

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