

PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

2025

Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado



**TUXTLA
GUTIÉRREZ**
AYUNTAMIENTO
2024-2027

FEBRERO DE 2025

cl





I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA), tiene como objetivo la prestación de los servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, brindando un servicio de calidad, por lo que es necesario regular, revisar y controlar las bases generales de estos servicios para mantenerlos actualizados con la realidad social.

Gracias a la implementación de la política de Mejora Regulatoria efectuada en el PMR 2023-2024, se cuenta con un avance de trámites y servicios simplificados, y se reforzaron las carencias en la normatividad que sustenta la actuación de este Sistema Operador, específicamente en los derechos y obligaciones de la Ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados. A pesar de lo anterior es necesario redoblar esfuerzos y continuar fortaleciendo este Sistema Operador, de conformidad a lo establecido en el artículo 53 del Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

El Programa de Mejora Regulatoria para el ejercicio 2025, funge como un instrumento de planeación, identificación de regulación no efectiva y de efectos económicos adversos que permite la medición de cargas administrativas y la calendarización de acciones a implementar para establecer procesos de Mejora continua que tengan un impacto favorable y positivo en las regulaciones que sustentan los trámites y servicios para el logro de los objetivos de una manera eficiente y efectiva de la Ciudadanía y Gobierno Municipal.

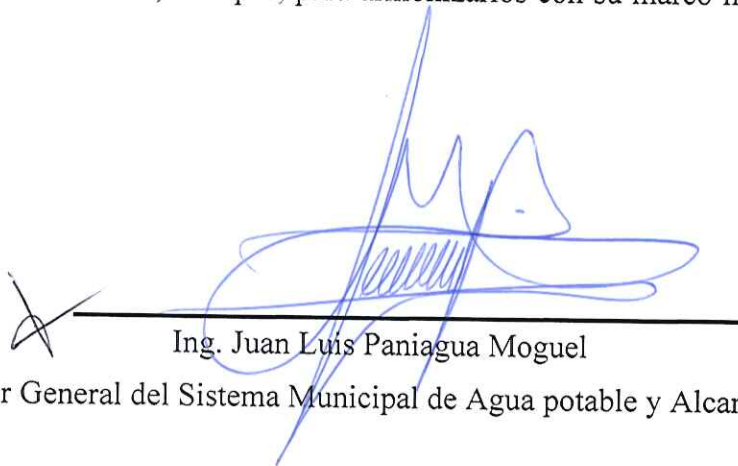
Para preservar la implementación de buenas prácticas aplicadas, en el presente Programa se consideran acciones de vigilancia y monitoreo de 11 trámites y servicios que fueron simplificados en el ejercicio anterior: Contrato de agua y/o descarga domiciliaria, Constancia de no adeudo y/o antigüedad, Cambio de medidor, Validación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario, Solicitud de medidor, Aforo de medidor, Atención a faltas de agua potable, Atención por fugas de agua potable, Atención a contaminaciones, Constancia de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y finalmente Dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (habitacional y comercial).

Asimismo se programan para simplificación 3 procesos: Supervisión durante la Construcción de la PTAR, Verificación de infraestructura hidrosanitaria Y Contratación a establecimientos comerciales, Industriales, Oficiales y Nuevos desarrollos habitacionales. Los primeros dos son acciones de vigilancia y acompañamiento durante procesos constructivos, con su simplificación no solo se impacta en la buena imagen que tiene la ciudadanía sobre el gobierno municipal, si no indirectamente se incide en el desarrollo de la ciudad, su economía y se fomenta el cumplimiento de esta obligación, en lugar de arriesgarse a realizar obras sin vigilancia y sus consecuencias como no lograr la municipalización de la obra. En cuanto a la contratación del servicio para

establecimientos, se espera agilizar la contratación y contar con una percepción positiva de la ciudadanía.

Se programa también la digitalización de punta a punta del trámite Constancia de antigüedad, el cual por su demanda y relativa sencillez se considera idóneo para integrar a una plataforma digital, evitando traslados y eficientando los recursos humano y materiales de este Sistema.

Finalmente, se programan dos acciones normativas, la creación del Reglamento para el control de las descargas de aguas residuales en el municipio de Tuxtla Gutiérrez, con la finalidad de fundamentar los trámites y servicios de la dirección de saneamiento y la modificación a 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, para armonizarlos con su marco normativo evitando la sobreregulación.



Ing. Juan Luis Paniagua Moguel

Director General del Sistema Municipal de Agua potable y Alcantarillado





II. OBJETIVO DEL PMR

Mejorar la percepción de la ciudadanía hacia el gobierno municipal respecto al servicio de agua potable y alcantarillado, fortalecer la organización del trabajo e implementar estrategias y acciones que permitan actualizar el marco jurídico que sustenta los trámites y servicios con el propósito de simplificarlos y digitalizarlos en su caso, mejorar el clima laboral interno y potencializar el talento de los servidores públicos que la conforman para generar una atención ciudadana eficiente.

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

Objetivos Específicos:

- 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.



III. DIAGNÓSTICO NORMATIVO Y DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

III a DEL MARCO NORMATIVO

De la revisión al marco normativo que rige la actuación del SMAPA se considera importante continuar con la labor iniciada en el PMR anterior en cuanto al Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, pues al día de hoy carece de los elementos necesarios para ser un instrumento normativo eficaz, por lo que se creará un nuevo Reglamento que cumpla con las características apropiadas y que brinde certeza jurídica a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones.

Asimismo, derivado de la reciente creación del Reglamento para la prestación de servicios por parte del SMAPA, 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 quedan desactualizados por lo que es necesario hacer un análisis y adecuación para eliminar la actual sobreregulación.

III b DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

Se ha identificado que en múltiples ocasiones los procesos de simplificación terminados recaen en vicios antiguos, perdiéndose así las mejoras implementadas. Asimismo, cuando se integra una nueva plataforma digital, pueden existir fallas técnicas no identificadas hasta tiempo después de su implementación, la falta de vigilancia y monitoreo impide detectar cuando estas situaciones se dan. De igual manera se requiere estas acciones para poder medir y continuar con el proceso de mejora continua debido.

Los procesos “Supervisión durante la construcción de la PTAR”, “Verificación de infraestructura hidrosanitaria” se detectaron con un exceso de tiempo de solventación, falta de estructura y una percepción de la ciudadanía como engorrosos, al ser, los primeros dos parte del proceso necesario para la recepción de una obra por parte del SMAPA se coloca al ciudadano en un estado de indefensión si no contamos con un proceso debidamente estructurado. En este contexto se considera también que los obstáculos para la Contratación a establecimientos comerciales y desarrollos habitacionales impiden el desarrollo de la economía de nuestro municipio, por lo que es necesaria la revisión de sus requisitos, tiempos de respuesta y formatería.

El trámite “Constancia de Antigüedad” genera traslados innecesarios que muchas veces también desalientan el iniciar un trámite ante este Sistema, al generarse con información que ya está cargada en un sistema interno, su digitalización permitiría solventar esta problemática.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



IV. Escenario Regulatorio

REGULACIONES

Con la creación del Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, se contará con un marco jurídico idóneo, que brinde certeza jurídica a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones en materia sanitaria.

La modificación a 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 eliminarán la sobreregulación en la misma materia, brindando una norma clara y concisa, sin requerir la consulta de múltiples ordenamientos jurídicos que genere confusión sobre su

TRÁMITES Y SERVICIOS

Con la implementación de la vigilancia y monitoreo de 11 trámites y servicios que fueron simplificados en el ejercicio anterior se logrará la permanencia de las mejoras y su medición, haciendo el compromiso no solo de mantener las acciones realizadas, si no de respetar la normativa que en conjunto se creó. En este contexto, la información recabada es valiosa para implementar otras acciones de mejora continua o hacer las correcciones pertinentes en caso de ser necesarias.

La simplificación de los 3 procesos: Supervisión durante la Construcción de la PTAR, Verificación de infraestructura hidrosanitaria Y Contratación a establecimientos comerciales, Industriales, Oficiales y Nuevos desarrollos habitacionales se impactará en la buena imagen que tiene la ciudadanía sobre el gobierno municipal, además indirectamente se incide en el desarrollo de la ciudad, su economía y se fomenta el cumplimiento de una obligación, la cual impacta en el orden del desarrollo urbano de nuestra ciudad.

Con la digitalización del trámite Constancia de antigüedad, evita traslados y eficientar los recursos humano y materiales de este Sistema, por su demanda y relativa sencillas se considera idóneo para integrar a una plataforma digital, y pionero en la atención vía digital del usuario.



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AER 01	Acciones y Estrategias de Regulaciones		7 ene. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección de Saneamiento		Nombre del Responsable y del Colaborador M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro C.P. Rusvel Gumeta Magdaleno	
Nombre de la Regulación Reglamento para el Control de las Descargas de Aguas Residuales en el Municipio de Tuxtla Gutiérrez			Tipo de Propuesta Creación
Objetivo de la propuesta de Mejora Fundamentar los trámites y servicios de la Dirección de Saneamiento			Indicador de Cumplimiento Regulación creada

VI Líneas de Acción

Actividades Sustantivas	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Integrar el equipo de trabajo para el elaborar el proyecto.	ene-25	ene-25
2. Detección de necesidades reglamentarias.	ene-25	ene-25
3. Elaboración del proyecto de la acción.	mar-25	may-25
4. Envío a la Consejería Jurídica para análisis y dictaminación.	jun-25	jun-25
5. Subir proyecto al SGAIR para consulta pública y obtención del dictamen emitido por la Coordinación de Mejora Regulatoria.	jul-25	jul-25
6. Envío del proyecto a la Secretaria General del Ayuntamiento para aprobación de Cabildo.	ago-25	ago-25
7. Expedición y promulgación del reglamento.	sep-25	sep-25
8. Publicación y difusión del Reglamento	oct-25	oct-25

Ing. Fernando Castillejos Hernández Elaboró Firma	M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro Director de Saneamiento Revisó Firma	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó Firma
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AER 01	Acciones y Estrategias de Regulaciones		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Edsaú Culebro Medina Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña	
Nombre de la Regulación 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			Tipo de Propuesta Modificación
Objetivo de la propuesta de Mejora Armonizar los Lineamientos con su marco normativo y evitar la sobrerregulación			Indicador de Cumplimiento Lineamientos Modificados

VI Líneas de Acción

Actividades Sustantivas		Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Integrar el equipo de trabajo para el elaborar el proyecto.		ene-25	ene-25
2. Detección de necesidades reglamentarias.		ene-25	ene-25
3. Elaboración del proyecto de la acción.		mar-25	abr-25
4. Envío a la Consejería Jurídica para análisis y dictaminación.		may-25	jun-25
5. Subir proyecto al SGAIR para consulta pública y obtención del dictamen emitido por la Coordinación de Mejora Regulatoria.		jul-25	jul-25
6. Envío del proyecto a la Secretaria General del Ayuntamiento para aprobación de Cabildo.		ago-25	ago-25
7. Expedición y promulgación del reglamento.		ago-25	ago-25
8. Publicación y difusión del Reglamento		ago-25	ago-25
Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña Elaboró Firma	Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica Revisó Firma	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó Firma	
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria	



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y del Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino
Nombre del Trámite o Servicio Contrato de agua y/o descarga domiciliaria		Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección fallas en el proceso		Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

Sistema Municipal de Agua
Potable y Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y del Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino	
Nombre del Trámite o Servicio Constancia de no adeudo y/o antigüedad			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

Sistema Municipal de Agua
Potable y Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y del Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino
Nombre del Trámite o Servicio Cambio de medidor		Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección fallas en el proceso		Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

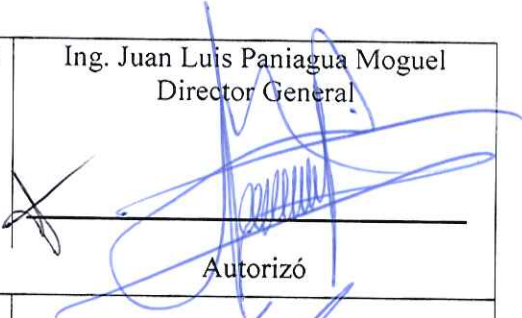
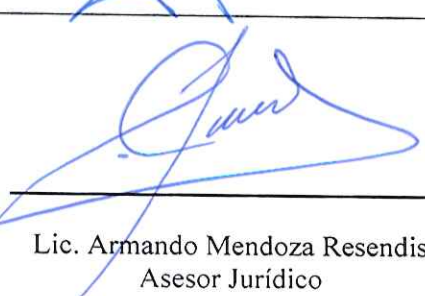
Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña	
Nombre del Trámite o Servicio Validacion de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

 Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña Elaboró	 Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica Revisó	 Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y del Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino	
Nombre del Trámite o Servicio Solicitud de medidor			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

Sistema Municipal de Agua
Potable y Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y del Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino
Nombre del Trámite o Servicio Aforo de Medidor		Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección fallas en el proceso		Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección de Mantenimiento de Redes		Nombre del Responsable y del Colaborador Ing. René Rosales Espinosa Tec. Víctor Alfonso Aparicio Bello
Nombre del Trámite o Servicio Atención por Fugas de Agua Potable		Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso		Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Tec. Víctor Alfonso Aparicio Bello Elaboró	Ing. René Rosales Espinosa Director de Mantenimiento de Redes Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección de Mantenimiento de Redes		Nombre del Responsable y del Colaborador Ing. René Rosales Espinosa Tec. Victor Alfonso Aparicio Bello	
Nombre del Trámite o Servicio Atención a Contaminaciones			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

 Tec. Victor Alfonso Aparicio Bello Elaboró	 Ing. René Rosales Espinosa Director de Mantenimiento de Redes Revisó	 Ing Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Edsaú Culebro Medina	
Nombre del Trámite o Servicio Constancia de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Ing. Edsaú Culebro Medina Elaboró	Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

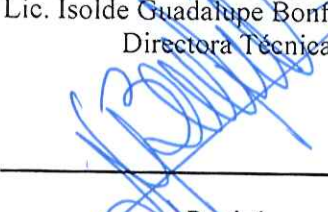
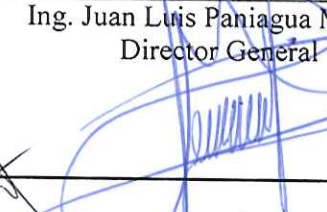
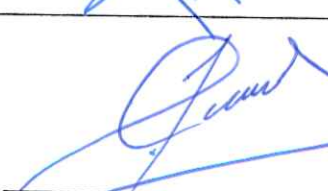
**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolda Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Edsaú Culebro Medina	
Nombre del Trámite o Servicio Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Habitacional y Comercial)			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

Ing. Edsaú Culebro Medina  Elaboró	Lic. Isolda Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica  Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General  Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria 



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

Sistema Municipal de Agua
Potable y Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 03	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	4 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Comercial		Nombre del Responsable y Colaborador Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Francisco Javier Martínez Espino
Nombre del Trámite o Servicio Simplificación del Proceso para Digitalización de Constancia de Antigüedad		Tipo de Simplificación Digitalización 4
Objetivo de la Acción de Mejora Que el ciudadano realice el trámite en línea de punta a punta		Indicador de Cumplimiento Trámite en línea

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas Digitalización	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Realizar el diagnóstico del trámite simplificado.	feb-25	feb-25
2. Diagramar el proceso del trámite en línea.	mar-25	mar-25
3. Creación y entrega del formulario de solicitud y resolutivos al área de informática.	abr-25	jun-25
4. Realizar reunión de trabajo con el área de informática para establecer acuerdos de trabajo.	jun-25	jul-25
5. Revisión del periodo de prueba.	ago-25	ago-25
6. Capacitar al personal involucrado en el proceso.	sep-25	sep-25
7. Puesta en línea del trámite en la Ventanilla Digital.	sep-25	sep-25
8. Monitoreo y supervisión del trámite digitalizado.	oct-25	oct-25

Francisco Javier Martínez Espino Elaboró	Mtro. Francisco José López Rivera Bernal Director Comercial Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

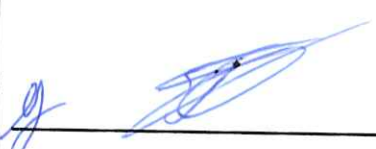
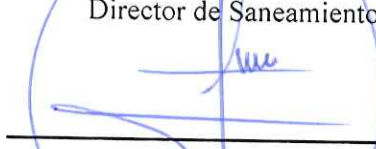
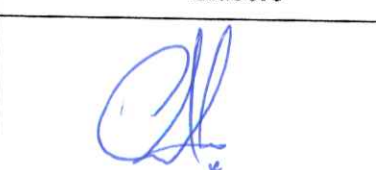
Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección de Saneamiento		Nombre del Responsable y del Colaborador M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro Ing.Fernando Castillejos Hernández	
Nombre del Trámite o Servicio Supervisión Durante la Contrucción de la PTAR			Tipo de Simplificación Simplificación de Proceso
Objetivo de la Acción de Mejora Actualización y mejora del proceso, mejorando la atención a la ciudadanía			Indicador de Cumplimiento Trámite simplificado

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas Simplificación	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Integración del equipo de trabajo.	feb-25	feb-25
2. Realizar un análisis y trazabilidad del trámite.	feb-25	feb-25
3. Identificar las oportunidades de mejora y diagramar el nuevo proceso.	mar-25	may-25
4. Puesta a prueba del proceso rediseñado.	jun-25	ago-25
5. Revisión del periodo de prueba.	ago-25	ago-25
6. Validación, implementación y monitoreo.	sep-25	nov-25

Ing. Fernando Castillejos Hernández  Elaboró	M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro Director de Saneamiento  Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General  Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria 



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña
Nombre del Trámite o Servicio Verificación de Infraestructura Hidrosanitaria		Tipo de Simplificación Simplificación de Procesos
Objetivo de la Acción de Mejora Mejorar la atención a la ciudadanía y su percepción del gobierno municipal, recortar tiempos, disminuir requisitos y eficientizar el proceso administrativo, evitando el daño a la infraestructura hidrosanitaria por terceros.		Indicador de Cumplimiento Tramite Simplificado

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas Simplificación	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Integración del equipo de trabajo.	ene-25	ene-25
2. Realizar un análisis y trazabilidad del trámite.	feb-25	mar-25
3. Identificar las oportunidades de mejora y diagramar el nuevo proceso.	mar-25	may-25
4. Puesta a prueba del proceso rediseñado.	jun-25	ago-25
5. Revisión del periodo de prueba.	sep-25	ago-25
6. Validación, implementación y monitoreo.	sep-25	nov-25

Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña Elaboró	Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios	7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección Técnica		Nombre del Responsable y del Colaborador Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña
Nombre del Trámite o Servicio Contratación a Establecimientos Comerciales y Desarrollos Habitacionales		Tipo de Simplificación Simplificación de Procesos
Objetivo de la Acción de Mejora Actualización de la contratación a establecimientos comerciales y desarrollos habitacionales, mejorar la atención a la ciudadanía y su precepción del gobierno municipal, recortar tiempos, disminuir requisitos y eficientar el proceso administrativo		Indicador de Cumplimiento Tramite Simplificado

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas Simplificación	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento
1. Integración del equipo de trabajo.	ene-25	ene-25
2. Realizar un análisis y trazabilidad del trámite.	feb-25	mar-25
3. Identificar las oportunidades de mejora y diagramar el nuevo proceso.	mar-25	may-25
4. Puesta a prueba del proceso rediseñado.	jun-25	ago-25
5. Revisión del periodo de prueba.	sep-25	ago-25
6. Validación, implementación y monitoreo.	sep-25	nov-25

 Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña Elaboró	 Lic. Isolde Guadalupe Bonfil Sánchez Directora Técnica Revisó	 Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
 Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo	 Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico	 Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

**Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Programa de Mejora Regulatoria 2025

F AE 02	V. Acciones y Estrategias de Trámites y Servicios		7 feb. 25
Nombre de la Unidad Administrativa Dirección de Saneamiento		Nombre del Responsable y del Colaborador M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro C.P. Rusvel Gumeta Magdaleno	
Nombre del Trámite o Servicio Registro y Permiso de Descargas de Aguas Residuales de Industrias y Comercios			Tipo de Simplificación Monitoreo
Objetivo de la Acción de Mejora Revisión de tiempos y corrección de fallas en el proceso			Indicador de Cumplimiento Reporte

VI. Líneas de Acción

Actividades Sustantivas de Monitoreo	Monitoreos		
	1	2	3
1. Integración del equipo de trabajo.	4 de febrero de 2025		
2. Revisión "in situ" del trámite, recabando evidencia documental y estadística.	10 feb. 25	5 may. 25	4 ago. 25
3. Generar reporte del monitoreo.	17 feb. 25	12 may. 25	11 ago. 25
4. Detección y corrección de fallas en el proceso.	24 feb. 25	19 may. 25	18 ago. 25
5. Capacitación e implementación .	3 mar. 25	26 may. 25	25 ago. 25

C.P. Rusvel Gumeta Magdaleno Elaboró	M.I. Omar Iván Trujillo Alfaro Director de Saneamiento Revisó	Ing. Juan Luis Paniagua Moguel Director General Autorizó
Lic. Ana Cecilia Chacón Solís Asesor Administrativo 	Lic. Armando Mendoza Resendis Asesor Jurídico 	Dra. Adriana Cantoral Marina Autoridad de Mejora Regulatoria



TUXTLA GUTIÉRREZ
AYUNTAMIENTO 2024-2027

Sistema Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado

Programa de Mejora Regulatoria 2025

Este programa fue revisado y aprobado por la Coordinación de Mejora Regulatoria

Revisó:
Asesor Administrativo

Lic. Ana Cecilia Chacón Solís

Revisó:
Asesor Jurídico

Lic. Armando Mendoza Resendis

Autorizó:
Coordinadora de Mejora Regulatoria

Dra. Adriana Cantoral Marina