

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
<b>Dirección General</b>	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
<b>Atención al público</b>	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.
<b>Pagos de servicios de agua potable contrataciones y otros servicios que se presta</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 8:00 - 18:40 hrs
<b>Reducciones / o cortes</b>	Oficina de Rezago	Pago de servicio que presta el Organismo	Convenio Incumplido	Orden de trabajo	Minutos a horas	Variado. Determinado en el Acuerdo Tarifario 2016	L-V 8:00 - 15:15 hrs

	Oficina de Seguimiento	rezagados	2 periodos de rezago.				
<b>Reinstalaciones Del servicio de agua</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 8:00 - 15:15 hrs
<b>Toma de lectura según calendario de facturación diaria</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs
<b>Facturación de servicios, según calendario de facturación diaria</b>	Depto. de Facturación	Validación y cierre de facturación	Tener contrato con OOAPAS	Emisión de recibos	Inmediata	Variado. Determinado en el Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs
<b>Entrega de recibos, según calendario de facturación diaria</b>	Depto. de Facturación	Entrega casa por casa de avisos de cobro	Tener contrato con OOAPAS	Aviso de cobro	Inmediata	Variado. Determinado en el Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs
<b>Atención a grupos sociales y organizaciones vecinales</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs
<b>Factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento</b>	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	Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Coordinación de la correspondencia de los usuarios externos para la atención de la subdirección de distribución</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs



<b>Coordinación de la correspondencia enviada por el ayuntamiento para su atención</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:30 hrs
<b>Construcción de descargas sanitarias domiciliarias en diferentes partes de la ciudad.</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00-15:00 hrs
<b>Supervisión de la infraestructura sanitaria e hidráulica en conjuntos habitacionales para la recepción de los mismos</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 8:00-18:00 hrs
<b>Trabajos de bacheo en diferentes partes de la ciudad. (por reparaciones en líneas sanitarias e hidráulicas)</b>	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
<b>Asesoramiento de construcción de obra hidráulica y sanitaria en colonias y/o comunidades no incorporadas al OOAPAS</b>	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
<b>Supervisión de los trabajos de construcción de red hidráulica y sanitaria en el</b>	Departamento de Construcción	Supervisión de obra por personal técnico del OOAPAS	Se atiende de acuerdo al dictamen de pavimentación	Dictamen Técnico emitido por el Organismo	Inmediato	Sin costo para el usuario.	L-V 7:00-15:00 hrs



proceso de pavimentación de calles.			emitido por este Organismo.				
<b>Sustitución de alcantarilla sin tapa o brocal</b>	Departamento de Alcantarillado	*Recepción de solicitud en sistema *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 Acuerdo 2016. *Área de cajas ubicadas en oficina central. *Restricciones en base al Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Desazolve de línea de alcantarillado</b>	Departamento de Alcantarillado	*Recepción de solicitud en sistema *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 Acuerdo 2016. *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al Decreto Tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs.
<b>Desazolve de rejilla</b>	Departamento de Alcantarillado	*Recepción de solicitud en sistema *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.
<b>Descarga tapada</b>	Departamento de Alcantarillado	*Recepción de solicitud en sistema *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo	*Recepción del pago *Datos personales del solicitante *Ubicación del domicilio *Condición actual de la descarga	*No. Reporte *Trabajo de limpieza *Respuesta en sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta	De 0 a 72 horas	*Aplica costo determinado en Acuerdo Tarifario 2016.. *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al Decreto Tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs.

				se entregará por el mismo medio.			
<b>Inspección de datos técnicos para descarga nueva</b>	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
<b>Levantamiento de catastro de redes de alcantarillado</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016., en infraestructura no operada por el OOAPAS *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Limpieza de fosa séptica</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016 por cada metro cubico. *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 – 20:00 hrs S 8:00 – 14:00 hrs.
<b>Filtraciones de agua residual</b>	Departamento de Alcantarillado	*Recepción de solicitud *Captura de reporte en sistema *Asignación del trabajo *Atención en campo	*Ubicación del predio *Condición actual de la filtración	*No. Reporte *Trabajo de identificación del problema *Respuesta en	De 0 a 72 horas	Gratuito en infraestructura operada por el OOAPAS	L-V 7:00 - 15:00 hrs



				sistema *En caso de que la petición sea vía oficio la respuesta se entregará por el mismo medio.			
<b>Ubicación de la descarga sanitaria</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.or servicio *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Reparación de tubería de drenaje general</b>	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
<b>Reparación de tubería de descarga sanitaria</b>	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 se entregará por el mismo medio.	De 1 a 2 semanas	*Aplica costo determinado en Acuerdo Tarifario 2016por metro lineal *Área de cajas ubicadas en oficina central *Restricciones en base al decreto tarifario ejercicio fiscal 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs

<b>Verificación de trabajo realizado por alcantarillado</b>	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.
<b>Solicitud de dictamen técnico de servicios.</b>	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
<b>Dictamen de agua potable para factibilidades de fraccionamientos.</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Elaboración de factibilidades de subdivisiones.</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Suministro de agua a través de pipas.</b>	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
<b>Atención personalizada a usuarios.</b>	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
<b>Atención de reportes generados por los usuarios.</b>	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
<b>Detección de fugas</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-v 7:00 - 15:00 hrs
<b>Video Inspección De Redes De Agua Potable</b>	Departamento de Distribución	Atención de problemas de suministro y validación del	Solicitud por escrito	Documento de	15 días naturales	Determinado en Acuerdo Tarifario 2016.	L-v 7:00 - 15:00 hrs



		catastro de la red de agua potable		respuesta y archivo de video inspección			
<b>Calculo de volúmenes requeridos y de descarga de demanda de agua potable y volumen descargado de aguas negras para emisión de factibilidades de servicios</b>	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 Acuerdo Tarifario 2016.	Dictamen de cálculo de volúmenes	10 días naturales	Determinado en Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Revisión de proyectos</b>	Departamento de Estudios y Proyectos	Revisión de los proyectos ejecutivos de rasantos 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 Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs
<b>Elaboración de proyectos</b>	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
<b>Atención personalizada</b>	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 para proyectos de infraestructura.	Solicitud	Oficio de respuesta	5 días naturales	Determinado en Acuerdo Tarifario 2016.	L-V 7:00 - 15:00 hrs



<b>Dictamen técnico de pavimentación</b>	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
<b>Análisis de calidad del agua</b>	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
29 de abril de 2016	Dirección, Subdirección Administrativa, Comercial, Distribución y Producción	Unidad de Información del OOAPAS