



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DEPARTAMENTO
JURÍDICO**



Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Departamento Jurídico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un instrumento técnico, normativo y operativo, cuyo propósito es establecer, ordenar y sistematizar los procesos jurídico-administrativos, de asesoría legal, representación institucional, cumplimiento normativo, atención de controversias, revisión documental y fortalecimiento de la certeza jurídica institucional, necesarios para el adecuado funcionamiento del organismo operador.

Su elaboración responde al cumplimiento del marco jurídico aplicable, particularmente a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, la Ley del Agua para el Estado de Puebla, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, la Ley General de Archivos, la Ley de Archivos del Estado de Puebla, la Ley Federal del Trabajo, la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Puebla, el Código Civil del Estado de Puebla, el Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla, la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla, el Reglamento Interior del SOSAPAMIM, así como demás disposiciones jurídicas y administrativas aplicables a los organismos públicos descentralizados. Asimismo, se alinea con los principios de legalidad, seguridad jurídica, imparcialidad, eficiencia, profesionalismo, transparencia, prevención de riesgos legales, rendición de cuentas y fortalecimiento institucional que rigen la actuación del organismo operador.

El Departamento Jurídico constituye una unidad técnica y estratégica dentro de la estructura orgánica del SOSAPAMIM, encargada de brindar asesoría y acompañamiento jurídico a las distintas áreas administrativas y operativas del organismo, así como de coordinar, supervisar y atender los asuntos legales, contractuales, administrativos, laborales y de representación institucional que resulten necesarios para garantizar el cumplimiento del marco jurídico aplicable. De igual manera, funge como un área transversal de apoyo técnico-jurídico para la prevención de riesgos legales, la validación normativa de actos administrativos, la elaboración y revisión de instrumentos jurídicos, la atención de procedimientos legales, la defensa de los intereses institucionales y el fortalecimiento de la gobernanza organizacional del organismo operador.

El presente manual permite garantizar que las actividades desarrolladas por el Departamento Jurídico se ejecuten mediante procedimientos estandarizados, documentados, verificables, auditables y orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo la certeza jurídica, la trazabilidad documental, el control interno, la prevención de contingencias legales y la mejora continua de los procesos institucionales del organismo operador.

Objetivo General

Establecer de manera formal, integral, sistemática, técnica, normativa y verificable los procedimientos operativos, jurídico-administrativos, de representación institucional, control normativo, asesoría legal y prevención de riesgos del **Departamento Jurídico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM)**, con la finalidad de regular, documentar, fortalecer y estandarizar las actividades relacionadas con la atención de asuntos legales, revisión y validación de instrumentos jurídicos, integración y seguimiento de expedientes, representación legal del organismo, atención de procedimientos administrativos y jurisdiccionales, recuperación de adeudos, cumplimiento regulatorio, emisión de opiniones técnico-jurídicas, protección del patrimonio institucional y acompañamiento legal a las distintas áreas administrativas, comerciales y operativas del organismo, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, seguridad jurídica, eficiencia, profesionalismo, transparencia, debida diligencia, rendición de cuentas, control interno, trazabilidad documental, mitigación de contingencias legales, defensa de los intereses institucionales y mejora continua, fortaleciendo con ello la gobernanza, estabilidad jurídica y capacidad operativa del organismo operador en apego al marco normativo federal, estatal, municipal e interno aplicable.

Objetivos Específicos

- Estandarizar las funciones técnicas, jurídicas, administrativas y operativas del personal adscrito al Departamento Jurídico mediante procedimientos claramente definidos, documentados, verificables y alineados al marco jurídico, reglamentario y administrativo aplicable al SOSAPAMIM.
- Fortalecer los mecanismos institucionales de control jurídico, supervisión normativa, acompañamiento legal y prevención de riesgos mediante la implementación de procedimientos orientados a garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables al organismo operador.
- Garantizar la correcta asesoría, análisis, revisión, validación y emisión de opiniones técnico-jurídicas respecto de actos administrativos, contratos, convenios, acuerdos, oficios, resoluciones, lineamientos, reglamentos internos, instrumentos normativos y demás documentos jurídicos necesarios para el funcionamiento institucional del organismo.
- Regular la adecuada integración, organización, seguimiento, actualización, resguardo, control documental y trazabilidad de expedientes jurídicos, administrativos, laborales, contractuales y de representación institucional, asegurando certeza jurídica y disponibilidad documental para fines administrativos, legales, de auditoría y fiscalización.
- Fortalecer la representación y defensa jurídica del SOSAPAMIM mediante procedimientos que permitan la atención oportuna, seguimiento, control y documentación de procedimientos judiciales, administrativos, laborales, civiles, mercantiles o de cualquier otra naturaleza en los que el organismo sea parte o tenga interés jurídico.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

- Optimizar la coordinación institucional entre el Departamento Jurídico y las diversas áreas administrativas, comerciales, técnicas y operativas del organismo, fortaleciendo la corresponsabilidad institucional en la toma de decisiones, validación de actos administrativos y prevención de observaciones legales o administrativas.
- Establecer mecanismos claros para la elaboración, revisión, formalización y seguimiento de contratos, convenios, acuerdos de colaboración, instrumentos de coordinación institucional y demás actos jurídicos celebrados por el organismo operador, asegurando su legalidad, viabilidad jurídica y cumplimiento normativo.
- Fortalecer la legalidad y debida fundamentación de los actos administrativos emitidos por el organismo operador, promoviendo la adecuada motivación jurídica de acuerdos, determinaciones, procedimientos internos y actuaciones administrativas institucionales.
- Promover mecanismos preventivos para la identificación, análisis, mitigación y seguimiento de riesgos jurídicos que puedan afectar la operación, patrimonio, imagen institucional, estabilidad financiera o cumplimiento de objetivos del SOSAPAMIM.
- Garantizar la adecuada atención y seguimiento de requerimientos formulados por autoridades administrativas, jurisdiccionales, fiscalizadoras, organismos autónomos, órganos internos de control y demás instancias competentes, asegurando respuestas oportunas, documentadas y debidamente sustentadas.
- Coadyuvar en la recuperación y protección del patrimonio institucional mediante el acompañamiento legal de procedimientos relacionados con adeudos, incumplimientos contractuales, daños patrimoniales, controversias legales y demás asuntos susceptibles de afectar los intereses del organismo operador.
- Contribuir al fortalecimiento institucional del SOSAPAMIM mediante la implementación de procedimientos jurídicos orientados a la mejora continua, estandarización de procesos, control documental, disminución de contingencias legales y fortalecimiento de la certeza jurídica institucional.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión del SOSAPAMIM

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como misión garantizar de manera progresiva, equitativa y sostenible el acceso universal al agua potable, el alcantarillado y el saneamiento, reconociendo estos servicios como derechos humanos fundamentales y condiciones esenciales para una vida digna.

Nuestra labor se centra en la prestación de servicios públicos de calidad, con sentido ético, eficiencia operativa y compromiso con la legalidad, privilegiando en todo momento el bienestar colectivo, la justicia social y el uso racional de los recursos naturales.



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Promovemos una cultura del agua arraigada en la corresponsabilidad, la educación, la conciencia ambiental y la participación activa de la ciudadanía.

Actuamos bajo los principios de inclusión, igualdad sustantiva, transparencia, responsabilidad social y respeto por la diversidad. Reconocemos que el acceso al agua debe llegar primero a quienes más lo necesitan: niñas, niños, mujeres, personas adultas mayores, comunidades rurales, personas con discapacidad y sectores históricamente excluidos. Por ello, orientamos nuestras acciones con perspectiva de género, interculturalidad, bioética social y justicia hídrica.

El SOSAPAMIM es más que un operador técnico: es un organismo público comprometido con la planeación institucional como herramienta para la transformación del territorio y la construcción de condiciones de bienestar para todas y todos los habitantes de Izúcar de Matamoros.

Visión del SOSAPAMIM

Aspiramos a consolidar al SOSAPAMIM como un organismo público ejemplar a nivel estatal y regional, referente en la gestión integral del agua y en la prestación de servicios con enfoque de derechos, equidad, eficiencia y sostenibilidad.

Visualizamos un Sistema fortalecido técnica, administrativa y socialmente, con infraestructura moderna, procesos innovadores y un equipo humano capacitado, ético y comprometido con el servicio público y la mejora continua.

Queremos ser un organismo que promueva una cultura del agua viva y transformadora, donde cada persona sea parte activa del cuidado, uso responsable y defensa del agua como patrimonio colectivo. Nuestra visión es ser impulsoras e impulsores del desarrollo sostenible, de la participación ciudadana, del ordenamiento territorial hídrico y de una nueva forma de entender la relación entre sociedad, gobierno y naturaleza.

Imaginamos un Izúcar de Matamoros donde todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de agua y saneamiento seguros, continuos y con calidad; donde el agua sea un lazo que fortalezca la comunidad inspire conciencia ecológica, impulse la inclusión social y fortalezca la justicia territorial.

En el SOSAPAMIM creemos firmemente que el agua no se administra, se cuida; no se privatiza, se comparte; no se olvida, se protege. Y por ello, trabajamos todos los días, con visión de largo plazo, planificación estratégica y amor profundo por nuestra tierra y nuestra gente.

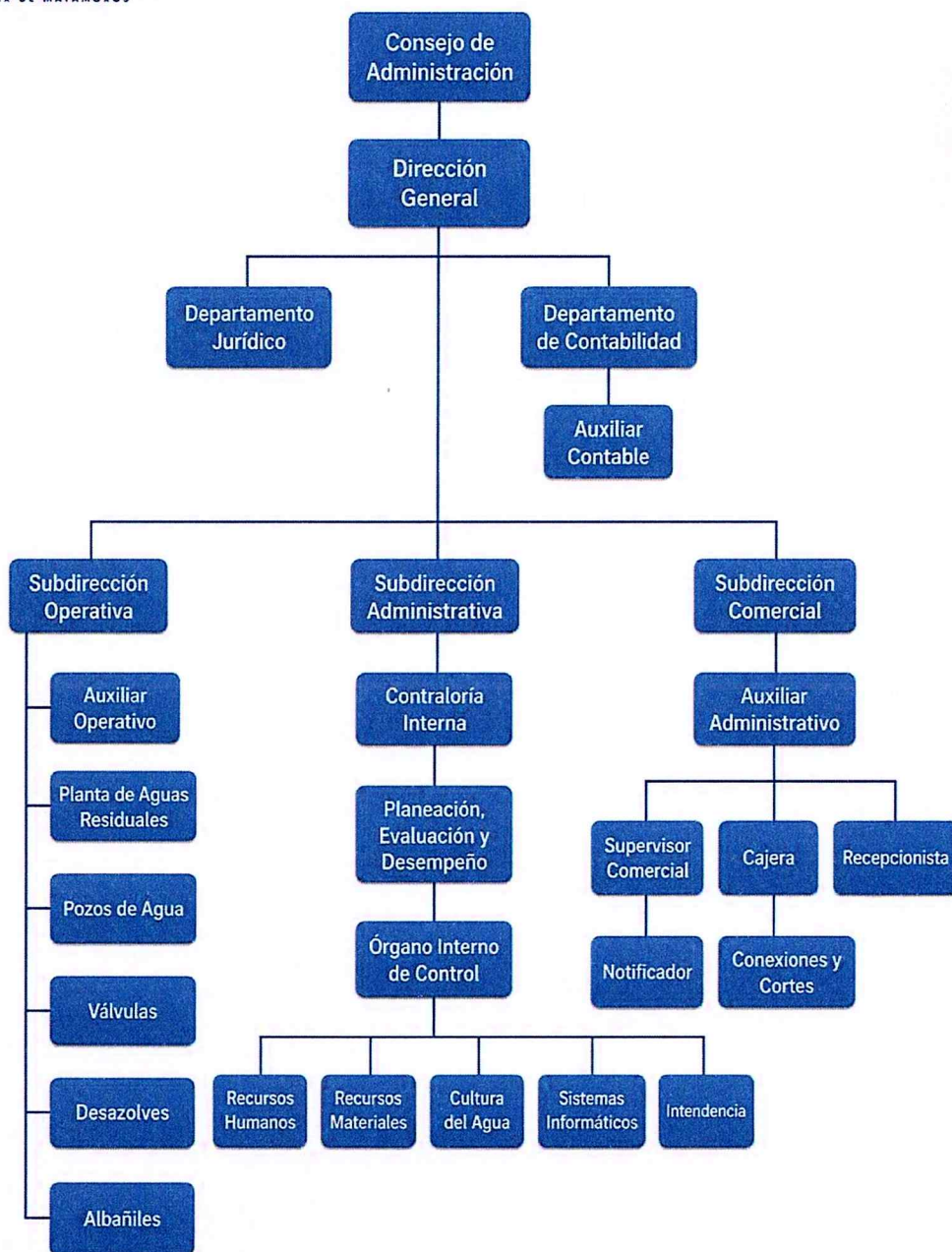
IZÚCAR DE MATAMOROS

Organigrama



ORGANIGRAMA

Sistema Operador de los Servicios
de Agua Potable y Alcantarillado
del Municipio de Izúcar de Matamoros



Procedimiento 1: Atención y Seguimiento de Procedimientos Judiciales y Trámites Administrativos del SOSAPAMIM

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, normativa, sistemática y verificable las actividades necesarias para la atención, integración, seguimiento, control y conclusión de los procedimientos judiciales, administrativos, extrajudiciales y requerimientos emitidos por autoridades competentes en los que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) sea parte interesada, autoridad requerida, tercero involucrado o sujeto obligado, mediante mecanismos de representación jurídica, control procesal y defensa institucional orientados a salvaguardar los intereses legales, administrativos, financieros y patrimoniales del organismo operador.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la adecuada atención jurídica de demandas, denuncias, recursos, requerimientos, oficios, emplazamientos, notificaciones, diligencias y demás actuaciones legales o administrativas que involucren al SOSAPAMIM, asegurando que las acciones jurídicas emprendidas por el organismo se desarrollen dentro de los plazos legales aplicables, bajo los principios de legalidad, seguridad jurídica, debido proceso, defensa adecuada, imparcialidad, profesionalismo y justicia administrativa.

Asimismo, el procedimiento permite fortalecer la capacidad de respuesta institucional ante procedimientos jurisdiccionales o administrativos, mediante la integración ordenada de expedientes, elaboración de promociones, demandas, contestaciones, denuncias, ofrecimiento y desahogo de pruebas, seguimiento procesal y control documental, facilitando la adecuada coordinación entre el Departamento Jurídico, la Dirección General y las distintas áreas administrativas y operativas involucradas.

La implementación de este procedimiento contribuye al fortalecimiento del control interno, la prevención de contingencias legales, la protección del patrimonio institucional, la trazabilidad documental y la generación de evidencia suficiente para procesos de auditoría, fiscalización, transparencia, rendición de cuentas y supervisión institucional, permitiendo además mantener un control actualizado del estado procesal de los asuntos jurídicos en los que intervenga el organismo operador.

Alcance

Este procedimiento aplica al personal adscrito al Departamento Jurídico del SOSAPAMIM que interviene en la recepción, análisis, integración, atención, seguimiento y conclusión de procedimientos judiciales, administrativos o requerimientos emitidos por autoridades competentes, así como a las áreas administrativas, comerciales, operativas o de apoyo institucional que deban proporcionar información, documentación, evidencias o acompañamiento técnico para la adecuada defensa de los intereses institucionales del organismo operador.

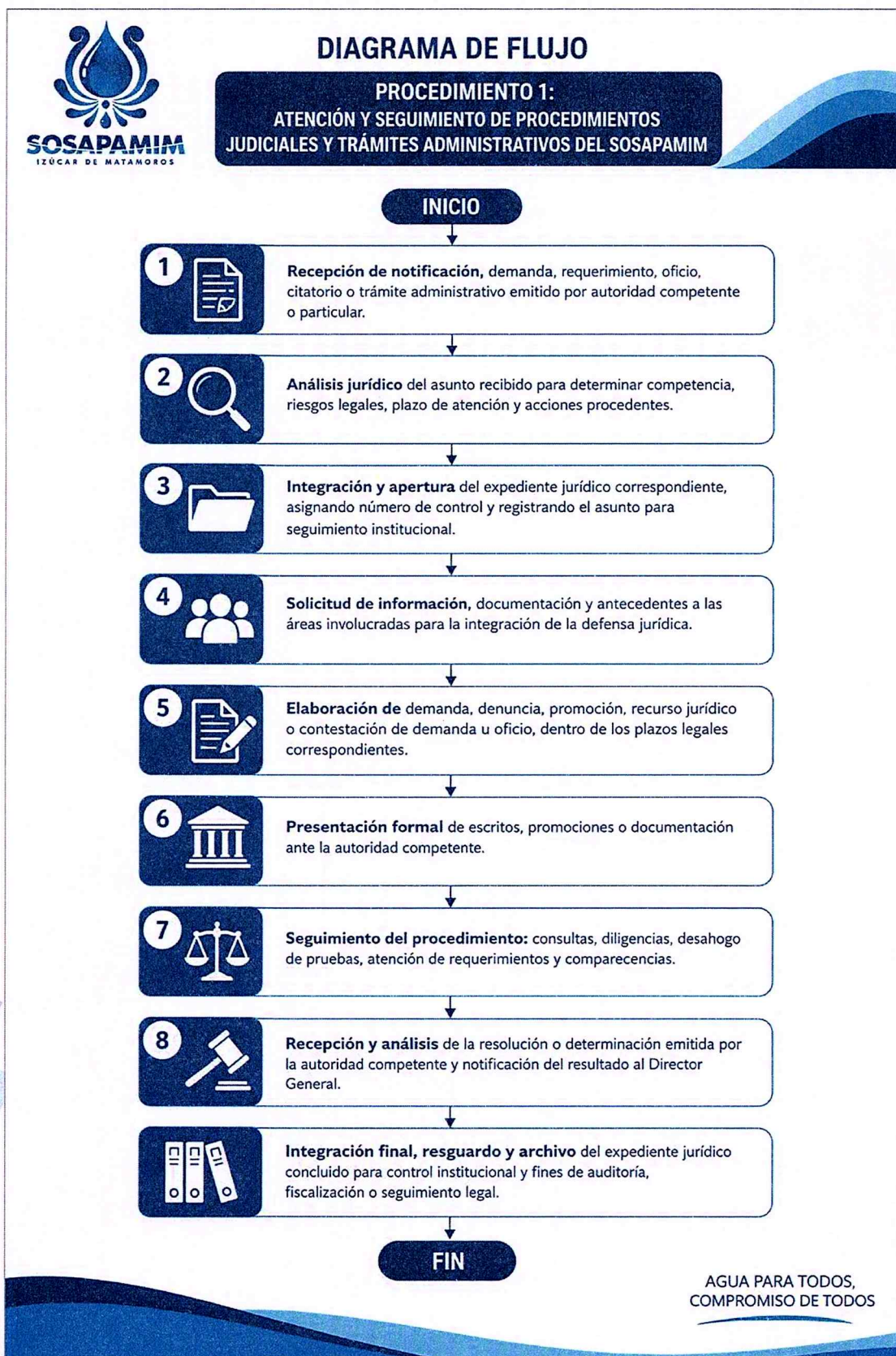
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

El procedimiento comprende desde la recepción de la notificación, requerimiento, demanda, denuncia, oficio o actuación administrativa emitida por autoridad competente o por particulares, hasta la conclusión del procedimiento correspondiente, incluyendo la integración del expediente jurídico, análisis del asunto, elaboración de promociones o contestaciones, presentación de demandas o denuncias, seguimiento procesal, desahogo de pruebas, atención de diligencias, notificación de resoluciones y resguardo documental del expediente jurídico institucional.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción de notificación, demanda, requerimiento, oficio, citatorio, trámite administrativo o cualquier actuación emitida por autoridad competente o particular relacionada con asuntos jurídicos del SOSAPAMIM	Oficio de notificación, demanda, requerimiento, expediente inicial
2	Análisis jurídico del asunto recibido para determinar competencia, riesgos legales, plazo de atención, acciones procedentes y estrategia jurídica institucional	Expediente jurídico, legislación aplicable, análisis técnico-jurídico
3	Integración y apertura del expediente jurídico correspondiente, asignando número de control y registrando el asunto para seguimiento institucional	Libro de gobierno, bitácora jurídica, expediente físico y digital
4	Solicitud de información, documentación y antecedentes a las áreas administrativas, comerciales u operativas involucradas para la integración de la defensa jurídica correspondiente	Oficios internos, memorándums, solicitudes de información
5	Elaboración de demanda, denuncia, promoción, recurso jurídico, contestación de demanda, contestación de requerimiento o respuesta administrativa conforme a la naturaleza del procedimiento y dentro de los plazos legales aplicables	Demandas, promociones, escritos jurídicos, contestaciones, anexos documentales
6	Revisión y validación jurídica de los documentos elaborados previo a su presentación ante la autoridad competente	Proyecto jurídico, revisión normativa, autorización institucional
7	Presentación formal de promociones, demandas, contestaciones, recursos o documentación ante la	Acuses de recibo, oficialía de partes, plataforma

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
	autoridad competente dentro de los términos legales establecidos	electrónica, expediente jurídico
8	Seguimiento permanente al estado procesal del procedimiento mediante consultas, diligencias, comparecencias, revisión de acuerdos o actuaciones emitidas por la autoridad competente	Acuerdos, autos, listas de acuerdos, diligencias, notificaciones
9	Atención y desahogo de requerimientos, pruebas, audiencias, inspecciones, comparecencias o diligencias derivadas del procedimiento judicial o administrativo	Pruebas documentales, testimoniales, informes, actas, comparecencias
10	Coordinación con las áreas involucradas para la obtención de evidencias, documentación soporte o información técnica necesaria para la defensa institucional	Oficios internos, informes técnicos, expedientes administrativos
11	Registro y actualización periódica del estatus procesal de los asuntos jurídicos activos del organismo operador	Bitácora de seguimiento jurídico, control de expedientes, reportes internos
12	Recepción y análisis de resoluciones, sentencias, acuerdos definitivos o determinaciones emitidas por la autoridad competente	Resoluciones, sentencias, acuerdos administrativos
13	Notificación y presentación de informe jurídico a la Dirección General respecto del resultado, implicaciones legales y acciones derivadas de la resolución emitida	Informe jurídico, tarjeta informativa, oficio de conocimiento
14	Integración final, resguardo y archivo físico y digital del expediente jurídico concluido para control institucional y fines de auditoría, fiscalización o seguimiento legal	Expediente jurídico concluido, archivo institucional, sistema de resguardo documental



Procedimiento 2: Expedición de Constancias de No Adeudo e Inexistencia de Servicios

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, integral, normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la recepción, análisis, revisión, validación, integración, autorización, expedición, control y resguardo documental de constancias de no adeudo e inexistencia de servicios emitidas por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), mediante la implementación de mecanismos de verificación administrativa, control documental, validación jurídica, cotejo de información institucional y seguimiento procedimental, orientados a garantizar la legalidad, autenticidad, confiabilidad, certeza jurídica y debida fundamentación de los documentos oficiales emitidos por el organismo operador, fortaleciendo la seguridad jurídica de las personas usuarias y la protección de los intereses institucionales.

El presente procedimiento tiene como finalidad garantizar que la expedición de constancias solicitadas por personas usuarias, particulares, instituciones públicas, privadas o autoridades competentes se realice bajo criterios homogéneos, verificables, documentados y sustentados en información administrativa, comercial, técnica y jurídica existente en los registros institucionales del organismo, asegurando que la documentación presentada por la persona solicitante cumpla con los requisitos normativos y administrativos establecidos para cada trámite, así como verificar que la información contenida en las constancias emitidas corresponda de manera fiel, objetiva, actualizada y jurídicamente válida respecto de la situación registral, historial de pagos, existencia o inexistencia de servicios, padrón de usuarios y demás elementos documentales que obren en poder del SOSAPAMIM.

Asimismo, este procedimiento tiene por objeto fortalecer el control institucional sobre la emisión de documentos oficiales del organismo operador, mediante la estandarización de actividades relacionadas con la recepción documental, validación de requisitos, revisión de antecedentes administrativos, cotejo de información, determinación de procedencia, atención de inconsistencias documentales, emisión de órdenes de pago, elaboración y formalización de constancias, así como el seguimiento y resguardo de expedientes, contribuyendo a reducir riesgos de falsedad documental, omisiones administrativas, inconsistencias registrales, emisión indebida de constancias, controversias jurídicas o posibles actos de responsabilidad administrativa.

De igual manera, el procedimiento permite fortalecer la coordinación interinstitucional entre el Departamento Jurídico, Atención a Usuarios, Caja, Subdirección Comercial, Catastro interno, padrón de usuarios y demás áreas administrativas u operativas involucradas, promoviendo mecanismos de comunicación, validación y corresponsabilidad institucional orientados a garantizar la emisión oportuna, transparente, verificable y técnicamente sustentada de constancias solicitadas por las personas usuarias.

La implementación de este procedimiento contribuye significativamente al fortalecimiento del sistema de control interno institucional, la transparencia administrativa, la mejora

regulatoria, la trazabilidad documental, la rendición de cuentas y la adecuada integración de evidencia documental suficiente y competente para procesos de auditoría, fiscalización, supervisión institucional y evaluación del desempeño, garantizando una atención eficiente, ordenada, profesional y orientada a brindar seguridad jurídica, legalidad y certeza documental respecto de los servicios administrados por el SOSAPAMIM, en estricto apego al marco jurídico, administrativo y normativo aplicable.

Alcance

Este procedimiento aplica al personal adscrito al Departamento Jurídico del SOSAPAMIM, así como al personal de Atención a Usuarios, Caja, Subdirección Comercial y demás áreas administrativas involucradas en la integración, validación y emisión de constancias de no adeudo e inexistencia de servicios, responsables de recibir documentación, validar información, verificar registros administrativos y emitir los documentos oficiales correspondientes.

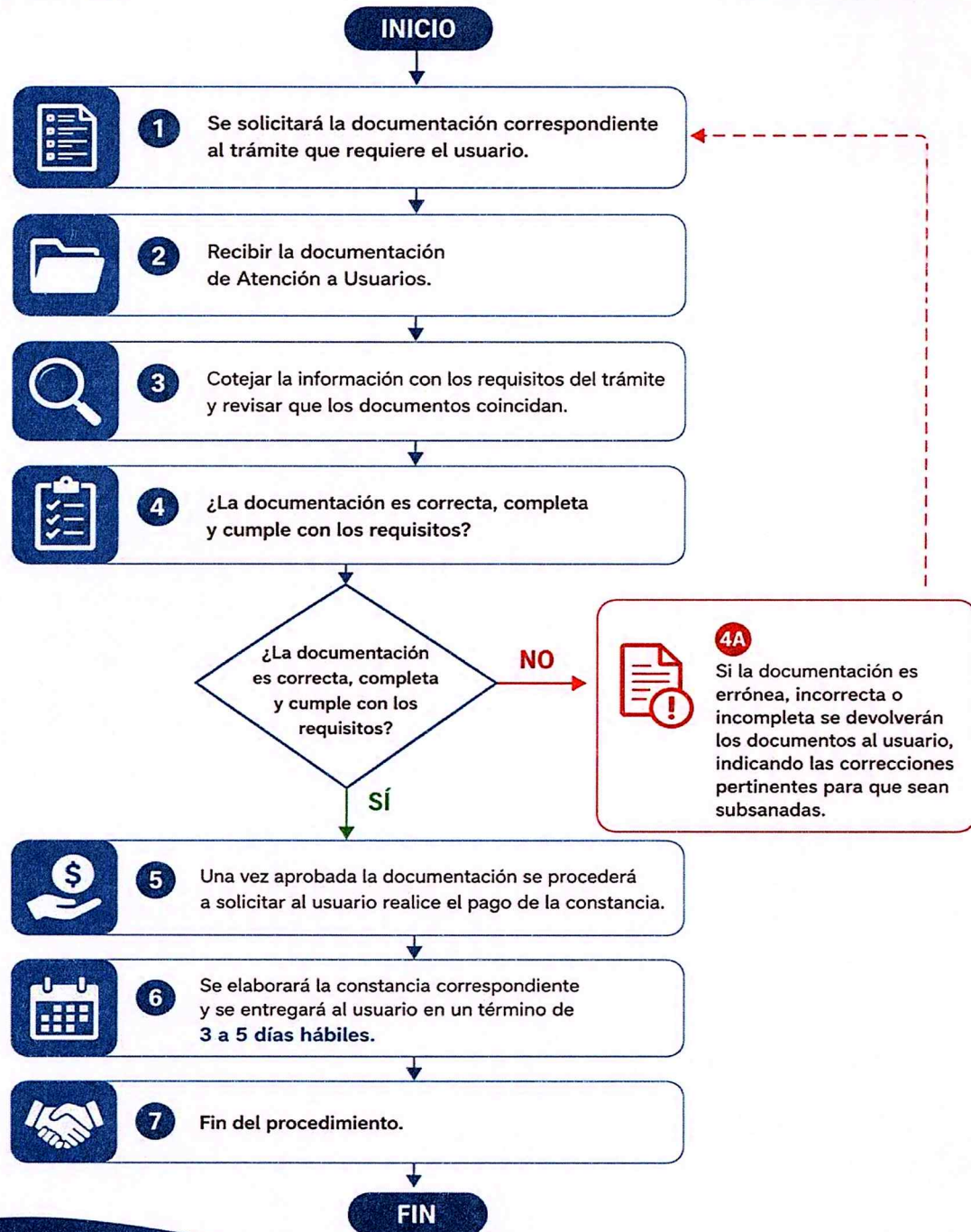
El procedimiento comprende desde la solicitud del trámite por parte de la persona usuaria, recepción y revisión de documentación, validación de requisitos y cotejo de información institucional, hasta la expedición, entrega y resguardo documental de la constancia correspondiente, considerando los supuestos de procedencia, improcedencia o requerimiento de correcciones documentales.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	La persona usuaria solicita el trámite correspondiente de constancia de no adeudo o inexistencia de servicios ante el área competente del SOSAPAMIM	Solicitud verbal o escrita, requisitos del trámite
2	Se informa a la persona usuaria sobre los requisitos y documentación necesaria conforme al tipo de constancia solicitada	Formato de requisitos, lineamientos internos
3	Recepción de la documentación presentada por la persona usuaria a través del área de Atención a Usuarios	Copia de identificación oficial, comprobante de domicilio, documentación del inmueble, solicitud
4	Revisión preliminar de la documentación recibida para verificar que se encuentre completa, legible y vigente	Expediente documental, checklist de requisitos
5	Cotejo y validación de la información presentada contra los registros institucionales, padrón de	Sistema comercial, padrón de usuarios, historial de

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
	usuarios, historial de pagos o existencia de servicios del organismo	pagos, expedientes administrativos
6	Verificación jurídica y administrativa de que la documentación coincida con la identidad de la persona solicitante, inmueble y trámite requerido	Expediente documental, bases de datos institucionales
7	Determinación de procedencia del trámite conforme al cumplimiento de requisitos y validación de información	Dictamen interno, validación administrativa
8	En caso de documentación errónea, inconsistente o incompleta, se informa a la persona usuaria sobre las observaciones detectadas y se devuelve la documentación para correcciones correspondientes	Observaciones documentales, ficha de inconsistencias
9	En caso de documentación correcta y procedente, se solicita a la persona usuaria realizar el pago correspondiente por concepto de expedición de constancia	Orden de pago, recibo oficial, comprobante de caja
10	Elaboración de la constancia de no adeudo o inexistencia de servicios conforme a la información validada institucionalmente	Formato oficial de constancia, sistema institucional
11	Revisión, validación y firma de la constancia por el personal responsable y/o autoridad competente del organismo	Constancia elaborada, sello institucional, firma autorizada
12	Entrega de la constancia a la persona usuaria dentro del plazo aproximado de 3 a 5 días hábiles , previa acreditación del pago correspondiente	Acuse de entrega, identificación oficial
13	Integración, resguardo y archivo físico y/o digital de la documentación soporte del trámite para control institucional, seguimiento y fines de auditoría	Expediente administrativo, archivo institucional, sistema de resguardo

**PROCEDIMIENTO 2:
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS
(NO ADEUDO, INEXISTENCIA)**



Procedimiento 3: Atención y Asesoría Jurídica a Personas Usuarias

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la atención, orientación, asesoría, análisis y determinación jurídica de dudas, problemáticas, inconformidades, quejas e inquietudes planteadas por las personas usuarias del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), mediante mecanismos de atención institucional, análisis jurídico-administrativo, interpretación normativa y emisión de criterios técnico-jurídicos orientados a garantizar legalidad, certeza jurídica, atención adecuada y solución objetiva de las controversias o dudas planteadas por las personas usuarias respecto de los servicios prestados por el organismo operador.

El presente procedimiento tiene como finalidad garantizar que las personas usuarias reciban una atención institucional adecuada, profesional, imparcial, documentada y sustentada en el marco jurídico aplicable, mediante la intervención del Departamento Jurídico en aquellos asuntos cuya naturaleza requiera interpretación normativa, análisis de derechos y obligaciones, revisión de antecedentes administrativos, aclaración de cobros, regularización de servicios, controversias relacionadas con contratos, tomas de agua, adeudos, infraestructura hidráulica, afectaciones, tarifas, procedimientos administrativos o cualquier otro asunto relacionado con la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento administrados por el SOSAPAMIM.

Asimismo, este procedimiento tiene por objeto fortalecer la atención institucional a personas usuarias mediante la implementación de mecanismos de asesoría jurídica preventiva, conciliación administrativa, investigación documental y análisis técnico-normativo, permitiendo que las determinaciones emitidas por el Departamento Jurídico se encuentren debidamente motivadas y fundamentadas conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, incluyendo la Ley del Agua para el Estado de Puebla, el Acuerdo Tarifario Vigente, el Reglamento Interior del SOSAPAMIM, lineamientos internos y demás normatividad aplicable, contribuyendo con ello a la prevención de conflictos administrativos o legales.

De igual manera, el procedimiento permite fortalecer la coordinación institucional entre el Departamento Jurídico, Atención a Usuarios, Subdirección Comercial, Dirección General y demás áreas administrativas u operativas involucradas, asegurando el intercambio oportuno de información, antecedentes documentales, expedientes administrativos y elementos técnicos necesarios para el adecuado análisis de las problemáticas presentadas por las personas usuarias.

La implementación de este procedimiento contribuye al fortalecimiento del control interno, la transparencia administrativa, la rendición de cuentas, la mejora continua en la prestación de servicios, la disminución de controversias, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la generación de evidencia documental suficiente para procesos de supervisión, auditoría y seguimiento institucional, garantizando una atención eficiente, objetiva, profesional y

orientada a brindar seguridad jurídica y solución adecuada a las inquietudes de las personas usuarias del organismo operador.

Alcance

Este procedimiento aplica al personal adscrito al Departamento Jurídico del SOSAPAMIM, así como al personal del área de Atención a Usuarios, Subdirección Comercial y demás áreas administrativas u operativas que intervienen en la integración de información, atención, investigación y solución de problemáticas planteadas por personas usuarias, responsables de proporcionar antecedentes, documentación, criterios técnicos o información relacionada con el asunto planteado.

El procedimiento comprende desde la recepción de la persona usuaria canalizada por el área de Atención a Usuarios mediante ficha informativa, la atención personalizada, análisis jurídico-administrativo, investigación de antecedentes, interpretación normativa, determinación jurídica correspondiente y aclaración o solventación de dudas, hasta la conclusión de la asesoría y resguardo documental correspondiente.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	El área de Atención a Usuarios remite a la persona usuaria al Departamento Jurídico mediante ficha informativa en la que se describa de manera general la problemática, duda, inconformidad o asunto legal planteado	Ficha informativa, solicitud de atención
2	Recepción y atención personalizada de la persona usuaria por parte del titular o personal adscrito al Departamento Jurídico, escuchando de manera detallada sus dudas, quejas, inquietudes o problemática planteada	Bitácora de atención, expediente de usuario
3	Identificación preliminar de la naturaleza jurídica, administrativa o técnica del asunto planteado para determinar el alcance de la asesoría o acciones procedentes	Expediente del usuario, antecedentes administrativos
4	Revisión de documentación, antecedentes administrativos, historial de pagos, contratos, expedientes, reportes operativos o cualquier otra información relacionada con el asunto	Sistema comercial, expedientes físicos y digitales, padrón de usuarios
5	Análisis e investigación jurídica, administrativa y técnica de la problemática planteada, solicitando en su caso información complementaria a las áreas involucradas	Oficios internos, informes técnicos, legislación aplicable

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
6	Interpretación normativa y elaboración de criterio jurídico respecto de la problemática presentada, con base en la legislación y disposiciones institucionales vigentes	Ley del Agua para el Estado de Puebla, Acuerdo Tarifario Vigente, Reglamento Interior, lineamientos internos
7	Emisión de una determinación debidamente fundada y motivada respecto del asunto planteado, estableciendo orientación, solución administrativa, aclaración procedente o acciones a seguir por parte de la persona usuaria	Opinión técnico-jurídica, determinación institucional
8	Comunicación clara y detallada a la persona usuaria respecto de la solución, aclaración, criterio jurídico o acciones procedentes derivadas del análisis realizado	Orientación verbal, oficio de respuesta, ficha de atención
9	Solventación de dudas, aclaraciones complementarias y cierre de atención respecto de la problemática presentada	Minuta de atención, bitácora de seguimiento
10	Integración, resguardo y archivo de la evidencia documental derivada de la asesoría brindada para fines de control institucional, seguimiento o auditoría	Expediente de atención, archivo institucional, sistema de resguardo documental

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO 3: ATENCIÓN Y ASESORÍA A USUARIOS



INICIO



FIN

Agua para todos,
COMPROMISO DE TODOS

Conclusión

El presente Manual de Procedimientos del Departamento Jurídico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un instrumento técnico, normativo y operativo de observancia institucional, cuyo propósito es formalizar, sistematizar, homologar, documentar y fortalecer los procesos jurídico-administrativos necesarios para garantizar la adecuada defensa legal, certeza jurídica, cumplimiento normativo y protección de los intereses institucionales del organismo operador.

Su elaboración responde a la necesidad institucional de establecer procedimientos formalmente documentados, verificables, auditables y técnicamente estructurados que regulen las actividades relacionadas con la atención de procedimientos judiciales y administrativos, representación institucional, emisión de criterios y opiniones técnico-jurídicas, asesoría legal a personas usuarias, expedición de constancias institucionales, validación normativa de actos administrativos, atención de requerimientos de autoridad competente, integración de expedientes jurídicos, prevención de contingencias legales, seguimiento procesal y demás actuaciones inherentes a la función jurídica del organismo operador.

Los procedimientos contenidos en este manual fortalecen los mecanismos de control jurídico e institucional, contribuyen a prevenir inconsistencias administrativas, actos discrecionales, omisiones legales, riesgos procesales y posibles afectaciones patrimoniales al organismo, además de facilitar la trazabilidad documental, la adecuada integración de evidencia jurídica, la rendición de cuentas y el cumplimiento de obligaciones derivadas de auditorías, fiscalización, supervisión institucional, procedimientos administrativos y mecanismos de control interno. De igual manera, promueven una gestión institucional orientada a resultados, sustentada en los principios de legalidad, seguridad jurídica, objetividad, imparcialidad, profesionalismo, transparencia, eficiencia administrativa, debida diligencia y mejora continua.

Asimismo, este manual funge como una herramienta técnica de consulta, capacitación, inducción y fortalecimiento institucional para el personal adscrito al Departamento Jurídico, permitiendo estandarizar criterios de actuación, homologar procedimientos, fortalecer capacidades técnico-jurídicas y facilitar el cumplimiento sistemático de responsabilidades relacionadas con la representación legal, interpretación normativa, atención ciudadana, asesoría jurídica, defensa institucional y emisión de actos jurídicos dentro del ámbito de competencia del organismo operador. Su correcta aplicación contribuye directamente a una gestión institucional más ordenada, eficiente, verificable, jurídicamente sustentada y orientada a garantizar la continuidad, legalidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población usuaria.

El presente documento deberá revisarse, actualizarse y fortalecerse de manera periódica, con la finalidad de asegurar su alineación con reformas legales, criterios jurisdiccionales, modificaciones normativas, observaciones derivadas de auditorías, mecanismos de control

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

interno, cambios organizacionales, necesidades institucionales y mejores prácticas en materia jurídica y administrativa aplicables a los organismos operadores de agua. Su adecuada implementación representa un elemento estratégico para el fortalecimiento institucional, la disminución de riesgos legales, la protección del patrimonio institucional, el cumplimiento de metas organizacionales y la sostenibilidad operativa, administrativa y jurídica del SOSAPAMIM.

Glosario de Términos

Departamento Jurídico: Unidad administrativa del SOSAPAMIM responsable de brindar asesoría legal, representación institucional, acompañamiento técnico-jurídico, interpretación normativa, validación de actos administrativos, seguimiento de procedimientos judiciales y administrativos, así como de garantizar el cumplimiento del marco jurídico aplicable y la protección de los intereses institucionales del organismo operador.

Asesoría Jurídica: Actividad técnico-profesional consistente en orientar, interpretar, analizar y emitir criterios respecto de asuntos legales, administrativos o normativos planteados por personas usuarias, áreas administrativas o autoridades competentes, con base en la legislación vigente y disposiciones institucionales aplicables.

Procedimiento Judicial: Conjunto ordenado de actuaciones legales sustanciadas ante autoridad jurisdiccional competente, mediante las cuales el SOSAPAMIM interviene como parte actora, demandada, tercero interesado o autoridad requerida, para la defensa de derechos, cumplimiento de obligaciones o atención de controversias jurídicas.

Trámite Administrativo: Conjunto de actuaciones realizadas ante autoridades administrativas o dentro del propio organismo operador para atender solicitudes, requerimientos, procedimientos regulatorios o actos administrativos relacionados con la prestación de servicios públicos o cumplimiento de obligaciones institucionales.

Constancia de No Adeudo: Documento oficial emitido por el SOSAPAMIM mediante el cual se acredita que una persona usuaria no presenta adeudos vigentes derivados de la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado o saneamiento, conforme a los registros institucionales existentes.

Constancia de Inexistencia de Servicios: Documento oficial expedido por el organismo operador mediante el cual se hace constar que determinado inmueble, predio o persona usuaria no cuenta con registro de contratación o prestación de servicios administrados por el SOSAPAMIM.

Certeza Jurídica: Principio institucional orientado a garantizar que los actos administrativos, resoluciones, determinaciones, asesorías, constancias y actuaciones jurídicas del organismo operador se encuentren debidamente fundadas, motivadas, documentadas y sustentadas conforme al marco normativo aplicable.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Fundamentación y Motivación: Obligación jurídica consistente en expresar las disposiciones legales aplicables y las razones técnicas, administrativas o jurídicas que justifican la emisión de actos administrativos, criterios o determinaciones institucionales.

Expediente Jurídico: Conjunto organizado de documentos físicos y/o digitales integrados de manera cronológica y sistemática, que contienen evidencia documental relacionada con procedimientos judiciales, administrativos, asesorías, requerimientos, denuncias, demandas, recursos o cualquier actuación jurídica del organismo operador.

Trazabilidad Documental: Capacidad institucional para identificar, documentar, rastrear, verificar y auditar los actos jurídicos, administrativos o procesales realizados por el organismo mediante evidencia documental formal, registros institucionales y mecanismos de control interno.

Representación Institucional: Facultad conferida al Departamento Jurídico o persona servidora pública autorizada para actuar legalmente en nombre y representación del SOSAPAMIM ante autoridades jurisdiccionales, administrativas, fiscalizadoras o cualquier instancia competente.

Acto Administrativo: Manifestación unilateral de voluntad emitida por autoridad competente del organismo operador que produce efectos jurídicos respecto de personas usuarias, instituciones o terceros relacionados con la prestación de servicios públicos.

Control Interno: Conjunto de políticas, procedimientos, mecanismos y acciones implementadas para fortalecer el cumplimiento de objetivos institucionales, prevenir riesgos legales, administrativos u operativos y mejorar la actuación organizacional del SOSAPAMIM.

Bitácora Jurídica: Registro físico o digital utilizado para documentar cronológicamente procedimientos, actuaciones legales, seguimientos procesales, asesorías, diligencias, requerimientos y demás actos jurídicos realizados por el Departamento Jurídico.

Legalidad: Principio jurídico conforme al cual toda actuación, procedimiento, resolución o determinación institucional deberá realizarse con estricto apego al marco jurídico aplicable.

Seguridad Jurídica: Garantía institucional que permite a las personas usuarias y al propio organismo contar con certeza respecto de derechos, obligaciones, procedimientos, criterios y determinaciones emitidas por el SOSAPAMIM.

Mejora Continua: Proceso permanente de revisión, actualización y fortalecimiento de procedimientos, controles, mecanismos jurídicos y capacidades institucionales para incrementar la eficiencia, calidad y seguridad jurídica en la prestación de servicios públicos.

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Norma		Contenido Relevante
Reglamento Interno del SOSAPAMIM		Establece la estructura orgánica, funciones, atribuciones y procesos de operación del organismo.
Acuerdos del Consejo de Administración del SOSAPAMIM		Definen políticas, lineamientos y resoluciones en materia técnica, operativa y financiera.
Marco Integrado de Control Interno (MICI)		Instrumento metodológico que fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos y el desempeño institucional.
Lineamientos de Evaluación del Desempeño (ASE / SED Puebla)		Estándares para la medición de resultados, eficacia y eficiencia en los programas municipales y paramunicipales.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

DIRECCIÓN GENERAL

C. PAUL RODRÍGUEZ CABRERA
DIRECTOR GENERAL
DEL SOSAPAMIM



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

SOSAPAMIM
CONTRALORÍA

C. RICHARD STEVE SILVA
GUEVARA
CONTRALOR INTERNO
DEL SOSAPAMIM



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

C. MARCOS PAUL ESCOBAR CARRERA
TITULAR DEL DEPARTAMENTO JURIDICO



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

DEPTO.
JURIDICO