



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE POLOTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.



# AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



© Ayuntamiento Constitucional de Polotitlán 2019-2021.  
Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano  
Portal Hidalgo # 7 Col. Centro, Polotitlán, Estado de México  
[01\(427\) 2660683](tel:01(427)2660683), ext. 71125

Agua Potable  
Enero de 2021.  
Impreso y hecho en Polotitlán, Estado de México.

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



## ÍNDICE

### I.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE AGUA Y DRENAJE

Objetivo.....	6
Alcance .....	6
Referencias .....	6
Responsabilidades.....	6
Definiciones .....	7
Insumos.....	7
Resultados.....	7
Políticas.....	7
Desarrollo.....	8
Diagramación.....	9
Medición.....	10

### II.- ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

Objetivo.....	11
Alcance.....	11
Referencias.....	11
Responsabilidad.....	11
Definiciones.....	12
Insumos.....	12
Resultados.....	12
Políticas .....	12
Desarrollo.....	13
Diagramación .....	14
Medición .....	15



# AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



## III.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE AGUA POTABLE

Objetivo.....	16
Alcance .....	16
Referencias .....	16
Responsabilidades.....	16
Definiciones .....	17
Insumos.....	17
Resultados.....	17
Políticas.....	17
Desarrollo.....	18
Diagramación.....	19
Medición.....	20

## IV.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO REGISTRO EN EL PADRÓN DE USUARIOS DE AGUA POTABLE

Objetivo	21
Alcance	21
Referencias	21
Responsabilidad	21
Definiciones	22
Insumos	22
Resultados	22
Políticas	22
Desarrollo	23
Diagramación	24
Medición	25

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### V.- ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONEXIÓN A LA RED DE DRENAJE

Objetivo	26
Alcance	26
Referencias	26
Responsabilidades	26
Definiciones	27
Insumos	27
Resultados	27
Políticas	27
Desarrollo	28
Diagramación	9
Medición	20



## INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos se realiza para dar a conocer las actividades que se llevan a cabo en el departamento de agua potable de Polotitlán, Estado de México, el problema principal de hoy en día es la escases de agua ya que una de las preocupaciones y uno de los retos más grandes para una sociedad que busca desarrollarse sin seguir deteriorando su ambiente y así cumplir con los ejes rectores trazados por esta administración, los cuales son:

El agua como sustento y como generador de desarrollo  
Sustentabilidad ambiental  
Calidad total en operación

Por lo tanto es un documento técnico que incorpora información sobre la sucesión gradual y secuencia de actividades relacionadas entre sí, que constituyen una unidad para la ejecución de una función.



## I.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE AGUA Y DRENAJE.

### OBJETIVO

Incrementar el número de tomas en beneficio de los usuarios. Se pretenderá en otras cosas, la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, eficiencia y eficacia en los trámites y servicios proporcionados por el departamento de agua potable.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Agua Potable, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro de las tomas, constancias y Factibilidades, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el tramite o servicio.

### REFERENCIAS

Bando municipal Polotitlán Capitulo XVIII de las Atribuciones en Materia de la Coordinación de Agua Potable, Artículos 76, 77 y 78 de fecha 5 de Febrero de 2019.

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente en su capítulo Segundo de los Derechos, Fracción I y XII; están obligados al pago de los derechos previstos en esta sección las personas físicas o jurídicas o colectivas que reciban este tipo de servicio Art. 135 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

### RESPONSABILIDADES

**1. La coordinación Agua Potable:** Es el área responsable de expedir las constancias de factibilidad de servicio de agua a las personas físicas o morales, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación.

**2. Operación hidráulica:** Acudir al Lugar a realizar la inspección del lugar para informar al departamento si es viable y se le pueden otorgar los servicios que requiere.

**3. Ventanilla Única de la Tesorería Municipal:** Recibir la orden de Pago que le proporcione el departamento de agua potable para el pago de su trámite, posteriormente proporcionar su factura del pago que está realizando



## DEFINICIONES

**Factibilidad:** Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización

**Licencia de Construcción:** documento que expide el Departamento de Desarrollo Urbano por el permiso de construcción.

## INSUMOS

Solicitud previa del solicitante

Licencia de construcción en caso de ser necesaria de acuerdo al trámite que se realiza.

Copia de identificación oficial vigente

Documento que acredite la propiedad como contrato de compraventa, certificado parcelario o título de propiedad

Acta constitutiva únicamente en el caso de ser trámite para una empresa

Inspección previa al lugar

## RESULTADOS

La Constancia de Factibilidad expedida al ciudadano.

## POLÍTICAS

- ✓ La entrega de constancias es únicamente en días hábiles de Lunes a Viernes en un horario de 09:00 a 16.00 horas, revisar el estado y condición de la infraestructura Hidráulica.
- ✓ Las inspecciones oculares se harán únicamente por el personal autorizado por la Dirección de Agua Potable.
- ✓ La definición de las zonas de trabajo dependerá de la factibilidad de acceso al área. (tomas y drenaje)
- ✓ Se revisaran periódicamente las actividades que realiza el Departamento de Agua potable, en relación a los servicios que presta el departamento.





## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DESARROLLO

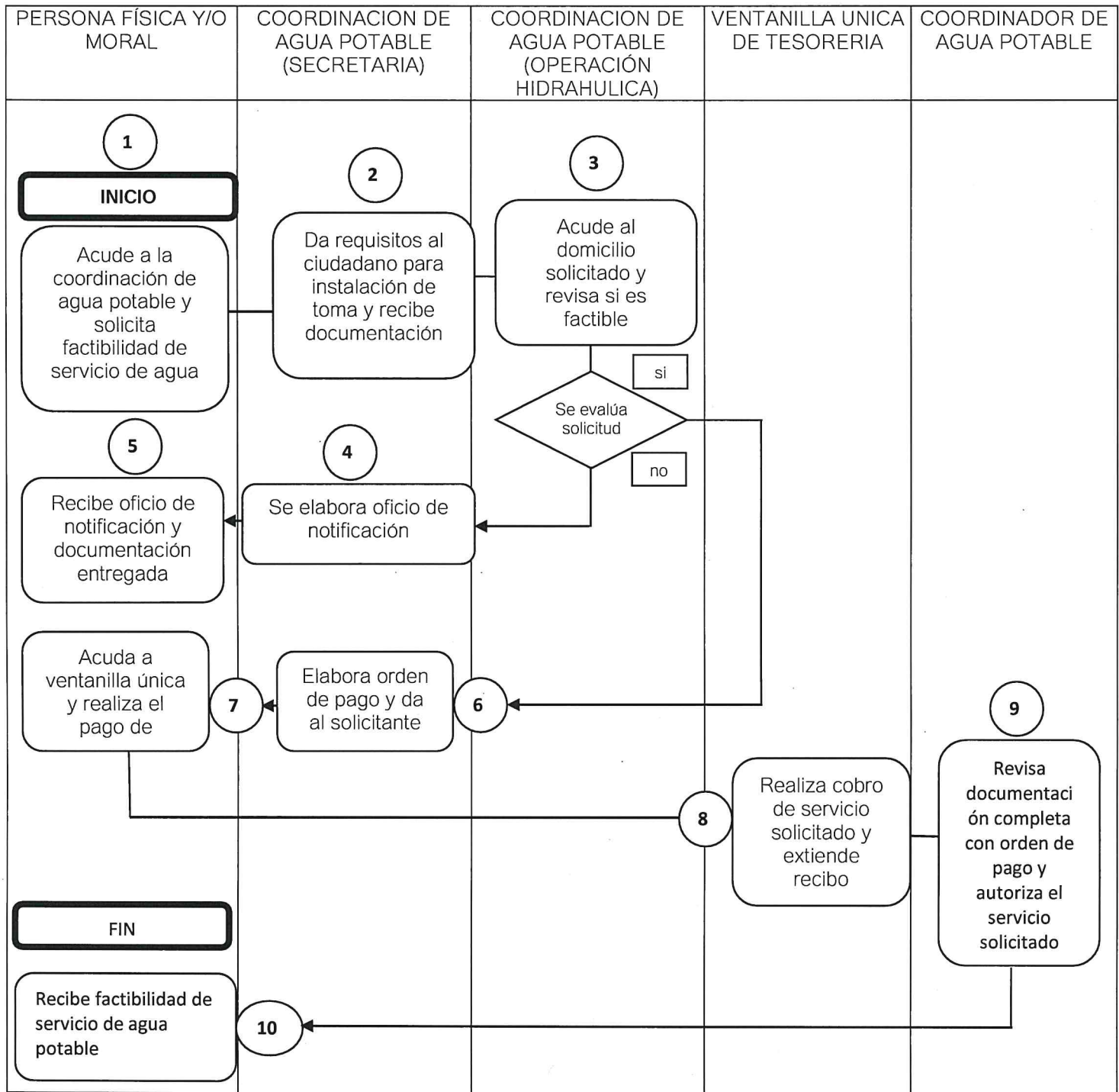
NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude al Departamento a solicitar los requerimientos para realizar su trámite.</li></ul>
2	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Proporcionar a usuario los requerimientos para su trámite.</li><li>Recepción de solicitudes del departamento y dar la respuesta a las mismas de acuerdo a la petición del coordinador del Agua Potable.</li><li>Pasar el reporte para que operación hidráulica</li></ul>
3	OPERACIÓN HIDRAHULICA	<ul style="list-style-type: none"><li>Acudir al lugar a realizar la inspección ocular para informar al departamento si es viable y tiene cerca los servicios solicitados.</li></ul>
4	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no procede realiza oficio de notificación de respuesta negativa del servicio</li></ul>
5	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe oficio de notificación de la negativa del servicio</li></ul>
6	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si procede realiza orden de pago de derechos del tramite solicitado</li></ul>
7	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude a ventanilla de tesorería a realizar pago</li></ul>
8	VENTANILLA UNICA DE TESORERIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe pago y extiende recibo del servicio solicitado</li></ul>
9	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa documentación y valida constancia</li></ul>
10	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe constancia de factibilidad de servicio de agua potable.</li><li></li></ul>



# AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



## DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE AGUA POTABLE



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



**MEDICIÓN**

Número de constancias realizadas  
Numero de constancias solicitadas

x100= porcentaje de constancias de factibilidad realizadas

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## II.- ATENCION A SOLICITUDES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

### OBJETIVO

Incrementar el número de tomas en beneficio de los usuarios. Se pretende la eficiencia y eficacia en los trámites y servicios proporcionados por el departamento de agua potable.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Agua Potable, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro de las tomas, constancias y Factibilidades, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el tramite o servicio.

### REFERENCIAS

Bando municipal Polotitlán Capitulo XVIII de las Atribuciones en Materia de la Coordinación de Agua Potable, Artículos 76, 77 y 78 de fecha 5 de febrero de 2019.

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente en su capítulo Segundo de los Derechos, Fracción I y XII; están obligados al pago de los derechos previstos en esta sección las personas físicas o jurídicas o colectivas que reciban este tipo de servicio Art. 135 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

### RESPONSABILIDADES

**1.- La coordinación Agua Potable:** Es el área responsable de expedir las constancias de factibilidad de servicio de agua a las personas físicas o morales, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación.

**2. Operación hidráulica:** Acudir al Lugar a realizar la inspección del lugar para informar al departamento si es viable y se le pueden otorgar los servicios que requiere.

**3. Ventanilla Única de la Tesorería Municipal:** Recibir la orden de Pago que le proporcione el departamento de agua potable para el pago de su trámite, posteriormente proporcionar su factura del pago que está realizando



## DEFINICIONES

**Toma de Agua:** Conexión a la Red de Agua Potable del Municipio para hacerla llegar al domicilio del usuario que la requiere.

## INSUMOS

Solicitud previa del solicitante  
Licencia de construcción en caso de ser necesaria de acuerdo al trámite que se realiza.  
Copia de identificación oficial vigente  
Documento que acredite la propiedad como contrato de compraventa, certificado parcelario o título de propiedad  
Acta constitutiva únicamente en el caso de ser trámite para una empresa  
Inspección previa al lugar

## RESULTADOS

La conexión a la red de agua potable.

## POLÍTICAS

- ✓ La entrega de constancias es únicamente en días hábiles de Lunes a Viernes en un horario de 09:00 a 16.00 horas, revisar el estado y condición de la infraestructura Hidráulica.
- ✓ Las inspecciones oculares se harán únicamente por el personal autorizado por la Dirección de Agua Potable.
- ✓ La definición de las zonas de trabajo dependerá de la factibilidad de acceso al área. (tomas y drenaje)
- ✓ Se revisarán periódicamente las actividades que realiza el Departamento de Agua potable, en relación a los servicios que presta el departamento.



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DESARROLLO

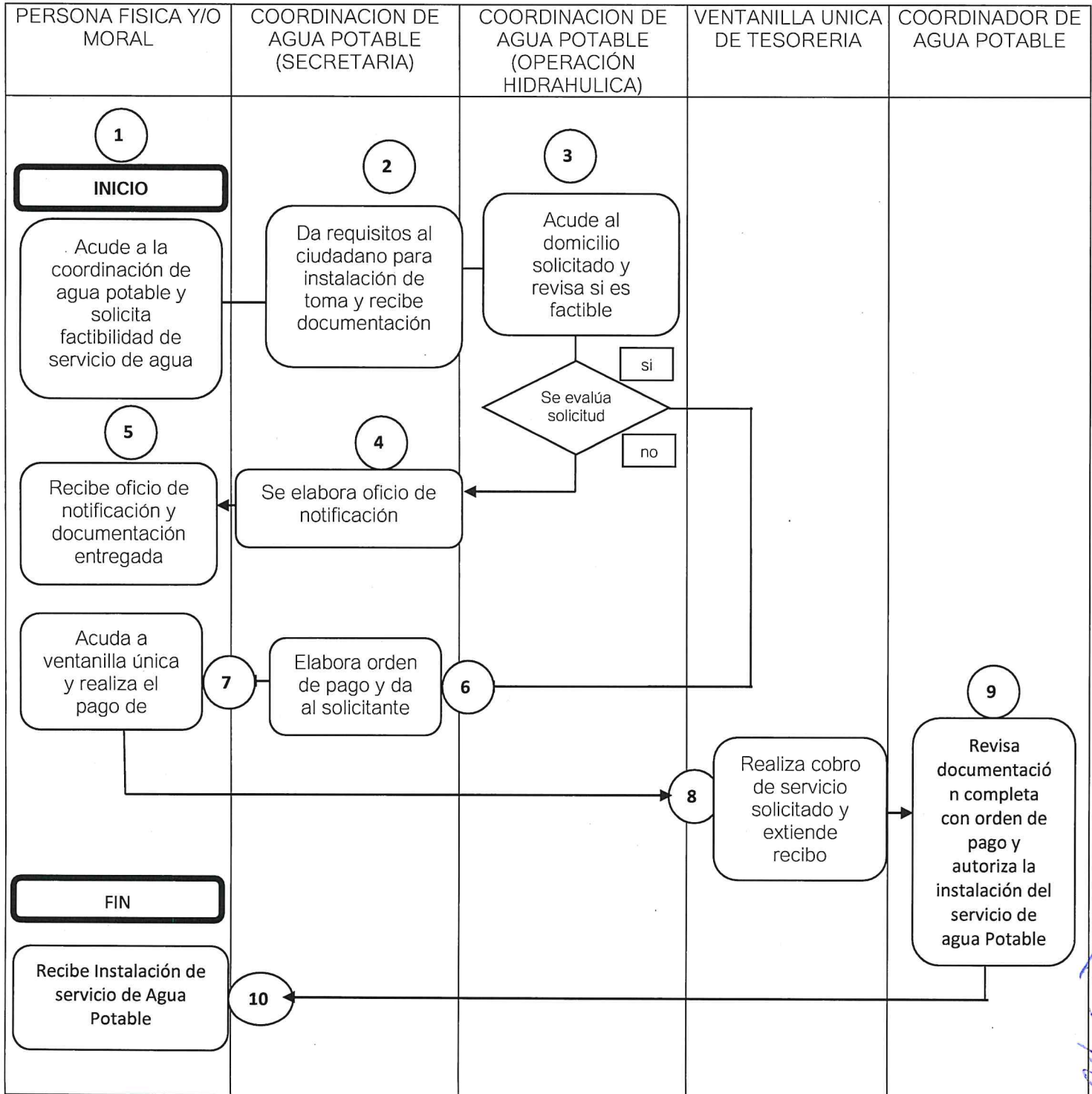
NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude al Departamento a solicitar los requerimientos para realizar su trámite.</li></ul>
2	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Proporcionar a usuario los requerimientos para su trámite.</li><li>Recepción de solicitudes del departamento y dar la respuesta a las mismas de acuerdo a la petición del coordinador del Agua Potable.</li><li>Pasar el reporte para que operación hidráulica</li></ul>
3	OPERACIÓN HIDRAHULICA	<ul style="list-style-type: none"><li>Acudir al lugar a realizar la inspección ocular para informar al departamento si es viable y tiene cerca los servicios solicitados.</li></ul>
4	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si <b>no</b> procede realiza oficio de notificación de respuesta negativa del servicio</li></ul>
5	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe oficio de notificación de la negativa del servicio</li></ul>
6	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si procede realiza orden de pago de derechos del tramite solicitado</li></ul>
7	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude a ventanilla de tesorería a realizar pago</li></ul>
8	VENTANILLA UNICA DE TESORERIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe pago y extiende recibo del servicio solicitado</li></ul>
9	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa documentación y valida autorización de instalación de servicio</li></ul>
10	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe instalación de servicio de Agua Potable</li></ul>



# AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



## DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE





**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



**MEDICIÓN**

SOLICITUDES DE SERVICIO DE AGUA ATENDIDOS x100= porcentaje de platicas motivacionales impartidas

SOLICITUDES DE SERVICIO DE PRESENTADOS





### III.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE AGUA POTABLE

#### OBJETIVO

Incrementar la regularización de tomas en el municipio mediante la expedición de constancias de no adeudo de agua potable

#### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Agua Potable, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro de las tomas, constancias y Factibilidades, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el tramite o servicio.

#### REFERENCIAS

Bando municipal Polotitlán Capitulo XVIII de las Atribuciones en Materia de la Coordinación de Agua Potable, Artículos 76, 77 y 78 de fecha 5 de febrero de 2019.

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente en su capítulo Segundo de los Derechos, Fracción I y XII; están obligados al pago de los derechos previstos en esta sección las personas físicas o jurídicas o colectivas que reciban este tipo de servicio Art. 135 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

#### RESPONSABILIDADES

**1.- La coordinación Agua Potable:** Es el área responsable de expedir las constancias de factibilidad de servicio de agua a las personas físicas o morales, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación.

**2. Operación hidráulica:** Acudir al Lugar a realizar la inspección del lugar para informar al departamento si es viable y se le pueden otorgar los servicios que requiere.

**3. Ventanilla Única de la Tesorería Municipal:** Recibir la orden de Pago que le proporcione el departamento de agua potable para el pago de su trámite, posteriormente proporcionar su factura del pago que está realizando



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DEFINICIONES

**Toma de Agua:** Conexión a la Red de Agua Potable del Municipio para hacerla llegar al domicilio del usuario que la requiere.

### INSUMOS

Solicitud previa del solicitante  
Licencia de construcción en caso de ser necesaria de acuerdo al trámite que se realiza.  
Copia de identificación oficial vigente  
Documento que acredite la propiedad como contrato de compraventa, certificado parcelario o título de propiedad  
Acta constitutiva únicamente en el caso de ser trámite para una empresa  
Inspección previa al lugar

### RESULTADOS

La conexión a la red de agua potable.

### POLITICAS

- ✓ La entrega de constancias es únicamente en días hábiles de Lunes a Viernes en un horario de 09:00 a 16.00 horas, revisar el estado y condición de la infraestructura Hidráulica.
- ✓ Las inspecciones oculares se harán únicamente por el personal autorizado por la Dirección de Agua Potable.
- ✓ La definición de las zonas de trabajo dependerá de la factibilidad de acceso al área. (tomas y drenaje)
- ✓ Se revisarán periódicamente las actividades que realiza el Departamento de Agua potable, en relación a los servicios que presta el departamento.



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DESARROLLO

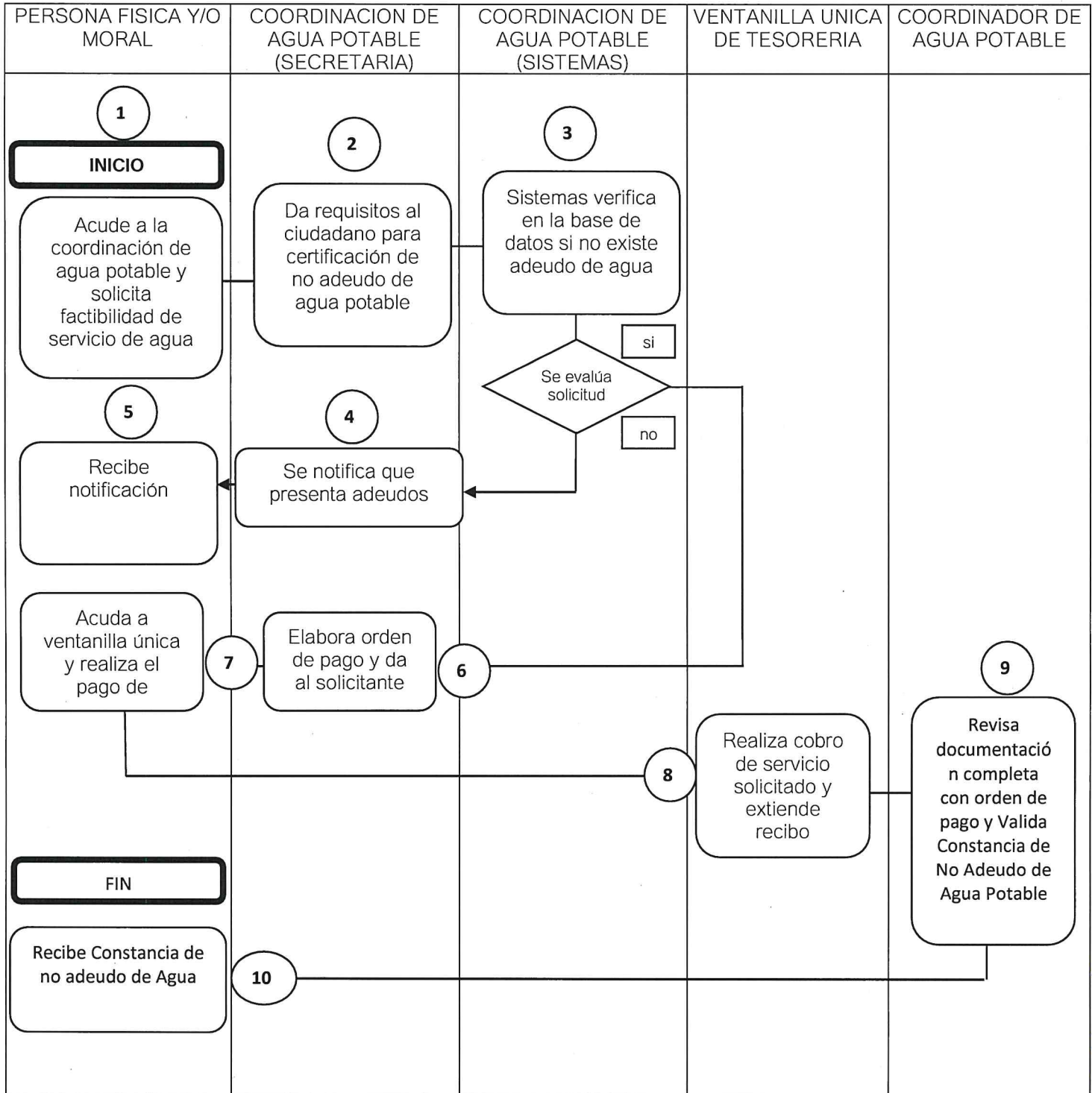
NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude al Departamento a solicitar los requerimientos para realizar su trámite.</li></ul>
2	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Proporcionar a usuario los requerimientos para su trámite.</li><li>Recepción de solicitudes del departamento y dar la respuesta a las mismas de acuerdo a la petición del coordinador del Agua Potable.</li></ul>
3	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Verifica en el sistema de agua potable si el usuario solicitado está al corriente en sus pagos.</li></ul>
4	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si <b>no</b> está al corriente de pagos se pedirá que liquide el adeudo</li></ul>
5	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe respuesta verbal porque no puede ser otorgada la constancia. O en su caso que liquide el adeudo</li></ul>
6	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si procede realiza orden de pago de derechos del tramite solicitado</li></ul>
7	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude a ventanilla de tesorería a realizar pago</li></ul>
8	VENTANILLA UNICA DE TESORERIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe pago y extiende recibo del servicio solicitado</li></ul>
9	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa documentación y valida constancia de no adeudo de agua</li></ul>
10	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe constancia de no adeudo de agua</li></ul>



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



**DIAGRAMA DE FLUJO  
EXPEDICION DE CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE AGUA**





**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



**MEDICIÓN**

$\frac{\text{Constancias de no adeudo realizadas}}{\text{Constancias de no adeudo solicitadas}} \times 100 = \text{porcentaje de platicas motivacionales impartidas}$

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*



#### IV.- EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO REGISTRO EN EL PADRON DE USUARIOS DE AGUA POTABLE

##### OBJETIVO

Incrementar la regularización de tomas en el municipio mediante la expedición de constancias de no registro en el padrón de usuarios de agua potable.

##### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Agua Potable, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro de las tomas, constancias y Factibilidades, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el tramite o servicio.

##### REFERENCIAS

Bando municipal Polotitlán Capitulo XVIII de las Atribuciones en Materia de la Coordinación de Agua Potable, Artículos 76, 77 y 78 de fecha 5 de febrero de 2019.

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente en su capítulo Segundo de los Derechos, Fracción I y XII; están obligados al pago de los derechos previstos en esta sección las personas físicas o jurídicas o colectivas que reciban este tipo de servicio Art. 135 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

##### RESPONSABILIDADES

- 1.- La coordinación Agua Potable:** Es el área responsable de expedir las constancias de factibilidad de servicio de agua a las personas físicas o morales, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación.
- 2. Operación hidráulica:** Acudir al Lugar a realizar la inspección del lugar para informar al departamento si es viable y se le pueden otorgar los servicios que requiere.
- 3. Ventanilla Única de la Tesorería Municipal:** Recibir la orden de Pago que le proporcione el departamento de agua potable para el pago de su trámite, posteriormente proporcionar su factura del pago que está realizando



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DEFINICIONES

**Toma de Agua:** Conexión a la Red de Agua Potable del Municipio para hacerla llegar al domicilio del usuario que la requiere.

### INSUMOS

Solicitud previa del solicitante  
Licencia de construcción en caso de ser necesaria de acuerdo al trámite que se realiza.  
Copia de identificación oficial vigente  
Documento que acredite la propiedad como contrato de compraventa, certificado parcelario o título de propiedad  
Acta constitutiva únicamente en el caso de ser trámite para una empresa  
Inspección previa al lugar

### RESULTADOS

La conexión a la red de agua potable.

### POLITICAS

- ✓ La entrega de constancias es únicamente en días hábiles de Lunes a Viernes en un horario de 09:00 a 16.00 horas, revisar el estado y condición de la infraestructura Hidráulica.
- ✓ Las inspecciones oculares se harán únicamente por el personal autorizado por la Dirección de Agua Potable.
- ✓ La definición de las zonas de trabajo dependerá de la factibilidad de acceso al área. (tomas y drenaje)
- ✓ Se revisarán periódicamente las actividades que realiza el Departamento de Agua potable, en relación a los servicios que presta el departamento.



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DESARROLLO

NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude al Departamento a solicitar los requerimientos para realizar su trámite.</li></ul>
2	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Proporcionar a usuario los requerimientos para su trámite.</li></ul>
3	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Verifica en el sistema de agua potable si el usuario solicitado está al corriente en sus pagos.</li></ul>
4	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si <b>no</b> está completa la documentación se regresa al solicitante</li></ul>
5	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe respuesta verbal y documentación para que a completo lo faltante.</li></ul>
6	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si procede realiza orden de pago de derechos del tramite solicitado</li></ul>
7	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude a ventanilla de tesorería a realizar pago</li></ul>
8	VENTANILLA UNICA DE TESORERIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe pago y extiende recibo del servicio solicitado</li></ul>
9	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa documentación y valida constancia de no registro en el padrón de usuarios de agua potable</li></ul>
10	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe constancia del tramite solicitado</li></ul>

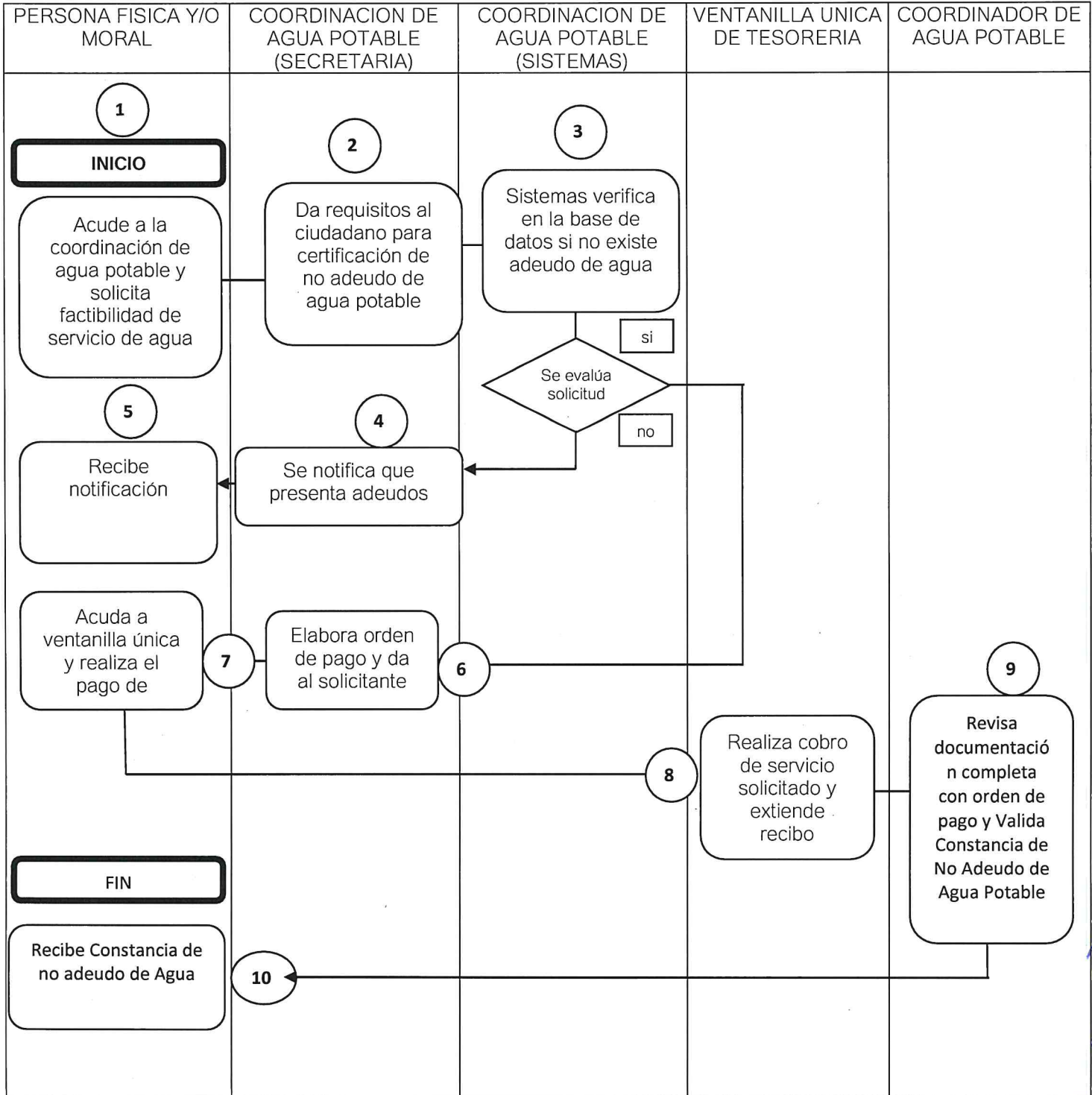




**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



**DIAGRAMA DE FLUJO  
EXPEDICION DE CONSTANCIA DE NO REGISTRO EN EL PADRON  
DE USUARIOS DE AGUA POTABLE**





AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021



MEDICIÓN

Constancias de no registro de agua realizadas x100= porcentaje de platicas motivacionales impartidas

Constancias de no registro de agua solicitadas

*[Handwritten signature]*



## V.- ATENCION A SOLICITUDES DE CONEXIÓN A LA RED DE DRENAJE

### OBJETIVO

Incrementar la regularización de conexiones a la red de drenaje en el municipio mediante la atención de solicitudes de conexión a la red.

### ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Agua Potable, al personal de la tesorería municipal encargado del cobro a las conexiones, constancias y Factibilidades, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el tramite o servicio.

### REFERENCIAS

Bando municipal Polotitlán Capitulo XVIII de las Atribuciones en Materia de la Coordinación de Agua Potable, Artículos 76, 77 y 78 de fecha 5 de febrero de 2019.

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente en su capítulo Segundo de los Derechos, Fracción I y XII; están obligados al pago de los derechos previstos en esta sección las personas físicas o jurídicas o colectivas que reciban este tipo de servicio Art. 135 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

### RESPONSABILIDADES

**1.- La coordinación Agua Potable:** Es el área responsable de expedir las constancias de factibilidad de servicio de agua a las personas físicas o morales, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la legislación.

**2. Operación hidráulica:** Acudir al Lugar a realizar la inspección del lugar para informar al departamento si es viable y se le pueden otorgar los servicios que requiere.

**3. Ventanilla Única de la Tesorería Municipal:** Recibir la orden de Pago que le proporcione el departamento de agua potable para el pago de su trámite, posteriormente proporcionar su factura del pago que está realizando



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DEFINICIONES

**Toma de Agua:** Conexión a la Red de Agua Potable del Municipio para hacerla llegar al domicilio del usuario que la requiere.

### INSUMOS

Solicitud previa del solicitante  
Licencia de construcción en caso de ser necesaria de acuerdo al trámite que se realiza.  
Copia de identificación oficial vigente  
Documento que acredite la propiedad como contrato de compraventa, certificado parcelario o título de propiedad  
Acta constitutiva únicamente en el caso de ser trámite para una empresa  
Inspección previa al lugar

### RESULTADOS

La conexión a la red de agua potable.

### POLÍTICAS

- ✓ La entrega de constancias es únicamente en días hábiles de Lunes a Viernes en un horario de 09:00 a 16.00 horas, revisar el estado y condición de la infraestructura Hidráulica.
- ✓ Las inspecciones oculares se harán únicamente por el personal autorizado por la Dirección de Agua Potable.
- ✓ La definición de las zonas de trabajo dependerá de la factibilidad de acceso al área. (tomas y drenaje)
- ✓ Se revisarán periódicamente las actividades que realiza el Departamento de Agua potable, en relación a los servicios que presta el departamento.



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DESARROLLO

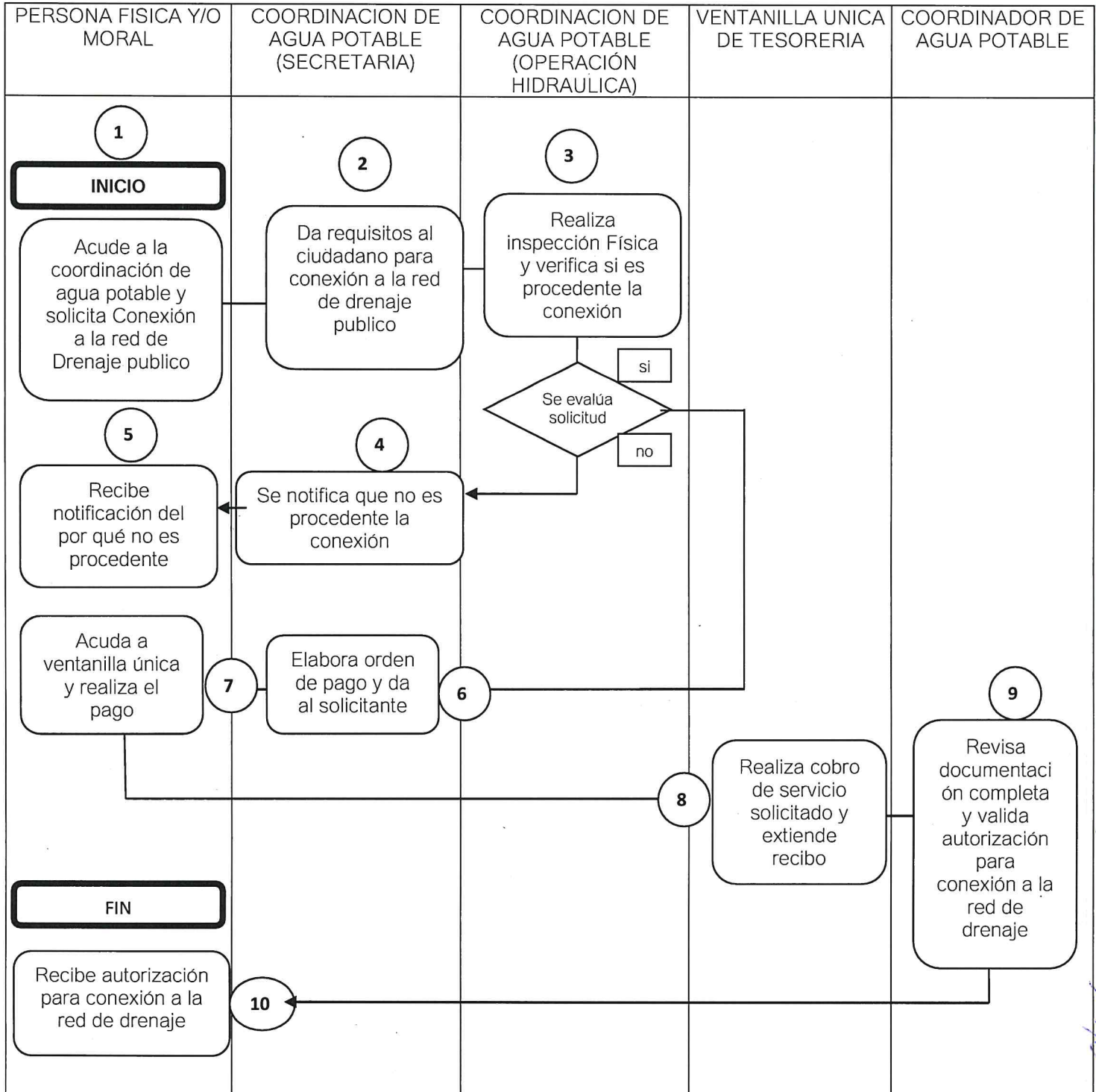
NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude al Departamento a solicitar los requerimientos para realizar su trámite.</li></ul>
2	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Proporcionar a usuario los requerimientos para su trámite.</li><li>Recepción de solicitudes del departamento y dar la respuesta a las mismas de acuerdo a la petición del coordinador del Agua Potable.</li><li>Pasar el reporte para que operación hidráulica</li></ul>
3	OPERACIÓN HIDRAULICA	<ul style="list-style-type: none"><li>Realiza la inspección física para ver, si es procedente la conexión a la red de drenaje.</li></ul>
4	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si <b>no</b> es procedente la conexión a la red de drenaje elabora oficio y notifica</li></ul>
5	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe notificación y el por qué no es procedente la solicitud de conexión.</li></ul>
6	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Si procede realiza orden de pago de derechos del tramite solicitado</li></ul>
7	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Acude a ventanilla de tesorería a realizar pago de derechos.</li></ul>
8	VENTANILLA UNICA DE TESORERIA MUNICIPAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe pago y extiende recibo del servicio solicitado</li></ul>
9	COORDINACION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa documentación y valida conexión a la red de drenaje.</li></ul>
10	PERSONA FISICA Y/O MORAL	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe autorización para conexión a la red de drenaje supervisada por personal de operación hidráulica</li></ul>



## AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL POLOTITLÁN 2019-2021



### DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONEXIÓN DE DRENAJE





## MEDICIÓN

SOLICITUDES DE CONEXIÓN A LA RED DE DRENAJE PRESTADAS x100=  
porcentaje de platicas motivacionales impartidas  
SOLICITUDES DE CONEXIÓN A LA RED DE DRENAJE SOLICITADAS



#### IV.- SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final del procedimiento

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*





**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
POLOTITLÁN 2019-2021**



I. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

*[Handwritten signature]*



## V.- REGISTRO DE EDICIÓN

Primera Edición (30 de mayo de 2019) Elaboración del Manual

## VI.- DISTRIBUCIÓN

- ORIGINAL

COORDINACIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

- COPIAS

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN

## VII.- VALIDACIÓN



**C. Javier García Polo**

Presidente Municipal Constitucional



**Ing. Xilonen Chavero Cruz**

Secretario del Ayuntamiento



**C. Fernando Emmanuel Godoy Chávez**

Coordinador del Departamento de Agua Potable