



Procedimiento para la contratación del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado OOMSAPAS-DC-TYS-001

ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PROCEDIMIENTO

Áreas involucradas:

- Dirección Comercial
 - Coordinación de Atención a Usuarios
 - Coordinación de Padrón de Usuarios
- Dirección Técnica
 - Departamento de Construcción
 - Cuadrillas de instalación de tomas y descargas
- Dirección Administrativa y Financiera
 - Almacén

Objetivo.

Documentar las actividades y etapas de los procesos relativos al trámite de contratos de los servicios de agua potable y alcantarillado, para una atención clara y expedita a los usuarios.

Alcance.

El desarrollo del proceso externo hacia el usuario y el proceso interno, desde la asesoría, solicitud y recepción del trámite hasta la instalación del servicio, incluyendo la reposición del pavimento, en su caso.

Responsable(s).

1era etapa – CONTRATO - Dirección Comercial a través de las Coordinaciones de Atención a Usuarios y Padrón de Usuarios

2da etapa – INSTALACIÓN - Dirección Técnica a través del Departamento de Construcción



Fecha de actualización.

Lunes, 13 de junio de 2022

Fundamento legal.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

- Artículo 4, párrafo sexto.

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.

- **Ley de Aguas Nacionales**

- Artículo 3, fracción LX

"Uso Público Urbano": La aplicación de agua nacional para centros de población y asentamientos humanos, a través de la red municipal;

- **Ley de Aguas del Estado de Baja California Sur**

- Artículo 3 siguientes fracciones:

XIII. Cuotas: Contraprestación que deben pagar los usuarios a los Organismos Operadores.

XV. Descarga: Las aguas residuales y pluviales que se vierten en el sistema de alcantarillado y drenaje.

XIX. Prestador de los servicios: Quien preste los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, ya sean Organismos Operadores Municipales o Intermunicipales, concesionarios o la Comisión.

XXIV. Sistema de Agua Potable y Alcantarillado: Conjunto de planes, obras, y acciones que permiten la prestación de servicios públicos de suministro de agua potable y alcantarillado, considerando su saneamiento que abarca la conducción, tratamiento, alejamiento y descarga de las aguas residuales. Incluye el reuso de las aguas residuales con tratamiento secundario.

XXIX. Toma: Conexión a la red secundaria para dar servicio de agua al predio del usuario, incluyendo el ramal y el cuadro.

XXXI. Uso comercial: La utilización del agua en establecimientos y oficinas, dedicadas a la comercialización de bienes y servicios;

XXXII. Uso doméstico: La utilización del agua potable en casa-habitación para consumo humano, la preparación de alimentos y para satisfacer las necesidades más elementales como lo son el servicio sanitario, aseo personal y la limpieza de bienes;

XXXIV. Uso industrial: La utilización de agua en fábricas o empresas que realicen la extracción,



conservación o transformación de materias primas o minerales, el acabado de productos o la elaboración de satisfactores (plantas potabilizadoras, plantas purificadoras, fábricas de hielo y otros), así como la que se utiliza en parques industriales, en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa, las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que sea usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación;

XXXVII. Uso público urbano: La utilización del agua potable para centros de población o asentamientos humanos, a través de la red municipal;

XXXIX. Usuario: La persona física o moral que utilice los servicios públicos;

▪ Artículo 15

Los Municipios, con el concurso del Estado cuando así fuere necesario, tendrán a su cargo los servicios públicos en todos los asentamientos humanos de su jurisdicción territorial, los cuales podrán ser prestados directamente por la dependencia municipal que corresponda o bien, por los prestadores de los servicios, en los términos de lo dispuesto en esta Ley.

▪ Artículo 19, siguientes fracciones:

III. Realizar los actos necesarios para la prestación de los servicios públicos en todos los asentamientos humanos de su jurisdicción, atendiendo a la Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento, la presente Ley, la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, y las Normas Oficiales Mexicanas que se emitan en relación con los mismos;

IV. Celebrar los contratos y convenios necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, en los términos de la legislación aplicable;

▪ Artículo 36, fracción XVI

Realizar las actividades que se requieran para lograr que el Organismo preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes;

▪ **Estatuto Orgánico del OOMSAPAS La Paz**

▪ Artículo 38

La Dirección Comercial para el ejercicio de las facultades y obligaciones que se deriven del presente Estatuto, contará con la siguiente estructura orgánica:

I. Coordinación de Padrón de Usuarios;

a. Jefatura de Administración del Padrón de Usuarios;

b. Jefatura de Contratación.

....

IV. Coordinación de Atención a Usuarios.



- a. Jefatura de Cajas;
- b. Jefatura de Oficinas Comerciales.

- Artículo 42

La Dirección Técnica tendrá la siguiente estructura organizacional:

.....

- c. Departamento de Construcción.

MODALIDADES, REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Modalidades del Trámite

MODALIDAD	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
A	Contrato de Agua Potable y/o Alcantarillado para uso doméstico.	A realizarse por usuarios domésticos. Se deben contratar los servicios disponibles de red en el domicilio. No son opcionales.
B	Contrato de Agua Potable y/o Alcantarillado para uso comercial o de servicios e industrial.	A realizarse por usuarios comerciales, de servicios, industriales y turísticos. Se deben contratar los servicios disponibles de red en el domicilio. No son opcionales. Para efectos de requisitos, se considerará como modalidad B las solicitudes de contratos por parte de desarrolladores de casa-habitación.



Requisitos del trámite

MODALIDAD	REQUISITO	DOCUMENTO	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
A y B	Solicitud	Solicitud de contratación	Debidamente llenado con firma correspondiente.
A y B	Acreditar personalidad jurídica del solicitante	Identificación Oficial (INE, IFE, Pasaporte)	Vigente, con fotografía, sin tachaduras o enmendaduras.
A y B	Acreditar personalidad jurídica como representante	Carta Poder o copia de Poder Legal	Carta poder en caso de representar a persona física específicamente para realizar dicho trámite (Firmado ante dos testigos, para lo cual se debe anexar copia de las identificaciones oficiales de ambos testigos y del poder-dante) Copia de Poder Legal para actos de administración, legible con sellos del Registro de la Propiedad y del Comercio
B	Acreditar personalidad jurídica de persona moral	Copia de Acta Constitutiva	Legible y con sello visible del Registro de la Propiedad y del Comercio.
A y B	Acreditar la propiedad del bien inmueble	Copia de escritura, copia de título de propiedad.	Legible, con sellos de registro catastral y público de la propiedad.
B	Acreditar derechos de conexión. (Desarrolladores, comerciales, de servicios, industriales y turísticos)	Copias del oficio de derechos de conexión y del pago de derechos de conexión.	Legibles con las correspondientes firmas y sellos.



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1era ETAPA – CONTRATO

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIPO	ENTRADA/SALIDA
1	Solicitar información del trámite	El Usuario acude a la oficina principal, sectores o área rural para solicitar que requisitos necesita para contratar el servicio.	Usuario	Presencial / verbal	ninguna
2	Definir modalidad y entregar requisitos	<p>Solicita más información del usuario para conocer que modalidad de contratación requiere.</p> <p>Ver tabla de Modalidades, requisitos y criterios de aceptación</p> <p>Se le entrega la lista de requisitos y se le explica el proceso a aplicar (días, horario, y seguimiento)</p>	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Presencial / verbal	Información adicional/ Listado de requisitos y formato de solicitud de contratación.
3	Acudir con requisitos a solicitar contratación	Entrega solicitud de contratación con requisitos.	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual / Presencial	Solicitud y requisitos
4	Recibir y revisar solicitud y requisitos.	<p>Se recibe la solicitud de contratación con los requisitos y se revisa que los datos de la solicitud concuerden con los datos de la documentación (requisitos) entregada.</p> <p>Si los requisitos están incorrectos o faltan, se le solicita al usuario que presente requisitos correctamente.</p>	Usuario	Presencial	Respuesta de procedencia verbal
5	Aceptar solicitud a trámite (entregar instrucciones para letrado)	Se acepta la solicitud a trámite y se le entrega una copia al usuario de su solicitud aceptada, además se le entregan lineamientos para colocación de	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual	Solicitud de contratación firmada y sellada.



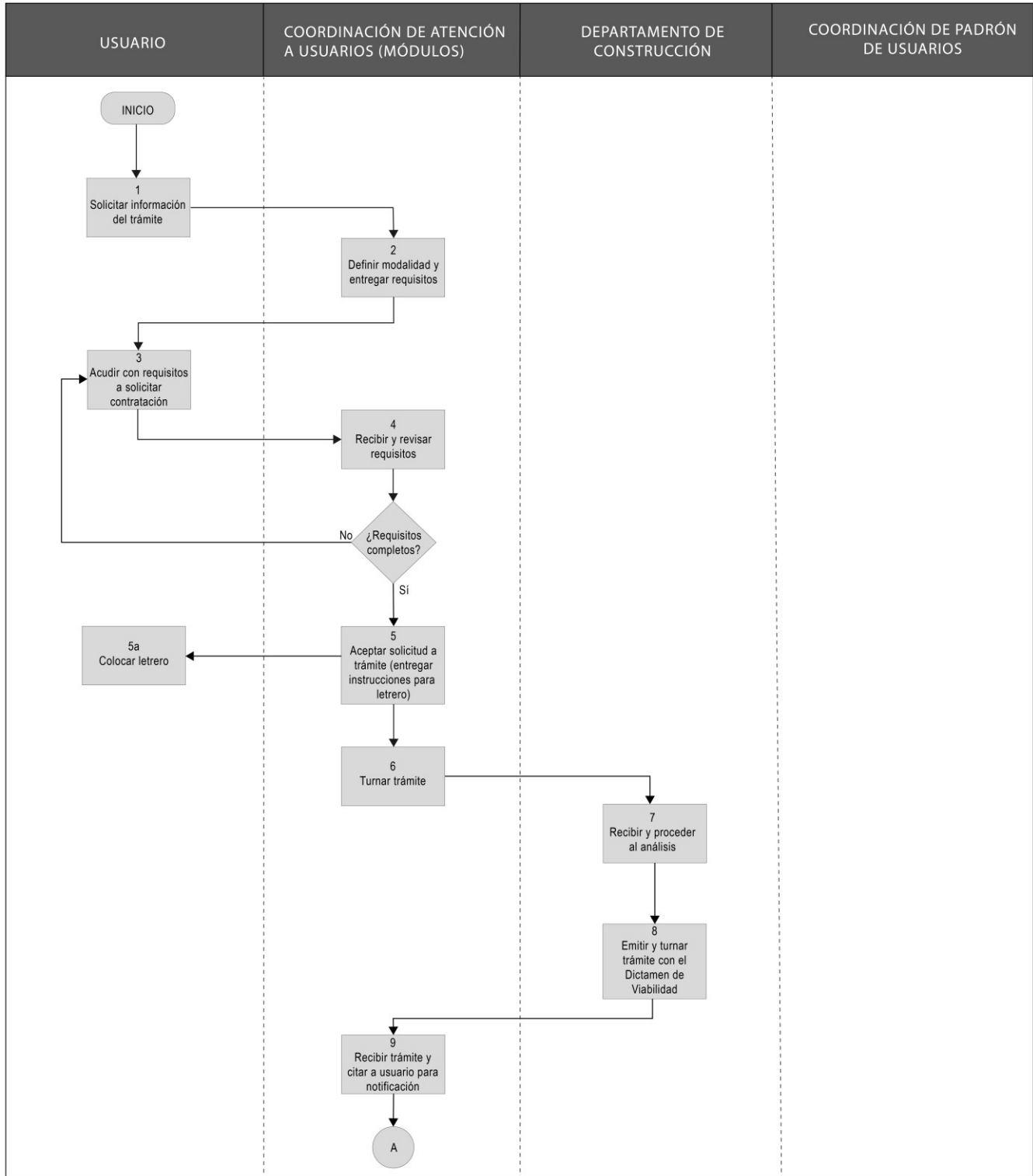
		letrero en el predio.			
5a	Colocar letrero	Coloca el letrero en lugar visible para en caso de ser necesario recibir visita de inspección	Usuario	Manual	Letrero colocado
6	Turnar trámite	Se turna la solicitud del trámite al Departamento de Construcción para el análisis, visita de campo y emisión del Dictamen de viabilidad según corresponda.	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual /electrónico	Turno de solicitud del trámite.
7	Recibir y proceder al análisis.	Se procede a analizar la solicitud de contratación para determinar la viabilidad y los detalles técnicos de la misma.	Departamento de Construcción	Manual / visual	Expediente técnico
8	Emitir Dictamen de Viabilidad y turnar trámite con el Dictamen de Viabilidad	Se turna el trámite a Coordinación de Padrón de Usuarios con el Dictamen de Viabilidad incluido	Departamento de Construcción	Manual /electrónico	Dictamen de Viabilidad
9	Recibir trámite y citar a usuario para notificación	Entrega los resultados de la inspección para seguimiento de contrato	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual	Reporte de inspección / Envío de resultados
10	Notificar Dictamen de Viabilidad	Se le notifica al usuario el resultado del Dictamen de Viabilidad	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Presencial	Expediente del trámite - Dictamen de Viabilidad
10a	Recibir notificación negativa	El Usuario recibe notificación negativa, por lo que no se podrá celebrar el contrato. FIN DEL PROCESO	Usuario	Manual	Notificación

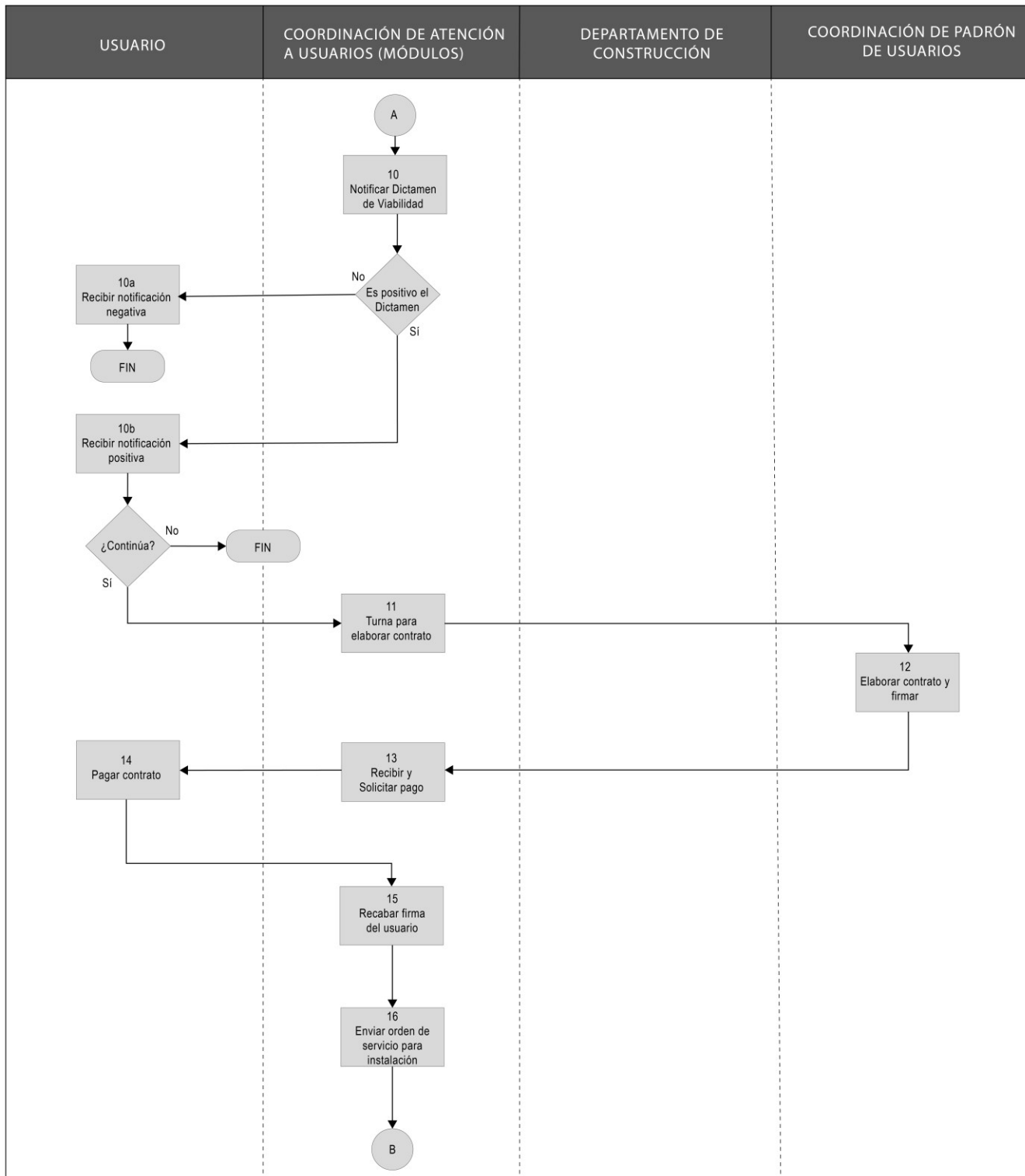


10b	Recibir notificación Positiva	El Usuario recibe notificación positiva, por lo que sí podrá celebrar el contrato. Toma decisión si continua o no en base a costos de contratación notificados.	Usuario	Manual	Notificación
11	Turnar para elaborar contrato	Se turna el expediente a la jefatura de contratación.	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual	Expediente del trámite
12	Elaborar contrato y firmar	Elabora e imprime contrato, genera orden de pago y turna a módulo	Coordinación de Padrón de Usuarios (Jefatura de Contratación)	Manual	Expediente del trámite con contrato y orden de pago
13	Recibir y solicitar pago	Recibe expediente con contrato y orden de pago. Solicita al usuario pagar monto del contrato en caja.	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual	Orden de pago
14	Pagar contrato	El Usuario paga el monto del contrato en caja y regresa al módulo de atención.	Usuario	Manual	Orden de pago
15	Recabar firma del usuario	Cuando el usuario regresa al módulo y se toma nota del pago, se recaba su firma en contrato.	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual	Contrato firmado en expediente del trámite
16	Enviar orden de servicio para instalación	Envía a Almacén y Departamento de Construcción	Coordinación de Atención a Usuarios (módulos de atención)	Manual / electrónico	Orden de servicios y Expediente del trámite



DIAGRAMAS DE FLUJO 1era ETAPA – CONTRATO







DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

2da etapa – INSTALACIÓN

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIPO	ENTRADA/SALIDA
17	Recibir orden de servicios	Reciben orden de servicios para iniciar sus respectivas actividades	Departamento de Construcción y Departamento de almacén	Manual / electrónico	Copia de orden de servicio
18	Enviar material para instalación	Envía el material necesario al departamento de construcción	Departamento de almacén	Manual	Materiales para instalación
19	Recibir material para instalación	Recibe material para instalación de parte del departamento de almacén	Departamento de Construcción	Manual	Materiales para instalación
20	Programar instalación	Programa la instalación de las órdenes de servicio proveyendo del material necesario a las cuadrillas de instalaciones	Departamento de Construcción	Manual	Órdenes de servicio para instalación
21	Instalar tomas y descargas	Se procede a instalar las tomas y descargas, específicamente considerando que la instalación completa debe incluir: 1.- La instalación del servicio de manera funcional. 2.- El retiro de escombros resultado de la excavación. 3.- La reposición (si aplica) del pavimento, con el mismo tipo de material de la calle (concreto o asfalto) así como de banqueta	Cuadrilla de Instalaciones	Manual	Programación y órdenes de servicio

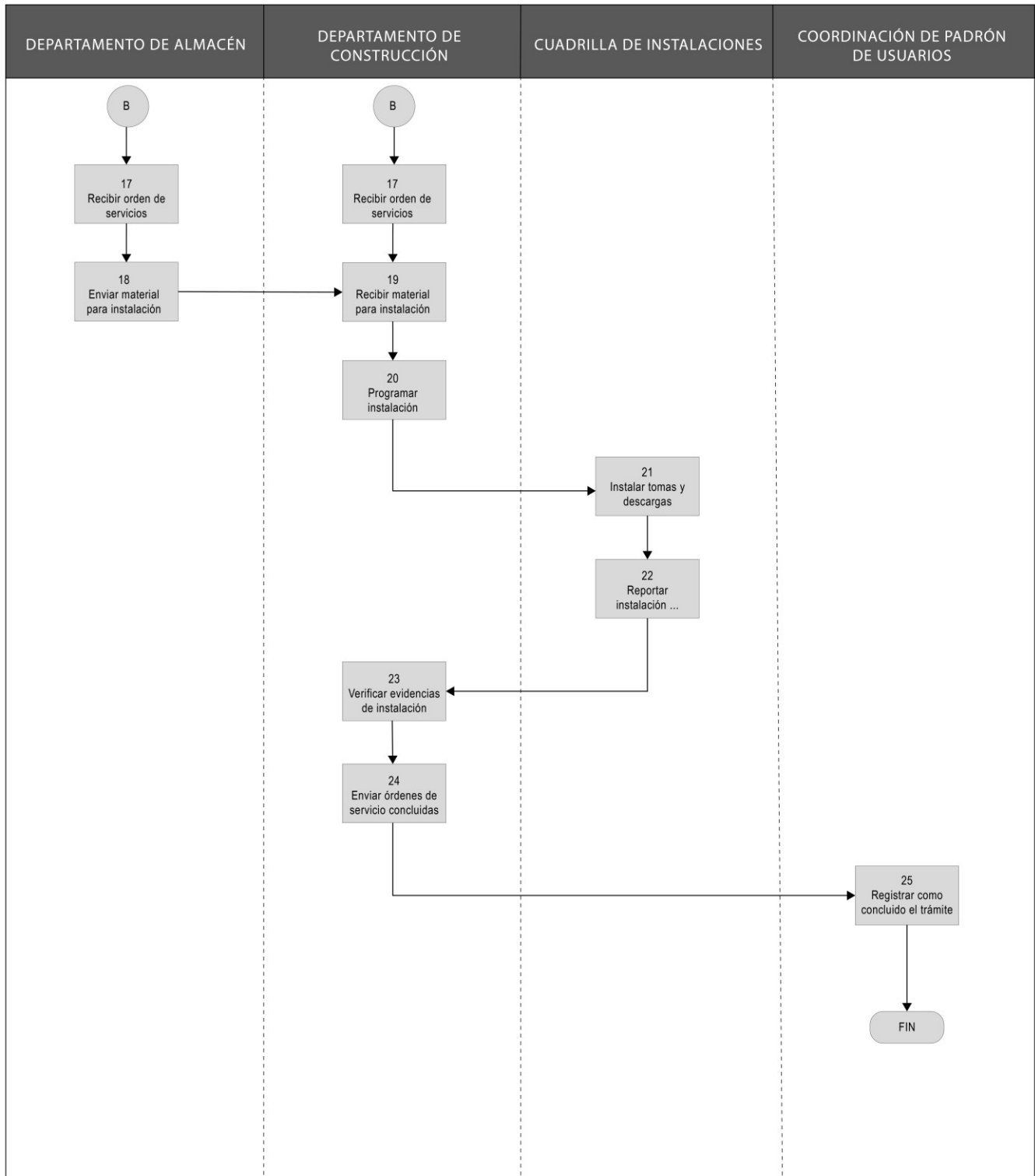


22	Reportar instalación de tomas y descargas	Reporta la instalación de tomas y/o descargas efectuadas en su totalidad con evidencias que cubran los 3 puntos descritos en el paso anterior.	Cuadrilla de Instalaciones	Manual / electrónico	Reporte con órdenes de servicio y evidencias
23	Verificar evidencias de instalación	Verifica evidencias de las instalaciones	Departamento de construcción	Visual	Evidencias
24	Enviar órdenes de servicio concluidas	Se envía a Jefatura de Contratación la relación de órdenes de servicio concluidas	Departamento de construcción	Manual / electrónico	Reporte
25	Registrar como concluido el trámite	Se registra en el sistema como concluido el trámite de contrato y se inician servicios como usuario. Inclusión al Padrón de Usuarios, lectura de medidor, facturación, cobro, etc.	Coordinación de Padrón de Usuarios (Jefatura de Administración del Padrón de Usuarios y Jefatura de Contratación)	Electrónico / Digital	Registros



DIAGRAMAS DE FLUJO

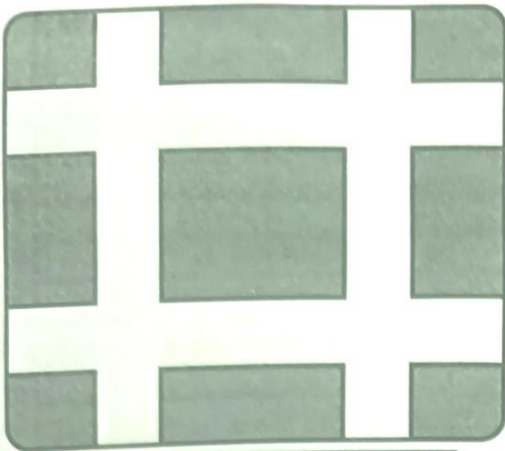
2da etapa – INSTALACIÓN





TIEMPOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Paso ó pasos	Tiempo mínimo	Tiempo máximo
1 al 2	20 minutos	45 minutos
3 al 6	45 minutos	1 hora
7 al 8	1 días hábiles	3 días hábiles
9 al 16	30 minutos	1 hora
17 al 19	2 días hábiles	4 días hábiles
20 al 23	5 días hábiles	10 días hábiles
24 al 25	1 día hábil	3 días hábiles



H. XVII AYUNTAMIENTO
LA PAZ, B.C.S.

H.XVII AYUNTAMIENTO DE LA PAZ, B.C.S.

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL
DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE LA PAZ



SOLICITUD DE SERVICIOS

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

Por medio de la presente solicito atentamente se me proporcione el servicio de: _____
_____ para uso _____

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DEL PROPIETARIO: _____
UBICACIÓN: _____
CLAVE CATASTRAL: _____ TEL. _____
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES: _____

RESULTADOS DE INSPECCIÓN: MEDIDOR: SI NO Por qué _____

Preparación: _____

Toma normal: _____

Romper pavimento asfáltico: _____ mts.

Romper pavimento hidráulico _____ mts.

Levantamiento de empedrado: _____

Tipos de suelo A, B, C, D: _____

Observaciones: _____

La Paz, B.C.S., a _____ de _____ de _____

COSTO DE CONTRATACIÓN:

CONTRATACIÓN.....\$ _____ ROMPIMIENTO...\$ _____

PROFUNDIDAD.....\$ _____

TIPO DE SUELO.....\$ _____

CAPAS PAVIMENTO.....\$ _____

RECUPERACIÓN DE OBRA.\$ _____

ROMPIMIENTO.....\$ _____

OTRO (especifique).....\$ _____

TOTAL \$ _____

ENC. SECCIÓN CONTRATOS

JEFE DEL SECTOR

USUARIO