



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH

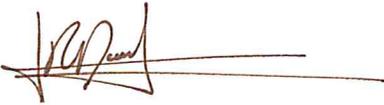
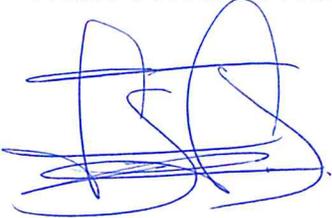
Junio 2022

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | Núm. De actualización: 01 |

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS Y DILIGENCIACIÓN DEL SOSAPACH

CLAVE: UAJD/MP/001/2022

AUTORIZACIONES:

| | | |
|---|---|--|
| Jorge Gómez Carranco  | Raúl Domínguez Cajica  | Fidel De Jesús De Jesús  |
| Director General | Contralor Interno | Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación |

Se actualiza el presente Manual de Procedimientos en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los treinta días del mes de junio de dos mil veintidós.

| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  <p>SOSAPACH SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA</p> <p><i>Trabajo y familia</i></p> | <p>Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH</p> <p>Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación</p> | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |

| ÍNDICE | | PÁGINA |
|---------------|---|---------------|
| I | Introducción | 3 |
| II | Presentación de los Procedimientos | 5 |
| III | Procedimiento de atención y resolución a peticiones de usuarios, particulares o autoridades | 6 |
| | Procedimiento de imposición de sanciones | 11 |
| | Procedimiento de verificación de volúmenes | 16 |
| | Procedimiento para el trámite del recurso administrativo de revisión | 22 |
| IV | Glosario de Términos | 31 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de actualizar los instrumentos normativos surge al modificarse la normatividad aplicable y/o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura, así como en los procedimientos sustantivos de cada área.

En ese sentido, los titulares de las Unidades Administrativas deberán actualizar oportunamente sus documentos normativos, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes, cumpliendo de esta manera con la función informativa para la cual fueron elaborados.

Es responsabilidad del titular de cada Unidad Administrativa, vigilar que se elaboren y actualicen permanentemente los formatos para la gestión de trámites, de control y de servicios internos.

El presente manual de procedimientos es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas Unidades Administrativas, con base en la normatividad y metodología autorizada.

Las ventajas de contar con un Manual de Procedimientos y un Manual Operativo son las siguientes:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de las Unidades Administrativas en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Lograr continuidad en la ejecución del quehacer público independientemente de que cambien los responsables.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación a una Unidad Administrativa para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.
- Facilitar al titular de la Unidad Administrativa la supervisión del trabajo, verificando el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

Por lo anterior y conforme a los Lineamientos generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del SOSAPACH se describen los procedimientos que servirán de guía para el desarrollo de las funciones en el ámbito de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente que regula sus atribuciones y facultades enfocándose a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, motivando la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía con responsabilidad, transparencia, honestidad y eficiencia.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento de atención y resolución a peticiones de usuarios, particulares o autoridades.
- Procedimiento de imposición de sanciones.
- Procedimiento de verificación de volúmenes.
- Procedimiento para el trámite del recurso administrativo de revisión.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

III. PROCEDIMIENTOS

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de atención y resolución a peticiones de usuarios, particulares o autoridades.

b. Objetivo

Brindar atención y certeza jurídica al usuario o particular en el ejercicio del derecho de petición o cuestionamientos planteados, así como para el cumplimiento de los requerimientos formulados por diversas Autoridades Judiciales o Administrativas.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a), 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 10 fracción IV, artículo 23 fracción XXV, y artículo 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracción IX, DÉCIMO primer párrafo, fracciones I y XIV, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 44 fracción VII, XV del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Todo ciudadano debe contar con la oportunidad de ser atendido por la autoridad en torno a sus peticiones por escrito, así como de tener certeza de recibir respuesta igualmente por escrito, por lo que, este medio es el conducto para que el usuario y/o ciudadano haga valer su derecho Constitucional de petición.
- El procedimiento en cuestión, deberá cumplir necesariamente con los requisitos exigidos para su procedencia y desahogo, prescritos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los casos concretos que atañan la materia, lo prescrito por Ley del Agua para el Estado de Puebla y sus leyes supletorias.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

- Se busca generar además de certeza legal, celeridad en la atención de las peticiones o cuestionamientos formulados por el usuario, ciudadano y/o autoridades, dando respuesta en términos breves.
- Adicionalmente a la respuesta, el usuario puede gozar de una orientación complementaria que abundara en la petición o cuestionamiento planteado.
- La respuesta correspondiente deberá ser autorizada por el Titular del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 fracción IV, artículo 23 fracción XXV y artículo 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

3 y hasta 5 días hábiles.

f. Descripción del Procedimiento

| Procedimiento de atención y resolución a peticiones de Usuarios, Particulares o Autoridades | | | | |
|--|------------|--|----------------------------|---------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Usuario/a, Particulares o Autoridades | 1 | Presenta solicitud impresa. | Escrito | 1 |
| Secretaría/o de Dirección General | 2 | Recibe del usuario, particular o autoridad la solicitud impresa y lo turna. | Escrito | 1 |
| | 3 | Turna escrito de solicitud para su atención. | Escrito | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 4 | Recibe la solicitud impresa. | Escrito | 1 |
| | 5 | Revisa la información en registros y archivos. Sí la información no es suficiente para elaborar proyecto de atención y respuesta, continúa con la actividad No. 6. En caso contrario procede en la No. 11. | Escrito | 1 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|--|--|-------------------|
| | 6 | Solicita información a las Unidades Administrativas que corresponda. | Memorándum | 1 |
| | 7 | Envía por correo electrónico o físicamente. | Memorándum | 1 |
| Titular de la Unidad Administrativa | 8 | Prepara la información solicitada. | Memorándum | 1 |
| | 9 | Envía información por correo electrónico o físicamente. | Memorándum | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 10 | Recibe información por correo electrónico o físicamente. | Memorándum | 1 |
| | 11 | Elabora proyecto de atención y respuesta. | Oficio | 1 |
| | 12 | Envía propuesta de oficio de respuesta para firma. | Oficio | 1 |
| Director/a General | 13 | Recibe propuesta de oficio de atención y respuesta para firma. | Oficio | 1 |
| | 14 | Firma oficio de respuesta. | Oficio | 1 |
| | 15 | Regresa oficio firmado para su entrega. | Oficio | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 16 | Recibe oficio firmado para su notificación. | Oficio | 1 |
| | 17 | Notifica oficio firmado. | Oficio, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| Usuario/a, Particulares o Autoridades | 18 | Recibe oficio. | Oficio, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| | | Termina Procedimiento. | | |



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH

Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación

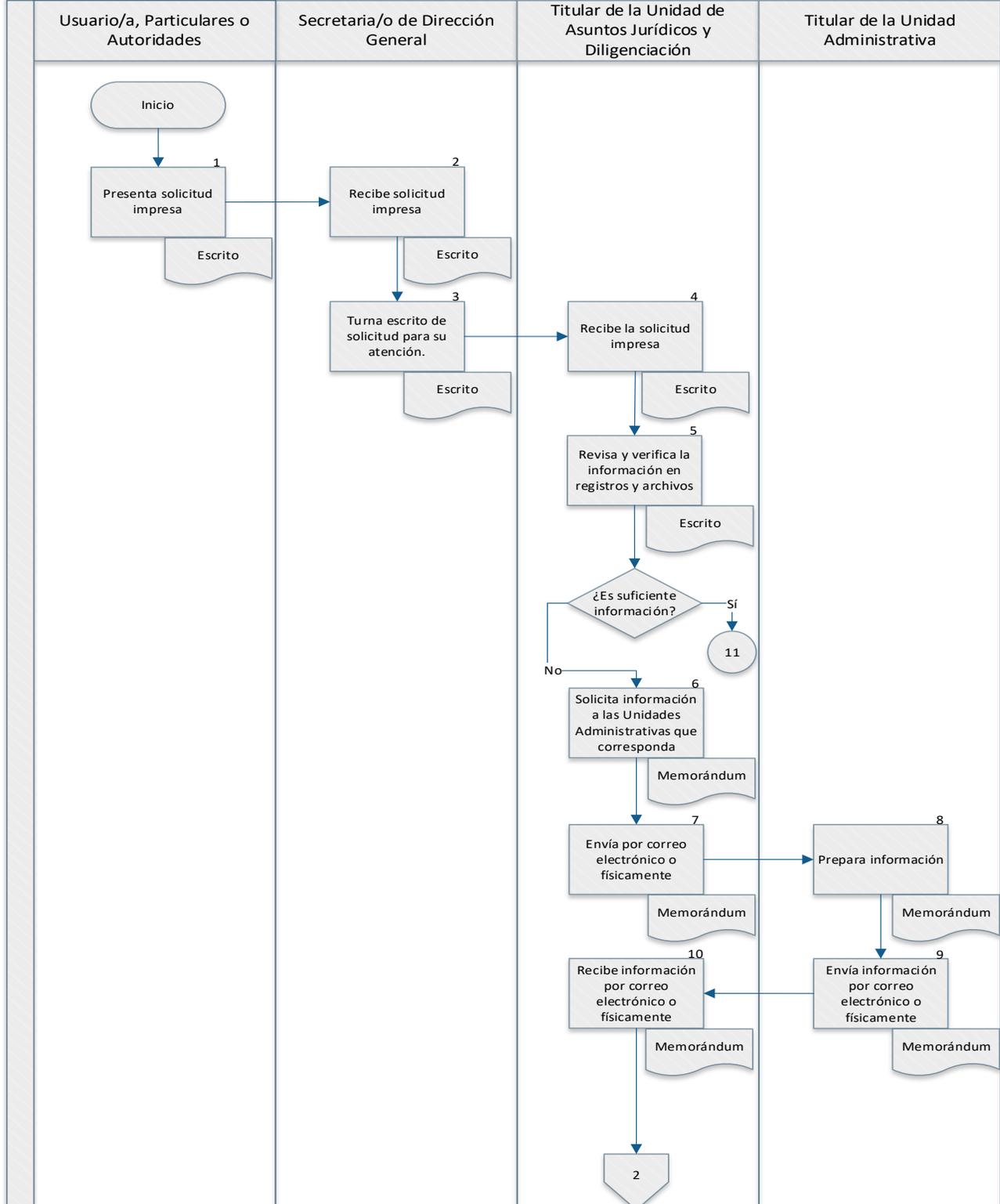
Clave: UAJD/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

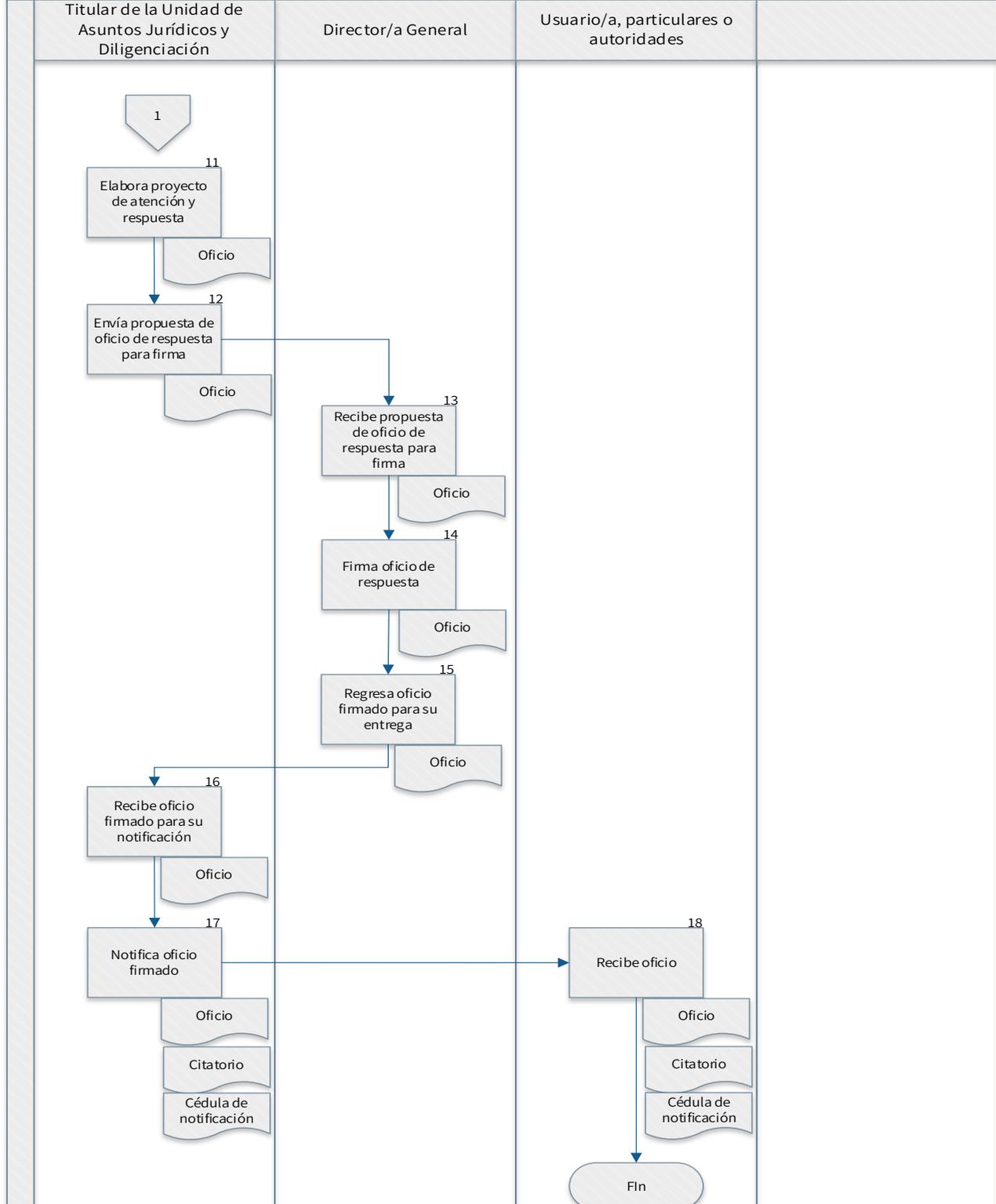
Núm. De actualización: 01

Procedimiento de atención y resolución a peticiones de usuarios, particulares o autoridades





Procedimiento de atención y resolución a peticiones de usuarios, particulares o autoridades.



| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de imposición de sanciones.

b. Objetivo

Determinar y requerir el pago de los derechos generados por las infracciones cometidas por el usuario y/o ciudadano y/o por particular físico o moral, que amerite multa económica por afectación de los servicios, redes a cargo de este Organismo o que derive de las facultades de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a), 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 10 fracción IV, 23, 27, 128, 130, 133, 135, 136, 137, 138 y 139 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracción IX, DÉCIMO primer párrafo, fracciones I y XIV, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 24 fracción XXII, 44 fracciones, XXIV, XXV, XXXVI, XXVII, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

d. Políticas de Operación

- Ante la comisión de las conductas (infracciones), a que se refiere el artículo 128 Ley del Agua para el Estado de Puebla, será procedente cuantificar y requerir el pago de multa económica.
- Deberán observarse los requisitos y términos para respetar el derecho y/o garantía de audiencia del usuario, acorde a los preceptos constitucionales y reglamentarios aplicables.
- Se busca desalentar las conductas que constituyen infracción en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante sanción económica (multa), mediante el uso coercitivo de las facultades atribuidas por ley al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (Organismo Operador).
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

e. Tiempo Promedio de Gestión

Hasta 47 días.

f. Descripción del Procedimiento

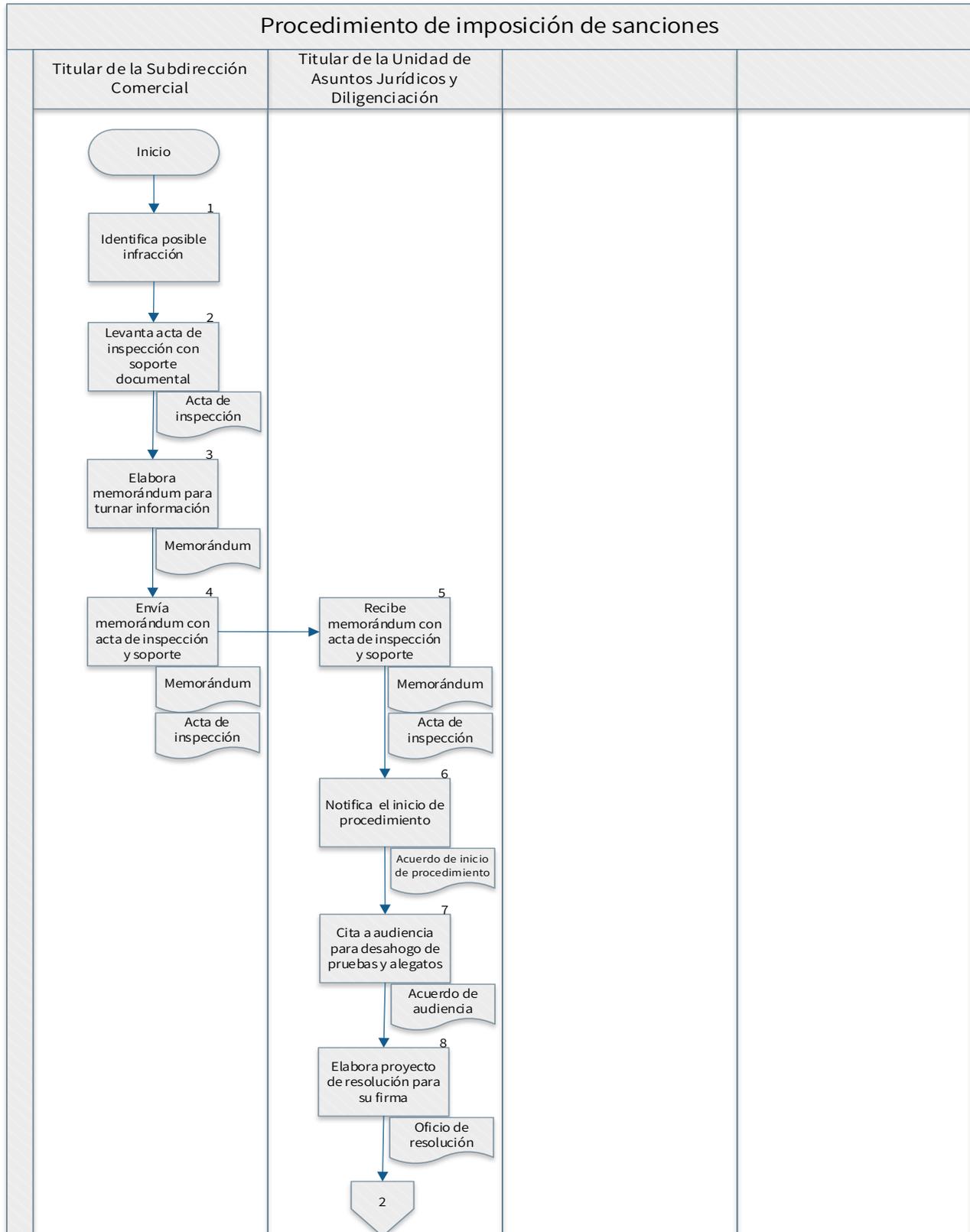
| Procedimiento de imposición de Sanciones | | | | |
|--|-----|--|--|-------------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Titular de la Subdirección Comercial | 1 | Identifica posible infracción. | N/A | N/A |
| | 2 | Levanta acta de inspección con el soporte documental correspondiente. | Acta de inspección | 1 |
| | 3 | Elabora memorándum para turnar información. | Memorándum | 1 |
| | 4 | Envía memorándum con acta de inspección y soporte. | Memorándum y acta de inspección | 1 de cada formato |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 5 | Recibe constancias de la posible infracción para su trámite. | Memorándum y acta de inspección | 1 de cada formato |
| | 6 | Notifica al posible infractor o a su representante legal el inicio de procedimiento. | Acuerdo de inicio de procedimiento | 1 |
| | 7 | Cita a audiencia para el desahogo de pruebas y alegatos. | Acuerdo para audiencia de pruebas y alegatos | 1 |
| | 8 | Elabora proyecto de resolución para su firma. | Oficio de resolución | 1 |
| | 9 | Turna proyecto de resolución para su firma. | Oficio de resolución | 1 |
| Director/a General | 10 | Recibe proyecto de resolución para su firma. | Oficio de resolución | 1 |
| | 11 | Autoriza con su firma el proyecto de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| | 12 | Regresa oficio de resolución para su notificación. | Oficio de resolución | 1 |

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  <p>SOSAPACH SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA <i>Trabajo y familia</i></p> | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|---|--|-------------------|
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 13 | Recibe oficio de resolución firmado para su notificación. | Oficio de resolución | 1 |
| | 14 | Notifica al infractor el oficio de resolución. | Oficio de resolución, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| Infractor/a | 15 | Recibe oficio de resolución. | Oficio de resolución, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| | | Termina Procedimiento. | | |

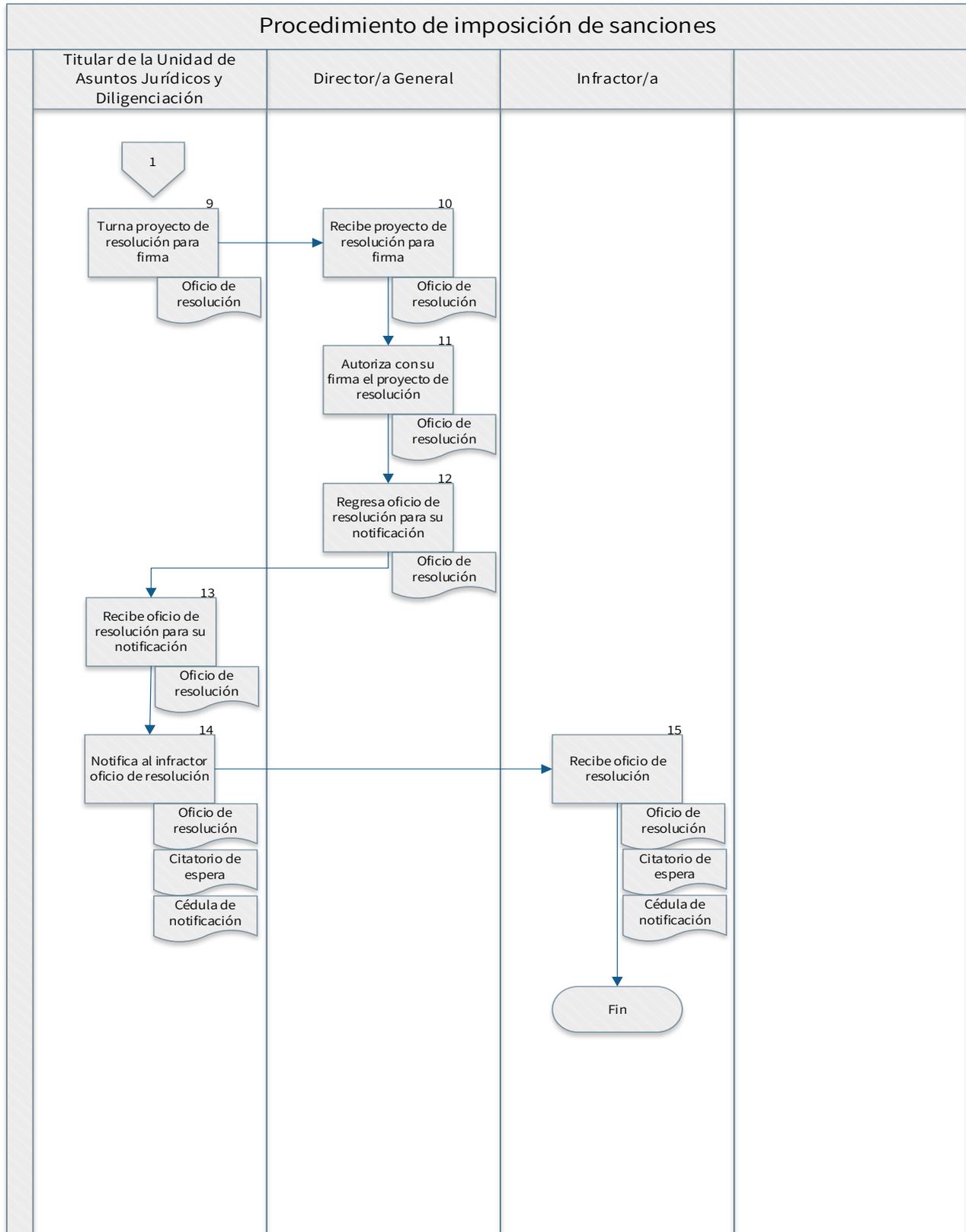


Procedimiento de imposición de sanciones





Procedimiento de imposición de sanciones



| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento de verificación de volúmenes.

b. Objetivo

Determinar la procedencia o no, de la rectificación del cálculo de las contribuciones efectivamente adeudadas por el usuario de los servicios en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de acuerdo al área de cobertura.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a), 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 10 fracción IV, 23 y 27, 154 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracción IX, DÉCIMO primer párrafo, fracciones I y XIV, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 30 fracción XVI, 31 fracción XIII, 44 fracciones VII, XV, XVI, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula. Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- La verificación de los volúmenes de agua potable constituye una herramienta para la defensa de los derechos del usuario, a partir de los servicios suministrados al domicilio, teniendo como parámetro el volumen que registra el medidor de agua, durante un periodo de tiempo máximo de sesenta días, el cual puede concluir con la rectificación de las contribuciones adeudadas.
- El procedimiento en cuestión, deberá cumplir necesariamente con los requisitos exigidos para su procedencia y desahogo, prescritos por la Ley del Agua para el Estado de Puebla y leyes supletorias.
- La resolución que conceda o niegue la rectificación de las contribuciones adeudadas por el usuario, será autorizada únicamente por el Titular del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 fracción IV, 23 y 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

e. Tiempo Promedio de Gestión

10 hasta 65 días naturales.

f. Descripción del Procedimiento

| Procedimiento de verificación de volúmenes. | | | | |
|--|-----|--|---|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Usuario/a | 1 | Presenta inconformidad por el volumen de agua que se pretende cobrar, ya sea verbal o escrita. | Escrito | 1 |
| Atención a Usuarios/as | 2 | Recibe inconformidad por el volumen de agua que se pretende cobrar, ya sea verbal o escrita. | Escrito | 1 |
| | 3 | Elabora orden de trabajo para la inspección al inmueble donde se localiza el medidor de agua. | Orden de trabajo | 1 |
| Inspector/a | 4 | Recibe orden de trabajo para la inspección al inmueble en que se localiza el medidor de agua. | Orden de trabajo | 1 |
| | 5 | Elabora reporte dentro de la orden de trabajo y toma fotografías. | Orden de trabajo y fotografías | 1 |
| Titular de la Subdirección Comercial | 6 | Recibe orden de trabajo y fotografías. | Orden de trabajo y fotografías | 1 |
| | 7 | Elabora memorándum de solicitud de análisis jurídico y resolución. | Memorándum | 1 |
| | 8 | Envía memorándum de solicitud de análisis jurídico. | Memorándum y Orden de trabajo con fotografías | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 9 | Recibe memorándum de solicitud de análisis jurídico y resolución. | Memorándum y orden de trabajo con fotografías | 1 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|---|---|---|
| | 10 | Revisa la información. Si requiere alguna fotografía adicional del medidor continúa con la siguiente actividad. En caso contrario continúa con la actividad No. 12. | Orden de trabajo con fotografías | 1 |
| | 11 | Toma fotografía del medidor. | fotografía | 1 |
| | 12 | Elabora proyecto de oficio resolución sobre las contribuciones adeudadas. | Oficio de resolución | 1 |
| | 13 | Envía proyecto de oficio de resolución sobre las contribuciones adeudadas. | Oficio de resolución | 1 |
| Dirección General | 14 | Recibe para su autorización el proyecto de oficio de resolución sobre las contribuciones adeudadas. | Oficio de resolución | 1 |
| | 15 | Autoriza con su firma el proyecto de oficio de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| | 16 | Turna el oficio de resolución firmado para su notificación. | Oficio de resolución | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 17 | Recibe el oficio de resolución firmado para su notificación. | Oficio de resolución | 1 |
| | 18 | Notifica el oficio de resolución. | Oficio de resolución, Citatorio de espera, Cédula de notificación | 1 |
| Usuario/a | 19 | Recibe el oficio de resolución. | Oficio de resolución, Citatorio de espera, Cédula de notificación | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 20 | Remite copia del oficio de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| Titular de la Subdirección Comercial | 21 | Recibe copia del oficio de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| | 22 | Realiza rectificación de consumo de ser procedente. | N/A | 1 |
| | | Termina Procedimiento. | | |



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos
Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH

Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación

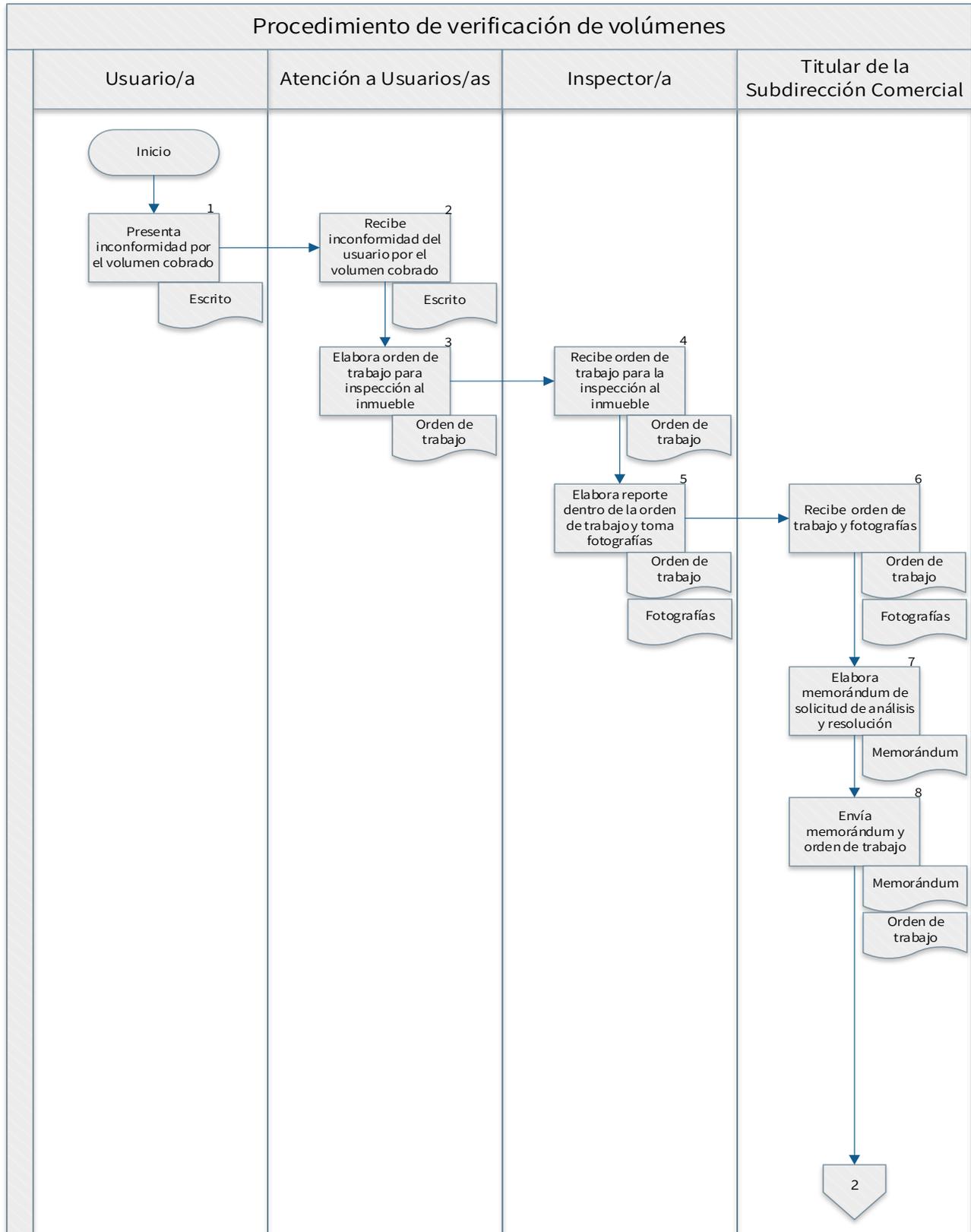
Clave: UAJD/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

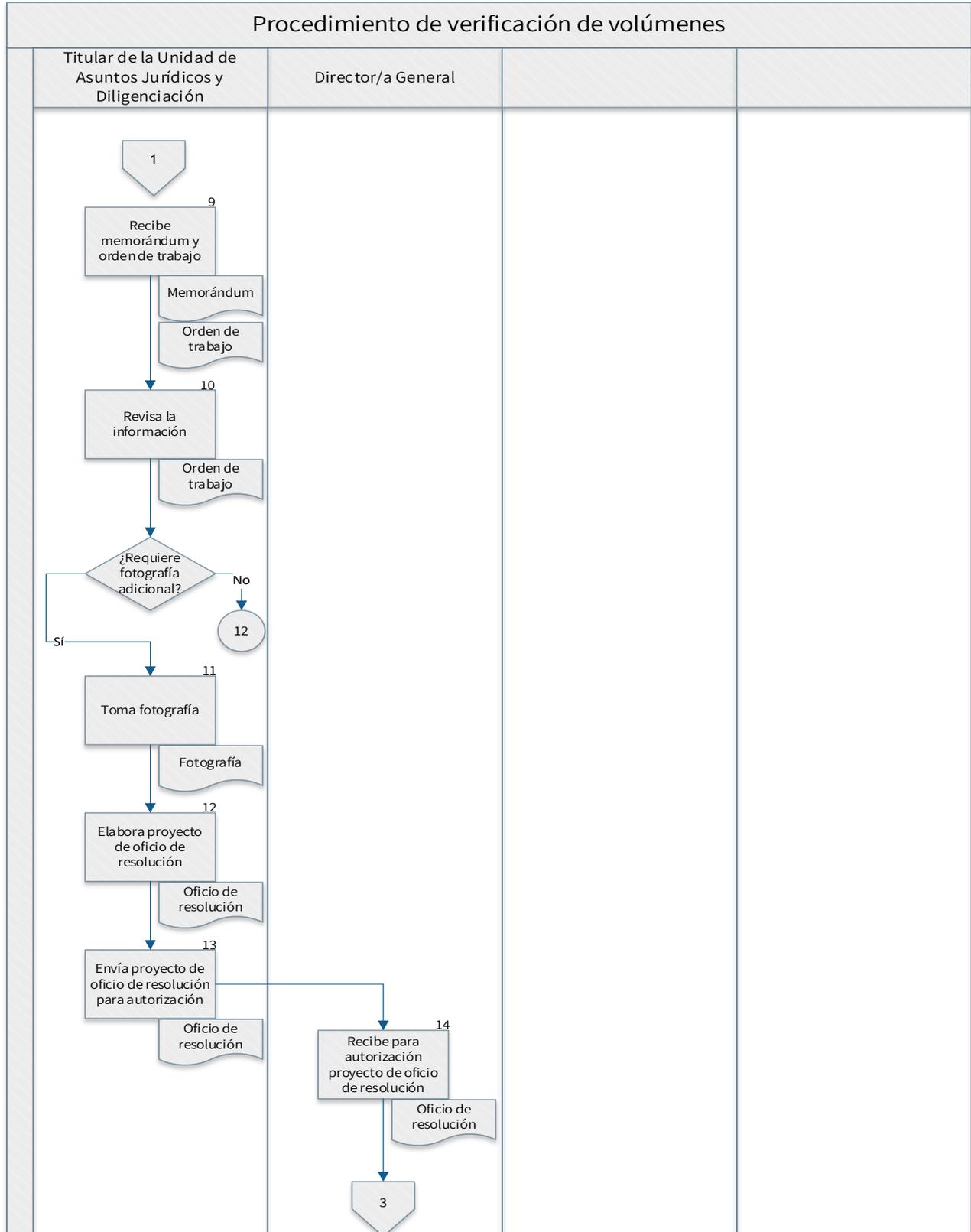
Núm. De actualización: 01

Procedimiento de verificación de volúmenes



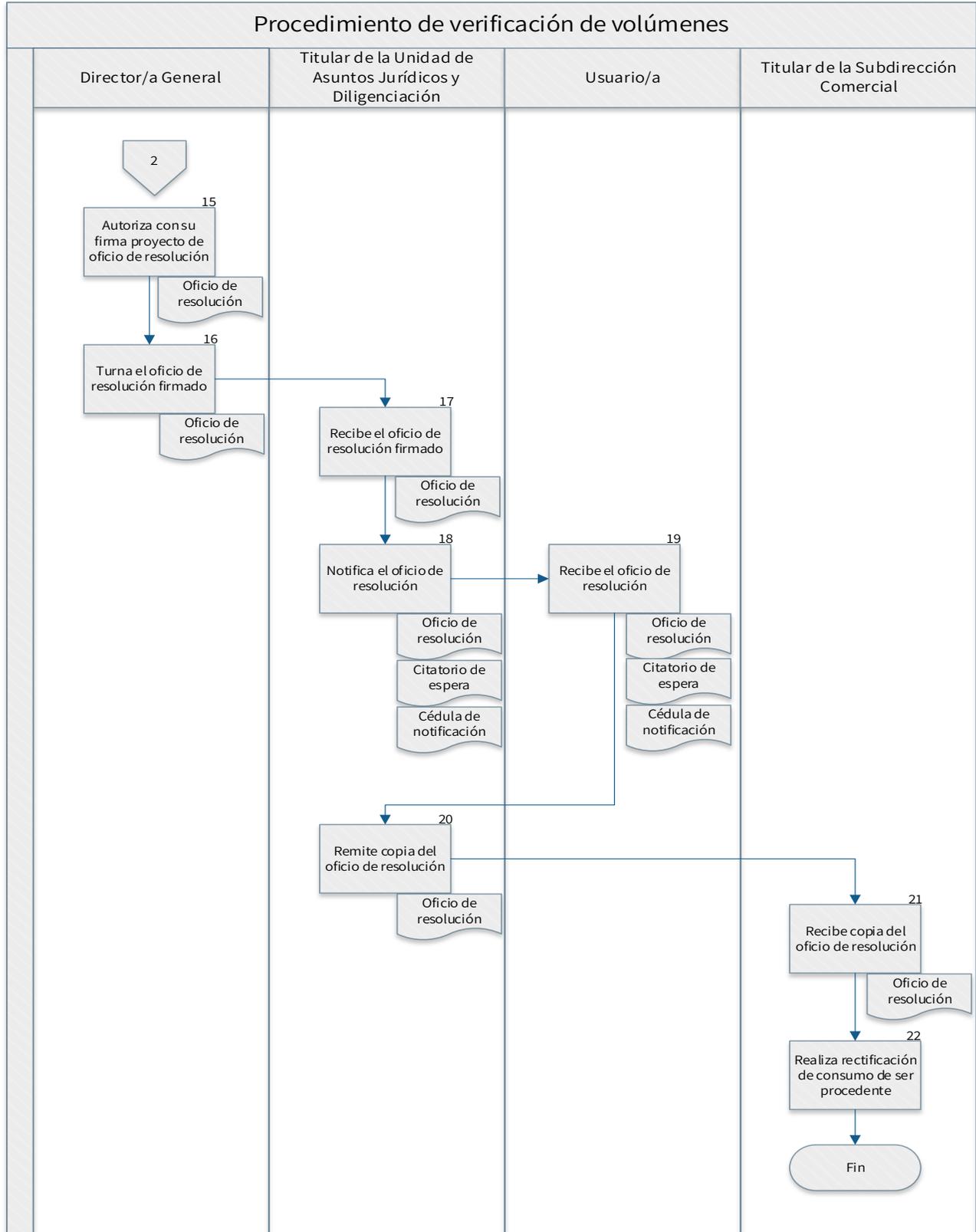


Procedimiento de verificación de volúmenes





Procedimiento de verificación de volúmenes



| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para el trámite del recurso administrativo de revisión.

b. Objetivo

Admitir, sustanciar, y resolver los recursos y/o medio de defensa interpuesto en contra de actos o resoluciones competencia del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, resolviendo sobre la suspensión de los actos recurridos, cuando conforme a esta Ley así proceda.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a), 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 10 fracción IV, 23 fracción XIII, 27, 140, 141, 142, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones IX y XV, DÉCIMO primer párrafo, fracciones I y XIV, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 44 fracciones XV, XXVI, Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del SOSAPACH vigente durante el ejercicio fiscal.

d. Políticas de Operación

- El recurso administrativo de revisión constituye un medio ordinario de defensa, que preserva los derechos de audiencia del usuario y con el objeto de equilibrar la relación gobierno-gobernado, cuyo objeto es permitir combatir los actos unilaterales de autoridad o resoluciones en la materia que el usuario estima desfavorables.
- El procedimiento en cuestión, deberá cumplir necesariamente con los requisitos exigidos para su procedencia y desahogo, prescritos por la Ley del Agua para el Estado de Puebla y leyes supletorias.
- La resolución podrá desechar el recurso por improcedente; confirmar la legalidad y validez del acto o resolución impugnado; declarar la nulidad del acto o resolución impugnado; declarar la nulidad del acto o resolución impugnado para determinados efectos; ordenar la reposición del procedimiento administrativo; sobreseer el recurso; y/o modificar el acto impugnado u ordenar se dicte uno nuevo que lo sustituya, cuando el recurso interpuesto sea total o parcialmente resuelto a favor del recurrente.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

- La resolución en cuestión será dictada únicamente por el Titular del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 fracción IV, 23 fracción XIII, 27 y 141 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

20 hasta 48 días naturales.

f. Descripción del Procedimiento

| Procedimiento para el trámite del recurso administrativo de revisión | | | | |
|---|-----|--|----------------------------------|-------------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Secretaria/o de la Dirección General | 1 | Recibe impreso el recurso administrativo de revisión. | Escrito | 1 |
| | 2 | Turna el recurso administrativo de revisión. | Escrito | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 3 | Recibe el recurso administrativo de revisión. | Escrito | 1 |
| | 4 | Revisa los requisitos del recurso administrativo de revisión. Si no cumple los requisitos continúa con la siguiente actividad. Si cumple con los requisitos continúa con la actividad No. 6. | Escrito | 1 |
| | 5 | Requiere al recurrente subsane la omisión o aclare su escrito. | Acuerdo de prevención | 1 |
| | 6 | Elabora proyecto de acuerdo que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión | 1 |
| | 7 | Turna proyecto de acuerdo que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión y Expediente | 1 de cada formato |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|--|---|-------------------|
| Director/a General | 8 | Recibe proyecto de acuerdo que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión y Expediente | 1 de cada formato |
| | 9 | Firma acuerdo que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión | 1 |
| | 10 | Turna acuerdo firmado que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 11 | Recibe acuerdo firmado que admite y ordena desahogo de pruebas o que desecha el recurso. | Acuerdo de admisión | 1 |
| | 12 | Notifica acuerdo de admisión. | Acuerdo de admisión, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| | 13 | Elabora proyecto de acuerdo que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos. | Acuerdo de cierre de pruebas | 1 |
| | 14 | Turna proyecto de acuerdo que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos. | Acuerdo de cierre de pruebas y Expediente | 1 de cada formato |
| Director/a General | 15 | Recibe proyecto de acuerdo que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos. | Acuerdo de cierre de pruebas y Expediente | 1 de cada formato |
| | 16 | Firma acuerdo que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos. | Acuerdo de cierre de pruebas | 1 |
| | 17 | Turna acuerdo firmado que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos. | Acuerdo de cierre de pruebas | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 18 | Recibe acuerdo firmado que cierra etapa de pruebas y confiere término de alegatos, para su notificación. | Acuerdo de cierre de pruebas | 1 |
| | 19 | Notifica acuerdo de cierre de pruebas. | Acuerdo de cierre de | 1 de cada formato |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|---|---|-------------------|
| | | | pruebas, Citatorio de espera y Cédula de notificación | |
| | 20 | Elabora proyecto de acuerdo que cierra etapa de instrucción y se procede a emitir resolución. | Acuerdo de cierre de instrucción | 1 |
| | 21 | Turna proyecto de acuerdo que cierra etapa de instrucción | Acuerdo de cierre de instrucción y Expediente | 1 de cada formato |
| Director/a General | 22 | Recibe proyecto de acuerdo que cierra etapa de instrucción | Acuerdo de cierre de instrucción y Expediente | 1 de cada formato |
| | 23 | Firma acuerdo que cierra etapa de instrucción. | Acuerdo de cierre de instrucción | 1 |
| | 24 | Turna acuerdo firmado que cierra etapa de instrucción. | Acuerdo de cierre de instrucción | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 25 | Recibe acuerdo firmado que cierra etapa de instrucción. | Acuerdo de cierre de instrucción | 1 |
| | 26 | Elabora proyecto de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| | 27 | Turna proyecto de resolución. | Oficio de resolución y Expediente | 1 de cada formato |
| Director/a General | 28 | Recibe proyecto de resolución. | Oficio de resolución y Expediente | 1 de cada formato |
| | 29 | Firma oficio de resolución. | Oficio de resolución | 1 |
| | 30 | Turna oficio de resolución para su notificación. | Oficio de resolución | 1 |
| Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | 31 | Recibe oficio de resolución firmado. | Oficio de resolución | 1 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  <p>SOSAPACH SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA</p> <p><i>Trabajo y familia</i></p> | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

| | | | | |
|--|----|--|--|-------------------|
| | 32 | Notifica oficio que contiene resolución. | Oficio de resolución, Citatorio de espera y Cédula de notificación | 1 de cada formato |
| | | Termina Procedimiento. | | |



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH

Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación

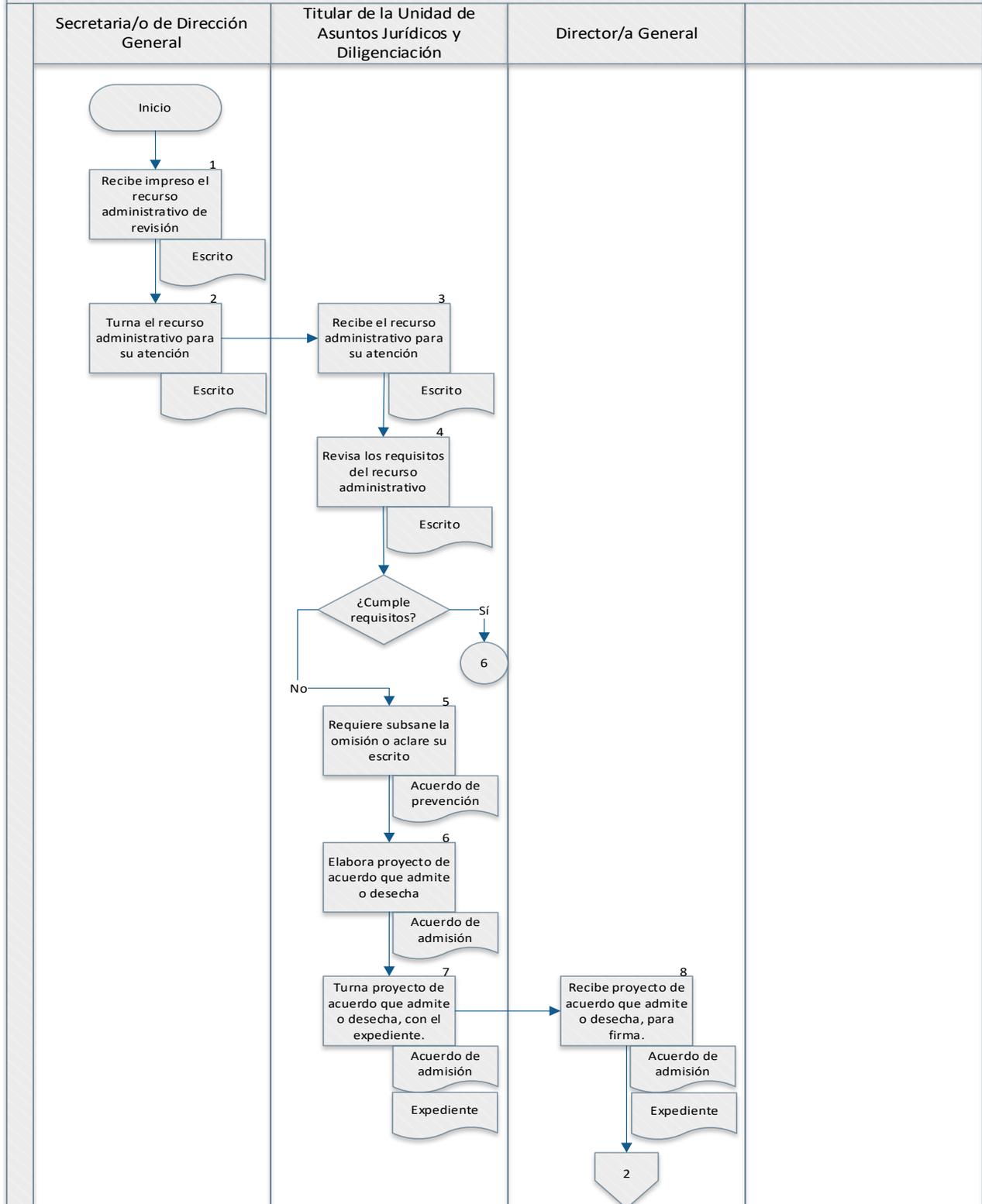
Clave: UAJD/MP/001/2022

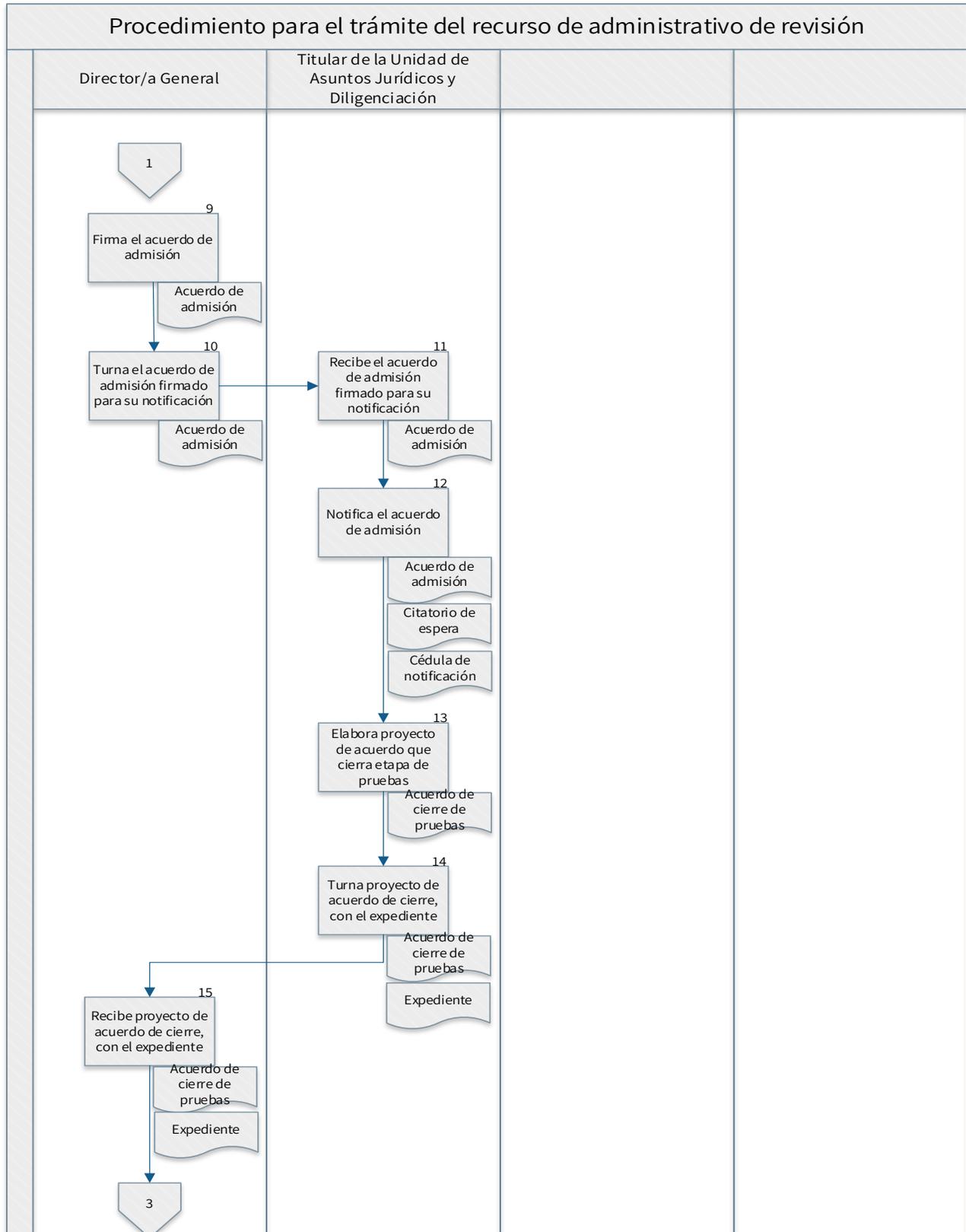
Fecha de elaboración: 30/06/2022

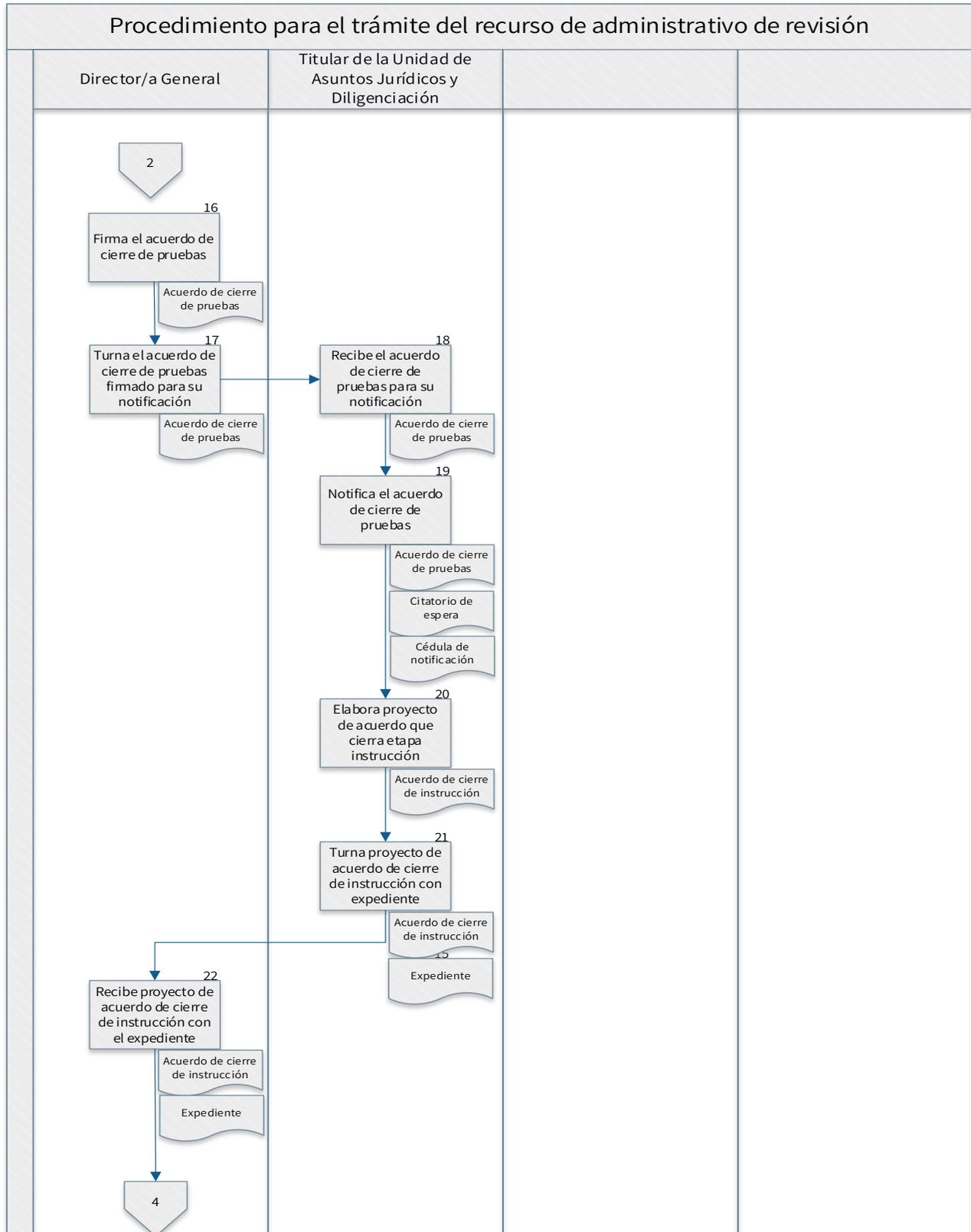
Fecha de actualización: 30/06/2022

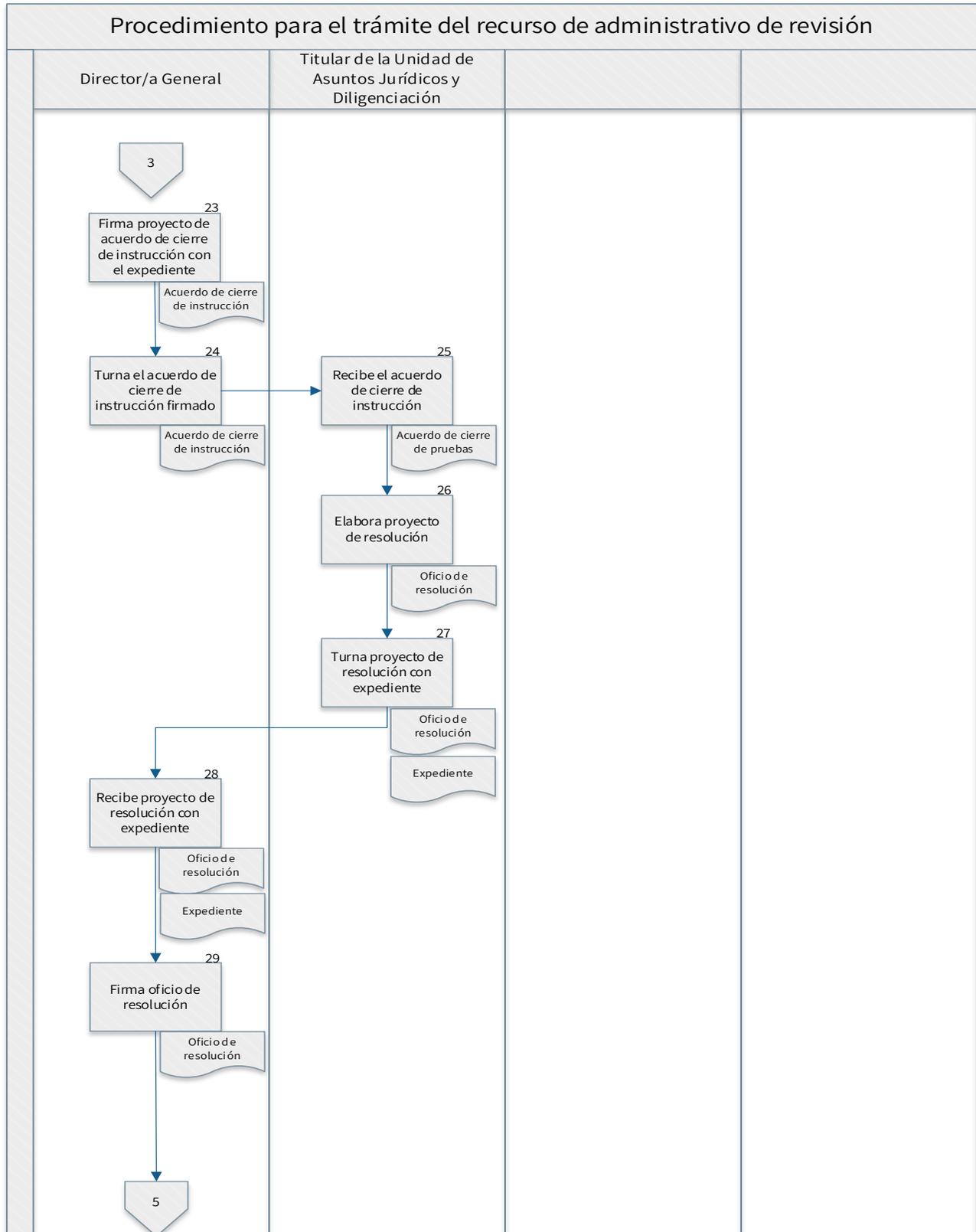
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para el trámite del recurso de administrativo de revisión









| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación del SOSAPACH | Clave: UAJD/MP/001/2022 |
| | | Fecha de elaboración: 30/06/2022 |
| | | Fecha de actualización: 30/06/2022 |
| | | Núm. De actualización: 01 |
| Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación | | |

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adeudo: cualquier cantidad que no ha sido pagada por la prestación de algún servicio de los que provee el SOSAPACH; o bien, cualquier cantidad no pagada por concepto de contribuciones no pagadas incluyendo sus accesorios, actualización, gastos de ejecución, costos por reconexiones y productos.

Infracción: a la conducta que contraviene las disposiciones de esta Ley y a la cual se aplicarán las sanciones previstas en la misma.

Medidor: es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él.

Promedio: resultado de la suma aritmética y división de los consumos registrados en los últimos 3 bimestres; a falta de registro de consumos, se aplicará el promedio de consumo del mismo tipo de uso, registrado por el Prestador de Servicios Públicos en la colonia, fraccionamiento, barrio, unidad habitacional, zona industrial, zona comercial o cualquier equivalente en donde se ubique el inmueble que recibe los Servicios Públicos. Como consecuencia de que al momento de pasar a tomar la lectura del aparato medidor no se encuentre el/la Usuario/a; en caso de que el/la Usuario/a esté en desacuerdo por la medición promediada, está obligado a reubicar su aparato medidor a la calle y construir protección para evitar daños, y/o robo; dicha reubicación será a costa del/ de la Usuario/a.

SOSAPACH: siglas que abrevian el nombre completo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Subdirector (a): titular de las áreas Administrativa, Comercial o Técnica, del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, Puebla.

Unidades Administrativas: áreas dependientes del SOSAPACH, enunciadas en el artículo 23 del Reglamento a las que se les confieren atribuciones específicas.

Usuario/a: Toda persona, física o jurídica, que se beneficia de los servicios prestados por el SOSAPACH.