

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER,
ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES**



perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 2 de 24

EDICIÓN

Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec, Estado de México. 2025-2027 (O.P.D. S.A.P.A.S.E.)

Calle Palmas, No. 38, Col. La Mora, Ecatepec de Morelos, Estado de México.
Teléfono. 55 57 79 91 00

Departamento Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes

2º Edición

Impreso y hecho en México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 3 de 24

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
1. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE REPORTES	7
1.1 OBJETIVO	7
1.2 REFERENCIAS	7
1.3 DEFINICIONES	9
1.4 INSUMOS	9
1.5 RESULTADOS	10
1.6 POLÍTICAS	10
1.7 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS	10
1.8 DESARROLLO	11
1.9. DIAGRAMACIÓN	12
1.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS	12
2. PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PETICIONES	13
2.1 OBJETIVO	13
2.2 REFERENCIAS	13
2.3 DEFINICIONES	15
2.4 INSUMOS	15
2.5 RESULTADOS	15
2.6 POLÍTICAS	16
2.7 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS	16
2.8 DESARROLLO	16
2.9 DIAGRAMACIÓN	17
2.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS	17
III. SIMBOLOGÍA	18
IV. REGISTRO DE EDICIONES	20

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 4 de 24

V. DISTRIBUCIÓN	21
VI. DICTAMINACIÓN	22
VII. VALIDACIÓN	23
VIII. CRÉDITOS	24

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 5 de 24

I. PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos, es un documento de consulta básica, cuyo propósito es el de describir la serie de etapas administrativas de gestión y en general, los momentos relevantes que los servidores públicos adscritos al Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes deben atender para la realización de sus funciones. La actualización y vigencia de esta edición, es acorde a la más reciente publicación del Bando Municipal 2026 y los reglamentos correlativos a la Administración Pública del Municipio de Ecatepec y su utilidad, entre otras, es el dar la atención a la ciudadanía.

El presente documento contiene el Manual de Procedimientos, que a su vez establece los procedimientos más importantes que se realizan en el Departamento, de cada uno se desprenden los siguientes apartados: Presentación y Objetivo del Manual, Nombre del Procedimiento, Objetivo, Referencias, Definiciones, Insumos, Resultados, Políticas, Desarrollo.

Por último, el presente Manual nos ayuda a brindar una mejor atención y orientación a la ciudadanía.

ciudadanos.

Por último, el presente Manual nos ayuda a brindar una mejor atención y orientación a los procedimientos, ordena referencias, definiciones, asuntos relacionados, políticas, desarrollo, describen los siguientes aspectos: Presentación y Objetivo del Manual, nombre de los procedimientos más importantes que se realizar en el Departamento de cada uno de ellos. El presente documento contiene el Manual de Procedimientos que a su vez establece los entre otros, es el dar la atención a los ciudadanos.

Los documentos concernientes a la Administración Pública del Municipio de Escatepec y en particular, la edición de esta edición es acorde a la más reciente jurisdicción del Bandó Municipal 3032 y los y Oficiales de Partes deben atender para la realización de sus funciones, la asignación y que los servidores públicos asignados al Departamento de Contactos, Centro Atención Ciudadana, describir la serie de etapas administrativas de atención y en donde los momentos relevantes. El Manual de Procedimientos es un documento de consulta básica, cuyo propósito es el de

PRESENTACIÓN

2'Y'6'V'2'E'
O'DD
DEPARTAMENTO

CCYAC
CODIGO

V04-312
CIVAE

18/06/2032
FECHA DE EMISIÓN

01/06/2032
FECHA DE REVISIÓN

3033
DEL 3032 AL
ATENCIÓN

34
CIVAE

DEPARTAMENTO DE CONTACTOS, CENTRO ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICINA DE PARTES

DEPARTAMENTO DE CONTACTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 6 de 24

II. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este manual es detallar los procedimientos que el Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes realizan, explicando desde los servicios que se brindan en el área hasta la atención que la ciudadanía recibe.

El Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes es el primer filtro del Organismo para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec de Morelos (O.P.D.S.A.P.A.S.E.) que se presenta ante la ciudadanía.

La finalidad del Departamento es concentrar la información de la ciudadanía referente a las problemáticas de las áreas de (Construcción y Operación hidráulica) Agua potable, Drenaje y Alcantarillado, Coordinación de pipas; una vez obtenida esa información se genera el reporte correspondiente.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 7 de 24

1. PROCEDIMIENTO

Elaboración de reportes.

1.1 OBJETIVO

Brindar atención y orientación a la ciudadanía mediante la recepción, registro, canalización y seguimiento de los reportes relacionados con los servicios del Organismo.

(Atención al Usuario y Seguimiento):

Primera Etapa. Se recibe la solicitud de manera presencial o telefónica y se recopila la información necesaria para identificar la problemática relacionada con los servicios de agua potable, alcantarillado o suministro de agua en pipa.

Segunda Etapa. Una vez registrados en el Sistema de Atención Ciudadana, los reportes se canalizan a las áreas competentes para su atención. El personal del Departamento orientará a la ciudadanía y realizará el seguimiento correspondiente conforme a la información proporcionada por las áreas responsables.

1.2 REFERENCIAS

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma el día 02 de junio de 2026.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917, última reforma el 03 de junio 2026.

Leyes:

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, con fecha de publicación 02 de marzo de 1993, última modificación 16 de junio del 2026.
- Ley de Ingresos del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2026, publicada el 17 de diciembre de 2025.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2026, publicada el 17 de diciembre de 2025.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 8 de 24

- Ley de Planeación, con fecha de publicación 05 de enero de 1983, última modificación el 15 de enero del 2026.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, publicada el 21 de diciembre de 2001, última reforma el 22 de junio de 2023.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 30 de mayo de 2017, última modificación: 20 de mayo del 2026
- Ley de Aguas Nacionales con fecha de publicación el 01 de diciembre de 1992, última modificación el 11 de diciembre del 2025
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 22 de febrero de 2013, última modificación el 05 de abril de 2024.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, con fecha de publicación 31 de diciembre de 2008, última modificación el 14 de mayo de 2026.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, con fecha de publicación 30 de marzo de 2006, última modificación el 09 de abril del 2026.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con fecha de publicación 20 de marzo del 2025.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 04 de mayo de 2016, última modificación el 22 de junio de 2023.

Códigos:

- Código Administrativo del Estado de México, con fecha de publicación 13 de diciembre de 2001, última modificación el 28 de abril del 2026.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con fecha de publicación 07 de febrero de 1997, última modificación el 22 de junio del 2023.

Agenda:

- Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. CEPAL, Naciones Unidas con fecha de publicación enero de 2016.

Bando:

- Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México, con fecha de publicación 05 de febrero 2026.

Planes:

- Plan Nacional de Desarrollo 2024-2030.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 9 de 24

- Plan Estatal de Desarrollo del Estado de México 2023-2029.
- Plan de Desarrollo Municipal de Ecatepec de Morelos 2025-2027.

1.3 DEFINICIONES

Usuario: Persona que solicita o recibe servicios del O.P.D. S.A.P.A.S.E. y que requiere atención o información por parte del Organismo.

Ciudadano: Persona que solicita atención, información o algún servicio al O.P.D. S.A.P.A.S.E., independientemente de que sea usuario del servicio de agua.

SISATEC: Sistema de Atención Ciudadana.

Telefonista: Captura y recepción la información transmitida por el ciudadano y usuario a la base de datos, para generar el número de reporte ya sea vía telefónica o de manera presencial.

1.4 INSUMOS

- Solicitud de reporte presencial o vía telefónica.
- Sistema de Atención Ciudadana (SISATEC)
- Datos requeridos para el registro
- Nombre
- Calle, manzana, lote y número de casa
- Entre calles
- Tipo de reporte
- Uso doméstico, no doméstico o comercial.
- Teléfono
- Correo electrónico

Tipos de reporte:

1. Dotación de Agua en Pipa
2. Fuga de Agua
3. Desazolve
4. Toma tapada
5. Agua contaminada.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 10 de 24

1.5 RESULTADOS

- El Contact Center canaliza y registra solicitudes ciudadanas o de usuarios.
- Canaliza quejas, denuncias o sugerencias a las áreas responsables.
- Si un usuario manifiesta su intención de inconformarse con una respuesta a una solicitud, el Contact Center orienta sobre el procedimiento.
- Reporte de fallas en sistemas, líneas telefónicas o plataformas digitales.

1.6 POLÍTICAS

- El Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes es responsable de recibir, registrar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes, reportes y peticiones relacionados con los servicios del Organismo, así como de orientar a la ciudadanía y atender los requerimientos institucionales que correspondan.
- Las solicitudes serán atendidas de manera imparcial, sin distinción alguna por motivos de género, edad, nacionalidad, orientación política, religión, discapacidad u otra condición.
- Se brindará orientación al ciudadano sobre cómo realizar solicitudes correctamente, así como sobre el proceso de atención, plazos y vías de respuesta.

1.7 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 11 de 24

1.8 DESARROLLO

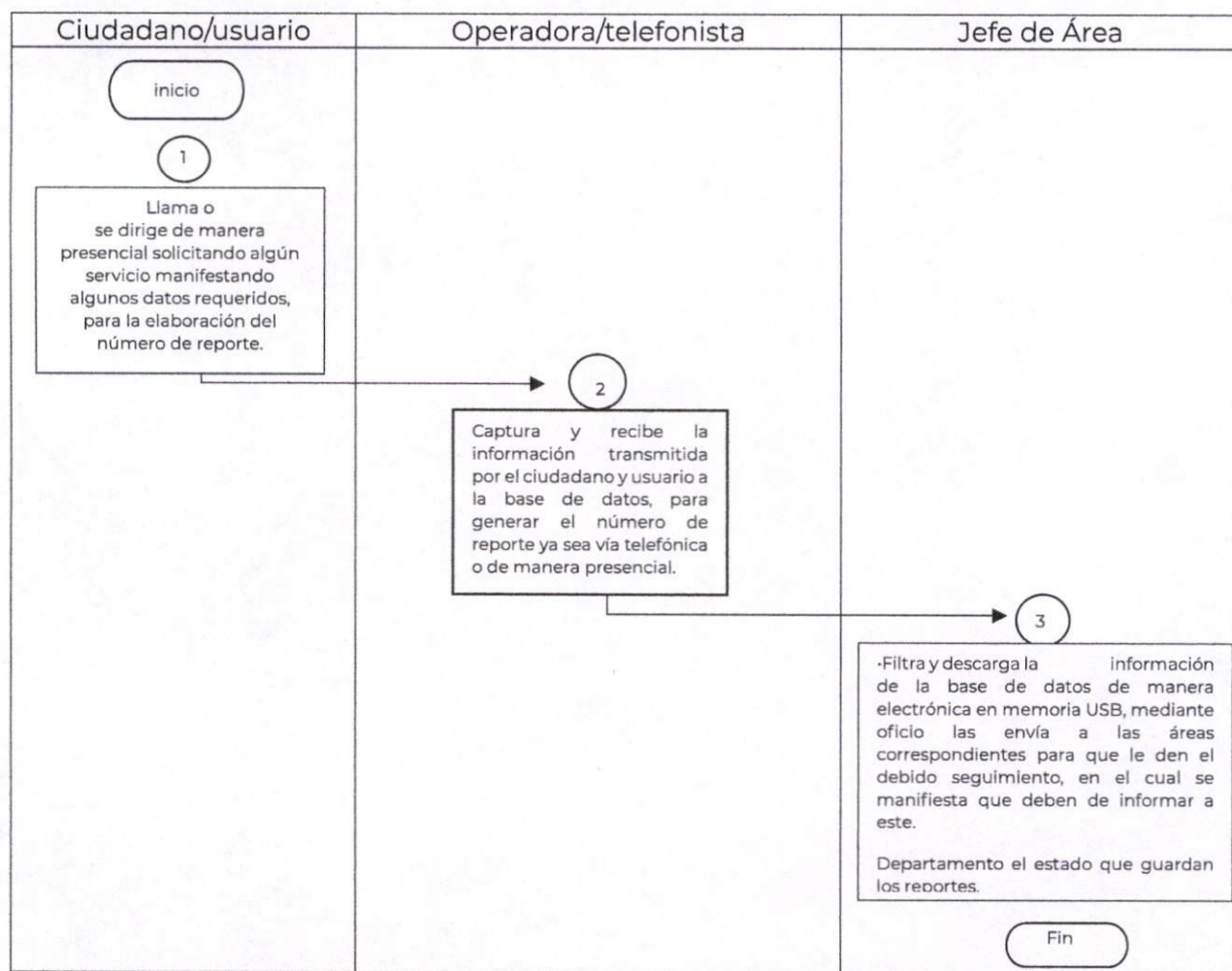
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano/usuario	Llama o se dirige de manera presencial solicitando algún servicio manifestando algunos datos requeridos, para la elaboración del número de reporte.
2	Operadora telefonista	Captura y recibe la información transmitida por el ciudadano y usuario a la base de datos, para generar el número de reporte ya sea vía telefónica o de manera presencial.
3	Jefe de Área	Revisa los reportes registrados y los turna a las áreas competentes mediante el medio institucional autorizado, solicitando informar a este Departamento el estado que guardan los asuntos para efectos de seguimiento y control. Fin del trámite.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 12 de 24

1.9. DIAGRAMACIÓN



Los registros generados en el Sistema de Atención Ciudadana (SISATEC), los folios de reporte y los documentos institucionales de canalización y seguimiento constituyen los instrumentos de registro del procedimiento.

No aplica.

1.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 13 de 24

2. PROCEDIMIENTO

Recepción de peticiones.

2.1 OBJETIVO

La Oficialía de Partes del O.P.D. S.A.P.A.S.E., se encarga de recibir, registrar, organizar, distribuir y dar trámite a la correspondencia y documentos que ingresan, orientando al usuario de los requisitos mínimos para su ingreso, así como del tiempo aproximado de respuesta y el área a la cual será turnada.

2.2 REFERENCIAS

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma el día 02 de junio de 2026.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada el 17 de noviembre de 1917, última reforma el 03 de junio 2026.

Leyes:

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, con fecha de publicación 02 de marzo de 1993, última modificación 16 de junio del 2026.
- Ley de Ingresos del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2026, publicada el 17 de diciembre de 2025.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2026, publicada el 17 de diciembre de 2025.
- Ley de Planeación, con fecha de publicación 05 de enero de 1983, última modificación el 15 de enero del 2026.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, publicada el 21 de diciembre de 2001, última reforma el 22 de junio de 2023.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 30 de mayo de 2017, última modificación: 20 de mayo del 2026
- Ley de Aguas Nacionales con fecha de publicación el 01 de diciembre de 1992, última modificación el 11 de diciembre del 2025

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 14 de 24

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 22 de febrero de 2013, última modificación el 05 de abril de 2024.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, con fecha de publicación 31 de diciembre de 2008, última modificación el 14 de mayo de 2026.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, con fecha de publicación 30 de marzo de 2006, última modificación el 09 de abril del 2026.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con fecha de publicación 20 de marzo del 2025.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 04 de mayo de 2016, última modificación el 22 de junio de 2023.

Códigos:

- Código Administrativo del Estado de México, con fecha de publicación 13 de diciembre de 2001, última modificación el 28 de abril del 2026.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con fecha de publicación 07 de febrero de 1997, última modificación el 22 de junio del 2023.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, con fecha de publicación 09 de marzo de 1999, última modificación el 28 de abril de 2026.

Agenda:

- Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. CEPAL, Naciones Unidas con fecha de publicación enero de 2016.

Bando:

- Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México, con fecha de publicación 05 de febrero de 2026.

Planes:

- Plan Nacional de Desarrollo 2024-2030.
- Plan Estatal de Desarrollo del Estado de México 2023-2029.
- Plan de Desarrollo Municipal de Ecatepec de Morelos 2025-2027.

perteneiente a						
DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES						
DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 15 de 24

2.3 DEFINICIONES

Usuario: Persona que solicita o recibe servicios del O.P.D. S.A.P.A.S.E. y que requiere atención o información por parte del Organismo.

Ciudadano: Persona que solicita atención, información o algún servicio al O.P.D. S.A.P.A.S.E., independientemente de que sea usuario del servicio de agua.

Oficialía de partes: La Oficialía de Partes es un área dentro de una institución u organismo, encargada de recibir, registrar y distribuir la correspondencia oficial.

Documento: Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una serie de hechos.

2.4 INSUMOS

- Personal capacitado para realizar las actividades de recepción, registro, control y canalización de documentos.
- Oficio o escrito de solicitud de trámite o servicio.
- Soporte documental que se requiera para dar inicio al trámite o servicio.
- Plazo aplicable para la atención y respuesta de la petición.

2.5 RESULTADOS

- Controla la entrega de oficios y comunicaciones entre áreas. Puede registrar acuses de recibo.
- Recibe notificaciones legales (demandas, requerimientos) y las remite al área jurídica en tiempo.
- Recibe propuestas técnicas/económicas en licitaciones, registrando hora y fecha de recepción conforme a la ley.
- Canaliza quejas a las áreas correspondientes como contraloría o atención ciudadana.
- Recibe documentos para trámites de personal, adquisiciones, presupuestos, etc., y los distribuye según el flujo interno.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 16 de 24

2.6 POLÍTICAS

- El Departamento de Oficialía de Partes es responsable de recepcionar y canalizar los oficios, peticiones y escritos de la ciudadanía y usuarios a las áreas correspondientes.
- Las peticiones, oficios o escritos deberán ser atendidas dentro de los plazos establecidos en la ley, asegurando agilidad y oportunidad en la respuesta.
- Se brindará orientación al ciudadano sobre cómo realizar solicitudes correctamente, así como sobre el proceso de atención, plazos y vías de entrega.
- Las solicitudes serán atendidas de manera imparcial, sin distinción alguna por motivos de género, edad, nacionalidad, orientación política, religión, discapacidad u otra condición.

2.7 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

No aplica

2.8 DESARROLLO

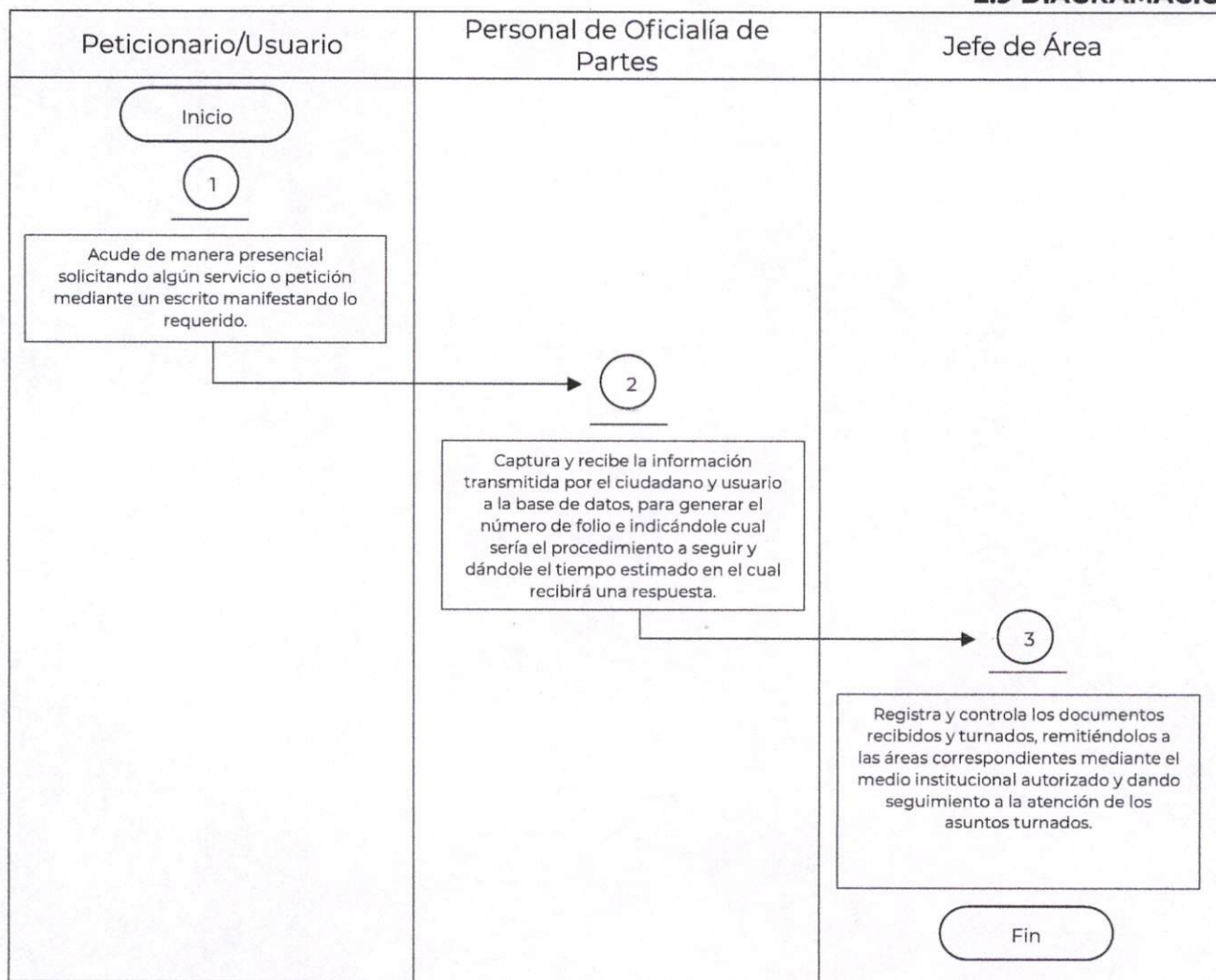
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Peticionario/usuario	Acude de manera presencial solicitando algún servicio o petición mediante un escrito manifestando lo requerido.
2	Personal de oficialía de partes	Captura y recibe la información transmitida por el ciudadano y usuario a la base de datos, para generar el número de folio e indicándole cual sería el procedimiento a seguir y dándole el tiempo estimado en el cual recibirá una respuesta.
3	Jefe de Área	Registra y controla los documentos recibidos y turnados, remitiéndolos a las áreas correspondientes mediante el medio institucional autorizado y dando seguimiento a la atención de los asuntos turnados.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 17 de 24

2.9 DIAGRAMACIÓN



Los folios de Oficialía de Partes, acuses de recepción y documentos institucionales de turno y seguimiento constituyen los instrumentos de registro del procedimiento.

2.10 FORMATOS E INSTRUCTIVOS

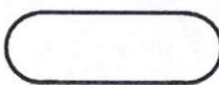
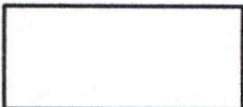
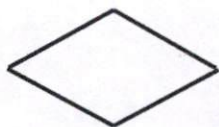
No aplica

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 18 de 24

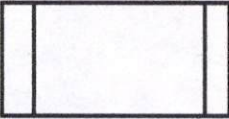
III. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 19 de 24

	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Procedimiento. Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro y que continúa el desarrollo de actividades.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 20 de 24

IV. REGISTRO DE EDICIONES

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
18 de junio de 2025	Elaboración del Manual de Procedimientos del Departamento de Contact Center y Atención Ciudadana.
20 de noviembre de 2025	Aprobación del Manual de Procedimientos del Departamento de Contact Center y Atención Ciudadana.
01 de septiembre de 2026	Actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 21 de 24

V. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección General.
2. Secretaría Técnica.
3. Contraloría Interna.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 22 de 24

VI. DICTAMINACIÓN

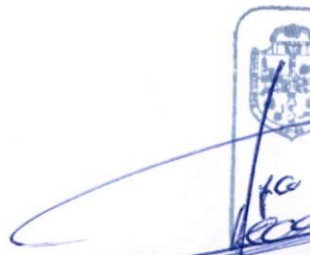
El presente "Manual de Procedimientos de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía de Partes", fue dictaminado mediante Acuerdo número SAPASE-06-O-2025-40, aprobado por el Consejo Directivo de este Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec, con fecha 20 de noviembre de 2025.

perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 23 de 24

VII. VALIDACIÓN



**DIRECCIÓN
GENERAL**

ARQ. FRANCISCO REYES VÁZQUEZ
DIRECTOR GENERAL DEL O.P.D. S.A.P.A.S.E.



**SECRETARÍA
TÉCNICA**

LIC. RICARDO DÍAZ HERNÁNDEZ
SECRETARIO TÉCNICO DEL O.P.D. S.A.P.A.S.E.


**DEPARTAMENTO DE
CONTACT CENTER Y
ATENCIÓN CIUDADANA**

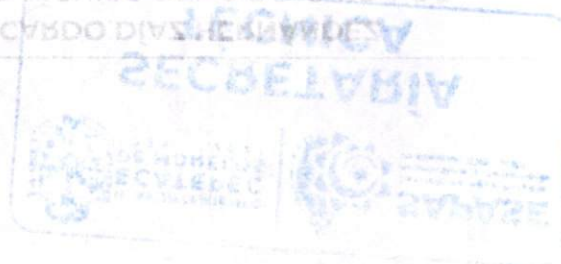
LIC. FERNANDO ÁNGEL ESPINOSA MENDOZA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER,
ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALES DE PARTES
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTACTO CENTES
LIC. BEATRIZ VANCE ESPINOZA MENDOZA

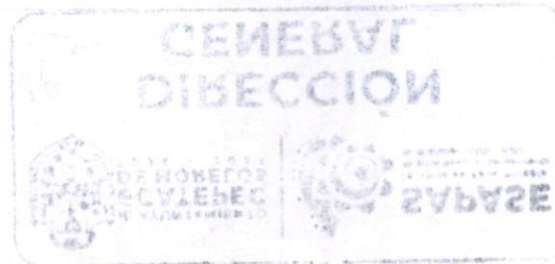
ATENCIÓN CIUDADANA
CONTACTO CENTES A
DEPARTAMENTO DE



SECRETARÍA TÉCNICA DEL OMB GABARTE
LIC. RICARDO DIAZ



DIRECTOR GENERAL DEL OMB GABARTE
ABO. FRANCISCO BEYER LAZQUEZ



INDICACIÓN

GABARTE
OMB
DEPENDENCIA

CCAC
CODIGO

000-312
CÓDIGO

18/08/2022
FECHA DE EMISIÓN

01/09/2022
FECHA DE RECEPCIÓN

3033
DEL 3032 AL

100
100

DEPARTAMENTO DE CONTACTO CENTES ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALES DE PARTES

Calificación

MINUTOS DE PROCEDIMIENTO



perteneciente a

DEPARTAMENTO DE CONTACT CENTER, ATENCIÓN CIUDADANA Y OFICIALÍA DE PARTES

DEPENDENCIA	CÓDIGO	CLAVE	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	VIGENCIA	PÁGINA
O.P.D S.A.P.A.S.E.	CCyAC	A04-215	18/06/2025	01/09/2026	DEL 2025 AL 2027	Página 24 de 24

VIII. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía De Partes

Dependencia Responsable:

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec, Administración 2025-2027.

Responsable de la Actualización del Manual:

Lic. Fernando Ángel Espinosa Mendoza

Jefe del Departamento de Contact Center, Atención Ciudadana y Oficialía De Partes.

Responsable de la Revisión del Manual:

Lic. Ricardo Díaz Hernández

Secretario Técnico del O.P.D. S.A.P.A.S.E.

Aprobado por:

Arq. Francisco Reyes Vázquez

Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec.

Fecha de elaboración: 18 de junio de 2025.

Fecha de aprobación: 20 de noviembre de 2025.

Fecha de última actualización: 01 de septiembre de 2026.

Versión 2.0