



Ayuntamiento Constitucional de Tenancingo

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

AÑO: 03 No.23

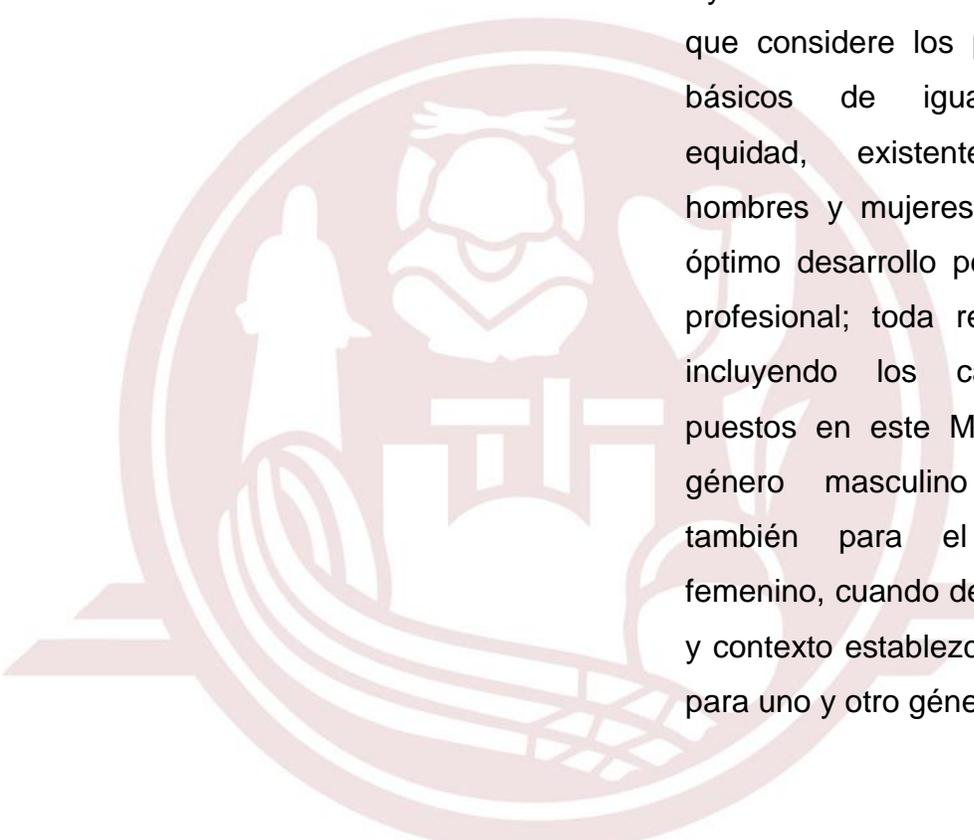
GACETA

MUNICIPAL DE TENANCINGO, ESTADO DE MÉXICO.
PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE TENANCINGO
19 DE JULIO PRIMERO DE DOS MIL VEINTIUNO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO O.P.D.A.P.A.S.

Se formula el presente Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tenancingo, Estado de México, de conformidad con las atribuciones previstas para los Ayuntamientos y Presidente Municipal en el Artículo 115, fracción II párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 112, 113, 1233, y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Artículos 3, 31, fracción I; 48, fracción III; 164 y 165 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; así como el Artículo 73, fracción 3; 3.2 del Bando Municipal de Tenancingo, Estado de México 2021.





Con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del Ayuntamiento de Tenancingo que considere los principios básicos de igualdad y equidad, existente entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional; toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto establezca que es para uno y otro género.



© O.P.D.A.P.A.S. Tenancingo 2019-2021
Calle 5 de Mayo esquina Carlos Estrada No.200
Cabecera Municipal, Tenancingo, México
C.P. 52400
www.tenancingo.gob.mx

O.P.D.A.P.A.S.
Versión Vigente 001
Julio de 2021

Impreso y hecho en Tenancingo, México.

Serie: Manuales de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tenancingo, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se realizará siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente a la fuente que le dio origen.

PRESENTACIÓN

Hoy día los Tenancinguenses, como la mayoría de la población en nuestro país, exige a su gobierno cercanía y participación en las decisiones que le involucran, a fin de lograr los mejores resultados y con ello elevar sus condiciones de vida.

En dicho contexto, el Presidente Municipal Constitucional de Tenancingo, impulsa la construcción de un gobierno eficiente, cercano a la gente, cuya coordinación y experiencia derive en resultados que beneficien a la población y en especial a los que menos tienen.

En esta premisa la Administración Pública Municipal se encuentra obligada a transitar hacia un nuevo modelo de gestión, a fin de obtener resultados de valor para la población. Con esto se pugna por la estabilidad de las instituciones que han mostrado eficiencia, pero también por el cambio de quienes necesariamente requieren modernización.

La solidez y el buen desempeño de las dependencias, organismos descentralizados y autónomos deben considerar como base las mejores prácticas y experiencia exitosas, emanadas de la constante revisión y actualización de sus estructuras organizacionales, sistemas de trabajo, procedimientos y tareas encomendadas, en donde la mejora continua debe ser una constante.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la Misión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tenancingo, la estructura organizacional, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos aspectos clave que orientan la actuación de esta dependencia de la Administración Pública Municipal.

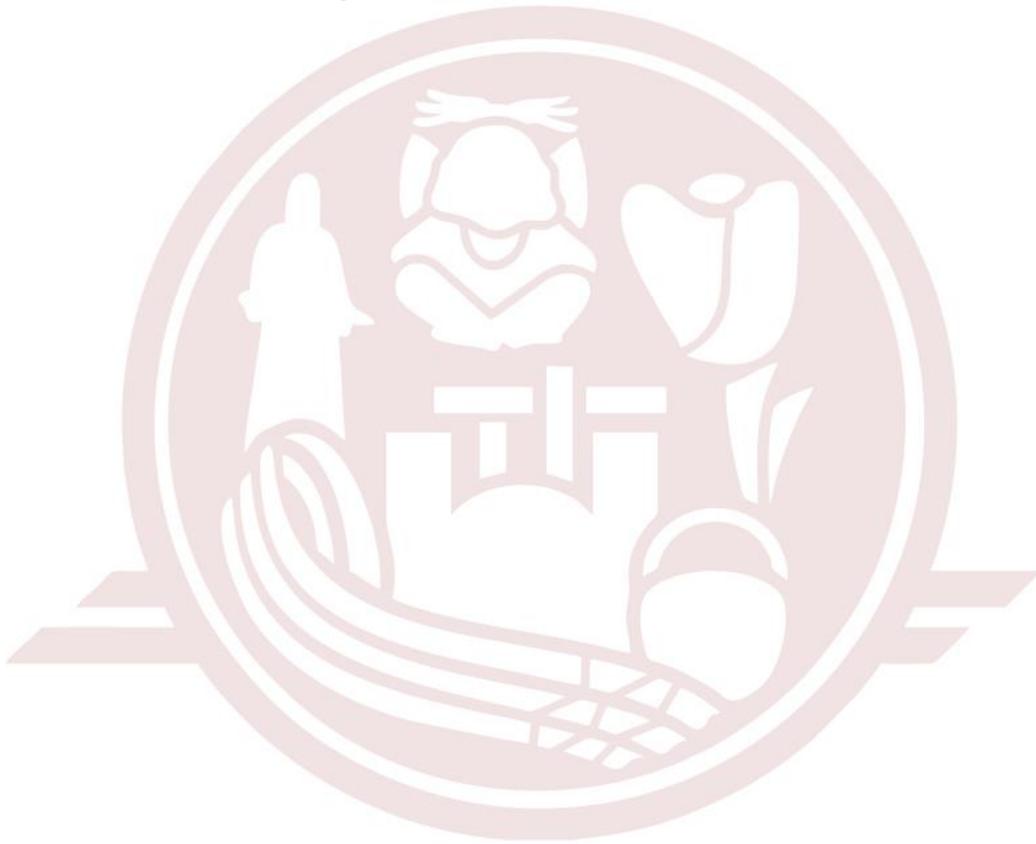
El presente documento contribuye a la planeación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa, su aplicación es responsabilidad del capital humano que se desempeña como servidor público, por lo que su contenido no es limitativo, siendo su actualización permanente una condición para mantener su vigencia.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	Pág
1. OBJETIVO GENERAL	7
2. PROCEDIMIENTOS	8
2.1. Conexión de toma de agua potable y drenaje.....	8
2.2. Cambio de propietario en el padrón de usuarios del servicio de agua potable...	22
2.3. Venta y colocación de medidores con material.....	32
2.4. Venta de agua potable a través de pipa.....	42
2.5. Donación de agua potable a través de pipa.....	50
2.6. Atención a reportes de reparación por fugas de agua potable.....	59
3. DIRECTORIO INSTITUCIONAL	68
4. VALIDACIÓN	69
5. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	73

1. OBJETIVO GENERAL:

Incrementar la calidad, eficiencia, y eficacia de los trámites y servicios que ofrece el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo, Estado de México; mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo que permitan facilitar el ejercicio de los derechos de los tenancinguenses.



2. PROCEDIMIENTOS:

2.1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Conexión de Toma de Agua y Drenaje.

2.1.1. OBJETIVO:

Incrementar el servicio de agua potable en la población del Municipio de Tenancingo, por medio de toma nueva de agua potable y drenaje para ampliar la cobertura del vital líquido en sus domicilios, brindándoles un servicio de calidad

2.1.2. ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al personal de la ventanilla única en donde se encuentra la persona encargada del trámite para la instalación de una toma de agua y drenaje; aplica al personal de caja y al personal de la Dirección de Operación, quien es el área encargada de la instalación de la toma de agua.

A nivel Externo:

Este procedimiento es aplicable a personas físicas o jurídico colectivas que requieran del servicio de instalación de toma de agua y drenaje.

2.1.3. REFERENCIAS:

Artículo 45 de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 22 de enero del año 2013.

Artículos 129 y 130 del **Código Financiero del Estado de México y Municipios**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 4 de diciembre de 1998.

Artículo 1 de la **Ley de Ingresos de los Municipios para el Ejercicio Fiscal 2021**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 26 de enero de 2021.

Artículos 132, 133 y 134 del **Bando Municipal de Tenancingo**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 05 de febrero de 2021.

Artículo 4.13 del **Código Reglamentario para el Municipio de Tenancingo, Estado de México**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 21 de agosto de 2016.

2.1.4. RESPONSABILIDADES:

El personal de ventanilla, deberá:

- Asesorar a los usuarios en cuanto a los requisitos que se tienen que cumplir para la conexión de la toma de agua y drenaje, así como de realizar el trámite.

El Director General, deberá:

- Autoriza la instalación de la toma de agua y drenaje.

El personal de la Dirección de Operación, deberá:

- Llevar a cabo la inspección de red en el predio, así como de realizar la instalación de la toma.

El Cajero, deberá:

- Realizar el cobro de los derechos por el trámite de la instalación de toma de agua nueva.

2.1.5. DEFINICIONES:

Contrato: Es el documento que se le entrega al Usuario cuanto ya realizó el trámite y pago de la conexión de agua potable y drenaje.

Constancia: Documento que expiden los Delegados Municipales o Comités de Agua Potable de las Comunidades, en el que autorizan la instalación de una toma de agua potable y drenaje.

Cobro: Es el pago que se hace en caja por la conexión de una toma de agua potable y drenaje.

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.

Medidor: Es el aparato medidor de agua potable que sirve para saber cuánto se ha consumido en un bimestre.

Pago Bimestral: Es el pago que realiza el usuario cada dos meses por el suministro de agua potable a sus domicilios.

Personas Físicas: Es todo ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Persona Jurídica Colectiva: Es aquella que está constituida por grupos u organizaciones de personas.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo.

Usuario: Persona física o jurídico colectiva que acude a O.P.D.A.P.A.S., para realizar algún trámite.

Toma Comercial: Es aquella que se instala en los negocios o comercios.

Toma Domestica: Es aquella que se instala en las casas habitación o en los terrenos.

2.1.6. INSUMOS:

Para llevar a cabo el procedimiento de Conexión de Toma de Agua y Drenaje, se requiere de:

Por Parte de O.P.D.A.P.A.S.: Contar con un sistema de cómputo, con una impresora, con papelería para la realización de los formatos; con las herramientas de trabajo de campo necesarias para la realización de inspecciones de red, contar con transporte para el traslado del personal, así como contar con el material que se requiere de la ferretería para la instalación de la toma de agua.

Por parte del usuario se requiere que cumpla con los siguientes documentos:

- ✓ Constancia de los delegados (que autoricen la toma);
- ✓ Original y copia del documento que acredite la propiedad (contrato de compraventa, cesión de derechos, escrituras);
- ✓ Original y copia del recibo de predial;
- ✓ Permiso de desarrollo urbano (de rompimiento de pavimento);
- ✓ Copia de recibo de algún vecino como referencia;
- ✓ Copia de identificación;
- ✓ Contar con una cisterna;
- ✓ Y realizar el pago dependiendo el tipo de toma, siendo éste el siguiente: costo domestico \$8,859.84 (costo año 2021) y costo comercial \$23,437.60 (costo año 2021).

2.1.7. RESULTADOS:

Toma de agua y drenaje instalados.

2.1.8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Cobro de derechos en caja.
- Cambio de propietario de toma de agua.
- Instalación de medidor nuevo.

2.1.9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

- Ninguna solicitud podrá iniciar el proceso sin el cumplimiento de los requisitos y documentos señalados.
- El horario de atención para el trámite de instalación de toma de agua es de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.
- Se tiene que hacer la inspección en el predio para checar si hay red y ver si es factible o no la instalación de una toma nueva.
- Si ya existe una toma de agua en el mismo predio y tiene adeudo en sus consumos, no se autorizará la instalación de una nueva.
- La solicitud de instalación de toma de agua potable es inherente a la conexión de drenaje.
- Cuando una solicitud es formulada por un peticionario que forme parte de una comunidad en la que exista un Comité Autónomo de Agua Potable, O.P.D.A.P.A.S., no intervendrá, el trámite se tiene que hacer directamente con el Comité.

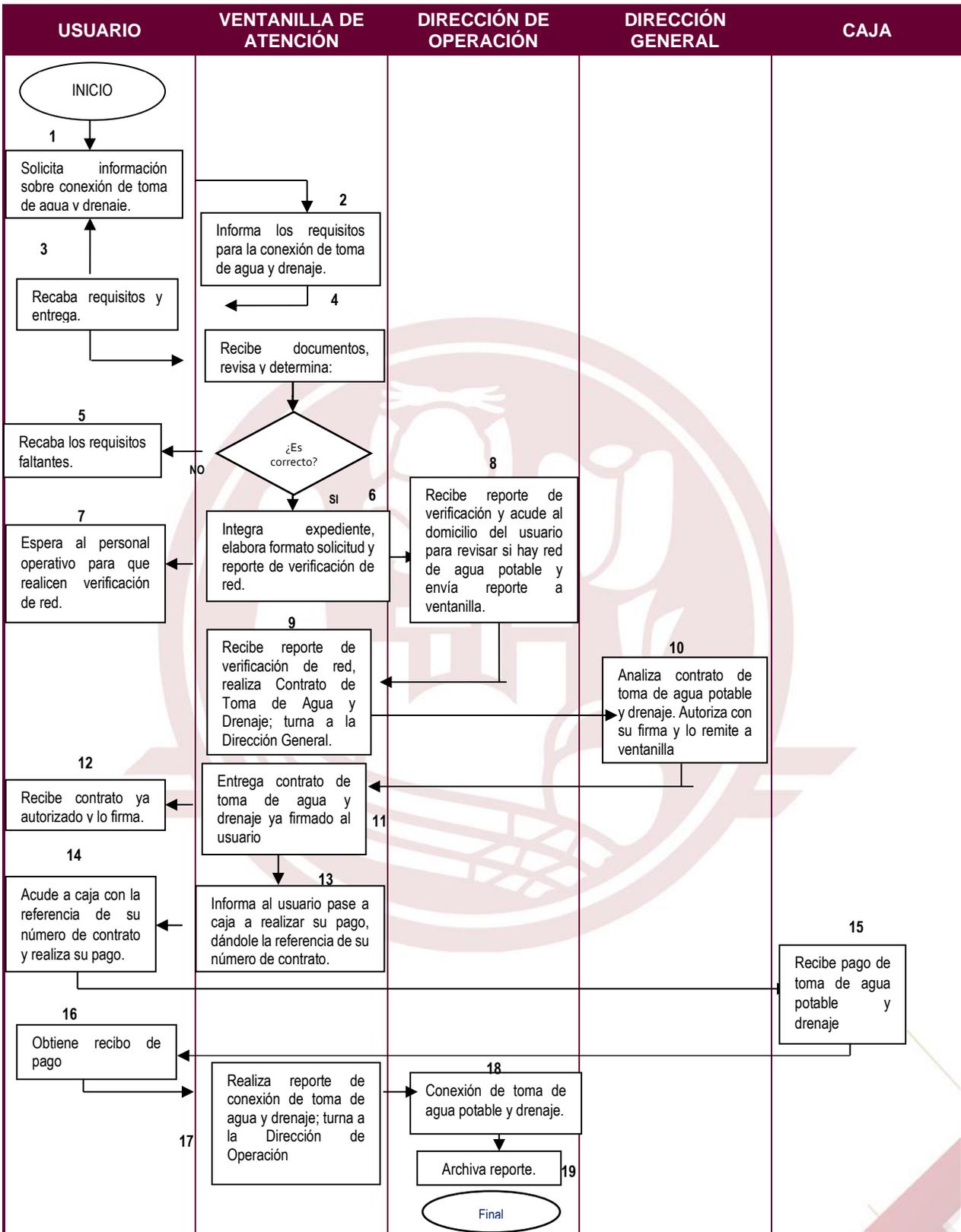
2.1.10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Conexión de Toma de Agua y Drenaje.

Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Usuario	1	Acude a ventanilla de O.P.D.A.P.A.S., y solicita información sobre la conexión de una toma de agua potable y drenaje.	
Ventanilla de Atención	2	Recibe petición e informa de los requisitos y documentos a presentar.	- Hoja de requisitos.
Usuario	3	Recaba los documentos y requisitos solicitados en Ventanilla de Atención y los entrega.	-Constancia de los delegados en donde autorizan la toma de agua. -Copia del documento que acredite la propiedad. -Copia del recibo predial. -Copia de credencial para votar. -Contar con un depósito para almacenar agua.
Ventanilla de Atención	4	Recibe documentos, revisa y determina: 5. No , Informa al usuario sobre los documentos y requisitos faltantes. Se conecta con la Operación 3. 6. Si , Elaborar expediente con los documentos entregados. Informa al usuario espere visita de verificación. Elabora formato de solicitud de toma de agua y drenaje (archiva en expediente), así como reporte de verificación de red. Turna a la Dirección de Operación.	- Expediente. - Formato de solicitud de toma de agua. - Reporte de verificación de red.
Usuario	7	Recibe la información y espera la visita de verificación.	
Dirección de Operación	8	Recibe formato de reporte de verificación de red y acuden al domicilio del usuario a realizar verificación. Elabora Reporte y envía a Ventanilla de Atención. Nota: en el caso en el que no sea posible la conexión por falta de	- Reporte de verificación de red.

		red, se informa al solicitante para que este determine.	
Ventanilla de Atención	9	Recibe Reporte de Verificación de Red y procede a elaborar Contrato de toma de agua y drenaje nueva. Turna al Director General para su autorización.	- Contrato de toma de agua y drenaje nueva.
Dirección General	10	Recibe contrato, analiza y autoriza la toma de agua con su firma. Remite a ventanilla para su entrega al usuario.	- Contrato de toma de agua y drenaje nueva autorizado.
Ventanilla de Atención	11	Entrega contrato de toma de agua al usuario firmado por el Director General.	- Contrato de toma de agua y drenaje nueva autorizado.
Usuario	12	Acude a la Ventanilla De Atención y firma el contrato autorizado.	- Contrato de toma de agua y drenaje nueva autorizado.
Ventanilla de Atención	13	Informa al usuario acuda a la Caja de O.P.D.A.P.A.S. para que realice el pago por los derechos de toma de agua y drenaje. Refiere número de contrato autorizado.	- Contrato de toma de agua y drenaje nueva autorizado.
Usuario	14	Acude a Ventanilla de Atención y realiza pago en caja; refiere número de contrato.	- Número de contrato.
Caja de O.P.D.A.P.A.S.	15	Recibe al usuario, solicita número de contrato y realiza cobro. Expide recibo de pago e informa al usuario que la copia del Contrato de toma de agua y drenaje nueva autorizado le será entregada durante el 1er. Pago bimestral por suministro de agua.	- Recibo de Pago.
Usuario	16	Obtiene recibo de pago.	- Recibo de Pago.
Ventanilla de Atención	17	Realiza reporte de instalación de toma de agua y drenaje. Turna a la Dirección de Operación.	-Reporte de Instalación de toma de agua y drenaje.
Dirección de Operación	18	Recibe reporte y acude al domicilio a realizar la instalación de la toma de agua ya instalada la toma de agua y drenaje, entrega reporte a la Ventanilla de Atención.	- Reporte de instalación de Toma de agua.
Ventanilla de Atención	19	Archiva como concluido el reporte de instalación de toma de agua y drenaje.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

2.1.11. DIAGRAMA DE FLUJO:



2.1.12. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable	Código
Hoja de requisitos	N/A	Ventanilla	N/A
Expediente	Cinco años	Ventanilla	Número de contrato
Formato solicitud	Cinco años	Ventanilla	N/A
Reporte de verificación de red	Cinco años	Dirección de Operación	Se le asigna un número consecutivo
Contrato de toma de agua y drenaje	Cinco años	Ventanilla	Se le asigna un número consecutivo
Reporte de instalación	Cinco años	Dirección de Operación	Se le asigna un número consecutivo
Recibo de Pago	N/A	Caja	Folio consecutivo de los recibos

2.1.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Lista de Requisitos:

**ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO S.A.P.A.S.
TENANCINGO, MEXICO**

REQUISITOS PARA SOLICITUD DE TOMA

- * CONSTANCIA DE LOS DELEGADOS(QUE AUTORIZEN TOMA)
 - * ORIGINAL Y COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD (CONTRATO DE COMPRAVENTA, CESION DE DERECHOS, ESCRITURAS)
 - * ORIGINAL Y COPIA DEL RECIBO DE PREDIAL A NOMBRE DEL NVO D.
 - *PERMISO DE DESARROLLO URBANO (DE ROMPIMIENTO DE PAV)
 - *TRAER COPIA DE RECIBO DE ALGUN VECINO COMO REFERENCIA
 - * COPIA DE IDENTIFICACION DEL NVO Y ANTERIOR DUEÑO
 - * CONTAR CON UNA CISTERNA
- COSTO DOMESTICO \$ 8,859.84**
COSTO COMERCIAL \$ 23.437.60



Formato de solicitud de toma de agua potable y drenaje:



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL
MUNICIPIO DE TENANCINGO ESTADO DE MÉXICO.



SOLICITUD DE SERVICIOS

No. DE CONTRATO:		No. DE MEDIDOR:	
NOMBRE DEL PROPIETARIO:			
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)
DOMICILIO DE LA TOMA:			
CALLE		No. INT.	No. EXT.
ENTRE CALLE Y CALLE		COLONIA	No. TELEFONO
No. DE CONTRATO Y NOMBRE DEL PROPIETARIO DE LA TOMA MAS CERCANO.			
TIPO DE TERRENO	CONSTRUCCION	BALDIO	RUSTICO
TIPO DE TOMA		DOMESTICO	COMERCIAL
IMPORTE:			
NUMERO		LETRA	

TIPO DE DERECHOS QUE PAGA E IMPORTE DE CADA UNO CON IVA INCLUIDO

CONCEPTO	IMPORTE	FACTURA No.	TOTAL
DERECHOS DE DERIVACION DE TOMA			
DERECHOS DE CONEXIÓN DE AGUA			
DERECHOS DE CONEXIÓN A DRENAJE			
VENTA DE MEDIDORES			
MATERIAL			

No. DE FACTURA:		FECHA DE PAGO:	
PAGA EN PARCIALIDADES	SI	NO	No. DE PARCIALIDADES

NOMBRE Y FIRMA USUARIO	C. MIRIAM CEDEÑO BUCIO REVISO	CAJERO
-----------------------------------	--	---------------

ANEXOS

DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD	PERMISO DE RUPTURA DE PAVIMENTO
ULTIMO RECIBO DE PAGO PREDIAL	CONSTANCIA DE DELEGADOS
OTROS	COPIA DE IDENTIFICACION

CROQUIS DE LOCALIZACION

N

DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACION:

CALLE	No. INT.	No. EXT.
ENTRE CALLE Y CALLE	COLONIA	No. TELEFONO

MATERIAL:

1 ABRAZADERA DE PVC O DE FOFO DE	1	CONECTOR C/EXT DE COBRE DE ½"
1 LLAVE DE INSERCIÓN DE ½"	1	CONECTOR C/INT DE COBRE DE ½"
1 LLAVE DE BANQUETA DE ½" CON GOMAS	1	CODO PIPA DE COBRE DE ½"
1 LLAVE DE COMPUERTA DE ½" ROSCADA	1	TEE DE COBRE C/CUERDA AL CENTRO DE ½"
1 LLAVE DE NARIZ DE ½"	1	CODO DE COBRE DE ½"
1.5 MTS DE TUBO DE COBRE RIGIDO DE ½"	1	CONECTOR PEALPE DE ½"
MTS DE TUBO AZUL PEALPE ITALFA DE ½"		
FECHA DE INSTALACION:		LECTURA INICIAL DEL MEDIDOR:

NOMBRE Y FIRMA FONTANERO QUE INSTALO	Vo. Bo. L.A.E. JOSE CARMEN MORENO HERNANDEZ DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO DE SAPAS	VERIFICO EXISTENCIA DE RED HIDRAULICA ING.LUIS ALBERTO MENDOZA GARCIA ENCARGADO DEL DESPACHO DE OPERACION
---	---	---

OBSERVACIONES:

Formato de reporte de conexión de toma de agua potable y drenaje:



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
 SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
 DEL MUNICIPIO DE TENANCINGO**



No de Servicio: Fecha: Hora: Turnado a:

Via de la Solicitud: PERSONALMENTE

Tipo de Servicio:

Contrato: 0 No de Medidor: **ADEUDO \$** **0.00**

Nombre:

Dirección:

Tel:

Observaciones:

Material Empleado:

AFOROS

1er

2do

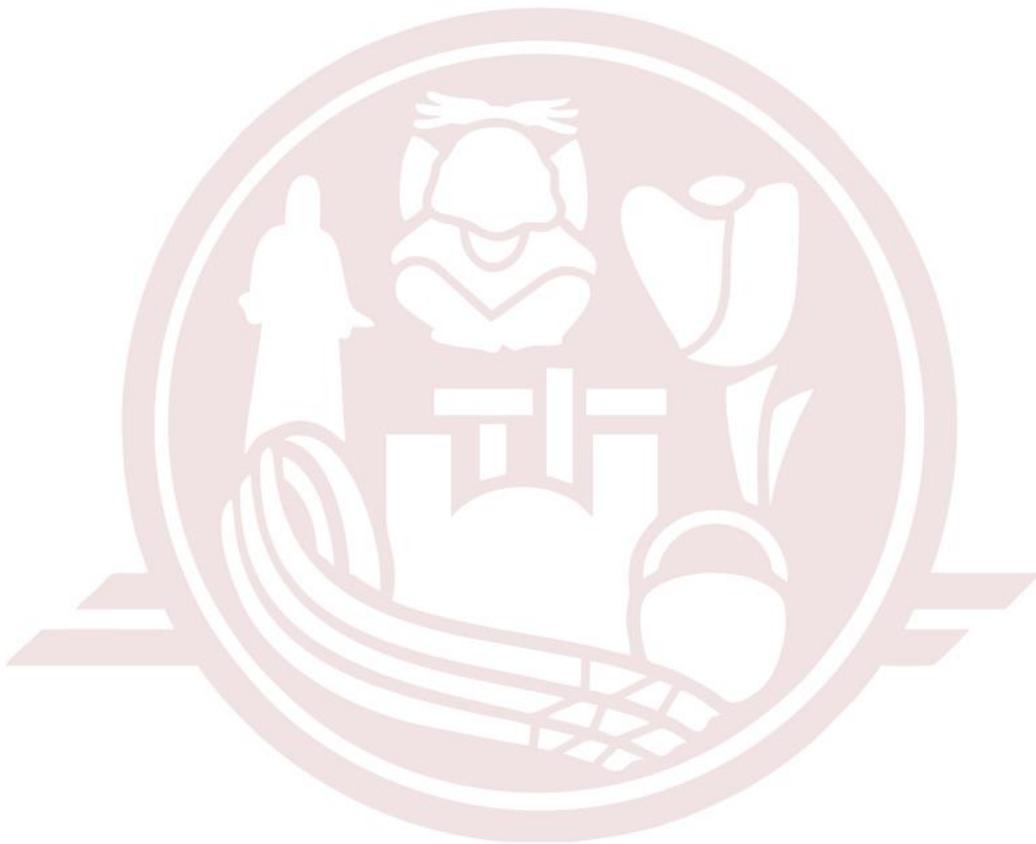
3er

FIRMA DEL OPERADOR

FIRMA DEL USUARIO

2.1.14. CAMBIO DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Julio de 2021	Integración



2.2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de Propietario de Toma de Agua.

2.2.1. OBJETIVO:

Mantener actualizado el Padrón de Usuarios de tomas de agua potable y drenaje en O.P.D.A.P.A.S., mediante el cambio de propietario de toma de agua.

2.2.2. ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al personal de la ventanilla única en donde se encuentra la persona encargada del trámite para cambio de propietario de toma de agua y drenaje; aplica a la persona que está en caja, lugar en el que el usuario realizará el pago de derechos por el cambio de propietario de toma de agua y drenaje.

A nivel Externo:

Este procedimiento aplica a las personas físicas y personas jurídicas colectivas que acrediten ser los propietarios de los predios en donde se va a realizar el cambio de propietario de toma de agua potable y drenaje.

2.2.3. REFERENCIAS:

Artículo 72 de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México”, el 22 de enero del año 2013.

2.2.4. RESPONSABILIDADES:

El personal de ventanilla es el responsable de asesorar en cuanto a los requisitos que se tienen que cumplir para el cambio de propietario de toma de agua potable y drenaje, así como de realizar el trámite y el **cajero**, es el responsable de realizar el cobro al usuario por el cambio de propietario de toma de agua potable y drenaje.

2.2.5. DEFINICIONES:

Cambio de Propietario: Es el cambio de nombre en el Padrón de Tomas de Agua por el del nuevo propietario.

Padrón de Usuarios: Es el registro en el Sistema de todas las tomas de agua potable y drenaje con nombre de propietarios.

Personas Físicas: Es todo ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Personas Jurídico - Colectivas: Son aquellas que están constituidas por grupos u organizaciones de personas.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Tenancingo.

Sistema: Es donde se almacena toda la información del padrón de usuarios en la computadora.

Toma Comercial: Es aquella que se instala en los negocios o comercios.

Toma Domestica: Es aquella que se instala en las casas habitación o en los terrenos.

Usuario: Persona física o jurídico colectiva que se encuentra registrada en el Sistema como propietaria de una toma de agua potable y drenaje.

2.2.6. INSUMOS:

Por parte de O.P.D.A.P.A.S.: Contar con un sistema de cómputo, con una impresora y con material de papelería para la realización de los formatos.

Por parte del usuario se requiere que cumpla con los siguientes documentos:

- Documento que acredite la propiedad (contrato de compraventa, sesión de derechos o escrituras).
- Recibo de predial al corriente, a nombre del nuevo dueño.
- Recibo de pago del servicio de agua potable al corriente.
- Identificación oficial con fotografía.
- Realizar el pago de \$224.05

2.2.7. RESULTADOS:

- Cambio de propietario de toma de agua realizado.

2.2.8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Conexión de toma de agua potable y drenaje.

2.2.9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

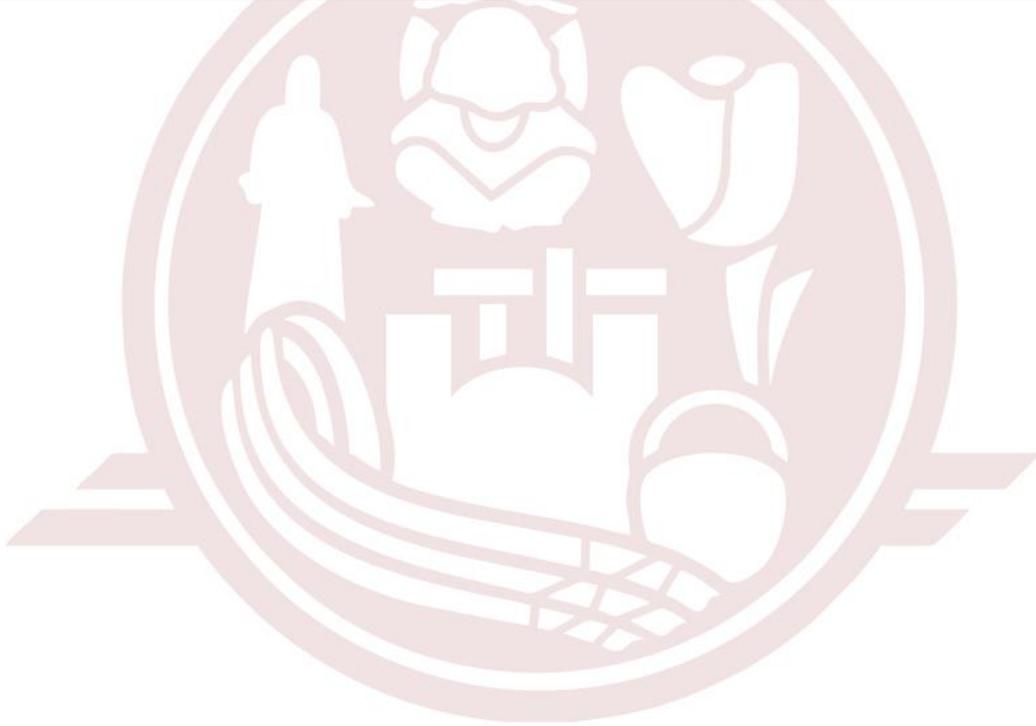
- Ninguna solicitud podrá iniciar el proceso sin el cumplimiento de los requisitos y documentos señalados.
- El horario de atención para el trámite de cambio de propietario de toma de agua es de 09:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.
- Este trámite se realiza solamente en la ventanilla.
- Debe haber forzosamente una solicitud por parte del usuario para realizar este trámite.
- El trámite es personal, por lo que debe acudir el nuevo propietario a realizarlo.
- Se debe realizar el pago en caja para dar por terminado el trámite.
- El cambio de propietario debe ser autorizado por el Director de Finanzas.

2.2.10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

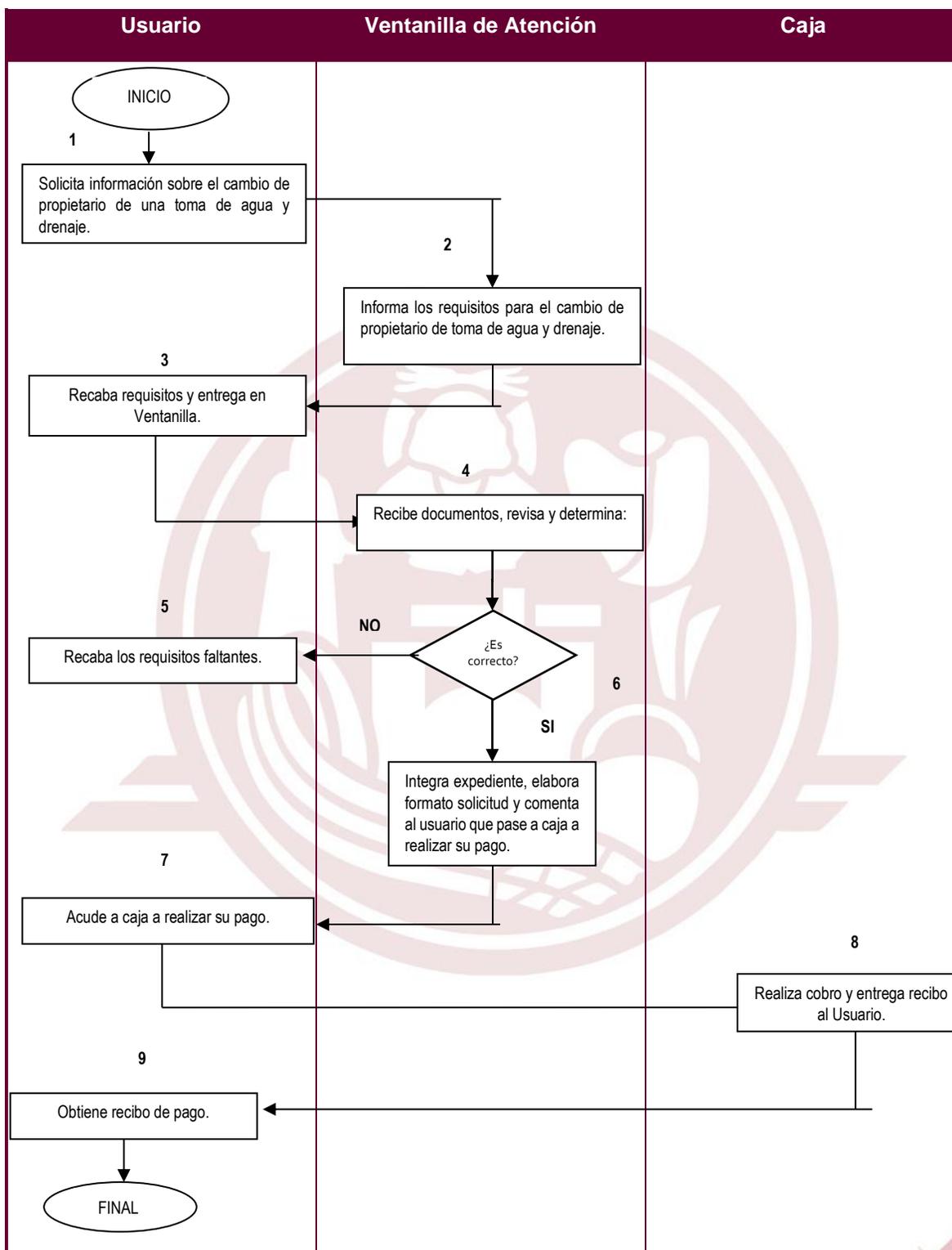
Cambio de Propietario de Toma de Agua.

Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Usuario	1	Acude a ventanilla de O.P.D.A.P.A.S. y solicita información sobre cambio de propietario de una toma de agua potable y drenaje.	
Ventanilla de Atención	2	Recibe petición e informa de los requisitos y documentos a presentar.	- Hoja de requisitos.
Usuario	3	Recaba los documentos y requisitos solicitados en Ventanilla de Atención y entrega.	<ul style="list-style-type: none"> - Documento que acredite la propiedad (contrato de compraventa, sesión de derechos o escrituras). - Recibo de predial al corriente, a nombre del nuevo propietario. - Recibo de pago del servicio de agua potable vigente. - Identificación oficial con fotografía.
Ventanilla de Atención	4	<p>Recibe documentos, revisa y determina:</p> <p>5. No, Informa al usuario sobre los documentos y requisitos faltantes. Se conecta con la Operación 3.</p> <p>6. Si, Elabora expediente con todos los documentos entregados.</p> <p>Elabora formato de solicitud de cambio de propietario de toma de agua y drenaje (archiva en</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expediente. - Formato de solicitud de cambio de propietario de toma de agua.

		expediente). Indica al usuario que acuda a realizar su pago.	
Usuario	7	Acude a caja a realizar su pago.	
Caja de O.P.D.A.P.A.S.	8	Recibe al usuario, solicita número de contrato y realiza cobro. Expide recibo de pago a nombre del nuevo propietario.	- Recibo de pago.
Usuario	9	Obtiene recibo de pago.	- Recibo de pago.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

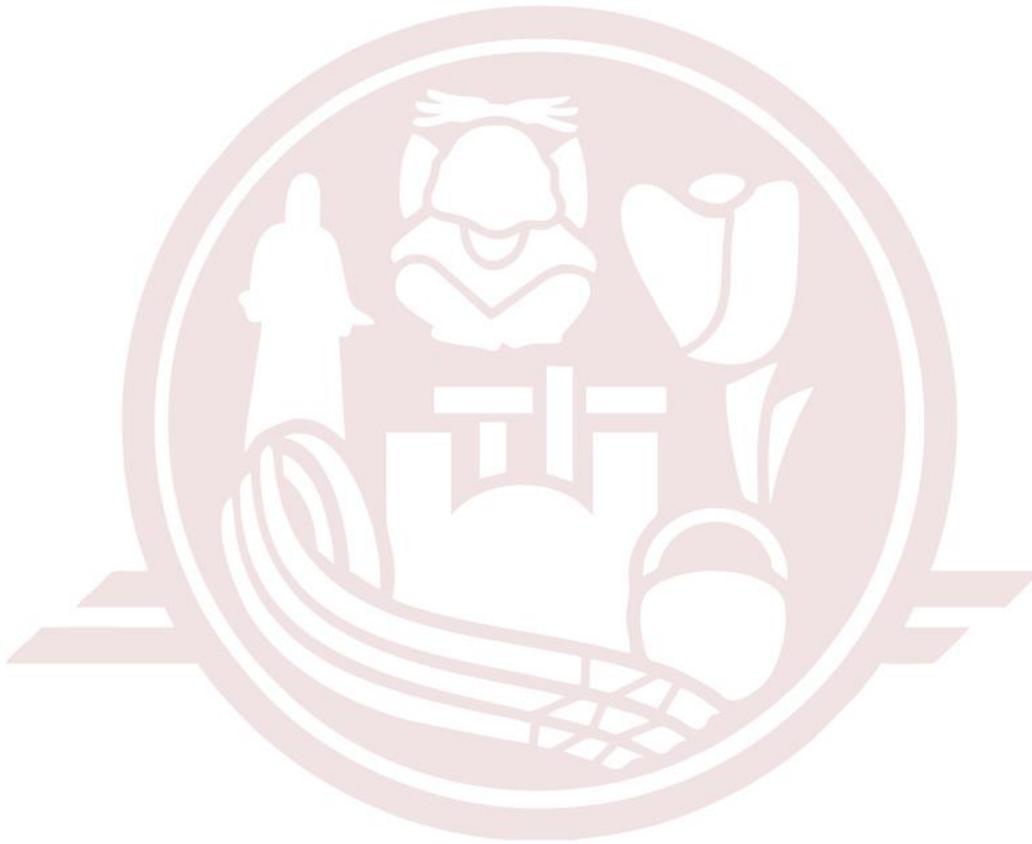


2.2.11. DIAGRAMA DE FLUJO: Cambio de Propietario de Toma de Agua.



2.2.12. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable	Código
Hoja de requisitos	N/A	Ventanilla	N/A
Expediente	Cinco años	Ventanilla	Número de contrato
Formato solicitud	Cinco años	Ventanilla	N/A
Recibo de pago	N/A	Caja	Numero consecutivo



2.2.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Requisitos para cambio de propietario:

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO S.A.P.A.S.
TENANCINGO, MEXICO**

REQUISITOS PARA CAMBIO DE PROPIETARIO

- * ORIGINAL Y COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD (CONTRATO DE COMPRAVENTA, CESION DE DERECHOS, ESCRITURAS)
- * ORIGINAL Y COPIA DEL RECIBO DE PREDIAL A NOMBRE DEL NVO D.
- * ORIGINAL Y COPIA DEL ULTIMO RECIBO DE PAGO AL CORRIENTE
- * COPIA DE IDENTIFICACION DEL NVO Y ANTERIOR DUEÑO

\$224.05



Solicitud de cambio de propietario:



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL
MUNICIPIO DE TENANCINGO ESTADO DE MÉXICO.



SOLICITUD DE CAMBIO DE PROPIETARIO

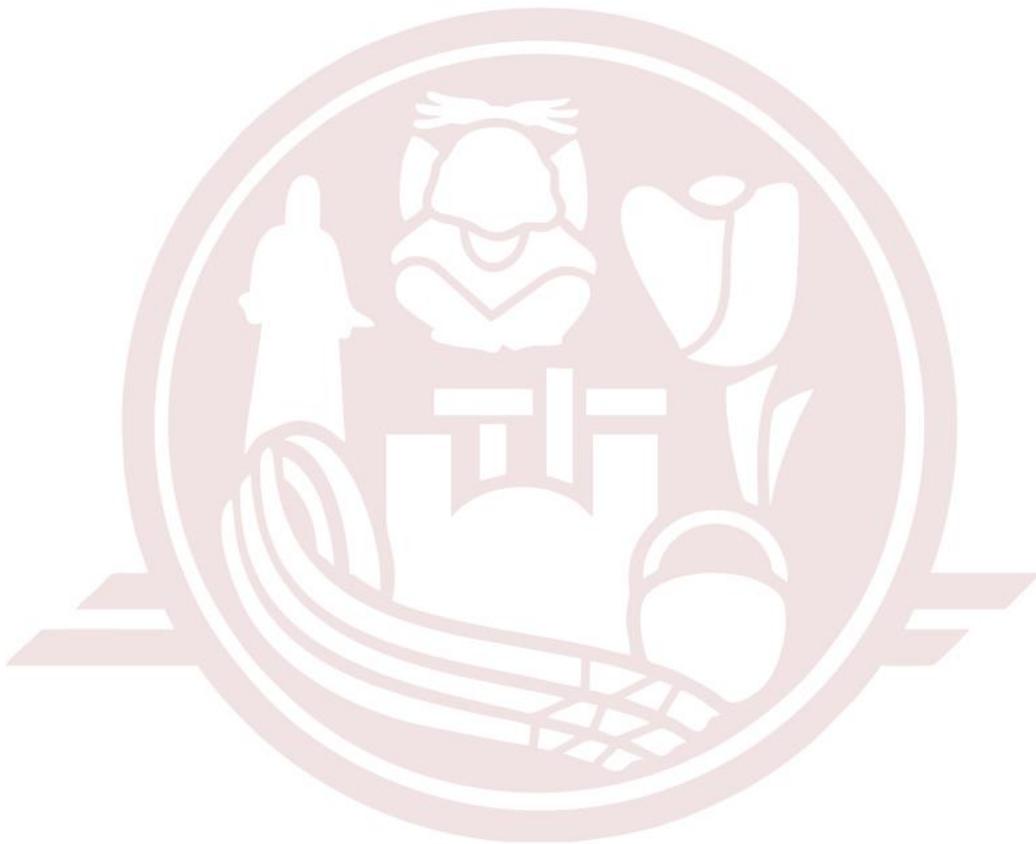
No. DE CONTRATO:		No. DE MEDIDOR:	
NOMBRE DEL ANTERIOR PROPIETARIO:			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)	
NOMBRE DEL NUEVO PROPIETARIO:			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)	
CLAVE CATASTRAL	ZONA	MANZANA	
DOMICILIO DE LA TOMA:			
CALLE	No. INT.	No. EXT.	
ENTRE CALLE Y CALLE	COLONIA	No. TELEFONO	
No. DE CONTRATO Y NOMBRE DEL PROPIETARIO DE LA TOMA MAS CERCANO.			
TIPO DE TERRENO	CONSTRUCCION	BALDIO	RUSTICO
TIPO DE TOMA	DOMESTICO	COMERCIAL	
IMPORTE:			
NUMERO	LETRA		
No. DE FACTURA:	FECHA DE PAGO:		
NOMBRE Y FIRMA USUARIO	C. MIRIAM CEDEÑO BUCIO REVISOR	AUTORIZA C. JESUS GUALBERTO MEJIA DIAZ DIRECCIÓN DE FINANZAS	CAJERO COBRO

ANEXOS

DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD	COPIA DEL ULTIMO RECIBO DE PAGO AL CORRIENTE
ULTIMO RECIBO DE PAGO PREDIAL	COPIA DE IDENTIFICACION ANTERIOR PROPIETARIO
OTROS	COPIA DE IDENTIFICACION NUEVO PROPIETARIO

2.2.14. CAMBIO DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Julio de 2021	Integración



2.3. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Venta y Colocación de Medidores con Material.

2.3.1. OBJETIVO:

Incrementar el número de tomas de agua potable y drenaje con servicio medido a través de la colocación del aparato medidor, a fin de realizar el cobro justo por el consumo de agua.

2.3.2. ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al área de reportes en donde se encuentra la persona encargada de recibir los reportes de aforo de medidor, al personal de la Dirección de Operación quienes son los que van a instalar los aparatos medidores y el Cajero, quien es el que cobra la venta e instalación con material del aparato medidor.

A nivel Externo:

Este procedimiento aplica a personas físicas y jurídicas colectivas que soliciten la venta e instalación del aparato medidor.

2.3.3. REFERENCIAS:

Artículos 44 fracción II, 45 fracción III, 72 párrafo segundo, 73 párrafo segundo y 152 fracción IV de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 22 de enero del año 2013.

Artículo 129 fracción IX del **Código Financiero del Estado de México y Municipios**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 4 de diciembre de 1998.

Artículos 78 y 80 fracciones III y X del **Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 12 de septiembre del año 2014.

Artículo 134 del **Bando Municipal de Tenancingo**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 05 de febrero de 2021.

Artículo 4.13 del **Código Reglamentario para el Municipio de Tenancingo, Estado de México**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 21 de agosto de 2016.

2.3.4. RESPONSABILIDADES:

El personal del área de reportes es la responsable de recibir los reportes de aforo de medidor y turna al personal operativo.

El Personal operativo es el responsable de realizar los aforos de medidor, así como de instalar los nuevos medidores.

El Cajero, es el encargado de cobrar la venta de los aparatos medidores con material.

2.3.5. DEFINICIONES:

Aforo: Revisión física hecha al aparato medidor por parte del personal operativo.

Consumo: Es el suministro de agua potable, que se registra cada bimestre en el medidor de agua.

Material: Se refiere al material que se va a utilizar para la instalación del medidor de agua.

Medidor de Agua: Es el aparato que registra el consumo de agua potable, que hacen los usuarios en sus tomas de agua.

Personas Físicas: Es todo ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Personas Físico-Colectivas: Es aquella que está constituida por grupos u organizaciones de personas.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo.

Toma Comercial: Es aquella que se instala en los negocios o comercios.

Toma Domestica: Es aquella que se instala en la casa habitación o en los terrenos.

2.3.6. INSUMOS:

Para llevar a cabo el procedimiento de Venta y Colocación de Medidores con Material se requiere de:

Por parte de O.P.D.A.P.A.S.: Contar con un sistema de cómputo, con una impresora y con material de papelería para la impresión de los reportes; por parte del personal operativo contar con la herramienta para la revisión e instalación del aparato medidor.

Por parte del usuario se requiere que tenga registrada una toma de agua para poder instalar el aparato medidor.

2.3.7. RESULTADOS:

Venta y colocación de medidor con material en operación.

2.3.8. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Conexión de toma de agua potable y drenaje.

2.3.9. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

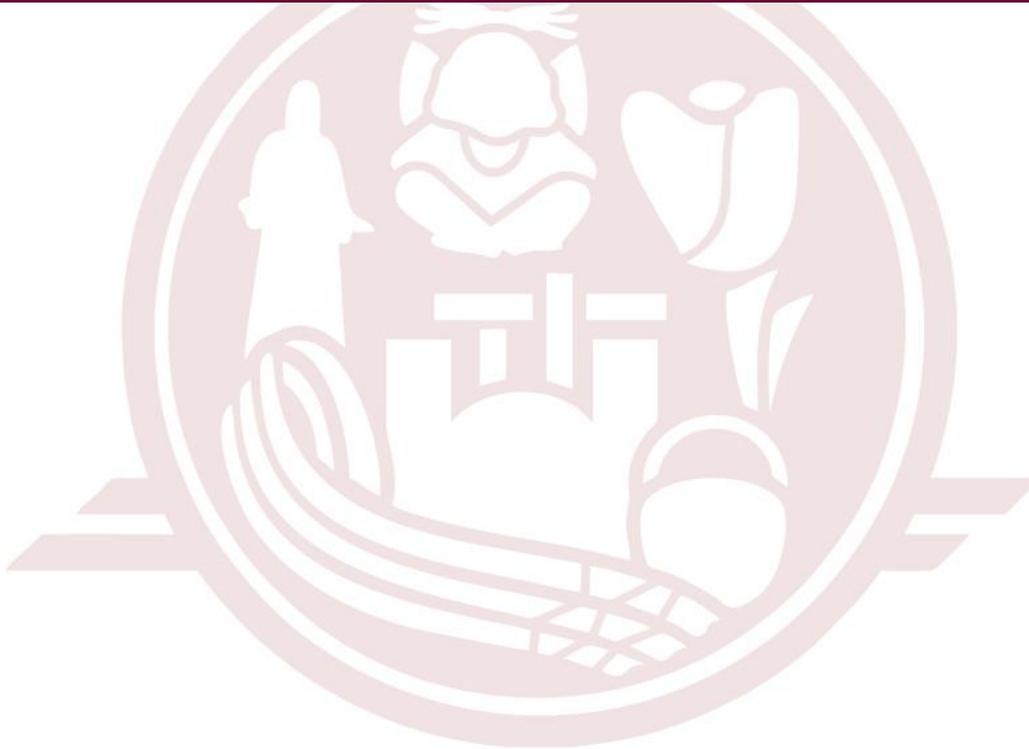
- Previo a la solicitud de colocación de un medidor es responsabilidad del usuario contar con una toma de agua potable y drenaje.
- El usuario tiene la responsabilidad de solicitar el aforo de su medidor de agua.
- Es responsabilidad del personal operativo realizar el aforo de medidor de agua, siempre y cuando existe una solicitud expresa.
- El personal operativo debe resguardar el reporte de instalación de medidor de agua.
- El horario de atención al público es de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes y en días hábiles.
- La Caja de O.P.D.A.P.A.S. es la única unidad administrativa con atribuciones para recibir el pago del medidor de agua e instalación del mismo.
- Solo el personal de O.P.D.A.P.A.S., puede realizar la instalación de medidores de agua potable.
- El usuario no tiene permitido el hacer por su cuenta la instalación del aparato medidor.

2.3.10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Venta y Colocación de Medidores con Material.

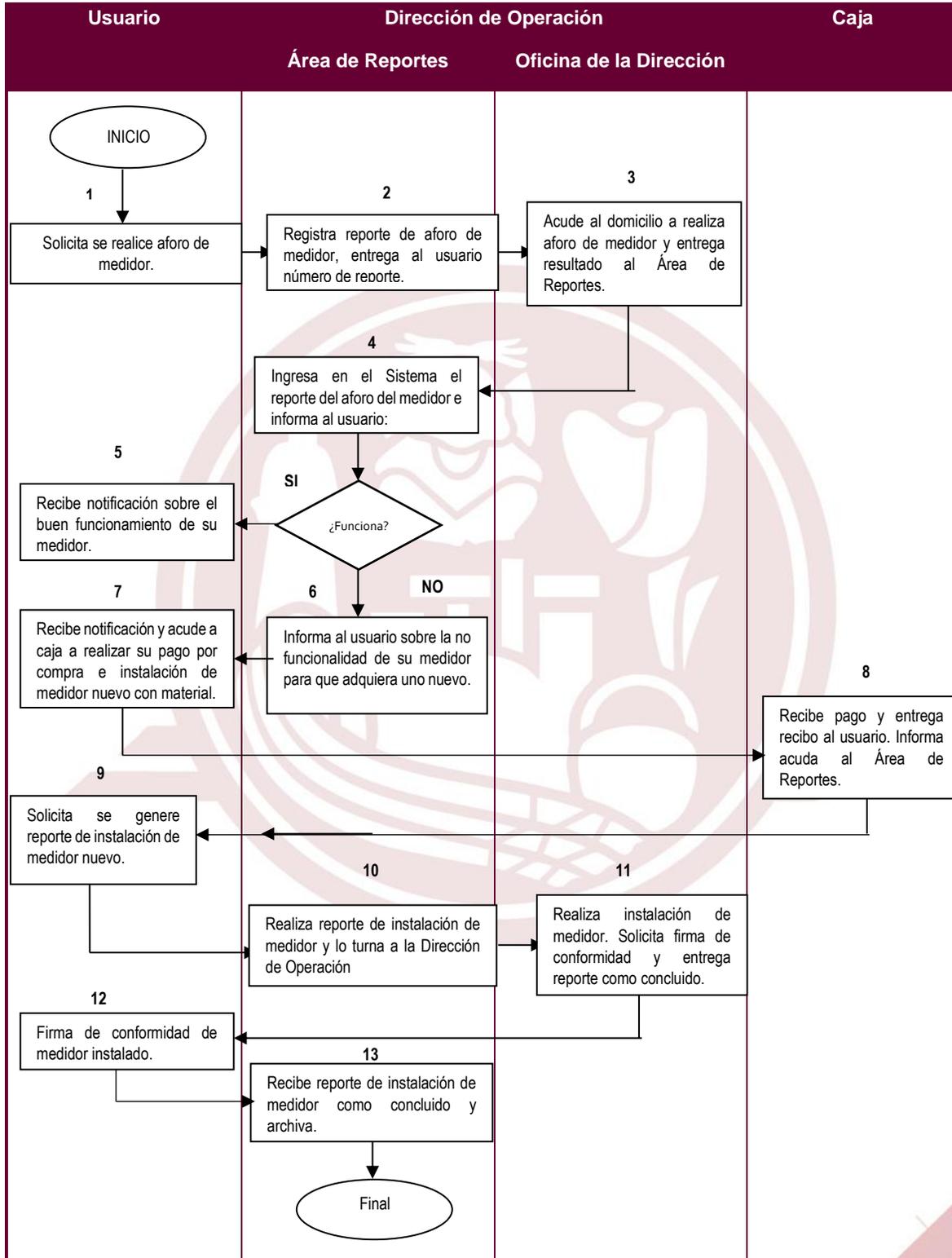
Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Usuario	1	Acude al área de reportes a solicitar se realice aforo de medidor.	
Área de Reportes	2	Recibe petición, registra solicitud de aforo. Entrega reporte al usuario. Turna reporte a la Dirección de Operación.	Reporte de aforo.
Dirección de Operación	3	Acude al domicilio del usuario a realizar aforo de medidor. Entrega reporte al área de Reportes.	Reporte de aforo
Área de Reportes	4	Recibe reporte de aforo y lo registra en el Sistema FoxPro, e informa al Usuario: 5. Si , funciona correctamente el medidor de agua. 6. No , funciona el medidor de agua por lo que tiene que comprar uno nuevo.	Reporte de aforo
Usuario	7	Recibe informe y acude a la caja a realizar su pago por la adquisición de un medidor nuevo, en su caso.	
Caja	8	Realiza el cobro por la venta e instalación del medidor y turna al usuario al Área de Reportes.	Recibo de pago
Usuario	9	Acude al Área de Reportes para que le generen su reporte de instalación de medidor nuevo.	Reporte de Instalación
Área de Reportes	10	Realiza reporte de instalación de medidor y lo turna a la Dirección de Operación para su instalación.	Reporte de Instalación

Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Dirección de Operación	11	Acude al domicilio del usuario a instalar el aparato medidor. Solicita firma de conformidad del usuario y entrega al Área de Reportes el reporte como concluido.	
Usuario	12	Firma de conformidad la instalación del medidor.	
Área de reportes	13	Recibe reporte concluido y archiva.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



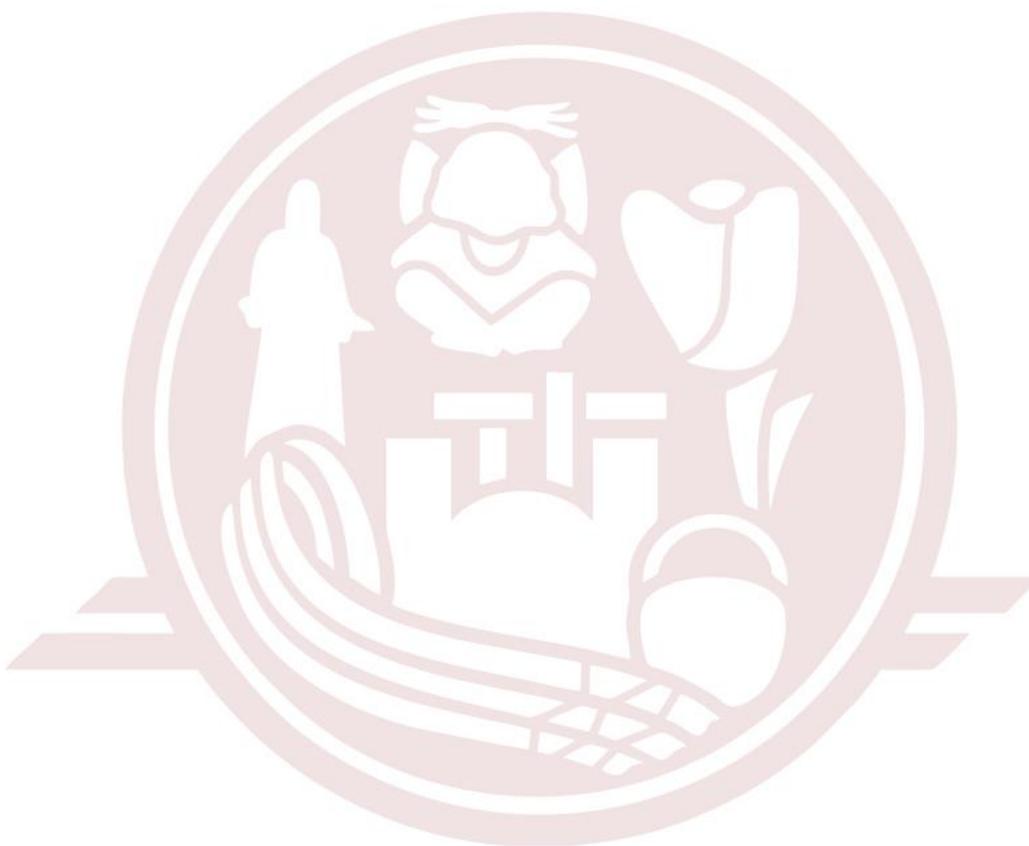
2.3.11. DIAGRAMA DE FLUJO:

Venta y Colocación de Medidores con Material.



2.3.12. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Registro	Tiempo de conservación	Responsable	Código
Reporte de aforo	N/A	Área de reportes	Número consecutivo de reporte
Recibo de pago	N/A	Caja	Número consecutivo
Reporte de instalación	N/A	Área de reportes	Número consecutivo de reporte



2.3.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Formato de reporte de instalación:



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
 SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
 DEL MUNICIPIO DE TENANCINGO**



No de Servicio: Fecha: Hora: Turnado a:

Via de la Solicitud: PERSONALMENTE

Tipo de Servicio:

Contrato: 0 No de Medidor: **ADEUDO \$** **0.00**

Nombre:

Dirección:

Tel:

Observaciones:

Material Empleado:

AFOROS

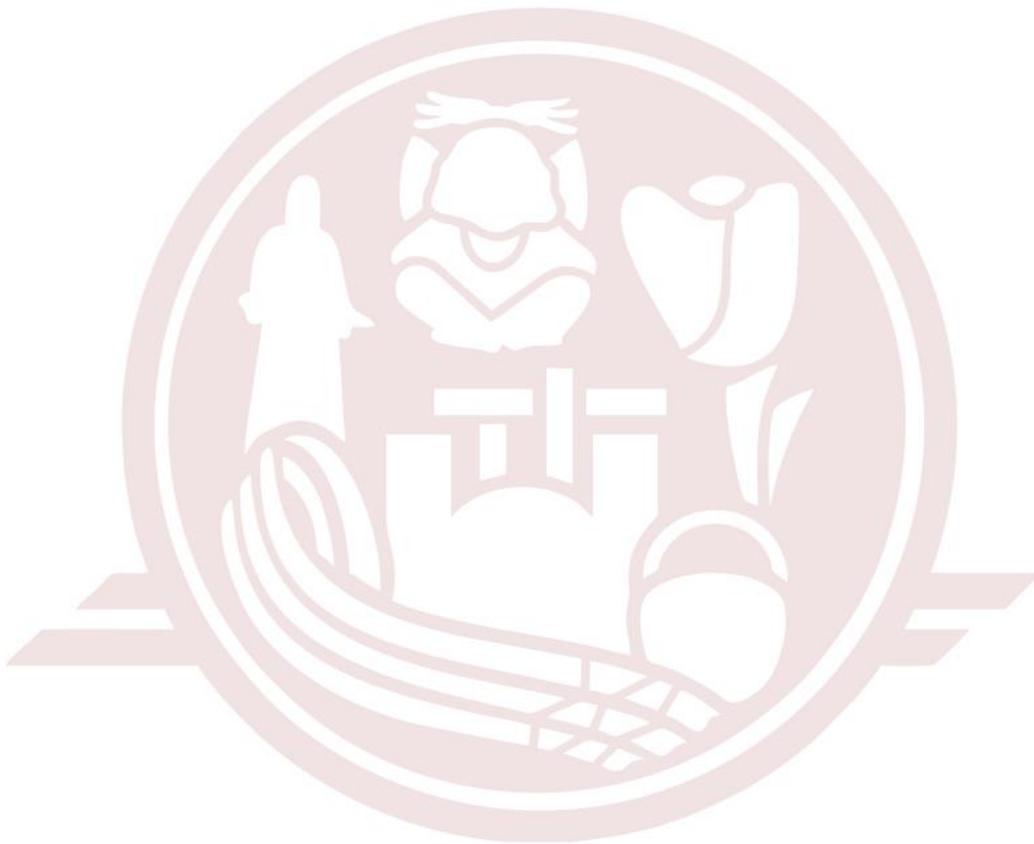
1er		
2do		
3er		

FIRMA DEL OPERADOR

FIRMA DEL USUARIO

2.3.14. CAMBIO DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Julio de 2021	Integración



2.4. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Venta de Agua Potable a Través de Pipa.

2.4.1. OBJETIVO:

Incrementar el servicio de agua potable en la población del Municipio de Tenancingo, por medio de la venta de agua en pipa para aquellas personas que no cuentan con una toma de agua potable o que carecen del vital líquido.

2.4.2 ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al personal de la Caja de O.P.D.A.P.A.S., quien se encarga de cobrar la venta de agua potable por medio de pipa; aplica al Área de Reportes quien registra el lugar en donde se llevará el agua potable vendida a través de pipa; al Director de Operación encargado de programar el reparto de agua potable a través de la pipa; al encargado del pozo en donde se abastece a la pipa de agua potable y chofer de la pipa, quien lleva el servicio al domicilio del usuario.

A nivel Externo:

Este procedimiento aplica a las personas físicas o personas jurídicas colectivas que requieran el agua potable a través de pipa.

2.4.3 REFERENCIAS:

Artículos 77, 150 Bis y 150 Nonies primer párrafo de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 22 de enero del año 2013.

Artículos 83, 129 y 139 Bis del **Código Financiero del Estado de México y Municipios IX**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 4 de diciembre de 1998.

Artículos 76, 134 y 136 del **Bando Municipal de Tenancingo**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 05 de febrero de 2021.

Artículo 4.13 del **Código Reglamentario para el Municipio de Tenancingo, Estado de México**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. "Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 21 de agosto de 2016.

2.4.4 RESPONSABILIDADES:

El Cajero es el responsable de recibir el pago del agua potable vendida a través de pipa.

El Chofer de la Pipa es el único responsable de transportar, al lugar requerido, el agua potable a través de la pipa.

El Director de Operación, es el servidor público responsable de entregar el reporte de la venta de agua al chofer de la pipa.

El personal del Área de Reportes son los encargados de recibir los reportes de venta de agua a través de pipa.

El Pocero es el responsable de realizar la carga del agua potable a la pipa.

2.4.5 DEFINICIONES:

Cargas: La veces que se le tiene que llenar de agua potable a la pipa y tiene que ser repartida.

Personas Físicas: Es todo ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Personas Jurídico Colectivas: Son aquellas que están constituidas por grupos u organizaciones de personas.

Pipa: Camión cisterna que transporta, suministra y distribuye agua potable.

Pocero: Persona encargada del pozo en donde se realiza la carga del agua potable a la pipa.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo.

2.4.6 INSUMOS:

Por parte de O.P.D.A.P.A.S. Contar con un sistema de cómputo, con una impresora y con material de papelería para la impresión de los reportes; una pipa de agua, energía eléctrica para cargar la pipa.

Por parte del usuario: Realizar el pago por la compra de agua potable.

2.4.7 RESULTADOS:

Venta de agua potable a través de pipa.

2.4.8 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

No hay interacción con otro procedimiento

2.4.9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

- ✓ El horario de atención al público será de 8 a 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 13:00 horas, en días hábiles.
- ✓ El usuario deberá realizar el pago para que sea suministrado el vital líquido mediante pipa.
- ✓ El Área de Caja le entregará al usuario su recibo de pago.
- ✓ La Dirección de Operación es la unidad administrativa responsable de programar la entrega de agua mediante pipa.
- ✓ La Dirección de Operación deberá programar la entrega de agua mediante pipa, para que ésta se realice en menos de 48 horas a su solicitud.
- ✓ La Dirección de Operación es la unidad administrativa encargada de coordinar al chofer de la pipa.
- ✓ El Área de Reportes debe realizar el reporte para que sea llevada la pipa al lugar para la cual de requirió el agua.

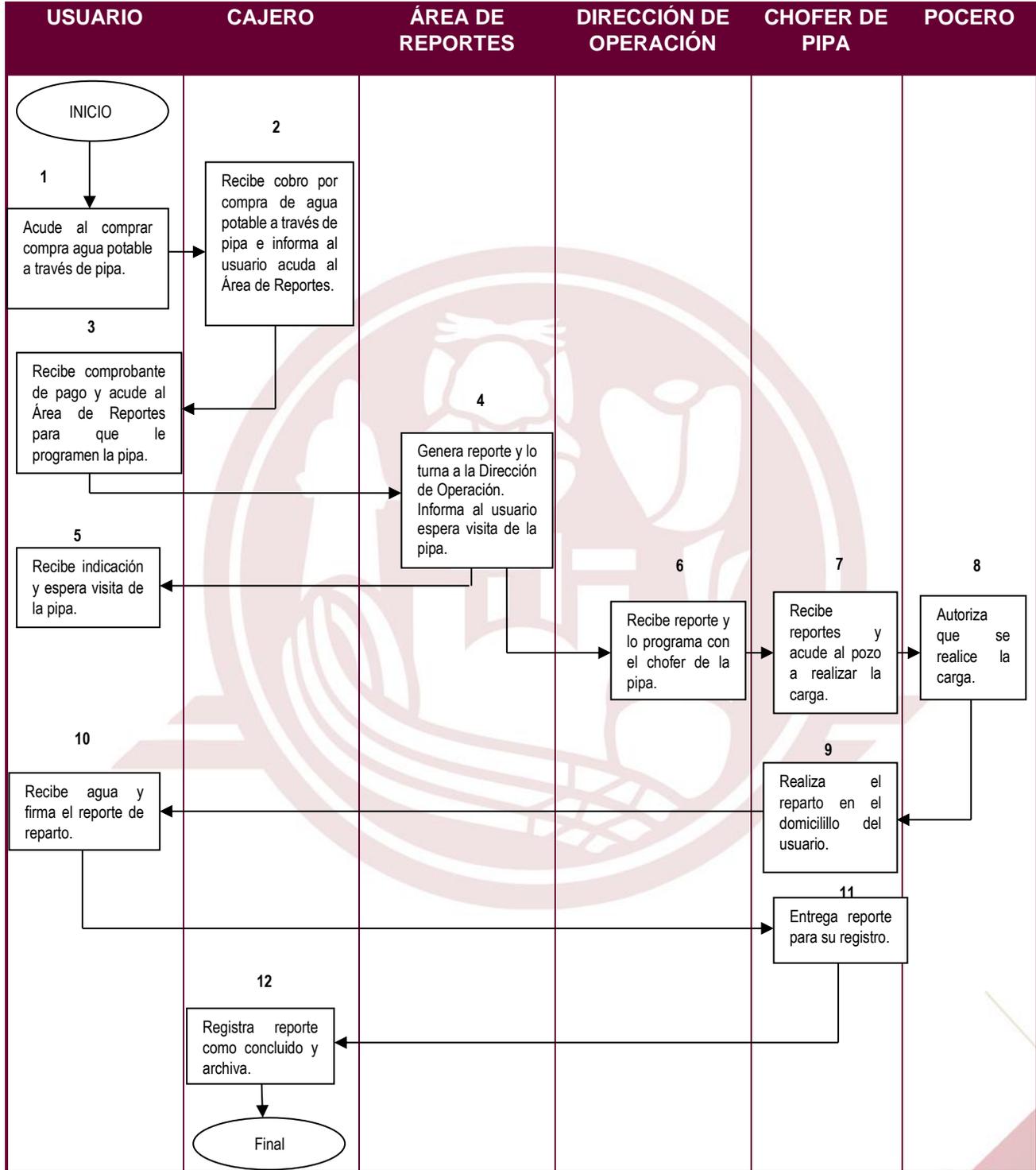
2.4.10 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Venta de Agua Potable a Través de Pipa.

Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Usuario	1	Acude a comprar el agua potable a través de pipa. Realiza pago.	
Caja	2	Recibe cobro por concepto de venta de agua potable a través de pipa e informa al usuario que acuda al Área de Reportes.	Recibo de pago
Usuario	3	Recibe comprobante de pago y acude al Área de Reportes para registrar la compra de agua potable a través de pipa.	Recibo de pago
Área de Reportes	4	Genera reporte para turnarlo a la Dirección de Operación e indica al Usuario espere la visita de la pipa.	Reporte de compra de agua a través de pipa.
Usuario	5	Recibe indicación y espera visita de pipa.	
Dirección de Operación	6	Recibe reporte y lo programa con el chofer de la pipa.	Reporte de compra de agua a través de pipa.
Chofer de la pipa	7	Recibe reportes y acude al pozo a realizar las cargas de agua potable en la pipa.	Reporte de compra de agua a través de pipa.
Pocero	8	Autoriza que se realice la carga de agua potable en la pipa, con el reporte que entrega el chofer de la misma.	
Chofer de pipa	9	Realiza el reparto del agua potable a través de la pipa en el domicilio al cual se tiene que abastecer.	
Usuario	10	Firma el reporte de conformidad que ya se le llevó el agua potable a través de la pipa. Entrega al chofer de pipa.	Reporte de compra de agua a través de pipa.
Chofer de la pipa	11	Entrega reporte en el Área de Reportes para que sea registrado.	Reporte de compra de agua a través de pipa.
Área de Reportes	12	Registra el reporte como concluido y lo archiva.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO	

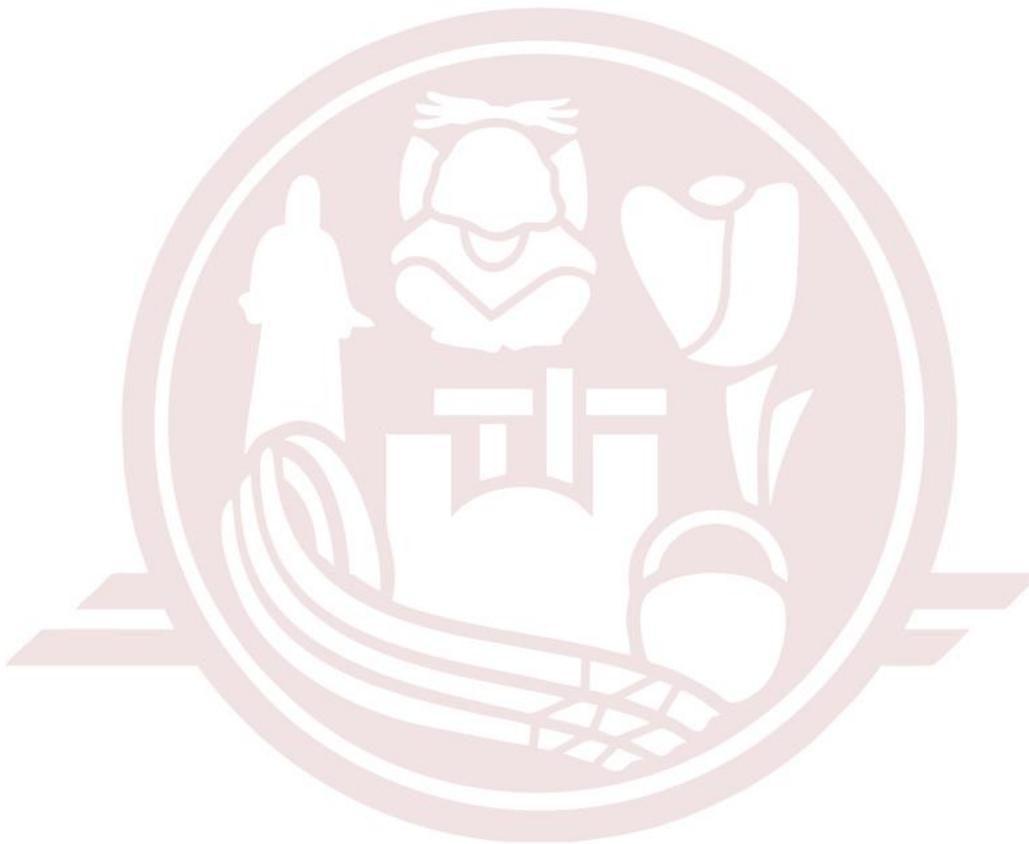
2.4.11 DIAGRAMA DE FLUJO:

Venta de Agua Potable a Través de Pipa.



2.4.12 FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Registro	Tiempo de conservación	Responsable	Código
Reporte de reparto de agua potable a través de pipa.	N/A	Área de reportes.	Número consecutivo de reporte.
Recibo de pago.	N/A	Usuario.	Número consecutivo de folio.



2.4.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Reporte de reparto:



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TENANCINGO



No de Servicio: Fecha: Hora: Turnado a:

Via de la Solicitud: PERSONALMENTE

Tipo de Servicio:

Contrato: 0 No de Medidor: **ADEUDO \$ 0.00**

Nombre:

Dirección:

Tel:

Observaciones:

Material Empleado:

AFOROS

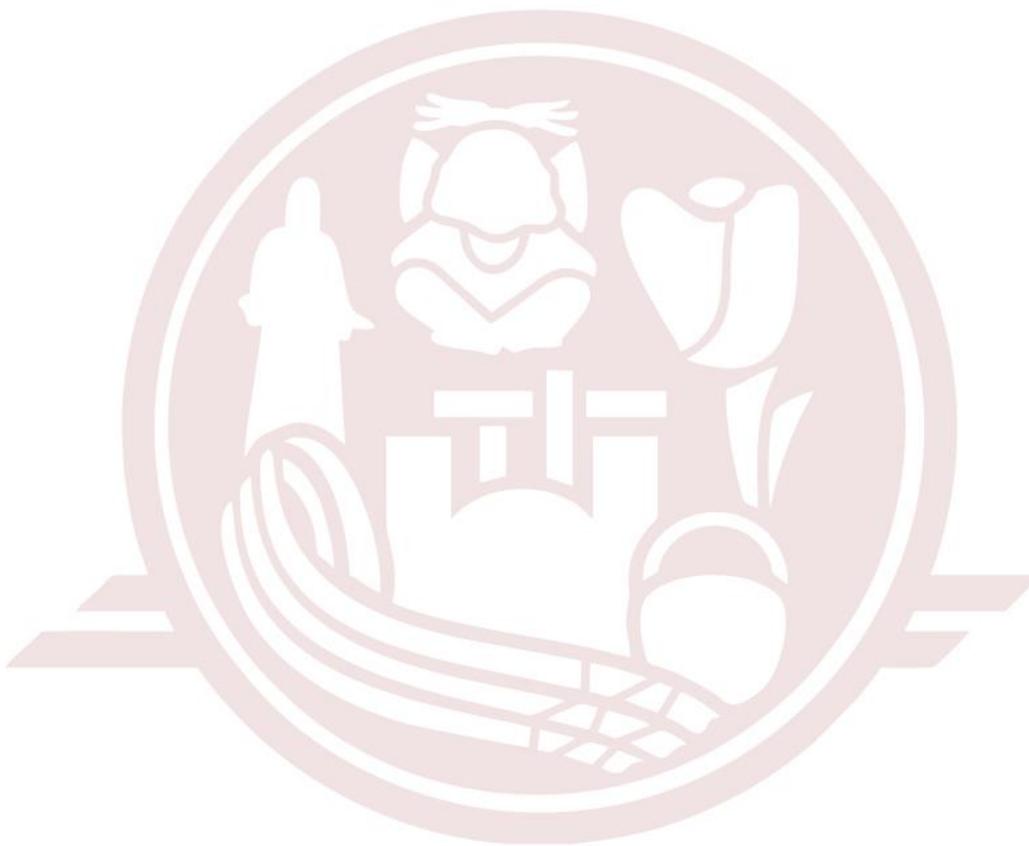
1er		
2do		
3er		

FIRMA DEL OPERADOR

FIRMA DEL USUARIO

2.4.14. CAMBIO DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Julio de 2021	Integración



2.5. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Donación de Agua Potable a Instituciones Educativas a Través de Pipa.

2.5.1 OBJETIVO:

Incrementar el servicio de agua potable en las Instituciones Educativas del Municipio de Tenancingo, por medio de la donación de agua en pipa para aquellas que no cuentan con una toma de agua potable o que carecen del vital líquido.

2.5.2 ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al Director General de OPDAPAS.; aplica al Área de Reportes para tomar el reporte del lugar en donde se llevará el agua potable donada a través de pipa; a la Dirección de Operación encargada de programar el reparto de agua potable a través de la pipa, aplica al Pocero encargado del pozo en donde se abastece a la pipa de agua potable y al Chofer de la Pipa, quien lleva el servicio al domicilio del usuario.

A nivel Externo:

Es procedimiento es aplicable a las Instituciones Educativas, quienes solicitan la donación de agua potable a través de pipa.

2.5.3 REFERENCIAS:

Artículos 77, 150 Bis y 150 Nonies primer párrafo de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 22 de enero del año 2013.

Artículos 83, 129 y 139 Bis del **Código Financiero del Estado de México y Municipios IX**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 4 de diciembre de 1998.

Artículos 76 del **Bando Municipal de Tenancingo**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 05 de febrero de 2021.

Artículo 4.13 del **Código Reglamentario para el Municipio de Tenancingo, Estado de México**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 21 de agosto de 2016.

2.5.4 RESPONSABILIDADES:

Secretaria de la Dirección General, es la responsable de recibir la solicitud de la Institución Educativa.

El chofer de la pipa, es el responsable de llevar el agua potable a la Institución Educativa.

La Dirección de Operación, es el responsable de programar las entregas de las cargas.

Persona del Área de Reportes, es la responsable de registrar los reportes y turnarlos a la Dirección de Operación.

Pocero, es el encargado de autorizar la carga de agua en la pipa del pozo.

2.5.5 DEFINICIONES:

Deposito: Lugar en el que se va a almacenar el agua potable.

Donación: Es cuando no se realiza cobro alguno por llevar agua potable en la pipa a la Institución Educativa.

Instituciones Educativas: Escuelas Públicas de todos los niveles educativos del Municipio de Tenancingo.

Pipa: Camión tipo cisterna que transporta, suministra y distribuye agua potable.

Pocero: Persona encargada del pozo en donde se realiza la carga del agua potable a la pipa.

Reparto: Entregar o suministrar el agua potable en un depósito por medio de la pipa en distintos lugares en donde es solicitada o comprada.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo.

2.5.6 INSUMOS:

Por parte de O.P.D.A.P.A.S.: Contar con un sistema de cómputo, con una impresora y con material de papelería para la impresión de los reportes; contar con una pipa de agua, energía eléctrica para cargar de agua la pipa.

Por parte de las Instituciones Educativas: Ingresar solicitud en la dirección general, así como contar con un depósito de agua en la Escuela para almacenar el agua potable.

2.5.7 RESULTADOS:

Agua potable a Instituciones Educativas a través de pipa donada.

2.5.8 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

No hay interacción con otro procedimiento

2.5.9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

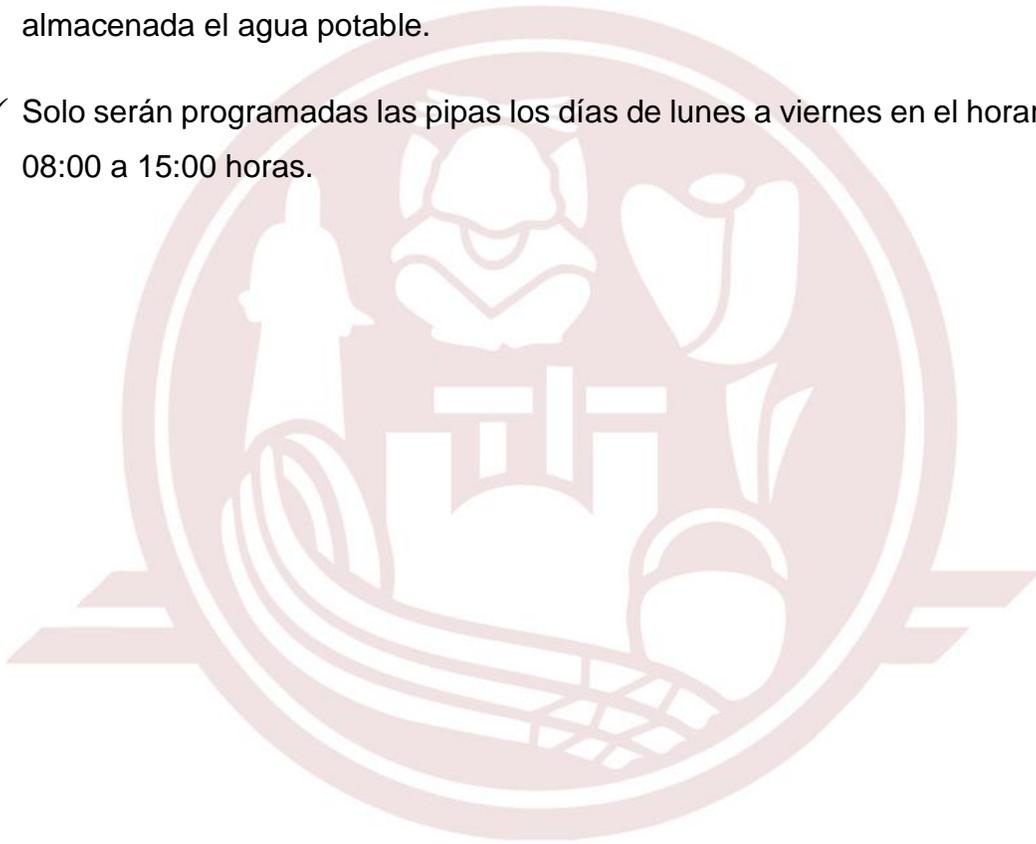
- ✓ El horario de atención es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- ✓ Los interesados deberán ingresar solicitud de donación de agua potable a través de pipa en la Dirección General.

- ✓ La solicitud debe ser firmada por el o la Directora de la Escuela o por los integrantes de la Sociedad de Padres de Familia en hoja membretada y con el sello oficial.

- ✓ La Dirección de Operación es la unidad administrativa encargada de elaborar el reporte de donación de agua potable a través de pipa, para que se haga el reparto.

- ✓ La Institución Educativa debe contar con un depósito de agua para ser almacenada el agua potable.

- ✓ Solo serán programadas las pipas los días de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 15:00 horas.



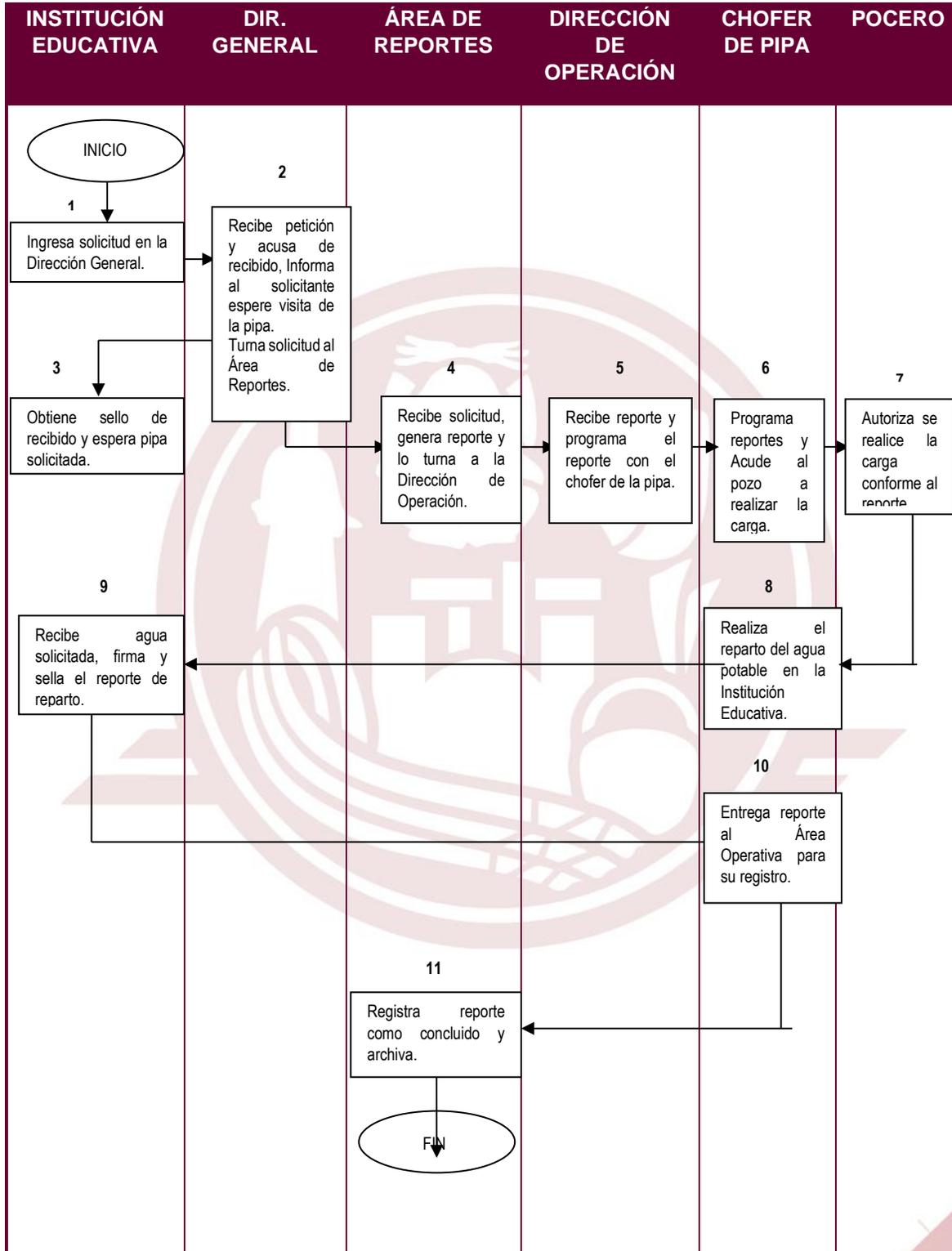
2.5.10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Donación de Agua Potable a Instituciones Educativas a Través de Pipa.

Responsable	No.	Descripción	Documento Anexo
Institución Educativa	1	Acude a la Dirección General de O.P.D.A.P.A.S. para ingresar solicitud de donación de agua potable a través de pipa.	Solicitud
Dirección General	2	Recibe petición y le coloca sello de recibido e informa al solicitante espere acuda la pipa a la Institución Educativa. Turna solicitud al Área de Reportes.	Solicitud
Institución Educativa	3	Obtiene sello en solicitud y espera se presente pipa de agua requerida.	Solicitud con sello
Área de reportes	4	Recibe solicitud y genera reporte, turna a la Dirección de Operación.	Reporte
Dirección de Operación	5	Recibe reporte y programa entrega con el chofer de la pipa.	Reporte
Chofer de la pipa	6	Programa los reportes y acude al Pozo a realizar las cargas de Agua Potable en la pipa.	Reporte
Pocero	7	Autoriza que se realice la carga de agua potable en la pipa, con el reporte que le muestra al chofer de la misma.	
Chofer de pipa	8	Realiza el reparto del agua potable a través de la pipa en el domicilio de la Institución Educativa.	
Institución Educativa	9	Firma el reporte de conformidad que ya se le llevó el agua potable a través de la pipa.	Reporte firmado
Chofer de la pipa	10	Entrega reporte en el Área de Reportes para que sea registrado.	Reporte
Área de reportes	11	Registra el reporte como concluido y lo archiva.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

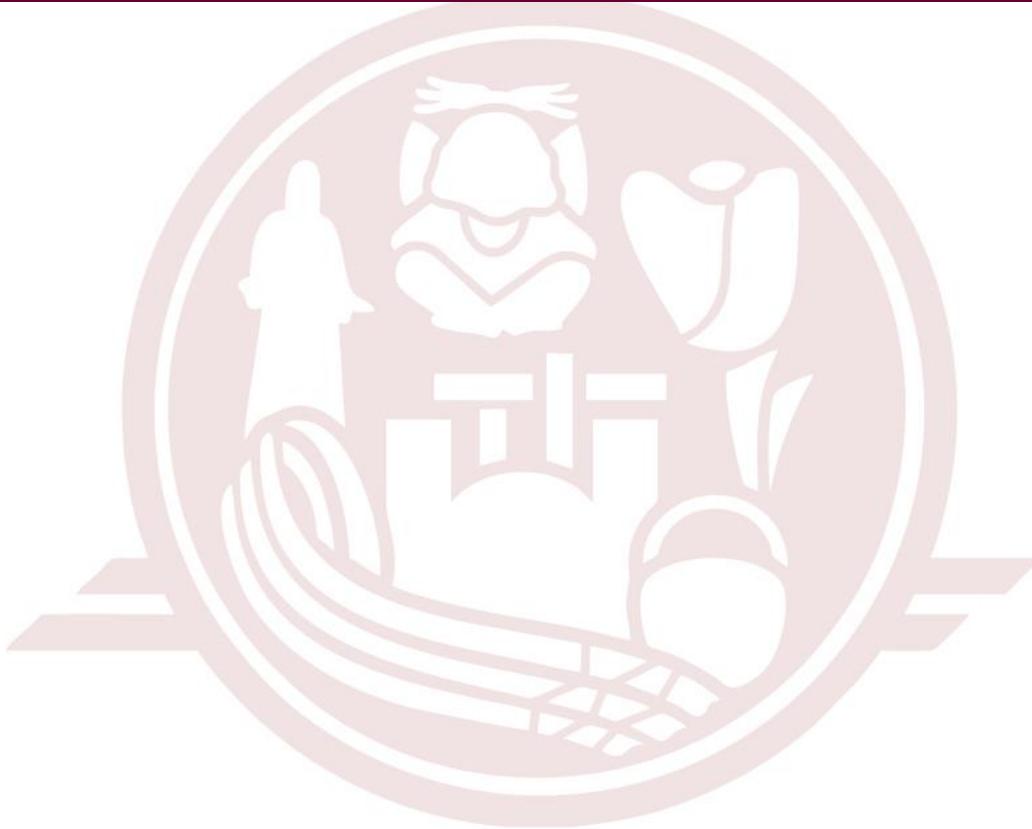
2.5.11. DIAGRAMA DE FLUJO:

Donación de Agua Potable a Instituciones Educativas a Través de Pipa.



2.5.12. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Registro	Tiempo de conservación	Responsable	Código
Reporte de reparto de agua potable a través de pipa	N/A	Área de Reportes	Número consecutivo de reporte
Solicitud	N/A	Usuario	N/A



2.5.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Formato de reporte de reparto:



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TENANCINGO



No de Servicio: 67894 Fecha: 29/04/2019 Hora: 09:16:57 Turnado a: RAFAEL MENDOZA ROMERO
 Via de la Solicitud: ESCRITO
 Tipo de Servicio: PIPAS DONADAS

Contrato: 0 No de Medidor: ADEUDO \$ 0.00

Nombre: _____

Dirección: TENANCINGO

Tel: _____

Observaciones: 1 PIPA

Material Empleado:

AFOROS

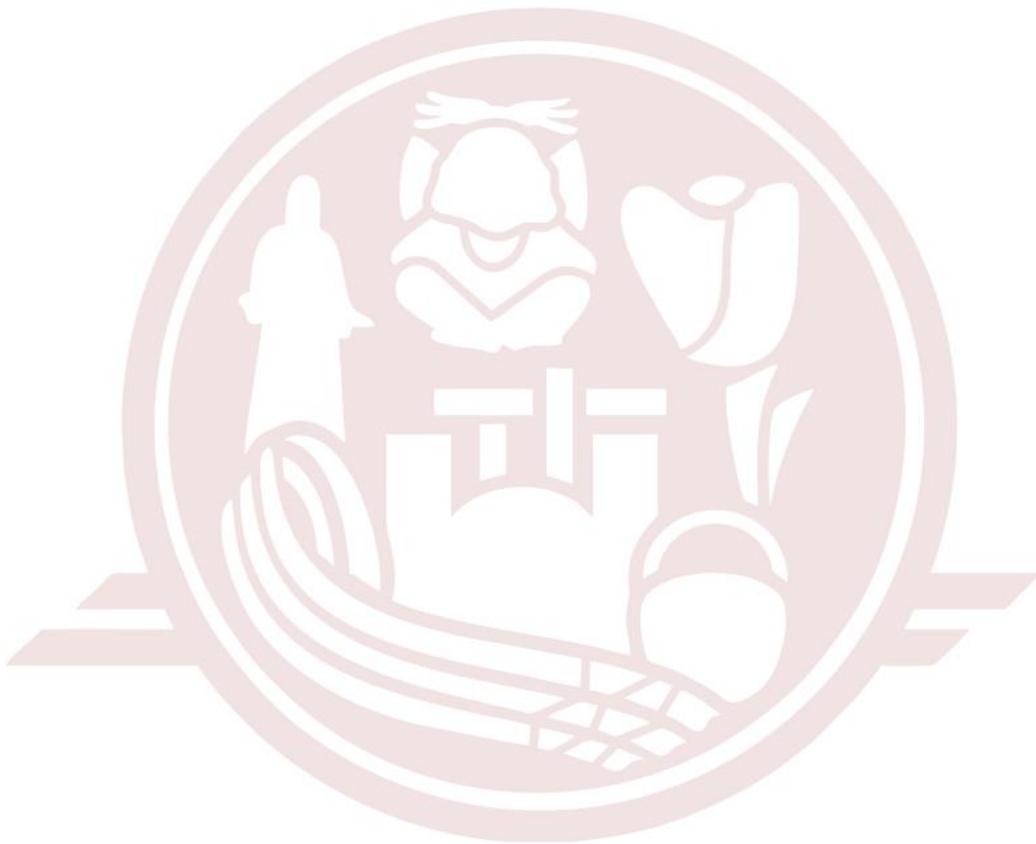
1er		
2do		
3er		

FIRMA DEL OPERADOR

FIRMA DEL USUARIO

2.5.14. CAMBIO DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Julio de 2021	Integración



2.6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a Reportes de Reparación por Fugas de Agua Potable.

2.6.14. OBJETIVO:

Limitar el desperdicio de agua en el municipio y poder brindar un servicio de calidad a la ciudadanía del Municipio de Tenancingo, Estado de México, mediante la atención a reportes de reparación de fugas de Agua Potable.

2.6.15. ALCANCE:

A nivel Interno:

Este procedimiento aplica al Área de Reportes en donde se encuentra la persona encargada de recibir los reportes de fugas de agua y al personal de la Dirección de Operación, que son los encargados de reparar las fugas.

A nivel Externo:

Este procedimiento es aplicable a las personas físicas y personas jurídicas colectivas que realicen reportes de fugas de agua potable.

2.6.16. REFERENCIAS:

Artículos 44 Fracción XIV y 69 Fracción V, de la **Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 22 de enero del año 2013.

Artículo 130 del **Código Financiero del Estado de México y Municipios IX**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 4 de diciembre de 1998.

Artículo 80 fracciones II y IV del **Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, el 12 de septiembre del año 2014.

Artículos 76 del **Bando Municipal de Tenancingo**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 05 de febrero de 2021.

Artículo 7.1 del **Código Reglamentario para el Municipio de Tenancingo, Estado de México**, publicado en la Gaceta Municipal de Tenancingo, Estado de México. “Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo, el 21 de agosto de 2016.

2.6.17. RESPONSABILIDADES:

Corresponde a la **Brigada de reparación de fuga de agua potable**, realizar las reparaciones de las fugas de agua potable.

El Director de Operación es el responsable de turnar o repartir los reportes a las brigadas.

La recepción de reportes de fugas es competencia del personal del **área de reportes**.

2.6.18. DEFINICIONES:

Brigada: Grupo de servidores públicos encargados de realizar las distintas reparaciones en O.P.D.A.P.A.S.

Fuga: Es el desperdicio involuntario del agua potable que sale de la red.

Personas Físicas: Es todo ser humano con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones.

Personas Jurídicas Colectivas: Es aquella que está constituida por grupos u organizaciones de personas.

Reparaciones: Es cuando los fontaneros realizan la reparación de las fugas de agua potable que haya en la red.

Reporte: Es cuando los usuarios o el mismo personal de O.P.D.A.P.A.S., acude a las oficinas o por medio de llamada telefónica da aviso sobre una fuga de agua potable, con el objeto de que se realice su reparación.

O.P.D.A.P.A.S. Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tenancingo.

2.6.6. INSUMOS:

Por parte del O.P.D.A.P.A.S.: Contar con un sistema de cómputo, con una impresora y con material de papelería para la impresión de los reportes; por parte del personal operativo contar con la herramienta para llevar a cabo las reparaciones.

Por parte del usuario se requiere que realice su reporte.

2.6.7 RESULTADOS:

Reporte de reparación de fugas de agua potable atendida.

2.6.8 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Conexión de toma de agua potable y drenaje.

2.6.9 POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

- Es obligación del usuario presentar su reporte en el Área de Reportes, para lo cual deberá proporcionar toda la información necesaria para localizar la fuga de agua.
- El horario de atención a reportes es de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- Sólo el personal de O.P.D.A.P.A.S. puede realizar las reparaciones de fugas de agua potable en la red.

- Cuando el usuario que reporta la fuga de agua potable tiene adeudo por el suministro de la misma y la fuga se encuentra fuera de su domicilio, corresponderá a él la adquisición del material que se va a ocupar en la reparación.
- En el caso en el que el usuario se encuentre al corriente en sus pagos por suministro de agua potable, O.P.D.A.P.A.S. proporcionará el material que se va a utilizar en la reparación.
- Después de realizada la reparación de la fuga O.P.D.A.P.A.S. compondrá la banqueta o la calle, para que no quede el agujero de la reparación.



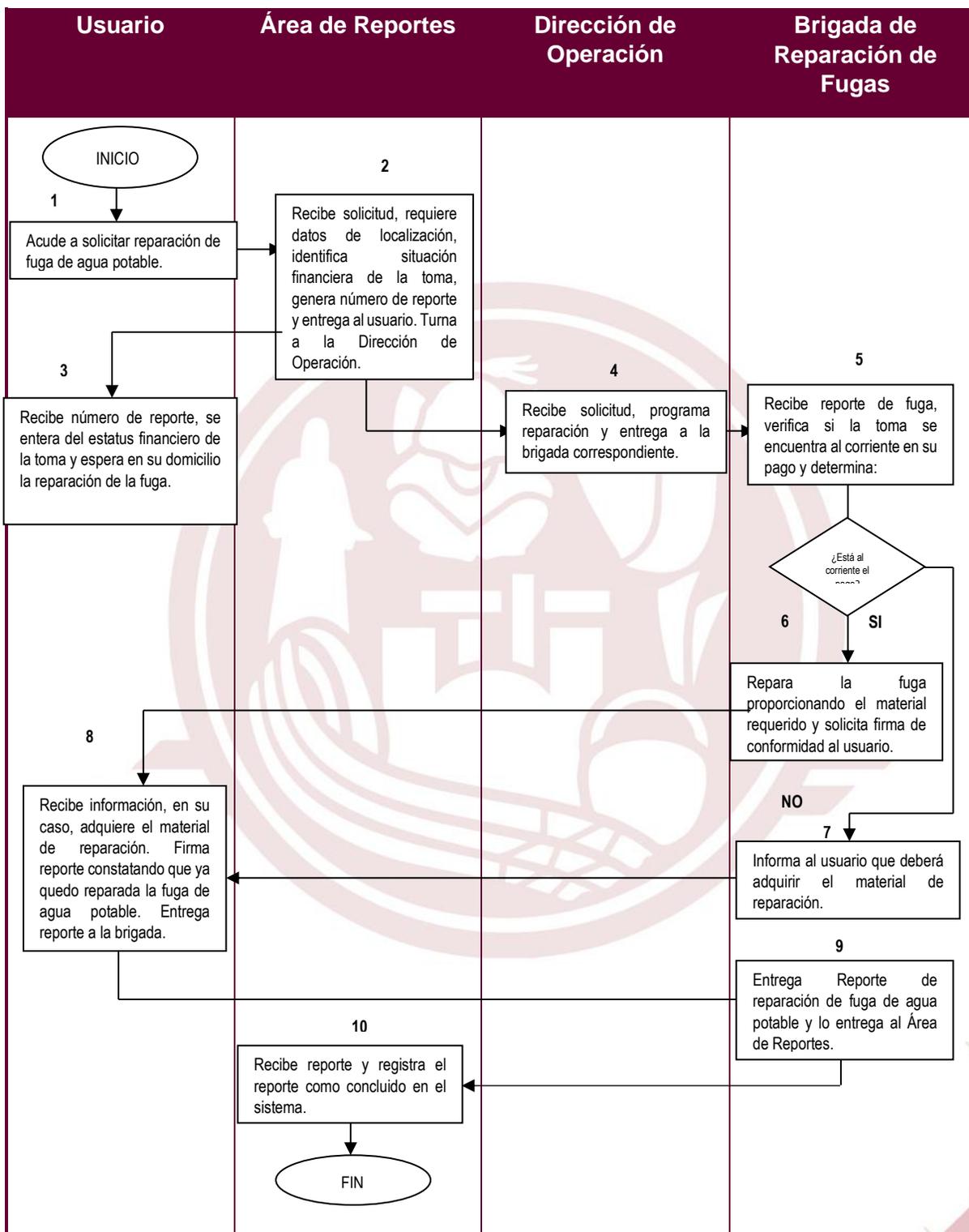
2.6.10 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a Reportes de Reparación por Fugas de Agua Potable.

Responsable	No.	Descripción	Documento anexo
Usuario	1	Acude a presentar solicitud de reparación de fuga en el Área de Reportes.	
Área de Reportes	2	Recibe solicitud; requiere datos de localización, identifica situación financiera de la toma, genera número consecutivo del mismo y entrega al usuario. Turna a la Dirección de Operación.	Reporte de fuga de agua potable.
Usuario	3	Recibe número de reporte, se entera sobre la situación financiera de la toma y espera la reparación de la fuga.	Formato con número de reporte
Dirección de Operación	4	Recibe solicitud, programa reparación y turna reporte a cada una de las brigadas.	Reporte
Brigada de Reparación de Fugas	5	Recibe reporte de reparación y acuden al lugar en donde se encuentra la fuga, verifica la situación financiera de la toma se encuentra al corriente en su pago y determina: 6. SI. Procede a reparar la fuga proporcionando el material requerido. 7. NO. Informa al usuario que deberá adquirir el material para reparar la fuga. Reparada la fuga, solicita la firma de conformidad del usuario.	Reporte de fuga de agua potable
Usuario	8	Proporciona el material requerido y firma el reporte para constatar la reparación de la fuga de agua potable y lo devuelve a la brigada.	Reporte de fuga de agua potable
Brigada de Reparación	9	Entrega el reporte de reparación al Área de Reportes como concluido.	
Área de Reportes	10	Registra el reporte como concluido en el Sistema.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

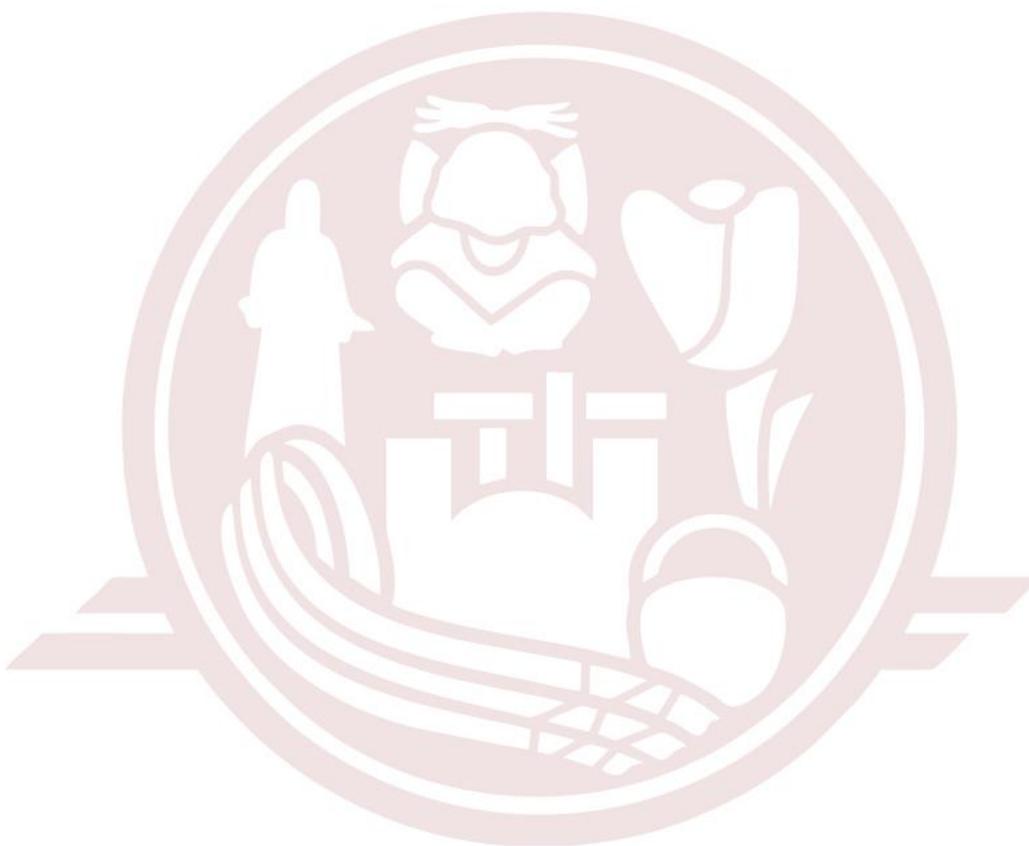
2.6.11. DIAGRAMA DE FLUJO:

Atención a Reportes de Reparación por Fugas de Agua Potable.



2.6.12. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE	CÓDIGO
Reporte de reparación de fuga de agua potable	N/A	Área de Reportes	Número consecutivo de reporte



2.6.13. FORMATOS ANEXOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:

Formato de reporte de reparación de fuga en red:



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE TENANCINGO



No de Servicio: 71287 Fecha: 04/11/2019 Hora: 11:42:47 Turnado a:

Via de la Solicitud: PERSONALMENTE

Tipo de Servicio: REPARACION DE FUGAS EN RED

Contrato: 0 No de Medidor: ADEUDO \$ 0.00

Nombre:

Dirección:

Tel:

Observaciones:

Material Empleado:

AFOROS

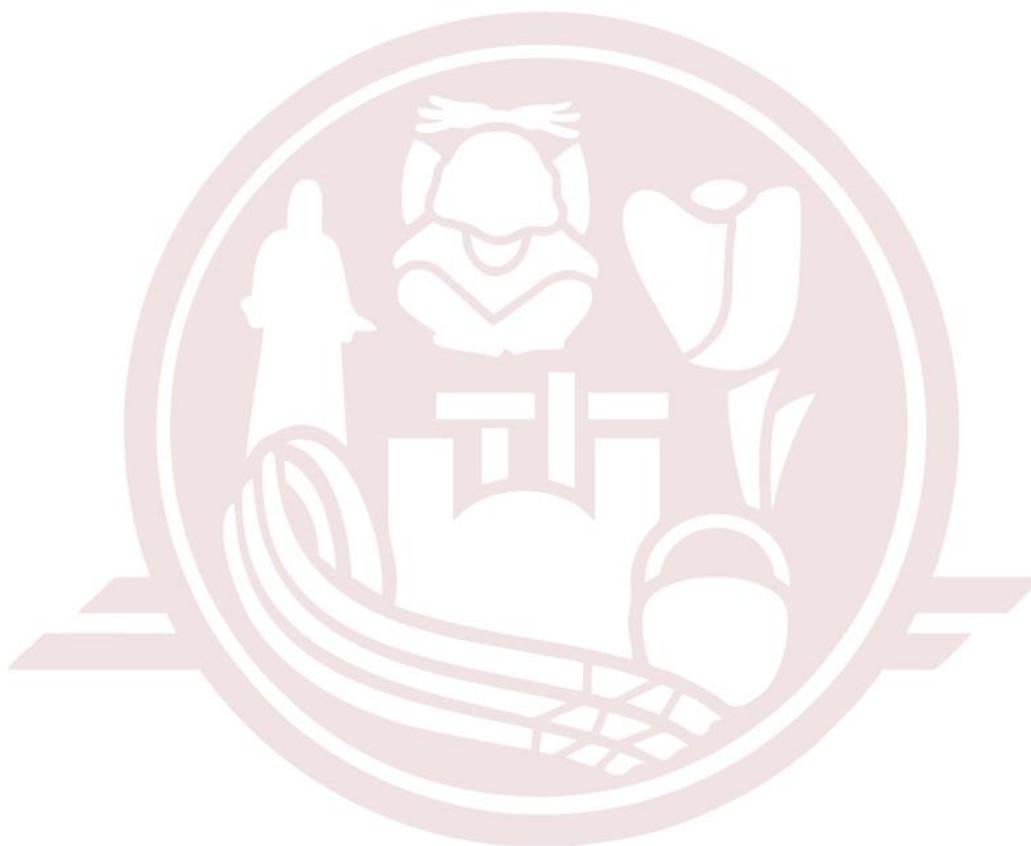
1er		
2do		
3er		

FIRMA DEL OPERADOR

FIRMA DEL USUARIO

2.6.14. CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	05 de Julio 2021	Integración



3. DIRECTORIO INSTITUCIONAL:

L.D. GABRIEL GALLEGOS GARCÍA

Presidente Municipal Constitucional y Presidente del Consejo Directivo

L.A.E. JOSÉ CARMEN MORENO HERNÁNDEZ

Director General y Secretario Técnico del Consejo Directivo

ARQ. LEOBARDO CRUZ RAMÍREZ

Séptimo Regidor y Representante del Ayuntamiento en el Consejo Directivo

ING. ISAURO GÓMEZ ALBORES

Representante de la Comisión del Agua del Estado de México

L.D.G DEYANIRA DOMÍNGUEZ REYNOSO

Síndico Municipal y Comisario del Consejo Directivo

DR. CARLOS ANTONIO DÍAZ REYNOSO

Vocal del Consejo Directivo

C. JORGE MIGUEL VÁZQUEZ LÓPEZ

Vocal del Consejo Directivo

C. ADOLFO VÁLDEZ GÓMEZ

Vocal del Consejo Directivo

4. VALIDACIÓN:

L.D. GABRIEL GALLEGOS GARCÍA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

**L.A.E. JOSÉ CARMEN MORENO
HERNÁNDEZ**
DIRECTOR GENERAL

**LIC. JORGE SABINO MEJÍA
RIVERA**
SECRETARIO TÉCNICO

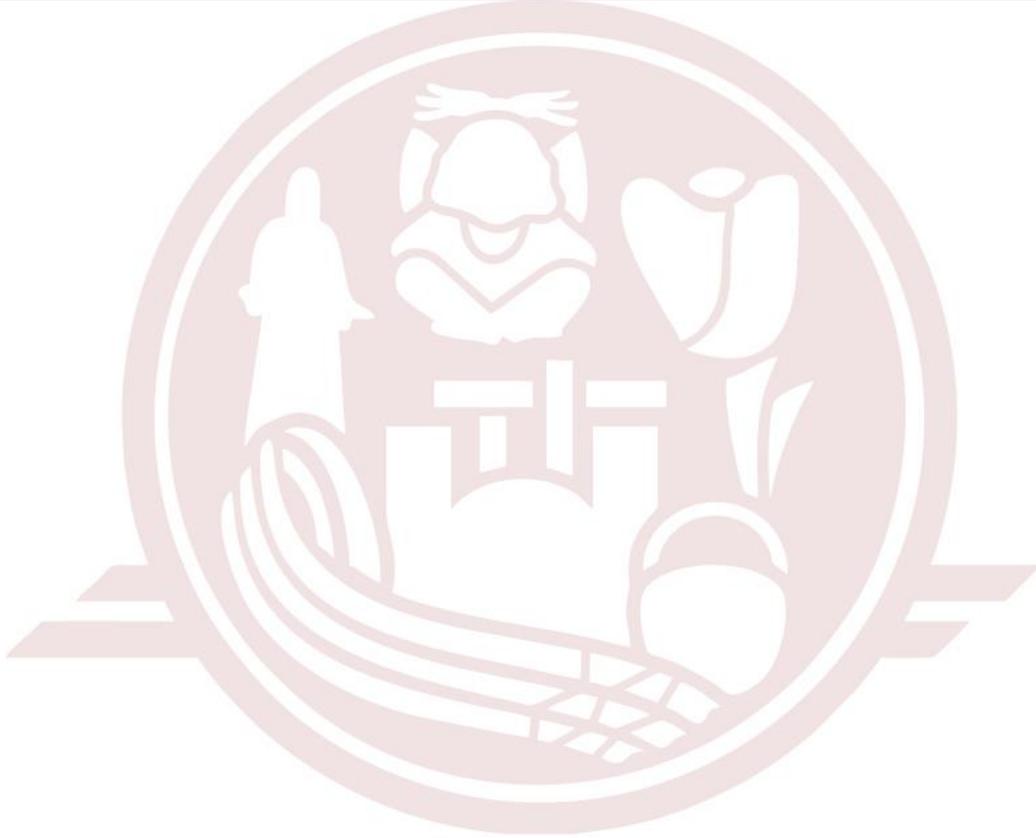
LIC. JESÚS GUALBERTO MEJÍA DÍAZ
DIRECTOR DE FINANZAS

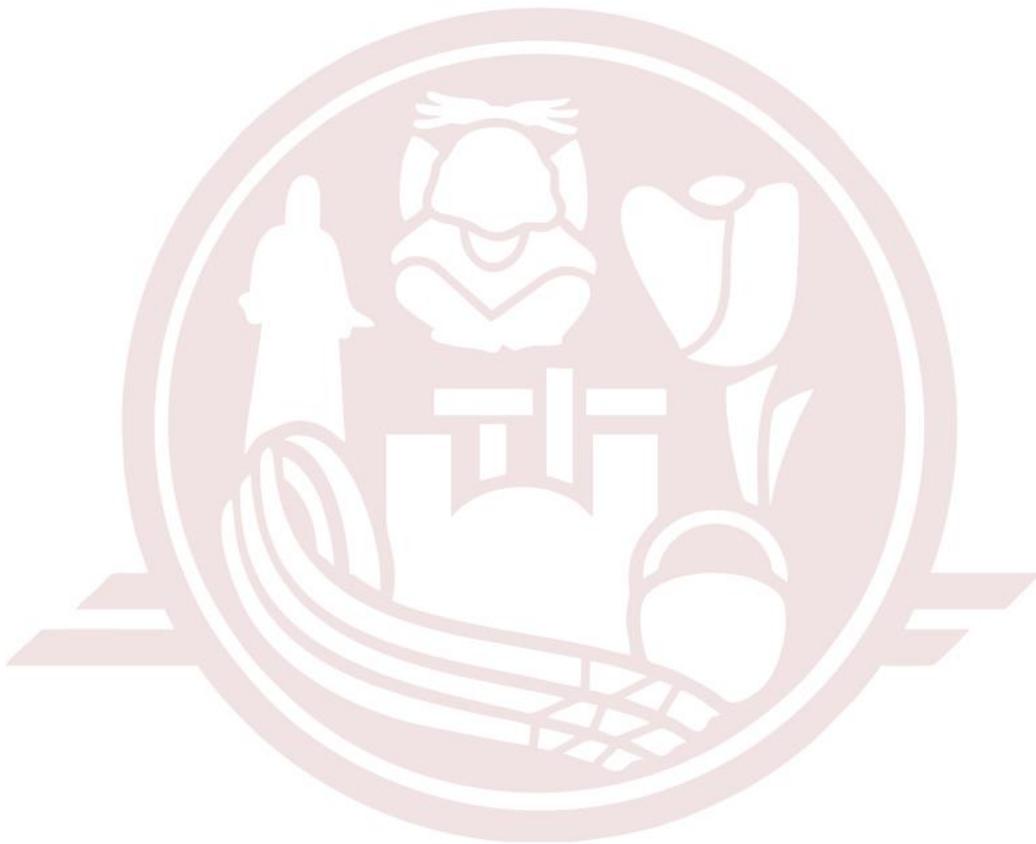
**ING. LUIS ALBERTO MENDOZA
GARCÍA**
DIRECTOR DE OPERACIÓN

MTRO. IGNACIO VENTURA BENÍTEZ
SUBDIRECTOR DE MEJORA REGULATORIA

5. HOJA DE ACTUALIZACIÓN:

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Julio / 2021	Integración del Manual de Procedimientos





*Se aprueba la petición formulada por el Lic. Jorge Sabino Mejía Rivera, Secretario Técnico del Municipio de Tenancingo, Estado de México, mediante el comunicado **PMT058/S.T./013/2020**, para publicar el presente manual en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Tenancingo Gaceta Municipal.*



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

Gobierno con Experiencia

2019



2021



**GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO**

