

"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: direcciong@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.....	7
DC/01/26 Supervisión y administración del organismo operador de agua.....	8
DC/02/26 Actas de Sesión del Consejo Directivo.....	16
DC/03/26 Mesas de Trabajo para la Atención y Seguimiento a la Ciudadanía	25
III. Simbología	34
IV. Registro de Ediciones	34
V. Validación.....	35

"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.

Asimismo, este Manual constituye una herramienta de apoyo para las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección General, al proporcionar directrices que contribuyen a la estandarización de los procesos, al fortalecimiento de la eficiencia operativa, a la mejora continua de la gestión pública y a la consolidación de 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 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.

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

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.

Asimismo, 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".

Nota:

El presente **Manual de Procedimientos pertenece a la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango** constituye un instrumento administrativo cuyo propósito es documentar, regular y estandarizar los procedimientos inherentes a las atribuciones y funciones que corresponden a dicha unidad administrativa.

Se hace del conocimiento de las personas servidoras públicas del Organismo y a la ciudadanía en general que, en atención a la naturaleza de sus atribuciones, al grado de especialización de sus funciones y a la magnitud de los procesos que desarrolla cada una de las unidades administrativas que integran el Organismo, cada una de éstas es responsable de elaborar, actualizar, implementar y observar su propio Manual de Procedimientos.

En dichos Manuales de Procedimientos se describen de manera específica y detallada los procedimientos, actividades, responsables, controles internos y demás elementos necesarios para el adecuado ejercicio de las atribuciones conferidas a cada unidad administrativa, de conformidad con la normatividad aplicable.

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

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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 mecanismo mediante el cual la Dirección General supervisa, coordina y da seguimiento a las actividades desarrolladas por las unidades administrativas que integran el Organismo Operador de Agua, a fin de verificar el cumplimiento de sus atribuciones, fortalecer la coordinación institucional y asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con apego a los principios de **legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas**.

3. REFERENCIAS:

Leyes:

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

Reglamentación Municipal :

- **Bando Municipal de Zumpango** vigente, Sección Segunda "De la Administración Pública Descentralizada", artículo 200, párrafo segundo.
- **Reglamento Orgánico** del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zumpango, vigente.

4. DEFINICIONES:

- **Director o Directora General:** Persona titular de la Dirección General del Organismo, responsable de dirigir, administrar y representar legalmente al Organismo Operador de Agua, así como de supervisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y coordinar las acciones de las unidades administrativas que lo integran.
- **Organismo Operador de Agua:** Organismo Público Descentralizado

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

encargado de administrar, operar, conservar y mantener los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con el propósito de proporcionar dichos servicios públicos a la población del municipio.

- **Gabinete:** Reunión de trabajo presidida por la persona titular de la Dirección General, en la que participan las personas titulares de las direcciones, coordinaciones y jefaturas de área del Organismo, con la finalidad de informar, analizar, coordinar y dar seguimiento a los asuntos relevantes para el cumplimiento de las atribuciones institucionales.
- **Unidades Administrativas:** Direcciones, coordinaciones, jefaturas y demás áreas que conforman la estructura orgánica autorizada del Organismo Operador de Agua.

5. INSUMOS:

- Convocatoria o instrucción para la celebración de la reunión de gabinete; .
- Lista de Asistencia;
- Reportes de actividades de las unidades administrativas;
- Minuta de trabajo; y
Evidencia fotográfica, en su caso.

6. RESULTADO:

Supervisión y seguimiento oportuno de las actividades institucionales, fortaleciendo la coordinación entre las unidades administrativas y contribuyendo al cumplimiento eficiente de los objetivos y atribuciones del Organismo Operador de Agua.

7. POLÍTICAS:

- La Dirección General podrá convocar a reuniones de gabinete ordinarias o extraordinarias cuando las necesidades del servicio así lo requieran;
- El personal adscrito a la Dirección General será responsable de notificar la convocatoria a las personas titulares de las unidades administrativas participantes;
- Las personas titulares de las direcciones, coordinaciones y jefaturas deberán asistir puntualmente a las reuniones convocadas y presentar la información que les sea requerida;
- Cada unidad administrativa deberá informar sobre el avance de las actividades, programas, proyectos y asuntos relevantes relacionados con el ejercicio de sus atribuciones;
- Los acuerdos derivados de las reuniones de gabinete deberán registrarse en la minuta correspondiente, señalando responsables y plazos para su cumplimiento; y

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

- La evidencia documental generada durante el desarrollo del procedimiento deberá integrarse y resguardarse conforme a la normatividad aplicable en materia de archivo.

8. DESARROLLO:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección General	Determina la necesidad de celebrar reunión de gabinete y autoriza la emisión de la convocatoria correspondiente.
2	Personal adscrito a la Dirección General	Convoca a las personas titulares de las unidades administrativas para asistir a la reunión de gabinete, indicando fecha, hora, lugar y asuntos a tratar.
3	Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas	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 y Jefaturas	Informan sobre el cumplimiento de metas, seguimiento de acuerdos y demás actividades inherentes a sus atribuciones.

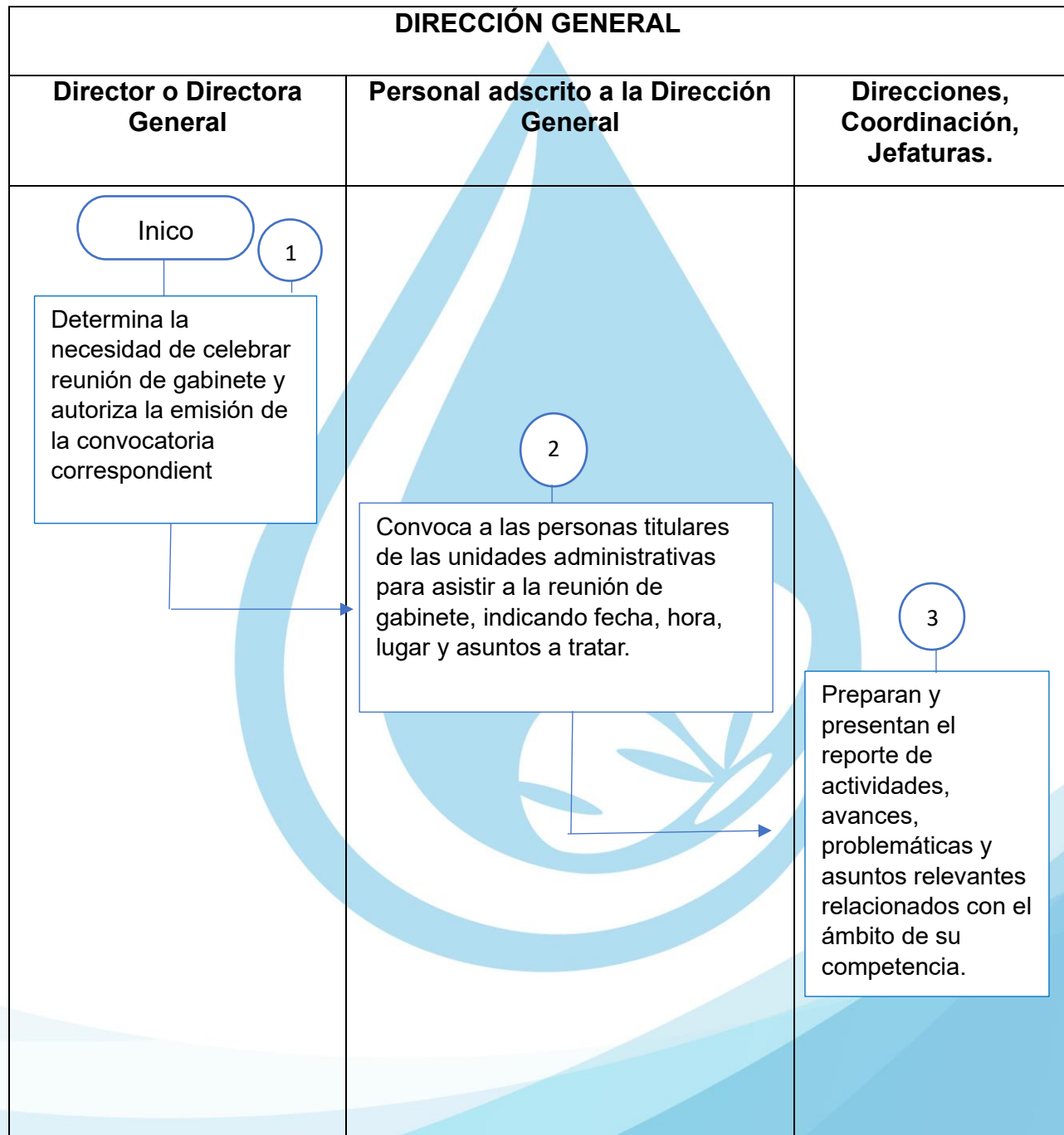
“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”.

6	Dirección General	Emite instrucciones, establece acuerdos y determina acciones de mejora para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
7	Personal 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 y Jefaturas	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.

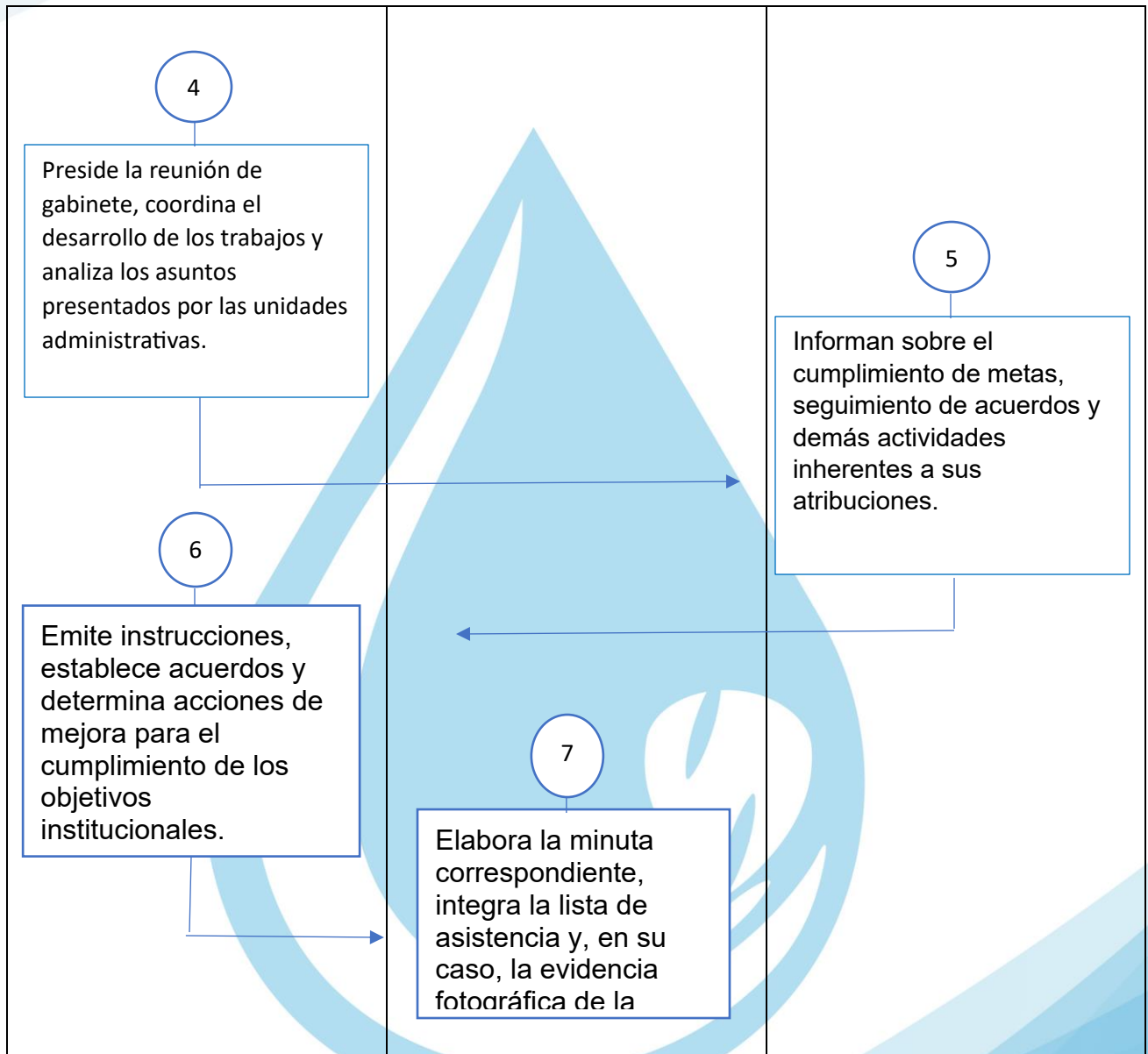
"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México".

9. DIAGRAMACIÓN:

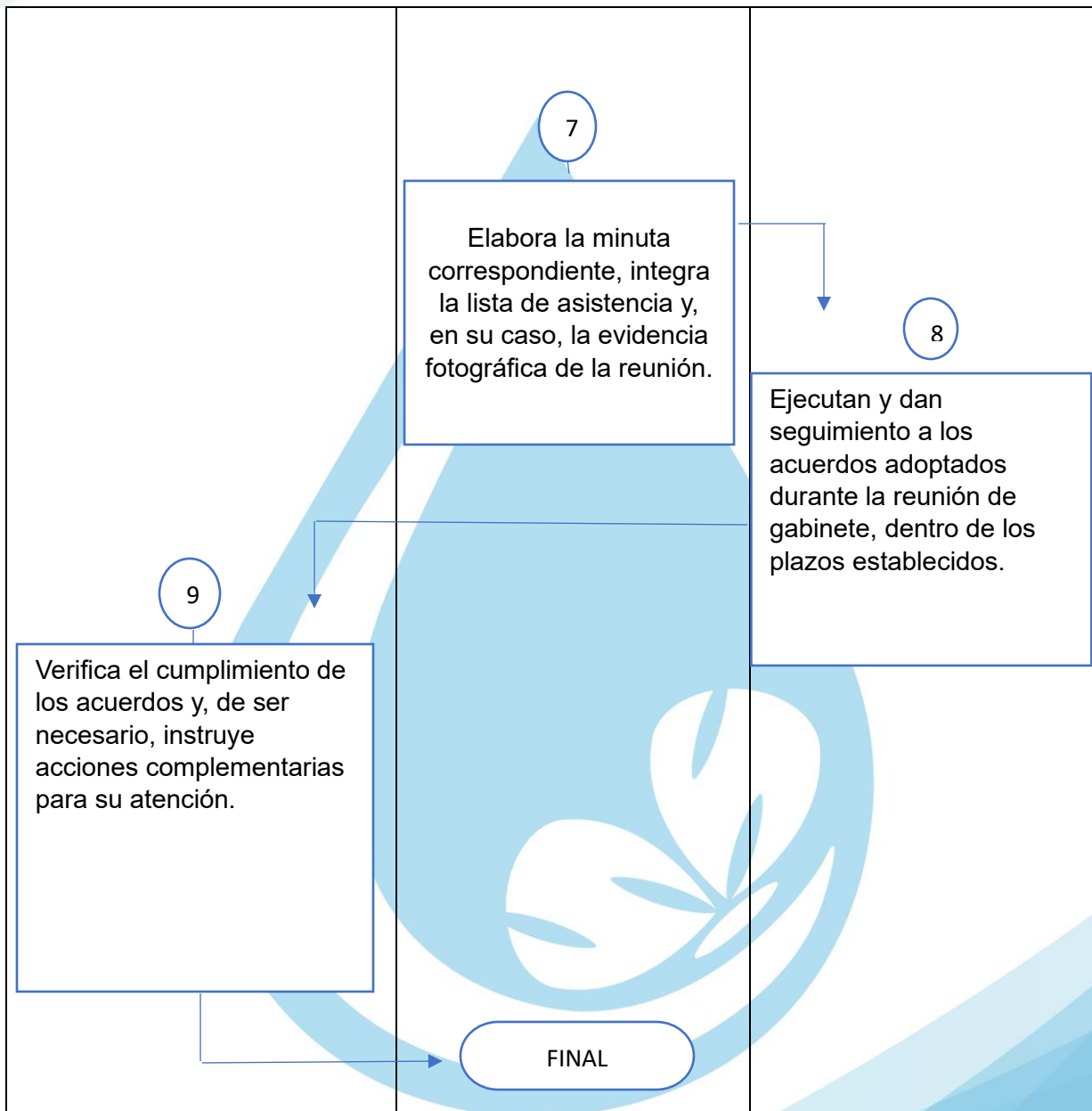
PROCEDIMIENTO: Supervisión y administración del organismo operador de agua.



"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".

13. 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 Actas de Sesión del Consejo Directivo.

2. OBJETIVO: Dar a conocer los puntos acordados por el Consejo Directivo del organismo operador de agua para una adecuada administración de recursos tanto financieros como humanos dejando como evidencia las actas de consejo

3. REFERENCIAS:

Ley:

- **Ley del Agua del Estado de México y sus Municipios**, Sección Sexta de los Organismos Operadores de Agua, Artículo 38, y sus reformas y adiciones.

Bando:

- **Bando Municipal Vigente**, Sección Segunda de la Administración Pública Descentralizada, Artículos 200, 201 y 202 y sus reformas y adiciones.

4. DEFINICIONES:

- **ACTA DE SESIÓN:** Documento que registra de forma resumida los temas tratados, los acuerdos tomados, los participantes y las incidencias que ocurrieron en una reunión o sesión.
- **CONSEJO DIRECTIVO:** Es el órgano colegiado encargado de deliberar y determinar las políticas, normas y criterios técnicos de organización y administración, que orienten las actividades del Organismo, El Consejo Directivo, atenderá los asuntos que dentro de su competencia se sometan a su aprobación
- **PRESIDENTE O PRESIDENTA DEL CONSEJO:** Es la persona que lidera el consejo en virtud de su cargo, y que se caracteriza por demostrar su liderazgo a través de sus valores.
- **SECRETARIO O SECRETARIATÉCNICO:** Es el encargado de coordinar y administrar los asuntos técnicos del Organismo en las sesiones del Consejo Directivo.
- **VOCAL:** Es una persona que tiene voz y voto en las reuniones del consejo directivo.
- **COMISARIO O COMISARIA:** Es una persona encargada de vigilar las actividades tendientes al cumplimiento de los fines del Organismo.

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

5. INSUMOS:

- Oficio dirigido a todos los integrantes del Consejo Directivo de Organismo operador de agua;
- Lista de asistencia;
- Acta de sesión; y
- Fotografía de evidencia.

6. RESULTADOS:

- Certificar los temas acordados dentro de las sesiones del Consejo Directivo y dar validez a los acuerdos, evitando malentendidos y aclarando los puntos tratados; y
- Teniendo como resultado un documento (acta de sesión donde se plasman los puntos, acuerdos importantes) y colocando las firmas autógrafas de las autoridades correspondientes.

7. POLITICAS:

- Se encuentren presentes todos los miembros del Consejo Directivo.
- Se realizarán sesiones ordinarias y sesiones extraordinarias.

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

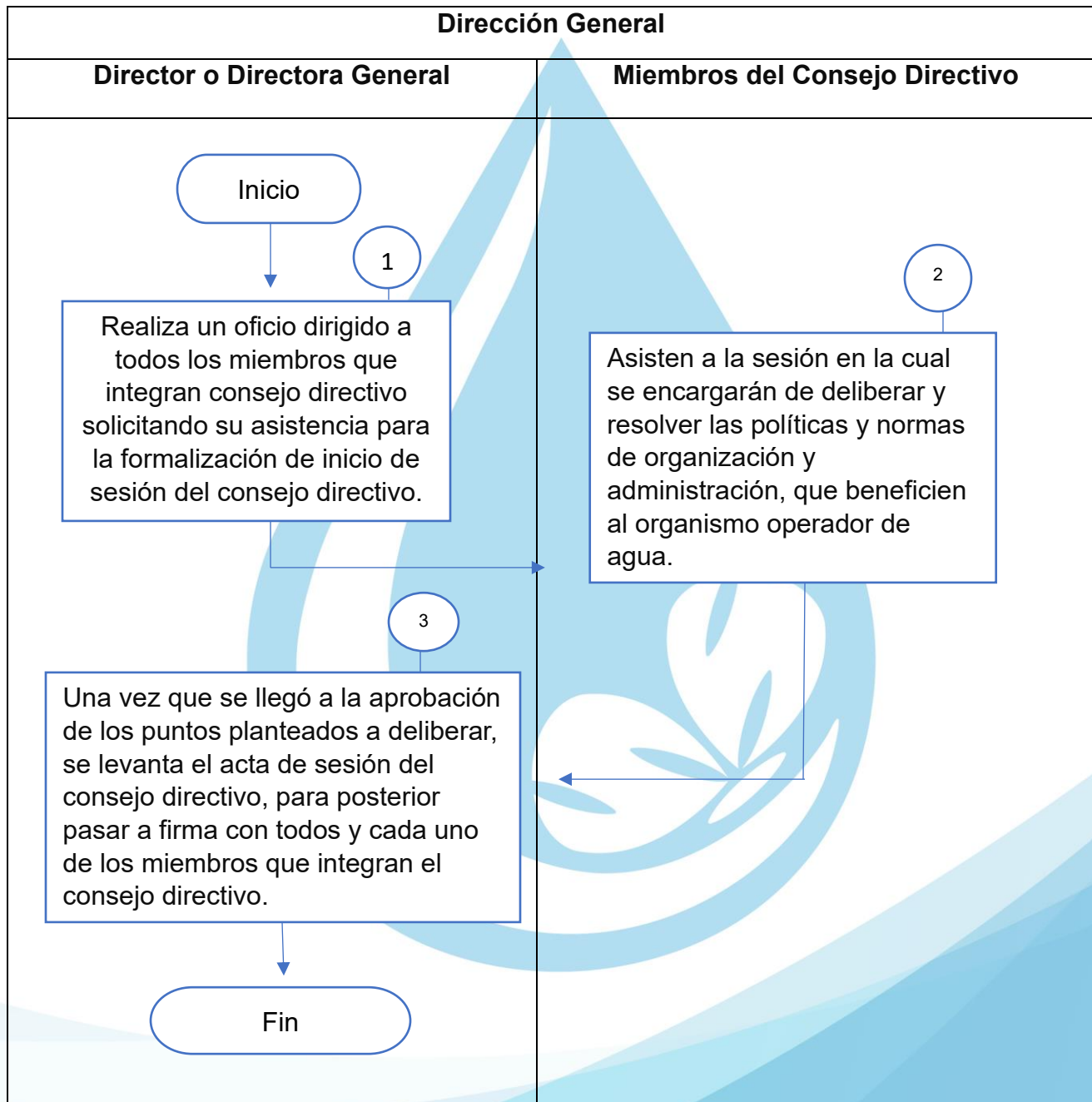
8. DESARROLLO:

No	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Director o Directora General	Realiza un oficio dirigido a todos los miembros que integran consejo directivo solicitando su asistencia para la formalización de inicio de sesión del consejo directivo.
2	Miembros del Consejo Directivo	Asisten a la sesión en la cual se encargarán de deliberar y resolver las políticas y normas de organización y administración, que beneficien al organismo operador de agua.
3	Director o Directora General	Una vez que se llegó a la aprobación de los puntos planteados a deliberar, se levanta el acta de sesión del consejo directivo, para posterior pasar a firma con todos y cada uno de los miembros que integran el consejo directivo.

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

9. DIAGRAMACIÓN:

Procedimiento: Actas de Sesión del comité interno



"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 _____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO , 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 TÉCNICA 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 JESÚS DE LOS SANTOS NAVARRO BOBADILLA REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO , CIUDADANO FERNANDO NATIVITAS ROJO VOCAL REPRESENTANTE DEL SECTOR COMERCIAL, LICENCIADO SAUL ISRAEL SÁNCHEZ ÁVILA VOCAL REPRESENTANTE INDUSTRIAL Y CIUDADANO SERGIO

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

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 A LA SECRETARIA TÉCNICA 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 VEINTICINCO, LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO INSTRUYE AL SECRETARIA TÉCNICA 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 SECRETARIA TÉCNICA DEL CONSEJO DIRECTIVO DAR LECTURA, Y UNA VEZ LEÍDO POR LA SECRETARIA, 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 SECRETARÍA TÉCNICA PARA QUE SE SOMETA Y TOQUE LA VOTACIÓN, Y AL TÉRMINO INFORME DE LA MISMA, POR LO QUE LA SECRETARÍA TÉCNICA 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 DIRECTORA 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

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

SESIÓN SIENDO LAS _____ HORAS CON _____ Y _____
MINUTOS DEL DÍA _____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO
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

SECRETARIA TÉCNICOA

REPRESENTANTE DEL
AYUNTAMIENTO.

COMISARIO.

REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN
DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO

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

**VOCAL REPRESENTANTE DEL
SECTOR COMERCIAL.**

**VOCAL REPRESENTANTE DEL
SECTOR INDUSTRIAL.**

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
VEINTICINCO.

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

1. DC/03/26 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mesas de Trabajo en Atención y Seguimiento a la Ciudadanía.

2. OBJETIVO: Establecer las actividades, lineamientos y mecanismos de operación para la planeación, organización, desarrollo y seguimiento de las mesas de trabajo encabezadas por la directora o Directora General del Organismo Público; con la finalidad de brindar atención directa a las necesidades, solicitudes y planteamientos realizados por la ciudadanía, así como fortalecer la coordinación entre las unidades administrativas competentes para la atención, solución y seguimiento de los asuntos planteados.

3. REFERENCIAS:

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

4. DEFINICIONES

Mesa de Trabajo:

Mecanismo de coordinación y diálogo institucional mediante el cual la Dirección General establece comunicación directa con la ciudadanía, autoridades auxiliares, representantes sociales o sectores interesados, con el propósito de analizar problemáticas, solicitudes y propuestas relacionadas con los servicios proporcionados por el Organismo.

Atención Ciudadana:

Conjunto de acciones realizadas por el Organismo para recibir, canalizar, atender y dar seguimiento a las solicitudes, peticiones o necesidades presentadas por la ciudadanía.

Acuerdo:

Determinación establecida durante una mesa de trabajo, derivada del análisis de los asuntos tratados, donde se asignan responsables y plazos de atención.

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

Seguimiento:

Acciones realizadas por las unidades administrativas responsables para verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

5. INSUMOS:

1. Solicitudes ciudadanas;
2. Peticiones ingresadas por escrito, medios electrónicos o de manera presencial;
3. Reportes relacionados con los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento;
4. Información técnica y administrativa proporcionada por las unidades competentes;
5. Agenda de trabajo de la Dirección General; y
6. Minuta de acuerdos y seguimiento.

6. RESULTADOS:

1. Atención directa a las necesidades planteadas por la ciudadanía;
2. Generación de acuerdos institucionales;
3. Canalización de asuntos a las unidades administrativas competentes;
4. Seguimiento documentado de compromisos adquiridos; y
5. Fortalecimiento de la comunicación entre el Organismo y la ciudadanía.

7. POLÍTICAS

1. Las mesas de trabajo serán coordinadas y presididas por la Dirección General o por la persona servidora pública que ésta designe;
2. La realización de mesas de trabajo deberá atender criterios de planeación, orden administrativo, transparencia, eficiencia y responsabilidad institucional;
3. Las unidades administrativas deberán proporcionar información técnica, operativa y administrativa necesaria para la atención de los asuntos tratados;
4. Todo acuerdo derivado de las mesas de trabajo deberá quedar registrado mediante minuta correspondiente;
5. Los compromisos establecidos deberán contar con responsable de atención y, en su caso, fecha estimada de cumplimiento;
6. Las áreas responsables deberán informar a la Dirección General sobre los avances y resultados de los asuntos turnados; y

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

7. La atención ciudadana deberá realizarse bajo principios de legalidad, imparcialidad, respeto, eficiencia y orientación al servicio público

8. DESARROLLO:

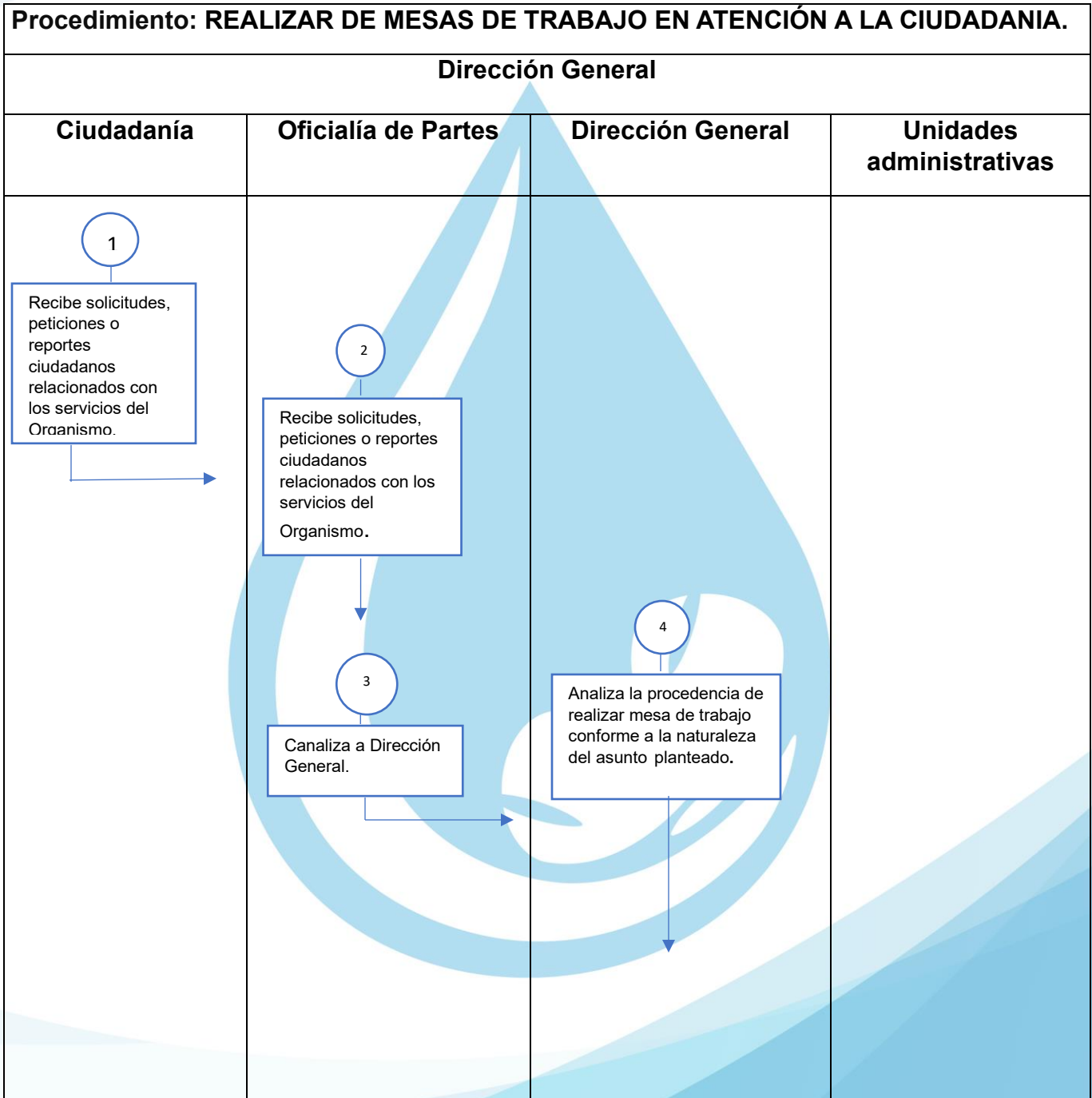
NO.	Unidad Administrativa o Puesto	Actividad
1	Ciudadanía	Recibe solicitudes, peticiones o reportes ciudadanos relacionados con los servicios del Organismo.
2	Oficialía de Partes	Recibe solicitudes, peticiones o reportes ciudadanos relacionados con los servicios del Organismo.
3	Oficialía de Partes	Canaliza a Dirección General.
4	Dirección General	Analiza la procedencia de realizar mesa de trabajo conforme a la naturaleza del asunto planteado.
5	Dirección General	Convoca a las unidades administrativas involucradas para participar en la mesa de trabajo.
6	Unidades Administrativas	Preparan información técnica, operativa y administrativa necesaria para la atención del asunto.
7	Ciudadanía	Analizan la problemática y establecen acuerdos, compromisos y responsables de atención.
8	Ciudadanía	Elabora minuta de trabajo con los acuerdos establecidos.
9	Dirección General	Da seguimiento al cumplimiento de los

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

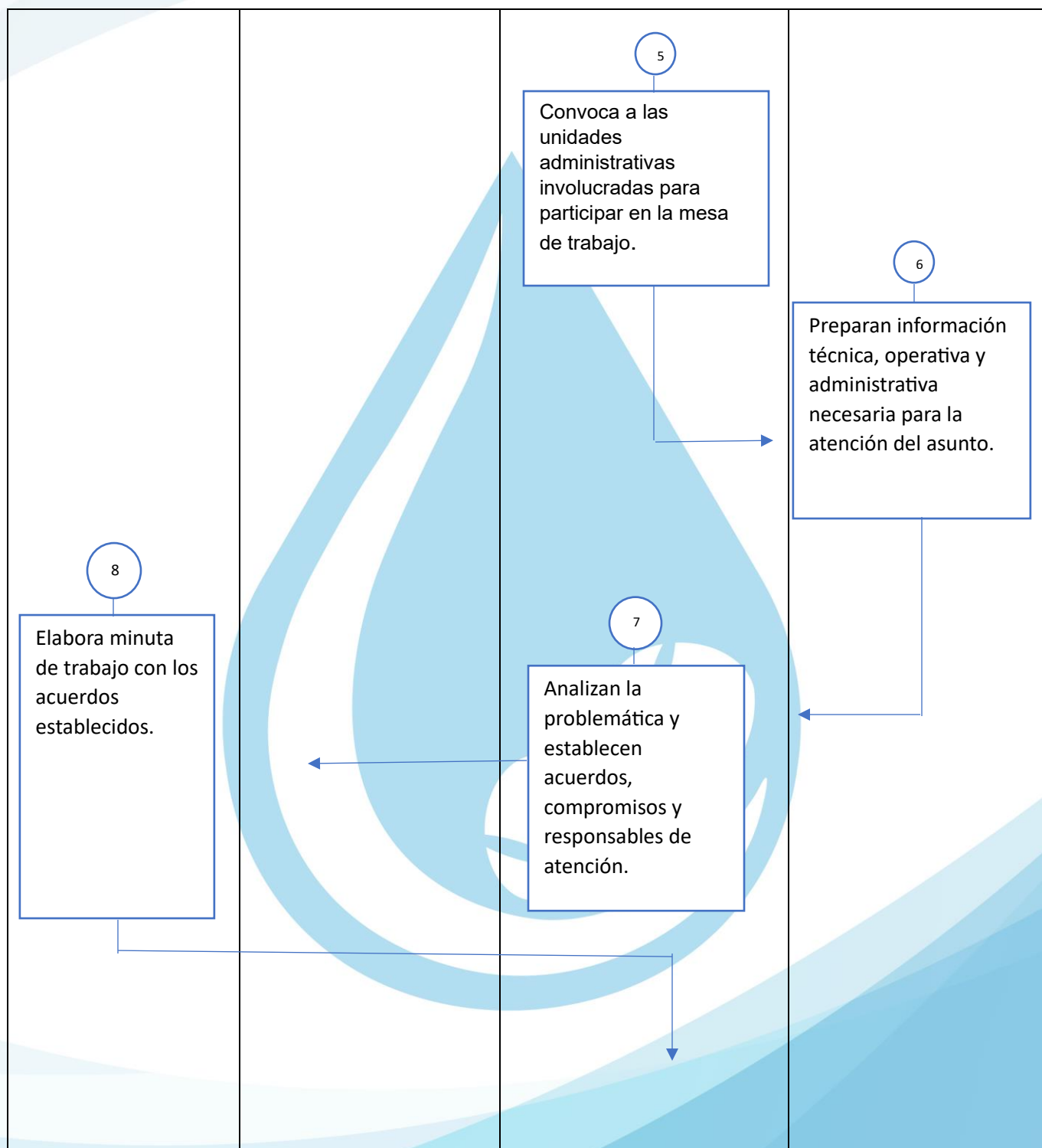
		acuerdos mediante las áreas responsables.
10	Unidades Administrativas	Reportan avances y resultados de las acciones realizadas
11	Dirección General	Determina el cierre del asunto una vez cumplidos los compromisos establecidos.

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

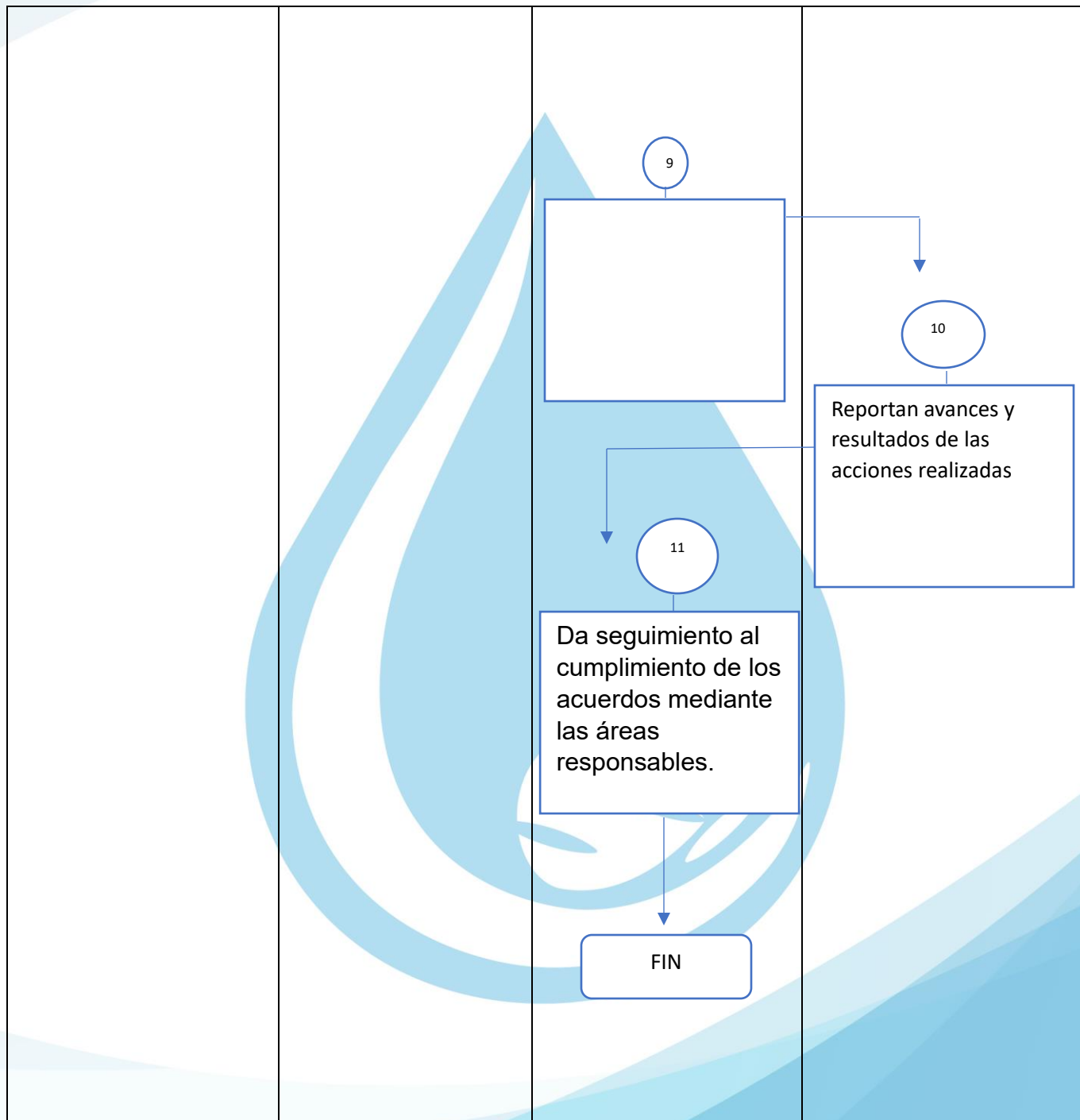
9. DIAGRAMACIÓN.



"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