

Nombre del documento:

Servicios y/o trámites que se ofrecen.

Dependencia o Entidad:

Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Morelia.

| Nombre del trámite o servicio | Nombre de la Unidad Administrativa responsable | Descripción del trámite o servicio | Requisitos | Comprobante a obtener | Tiempo de respuesta | Costo, área de pago y sustento legal | Horario de atención |
|--|--|--|--|---------------------------------------|------------------------|---|-------------------------|
| Dirección General | Dirección General | Tomar acuerdos administrativos y judiciales, con las autoridades. Coordinar al personal a su cargo, de las diferentes áreas. Y dar seguimiento a los acuerdos. Analizar las solicitudes hechas al organismo. Celebrar contratos y convenios, para el cumplimiento de sus atribuciones. Informar a la junta de Gobierno, del estado financiero y administrativo. | Presentar solicitud por escrito a nombre del Director General del OOAPAS | Respuesta a las solicitudes | 10- 15 días hábiles | No aplica | L – V 9:00 a 20:00 hrs |
| Atención al público | Subdirección Comercial | Atención al público, reportes e información, atención telefónica, contratación, convenios de pago, bonificaciones y solicitudes de cobro. | Nombre, domicilio, No. de contrato. | Reporte, recibo, comprobante de pago, | De 1 minuto a 72 horas | No aplica | L – V 9:00 a 20:00 hrs. |
| Pagos de servicios de agua potable contrataciones y otros servicios que se presta | Cobranza | Pago de servicios en oficinas del OOAPAS por Internet Bancos OXXO | Recibo de pago o orden del servicio de pago | Ticket. o recibo | Inmediata | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 8:00 - 18:40 hrs |
| Reducciones / o cortes | Oficina de Rezago | Pago de servicio que presta el Organismo | Convenio Incumplido | Orden de trabajo | Minutos a horas | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 8:00 - 15:15 hrs |

UNIDAD DE INFORMACIÓN



ORGANISMO OPERADOR DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MORELIA

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|---|------------------------------------|----------------------|---|----------------------|
| | Oficina de Seguimiento | rezagados | 2 periodos de rezago | | | | |
| Reinstalaciones Del servicio de agua | Oficina de Rezago | Se reinstala el servicio en cuadro o banqueta | Recibo de pago o orden del servicio de pago | Ticket. o recibo | Inmediata | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 8:00 - 15:15 hrs |
| Toma de lectura según calendario de facturación diaria | Depto. de Facturación | Registro de lectura en la Terminal portátil | Tener el medidor en un lugar visible y accesible | Registro de lectura | Inmediata | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |
| Facturación de servicios, según calendario de facturación diaria | Depto. de Facturación | Validación y cierre de facturación | Tener contrato con OOAPAS | Emisión de recibos | Inmediata | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |
| Entrega de recibos, según calendario de facturación diaria | Depto. de Facturación | Entrega casa por casa de avisos de cobro | Tener contrato con OOAPAS | Aviso de cobro | Inmediata | Variado. Determinado en el Decreto tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |
| Atención a grupos sociales y organizaciones vecinales | Subdirección de Distribución | Atención a grupos originando compromisos de revisión sobre todo a colonias en proceso de regularización a través de los Departamentos de la Subdirección para generar los dictámenes correspondientes | Presentar solicitud por escrito a nombre del Director General del OOAPAS de Morelia | Respuesta de la solicitud | 10 – 15 días hábiles | Ley de Aguas y Gestión de Cuencas y el Decreto Tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |
| Factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento | Subdirección de Distribución | Realización de Dictámenes de Factibilidad de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para Fraccionamientos, Comercios y Subdivisiones a través de los Departamentos de la subdirección | Solicitud al Director General y la documentación que acredite la propiedad del predio, plano de notificación y vialidad | Oficio de Factibilidad | 15 días hábiles | Decreto Tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Coordinación de la correspondencia de los usuarios externos para la atención de la subdirección | Subdirección de Distribución | Distribución de la documentación ingresada al OOAPAS a través de la | Ingresar las solicitudes a través de la Oficialía de | Oficio de Respuesta a la solicitud | 10 – 15 días hábiles | Ley de Aguas y Gestión de Cuencas y el Decreto Tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |

| | | | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|------------------------------------|--|---|----------------------|
| de distribución | | Oficialía de partes para la atención de los Depto. de la Subdirección de Distribución | Partes del OOAPAS de Morelia | | | | |
| Coordinación de la correspondencia enviada por el ayuntamiento para su atención | Subdirección de Distribución | Distribución de la documentación ingresada al OOAPAS a través de la Oficialía de partes para la atención de los Depto. de la Subdirección de Distribución | Ingresar las solicitudes a través de la Oficialía de Partes del OOAPAS de Morelia | Oficio de Respuesta a la solicitud | 10 – 15 días hábiles | Ley de Aguas y Gestión de Cuencas y el Decreto Tarifario 2015 | L-V 7:00 - 15:30 hrs |
| Construcción de descargas sanitarias domiciliarias en diferentes partes de la ciudad. | Departamento de Construcción | Construcción de descargas sanitarias domiciliarias | Realizar la solicitud por el usuario para hacer la inspección física al lugar y de acuerdo a ésta, se determina un costo. | Pago correspondiente | 8 días | Costo variable Decreto Tarifario 2015. | L-V 7:00-15:00 hrs |
| Supervisión de la infraestructura sanitaria e hidráulica en conjuntos habitacionales para la recepción de los mismos | Departamento de Construcción | Supervisión de redes de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial | Que el desarrollador presente solicitud de supervisión y se hace la misma con la finalidad de que se cumplan las normas técnicas que rigen este Organismo Operador para poder recibir el fraccionamiento. | Pago correspondiente | De acuerdo al programa de obra de ejecución del desarrollador. | De acuerdo al Decreto Tarifario 2015. | L-V 8:00-18:00 hrs |
| Trabajos de bacheo en diferentes partes de la ciudad. (por reparaciones en líneas sanitarias e hidráulicas) | Departamento de Construcción | Bacheo | A través de un reporte en sistema visual matrix. | Reporte en sistema | 2 días | Sin costo para el usuario. | L-V 7:00-20:30 hrs |
| Asesoramiento de construcción de obra hidráulica y sanitaria en colonias y/o comunidades no incorporadas al OOAPAS | Departamento de Construcción | Asesoría por personal técnico del OOAPAS | A través de una solicitud que realicen los habitantes de las colonias / comunidades, y con ello, se designa el supervisor | Documento de los solicitantes | Se programa de acuerdo a la solicitud de los interesados. | Sin costo para el usuario. | L-V 7:00-15:00 hrs |

| | | | | | | | |
|--|--------------------------------|--|--|---|-----------------|--|---|
| Supervisión de los trabajos de construcción de red hidráulica y sanitaria en el proceso de pavimentación de calles. | Departamento de Construcción | Supervisión de obra por personal técnico del OOAPAS | Se atiende de acuerdo al dictamen de pavimentación emitido por este Organismo. | Dictamen Técnico emitido por el Organismo | Inmediato | Sin costo para el usuario. | L-V 7:00-15:00 hrs |
| Sustitución de alcantarilla sin tapa o brocal | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del lugar *Condición actual de la alcantarilla | *No. Reporte *Trabajo de reparación. *Respuesta en sistema. *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | *Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS * Aplica costo para zonas no operadas por el OOAPAS determinado en decreto 2015 *Área de cajas ubicadas en oficina central. *Restricciones en base al decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Desazolve de línea de alcantarillado | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del lugar *Condición actual de la red de drenaje *Identificación del tramo a desazolvar | *No. Reporte *Trabajo de limpieza *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | *Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS * Aplica costo para zonas no operadas por el OOAPAS, determinado en decreto 2015 *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al Decreto Tarifario ejercicio fiscal 2015. | L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs. |
| Desazolve de rejilla | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Ubicación del lugar *Condición actual de la rejilla | *No. Reporte *Trabajo de limpieza *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | *Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS | L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs. |
| Descarga tapada | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del domicilio | *No. Reporte *Trabajo de limpieza *Respuesta en sistema *En caso de que la | De 0 a 72 horas | *Aplica costo determinado en decreto 2015. *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al | L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs. |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---|--|--|--|--|---|
| | | | *Condición actual de la descarga | petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | | Decreto Tarifario ejercicio fiscal 2015. | |
| Inspección de datos técnicos para descarga nueva | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Datos personales del solicitante *Ubicación del domicilio | *No. Reporte *Datos recabados en campo *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | *Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Levantamiento de catastro de redes de alcantarillado | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Plano de ubicación de zona a levantar | *No. Reporte *Datos recabados plasmados en plano *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 1 a 2 semanas | *Aplica costo determinado en decreto 2015, en infraestructura no operada por el OOAPAS *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2015. | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Limpieza de fosa séptica | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Inspección y cotización del área a limpiar *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del predio | *No. Reporte *Trabajo de limpieza *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | *Inspección de 0 a 72 horas *Una vez realizado el pago, de 0 a 72 horas | *Aplica costo determinado en decreto 2015 por cada metro cubico. *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2015. | L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs. |
| Filtraciones de agua residual | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo | *Ubicación del predio *Condición actual de la filtración | *No. Reporte *Trabajo de identificación del | De 0 a 72 horas | Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS | L-V 7:00 - 15:00 hrs |

| | | | | | | | |
|--|--------------------------------|---|---|---|------------------|--|----------------------|
| | | *Atención en campo | | problema *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | | | |
| Ubicación de la descarga sanitaria | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del predio | *No. Reporte *Ubicación de la descarga *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | *Aplica costo determinado en decreto 2015 por servicio *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2015. | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Reparación de tubería de drenaje general | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Inspección y cotización del área a reparar *Atención en campo | *Ubicación del predio | *No. Reporte *Reparación de la tubería dañada *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 1 a 2 semanas | Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Reparación de tubería de descarga sanitaria | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Inspección y cotización del área a reparar *Atención en campo | *Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del predio | *No. Reporte *Reparación de la tubería dañada *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta | De 1 a 2 semanas | *Aplica costo determinado en decreto 2015 por metro lineal *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2015. | L-V 7:00 - 15:00 hrs |

| | | | | | | | |
|--|--------------------------------|--|--|--|--------------------------------|---------------------------------|---|
| | | | | se entregará por el mismo medio. | | | |
| Verificación de trabajo realizado por alcantarillado | Departamento de Alcantarillado | *Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo | *Datos personales del solicitante *Ubicación del predio | *No. Reporte *Aclaración del trabajo realizado *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio. | De 0 a 72 horas | No aplica | L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs. |
| Solicitud de dictamen técnico de servicios. | Departamento de Distribución | Autorización de nuevas tomas de agua potable. | Solicitud y croquis de localización. | Reporte en sistema visual matrix. | 10 días naturales. | S/c | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Dictamen de agua potable para factibilidades de fraccionamientos. | Departamento de Distribución | Autorización de puntos de conexión de a.p. para nuevos desarrollos. | Cumplir con el artículo 25 del Decreto Tarifario vigente. | Dictamen de factibilidad. | 20 días naturales. | Determinado en decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Elaboración de factibilidades de subdivisiones. | Departamento de Distribución | Autorización de tomas de agua potable adicionales. | Cumplir con el artículo 25 del Decreto Tarifario vigente. | Oficio de factibilidad. | 15 días naturales. | Determinado en decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Suministro de agua a través de pipas. | Departamento de Distribución | Abastecimiento de agua a través de pipas. | Solicitud por escrito del servicio. | Documento con la respuesta correspondiente. | 5 días naturales. | Variable dependiendo de la zona | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Atención personalizada a usuarios. | Departamento de Distribución | Atención de solicitudes y quejas de los usuarios. | Presentarse en la oficina del Depto. de Distribución. | Documento de respuesta. | 10 días naturales. | S/c | L-V 13:00 - 15:00 hrs |
| Atención de reportes generados por los usuarios. | Departamento de Distribución | Atención de alguna falla relacionada con el suministro. | Contar con contrato de servicios ante el Organismo Operador. | Reporte en el sistema visual matrix. | Dependiendo del tipo de falla. | S/c | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Detección de fugas | Departamento de Distribución | Atención de fugas no visibles | Contar con contrato de servicios ante el organismo | Reporte en sistema visual matrix y/o oficio del dictamen | 30 días naturales. | Determinado en decreto 2015 | L-v 7:00 - 15:00 hrs |

UNIDAD DE INFORMACIÓN



ORGANISMO OPERADOR DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MORELIA

| | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|---|--|-------------------|-----------------------------|----------------------|
| Video Inspección De Redes De Agua Potable | Departamento de Distribución | Atención de problemas de suministro y validación del catastro de la red de agua potable | Solicitud por escrito | Documento de respuesta y archivo de video inspección | 15 días naturales | Determinado en decreto 2015 | L-v 7:00 - 15:00 hrs |
| Calculo de volúmenes requeridos y de descarga de demanda de agua potable y volumen descargado de aguas negras para emisión de factibilidades de servicios | Departamento de Estudios y Proyectos | Calculo de volúmenes requeridos de agua potable y cantidad de aguas negras a descargar, de acuerdo al número de viviendas y áreas comerciales de los fraccionamientos que solicitan factibilidad de servicios. | Cumplir con los requisitos indicados en el Decreto Tarifario vigente 2015 | Dictamen de cálculo de volúmenes | 10 días naturales | Determinado en decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Revisión de proyectos | Departamento de Estudios y Proyectos | Revisión de los proyectos ejecutivos de rasantes e infraestructura hidráulica, sanitaria, pluvial, equipamiento electromecánico de los diferente fraccionamientos que se le otorgó factibilidad de servicios; así como de los que no serán operados por el Organismo | Solicitud y proyectos ejecutivos completos (planos, memorias de cálculo y memorias justificativas y descriptivas) | Oficio y planos sellados de aprobación | 10 días naturales | Determinado en decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Elaboración de proyectos | Departamento de Estudios y Proyectos | Elaboración de proyectos hidráulicos, sanitarios y pluviales para la introducción de servicios para las diferentes colonias que carecen de servicios | Solicitud y plano de lotificación | Proyectos | 25 días naturales | Sin costo | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Atención personalizada | Departamento de Estudios y Proyectos | Atención a los diferente desarrolladores para aclaración de dudas de cómo presentar los proyectos para aprobación, así como la disipación de dudas de observaciones indicadas; así como la atención a usuarios que requieren asesoría técnica | Solicitud | Oficio de respuesta | 5 días naturales | Determinado en decreto 2015 | L-V 7:00 - 15:00 hrs |

| | | | | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|---|---------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | para proyectos de infraestructura. | | | | | |
| Dictamen técnico de pavimentación | Departamento de Estudios y Proyectos | Elaboración de dictamen técnico indicando el estado que guarda la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial de las diferentes calle en proceso de pavimentación | Solicitud con croquis de ubicación | Oficio de respuesta | 15 días naturales | Sin costo | L-V 7:00 - 15:00 hrs |
| Análisis de calidad del agua | Subdirección de producción departamento de calidad del agua | Análisis de laboratorio | Presentar solicitud de análisis | Certificado de resultados de calidad del agua | Según el tipo de análisis | Según el tipo de análisis | L – V 9:00 a 20:00 hrs |
| La SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN , no realiza ningún tipo de trámite hacia los usuarios | | | | | | | |

| Fecha de publicación de Información | Áreas productoras de información | Área responsable de publicar y actualizar información |
|-------------------------------------|--|---|
| 23 de octubre de 2015 | Dirección, Subdirección Administrativa, Comercial, Distribución y Producción | Unidad de Información del OOAPAS |