIZAR DE MESAS DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

2. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la planeación, organización, desarrollo, coordinación y seguimiento de las mesas de trabajo encabezadas por la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, con la finalidad de brindar atención institucional a las solicitudes, planteamientos, inconformidades y propuestas presentadas por la ciudadanía, autoridades auxiliares y representantes sociales, promoviendo la coordinación entre las unidades administrativas competentes para su análisis, atención y seguimiento, con apego a los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, máxima diligencia y respeto a los derechos de las personas.

Las mesas de trabajo constituyen un mecanismo de coordinación institucional y comunicación directa con la ciudadanía, por lo que no sustituyen los procedimientos administrativos previstos en la legislación aplicable ni generan, por sí mismas, derechos adquiridos distintos a los establecidos en las disposiciones legales correspondientes.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

3. REFERENCIAS:

Reglamentación Municipal

Manual

Manual General de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango.

Reglamento

Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, particularmente las atribuciones conferidas a la Dirección General.

4. DEFINICIONES

Mesa de Trabajo: Espacio institucional de diálogo y coordinación presidido por la Dirección General, mediante el cual se analizan asuntos relacionados con la prestación de los servicios del Organismo y se establecen acciones para su atención y seguimiento.

Atención Ciudadana: Conjunto de actividades orientadas a recibir, registrar, canalizar, atender y dar seguimiento a las solicitudes, reportes, peticiones, quejas o propuestas presentadas por la ciudadanía.

Solicitud Ciudadana: Petición, reporte, queja, sugerencia o planteamiento formulado por una persona física o moral respecto de los servicios proporcionados por el Organismo.

Acuerdo: Determinación adoptada durante una mesa de trabajo en la que se establecen acciones, responsables y plazos para la atención de los asuntos analizados.

Seguimiento: Acciones realizadas por las unidades administrativas para verificar el cumplimiento de los acuerdos adoptados e informar su avance a la Dirección General.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

5. INSUMOS:

- Solicitudes ciudadanas presentadas por escrito, medios electrónicos o de manera presencial.
- Oficios de petición.
- Reportes relacionados con los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Información técnica, jurídica, administrativa u operativa proporcionada por las unidades competentes.
- Agenda de trabajo de la Dirección General.
- Convocatoria para mesa de trabajo.
- Lista de asistencia.
- Minuta de acuerdos.

6. RESULTADOS:

- Atención institucional a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- Minuta de acuerdos debidamente integrada.
- Canalización de los asuntos a las unidades administrativas competentes.
- **Seguimiento documentado de los compromisos adquiridos.**
- **Fortalecimiento de la comunicación entre el Organismo y la ciudadanía.**
- Mejora en la coordinación institucional para la prestación de los servicios públicos.

7. POLÍTICAS:

1. Las mesas de trabajo serán presididas por la Dirección General o, por causas justificadas, por la persona servidora pública que ésta designe.
2. La realización de las mesas de trabajo tendrá como finalidad facilitar la comunicación institucional con la ciudadanía y coordinar acciones para la atención de los asuntos planteados.
3. La participación de las unidades administrativas será obligatoria cuando los asuntos tratados correspondan a su ámbito de competencia.
4. Cada unidad administrativa será responsable de la veracidad, legalidad y suficiencia de la información técnica, jurídica, administrativa u operativa que presente durante las mesas de trabajo.
5. La Dirección General fungirá como instancia de coordinación y seguimiento institucional, sin asumir las responsabilidades técnicas, operativas o legales que correspondan a las unidades administrativas competentes.
6. Todo acuerdo deberá quedar registrado en la minuta correspondiente, indicando responsable, actividad y plazo estimado de atención.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

7. Los acuerdos deberán formularse conforme a la disponibilidad presupuestal, la viabilidad técnica y la normatividad aplicable.
8. Las unidades administrativas deberán informar oportunamente el avance de los compromisos que les hayan sido asignados.
9. La atención brindada a la ciudadanía deberá realizarse con respeto, imparcialidad, trato digno, confidencialidad y sin discriminación.
10. Cuando un asunto no sea competencia del Organismo, la ciudadanía será orientada hacia la autoridad competente.
11. La documentación generada durante el procedimiento deberá integrarse y conservarse conforme a la legislación en materia de archivos y protección de datos personales.
12. La celebración de una mesa de trabajo no constituye autorización, permiso, resolución administrativa ni reconocimiento de derechos distintos a los previstos en la legislación aplicable.

8. DESARROLLO:

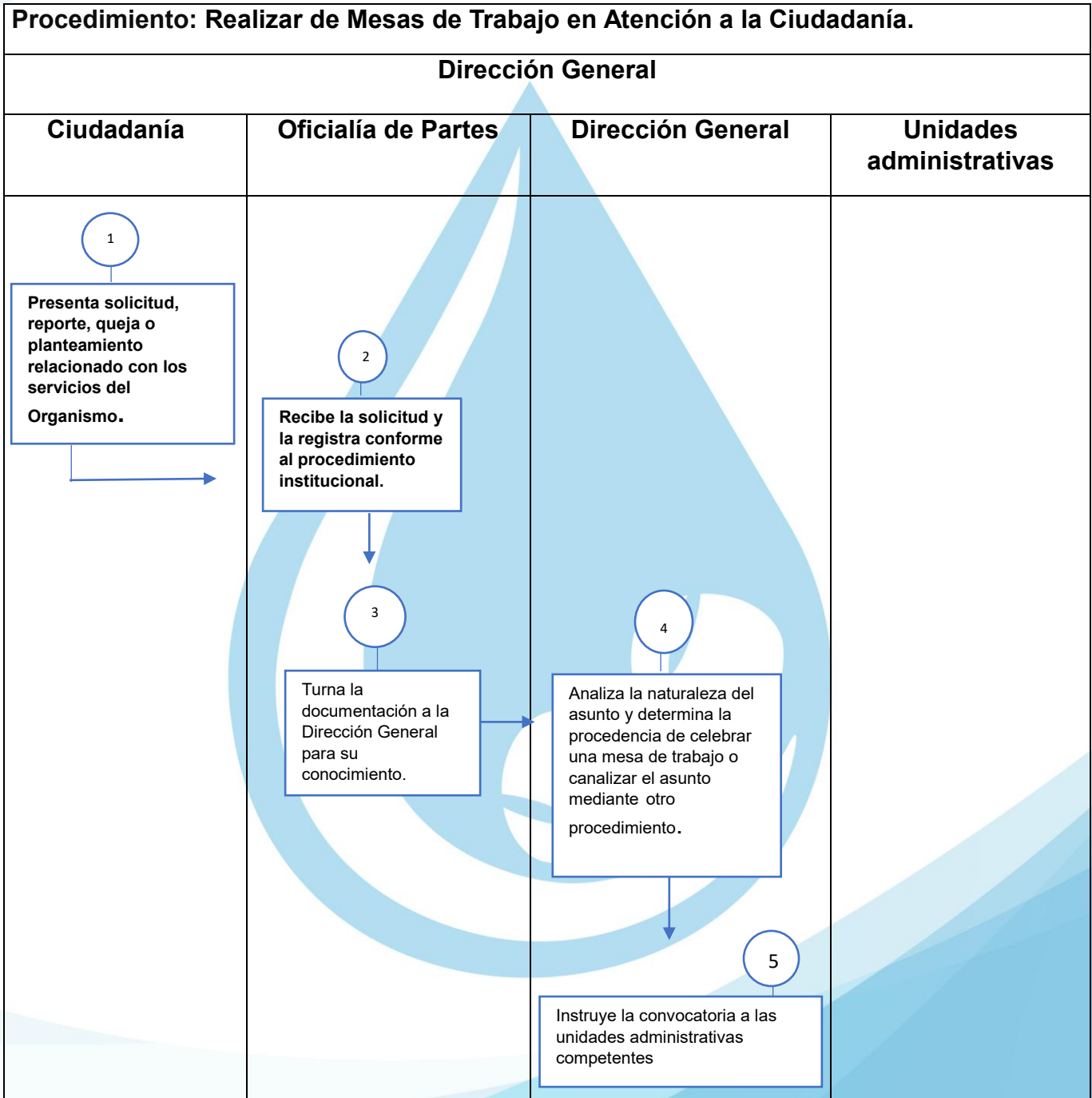
No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Presenta solicitud, reporte, queja o planteamiento relacionado con los servicios del Organismo.
2	Oficialía de Partes	Recibe la solicitud y la registra conforme al procedimiento institucional.
3	Oficialía de Partes	Turna la documentación a la Dirección General para su conocimiento.
4	Dirección General	Analiza la naturaleza del asunto y determina la procedencia de celebrar una mesa de trabajo o canalizar el asunto mediante otro procedimiento.
5	Dirección General	Instruye la convocatoria a las unidades administrativas competentes.
6	Unidades Administrativas	Preparan la información técnica y administrativa necesaria para atender el asunto.
7	Dirección General	Preside la mesa de trabajo, escucha a la ciudadanía y coordina la participación de las áreas competentes.
8	Unidades Administrativas	Exponen la información técnica correspondiente y presentan alternativas de atención dentro del ámbito de sus atribuciones.
9	Dirección General	Coordina la definición de acuerdos, responsables y plazos de atención.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

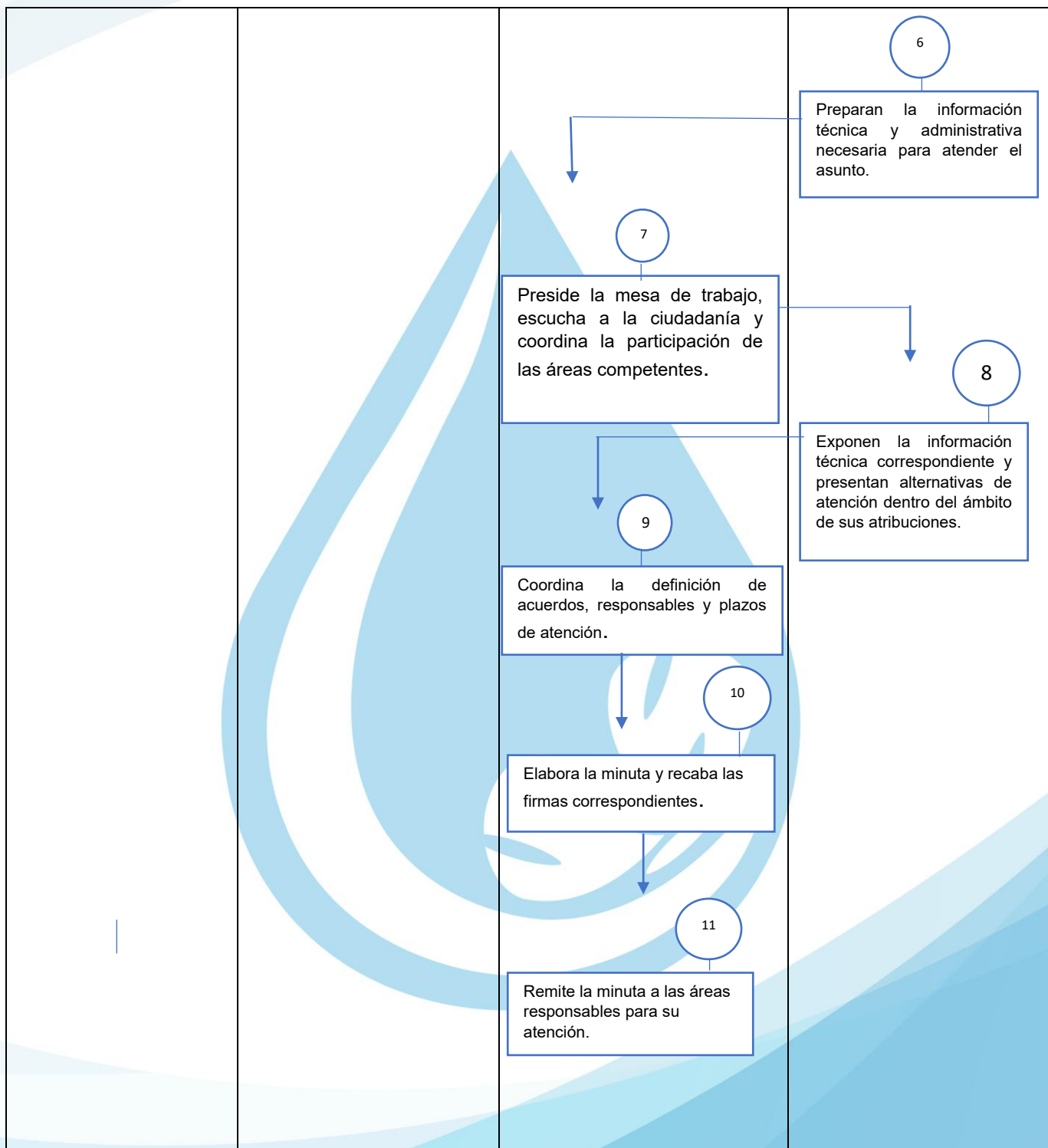
10	Dirección General	Elabora la minuta y recaba las firmas correspondientes.
11	Dirección General	Remite la minuta a las áreas responsables para su atención.
12	Unidades Administrativas	Ejecutan las acciones comprometidas e informan periódicamente su avance.
13	Dirección General	Verifica el cumplimiento de los acuerdos y determina el cierre del asunto cuando se hayan atendido los compromisos establecidos.
14	Dirección General	Integra y resguarda el expediente correspondiente.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

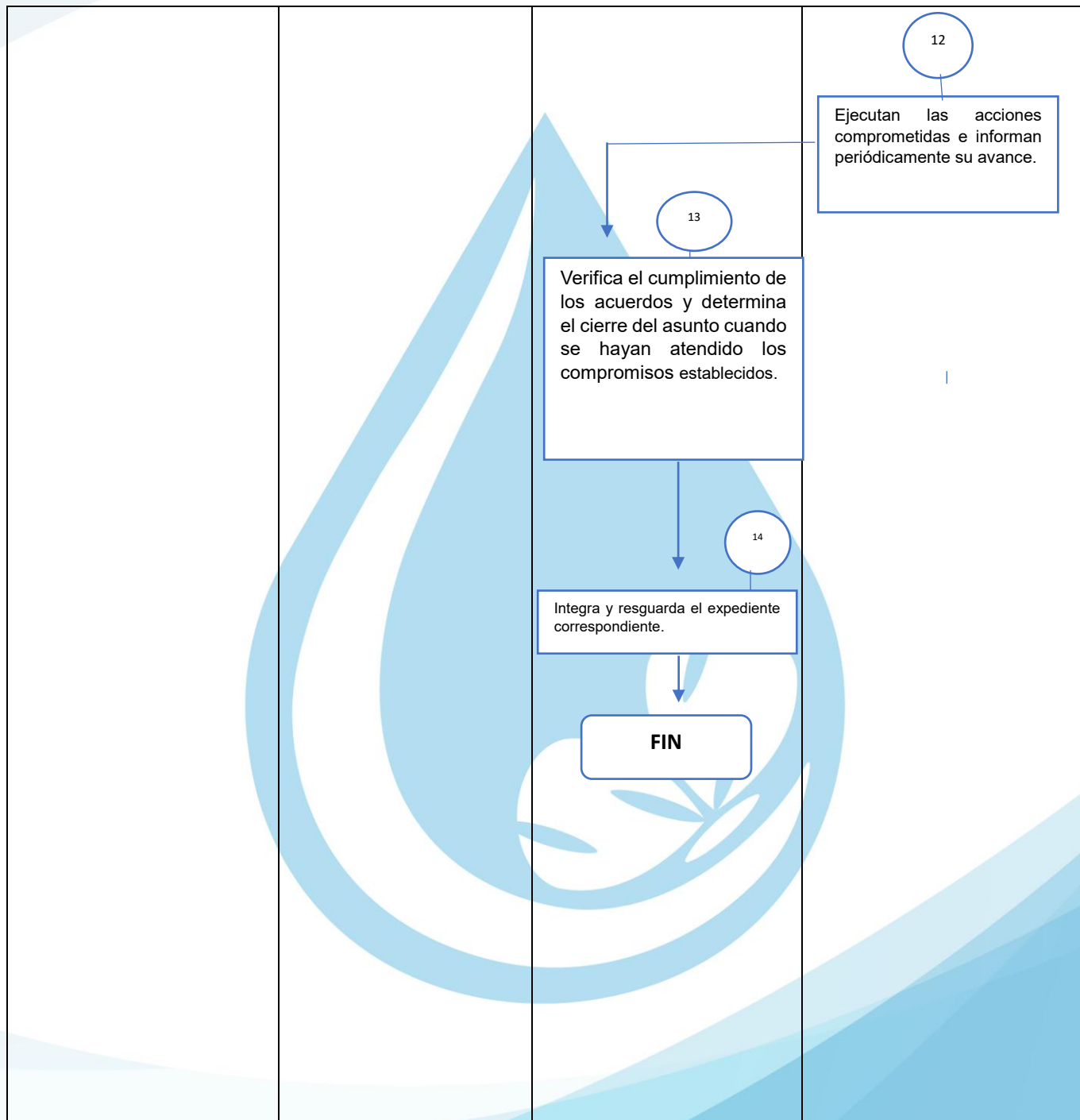
9. DIAGRAMACIÓN.



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

LISTA DE ASISTENCIA

FECHA: _____

HORA: _____

NO.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

MINUTA DE TRABAJO

NO	ACUERDOS
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

III. SIMBOLOGÍA:

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio y final del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.

IV. REGISTRO DE EDICIONES:

FECHA DE EDICIÓN
Primera Edición. Abril de 2025. Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, con la finalidad de establecer y documentar los procedimientos administrativos que orientan el adecuado desempeño de las atribuciones y funciones de la unidad administrativa.
Segunda Edición. Junio de 2026. Actualización del Manual de Procedimientos de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, derivada de la revisión y adecuación de los procedimientos administrativos, con el propósito de mantenerlos alineados con la estructura orgánica vigente, el marco jurídico aplicable y las necesidades operativas del Organismo.

"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

VI.VALIDACIÓN:

RÚBRICA

LIC. ROSELIA GARCÍA ALQUICIRIA.
PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO

RÚBRICA

MTRO. DANIEL MENDOZA BUCIO.
SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO DIRECTIVO

RÚBRICA

LIC. LIZETH YADORA RUIZ PERALTA.
COMISARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

RÚBRICA

LIC. JAVIER ÁVILA SÁNCHEZ.
REPRESENTANTE DEL AYUNTAMIENTO

RÚBRICA

C. CARLOS ANDRÉS BECERRA VELÁZQUEZ.
REPRESENTANTE DE LA SECRETARÍA DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO
(CAEM)

RÚBRICA

C. FERNANDO NATIVITAS ROJO.
VOCAL REPRESENTANTE DEL SECTOR COMERCIAL

RÚBRICA

LIC. SAÚL ISRAEL SÁNCHEZ ÁVILA.
VOCAL REPRESENTANTE DEL SECTOR INDUSTRIAL

RÚBRICA

C. SERGIO TORRES SÁNCHEZ.
VOCAL REPRESENTANTE VECINAL