



C. EFRAIN ALDAMA TORRES
TERCER REGIDOR

C. NANCY DALILA ESPINOZA ESCAMILLA CUARTA REGIDORA

C. FRANCISCO JAVIER RAMÍREZ NAVARRETE QUINTO REGIDOR

C. VERÓNICA LAURA CAMPUZANO GÓMEZ
SEXTA REGIDORA

C. ANTELMO HERNÁNDEZ MORALES SÉPTIMO REGIDOR

MTRO. ALFREDO ROJO DUARTE SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

PUNTO NÚMERO SEIS. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y EN SU CASO APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. ----

A PETICIÓN DEL PRESIDENTE MUNICIPAL, EL C. AURELIO SÁNCHEZ GÓMEZ, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO, EXPONE LA PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO A SU CARGO.

55

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023

Palacio Municipal s/n Col. Centro, Tejupilco Edo. de Méx. C.P. 51400 Tel. 724 267 00 85

A

The state of





AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL

DE TEJUPILCO, MÉXICO

2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

PROPÓSITO DEL MANUAL

NORMATIVIDAD

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE DERECHO DE AGUA POTABLE

PAGO DE DERECHO DE AGUA POTABLE

PAGO DE DERECHO DE CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE

CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE

FUGA DE AGUA POTABLE

FALTA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

PAGO DE DERECHO DE CONEXIÓN DE DRENAJE

FUGA DE DRENAJE

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE PIPAS

ENVÍO DE SOLICITUD DE PIPAS

SIMBOLOGÍA

VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

El presente manual de procedimientos, es una herramienta técnica, que representa de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos, buscando la estandarización en su ejecución, teniendo como fin los objetivos fijados por las normas. Asimismo, es indispensable para asegurar la calidad de los servicios que presta el Departamento de Agua Potable y Alcantarillado.

36

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023

Palacio Municipal s/n Col. Centro, Tejupilco Edo. de Méx. C.P. 51400 Tel. 724 267 00 85

1. Number of

Company of Company





A través de ésta herramienta, será posible identificar los elementos básicos de los servicios, tipos de servicios, la descripción narrativa de los procedimientos y sus correspondientes diagramas de flujo, (para que con éste apoyo sea más fácil su comprensión y su aplicación). Identifica, además, a los responsables de la ejecución de los procedimientos en cada servicio, lo cual nos permitirá establecer y vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad.

El valor del manual de procedimientos, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en ellos, por lo tanto mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades.

PROPÓSITO DEL MANUAL

El Manual de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como propósitos fundamentales los siguientes:

- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan dentro de un procedimiento indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Fortalecer la cultura de la organización orientada a la mejora continua.
- Servir de consulta a todos los colaboradores de esta área, así como a los usuarios de los servicios que presta la misma.
- > Incrementar la productividad del Departamento disminuyendo o eliminando las demoras, los errores y los retrasos del trabajo.

NORMATIVIDAD

Base Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios

Bando Municipal

SESIÓN DE CABILDO No. 057

37

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023

forther 1

The state of the s





> Reglamento del Servicio Público de Agua Potable y Alcantarillado





Procedimiento

Manual de Procedimientos

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable:

Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Administrativas

Nombre del servicio: Pago de Suministro de Agua Potable

Actividad: Certificación de pago de Derecho de Agua Potable

Procedimiento

- 1. Saludo amable y pregunta ¿Qué trámite va a realizar?
- 2. Certificación de pago de Derecho de Agua Potable, si pasa al 3, no pasa al 2.1
- 2.1 Canaliza al área del trámite que corresponda
- 3. Solicita su último recibo de pago
- 4. Consulta en el sistema de cobro para confirmar el pago
- 5. Pasa a la caja el usuario para realizar su pago
- 6. Entrega de factura electrónica
- 7. Elaboración y firma de la certificación
- 8. Entrega de la certificación
- 9. Archiva copia de acuse de recibido

38

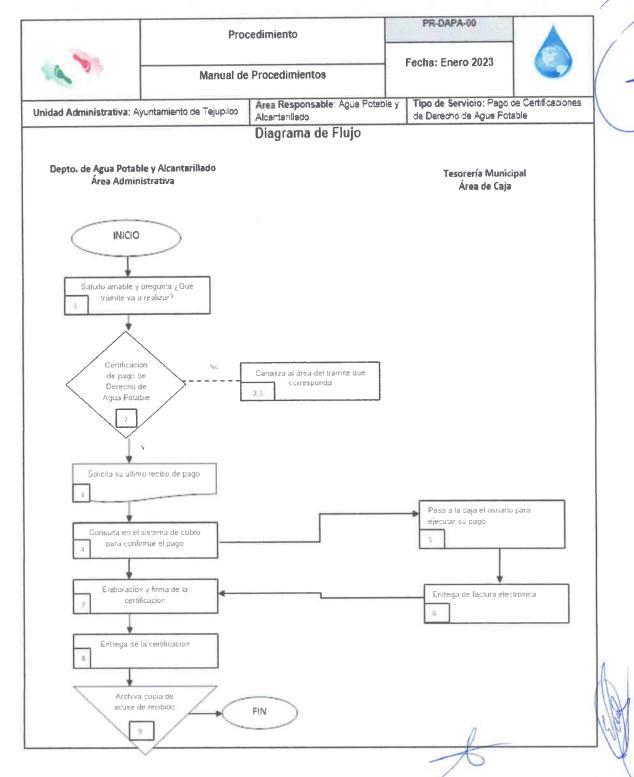
SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023







39

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimiento

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Manual de Procedimientos

Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Administrativas

Nombre del servicio: Pago de Suministro de Agua Potable

Actividad: Pago de Derecho de Agua Potable

Procedimiento

- 10. Saludo amable y pregunta ¿Qué trámite va a realizar?
- 11. Realizar pago de derecho de agua potable, si pasa al 3, no pasa al 2.1
- 2.1 Canaliza al área del trámite que corresponda
- 12. Solicita su último recibo de pago
- 13. Consulta la liquidación de pago en el sistema de cobro
- 14. Entrega el monto al usuario si no hay aclaración pasar al punto 6, si no está de acuerdo pasar al punto 5.1
- 14.1 Habla con el tesorero Municipal para un posible descuento
- 15. Ajuste del monto a pagar en el Sistema de Pago
- 16. Pasa a la caja el usuario para realizar su pago
- 17. Entrega de factura electrónica

1

16 DE MARZO DE 2023

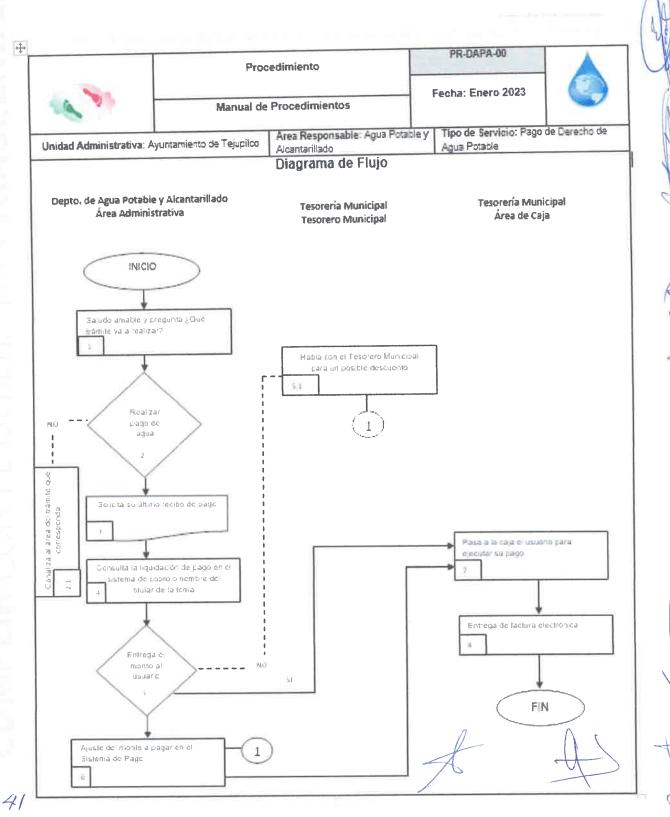
40

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimiento

Manual de Procedimientos

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Unidad Administrativa:

Área Responsable:

Ayuntamiento de Tejupilco

Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Administrativas

Nombre del servicio: Drenaje

Actividad: Pago de Derecho de Conexión de Toma de Agua Potable

Procedimiento

1. Saludo amable y pregunta ¿Qué trámite va a realizar?

- 2. Realizar pago Derecho de Conexión de Toma de Agua Potable, si pasa al 3, no pasa al 2.1
- 2.1 Canaliza al área del trámite que corresponda
- 3. Solicita documentación para realizar su trámite (copia del pago de predio y copia de la credencial de elector).
- 4. Recibe la solicitud, croquis de ubicación y carta compromiso por parte del solicitante o se firma formato único
- 5. Verifica en campo la factibilidad
- 6. Factible, si requiere apertura de losa pasar al paso 6.1, si no pasar al punto 7
- 6.1 Canaliza al Departamento de Desarrollo Urbano para tramite de apertura de losa
- 7. Entrega el monto al usuario. No Factible pasa al punto 6.2.
- 8. Pasa a la caja el usuario para realizar su pago
- 9. Entrega de factura electrónica
- 10. Entrega de Contrato de Agua Potable

1

16 DE MARZO DE 2023

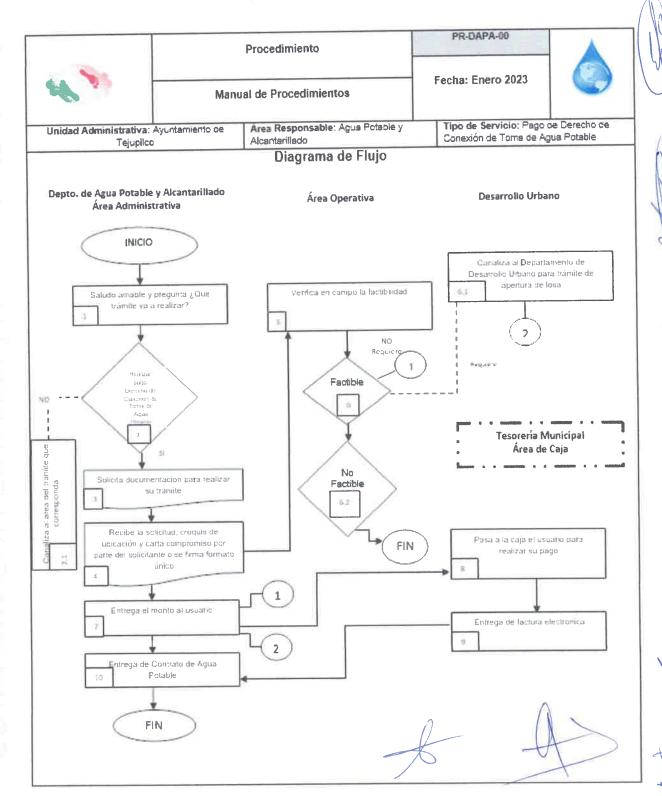
42

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



43

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimiento

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Manual de Procedimientos

Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable:

Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Operativas

Nombre del servicio: Suministro de Agua Potable

Actividad: Conexión de Toma de Agua Potable

Procedimiento

- 1. Entrega de reporte de conexión de toma de agua potable al encargado de cuadrilla
- 2. Dirige al domicilio del usuario para la inspección de los trabajos anticipados a la toma a cargo del usuario
- 3. Procede a realizar la conexión de la toma de agua
- 4. Recaba firma de atendido por parte del usuario en el formato de conexión de toma de agua
- 5. Entrega de reporte de conexión de toma de agua previamente firmado por el usuario al personal administrativo
- 6. Registro en el reporte de actividades atendidas y reporte semanal

H

16 DE MARZO DE 2023

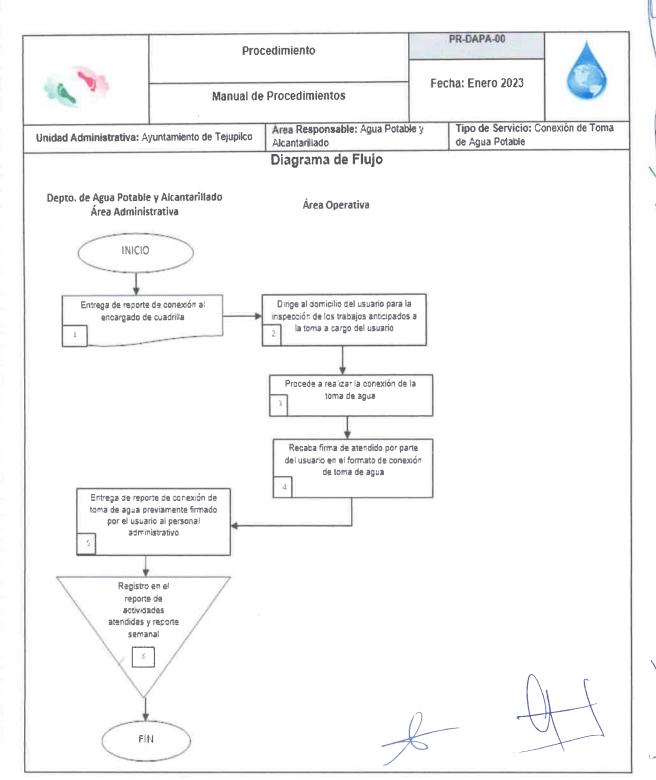
44

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



45

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimiento

Manual de Procedimientos

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Administrativa:

Area Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Operativas

Nombre del servicio: Suministro de Agua Potable

Actividad: Fuga de Agua Potable

Procedimiento

1. Toma de reporte de fuga de agua potable de forma verbal o telefónico

2. Se informa al jefe del área, si no se encuentra pasa al 2.1

2.1 Informa a segundo al mando

3. Análisis de la prioridad del reporte

4. Informa al jefe de cuadrilla

5. Se ubica, inspecciona y valora la prioridad. Si requiere atención urgente pasa al 5.1, en caso contrario pasa al 6

5.1 Reparación inmediata

6. Se agenda para su atención de acuerdo a la demanda de trabajos

7. Se procede a la reparación

8. Se informa al jefe la reparación de la fuga

9. Concentra el reporte a la oficina para captura en trabajos atendidos

10. Se archiva información

K

16 DE MARZO DE 2023

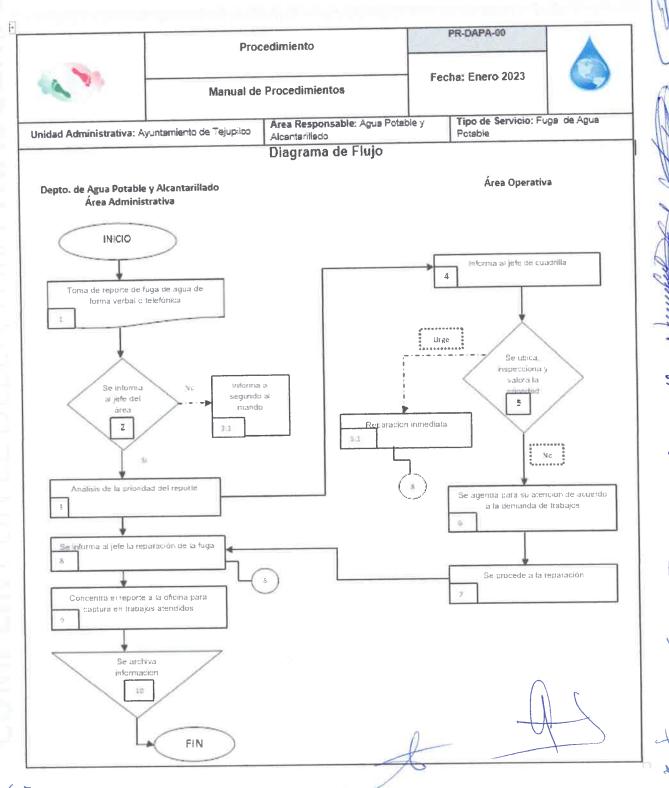
46

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047







47

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Droce	dimiento	
Proce	dillielic	

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Manual de Procedimientos

Administrativa:

Area Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Operativas

Nombre del servicio: Suministro de Agua
Potable

Actividad: Falta de Servicio de Agua Potable

Procedimiento

- 1. Toma de reporte de falta de agua potable de forma verbal o telefónico
- 2. Se informa al jefe del área, si no se encuentra pasar al punto 2.1
- 2.1 Informa a segundo al mando
- 3. Informa al Jefe de brigada
- 4. Acude al lugar a verificar la falta de agua
- 5. Toma tapada, si pasa al 5.1, no pasa al 6
- 5.1 Programación para reparación
- 6. Llave cerrada, si pasa al 6.1, no pasa al 7
- 6.1 Abre llave
- 7. Fuga en línea, si pasa al 7.1, no pasa al 8
- 7.1 Programación para reparación
- 8. Válvula cerrada, si pasa al 8.1
- 8.1 Regula válvula
- 9. Entrega informe al jefe del departamento
- 10. Registro informe semanal-atendido

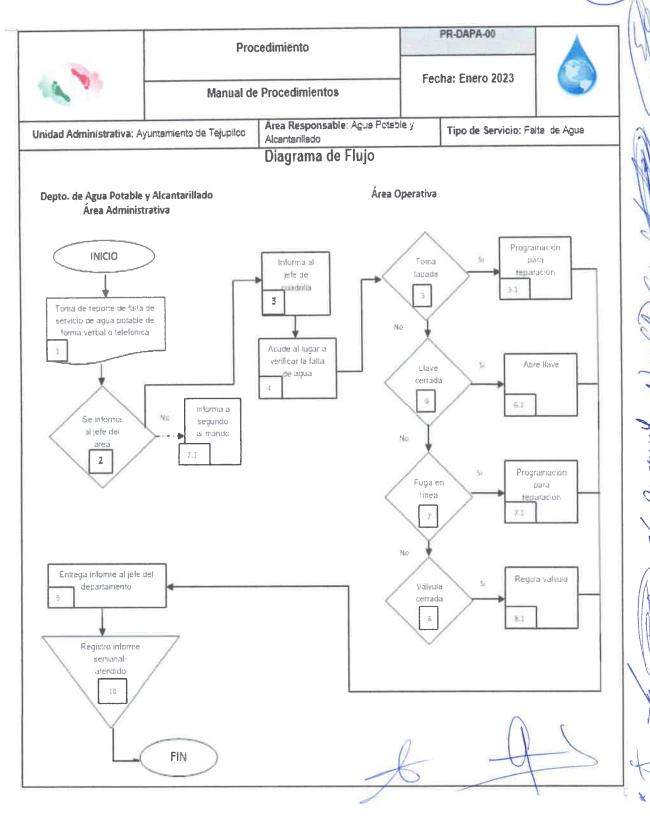
1

16 DE MARZO DE 2023

48

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047



49

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimie	nto
------------	-----

Manual de Procedimientos

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades

Nombre del servicio: Drenaje

Actividad: Pago de Derecho de Conexión de

Drenaje

Procedimiento

- 1. Saludo amable y pregunta ¿Qué trámite va a realizar?
- 2. Realizar pago Derecho de Conexión de Drenaje, si pasa al o 3, no pasa al 2.1
- 2.1 Canaliza al área del trámite que corresponda
- 3. Solicita documentación para realizar su trámite (copia del pago de predio y copia de la credencial de elector).
- 4. Recibe la solicitud por parte del solicitante o se firma formato único
- 5. Verifica en campo la factibilidad
- 6. Factible, si requiere apertura de losa pasa al 6.1, no pasa al 7
- 6.1 Canaliza al Departamento de Desarrollo Urbano para trámite de apertura de losa
- 7. Entrega el monto al usuario
- 8. Pasa a la caja el usuario para realizar su pago
- 9. Entrega de factura electrónica

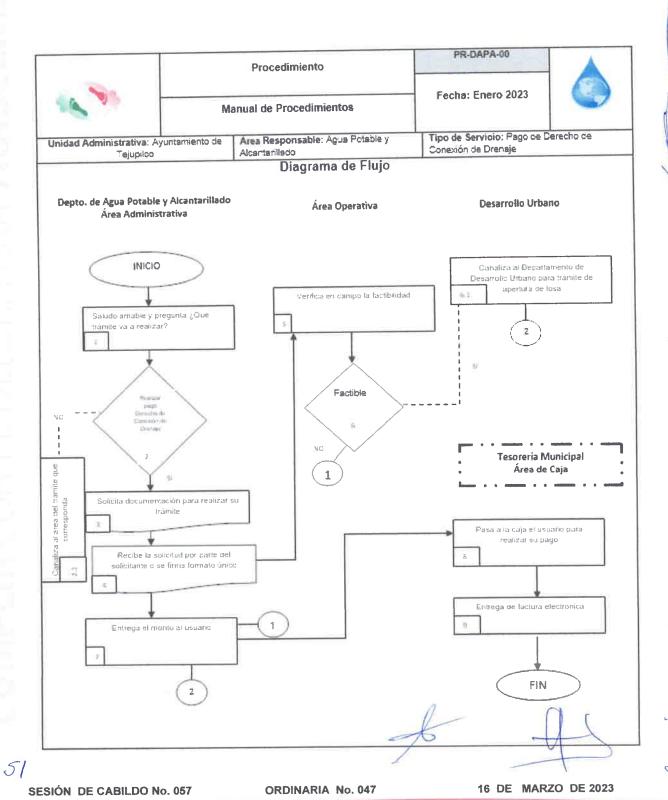
50

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México







Procedimiento

Manual de Procedimientos

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Operativas

Nombre del servicio: Suministro de Agua

Potable

Actividad: Fuga de Drenaje

Procedimiento

- 1. Toma de reporte de fuga de drenaje de forma verbal o telefónico
- 2. Se informa al jefe del área, si no se encuentra pasa al 2.1
- 2.1 Informa a segundo al mando
- 3. Análisis de la prioridad del reporte
- 4. Informa al jefe de cuadrilla
- 5. Se ubica, inspecciona y valora la prioridad. Si requiere atención urgente pasa al 5.1, en caso contrario pasa al 6
- 5.1 Reparación inmediata
- 6. Se agenda para su atención de acuerdo a la demanda de trabajos
- 7. Se procede a la reparación
- 8. Se informa al jefe la reparación de la fuga
- 9. Concentra el reporte a la oficina para captura en trabajos atendidos
- 10. Se archiva información

16 DE MARZO DE 2023

SESIÓN DE CABILDO No. 057

52

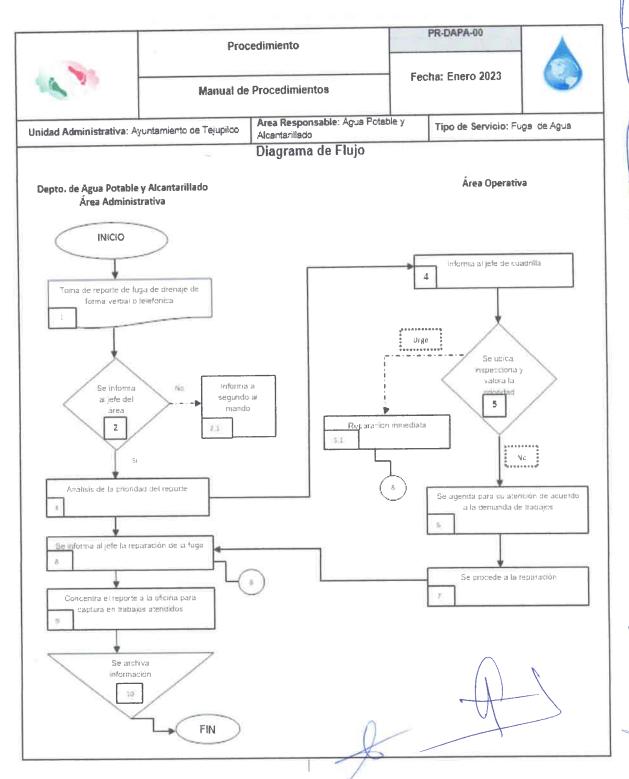
ORDINARIA No. 047

Palacio Municipal s/n Col. Centro, Tejupilco Edo. de Méx. C.P. 51400 Tel. 724 267 00 85

Townshing. & Muddle French



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



53

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





Procedimiento

PR-DAPA-00

Fecha: Enero 2023



Manual de Procedimientos

Unidad Administrativa:

Ayuntamiento de Tejupilco

Área Responsable: Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividades Administrativas

Nombre del servicio: Suministro de Agua Potable

Actividad: Atención de Solicitud de Pipas

Procedimiento

- 1. Recibe la solicitud por parte del solicitante o se elabora la solicitud en la oficina.
- 2. Analiza la prioridad de la solicitud de la pipa
- 3. Informa al Jefe y se pasa al 4 y en caso de no encontrarse pasa al 3.1
- 3.1 El segundo a cargo da indicaciones para su atención
 - 4. Agenda para su atención
 - 5. Entrega la solicitud y el vale al chofer de la pipa para su atención

54

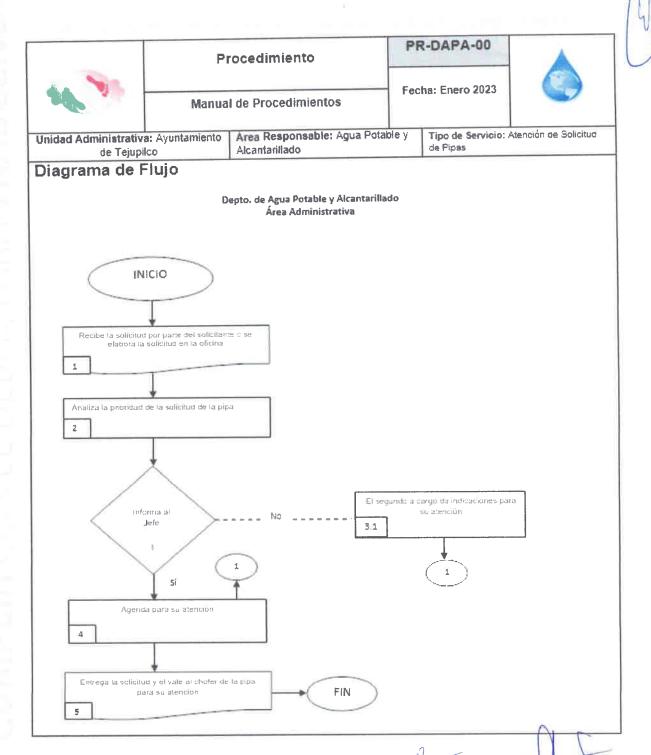
SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



55

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023





	Procedimiento	PR-DAPA-00	
		Fecha: Enero 2023	
	Manual de Procedimientos	Versión: 1.0	
	alludi do Froodamontos	Página:	
Unidad Administrativa:	Ayuntamiento de Tejupilco		

Agua Potable y Alcantarillado

Descripción de Actividad Operativa

Nombre del servicio: Suministro de Agua Potable

Actividad: Envió de Solicitud de Pipas

Procedimiento

- 1. Recibe el chofer la solicitud y el vale para su atención
- 2. Acude el chofer al depósito al llenado de la pipa
- 3. Acude al domicilio indicado
- 4. Llena la cisterna o depósito del usuario solicitante
- 5. Recaba la firma de recibido en la solicitud
- 6. Entrega el reporte de atendido a su coordinador
- 7. Registra actividades en el informe semanal
- 8. Archiva documento

Área Responsable:

56

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

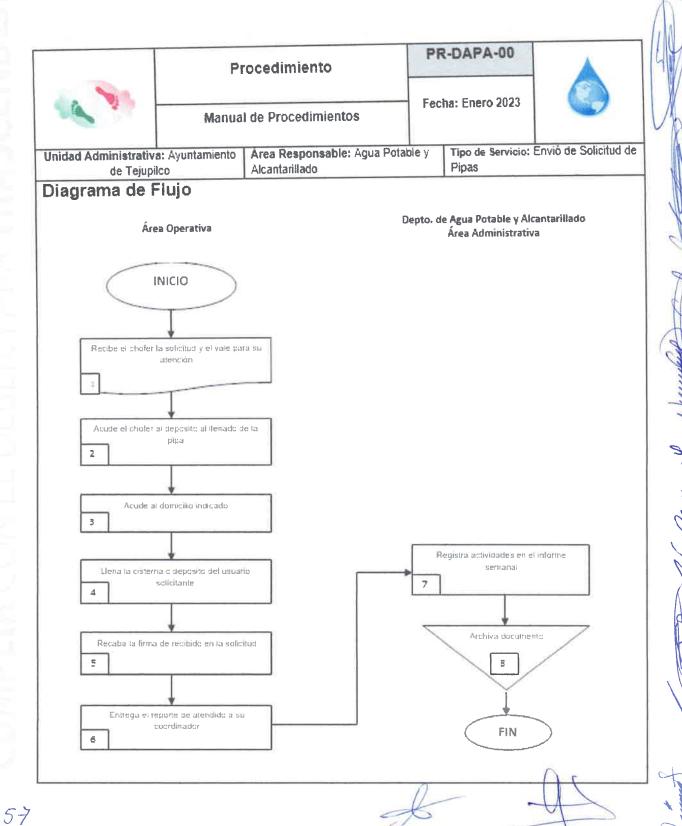


SESIÓN DE CABILDO No. 057

TEJUPILCO
Cuesto vo el litre, par careche

16 DE MARZO DE 2023

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México "



Palacio Municipal s/n Col. Centro, Tejupilco Edo. de Méx. C.P. 51400 Tel. 724 267 00 85

ORDINARIA No. 047





SIMBOLOGÍA

= INDICA QUE SE ESTÁ LLEVANDO A CABO UN PASO DEL PROCEDIMIENTO.	
= REPRESENTA QUE UN DOCUMENTO ES NECESARIO DENTRO DE ALGUNO DE LOS PASOS DEL PROCEDIMIENTO.	
= REPRESENTA EL INICIO Y FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
= SE UTILIZA PARA REPRESENTAR QUE UN DOCUMENT SE ARCHIVA DE MANERA DEFINITIVA O PARA SU CONSULTA.	0
= ES UTILIZADO PARA INDICAR QUE SE VA A TOMAR UNA DECISIÓN, QUE SEGUN SEA EL CASO MODIFICA EL PROCEDIMIENTO.	, \

58

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023





VALIDACIÓN

PRESIDENTE MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL DE TEJUPILCO
ESTADO DE MEXICO

LIC. RIGOBERTO LOPEZ RIVERA

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO TITULAR DE LA COMISION DE DESARROLLO SOCIAL Y REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

MTRO, ALFREDO ROJO DUARTE

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TEJUPILCO

M.A.P. JUAN GARLOS BELTRAN VAZQUEZ

DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

LIC. VICTOR CASTANEDA MUNOZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

C. AURELIO SANCHEZ GOMEZ

59

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047





DESPUÉS DE ESCUCHAR LOS COMENTARIOS PERTINENTES, SE REGISTRA EL SIGUIENTE:

ACUERDO 0305/2023.- LOS INTEGRANTES DE CABILDO PRESENTES, APROBARON POR UNANIMIDAD DE VOTOS EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TEJUPILCO, MÉXICO.

A CONTINUACIÓN, EL PRESIDENTE MUNICIPAL, INSTRUYE AL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, REALICE LA PUBLICACIÓN CORRESPONDIENTE EN: EL PERIÓDICO OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO-GACETA MUNICIPAL, A TRAVÉS DE LA PÁGINA DEL MUNICIPIO WWW.tejupilco.gob.mx Y EN LOS ESTRADOS DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEJUPILCO, ESTADO DE MÉXICO, A FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LO ESTIPULADO EN LOS ARTÍCULOS 30, 31 FRACCIONES I Y XXXVI, 48 FRACCIONES II Y III; 91 FRACCIONES VIII Y XIII; DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEJUPILCO, MÉXICO 2022 - 2024.

C. RIGOBERTO LÓPEZ RIVERA PRESIDENTE MUNICIPAL

C. IDALIA CELINA MIRANDA SORIANO SÍNDICA MUNICIPAL

C. RODRIGO BENÍTEZ RIVERA PRIMER REGIDOR

C. TERESA ANTONIO PRUDENCIO SEGUNDA REGIDORA

60

SESIÓN DE CABILDO No. 057

ORDINARIA No. 047

16 DE MARZO DE 2023