



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE  
CUERNAVACA  
DIRECCIÓN JURÍDICA**

Clave: DT-SAPAC-DJ-X

Revisión: 1

Página 1 de 25

**Manual de Políticas  
y Procedimientos  
de la Dirección Jurídica**



**CONTENIDO:**

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. POLÍTICAS	7
VI. PROCEDIMIENTOS	8
01.- Atención y Desahogo de Procedimientos Administrativos ante diversas instancias como PROFECO, CEDH, en representación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.	8
02.- Atención y Desahogo de Procedimientos Administrativos y Judiciales ante diversas instancias, en representación del SAPAC (Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de Morelos, Tribunales Federales (AMPAROS), y Junta Especial de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Morelos).	13
03.- Procedimiento Atención y Contestación de Oficios de Informes de Autoridad	18
VII. DIRECTORIO	23
VIII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	24
IX. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	25



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 21 de la Ley Estatal de Agua Potable Fracción XII; Art. 9 del Acuerdo de Creación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca Fracción XI, y Artículo 17 del Reglamento Interior del SAPAC Fracción I, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Jurídica, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

### APROBÓ

\_\_\_\_\_  
Encargado de Despacho de la Dirección General

### REVISÓ

\_\_\_\_\_  
Director Jurídico

### ELABORÓ

\_\_\_\_\_  
Jefe de Departamento

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital	VERSIÓN (año)	No. de paginas
		2015	25



## **II. INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Jurídica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, es de observancia general, para todo el personal de este Organismo Operador, como instrumento de información y de consulta, en cuanto a las atribuciones que la normatividad aplicable le confiere a la Dirección Jurídica.

El manual es un medio para familiarizarse con los diferentes procedimientos jurídicos, y administrativos que se llevan a cabo en la Dirección Jurídica, en el cual se dan a conocer los métodos para poder realizar y solventar los procedimientos anteriormente descritos. Su consulta permite identificar la metodología para el desarrollo de los procedimientos.

Cabe mencionar que su contenido quedará sujeto a cambios, toda vez que el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, es un Ente que se encuentra en constante crecimiento atendiendo al desarrollo de esta Ciudad, en consecuencia su estructura ha de presentar cambios en su composición, funciones y evaluación en su operación y planeación a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz, así como las reformas que se vayan dando al marco jurídico aplicable para esta Dirección.

La Dirección Jurídica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca es la Unidad Administrativa que tiene facultades de representar jurídicamente al Sistema en todos y cada uno de los juicios, procedimientos administrativos y negocios en que intervengan como parte, que afecten su patrimonio o tenga intereses jurídicos, así como el de prestar apoyo y asesoría de carácter jurídico a las Unidades Administrativas del Sistema que lo requieran, entre otras.

Así mismo siempre busca la interacción y comunicación con las diversas Unidades Administrativas del Sistema para el buen desarrollo laboral.



### **III. OBJETIVO**

Este manual de Políticas y Procedimientos tiene como objetivo, establecer los lineamientos para que el trabajador adscrito a la Dirección Jurídica cuente con las herramientas y parámetros necesarios para realizar todos y cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en esta Dirección, para así realizar con eficiencia, calidad, eficacia y transparencia los tramites inherentes a esta Dirección, así como la representación legal del Sistema ante las diferentes Instancias correspondientes, salvaguardando en todo momento los intereses del Sistema ante toda Autoridad.



## **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley de Aguas Nacionales;
4. Ley de Amparo;
5. Ley Federal de Derechos;
6. Ley Federal del Trabajo;
7. Ley Estatal de Agua Potable;
8. Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.
9. Ley de los Organismos Auxiliares de la Administración Pública del Estado de Morelos;
10. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
11. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
12. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
13. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos;
14. Ley de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma del Estado de Morelos;
15. Ley de la Auditoría Superior Gubernamental del Estado de Morelos;
16. Ley de Catastro Municipal para el Estado de Morelos;
17. Ley de Información Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
18. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos;
19. Ley Federal de Protección al Consumidor;
20. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos;
21. Norma Oficial Mexicana. NOM 012-SSA1-1994
22. Acuerdo que crea el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca;
23. Reglamento de Trabajo (Interior) del SAPAC
24. Reglamento Interno de SAPAC
25. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios y Obras Públicas del Municipio de Cuernavaca Morelos; y
26. Reglamento de Construcción de Cuernavaca.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE  
CUERNAVACA  
DIRECCIÓN JURIDICA**

Clave: DT-SAPAC-DJ-X

Revisión:1

Página 7 de 25

## **V. POLÍTICAS**

**1.- PROCEDIMIENTO:** Atención y Desahogo de Procedimientos Administrativos ante diversas instancias, en representación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

**1.1 .-** Las quejas de PROFECO serán recibidas por quien cuente con personalidad jurídica, serán revisadas y analizadas para la elaboración de la contestación y desahogo de la audiencia de conciliación, dentro del término estipulado por la normatividad aplicable.

**1.2.-** Las quejas presentadas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos serán recibidas por quien cuente con personalidad jurídica, serán revisadas y analizadas para la elaboración de la contestación y desahogo de la audiencia de conciliación dentro del término estipulado por la normatividad aplicable.

**2.- PROCEDIMIENTO:** Atención y Desahogo de Procedimientos Administrativos y Judiciales ante diversas instancias, en representación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

**2.1.-** Procedimientos Administrativos sustanciados ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de Morelos, Tribunales Federales (AMPAROS); y Junta Especial de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Morelos.

**3.- PROCEDIMIENTO:** Atención y Contestación de Oficios de Informes de Autoridad Contestación de Oficios de Informes de Autoridad.

**3.1.-** Los Informes de Autoridad serán recibidos por la Asistente de Dirección y posteriormente se procederá a buscar en el sistema Aquasis la información que se requiera, dando contestación en tiempo y forma legal, dentro del plazo establecido por la misma autoridad que lo requiera, los cuales van de 24 horas hábiles a cinco días hábiles.



## **VI. PROCEDIMIENTOS**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PARA LA ATENCION Y DESAHOGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE DIVERSAS INSTANCIAS EN REPRESENTACION DEL SAPAC**

#### **1.- Propósito:**

Dar atención y desahogo a las quejas que presentan los usuarios del SAPAC o bien aquellos procedimientos iniciados de oficio por PROFECO o COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS en contra de SAPAC.

#### **2.- Alcance:**

Este procedimiento de trabajo se aplica para la Dirección Jurídica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

#### **3.-Referencia:**

Para la Elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca (**UCTAD-MO-01**).

#### **4.- Responsabilidad:**

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Unidad de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo, así como dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Políticas y Procedimientos e Instructivos.

Director Jurídico: Responsable de elaborar y verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

Jefe de Departamento: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

Asistente de Dirección: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento

#### **5.- Definiciones:**

**Queja:** Es un escrito presentado ante una Autoridad Administrativa (PROFECO O COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS) a través del cual se pone de manifiesto una inconformidad de un usuario, en relación con el servicio recibido por parte de SAPAC.





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE  
CUERNAVACA  
DIRECCIÓN JURIDICA**

Clave: DT-SAPAC-DJ-01

Revisión:1

Página 9 de 25

**Procedimiento Administrativo:** Sustanciado ante PROFECO o COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS a fin de resolver una controversia que surja en relación a la prestación de servicio de suministro de agua potable y alcantarillado.

**Audiencia:** Es la actuación en la que un juez oye a las partes, para resolver controversias.

**Comparecer:** Acudir a citación o emplazamiento judicial.

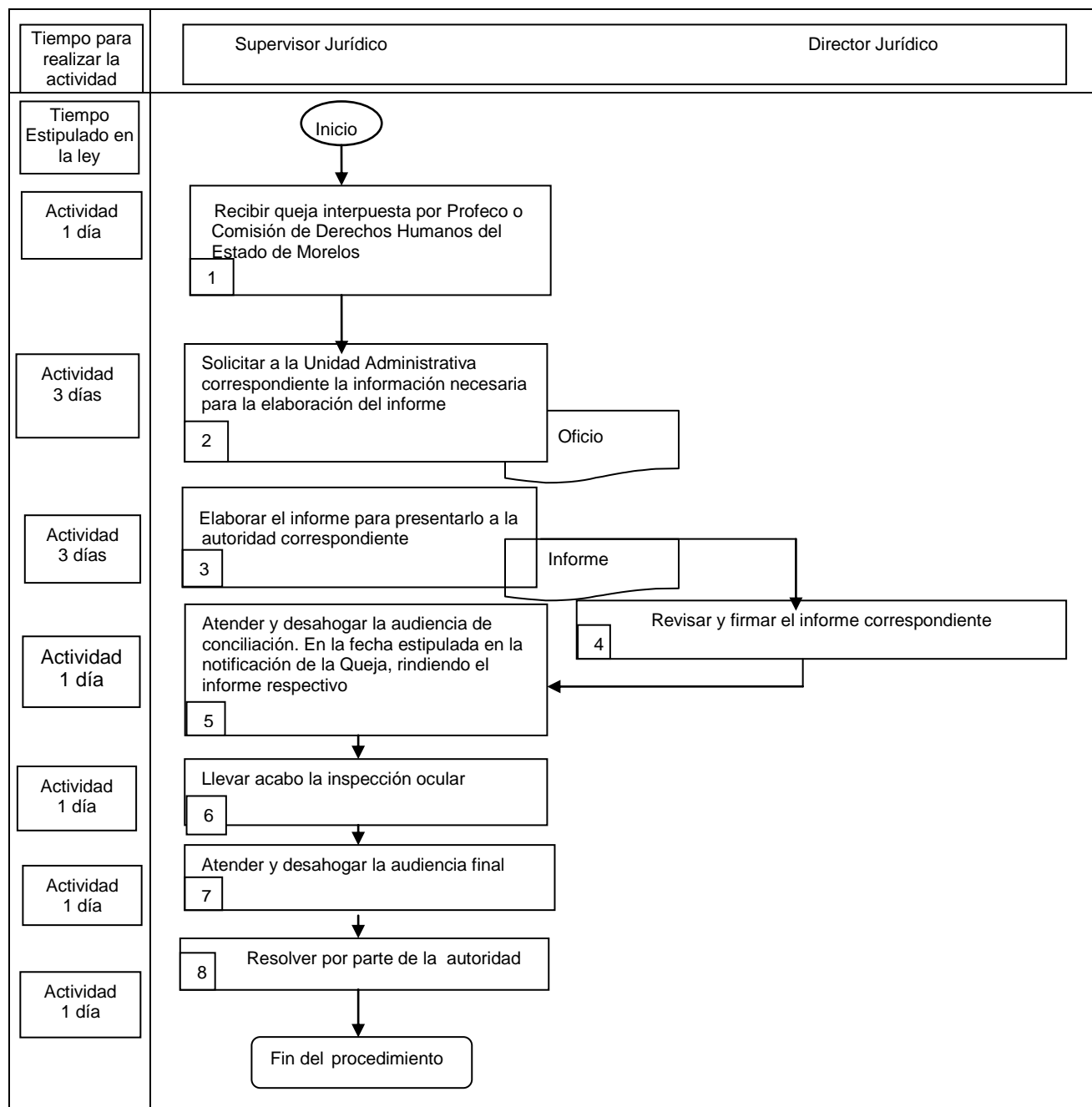
**Comparecencia:** Acción de comparecer o hacerse presente a una cita por medio de un requerimiento judicial.

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexo



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACION DE QUEJAS ANTE  
PROFECO O COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS INICIADAS  
EN CONTRA DEL SAPAC**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE LA CONTESTACIÓN DE QUEJAS ANTE PROFECO O COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS, INCIADAS EN CONTRA DEL SAPAC.**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Supervisor Jurídico (SJ)	Recibe la notificación de la Queja en la que se señala día y hora para la audiencia de conciliación.	N/A
2	(SJ)	Solicita el informe a la Unidad Administrativa del SAPAC responsable de la atención del hecho materia de la queja.	Oficio (OF)
3	(SJ)	Elabora el informe que se presentará en la audiencia de conciliación.  Revisa y firma el informe.	Informe (INF)
4	Director Jurídico (DJ)	Revisa y firma el informe.	N/A
5	(SJ)	Atiende y desahoga la audiencia de conciliación en la que comparecen personalmente las partes, con la finalidad de llegar a un arreglo conciliatorio, en la cual se rinde el informe previo solicitado por la autoridad y se da vista al quejoso para manifestar lo que a su derecho convenga.	N/A
6	(SJ)	Atiende el procedimiento de la notificación, se señala día y hora para llevar a cabo una inspección ocular, por parte del departamento correspondiente, en el cual se levanta un acta de visita, estando presente el responsable del procedimiento adscrito a la Dirección Jurídica.	N/A
7	(SJ)	Atiende y desahoga la audiencia final.	N/A
8	Autoridad	Resuelve la Autoridad correspondiente, con esta actividad termina el procedimiento.	N/A



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE  
CUERNAVACA  
DIRECCIÓN JURÍDICA**

Clave: DT-SAPAC-DJ-01

Revisión: 0

Página 12 de 25

**REGISTRO DE CALIDAD**

<b>No</b>	<b>Documentos (Clave)</b>	<b>Responsabilidad de su Custodia</b>	<b>Tiempo de retención</b>
1 2	Oficio Informe	Supervisor Jurídico	3 años

**ANEXOS**

<b>Anexo No</b>	<b>Documento</b>	<b>Clave</b>
N/A	N/A	S/C



**ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES  
SUSTANCIADOS ANTE EL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL  
ESTADO DE MORELOS, TRIBUNALES FEDERALES (AMPAROS) Y JUNTA ESPECIAL DE  
LA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL ESTADO DE MORELOS.**

**1.- Propósito:**

Dar contestación y desahogo a los procedimientos administrativos y judiciales en representación de SAPAC.

**2.- Alcance:**

Este procedimiento de trabajo se aplica para la Dirección Jurídica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

**3.-Referencia:**

Para la Elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca (**UCTAD-MO-01**).

**4.- Responsabilidad:**

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Unidad de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo, así como dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Políticas y Procedimientos e Instructivos.

Director Jurídico: Responsable de elaborar y verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

Jefe de Departamento: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

Asistente de Dirección: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento

**5.- Definiciones:**

**Demanda:** Documento presentado ante la autoridad jurisdiccional a través del cual se pone de manifiesto una inconformidad de un usuario, en relación con un servicio recibido por parte de SAPAC.

**Juicio:** Procedimiento judicial llevado a cabo ante una autoridad jurisdiccional a fin de resolver una controversia ya sea carácter laboral, mercantil, civil o de amparo.

**Inspección:** La acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que realiza principalmente a través de la vista.



**Personalidad:** Se entiende por personalidad jurídica por la que el Derecho reconoce a una persona, entidad, asociación o empresa, capacidad jurídica, frente a sí mismos y frente a terceros.

**Audiencia:** Es la actuación en la que un juez oye a las partes, para resolver controversias.

**Comparecer:** Acudir a citación o emplazamiento judicial.

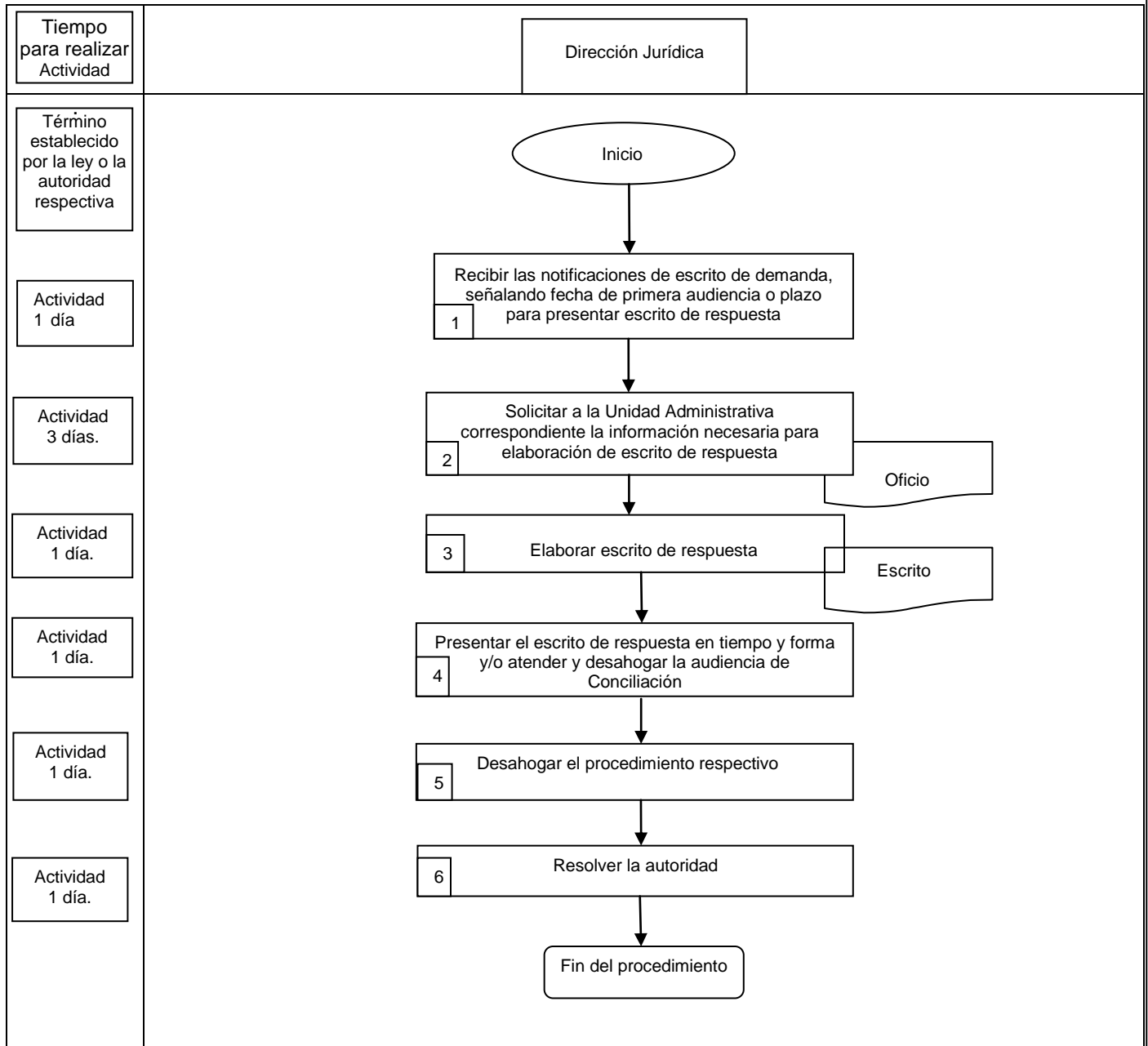
**Comparecencia:** Acción de comparecer o hacerse presente a una cita por medio de un requerimiento judicial.

## **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
SUSTANCIADOS ANTE EL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL  
ESTADO DE MORELOS, TRIBUNALES FEDERALES (AMPARO) Y JUNTA ESPECIAL DE LA  
LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL ESTADO DE MORELOS.**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
SUSTANCIADOS ANTE EL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL  
ESTADO DE MORELOS, TRIBUNALES FEDERALES (AMPARO) Y JUNTA ESPECIAL DE LA  
LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL ESTADO DE MORELOS.**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director Jurídico (DJ)	Recibe la notificación del escrito de demanda.	N/A
2	(DJ)	Solicita si es necesario, a la unidad administrativa correspondiente, la información necesaria, para la elaboración del escrito de respuesta.	(OF)
3	(DJ)	Elabora escritos de respuesta.	(ESC)
4	(DJ)	Desahoga el procedimiento respectivo, atendiendo audiencias y presentando escritos y/o medios de prueba.	N/A
5	(DJ)	Espera la notificación de fecha y hora de audiencia final en donde se resolverá el procedimiento.	N/A
6	Autoridad	Resuelve la autoridad, con esta actividad se da por terminado el procedimiento.	N/A





**REGISTRO DE CALIDAD**

<b>No</b>	<b>Documentos (Clave)</b>	<b>Responsabilidad de su Custodia</b>	<b>Tiempo de retención</b>
1 2	Oficio Escrito	Director Jurídico	3 años

**ANEXOS**

<b>Anexo No</b>	<b>Documento</b>	<b>Clave</b>
N/A	N/A	S/C



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACIÓN DE INFORMES DE AUTORIDAD**

### **1.- Propósito:**

Coadyuvar con la autoridad investigadora, proporcionando todos los elementos necesarios para substanciar los procedimientos que ante ella se ventilen.

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento de trabajo se aplica para la Dirección Jurídica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

### **3.-Referencia:**

Para la Elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca (UCTAD-MO-01).

### **4.- Responsabilidad:**

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Unidad de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo, así como dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Políticas y Procedimientos e Instructivos.

Director Jurídico: Responsable de elaborar y verificar la correcta aplicación de este procedimiento.

Jefe de Departamento: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

Asistente de Dirección: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento

### **5.- Definiciones:**

**Forma**: modo de expresar el pensamiento o las ideas, especialmente en la escritura.

**Códigos**: conjunto de normas y reglas sobre cualquier materia

**Obsoletos**: cualquier elemento o documento, uso antiguo que deja de tener vigencia.

**Notificación**: hacer saber una cosa a alguien, siguiendo ciertas formalidades.

**Requerimiento**: Acto de comunicación por el que un órgano jurisdiccional solicita de una persona que realice o se abstenga de una determinada conducta.

**Alcance**: Extensión que tiene la influencia o importancia de una persona o documento.

**Referencia**: nota o palabra que remite a otra parte de un escrito o a otro escrito, donde el lector pueda encontrar lo que busca.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE  
CUERNAVACA  
DIRECCIÓN JURÍDICA**

Clave: DT-SAPAC-DJ-03

Revisión: 0

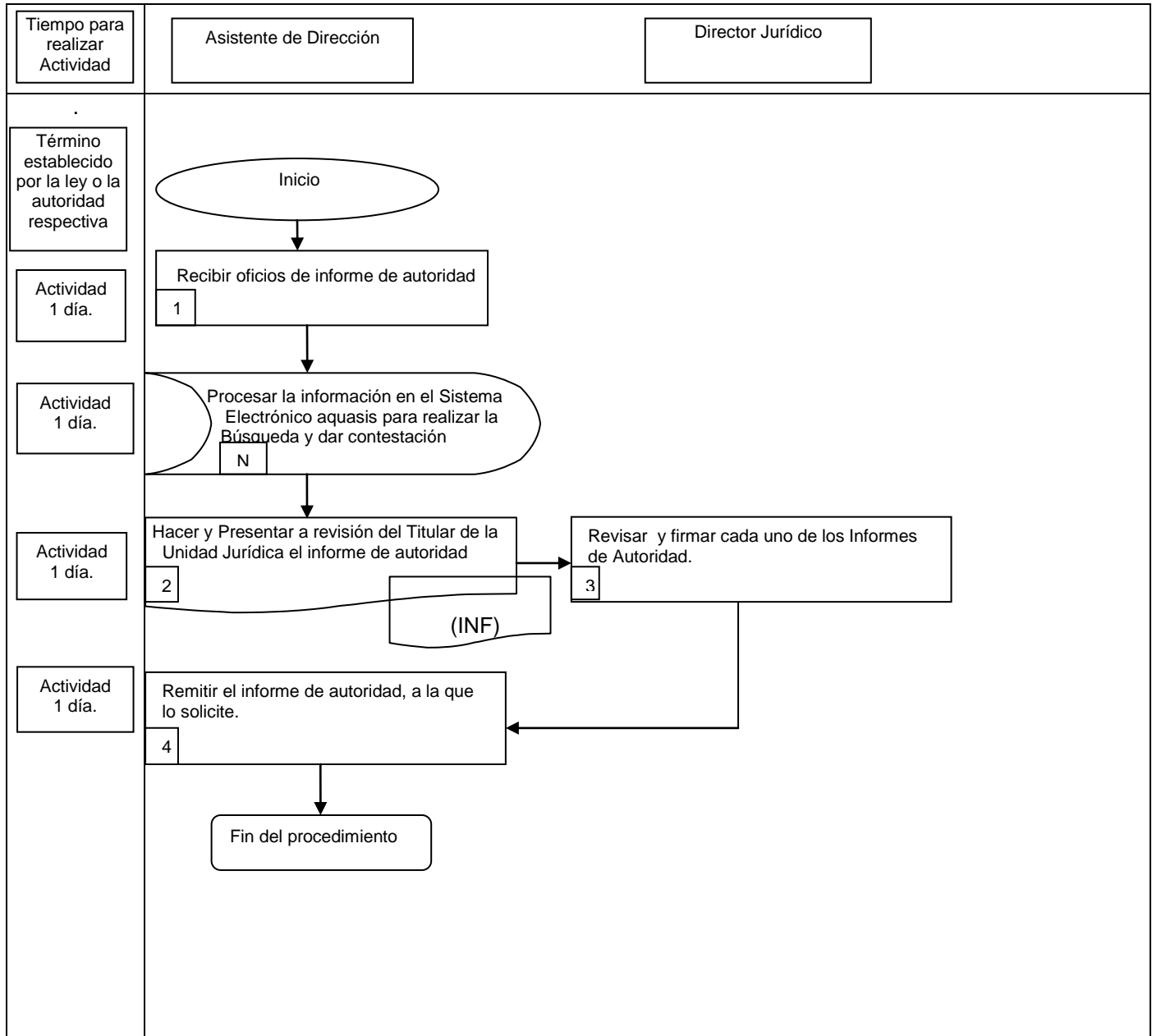
Página 19 de 25

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACION DE INFORMES DE AUTORIDAD





**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTESTACIÓN DE OFICIOS DE  
INFORMES DE AUTORIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Asistente de dirección (AD)	Recibe y sella oficios de informe de autoridad.	N/A
N	(AD)	Busca en el sistema Aquasis la información solicitada y procede a elaborar la contestación en tiempo y forma legal en el plazo que establece.	N
2	(AD)	Elabora el informe, revisado y firmado por el titular de la Unidad de Dirección Jurídica de tal manera que es entregado al Notificador Lecturista.	(INF)
3	Director Jurídico (DJ)	Revisa y firma cada uno de los oficios e informes de autoridad por el titular de la Unidad de Dirección Jurídica	N/A
4	(AD)	Entrega el informe de autoridad, debidamente firmado y requisitado ante la autoridad que lo solicito, dentro del término legal que para tal efecto señalo.	N/A



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Informe	Asistente de Dirección	3 años

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Informe	(INF)



## VII. DIRECTORIO

<b>Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Director Jurídico	Directo: 3623920	Av. Morelos sur Núm. 166, Col. Centro
Jefe de Departamento	Directo: 3623920	Av. Morelos sur Núm. 166, Col. Centro



### VIII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION

PARTICIPANTES	PUESTO
	Director Jurídico
	Jefa de Departamento

---

Unidad de Coordinación  
De Transparencia y  
Archivo Digital

---

Jefa de Departamento  
Responsable de la Organización del  
Manual de Políticas y Procedimientos



