



Gobierno del  
Estado de  
México



ESTADO DE  
MÉXICO  
*El poder de servir*

IXTAPALUCA  
ACCIONES FUERTES

**COMISIÓN MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA  
DEL MUNICIPIO DE IXTAPALUCA  
PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA 2025**

**1.-Presentación**

El presente Programa Anual de Mejora Regulatoria del OPDAPAS Ixtapaluca 2025, es una herramienta que permitirá establecer las acciones de mejora para los trámites y servicios que este organismo ofrece a la ciudadanía, así como la simplificación y automatización de los procesos internos, con el fin de optimizar los recursos humanos, materiales y financieros, no solo de este descentralizado, sino también de las personas que requieran de nuestros tramites y servicios. Las acciones de mejora consideradas que buscamos es ampliar el catálogo de actividades realizadas por el Organismo en beneficio de la comunidad, esto seguirá permitiendo mejorar la calidad e incrementar la eficiencia de nuestras actividades, a través de la disminución de los requisitos, costos y tiempo que se ofrecen a la ciudadanía.

En los últimos años el incremento de la población, las crecientes demandas sociales y el surgimiento de nuevas necesidades en el municipio obliga a este Organismo ofrecer servicios eficientes a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida, afrontando los importantes retos financieros, humanos y tecnológicos que representa para llevar a cabo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado así como el saneamiento, atendiendo cada uno de estos servicios como parte de las carencias que debemos procurar que toda la población de Ixtapaluca tenga acceso de manera segura y asequible.



## Resumen de propuestas PAMMR

Disminuir tiempo de respuesta	Disminuir requisitos	Digitalizar	Disminuir el costo	Eliminar trámite
1	1	4	1	

En cada columna se registra solamente el número de cada propuesta

### 2.-Misión

Somos un Organismo encargado de ofrecer a la ciudadanía trámites y servicios de calidad, a través de acciones de simplificación administrativa como operativa que permita aplicar una continua revisión de la ordenanza así también de los procedimientos de trámites y servicios que brindan las unidades administrativas, en donde se logren disminuir requisitos innecesarios, tiempos de respuesta a la ciudadanía para cumplir con la normatividad aplicable , sin incrementar con ello los costos sociales, con el objeto de lograr un ente más funcional, apto y sólido.

### 3.-Visión

Ser un organismo referente y líder en la gestión integral de los recursos hídricos, garantizando el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento seguros, eficientes de igual manera sostenibles, para contribuir al bienestar como al desarrollo de la población del Municipio permitiendo satisfacer las necesidades tanto presentes como futuras, protegiendo el bienestar de la población, así como del medio ambiente.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MEXICO  
El poder de servir

IXTAPALUCA  
ACCIONES FUERTES

#### 4.-Diagnóstico de Mejora Regulatoria

Actualmente el organismo brinda 30 trámites y 14 servicios a la comunidad de Ixtapaluca, logrando otorgar los servicios de agua potable, alcantarillado, drenaje, así como de saneamiento a los usuarios de manera adecuada, segura y accesible.

Por ende, en el 2024 una de las tareas fundamentales fue disminuir la solicitud de requisitos, el tiempo de respuesta o atención al usuario en lo que a trámites y servicios se refiere, con respecto a los trámites prioritarios registraron un nivel de avance de seguimiento de las acciones con respecto al tiempo de respuesta en un 83% y en cuanto a la reducción de requisitos en un 92% por lo que al momento se ha cumplido con lo propuesto, cabe mencionar que en el trámite llevado a cabo por el Órgano Interno de Control del este Organismo no se registra avance ya que como tal no ha habido temas de esta índole, por lo tanto, refleja que el resultado es favorable ya que demuestra que los trabajos de los servidores públicos hacia la ciudadanía han sido adecuado y oportuno.

Debido al incremento de la población en el Municipio los trámites y servicios que han tenido mayor relevancia son la introducción de red de agua potable como drenaje en las nuevas colonias, lo que implica un reto importante para el Organismo en el aprovechamiento de los recursos materiales, financieros, humanos, administrativos y las herramientas otorgadas para poder llegar a la meta de mejora establecida.

De esta manera se ha logrado obtener respuestas de atención inmediata en lo que a tramites refiere y en los servicios se ha logrado reducir el tiempo de respuesta, de otra manera ha sido un avance potencial donde se ha logrado hacer notar esto ante los usuarios que solicitan cada uno de estos respetivamente.



Gobierno del  
Estado de  
México



ESTADO DE  
MÉXICO  
*El poder de servir*

IXTAPALUCA  
ACCIONES  
QUEBRANTES

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Retraso en la entrega de oficios en tiempo y forma al área ejecutora.</li><li>• Mantenimientos y actualizaciones de equipos de cómputo insuficientes.</li><li>• Falta interés por parte de los servidores públicos del Organismo en materia de Mejora Regulatoria.</li><li>• La demanda de los trámites y servicio por la población aún supera la capacidad de respuesta inmediata por parte del Organismo.</li><li>• El software de los equipos de cómputo es obsoleto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Incurrir en faltas o delitos por el desconocimiento por parte de los servidores públicos del Organismo en el tema de los trámites y servicios que se ofrecen.</li><li>• Contingencias ambientales, sociales.</li></ul> |
|---|--|

#### 5.-Escenario Regulatorio

Actualmente el Organismo tiene como compromiso con la ciudadanía el modernizar y realizar una simplificación administrativa de los trámites y servicios que ofrece, a través de la implementación de la tecnología, nuevas prácticas operativas y mejorando la gestión de los servicios.

Uno de los instrumentos como propuesta de Mejora Regulatoria para los trámites y servicios es utilizar tecnologías de información y comunicación, pues facilitan la simplificación de procedimientos administrativos, esto ha sido con la finalidad de incrementar el bienestar de la ciudadanía, cada acción contundente debe garantizar la legalidad de su ejecución, lo que permite al Organismo cumplir con los objetivos establecidos en aras de otorgar servicios de calidad.

Generando así estándares de mejora en el organismo tanto en procesos internos como en servicios a la ciudadanía brindando así tramites y servicios asequibles, seguros transparentes como accesibles para toda la población de tipo doméstico y comercial, incrementando la adaptabilidad de las y los servidores públicos aún gobierno electrónico y de fácil acceso.

**a).-ANÁLISIS FODA**

<p><b>b).-FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un catálogo de trámites y servicios actualizado.</li> <li>• Se trabaja en la disminución de requisitos y tiempos de respuesta de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.</li> <li>• Disponibilidad para atender a usuarios.</li> <li>• Se implementaron el uso de las TIC´S para alcanzar mejoras en los trámites y servicios que presta el Organismo.</li> <li>• Capacitar al personal para dar la atención de manera eficiente y eficaz.</li> </ul>	<p><b>c).-OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de la Unidad de Archivo permite salvaguardar documentación del Organismo.</li> <li>• Agilizar la llegada de oficios al área ejecutora en el menor tiempo posible.</li> <li>• Actualizar los equipos de oficina para ofrecer tramites de calidad y eficientes.</li> <li>• Implementar un servidor para el resguardo de información.</li> <li>• Implementar nuevos trámites y servicios que impacten positivamente y coadyuven a generar una mejor calidad de vida en los habitantes del Municipio.</li> </ul>
<p><b>d).-DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de las demás áreas sobre los trámites y servicios que ofrece el Organismo.</li> <li>• Demora en la atención a reportes ciudadanos.</li> <li>• Falta un sistema de control de información con respecto a las solicitudes.</li> </ul>	<p><b>e).-AMENAZAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cambio de administración genera un problema en la continuidad y seguimiento de los trámites y servicios.</li> <li>• Parte de la población no tiene acceso a la tecnología.</li> </ul>



Gobierno del  
Estado de  
México



ESTADO DE  
MEXICO  
*(El poder de servir)*

IXTAPALUCA  
ACCIONES FUERTES

#### 6.-Estrategias y Acciones

Para cumplir con esto, el Organismo se ha dado a la tarea de fortalecer la normatividad interna, revisando y actualizando los procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas que lo integran, con el objetivo de organizar y especificar sus funciones, así como sensibilizar a los servidores públicos involucrados de la obligatoriedad y responsabilidad que la política de Mejora Regulatoria implica.

De igual manera se pretende llevar a cabo una modernización, mediante la implementación de herramientas tecnológicas sobre trámites y servicios con mayor demanda, para hacerlos más eficientes y accesibles para los ciudadanos, fortalecer la coordinación y comunicación entre las áreas que se relacionan para llevar a cabo los trámites y servicios.

Finalmente y para lograr el objetivo es necesario simplificar, mejorar y en su caso reducir la carga administrativa de los trámites y servicios que brinda el Organismo, e impulsar la infraestructura regulatoria que favorezca los procesos administrativos, mejorar el ambiente laboral y de prestación de servicios a la ciudadanía, logrando con ello posicionar a este Descentralizado en un ámbito competitivo, caracterizado por tener un gobierno más eficiente en la provisión de servicios a su población.

Estas acciones lograrán delimitar las competencias y responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones y detectar las omisiones en las tareas encomendadas, distribuir las cargas de trabajo y definir los procesos administrativos en correspondencia con los trámites y servicios que se ejecutan.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
El poder de servir

IXTAPALUCA  
ACCIONES FUERTES

**6 a.-Estrategías y Acciones de los Comités Internos que no ofrecen trámites y servicios a la ciudadanía (procesos Internos), citar nombre de área y propuesta y por cada propuesta se requisita el formato DPI 1**

**Nombre de la dependencia**

Propuesta No. 1	Nombre del trámite	Actualmente como la realizan	Acciones de Mejora propuestas
-----------------	--------------------	------------------------------	-------------------------------

**Coordinación de Innovación tecnológica: Departamento de Atención a Usuarios**

Propuesta No. 1	Nombre del trámite	Actualmente como la realizan	Acciones de Mejora propuestas
	Sistema de gestión y control de solicitudes y oficios de los usuarios.	Se reciben físicamente las solicitudes y oficios para diferentes peticiones, y a su vez se registran en un archivo de Excel, que posteriormente el personal canaliza particularmente a las áreas que les compete brindar la resolución.	Se crea un sistema de gestión, control y seguimiento de solicitudes y oficios que permita la captura de la información y la canalización automática al área encargada lo cual reduce los tiempos de atención hasta en 1 día.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MEXICO  
(El poder de servir)

IXTAPALUCA  
ACCIONES FUERTES

**7.-Propuesta Integral por Trámite y/o Servicio**

**Gerencia Técnica de Operación.**

Propuesta No. 1	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Instalación de toma de agua potable.	Se disminuye de 25 a 20 días hábiles.	Se disminuye de 2 a 1 requisito	N/A	N/A

**Departamento Comercial**

Propuesta No. 2	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MEXICO  
El poder de servir

IXTA  
PALU  
CA  
ACCIONES  
CUERTAS

Pago de suministro de agua (servicio medido).	<p>Pago en ventanilla del OPDAPAS.</p> <p>1. Se realiza de manera inmediata.</p> <p>Pago mediante transferencia electrónica, cheque o depósito bancario.</p> <p>1. Tarda alrededor de 3 a 5 días hábiles.</p>	N/A	<p>Se reducen de 1 a 0 las visitas ya que el Pago sería mediante transferencia electrónica, cheque o depósito bancario. Y el comprobante enviado a través de electrónico:</p> <p><a href="mailto:recaudaciondomixtaf@gmail.com">recaudaciondomixtaf@gmail.com</a></p>	N/A
---	---	-----	---	-----

Nombre de la dependencia: Departamento Comercial.

Propuesta No. 3	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Regulación de comercios con giro húmedo y semi-húmedo.	Se disminuye de 10 a 3 días hábiles.	N/A	Se reducen de 1 a 0 las visitas mediante el correo electrónico: <a href="mailto:recaudaciondomixtaf@gmail.com">recaudaciondomixtaf@gmail.com</a>	N/A

Departamento Doméstico.



Propuesta No. 4	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Certificado de no adeudo de los servicios públicos de agua potable y drenaje.	Se disminuye de 5 a 4 días hábiles.	N/A	Se reducen de 1 a 0 las visitas mediante el envío de los documentos digitalizados al correo electrónico: <a href="mailto:recaudaciondomixtaf@gmail.com">recaudaciondomixtaf@gmail.com</a>	N/A.

Propuesta No. 5	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto
	Factibilidad de servicio (Doméstico)	Se disminuye de 20 a 15 días hábiles.	N/A	Se reducen de 1 a 0 las visitas mediante el envío de los documentos digitalizados al correo electrónico: <a href="mailto:recaudaciondomixtaf@gmail.com">recaudaciondomixtaf@gmail.com</a>	N/A

**Coordinación de Recursos Humanos**

Propuesta No. 6	Nombre del trámite	Tiempo de Respuesta reducción del	Requisitos cuantos se disminuyen cantidad	Realización en línea Mencionar si se disminuyen las visitas a la dependencia (número) o el beneficio	Disminuir el costo de cuanto a cuanto



Gobierno del  
Estado de  
México



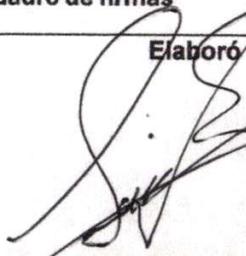
ESTADO DE  
MEXICO  
El poder de servir

IXTAPALUCA  
ACCIONES  
ENERGICAS

		tiempo de respuesta, citar de cuanto a cuanto	eliminación de requisitos citar de cuantos a cuantos		
	Servicio Social	N/A	N/A	Se reducen de 1 a 0 las visitas mediante la página oficial del OPDAPAS, <a href="https://opdapasixtapaluca.gob.mx/">https://opdapasixtapaluca.gob.mx/</a> donde se proporciona el correo electrónico de la Coordinación de Recursos Humanos: <a href="mailto:recursos.humanos@opdapasixtapaluca.gob.mx">recursos.humanos@opdapasixtapaluca.gob.mx</a> para verificar si hay disponibilidad de lugar y para solicitar los requisitos.	N/A

Gerencia Técnica de Operación, Departamento Comercial, Departamento Doméstico y Recursos Humanos.

8.-Recuadro de firmas

<p>Elaboró</p>   <p>UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN (UPIPE)</p> <p>Lcda. Leyda Saraí López Benítez Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y Enlace del Comité Interno de Mejora Regulatoria del OPDAPAS del Municipio de Ixtapaluca.</p>	<p>Titular de la Dependencia Municipal</p>   <p>Lic. Gerardo López Sánchez Director General del OPDAPAS del Municipio de Ixtapaluca.</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL</p>	<p>Coordinadora Municipal de Mejora Regulatoria</p>   <p>C. Olga Lidia Benítez Sánchez</p>
---	---	--