



**TUXTLA
GUTIÉRREZ**
Ayuntamiento [2021-2024]



SMAPA
SISTEMA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Contenido

I.	Presentación.....	2
II.	Glosario.....	3
III.	Diagnóstico de los trámites, servicios y de las regulaciones.....	6
	a) Análisis FODA.....	8
IV.	Objetivos.....	9
V.	Propuesta para optimizar trámites, servicios o regulaciones.....	9
VI.	Anexos.....	11

I. Presentación

El Acceso a Servicios de Agua Potable y Saneamiento seguros, asequibles y fiables son Derechos Humanos básicos, son indispensables para sostener medios de vida saludables y mantener la dignidad de las personas, los Derechos Humanos al Agua y al Saneamiento son esenciales para construir sociedades pacíficas y prósperas y garantizar que ningún ciudadano se quede atrás en el camino hacia el desarrollo, por lo que el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, elabora el presente Programa Operativo de Mejora Regulatoria, que permite a la sociedad en general conocer oportunamente las acciones a realizar durante los ejercicios 2023-2024, a fin de promover la eficacia y eficiencia en su actuar, así como para la implementación de políticas públicas de Mejora Regulatoria, mediante un diagnóstico que revela un panorama general actual y que establece las áreas de oportunidad en las que se deben eficientar los trámites y servicios, así como la creación y/o reforma de la normatividad que nos rige.

En el presente Programa Operativo de Mejora Regulatoria, están contenidos los objetivos, estrategias, acciones de mejora a trámites y normativas, que se realizarán, buscando la implementación de la buena y correcta atención pública, mediante el fortalecimiento de trámites y servicios ágiles, eficientes y claros para el ciudadano.

Atentamente.

Ing. René León Farrera
Director General

II. Glosario

Agua Potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por la norma oficial mexicana NOM-127-SSA1-2021 y las demás disposiciones y normas en la materia.

Aguas residuales domésticas. Las aguas derivadas del uso personal sanitario: alimentación, aseo, limpieza y eliminación de excretas. En general las provenientes del uso particular de las personas y del hogar.

Agua residual: Aquella de composición variada proveniente de las descargas de usos público urbano, doméstico, industrial, comercial, de servicios, agrícola, pecuario, de las plantas de tratamiento y en general, de cualquier uso, así como la mezcla de ellas.

Alcantarillado: Servicio que proporciona el Municipio para recolectar y alejar las aguas residuales.

Catálogo Nacional: Herramienta tecnológica impulsada por la CONAMER que compila todos los trámites, servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores del país.

Catálogo de Servicios: Subconjunto de la cartera de servicios visible para los clientes.

Ciudadano: Persona física con capacidad jurídica que acude al Ayuntamiento a gestionar o solicitar los trámites o servicios.

CMR: Coordinación de Mejora Regulatoria.

CONAMER: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

Marco Regulatorio: Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación en la sociedad.

Medidor invertido: Acción de casos donde los usuarios deciden manipular el medidor del agua o los trabajadores colocan mal el medidor, todo con el fin de que este registre menos cantidad de agua de la que se consume.

POMR: Programa Operativo de Mejora Regulatoria.

Programa de Mejora Regulatoria: Es la herramienta para promover que las regulaciones, trámites y servicios de los Sujetos Obligados, cumplan con los objetivos y políticas de Mejora Regulatoria.

PTAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

RUTYS: Plataforma Digital del Registro Único de Trámites y Servicios que ofrecen las Dependencias municipales.

Saneamiento: Conjunto de acciones, equipos, instalaciones e infraestructura para lograr la colecta, traslado, tratamiento, alejamiento y vertido de las aguas residuales y el manejo y disposición ecológica de los sólidos resultantes del tratamiento respectivo. Incluye el alcantarillado, emisores, plantas o procesos de tratamiento y sitios de vertido.

Sanitario: Descargas de uso Doméstico, Comercial, Industrial y Oficial, las cuales son captadas por la red sanitaria y conducidas hacia un colector y a las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Servicios: Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Simplificación: Hacer más sencillo, más fácil o menos complicado algo.

Trámites: Pasos que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Persona Física: Individuo o miembro de una comunidad con derechos y obligaciones determinados por el ordenamiento jurídico.

Persona Moral: Es una personalidad jurídica conformada por personas físicas y/o morales que se unen para la realización de un fin colectivo. Son entes creados por el derecho, no tienen una realidad material o corporal, sin embargo, la ley les otorga capacidad jurídica para tener derechos y obligaciones.

Junta de Gobierno: Máximo órgano colegiado, que colabora en el funcionamiento del SMAPA, regulando las actividades conforme la normatividad correspondiente.

Reglamento: Al Reglamento para la Prestación de los Servicios que Ofrece el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Servicio de Agua Potable: Es el servicio de suministro de agua potable que proporciona el SMAPA, para uso Doméstico, Comercial, Industrial y Oficial, para satisfacer las necesidades de la Comunidad.

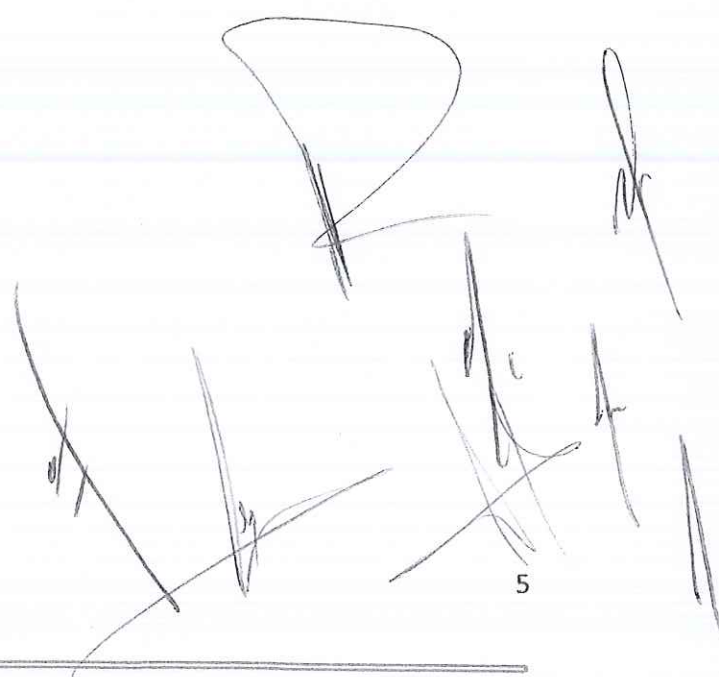
Servicio de Alcantarillado Sanitario: Es el servicio que proporciona el SMAPA, para las descargas sanitarias de uso Doméstico, Comercial, Industrial y Oficial, las cuales son captadas por la red sanitaria y conducidas hacia un colector y a las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales: Remoción o reducción de las cargas contaminantes de las aguas residuales.

Sistema de Agua Potable: Conjunto de instalaciones, equipos y obras de infraestructura necesarios para prestar el servicio de suministro y tratamiento de aguas.

SMAPA: Organismo Descentralizado denominado "Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado", el cual se encarga de administrar los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, a la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

VUD: Ventanilla Única Digital.



5

III. Diagnóstico de los trámites, servicios y de las regulaciones.

Uno de los principales problemas que afronta la transformación del organismo operador del SMAPA es la falta de un reglamento interno actualizado, generando una laxa, débil e ineficaz gestión administrativa, por lo que actualmente se cuenta con el proyecto para la creación del "Reglamento para la prestación de los servicios que ofrece el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas", a fin de traducir el pensamiento estratégico en acciones concretas y en alcanzar alta eficiencia y eficacia en la fase de implementación.

Por otra parte, se detecta que el "Reglamento para el control de las aguas residuales descargadas a los sistemas de alcantarillado sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez" tiene como objeto el control de las aguas residuales que se colectan a través de la red sanitaria, sin embargo en el marco del saneamiento del río Sabinal y sus afluentes es necesario abarcar la generación y manejo de las aguas residuales que no se van al alcantarillado sanitario municipal, por lo que en las condiciones actuales en las que se manejan, se requiere tener un mejor control para evitar acciones que dañen al medio ambiente o la infraestructura existente, resultando necesario el reformar el reglamento existente; así mismo, el trámite de "registro o renovación de permiso de descarga" puede ser simplificado aprovechando la interfaz de la VUD y dejar establecido en el reglamento los tiempos de respuesta y otros pormenores

Con el objeto de promover la eficiencia en la gestión empresarial, las políticas contemplan la posibilidad de participación del sector privado propiciando el incremento de coberturas, aunque esto nos lleva a la necesidad de la creación de los "Lineamientos para la revisión y validación de proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de nuevos desarrollos habitacionales" a fin de establecer de manera clara y objetiva el actual de los desarrolladores y del propio organismo.

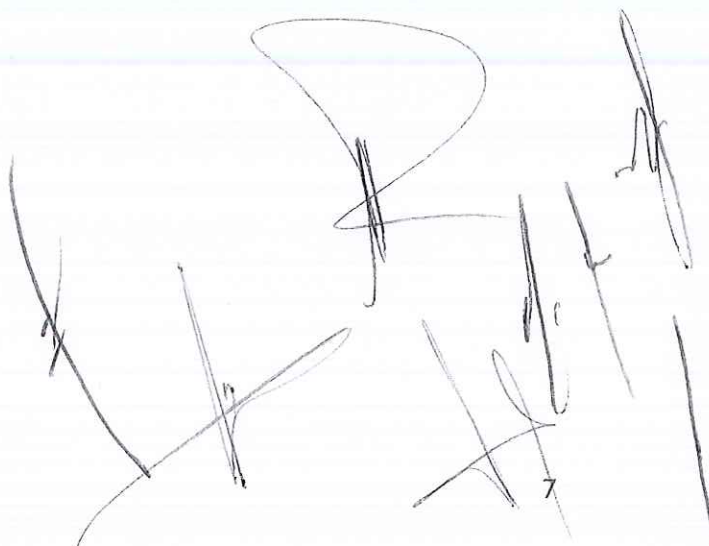
Aun cuando ha existido un esfuerzo institucional por mejorar los procesos operativos de las diferentes direcciones que integran este organismo operador, la parte administrativa y jurídica, es un área de oportunidad para crear las bases que nos permitan otorgar más transparencia y eficiencia en su actuar, de la misma manera el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, está realizando esfuerzos encaminados a brindar alternativas digitales para la presentación y gestión de los trámites y servicios

En la actual administración, a través de la Coordinación de Mejora Regulatoria, se ha realizado un análisis de los trámites "Factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento", "Validación de proyectos ejecutivos de agua potable

y drenaje sanitario" y "Constancia de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y saneamiento", mismos que se encuentran en proceso de simplificación administrativa, siendo el último de los mencionados que el área de informática se encuentra programándolo para digitalizarlo y subirlo a la VUD.

Aunque actualmente nos encontramos en un período de revisión para la implementación de las mejoras, en el caso del trámite de "Factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento" está lleva más tiempo de lo programado, debido a la tardanza en la emisión de la opinión técnica de las áreas involucradas dentro del propio organismo operador, provocando en algunos casos retraso en los procedimientos internos para la integración del resolutive y por ende hacia el solicitante, sin embargo esto se ha corregido con la implementación del comité de otorgamiento de factibilidades de servicios, en la cual intervienen las diferentes Direcciones que participan en el proceso, mismo que ha permitido cumplir con los tiempos. Es necesario simplificar aún más los procesos en la emisión de opiniones técnicas, digitalizar el trámite en general, integrarlo a la VUD y reformar los "Lineamientos técnicos para emitir el dictamen de factibilidad y constancia de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y saneamiento"

No se puede pretender que lo que no se ha logrado en años sea resuelto en meses, y es ineludible reconocer la imposibilidad física y financiera, toda vez que se proporcionan servicios de calidad relativa, pues no existe suficiente disposición a pagar por parte de los usuarios, trayendo como consecuencia ingresos bajos y deficiente gestión de los servicios, aunado a la alta pérdida de agua potable debido al número de tomas clandestinas, fugas y al elevado índice de crecimiento poblacional. En consecuencia, la captación económica no cubre los costos de operación y mantenimiento de los sistemas, lo cual significa que el organismo operador debe redoblar esfuerzos para optimizar los recursos con los que cuenta y simplificar los servicios con atención directa a los usuarios.



7

a) Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
• Recurso humano capacitado en niveles técnicos • Búsqueda de acciones de mejora. • Instrumentación de controles para mejorar los resultados. • Sistema de cobro en línea. • Respaldo del nivel directivo. • Implementación de PTAR en beneficio del medio ambiente. • Atención inmediata a los problemas estructurales derivados de desastres naturales.	• Desactualización de manuales de procedimientos. • Desactualización de los lineamientos técnicos. • Sistema institucional de gestión documental inadecuado. • Capacitación asertiva en materia documental. • Personal para notificaciones e inspecciones insuficientes. • El sistema con el que se cuenta no permite automatizar los servicios. • Destiempo en respuesta a las solicitudes. • Apatía de algunos servidores públicos por brindar la información en tiempo y forma. • Procesos administrativos internos largos. • Deficiente e ineficiente gestión organizativa. • Marcos jurídico y regulatorio inadecuados
Oportunidades	Amenazas
• Uso de la tecnología de acuerdo a las necesidades de los servidores. • Establecer líneas de acción estratégicas con base en la documentación. • Incremento de la calidad de los servicios. • Ampliación de la infraestructura por medio de la participación privada en los desarrollos habitacionales.	• Escasez de agua. • Presión social. • Crecientes costos de operación y mantenimiento del sistema hidrosanitario. • Deterioro del sistema de tuberías provocados por desastres naturales. • Alta cartera de usuarios morosos. • Insuficiencia de recursos económicos. • Cobertura deficiente del servicio por el alto crecimiento poblacional. • Tomas clandestinas y fugas de agua potable.

IV. Objetivos

General: Contar con trámites y servicios públicos claros, sencillos, fundamentados y sistematizados al alcance de la población.

Específico:

- Establecer las bases generales para la prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de conformidad con lo establecido en la Ley de Aguas, para el Estado de Chiapas y en armonización a las Leyes Federales y Tratados Internacionales al que México forma parte.
- Proporcionar de forma clara y concreta los servicios que presta el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, dentro del municipio de Tuxtla Gutiérrez.
- Modificar los reglamentos y lineamientos existentes, para poder ampliar su contenido, fundamentar los trámites que se prestan y dar cumplimiento a las normas NOM-001-SEMARNAT-2021, NOM-002-SEMARNAT-1996 y NOM-003-SEMARNAT-1997.

V. Propuesta para optimizar trámites, servicios o regulaciones.

Con el objetivo de optimizar los trámites y servicios que el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA) ofrece a la ciudadanía, así como la correcta fundamentación mediante los reglamentos y lineamientos técnicos, se promueven las siguientes propuestas:

Acciones de mejora de la Dirección Técnica:

- a) Simplificación del trámite "Dictamen de factibilidad de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales"
- b) Simplificación del trámite "Dictamen de factibilidad de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos comerciales"
- c) Simplificación del trámite "Validación de proyectos ejecutivos de agua potable y drenaje sanitario"
- d) Incorporación a la VUD el trámite "Dictamen de factibilidad de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales"
- e) Incorporación a la VUD el trámite "Dictamen de factibilidad de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos comerciales"

Acciones de mejora de la Dirección de Saneamiento:

- a) Simplificación del proceso "Emisión de opinión técnica para el trámite de dictamen de factibilidad del servicio de agua potable alcantarillado sanitario y saneamiento"
- b) Simplificación al proceso "Registro o renovación del permiso de descargas de aguas residuales no domésticas"

Acciones de mejora de la Dirección de Operación y Mantenimiento:

- a) Simplificación del servicio "Reporte de faltas de agua potable"
- b) Simplificación del servicio "Reporte por atención de fugas de agua potable"
- c) Simplificación del servicio "Atención a contaminaciones"

Acciones de mejora de la Dirección Comercial:

- a) Simplificación del trámite "Contrato de agua y/o descarga domiciliaria"
- b) Simplificación del servicio "Constancia de no adeudo y/o antigüedad"
- c) Simplificación del servicio "Cambio de medidor"
- d) Simplificación del servicio "Aforo de medidor"

Acciones normativas

- a) Creación de los lineamientos para la revisión y validación de proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de nuevos desarrollos habitacionales.
- b) Reforma de los lineamientos técnicos para emitir el dictamen de factibilidad y constancia de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.
- c) Reforma al reglamento para el control de las aguas residuales descargadas a los sistemas de alcantarillado sanitario del Municipio.

VI. ANEXOS

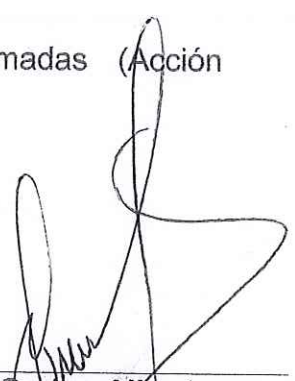
Formato 1 (DP): Descripción del Programa por trámite y/o Servicio

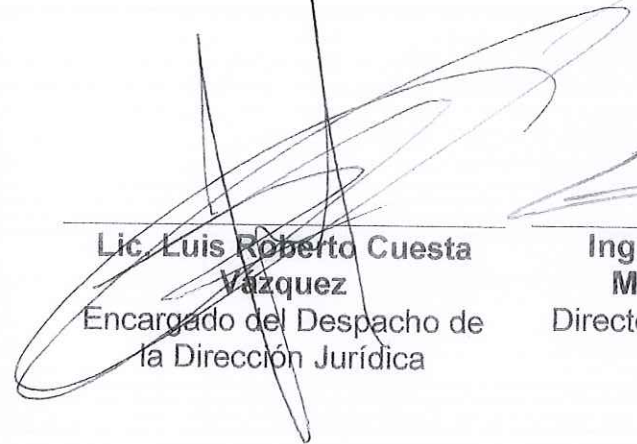
Formato 2(CA): Cronograma Anual de Actividades Programadas (Acción normativa y Mejora)

Elaboraron

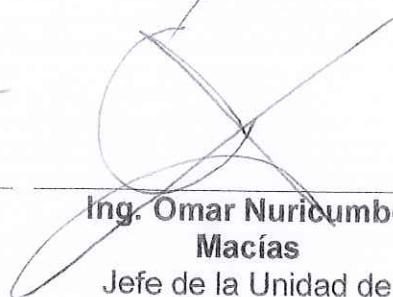

Ing. Amílcar Bezares Aguilar
Director de Operación y
Mantenimiento


**Ing. Juan Luis Paniagua
Moguel**
Director Técnico


**Ing. Carlos Alberto
Velázquez
Espinoza**
Director Comercial


**Lic. Luis Roberto Cuesta
Vázquez**
Encargado del Despacho de
la Dirección Jurídica

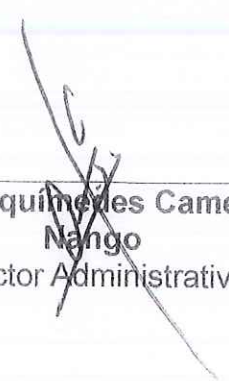

**Ing. José de Jesús
Morales Gómez**
Director de Saneamiento


**Ing. Omar Nuricumbo
Macías**
Jefe de la Unidad de
Planeación

Autorizó


Ing. René León Farrera
Director General

Revisó


**C.P. Arquímides Cameros
Nango**
Director Administrativo



TUXTLA

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

30/11/2022

a) Fecha de elaboración

7

b) Total, de trámites y/o servicios

5

c) Número de acciones para 2023

No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de regulación a la normatividad programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad administrativa responsable
1	Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales.	Simplificación del proceso del trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales"	Trámite Simplificado	05/2023				Dirección Técnica.
2	Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, para comercios, industrias y oficiales.	Simplificación del proceso del trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, para comercios, industrias y oficiales"	Trámite simplificado	05/2023				Dirección Técnica.

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



3	Validación de proyectos Ejecutivos de agua potable y drenaje sanitario	Simplificación del proceso del trámite "Validación de proyectos Ejecutivos de agua potable y drenaje sanitario"	Trámite simplificado	06/2023				Dirección Técnica.
4	Lineamientos para la revisión y validación de proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de nuevos desarrollos habitacionales por parte del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez				Creación de los Lineamientos para la revisión y validación de proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de nuevos desarrollos habitacionales por parte del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez	Publicación de los Lineamientos en el Periódico Oficial del Estado.	06/2023	Dirección Técnica.

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de regulación a la normatividad programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad administrativa responsable
5	Reforma de los Lineamientos técnicos para emitir el dictamen de factibilidad y constancia de los servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, saneamiento y contratación de los mismos, en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.				Reforma de los lineamientos técnicos para emitir el dictamen de factibilidad y constancia de los servicio de agua potable, alcantarillado sanitario, saneamiento y contratación de los mismos, en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	Publicación los lineamientos en el Periódico Oficial del Estado.	07/2023	Dirección Técnica.

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de regulación a la normatividad programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad administrativa responsable
6	Constancia de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.	Incorporar el trámite "Constancia de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento" a la ventanilla única digital. (reprogramado del POMR 2022)	Trámite en línea	03/2023				Dirección Técnica.

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
MEXICO

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Simplificación del Trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.												
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.												
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite												
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite												
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite	70%											
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado		75%										
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado		80%										
9	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.		95%										
10	Monitorear y evaluar la simplificación implementada					100%							

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Simplificación del trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, para comercios, industrias y oficiales"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad												
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.												
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite												
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite												
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite	70%											
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado		75%										
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado		80%										
9	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.		95%										
10	Monitorear y evaluar la simplificación implementada					100%							

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace
de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUTIERREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción: Simplificación del trámite "Validación de proyectos ejecutivos de agua potable y drenaje sanitario"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.												
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.												
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite												
4	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado												
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite	70%											
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado		75%										
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado				80%								
9	Actualización y publicación de la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.				95%								
10	Monitorear y evaluar la simplificación implementada						100%						

Ing. Juan Luis Panjagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☒ x

ACCIÓN NORMATIVA

☐

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Creación de los "Lineamientos para la revisión y validación de proyectos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de nuevos desarrollos habitacionales por parte del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo estratégico para analizar los costos y beneficios de la regulación, y proponer mejoras.	5%											
2	Elaboración e integración de los lineamientos.			65%									
3	Validación de los lineamientos por las distintas áreas involucradas del organismo operador.					75%							
4	Subir los lineamientos al Sistema de Gestión de Análisis de Impacto Regulatorio (SGAIR) y enviar oficio a la CMR solicitando dictamen, adjuntando dictamen jurídico.					85%							
5	Analizar las propuestas o comentarios emitidos por la ciudadanía derivado de la consulta pública.					90%							
6	Se procede a someter a la Junta de Gobierno del organismo operador su aprobación.						95%						
7	Una vez autorizado por la Junta de Gobierno del organismo operador se procede a solicitar la publicación al Periódico Oficial del Estado, para su validez jurídica.						100%						

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace
de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☒

ACCIÓN NORMATIVA

☐

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Reforma de los "Lineamientos técnicos para emitir el dictamen de factibilidad y constancia de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, saneamiento y contratación de los mismos, en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo estratégico para analizar los costos y beneficios de la regulación, y proponer mejoras.	5%											
2	Elaboración e integración de la nueva reformación de los Lineamientos.	65%											
3	Validación de los Lineamientos por las distintas Áreas Involucradas del Organismo Operador.		75%										
4	Subir los Lineamientos al Sistema de Gestión de Análisis de Impacto Regulatorio (SGAIR) y enviar oficio a la CMR solicitando dictamen, adjuntando dictamen jurídico.			85%									
5	Analizar las propuestas o comentarios emitidos por la ciudadanía derivado de la consulta pública.				90%								
6	Se procede a someter a la Junta de Gobierno del Organismo Operador su aprobación.						95%						
7	Una vez autorizado por la Junta de Gobierno del Organismo Operador se procede a solicitar la publicación al Periódico Oficial del Estado, para su validez jurídica.							100%					

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA

F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Incorporar el trámite "Constancia de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento" a la ventanilla única digital. (reprogramado del POMR 2022)

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.												
2	Realizar un diagnóstico del trámite para que pueda ser incluido en la VUD												
3	Obtener la anuencia de la Unidad de Informática del Organismo.												
4	Llevar a cabo un levantamiento y una diagramación completa de los procesos asociados al trámite												
5	Enviar de manera oficial la diagramación del proceso optimizado a la Coordinación de Mejora Regulatoria, y una vez validada se turnará a la Unidad de Informática del Organismo, para la programación correspondiente.	80%											
6	Comunicar al personal del área vinculada al trámite sobre las nuevas funcionalidades introducidas como consecuencia de la digitalización.		85%										
7	Impartir capacitación que permita al personal de la dependencia adquirir los conocimientos necesarios para poder tramitar en línea.		95%										
8	Monitorear y supervisar la implementación de la puesta en línea del trámite o servicio.			100%									

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace
de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUERRERO

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

30/11/2022

a) Fecha de elaboración

7

b) Total, de trámites y/o servicios

2

c) Número de acciones para 2024.

No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de regulación a la normatividad programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad administrativa responsable
1	Dictamen de Factibilidad del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Saneamiento para Desarrollos Habitacionales.	Incorporar el trámite "Dictamen de Factibilidad del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Saneamiento para Desarrollos Habitacionales" a la Ventanilla Única Digital	Trámite en línea	06/2024				Dirección Técnica.

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUERRERO

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



2	Dictamen de Factibilidad del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Saneamiento, para Comercios, Industrias y Oficiales.	Incorporar el trámite "Dictamen de Factibilidad del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Saneamiento para Comercios, Industrias y Oficiales" a la Ventanilla Única Digital	Trámite en línea	06/2024				Dirección Técnica.
---	--	--	------------------	---------	--	--	--	--------------------

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director Técnico del SMAPA	Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica	Ing. René León Farrera Director General del SMAPA
--	--	--



SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Incorporara la Ventanilla Única Digital al trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento para desarrollos habitacionales"

Cronograma

2024

No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia.	5%											
2	Realizar diagnóstico del trámite para que puedan ser incluido en la VUD	20%											
3	Obtener la anuencia de la Unidad de Informática del Organismo.			25%									
4	Llevar a cabo un levantamiento y una diagramación completa de los procesos asociados al trámite o servicio que se pretende digitalizar.			70%									
5	Enviar de manera oficial la diagramación del proceso optimizado a la Coordinación de Mejora Regulatoria, y una vez validada se turnará a la Unidad de Informática del Organismo, para la programación correspondiente.					75%							
6	Comunicar al personal del área vinculada al trámite, sobre las nuevas funcionalidades introducidas como consecuencia de la digitalización.					80%							
7	Impartir capacitación que permita al personal de la dependencia adquirir los conocimientos necesarios para poder tramitar en línea.						95%						
8	Monitorear y supervisar la implementación de la puesta en línea del trámite.						100%						

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2(CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 30/11/2022

Nombre de la acción:

Incorporar a la Ventanilla Única Digital el trámite "Dictamen de factibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, para comercios, industrias y oficiales"

Cronograma		2024											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.	5%											
2	Realizar un diagnóstico del trámite para que pueda ser incluido en la VUD	20%											
3	Obtener la anuencia de la Unidad de Informática del Organismo.			25%									
4	Llevar a cabo un levantamiento y una diagramación completa de los procesos asociados al trámite			70%									
5	Enviar de manera oficial la diagramación del proceso optimizado a la Coordinación de Mejora Regulatoria, y una vez validada se turnará a la Unidad de Informática del Organismo, para la programación correspondiente.					75%							
6	Comunicar al personal del área vinculada al trámite sobre las nuevas funcionalidades introducidas como consecuencia de la digitalización.					80%							
7	Impartir capacitación que permita al personal de la dependencia adquirir los conocimientos necesarios para poder tramitar en línea.						95%						
8	Monitorear y supervisar la implementación de la puesta en línea del trámite o servicio.						100%						

Ing. Juan Luis Padilla Moguer

Director Técnico del SMAPA

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña

Depto. de Evaluación y Análisis Hidráulico y Enlace de Mejora Regulatoria de la Dirección Técnica

Ing. René León Farrera

Director General del SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

12/12/22

a) Fecha de elaboración

3

b) Total, de trámites y/o servicios

2

c) Número de acciones para 2023

No	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de Regulación a la Normatividad Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad Administrativa Responsable
1	Registro o renovación del permiso de descarga de aguas residuales no domesticas	Simplificación al proceso del trámite "Registro o renovación del permiso de descarga de aguas residuales no domesticas"	Tramite Simplificado	10/2023				Dirección de saneamiento
2	Opinión técnica en materia de saneamiento y alcantarillado sanitario en el trámite del dictamen de factibilidad	Simplificación al proceso del trámite "Opinión técnica en materia de saneamiento y alcantarillado sanitario en el trámite del dictamen de factibilidad"	Tramite Simplificado	10/2023				Dirección de saneamiento

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

12/12/22

a) Fecha de elaboración

3

b) Total, de trámites y/o servicios

1

c) Número de acciones para 2024

No	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de Regulación a la Normatividad Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad Administrativa Responsable
1	Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez				Reforma al reglamento para el control de las aguas residuales descargadas a los sistemas de alcantarillado sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez	Reglamento publicado	02/2024	Dirección de Saneamiento

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/22

Nombre de la acción:

Simplificación al proceso del trámite Registro o renovación del permiso de descarga de aguas residuales no domesticas

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.		5%										
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.			15%									
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite				35%								
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite					40%							
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite						60%						
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado							70%					
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado							80%					
8	Solicitar la actualización de la normatividad correspondiente en su caso.								85%				
9	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.									95%			
10	Monitorear y evaluar la simplificación implementada										100%		

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/22

Nombre de la acción:

Simplificación al proceso de opinión técnica en materia de saneamiento y alcantarillado sanitario en el trámite del dictamen de factibilidad

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.		5%										
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.			15%									
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite				35%								
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite					40%							
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite						60%						
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado							70%					
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado							80%					
8	Solicitar la actualización de la normatividad correspondiente en su caso.								85%				
9	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.									95%			
10	Monitorear y evaluar la simplificación implementada										100%		

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☒

ACCIÓN NORMATIVA

☐

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/22

Nombre de la acción:

Reforma Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo estratégico para analizar los costos y beneficios de la regulación, y proponer mejoras	5%											
2	Elaborar el proyecto de Reglamento tomando en cuenta el análisis de los costos y beneficios de la regulación, en la propuesta.									60%			
3	Solicitar a la Direccion Jurídica que emita el análisis jurídico acerca del lineamiento										65%		
4	Subir el Proyecto al Sistema de Gestión de Análisis de Impacto Regulatorio (SGAIR) y enviar oficio a la CMR solicitando dictamen, adjuntando dictamen jurídico.										75%		
5	Analizar las propuestas o comentarios emitidos por la ciudadanía derivado de la consulta pública.											80%	
6	Elaborar oficio a la Direccion Jurídica, adjuntando proyecto, los dictámenes para aprobación de la junta de gobierno.												85%

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO**



PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☒ X

ACCIÓN NORMATIVA

☐

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/22

Nombre de la acción:

Reforma al Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los
Sistemas de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez

Cronograma		2024											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
7	Elaborar oficio a la Direccion Jurídica, adjuntando proyecto y dictámenes de la Dirección Jurídica y plataforma AIR, para aprobación de la Junta de Gobierno. Solicitando que una vez aprobado, se proceda a la publicación en Periódico Oficial del Estado.		95%										
8	Actualizar fichas RUTYS y CNARTYS en caso de que la regulación modifique el proceso de un trámite o servicio.		100%										

Ing. José de Jesús Morales Gómez

Director de Saneamiento

Ing. Omar Iván Trujillo Alfaro

Responsable oficial de mejora regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA

F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

29/Nov/22

a) Fecha de elaboración

5

b) Total, de trámites y/o servicios

3

c) Número de acciones para 2023

No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria Programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de Regulación a la Normatividad Programada (Descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad Administrativa Responsable
1	Reporte de faltas de agua potable.	Simplificación del proceso del Trámite "Reporte de faltas de agua potable"	Trámite Simplificado	06/2023				Dirección de Operación y Mantenimiento
2	Reporte por atención de fuga de agua potable.	Simplificación del proceso del Trámite "Reporte por atención de fuga de agua potable"	Trámite Simplificado	06/2023				Dirección de Operación y Mantenimiento
3	Atención a Contaminaciones.	Simplificación del proceso del Trámite Atención a Contaminaciones	Trámite Simplificado	06/2023				Dirección de Operación y Mantenimiento

Ing. Amílcar Bezares Aguilar

C.P. Gerardo León González

Ing. Rene León Farrera

Director de Operación y Mantenimiento

Asistente Administrativo

Director General



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 29/11/2022

Nombre de la acción: Simplificación del proceso del trámite Reporte de faltas de Agua Potable

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo, dentro de la dependencia o entidad.	5%											
2	Analizar los requisitos, Tiempos de resolución, Vigencia, Normatividad aplicable y Procesos del trámite.	20%											
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite.	35%											
4	Realizar un diagnostico del proceso del trámite.		45%										
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite.		60%										

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable Ing. Amílcar Bezares Aguilar Director de Operación y Mantenimiento	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria C.P. Gerardo León González Asistente Administrativo	Nombre del titular de la dependencia Ing. René León Farrera Director General
---	--	--



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado.			65%									
7	Implementar el nuevo proceso del tramite y/o servicio con el personal involucrado.				70%								
8	Actualizar la ficha del tramite en RUTyS y CNARTyS.				80%								
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada.						100%						

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria	Nombre del titular de la dependencia
Ing. Amílcar Bezares Aguilar Director de Operación y Mantenimiento	C.P. Gerardo León González Asistente Administrativo	Ing. Rene León Farrera Director General

F5 (RDT) Resumen del Diagnóstico del Trámite

Nombre del trámite		Atenciones a Faltas de Agua Potable.		Fecha	29/11/2022
Costo del trámite	Sin costo		Tiempo oficial del proceso (días)		8
Tiempo real del proceso (días)	12 hab	Número de Requisitos			2
Personas que intervienen	4	Número de pasos			5
Trámite en línea	Si	Formato			No
a) Actividades necesarias que SI agregan valor			b) Actividades necesarias que NO agregan valor		
1. Recepción de reporte de parte de los Usuarios y generación de folio.			1. Delegación y asignación de funciones a los jefes de zona.		
2. Inspección para saber el motivo de la falta de agua.			2. Informar al usuario el motivo del problema.		
3.			3.		
4.			4.		
c) Actividades innecesarias y que no agregan valor			d) Desperdicios identificados		
1. Solicitar Copia del recibo al Usuario.			1. Copias de conocimiento.		
2.			2. Tiempos muertos.		
3.			3. Duplicidad en los reportes.		
4.			4.		
e) Otros elementos			f) Principal problema / Oportunidad de Mejora		
1.			1. Atención ciudadana no filtra los reportes en el Sistema ATL, por lo cual se incrementan las quejas de la misma zona.		
2.			2. No se le da de baja en el Sistema ATL, con oportunidad los reportes atendidos.		
3.			3. Las brigadas de trabajo no reportan los reportes atendidos en el día.		
4.			4.		



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 29/11/2022

Nombre de la acción: Simplificación del proceso del trámite de Atención a Contaminaciones.

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo, dentro de la dependencia o entidad.	5%											
2	Analizar los requisitos, Tiempos de resolución, Vigencia, Normatividad aplicable y Procesos del trámite.	20%											
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite.	35%											
4	Realizar un diagnostico del proceso del trámite.		45%										
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite.		60%										

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable

Ing. Amilcar Bezares Aguilar
Director de Operación y Mantenimiento

Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria

C.P. Gerardo León González
Asistente Administrativo

Nombre del titular de la dependencia

Ing. René León Farrera
Director General



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado.			65%									
7	Implementar el nuevo proceso del tramite y/o servicio con el personal involucrado.				70%								
8	Actualizar la ficha del tramite en RUTyS y CNARTyS.				80%								
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada.						100%						

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria	Nombre del titular de la dependencia
Ing. Amilcar Bezares Aguilar Director de Operación y Mantenimiento	C.P. Gerardo León González Asistente Administrativo	Ing. Rene León Farrera Director General

F5 (RDT) Resumen del Diagnóstico del Trámite

Nombre del trámite		Atenciones a Contaminaciones.		Fecha	29/11/2022
Costo del trámite	Sin costo		Tiempo oficial del proceso (días)		5
Tiempo real del proceso (días)		8 hab	Número de Requisitos		2
Personas que intervienen		4	Número de pasos		5
Trámite en línea		No	Formato		No
a) Actividades necesarias que SI agregan valor			b) Actividades necesarias que NO agregan valor		
1. Recepción de reporte de parte de los Usuarios y generación de folio.			1. Delegación y asignación de funciones a jefes de sucursales.		
2. Inspección para saber el motivo de la Contaminación.			2. Informar al usuario que ya quedo solucionado el problema de contaminación.		
3. Solicitar el apoyo oportuno al laboratorio de la Planta Potabilizadora, para confirmar la contaminación.			3. Checar si es necesario apoyar con pipa de agua al usuario.		
4. Confirmada, se localiza el punto de la contaminación, se realizan los sondeos, procediendo al cambio de material necesario, para su reparación.					
c) Actividades innecesarias y que no agregan valor			d) Desperdicios identificados		
1.			1. Copias de conocimiento.		
2.			2. Tiempos muertos.		
e) Otros elementos			f) Principal problema / Oportunidad de Mejora		
1.			1. Atención ciudadana no filtra los reportes en el Sistema ATL, por lo cual se incrementan las quejas de la misma zona.		
2.			2. No se le da de baja en el Sistema ATL, con oportunidad a los reportes atendidos. Por parte del personal del laboratorio.		
3.			3.		



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 29/11/2022

Nombre de la acción:

Simplificación al proceso del trámite Reporte por Atención de Fugas de Agua Potable

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo, dentro de la dependencia o entidad.	5%											
2	Analizar los requisitos, Tiempos de resolución, Vigencia, Normatividad aplicable y Procesos del trámite.	20%											
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite.	35%											
4	Realizar un diagnostico del proceso del trámite.		45%										
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite.		60%										

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable

Ing. Amilcar Bezares Aguilar
Director de Operación y Mantenimiento

Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria

C.P. Gerardo León González
Asistente Administrativo

Nombre del titular de la dependencia

Ing. Rene Leon Farrera
Director General



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado.			65%									
7	Implementar el nuevo proceso del tramite y/o servicio con el personal involucrado.				70%								
8	Actualizar la ficha del tramite en RUTyS y CNARTyS.				80%								
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada.						100%						

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable	Nombre del responsable oficial de mejora regulatoria	Nombre del titular de la dependencia
Ing. Amilcar Bezares Aguilar Director de Operación y Mantenimiento	C.P. Gerardo León González Asistente Administrativo	Ing. Rene León Farrera Director General

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA
REGULATORIA 2023**

F5 (RDT) Resumen del Diagnóstico del Trámite

Nombre del trámite		Atenciones por Fugas de Agua Potable.		Fecha	29/11/2022
Costo del trámite	Sin costo		Tiempo oficial del proceso (días)		5
Tiempo real del proceso (días)		8 hab	Número de Requisitos		2
Personas que intervienen		4	Número de pasos		5
Trámite en línea		Sí	Formato		No
a) Actividades necesarias que SI agregan valor			b) Actividades necesarias que NO agregan valor		
1. Recepción de reporte de parte de los Usuarios y generación de folio.			1. Delegación y asignación de funciones, a jefes de sucursal.		
2. Inspección para saber el motivo de la fuga de agua Potable y reparación de la misma.			2. Informar al usuario cuando la reparación, quede concluida.		
3. Reposición del concreto y limpieza del área.			3.		
4.			4.		
c) Actividades innecesarias y que no agregan valor			d) Desperdicios identificados		
1. Solicitar Copia del recibo al Usuario.			1. Copias de conocimiento.		
2.			2. Tiempos muertos.		
3.			3. Duplicidad en los reportes.		
4.			4.		
e) Otros elementos			f) Principal problema / Oportunidad de Mejora		
1.			1. Atención ciudadana no filtra los reportes en el Sistema ATL, por lo cual se incrementan las quejas de la misma zona.		
2.			2. No se le da de baja en el Sistema ATL, con oportunidad los reportes atendidos.		
3.			3.		
4.			4.		



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

08/12/2023

a) Fecha de elaboración

20

b) Total, de trámites y/o servicios

4

c) Número de acciones para 2023

No.	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de regulación a la normatividad programada (descripción)	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad administrativa responsable
1	Contrato de agua y/o descarga domiciliaria	Simplificar el proceso del trámite "Contrato de agua y/o descarga domiciliaria"	Trámite simplificado	12/2023				Dirección Comercial
2	Constancia de adeudo y/o antigüedad	Simplificar el proceso del servicio "Constancia de adeudo y/o antigüedad"	Servicio simplificado	12/2023				Dirección Comercial
3	Cambio de medidor	Simplificar el proceso del servicio "Cambio de medidor"	Servicio simplificado	05/2023				Dirección Comercial
4	Aforo de medidor	Simplificar el proceso del servicio "Aforo de medidor"	Servicio simplificado	09/2023				Dirección Comercial

Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza

Director Comercial

Lic. Francisco Javier Martínez Espino

Responsable oficial de Mejora Regulatoria

Ing. Rene León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/2022

Nombre de la acción: Simplificación del trámite "Contrato de agua y/o descarga domiciliaria"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Integrar equipo de trabajo con personal de Dirección Comercial y Subdirección Comercial, Op. Mtto. y D.C.	5 %											
2	Analizar los tiempos de ejecución en el proceso de actividades así como los requisitos solicitados del trámite.		15%										
3	Realizar el diagnóstico del trámite			20%									
4	Documentar y diagramar el proceso del trámite				25%								
5	Diseñar el proceso de mejora del trámite así como en la actualización de la normativa si fuese necesario							40%					
6	Capacitar al personal de Atención al Público y comparecencia								45%				
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado									55%			
8	Registrar la ficha del trámite en RUTyS, portal de publicación del trámite etc										65%		
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada												100%

Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza

Director Comercial

Lic. Francisco Javier Martínez Espino

Responsable oficial de Mejora Regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/2022

Nombre de la acción: Simplificación del proceso del servicio Constancia No adeudo y/o Antigüedad

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Reunión de trabajo con Dirección Comercial, Subdirección Comercial y Departamento de atención al Público.	10%											
2	Analizar los tiempos de ejecución, los requisitos solicitados para el trámite y formato		15%										
3	Realizar el diagnóstico del trámite			30%									
4	Documentar y diagramar el proceso del trámite				40%								
5	Diseñar el proceso de mejora del trámite así como en la actualización de la normativa				50%								
6	Capacitar al personal de Atención al Público y/o Agentes Comerciales							70%					
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado								80%				
8	Monitorear y evaluar la simplificación implementada									90%			
9	Registrar la ficha del trámite en RUTyS, portal de publicación del trámite etc.												100%

Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza

Director Comercial

Lic. Francisco Javier Martínez Espino

Responsable oficial de Mejora Regulatoria

Ing. Rene León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado



PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024

F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐

ACCIÓN NORMATIVA

☒

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración:

12/12/2022

Nombre de la acción:

Simplificación del servicio "Cambio de Medidor"

Cronograma		2023							
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.	5%							
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.	20%							
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite		30%						
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite			40%					
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite			45%					
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado			60%					
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado				75%				
8	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.				95%				
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada					100%			

Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza

Director Comercial

Lic. Francisco Javier Martínez Espino

Responsable oficial de Mejora Regulatoria

Ing. René León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☐ **ACCIÓN NORMATIVA**

☒ **ACCIÓN DE MEJORA**

12/12/2022

Simplificación del servicio "Aforo de medidor"

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo dentro de la dependencia o entidad.	5%											
2	Analizar los requisitos, tiempos de resolución, vigencia, normatividad aplicable y proceso del trámite.		15%										
3	Documentar y diagramar el proceso del trámite			35%									
4	Realizar un diagnóstico del proceso del trámite				40%								
5	Rediseñar el proceso mejorado del trámite					60%							
6	Capacitar y sensibilizar al personal involucrado						70%						
7	Implementar el nuevo proceso del trámite y/o servicio con el personal involucrado						80%						
8	Registrar la ficha del trámite en RUTyS y CNARTyS.								95%				
9	Monitorear y evaluar la simplificación implementada									100%			

Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza

Director Comercial

Lic. Francisco Javier Martínez Espino

Responsable oficial de Mejora Regulatoria

Ing. Rene León Farrera

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F1 (DP): DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE, SERVICIO Y/O REGULACION

12/12/22

a) Fecha de elaboración

1

b) Total, de trámites y/o servicios

1

c) Número de acciones para 2023

No	Nombre del trámite, servicio y/o regulación	Acción de mejora regulatoria Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Acción de Regulación a la Normatividad Programada	Indicador de cumplimiento	Fecha de Cumplimiento (mm/aa)	Unidad Administrativa Responsable
1	Reglamento para la prestación de servicios que ofrece el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA)				Creación del Reglamento para la prestación de servicios que ofrece el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA)	Reglamento publicado	07/2023	Dirección Jurídica

Lic. Luis Roberto Cuesta Vázquez

Lic. Alexis Valencia Vargas

Ing. René León Farrera

Encargado del Despacho de la Dirección Jurídica

Auxiliar de Departamento

Director General SMAPA



TUXTLA
GUTIÉRREZ

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
PROGRAMA OPERATIVO DE MEJORA REGULATORIA 2023-2024



F2 (CA): CRONOGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS

☒

ACCIÓN NORMATIVA

☐

ACCIÓN DE MEJORA

Fecha de elaboración: 12/12/22

Nombre de la acción:

Creación del Reglamento para la prestación de servicios que ofrece el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA)

Cronograma		2023											
No.	Actividad programada	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Conformar un equipo de trabajo estratégico para analizar los costos y beneficios de la regulación, y proponer mejoras	5%											
2	Elaborar el proyecto de Reglamento tomando en cuenta el análisis de los costos y beneficios de la regulación, en la propuesta.	30%											
3	Solicitar a la Dirección Jurídica que emita el análisis jurídico acerca del lineamiento		50%										
4	Subir el Proyecto al Sistema de Gestión de Análisis de Impacto Regulatorio (SGAIR) y enviar oficio a la CMR solicitando dictamen, adjuntando dictamen jurídico.			70%									
5	Analizar las propuestas o comentarios emitidos por la ciudadanía derivado de la consulta pública.					80%							
6	Elaborar oficio a la Dirección Jurídica, adjuntando proyecto, los dictámenes para aprobación de la junta de gobierno.						95%						
7	Publicación en Periódico Oficial							100%					

Lic. Luis Roberto Cuesta Vázquez

Lic. Alexis Valencia Vargas

Ing. René León Farrera

Encargado del Despacho de la Dirección Jurídica

Auxiliar de Departamento

Director General SMAPA