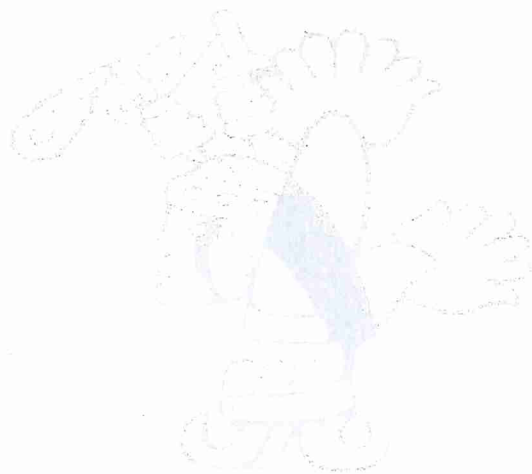




**DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DE CUAUTITLÁN ESTADO DE MÉXICO**



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOVIEMBRE 2025.



© H. Ayuntamiento de Cuautitlán, México 2025-2027.
Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
Alfonso Reyes S/N, Santa María Cuautitlán.
Teléfonos: 55-26-20-78-00 Ext.200
Correo: aguapotable2527@cuautitlan.gob.mx
Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
Noviembre 2025.
Impreso y hecho en Cuautitlán, Estado de México.

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





Índice

I. Presentación	5
II. Objetivo General.....	6
III. Procedimientos.....	7
1. Enlace Administrativo	7
1.1 Procedimiento: Control de Listas de Asistencia.....	7
1.2 Procedimiento: Elaboración del Presupuesto de Egresos de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y su debido control.	11
2. Coordinación Comercial.....	17
2.1 Procedimiento: Acciones y estrategias de recaudación de los derechos y servicios que presta la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán.	17
2.2 Procedimiento: Elaboración y autorización de las Tarifas para el cobro de los Derechos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán, Estado de México, diferentes a las publicadas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.	20
3. Departamento de Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	23
3.1 Procedimiento: Revisar el resultado de las visitas de Verificación y/o Inspección a Usuarios de los servicios prestados, para detectar violaciones a la normatividad.	23
4. Departamento de Padrón, Censo, Liquidación y Atención a Usuarios	27
4.1 Procedimiento: Cambio de Nombre	27
4.2 Procedimiento: Contratación de Servicios.....	31
4.3 Procedimiento: Constancia de no Servicio	35
5. Departamento de Verificación, Inspección y Medidores.....	39
5.1 Procedimiento: Instalación o Sustitución de Medidores.....	39
5.2 Procedimiento: Lectura de Medidor.....	43
5.3 Procedimiento: Verificación e Inspección de Medidores	46
6. Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	50
6.1 Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico de Factibilidades Condicionada	50
7. Departamento de Agua Potable y Fugas	59
7.1 Procedimiento: Cloración de las Fuentes de Abastecimiento de Agua Potable	59
7.2 Procedimiento: Reparación de Fugas	63
7.3 Procedimiento: Funcionamiento de la Infraestructura Hidráulica (Pozos).....	67
7.4 Procedimiento: Almacén, Entrada y Entrega de Materiales.....	76
8. Departamento de Drenaje y Contingencias.....	76
8.1 Procedimiento: Trabajos de Saneamiento y Mantenimiento en Vía Pública	76
8.2 Procedimiento: Servicios de Saneamiento y Mantenimiento para el Sector Privado	81





8.3 Procedimiento: Servicio de Desazolve uso doméstico / No domestico.....	85
8.4 Procedimiento: Reparación de Coladeras o brocal.....	90
9. Departamento de Electromecánica.....	95
9.1 Procedimiento: Mantenimiento Correctivo.....	95
9.2 Procedimiento: Mantenimiento Preventivo.....	99
10. Departamento de Cultura del Agua.....	103
10.1 Procedimiento: Pláticas sobre cultura del agua.....	103
11. Coordinación Administrativa.....	107
11.1 Procedimiento: Solicitudes de Acceso a la Información Pública de las Obligaciones de Transparencia.....	107
11.2 Procedimiento: Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto.....	110
12. Departamento de Capacitación, Innovación y Tecnologías.....	113
12.1 Procedimiento: Revisión de Sistemas Informáticos.....	113
13. Departamento de Pipas y Bacheo.....	116
13.1 Procedimiento: Abastecimiento de Agua Potable a Través de Auto Tanque (PIPA) por Contingencia.....	116
IV. Registro de Ediciones.....	120
V. Dictaminación.....	121
VI. Validación.....	122



[Handwritten signature]



I. Presentación

La ciudadanía Cuautitlense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Lcda. Juana Carrillo Luna, Presidenta Municipal Constitucional, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía, este modelo propone garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño o instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento del sistema de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar el cumplimiento a la misión de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos claves de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta Dependencia Municipal.

Este Documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



[Handwritten signature]



II. Objetivo General

Establecer las directrices para planear, coordinar, supervisar y ejecutar de manera eficiente y sostenible los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio de Cuautitlán, garantizando el acceso equitativo, la calidad del servicio y el cumplimiento de la normatividad aplicable, en beneficio de la población y del entorno ambiental. Asimismo, con la elaboración del Manual de Procedimientos se pretende uniformar y documentar las actividades operativas y administrativas de la Dirección, con el fin de mejorar la transparencia, fortalecer los mecanismos de control interno, optimizar recursos y brindar certeza en la ejecución de las funciones institucionales.





III. Procedimientos

1. Enlace Administrativo

1.1 Procedimiento: Control de Listas de Asistencia

OBJETIVO: Supervisar el control y registro oportuno de la asistencia del personal adscrito a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, con el fin de mantener actualizada la información laboral y asegurar la correcta administración de los recursos humanos.

REFERENCIAS:

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
Capítulo segundo, Artículo 7,
última publicación 5 de abril de 2024.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
Artículo 8, fracción II
30 de mayo 2017.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Decimo de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Capítulo I, sección I,
Artículo 12.3.
Julio 2025.

DEFINICIONES:

PALABRA/ TERMINO	DEFINICIÓN
Listas de asistencia	Registro que documenta la presencia o ausencia de personas en su lugar de trabajo
Formato	Documento para registrar la presencia o ausencia de personas en un evento, clase o trabajo
Incidencias	Cualquier evento que afecte la asistencia, normal de un empleado de trabajo, como retrasos, faltas, llegadas tarde o salidas tempranas y que pueda impactar en el cálculo de nómina.
Justificar	Proceso de presentar una explicación válida y un documento de respaldo para una ausencia o retraso en el acceso al trabajo.

INSUMOS:

- Lista de firmas para el control de asistencia y puntualidad.
- Registro de horarios del personal.
- Equipo de cómputo y archivo físico.
- Sellos y firmas de autorización

RESULTADOS:

- Listas de asistencia completas y validadas.

POLÍTICAS:

- Toda lista de asistencia deberá entregarse en los plazos establecidos por Recursos Humanos.
- No se admitirán listas con información incompleta o alterada.
- El Enlace Administrativo deberá mantener confidencialidad de los datos del personal.
- Los documentos deberán resguardarse por un periodo mínimo de seis meses.





DESARROLLO:

NO	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Dirección de Administración	Por indicaciones de la Subdirección de RH y Dirección de Administración, se proporciona el formato oficial de lista de asistencia
2	Enlace Administrativo	Se realiza el llenado con nombre y número de nómina por persona, según departamento
3	Enlace Administrativo	El Enlace Administrativo concentra el listado de personal administrativo, subdirector, coordinadores, jefes de departamento y personal administrativo
4	Enlace Administrativo	Una vez completada la información, se remite a las áreas operativas para firma y control
5	Departamentos de la Dirección de Agua Potable	Cada jefe de departamento revisa el correcto llenado y elabora informe de incidencias (faltas) para justificar ante RH
6	Departamentos de la Dirección de Agua Potable	Al término de la quincena, los jefes de departamento firman de visto bueno cada lista y corroboran que estén firmados todos los registros
7	Enlace Administrativo	En caso de presentar incidencias y/o de no haber registro en uno o varios días en listado de asistencia y no tener justificación, se procede a realizar el oficio correspondiente para descuento vía nómina.
8	Departamentos de la Dirección de Agua Potable	El jefe de departamento remite las listas al Enlace Administrativo, quien revisa y las pasa a firma a Dirección.
9	Enlace Administrativo	Finalmente, las listas se remiten a la Subdirección de Recursos Humanos para control y archivo

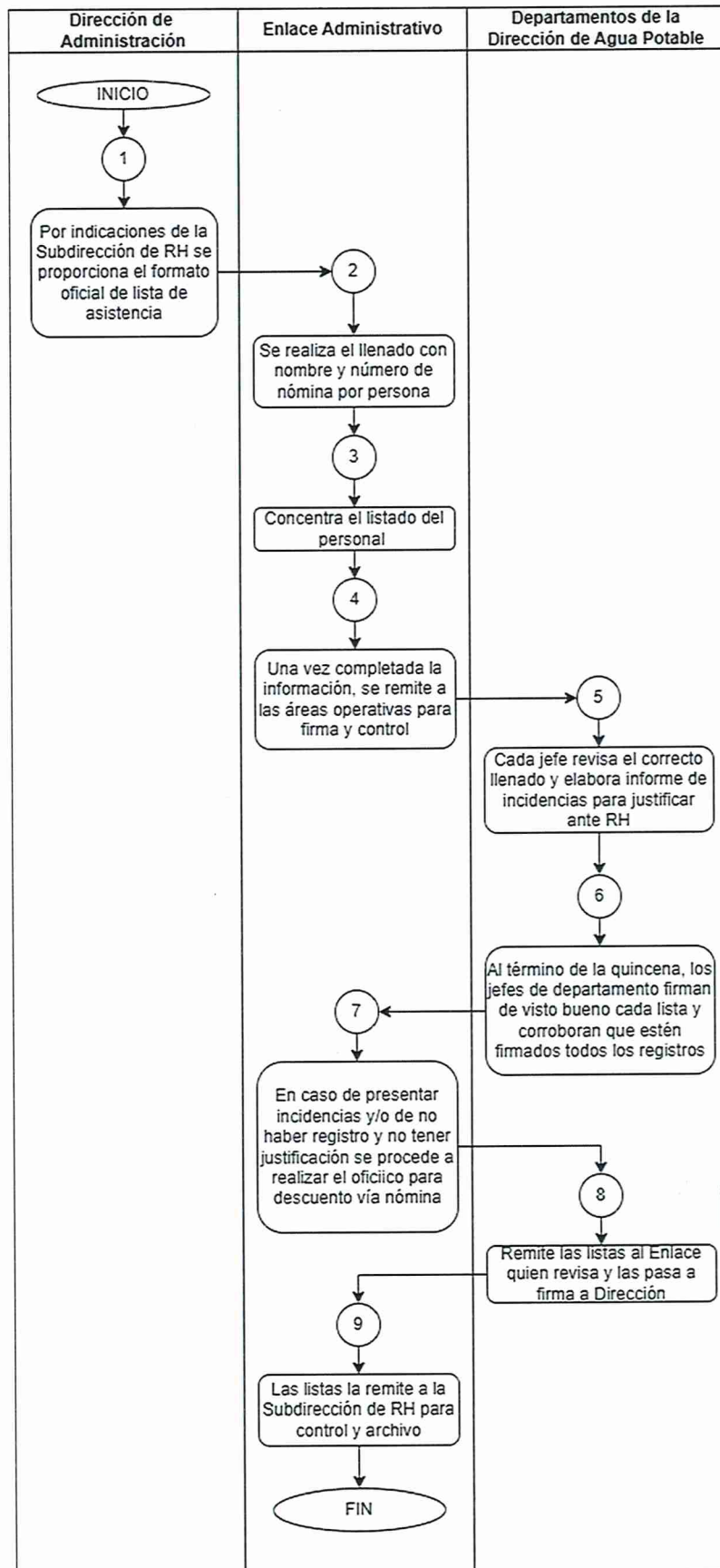


[Handwritten signature]





DIAGRAMACIÓN:



[Handwritten signature]





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

LISTA DE FIRMAS PARA EL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

DIRECCION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO LUGAR DE TRABAJO: TODO CUAUTITLAN

COORDINACIÓN: DEPARTAMENTO DE DRENAJE Y CONTINGENCIAS.

NOMINA	DEPARTAMENTO: DRENAJE NOMBRE	LUNES 24/11/2025		MARTES 25/11/2025		MIÉRCOLES 26/11/2025		JUEVES 27/11/2025		VIERNES 28/11/2025		SÁBADO 29/11/2025		DOMINGO 30/11/2025		FIRMA
		ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	
346	ORTIZ MONDRAGON CATARINO															
463	CONDE CAMPOS JOSE ADAN															
7486	GOMEZ ARRIAGA LUIS BERNARDO															
20241	ESPINOSA HERNANDEZ LUIS ALFREDO															
20311	ORTIZ ISLAS JOSE LUIS															
20409	LINARES SUAREZ JAVIER SAID															
20591	RUIZ SANCHEZ JOSE ALFREDO															
20242	LUIS FERNANDO CASTELAN MORALES															
20630	VICTOR JAVIER LUNA CORTES															
20689	LUIS FERNANDO MARTINEZ DIMAS															

LIC. ERIK IVAN SANDOVAL HERNÁNDEZ

ENLACE ADMINISTRATIVO

LUCIO LEONEL GUTIERREZ FRAGOSO

DEPARTAMENTO DE DRENAJE Y CONTINGENCIAS.

VO.BO

LIC. LUIS JONATHAN VIEYRA RAMIREZ

DIRECTOR DE AGUA POTABLE, ALCANT. Y SANEAMIENTO



X



1.2 Procedimiento: Elaboración del Presupuesto de Egresos de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y su debido control.

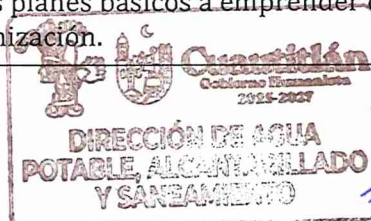
OBJETIVO: Establecer los lineamientos claros para un control presupuestal interno eficiente y ordenado, mediante un procedimiento uniforme para la planeación, registro y seguimiento del presupuesto asignado a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, así como de materiales, bienes e insumos, necesarios para el cumplimiento de las funciones operativas y administrativas, facilitando la coordinación entre las áreas técnicas, financieras y administrativas, garantizando el uso eficiente, transparente y justificado de los recursos públicos.

REFERENCIAS:

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México
Capítulo segundo, Artículo 7
última publicación 5 de abril de 2024.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
Artículo 8, fracción II
30 de mayo 2017.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
Artículo 70
Última publicación mayo 2013.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios
Título tercero de los requisitos previos al procedimiento de adquisición, capítulo 1ro. Artículo 14.
último año de publicación 19 junio 2014
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para los Entes Públicos del Gobierno y Municipios del Estado de México 2025
Sección Segunda, Tomo: CCXIX No. 6; Capítulo I, 1.6 "Políticas de Registro", apartados B5 y C1.
10 de enero de 2025.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México 2025-2027.
Capítulo Cuarto, Sección III, Capítulo I, sección I, Artículo 12.3.
02 de septiembre de 2025.

DEFINICIONES:

PALABRA/ TERMINO	DEFINICIÓN
Presupuesto	Cifra anticipada que estima el coste que va a suponer algo en concreto. Por tanto, hace referencia a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a una serie de gastos que son necesarios.
Eficiente	Virtud de lograr un efecto determinado utilizando los recursos disponibles de manera adecuada.
Ordenado	Que guarda orden y método en sus acciones
Procedimiento	Método a través del cual se llevan a cabo ciertas acciones determinadas, que forman parte de un mismo proceso.
Planeación	Etapas en la que se establecen los planes básicos a emprender con la organización.





Registro	Documento que contiene información específica, detallada y organizada sobre un evento, transacción o actividad o entidad.
Seguimiento	Análisis de información generada en el proyecto, para la identificación temprana de riesgos y desviaciones respecto al plan.
Inventario	Registro detallado de bienes o servicios
Bienes	Objetos o materiales que permiten satisfacer necesidades de la comunidad.
Insumos	Recurso que se utiliza en un proceso productivo para el ámbito operativo y bien de la comunidad.
Recursos públicos	Bienes y fondos que pertenecen a la sociedad y se utilizan para financiar servicios esenciales.

INSUMOS:

- Techo Presupuestal.
- Solicitud de papelería
- Departamento de Almacén (entrada),
- Inventario actualizado de papelería y equipo de oficina.
- Autorizaciones del jefe inmediato o del titular de la dirección.
- Archivos físicos y digitales de control de entrega y recepción
- Equipos y herramientas de control (computadora, sistema de registro o bitácora).
- Autorizaciones del titular de la dirección o del área correspondiente.

RESULTADOS:

Captura y programación del presupuesto.
Recepción de solicitudes de gasto.
Informe mensual de egresos a la Dirección.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento/ Enlace Administrativo	Anteproyecto del presupuesto
2	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento/ Enlace Administrativo	Revisión de la propuesta
3	Dirección de Administración / Tesorería / Dirección de Agua Potable / Enlace Administrativo	Revisión de la propuesta
4	Presidencia Municipal/Tesorería	Autorización del Presupuesto anual
5	Enlace Administrativo	Informe del presupuesto autorizado
6	Enlace Administrativo	Recepción de solicitudes de materiales de las áreas operativas



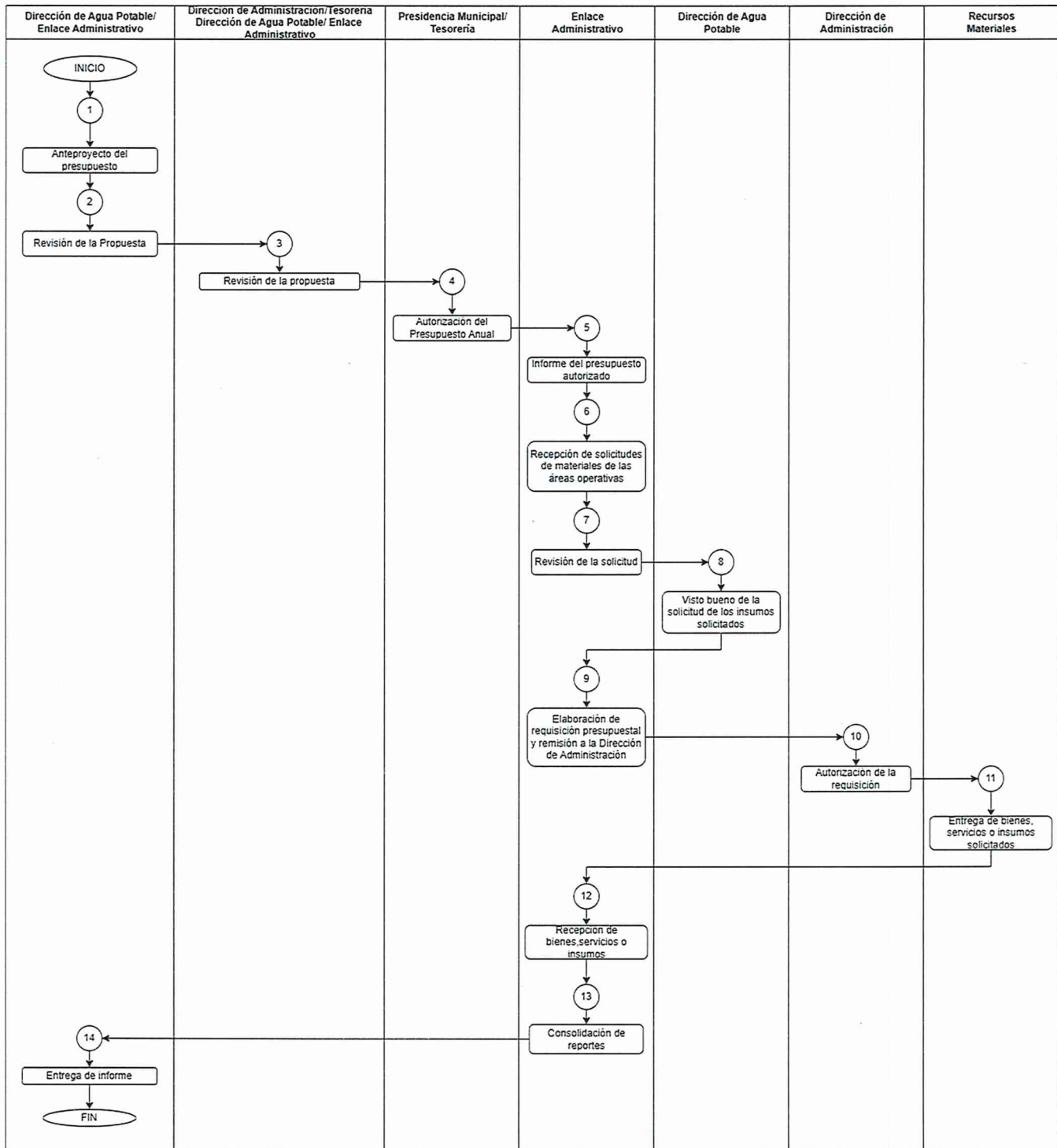


7	Enlace Administrativo	Revisión de la solicitud, verificando que los insumos solicitados, estén justificados conforme a la acción a realizar.
8	Dirección de Agua Potable	Visto Bueno de la solicitud de los insumos solicitados
9	Enlace Administrativo	Elaboración de requisición presupuestal y remisión a la Dirección de Administración
10	Dirección de Administración	Autorización de la requisición
11	Recursos Materiales	Entrega de bienes, servicios o insumos a las áreas solicitantes
12	Enlace Administrativo	Recepción de bienes, servicios o insumos.
13	Enlace Administrativo	Consolidación de reportes.
14	Enlace Administrativo/Dirección General	Entrega de Informe a la Dirección





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

 Dirección de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento

SOLICITUD DE PAPELERIA

FECHA: _____

DEPARTAMENTO: _____

CANTIDAD	U. MEDIDA	PRODUCTO	CANTIDAD ENTREGADA

Nombre y firma de quien solicita

Nombre y firma de quien entrega





DEPARTAMENTO DE ALMACÉN
VALE DE ENTRADA

FOLIO				FECHA	
PROVEEDOR					
REQUISICIÓN				CONTRATO	
PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
				SUBTOTAL	
				I.V.A.	
				TOTAL	

RECIBE Y VERIFICA
DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

AUTORIZÓ
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Vo.Bo.
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

● Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
● cuautitlanmx.humanista@gmail.com
● 55 2620 7800 www.cuautitlan.gob.mx ● ● ● Gobierno de Cuautitlán

Gobierno Humanista



Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com

16

Gobierno Humanista





2. Coordinación Comercial

2.1 Procedimiento: Acciones y estrategias de recaudación de los derechos y servicios que presta la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán.

OBJETIVO: Llevar a cabo las estrategias necesarias para cumplir con la meta de recaudación establecida de forma anual en el presupuesto de ingresos, garantizando su cumplimiento mediante las acciones de las áreas administrativas a cargo de la Coordinación Comercial.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 4
115 Fracción III
- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México
Art. 4
- Código Financiero del Estado de México
Art. 1 al 139
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Art. 1 al 139
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 285
- Bando Municipal de Cuautitlán
Art 86
Art. 88
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán,
Art. 12.6

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
DAPAS	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
DEPTO. NREF	Departamento de Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal
DEPTO. PCLAU	Departamento de Padrón, Censo, Liquidaciones y Atención a Usuarios
DEPTO. IVM	Departamento de Inspección, Verificación y Medidores

INSUMOS:

- Presupuesto de ingresos correspondiente a la recaudación derivado de derechos y servicios prestados por la DAPAS.
- Programa Operativo Anual.
- Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México referente a la publicación de tarifas diferentes a las publicadas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente para el cobro de los servicios que presta la DAPAS

RESULTADOS:

- Acciones, programas y campañas de recaudación.



17



INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Interacción con todos los procedimientos de los Departamentos que dependen de la Coordinación Comercial.

POLÍTICAS:

Las políticas de cobro están definidas en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno que contiene la publicación de las tarifas autorizadas por año, la última publicación fue hecha el 27 de diciembre de 2025.

De igual forma como parte de las políticas para este procedimiento, están las modificaciones a la Ley de ingresos de los Municipios del Estado de México para cada ejercicio fiscal.

Los acuerdos de cabildo que contengan las campañas de regularización y descuento que se aplican a los usuarios de los servicios que presta la DAPAS.

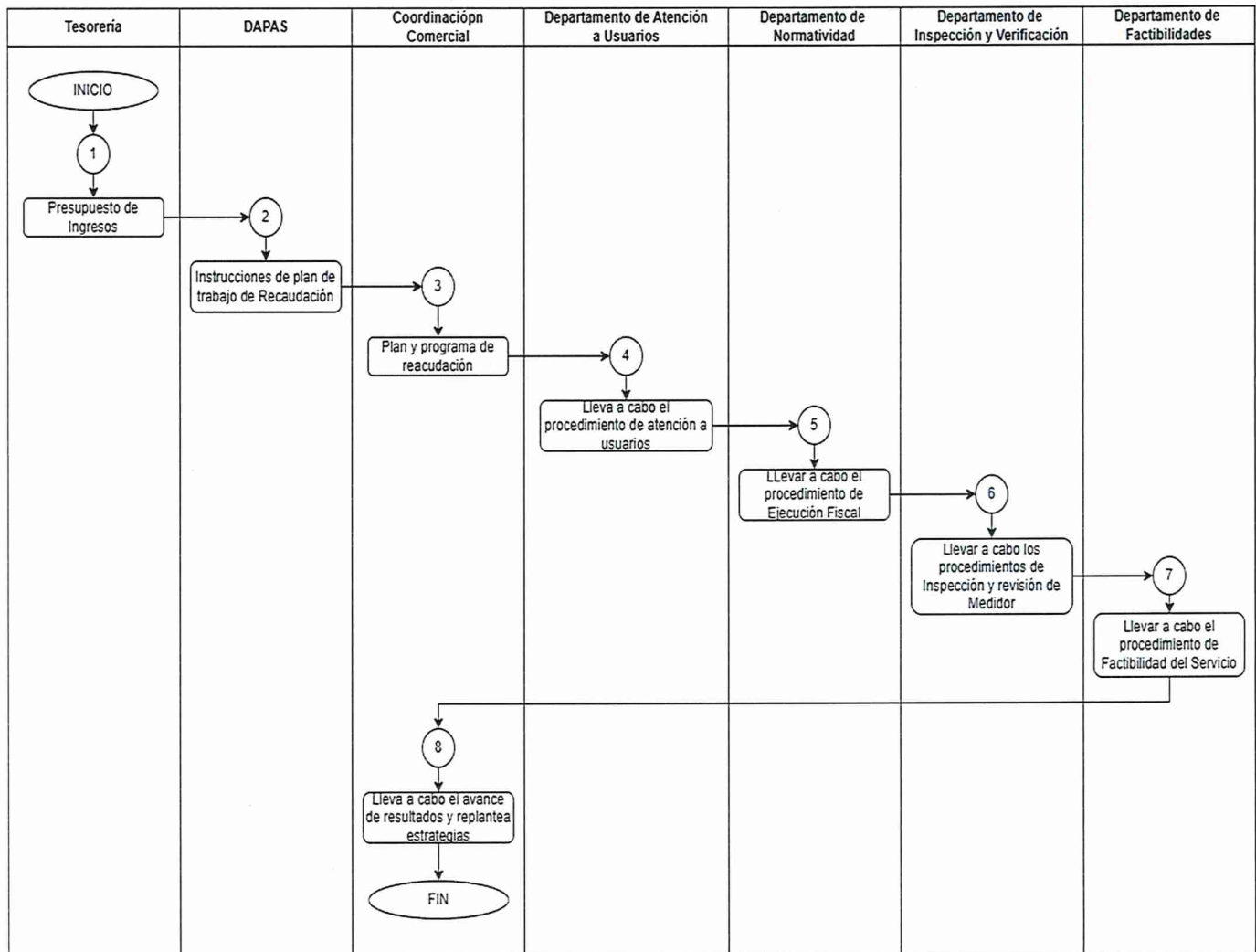
DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Tesorería	Presupuesto de Ingresos
2	DAPAS	Instrucción de plan de trabajo de Recaudación
3	Coordinación Comercial	Plan y Programa de recaudación
4	Departamento de Atención a usuarios	Lleva a cabo el procedimiento de atención a usuarios (Gestión de ingresos normal)
5	Departamento de Normatividad	Llevar a cabo el procedimiento de Ejecución Fiscal (Gestión de cobro por rezago)
6	Departamento de Inspección y Verificación	Llevar a cabo los procedimientos de inspección y revisión de medidor (Gestión de cobro por diferencias)
7	Departamento de Factibilidades	Llevar a cabo el procedimiento de factibilidad de servicio (Gestión de cobro por Factibilidades de servicios)
8	Coordinación Comercial	Lleva a cabo el avance de resultados y replantea estrategia





DIAGRAMACIÓN:





2.2 Procedimiento: Elaboración y autorización de las Tarifas para el cobro de los Derechos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán, Estado de México, diferentes a las publicadas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

OBJETIVO: Integrar cada año la propuesta de Tarifas diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, considerando además de su elaboración, la autorización de Cabildo y del H. Congreso del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 4
115 Fracción III
- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México
Art. 4 de la
- del Código Financiero del Estado de México y Municipios
Art. 1 al 139
Última reforma 17 de enero de 2025.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 1 al 160
Última reforma 5 de abril de 2024.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Art. 1 al 198
Última reforma 22 de junio de 2023.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 1 al 285
Publicada 12 de septiembre de 2014.
- Bando Municipal de Cuautitlán
Art 86
Art 88
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán,
Art. 12.6



DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
IHAEM	Instituto Hacendario del Estado de México
CTAEM	Comisión Técnica del Agua del Estado de México
CAEM	Comisión del Agua del Estado de México
DAPAS	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
MANUAL METODOLÓGICO	Manual Metodológico, expedido por el Gobierno del Estado de México para solicitar y justificar Tarifas diferentes para el cobro de los derechos y servicios que presta la DAPAS.

INSUMOS:

-Manual Metodológico para la elaboración de tarifas diferentes a las publicadas en el CFEMyM.



- Presupuesto de Ingresos y egresos autorizado y vigente.
- Informe de volumen de agua suministrado por mes.
- Presupuesto ejercido de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

RESULTADOS:

- Manual Metodológico concluido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

Interacción con todos los procedimientos de la Tesorería Municipal y la DAPAS, que aportan información para la integración de la Metodología de Tarifas y el Manual Metodológico.

POLÍTICAS:

Las políticas que se definen por medio de este procedimiento, darán como resultado las tarifas a aplicar para el cobro de los derechos y servicios que año con año utiliza la DAPAS como base de cobro.

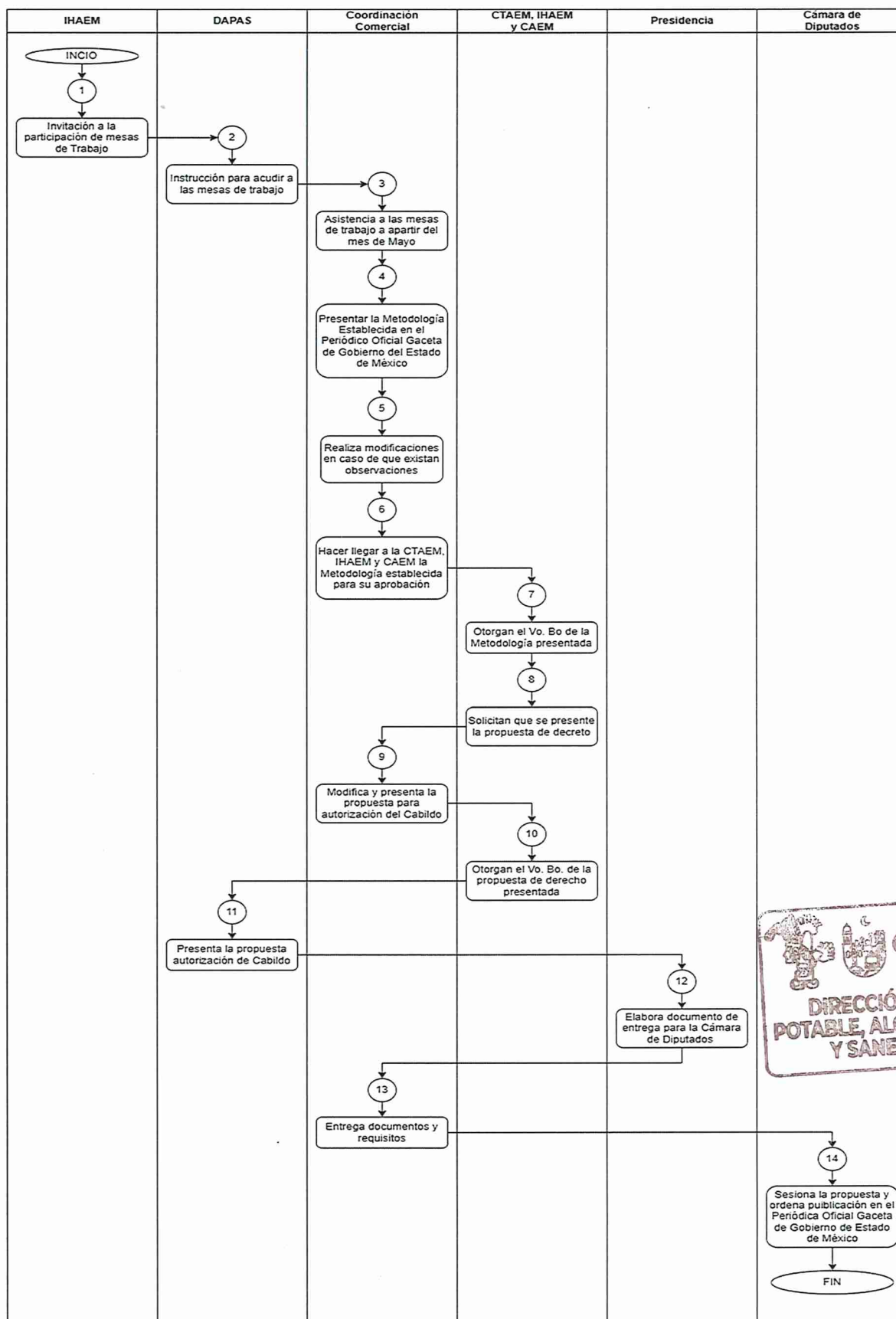
Las políticas de cobro estarán definidas en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno que contiene la publicación de las tarifas autorizadas por año, la última publicación fue hecha el 27 de diciembre de 2025.

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	IHAEM	Invitación a la participación de mesas de trabajo
2	DAPAS	Instrucción para acudir a las mesas de trabajo
3	Coordinación Comercial	Asistencia a las mesas de trabajo a partir del mes de mayo
4	Coordinación Comercial	Presentar la Metodología Establecida en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México.
5	Coordinación Comercial	Realiza modificaciones en caso de que existan observaciones.
6	Coordinación Comercial	Hacer llegar a la CTAEM, al IHAEM y a la CAEM, la Metodología establecida para su aprobación
7	CTAEM, IHAEM Y CAEM	Otorgan el Vo. Bo. De la Metodología presentada
8	CTAEM, IHAEM Y CAEM	Solicitan que se presente la propuesta de decreto.
9	Coordinación Comercial	Modifica y presenta la propuesta de decreto
10	CTAEM, IHAEM Y CAEM	Otorgan el Vo. Bo. De la propuesta de decreto presentada.
11	DAPAS	Presenta la propuesta para autorización de Cabildo
12	Presidencia	Elabora Documento de entrega para la Cámara de Diputados
13	Coordinación Comercial	Entrega Documento y requisitos
14	Cámara de Diputados	Sesiona la propuesta y ordena publicación en el Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México



DIAGRAMACIÓN:





3. Departamento de Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal

3.1 Procedimiento: Revisar el resultado de las visitas de Verificación y/o Inspección a Usuarios de los servicios prestados, para detectar violaciones a la normatividad.

OBJETIVO: Dar inicio del procedimiento formal para sancionar las irregularidades y violaciones detectadas en de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que se prestan en los inmuebles de los usuarios.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 4
Art. 115 Fracción III
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, Última Reforma DOF 15-10-2025
- Constitución Política del Estado libre y Soberano de México
Art. 4,
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917. Última reforma POGG: 04 de noviembre de 2025.
- Código Financiero del Estado de México
Art. 1 al 432
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 9 de marzo de 1999. Última Reforma POGG: 17 de enero de 2025.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 1 al 160
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013. Última reforma POGG 05 de abril de 2024.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Art. 1 al 198
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de febrero de 1997. Última Reforma POGG: 22 de junio de 2023.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 1 al 285
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 12 de septiembre de 2014. Última reforma POGG Sin reforma
- Bando Municipal de Cuautitlán
Art 86 y 88
Vigente del 2025
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México;
Art. 12.6
Vigente del 2025.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Sancionar	Aplicar una pena, castigo o corrección ante una falta, incumplimiento o infracción de normas o leyes. También puede significar aprobar o ratificar algo oficialmente, dependiendo del contexto.





Citatorio	Documento o notificación que convoca a una persona a presentarse ante una autoridad, tribunal u organismo para cumplir con un procedimiento legal, administrativo o judicial.
Audiencias	Sesiones oficiales en las que se escuchan los argumentos, testimonios o reclamos de las partes involucradas en un procedimiento legal o administrativo. Puede ser pública o privada, según el caso.
Credibilidad	Cualidad de una persona, información o fuente que genera confianza y es percibida como veraz, fiable y digna de confianza.
Alegatos	Argumentos o exposiciones que presentan las partes involucradas en un proceso legal o administrativo para defender su posición, justificar acciones o persuadir a una autoridad.
Consolidar	Hacer algo más firme, estable o fuerte; reunir elementos dispersos para formar un todo coherente o unificado. En el contexto de información o procesos, significa integrar datos o acciones de manera organizada.

INSUMOS:

- Normatividad Aplicable
- Revisión de las Ordenes de Trámite
- Actas previas y/o circunstanciadas, de los hallazgos y pruebas levantadas por los inspectores
- Evidencias fotográficas o registros documentales de las inspecciones.

RESULTADOS:

Otorgamiento y/o continuidad del servicio, o restricción de los servicios prestados de agua potable.

POLÍTICAS:

- El Departamento cuenta con la facultad de revisar las violaciones cometidas a la normatividad de las inspecciones y/o verificaciones en los inmuebles de los usuarios por la prestación de los servicios de agua potable y drenaje, realizadas por el departamento de Inspecciones y Medidores.
- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas, reglamentarias y contractuales por parte de los usuarios del servicio, en materia de uso, conexión, descarga y pago de los servicios.
- Dar inicio o no a los procedimientos de acuerdo a los hallazgos o pruebas que arrojan las órdenes de visita de inspección y/o verificación, así como de la omisión de usuarios a los requerimientos de pagos y/o notificaciones y/o ejecuciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Dictamen Técnico de Factibilidades Condicionada
- Alta de usuarios
- Inspecciones y/o verificaciones



DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Inspecciones y/o verificador	Remiten para revisión la orden de Verificación y/o Inspecciones
2	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Realiza el análisis de los hallazgos encontrados por los inspectores y son descritos en las actas previas o circunstanciadas
3	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Se apertura el período de Información Previa, para revisar la existencia de posibles infracciones cometidas por el usuario.

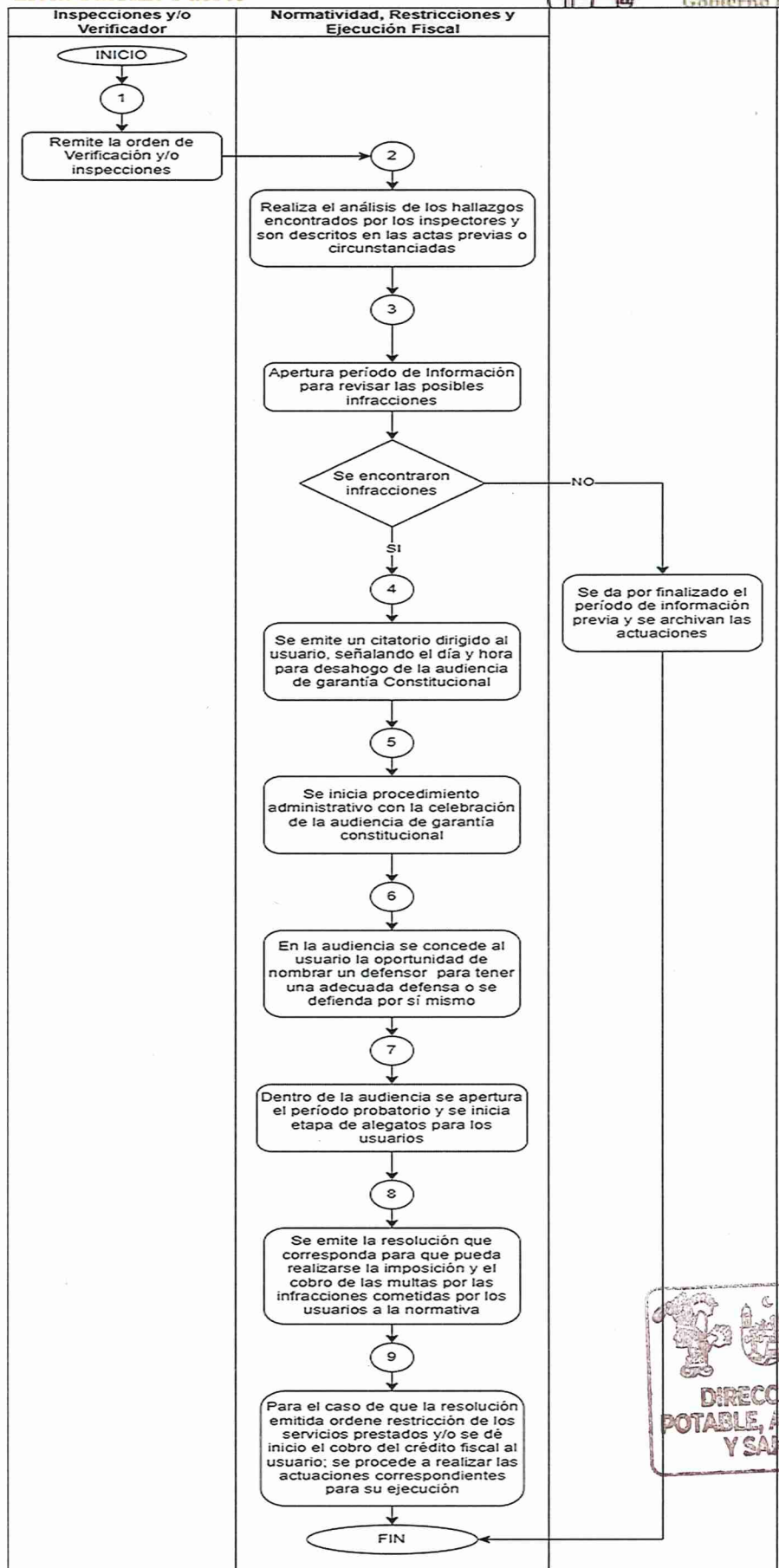


4	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	1. Encontradas las infracciones se emite un citatorio dirigido al usuario, señalando el día y hora para desahogo de la audiencia de garantía Constitucional. 2. Si no existen infracciones, se da por finalizado el periodo de información previa y se archivan las actuaciones.
5	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Se Inicia procedimiento administrativo con la celebración de la audiencia de garantía constitucional.
6	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	En la audiencia se le concede al usuario la oportunidad de nombrar defensor para tener una adecuada defensa o se defiende por sí mismo.
7	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Dentro de la audiencia se apertura el período probatorio y Se inicia etapa de alegatos para los usuarios.
8	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Se emite la resolución que corresponda para que pueda realizarse la imposición y el cobro de las multas por las infracciones cometidas por los usuarios a la normativa.
9	Normatividad, Restricciones y Ejecución Fiscal	Para el caso de que la resolución emitida ordene restricción de los servicios prestados y/o se dé inicio el cobro del crédito fiscal al usuario; se procede a realizar las actuaciones correspondientes para su ejecución.





DIAGRAMACIÓN





4. Departamento de Padrón, Censo, Liquidación y Atención a Usuarios

4.1 Procedimiento: Cambio de Nombre

OBJETIVO: Mantener la información actualizada en el padrón de usuarios.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 4
Art. 115 Fracción III
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Art. 4
- Código Financiero del Estado de México
Art. 1 al 139
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 160
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Art. 198
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 285
- Bando Municipal de Cuautitlán
Art 86
Art. 88
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Art. 12.6

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Padrón	Registro administrativo de los vecinos del municipio
Censo	Recuento de usuarios registrados (contratos)
Liquidaciones	Proceso encargado de resolver los pagos y adeudos de los usuarios del servicio.
Trámite	Todos los procedimientos administrativos que se deben realizar ante la dirección operadora competente.
Emisión	Formatos y documentos que genera el sistema.
Control Interno	Conjunto de planes, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación para asegurar que las operaciones sean eficientes, eficaces y transparentes, garantizando la calidad de servicio.

INSUMOS:

- Formato de solicitud de servicios de agua potable
- Identificación oficial vigente.
- Recibo de agua y predial al corriente.
- Traslado de dominio y comprobante de pago.
- Carta poder, en su caso, con identificaciones de las partes.
- Contrato de arrendamiento o poder notarial (si aplica).
- Recibo de pago por derechos del trámite.
- Orden de pago generada por el área administrativa.





RESULTADOS: NOMBRE DEL FORMATO: Solicitud de cambio de nombre

-La actualización oportuna y correcta del titular del servicio en el padrón de usuarios.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

-El Departamento de Padrón, Censo, Liquidaciones y Atención a Usuarios efectuara el cambio de nombre de usuario, cuando el usuario presente el formato único de solicitud de movimiento con la documentación solicitada, cotejada con la original.

-Documentos para el cambio de nombre del usuario:

-Para realizar el cambio de nombre de usuario en el sistema deberá de presentar el formato de solicitud de movimiento, junto con la documentación en original y copia:

-Recibo de agua al corriente, predial al corriente (2025) y traslado de dominio a nombre del nuevo titular y el pago del mismo.

-Contrato de arrendamiento, acta constitutiva, poder del apoderado legal.

-Identificación oficial vigente.

-En caso de no ser el titular, Carta Poder original debidamente requisitada

-Recibo de pago por los derechos.

DESARROLLO:

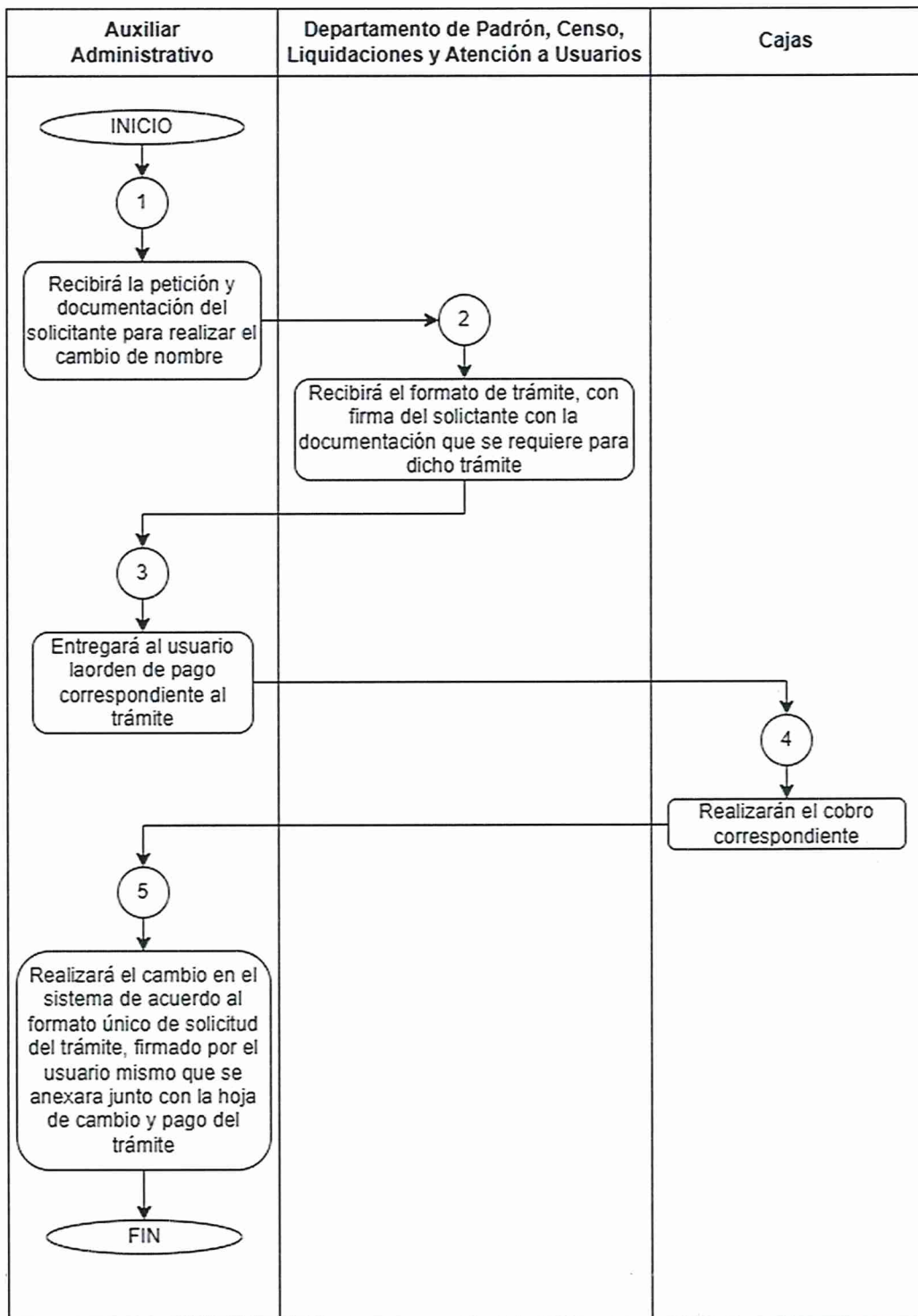
NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	-Recibirá la petición del solicitante para realizar el cambio de nombre de usuario, con la documentación en original y copia. -Documento que acredite la propiedad, (Escritura, Traslado de dominio, Sentencias Judiciales, Contratos Notariados, Títulos de propiedad, Acta constitutiva Poder Notarial). Identificación Oficial Vigente. -Recibo de pago de la cuenta la cual deberá estar al corriente (sujeto a solicitud de pago de Regularización. -Llenar el formato de solicitud refiriendo los datos de la modificación correspondiente, anexando copias de los documentos.
2	Titular del departamento de padrón censo, liquidaciones y atención a usuarios	Recibirá el formato de trámite, con firma del solicitante con la documentación que se requiere para dicho trámite
3	Auxiliar Administrativo	Entregará al usuario la orden de pago correspondiente al trámite.
4	Cajas	Realizara el cobro correspondiente
5	Auxiliar Administrativo	Realizara el cambio en el sistema de acuerdo al formato único de solicitud del trámite, firmado por el usuario mismo que se anexara junto con la hoja de cambio y pago del trámite.



28



DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"
Elvia Carrillo Puerto

Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

SOLICITUD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

CUAUTITLÁN, MÉXICO A _____ DE _____ DEL 2025.

LIC. LUIS JONATHAN VIEYRA RAMIREZ
DIRECTOR DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO.
POR MEDIO DE LA PRESENTE VENGO A SOLICITARLE:

☐ CAMBIO DE PROPIETARIO DEL CONTRATO DE LA TOMA DE AGUA POTABLE

☐ CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDO / O CONSTANCIA DE NO TOMA DE AGUA Y DRENAJE

☐ CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE. CASA / COMERCIO

☐ CORRECCION Y/O ACTUALIZACION DE DATOS DE USUARIOS

Nº DE CONTRATO _____ CLAVE CATASTRAL _____

DATOS DEL TITULAR:

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE (S)

DOMICILIO:

CALLE Y NÚMERO COLONIA / FRACCIONAMIENTO

TELÉFONO (S) _____

AUTORIZO _____ CONTRIBUYENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE Y FIRMA NOMBRE Y FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamentos en lo dispuesto por los art. 29,30,31 y demás relativos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y para efecto del presente aviso de Privacidad Integral, Incorporados y tratados en el Sistema y/o Base de Datos Personales denominada "Base de Datos de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado"; a cargo de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Ayuntamiento de Cuautitlán, Estado de México.

CROQUIS DE UBICACIÓN





4.2 Procedimiento: Contratación de Servicios

OBJETIVO: Realizar el registro de los usuarios en el sistema de padrón.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 4
Art. 115 Fracción III
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Art. 4
- Código Financiero del Estado de México
Art. 1 al 139
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 160
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Art. 198
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Art. 285
- Bando Municipal de Cuautitlán
Art 86
Art. 88
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Art. 12.6

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Padrón	Registro administrativo de los vecinos del municipio
Censo	Recuento de usuarios registrados (contratos)
Liquidaciones	Proceso encargado de resolver los pagos y adeudos de los usuarios del servicio.
Trámite	Todos los procedimientos administrativos que se deben realizar ante la dirección operadora competente.
Emisión	Formatos y documentos que genera el sistema.
Factibilidad	Opinión técnica y administrativa de una autoridad, que determina si es viable tanto técnica como administrativa, prestar los servicios de agua potable y drenaje a un proyecto o predio específico.
Control Interno	Conjunto de planes, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación para asegurar que las operaciones sean eficientes, eficaces y transparentes, garantizando la calidad de servicio.

INSUMOS:

- Formato único de solicitud de trámite, debidamente requisitado y firmado.
- Identificación oficial vigente.
- Presupuesto de cobro (en caso de factibilidad).
- Sistema informático del padrón para el registro del nuevo usuario.
- Número de folio para inspección (si aplica).
- Orden de pago generada en el sistema.
- Recibo de pago por los derechos del trámite.





INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Verificación y/o Inspección de Bien Inmueble
- Dictamen Técnico de Factibilidades Condicionada

RESULTADOS:

- Incremento en la base de contribuyentes por el uso del servicio.

POLITICAS:

- El Departamento de Padrón, Censo, Liquidaciones y Atención a Usuarios efectuara un alta únicamente cuando el usuario presente el formato único de solicitud de trámite, documentación previamente requisitada y verificada por el departamento.
- Documento que acredite la propiedad, tal como contrato de Compra-venta notariado, Escritura Pública, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria y en caso de presentar otro como Constancia Ejido, Contrato simple de Compra-Venta o Contrato al Usuario de la Toma.
- La identificación oficial podrá ser, Credencial para Votar, Pasaporte, Cédula Profesional.
- En caso de no ser el titular, Carta Poder debidamente requisitada
- En caso de ser factibilidad: Presupuesto de cobro para la misma.

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Auxiliar Administrativo	Recibirá al usuario externo, para la realización de inspección, para determinar si es factible brindar los servicios de agua y drenaje los cuales se asigna un número de folio, en caso de ser predios, baldíos sin servicios. En caso de ser usuarios que cuenten con los servicios quedarán exentos de esta inspección.
2	Auxiliar Administrativo	Recibirá el formato de trámite de contratación de servicios, con firma del solicitante con la documentación que se requiere para dicho trámite
3	Auxiliar Administrativo	Revisará la documentación si es correcta se dará de alta en el sistema al nuevo usuario para asignarle número de contrato
4	Auxiliar Administrativo	Generar el presupuesto en el sistema del nuevo usuario asignando un número de folio
5	Auxiliar Administrativo	Generar en el sistema la orden de pago de acuerdo al presupuesto de cobro antes mencionado (factibilidad)
6	Cajero	Dar seguimiento a dicho trámite recibiendo al usuario en el área de cajas para efectuar el pago correspondiente.
7	Titular del Departamento de Padrón, censo, liquidaciones y Atención a Usuarios	Identificara y resguardara la documentación entregada por el usuario, más la generada dentro del proceso del trámite en un expediente nuevo.

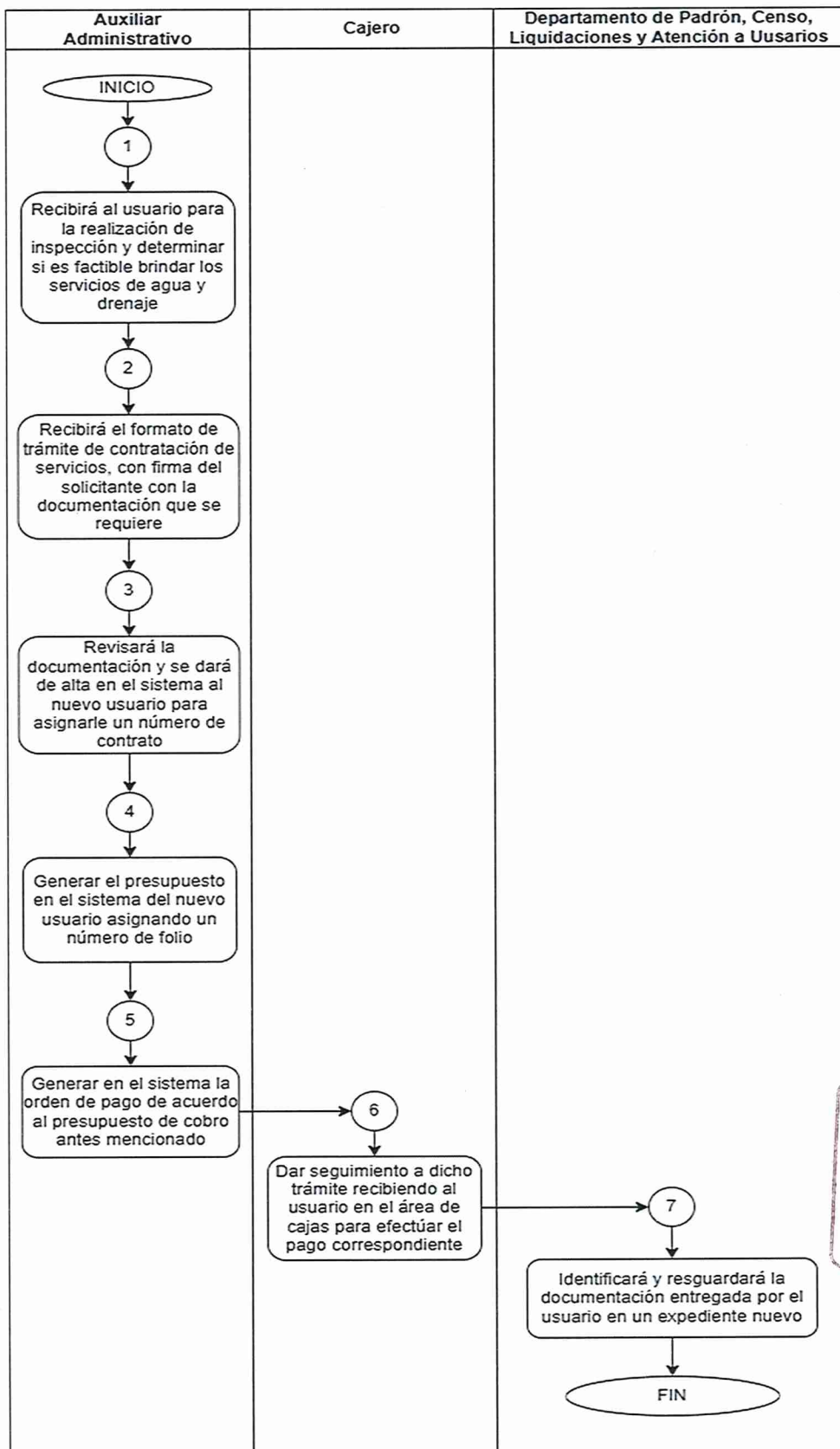


[Handwritten signature]





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Elvia Carrillo Puerto



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

SOLICITUD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

CUAUTITLÁN, MÉXICO A _____ DE _____ DEL 2025.

LIC. LUIS JONATHAN VIEYRA RAMIREZ
DIRECTOR DE AGUA POTABLE, ALCANTARRILLADO Y SANEAMIENTO.
POR MEDIO DE LA PRESENTE VENGO A SOLICITARLE:

- | | |
|---|---|
| ☐ CAMBIO DE PROPIETARIO DEL CONTRATO DE LA TOMA DE AGUA POTABLE | ☐ CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDO / O NO TOMA DE AGUA POTABLE |
| ☐ CONTRATO POR LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DE AGUA POTABLE Y DRENAJE. CASA / COMERCIO | ☐ CORRECCION DE DATOS |
| ☐ INSPECCIÓN DE MEDIDOR | ☐ COPIA SIMPLE O CERTIFICADA DE RECIBO DE AGUA POTABLE |
| Nº DE CONTRATO _____ | CLAVE CATASTRAL _____ |

DATOS DEL TITULAR:

_____	_____	_____
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)

DOMICILIO:

_____	_____
CALLE Y NÚMERO	COLONIA / FRACCIONAMIENTO

TELÉFONO (S) _____

AUTORIZO

CONTRIBUYENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamentos en lo dispuesto por los art. 29,30,31 y demás relativos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y para efecto del presente aviso de Privacidad Integral, Incorporados y tratados en el Sistema y/o Base de Datos Personales denominada "Base de Datos de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado"; a cargo de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Ayuntamiento de Cuautitlán, Estado de México.

CROQUIS DE UBICACIÓN





4.3 Procedimiento: Constancia de no Servicio

OBJETIVO: Mantener la información actualizada en el padrón de usuarios

REFERENCIAS:

- Art. 4 y 115 Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Art. 4 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal.
- Art. 1 al 139 del Código Financiero del Estado de México
- Art. al 160 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Art. al 198 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Art. al 285 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Art. 86 y 88 del Bando Municipal de Cuautitlán
- Art. 12.6 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
- Reglamento de la Administración Pública Municipal
- Plan de Desarrollo Municipal vigente

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Padrón de usuarios	Se refiere al registro oficial de personas que reciben el servicio (agua, drenaje, etc.).
Certificación de no adeudo	Documento oficial que indica que no hay pagos pendientes.
Formatos PbRM	Son instrumentos estandarizados que utilizan las dependencias y entidades de gobierno para planear, dar seguimiento y evaluar sus programas presupuestario
Mejora regulatoria	Política pública que busca simplificar, modernizar y hacer más eficientes las normas, trámites y regulaciones, con el fin de reducir cargas administrativas, aumentar la transparencia y facilitar la actividad ciudadana y empresarial
Factibilidad	Específicamente en el contexto de servicios, se refiere a la posibilidad técnica y administrativa de recibir el servicio.
Acceso a la Información	Derecho de los ciudadanos a solicitar información pública de entidades gubernamentales

INSUMOS:

- Formato único de solicitud de trámite, firmado por el solicitante.
- Identificación oficial vigente.
- Recibo de pago por derechos del trámite.
- Sistema informático del padrón para verificar posible historial de pagos y emitir el formato.

RESULTADOS:

- Emisión oportuna y veraz de la constancia de no servicio a solicitud del usuario, con base en la inspección realizada al predio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A





POLÍTICAS:

- El Departamento de Padrón, Censo, Liquidaciones y Atención a Usuarios efectuara la revisión, cuando el usuario presente el formato único de solicitud de movimiento con la documentación solicitada, cotejada con la original.
- Documentos para constancia de no servicios:
- Para realizar la constancia de no servicios deberá de presentar el formato de solicitud de movimiento, junto con la documentación en original y copia:
- Recibo al corriente, predial al corriente (2025) y traslado de dominio a nombre del nuevo titular y el pago del mismo.
- Poder del apoderado legal.
- Identificación oficial vigente.
- En caso de no ser el titular, Carta Poder original debidamente requisitada
- Recibo de pago de orden de inspección.

DESARROLLO:

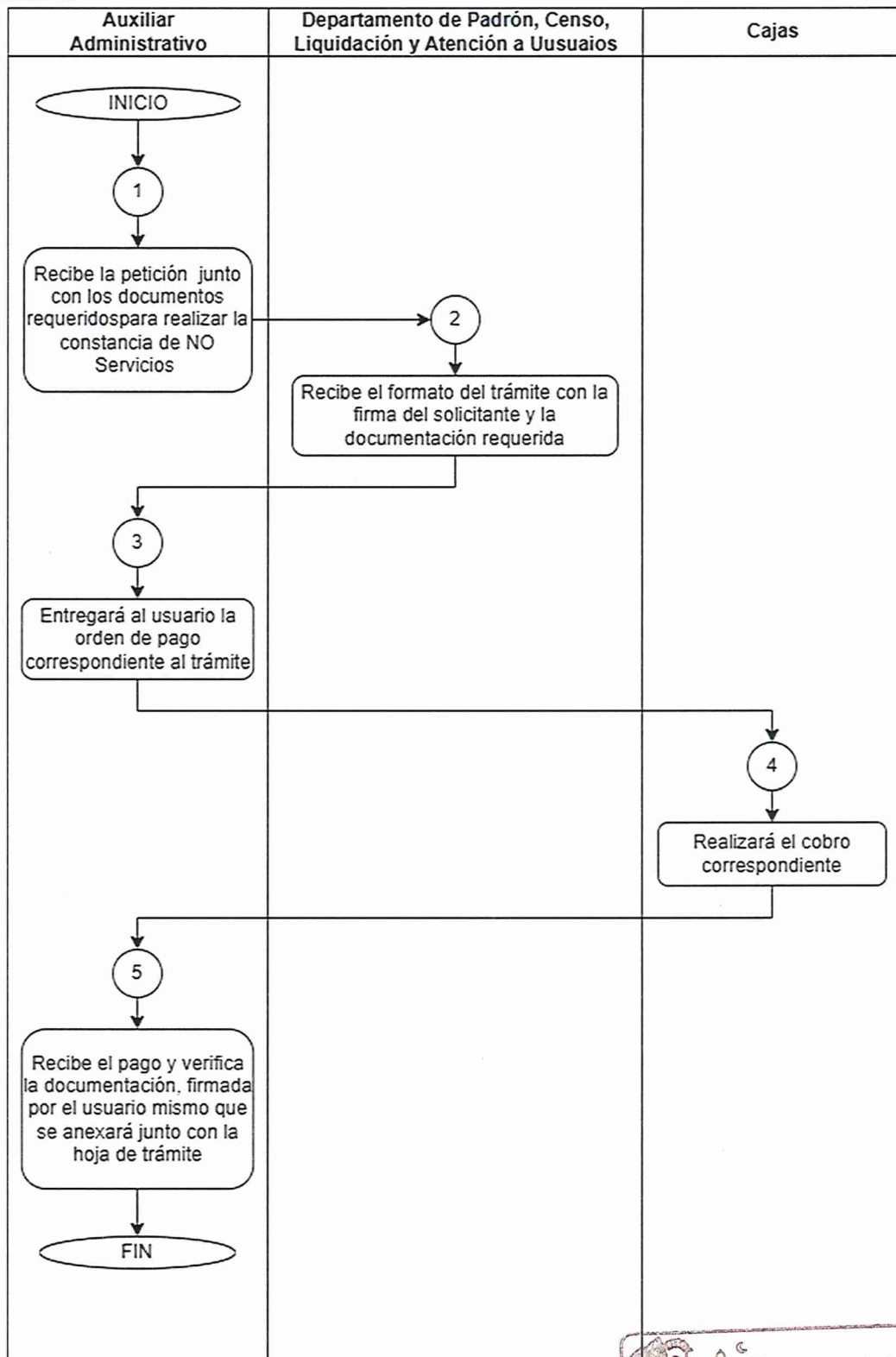
NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Auxiliar Administrativo	-Recibirá la petición del solicitante para realizar la constancia de no servicios, con la documentación en original y copia. -Documento que acredite la propiedad, (Escritura, Traslado de dominio, Sentencias Judiciales, Contratos Notariados, Títulos de propiedad, Acta constitutiva Poder Notarial). Identificación Oficial Vigente. -Recibo de pago de la orden de pago por el trámite (inspección). -Llenar el formato de solicitud refiriendo los datos correspondientes, anexando copias de los documentos.
2	Titular del departamento de padrón censo, liquidaciones y atención a usuarios	Recibirá el formato de trámite, con firma del solicitante con la documentación que se requiere para dicho trámite
3	Auxiliar Administrativo	Entregará al usuario la orden de pago correspondiente al trámite.
4	Cajas	Realizara el cobro correspondiente
5	Auxiliar Administrativo	Recibir el pago y verificar la documentación, firmado por el usuario mismo que se anexara junto con la hoja del trámite.



[Handwritten signature]



DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Elvia Carrillo Puerto



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

SOLICITUD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

CUAUTITLÁN, MÉXICO A _____ DE _____ DEL 2025.

LIC. LUIS JONATHAN VIEYRA RAMIREZ
DIRECTOR DE AGUA POTABLE, ALCANTARRILLADO Y SANEAMIENTO.
POR MEDIO DE LA PRESENTE VENGO A SOLICITARLE:

- | | |
|---|---|
| ☐ CAMBIO DE PROPIETARIO DEL CONTRATO DE LA TOMA DE AGUA POTABLE | ☐ CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDO / O NO TOMA DE AGUA POTABLE |
| ☐ CONTRATO POR LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DE AGUA POTABLE Y DRENAJE. CASA / COMERCIO | ☐ CORRECCION DE DATOS |
| ☐ INSPECCIÓN DE MEDIDOR | ☐ COPIA SIMPLE O CERTIFICADA DE RECIBO DE AGUA POTABLE |
| Nº DE CONTRATO _____ | CLAVE CATASTRAL _____ |

DATOS DEL TITULAR:

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRE (S)

DOMICILIO:

CALLE Y NÚMERO

COLONIA / FRACCIONAMIENTO

TELÉFONO (S)

AUTORIZO

CONTRIBUYENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

AVISO DE PRIVACIDAD

Con fundamentos en lo dispuesto por los art. 29,30,31 y demás relativos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y para efecto del presente aviso de Privacidad Integral, Incorporados y tratados en el Sistema y/o Base de Datos Personales denominada "Base de Datos de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado"; a cargo de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Ayuntamiento de Cuautitlán, Estado de México.

CROQUIS DE UBICACIÓN

Empty box for the location sketch (CROQUIS DE UBICACIÓN).





5. Departamento de Verificación, Inspección y Medidores

5.1 Procedimiento: Instalación o Sustitución de Medidores

OBJETIVO: generar un padrón confiable de usuarios actualizándolo, así como asegurar cuantificación correcta para una eficiente facturación, actualizando los equipos de medición que se encuentren obsoletos o ya presenten daños estructurales, así como detección de irregularidades o posibles manipulaciones.

REFERENCIAS:

- Código Financiero de Estado de México y Municipios
Artículos: 48,69 v bis,129,130 fracción IX
Última Reforma POGG: 17 de enero de 2025.
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios .
ARTICULOS 69,72,73,152,155,156
Última reforma POGG 05 de abril de 2024
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
Artículo 12.8
- NMX-AA-179-SCFI-2018
- NOM-012-SCFI-.
- NMX-AA-179-SCFI-2018



DEFINICIONES:

PALABRA/TÉRMINO	DEFINICIÓN
Inspección	Acto formal y reglado mediante el cual una autoridad competente, o entidad facultada por ley, examina, verifica y constata el cumplimiento de condiciones técnicas, normativas o legales en un predio, instalación, documento o proceso, con el fin de acreditar su conformidad con la regulación aplicable.
Usuario.	Es el titular del contrato de suministro de agua potable drenaje con la entidad prestadora del servicio
Inspector, verificador notificador y ejecutor	a) Servidor público facultado para supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en materia de servicios hidráulicos, infraestructura y uso del agua. b) Personal autorizado para dar formal conocimiento a los usuarios, propietarios o responsables de: Sanciones administrativas (multas, suspensiones). Requerimientos de regularización. Resoluciones de autoridad. c) Encargado de constatar datos físicos, técnicos o administrativos reportados por usuarios o detectados en inspecciones. d) Servidor público con facultad para materializar acciones coercitivas derivadas de resoluciones administrativas firmes.
Medidor	Dispositivo que registra el volumen de agua que fluye a través de una tubería, utilizado principalmente para facturar el consumo en hogares, negocios o industrias de forma precisa.
Padrón	Registro oficial y sistemático que concentra la información de los usuarios del servicio, incluyendo sus datos generales, ubicación, número de cuenta y condiciones de contratación, con el fin de mantener un control actualizado para la administración, facturación y seguimiento del consumo.
Detección	Proceso mediante el cual se identifica, localiza o reconoce la existencia de una irregularidad, condición anómala



Irregularidades	Situaciones, acciones u omisiones que se apartan de la normalidad, normatividad o funcionamiento esperado de un proceso, equipo o servicio, pudiendo afectar su legalidad, transparencia o eficiencia.
Anomalías	Condiciones o situaciones que se desvían del funcionamiento normal o esperado de un proceso, equipo o servicio, y que pueden afectar su precisión, legalidad o eficiencia.
Sistemática	Conjunto de acciones realizadas de manera organizada, metódica y estructurada, siguiendo un orden lógico para lograr un objetivo específico.
Sustitución	Acción de reemplazar un elemento, equipo o procedimiento por otro, generalmente debido a desgaste, daño, irregularidad o actualización necesaria.
Hallazgos	Resultados, observaciones o evidencias obtenidas durante una verificación, inspección o auditoría, que reflejan situaciones relevantes para la mejora o corrección de procesos.
Inconformidades	Quejas, desacuerdos o manifestaciones de los usuarios respecto a un trámite, servicio o resultado que consideran incorrecto o injusto.
PbRM	(Padrón Básico de Registro Municipal): Base de datos oficial que concentra la información de los usuarios y servicios registrados en el municipio, utilizada como referencia para control administrativo, operativo y de facturación.
Interdepartamental	Elación, coordinación o interacción entre dos o más departamentos de una misma organización para cumplir objetivos comunes y optimizar recursos.

INSUMOS:

- Copias de recibo de derechos de medidor con número telefónico del usuario
- Formato de instalación de medidor
- Herramienta manual
- Bitácora de trabajo diario del inspector
- Aviso de Visita
- Citatorio



RESULTADOS:

- Medidores instalados o sustituidos correctamente, conforme a las especificaciones técnicas.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Verificación e inspección de medidor

POLÍTICAS:

- Toda instalación o sustitución de medidor deberá realizarse previa solicitud del usuario y registro en el sistema correspondiente
- Antes de instalar o sustituir un medidor, el personal técnico deberá verificar las condiciones del servicio, la toma domiciliaria y el correcto funcionamiento de la línea hidráulica.
- Toda actividad de instalación o sustitución deberá registrarse en formato físico y/o digital, incluyendo datos del usuario, número de medidor, lectura inicial, fecha y nombre del técnico responsable.

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita la instalación o sustitución del medidor en las oficinas correspondientes.
2	Padrón, Censo y Liquidación y Atención a Usuarios	Verifica la solicitud presentada por el usuario.

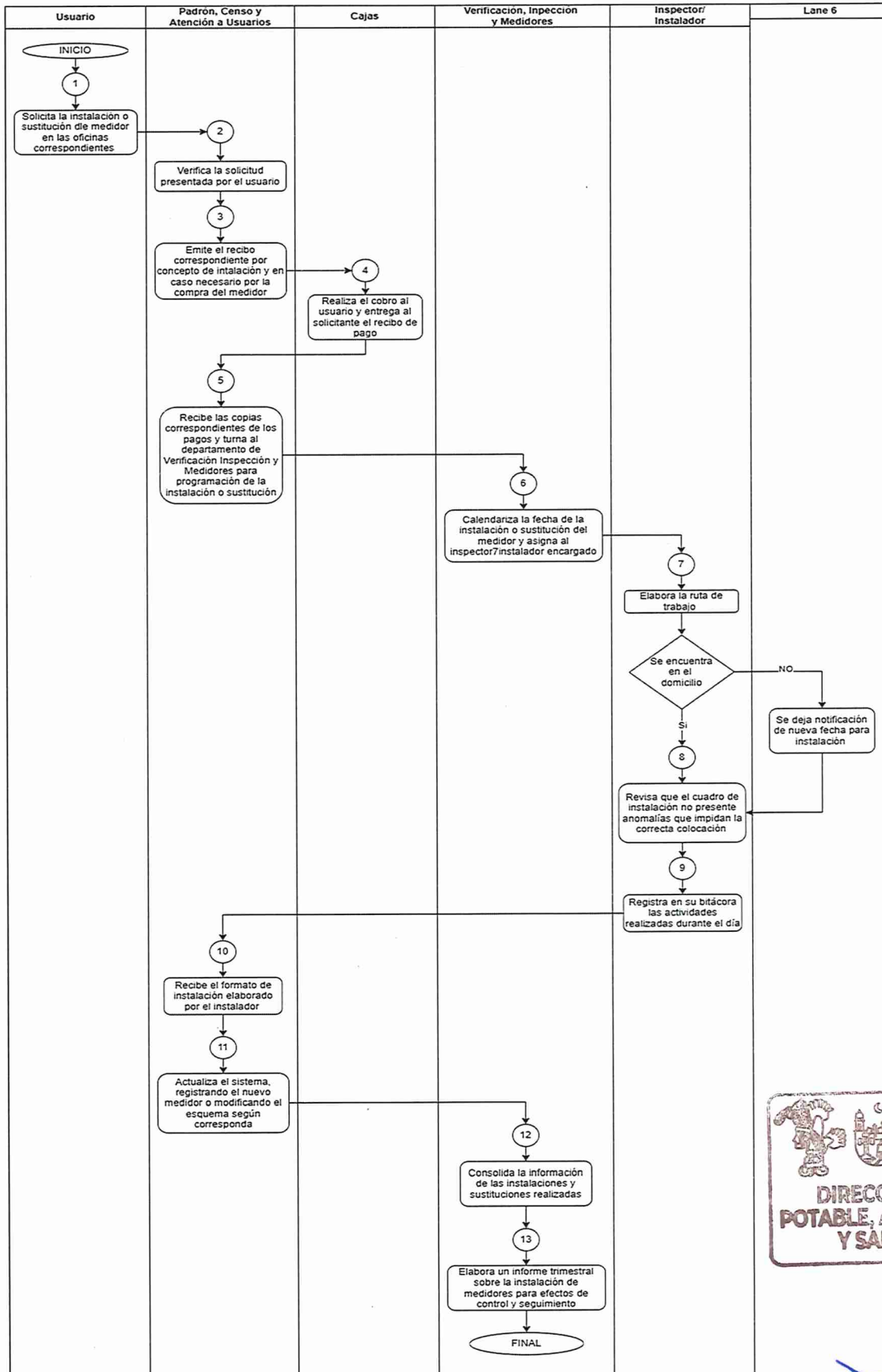


3	Padrón, Censo y Liquidación y Atención a Usuarios	Emite el recibo correspondiente por concepto de instalación y, en caso necesario, por la compra del medidor.
4	Cajas	Realiza el cobro al usuario y entrega al solicitante el recibo oficial de pago.
5	Padrón, Censo y Liquidación y Atención a Usuarios	Recibe las copias correspondientes de los pagos y turna al departamento de Verificación, Inspección y Medidores para programación de la instalación o sustitución
6	Verificación, Inspección y Medidores	Calendariza la fecha de la instalación o sustitución del medidor y asigna al inspector/instalador encargado.
7	Inspector/ Instalador	Elabora la ruta de trabajo diaria considerando las órdenes de instalación asignadas y acude al domicilio del usuario portando identificación oficial vigente del organismo si no encuentra en el domicilio se deja notificación de nueva fecha para instalación. De estar usuario en el domicilio se procede a instalar.
8	Inspector/ Instalador	Revisa que el cuadro de instalación del medidor no presente anomalías o condiciones que impidan la correcta colocación y procede a la instalación o sustitución del aparato medidor, asegurando su correcto funcionamiento.
9	Inspector/ Instalador	Registra en la bitácora del área de medidores las actividades realizadas durante el día.
10	Padrón, Censo y Liquidación	Recibe el formato de instalación elaborado por el instalador.
11	Padrón, Censo y Liquidación	Actualiza el sistema, registrando el nuevo medidor o modificando el esquema de cuota fija a uso medido, según corresponda.
12	Verificación, Inspección y Medidores	Consolida la información de las instalaciones y sustituciones realizadas.
13	Verificación, Inspección y Medidores	Elabora un informe trimestral sobre la instalación de medidores, para efectos de control y seguimiento.





DIAGRAMACIÓN:





5.2 Procedimiento: Lectura de Medidor

OBJETIVO: Realizar de manera sistemática, precisa y transparente la lectura de los aparatos medidores instalados en los domicilios de los usuarios, con el fin de registrar el consumo real de agua potable, mantener actualizado el padrón y garantizar la correcta facturación y cobro del servicio.

REFERENCIAS:

- Código Financiero de Estado de México y Municipios
Artículos: 48,69 v bis,129,130 fracción IX
Última Reforma POGG: 17 de enero de 2025.
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios
ARTICULOS 69,72,73,152,155,156
Última reforma POGG 05 de abril de 2024
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
Artículo 12.8
- NMX-AA-179-SCFI-2018
- NOM-012-SCFI-1994
- NMX-AA-179-SCFI-2018

DEFINICION

PALABRA/TÉRMINO	DEFINICIÓN
Lectura	Cantidad de agua utilizada, ya sea en metros cúbicos (m3 cúbicos o litros u otras unidades, lo que permite calcular el costo del servicio.
Lecturista	a) Servidor público facultado para supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en materia de servicios hidráulicos, infraestructura y uso del agua
Medidor	Dispositivo que registra el volumen de agua que fluye a través de una tubería, utilizado principalmente para facturar el consumo en hogares, negocios o industrias de forma precisa.
Usuario.	Es el titular del contrato de suministro de agua potable y drenaje con la entidad prestadora del servicio.

INSUMOS:

- Copia del recibo de pago de la inspección con número telefónico del usuario
- Formato de verificación y/o inspección de servicios
- Herramienta manual
- Bitácora de trabajo diario del inspector
- Citatorio
- Aviso de visita

RESULTADOS:

- Obtención de lecturas confiables y precisas de los consumos de agua de cada usuario.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Verificación e inspección de medidor

POLÍTICAS:

- Todas las lecturas registradas deberán corresponder fielmente a los valores mostrados en el medidor, evitando estimaciones o alteraciones no justificadas.
- Los datos recabados deberán ingresarse en el sistema o formato oficial de la Dirección, indicando número de cuenta, lectura anterior y actual, fecha, nombre del lector y observaciones.





- En caso de detectar irregularidades (medidor dañado, obstruido, manipulado o inaccesible), el lector deberá levantar el reporte correspondiente y notificar de inmediato al supervisor.

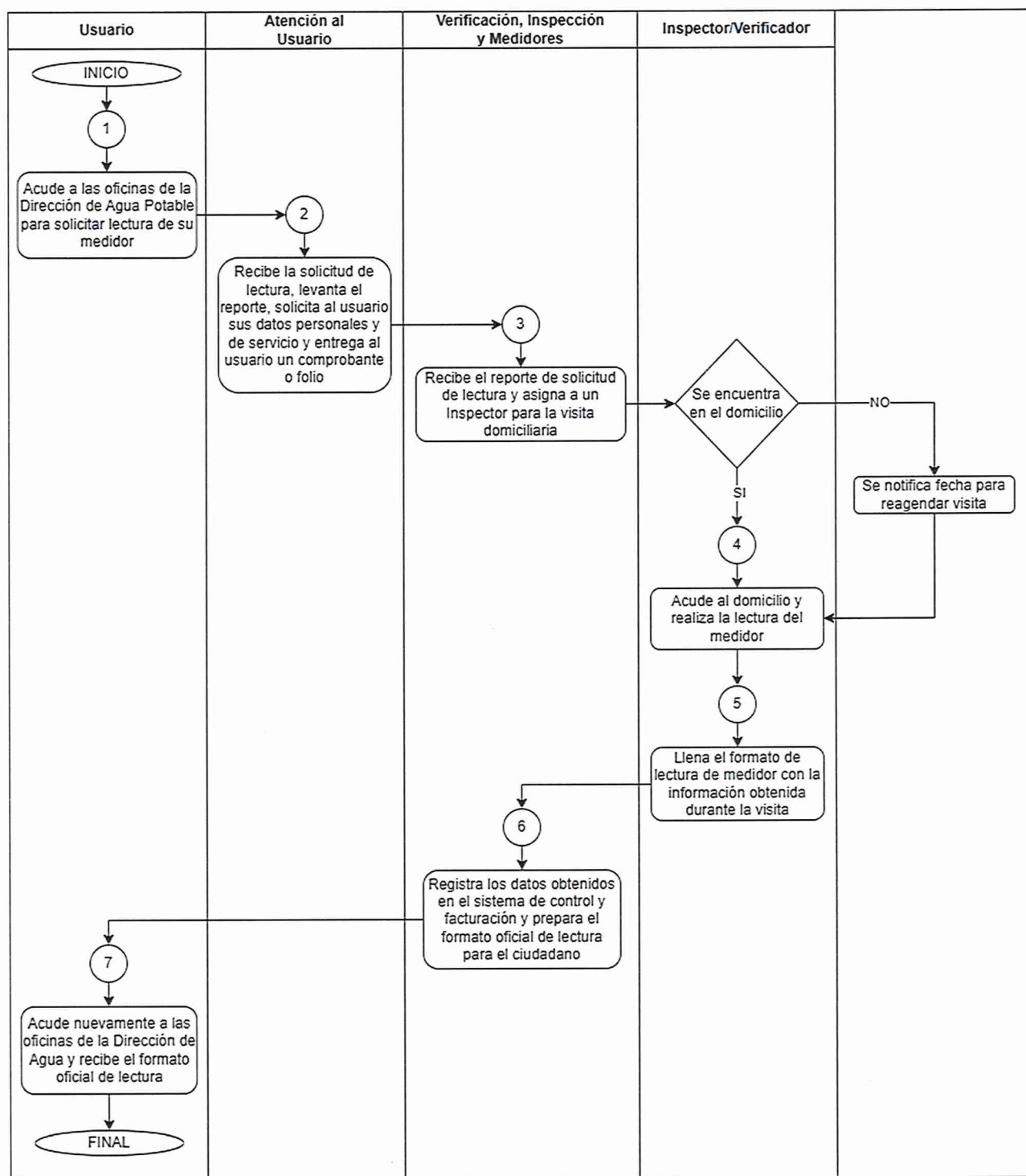
DESARROLLO:

NO	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para solicitar la lectura de su medidor.
2	Atención al Usuario	Recibe la solicitud de lectura, levanta el reporte, solicita al usuario sus datos personales y de servicio y entrega al usuario un comprobante o folio de trámite.
3	Verificación, Inspección y Medidores	Recibe el reporte de solicitud de lectura y asigna a un inspector/verificador para la visita domiciliaria
4	Inspector/ Verificador	Acude al domicilio del usuario y realiza la lectura del medidor en el sitio, asegurándose de anotar los datos con precisión. SI NO SE ENCUENTRA SE NOTIFICA FECHA PARA VISITA
5	Inspector/ Verificador	Llena el formato de lectura de medidor con la información obtenida durante la visita y reporta la lectura realizada al área correspondiente para su validación y registro.
6	Verificación, Inspección y Medidores	Registra los datos obtenidos en el sistema de control y facturación y prepara el formato oficial de lectura para el ciudadano.
7	Usuario	Acude nuevamente a las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y recibe el formato oficial de lectura, que servirá como comprobante del trámite





DIAGRAMACIÓN:





5.3 Procedimiento: Verificación e Inspección de Medidores

OBJETIVO: Detectar las irregularidades y mal funcionamiento en los medidores, instalados en la toma de agua del usuario.

REFERENCIAS:

- Código Financiero de Estado de México y Municipios
Artículos: 48,69 v bis,129,130 fracción IX
Última Reforma POGG: 17 de enero de 2025
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios
ARTICULOS 69,72,73,152,155,156
Última reforma POGG 05 de abril de 2024.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
artículo 12.8
- NMX-AA-179-SCFI-2018
- NOM-012-SCFI-
- NMX-AA-179-SCFI-2018



DEFINICION:

PALABRA/TÉRMINO	DEFINICIÓN
Inspección	Acto formal y reglado mediante el cual una autoridad competente, o entidad facultada por ley, examina, verifica y constata el cumplimiento de condiciones técnicas, normativas o legales en un predio, instalación, documento o proceso, con el fin de acreditar su conformidad con la regulación aplicable.
Usuario.	Es el titular del contrato de suministro de agua potable drenaje con la entidad prestadora del servicio
Inspector, verificador notificador y ejecutor	a) Servidor público facultado para supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas en materia de servicios hidráulicos, infraestructura y uso del agua. b) Personal autorizado para dar formal conocimiento a los usuarios, propietarios o responsables de: Sanciones administrativas (multas, suspensiones). Requerimientos de regularización. Resoluciones de autoridad. c) Encargado de constatar datos físicos, técnicos o administrativos reportados por usuarios o detectados en inspecciones. d) Servidor público con facultad para materializar acciones coercitivas derivadas de resoluciones administrativas firmes.
Medidor	Dispositivo que registra el volumen de agua que fluye a través de una tubería, utilizado principalmente para facturar el consumo en hogares, negocios o industrias de forma precisa.
Padrón	Registro oficial y sistemático que concentra la información de los usuarios del servicio, incluyendo sus datos generales, ubicación, número de cuenta y condiciones de contratación, con el fin de mantener un control actualizado para la administración, facturación y seguimiento del consumo.
Detección	Proceso mediante el cual se identifica, localiza o reconoce la existencia de una irregularidad, condición anómala
Irregularidades	Situaciones, acciones u omisiones que se apartan de la normalidad, normatividad o funcionamiento esperado de un proceso, equipo o servicio, pudiendo afectar su legalidad, transparencia o eficiencia.



Anomalías	Condiciones o situaciones que se desvían del funcionamiento normal o esperado de un proceso, equipo o servicio, y que pueden afectar su precisión, legalidad o eficiencia.
Sistemática	Conjunto de acciones realizadas de manera organizada, metódica y estructurada, siguiendo un orden lógico para lograr un objetivo específico.
Sustitución	Acción de reemplazar un elemento, equipo o procedimiento por otro, generalmente debido a desgaste, daño, irregularidad o actualización necesaria.
Hallazgos	Resultados, observaciones o evidencias obtenidas durante una verificación, inspección o auditoría, que reflejan situaciones relevantes para la mejora o corrección de procesos.
Inconformidades	Quejas, desacuerdos o manifestaciones de los usuarios respecto a un trámite, servicio o resultado que consideran incorrecto o injusto.

INSUMOS:

- Copia del recibo de pago de la inspección con número telefónico del usuario
- Formato de verificación y/o inspección de servicios
- Herramienta manual
- Bitácora de trabajo diario del inspector
- Citatorio
- Aviso de visita

RESULTADOS:

- Regular a usuarios en servicio medido que no cuentan con aparato medidor

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Instalación o Sustitución de Medidores



POLÍTICAS:

- Las inspecciones deberán realizarse en presencia del usuario o su representante, siempre que sea posible, garantizando la transparencia del proceso.
- Todo resultado de inspección o verificación deberá documentarse en formato físico o digital, especificando el número de medidor, ubicación, hallazgos, fecha, hora y nombre del responsable.
- Si se detecta manipulación, daño o alteración del medidor, deberá levantarse el acta correspondiente y notificarse de inmediato al área jurídica o administrativa para su seguimiento.

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	Presenta una solicitud de verificación o inspección del medidor, ya sea por reporte de anomalías, fallas, queja de consumo elevado, o por programa interno de revisión.
2	Atención al Usuario	Recibe la solicitud, levanta el reporte correspondiente con los datos del usuario y entrega al ciudadano un comprobante o folio del trámite.
3	Verificación, Inspección y Medidores	Recibe el reporte de solicitud, calendariza la visita de verificación/inspección y asigna a un inspector para realizar la diligencia
4	Inspector/Verificador	Elabora la ruta de inspecciones programadas y acude al domicilio portando identificación oficial vigente del organismo de no encontrarse el titular de la cuenta se realiza reprogramación de visita agendando día y hora con el usuario
5	Inspector/Verificador	Realiza la inspección física del medidor para comprobar:

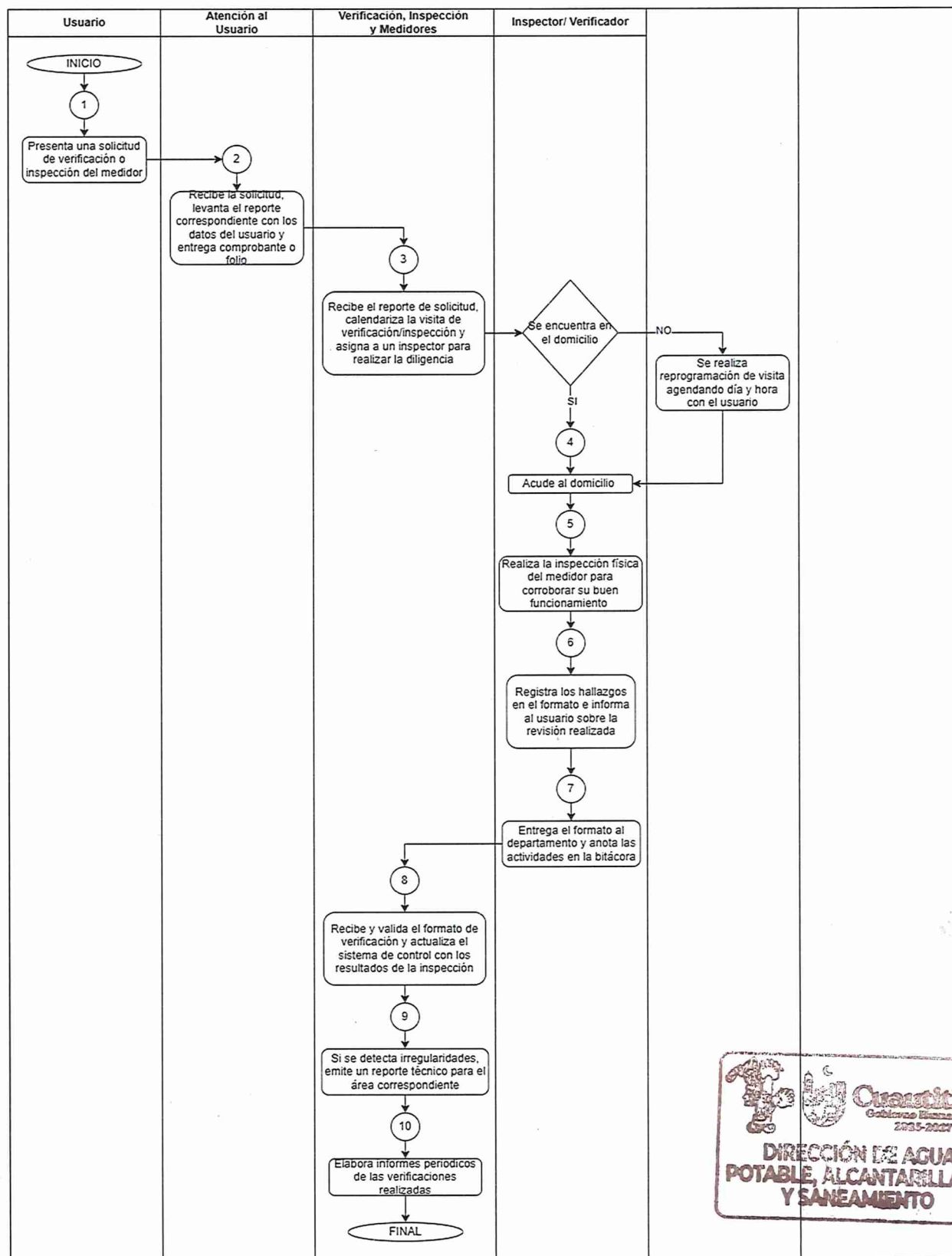


		Estado y funcionamiento del aparato. Posibles manipulaciones o alteraciones. Condiciones del cuadro de instalación. De ser obsoleto se requiere al usuario compra de nuevo equipo para una correcta cuantificación.
6	Inspector/Verificador	Registra los hallazgos en el Formato de Verificación e Inspección de Medidores e informa al usuario de sobre la revisión realizada
7	Inspector/Verificador	Entrega el formato de verificación al Departamento de Verificación, Inspección y Medidores y anota las actividades en la bitácora del área.
8	Verificación, Inspección y Medidores	Recibe y valida el formato de verificación y actualiza el sistema de control con los resultados de la inspección.
9	Verificación, Inspección y Medidores	En caso de detectarse irregularidades, emite un reporte técnico para el área correspondiente (jurídica, comercial o técnica).
10	Verificación, Inspección y Medidores	Elabora informes periódicos (mensuales o trimestrales) de las verificaciones realizadas.





DIAGRAMACIÓN:





6. Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes

6.1 Procedimiento: Elaboración de Dictamen Técnico de Factibilidades Condicionada

OBJETIVO: Elaborar los dictámenes de factibilidad de las solicitudes recibidas por la DAPAS para garantizar la capacidad de la Dirección para proporcionar los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento; considerando la disponibilidad de agua y de la infraestructura hidráulica y sanitaria.

REFERENCIAS:

- Ley de las Aguas Nacionales
Artículos 21, 22, 23, 24, 25
Publicada el 1/12/1992
- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
Artículos 37, 38 y 63
Publicado el 12 de enero de 1994 en base en los
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículos 18 fracción VIII, 76, 79, 80, 81
Publicado en el año 22/02/2013 en base a los
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículos 50, 70 fracción XII, 75 fracción V, 76, 77, 81, 121, 141, 142, 147, 150, 151.
- Código Financiero del Estado de México
Artículos 129, fracción X, 135, 137, 137 Bis, 138
Publicado el 09/03/1999
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Artículo 118, 119, y 135
Publicado el 07/02/1997
- Código Administrativo del Estado de México
Artículos 5.10 fracción III, XV, 5.38 fracción II, y 18.39.
Publicado el 13/12/2001
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán
Sección IV, en el artículo 12.9
- Bando Municipal de Cuautitlán, Estado de México
Capítulo XI, artículo 87 inciso d)
Publicada el 05/02/2025 en base al
- Artículo Sexto del Decreto Número 62 emitido por la H. "LXII" Legislatura del Estado de México, por el que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio 2025, publicado en fecha 27 de diciembre del 2024 en el Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, Tomo CCXVIII, No. 118, Sección Segunda.

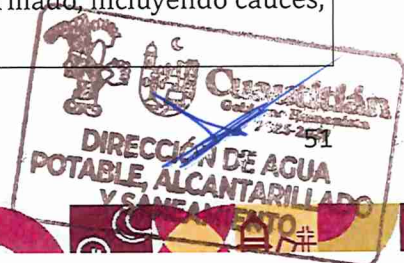


DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Agua potable	La que puede ser ingerida sin provocar efectos nocivos a la salud y reúne las características bacteriológicas, físicas y organolépticas, químicas y radiactivas establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994.

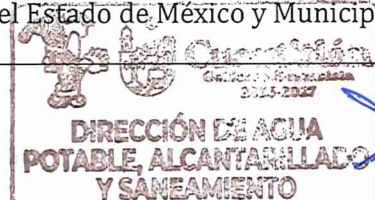


Actividad económica	La correspondiente a las unidades económicas catalogadas en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE).
Aforo	Medición de caudal o flujo de una corriente de agua.
Agua pluvial	La que proviene de la lluvia, nieve o granizo.
Aguas residuales	Las que se vierten en el drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos que refiere la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, y que haya sufrido la degradación de sus propiedades originales.
Agua tratada	La residual resultante de haber sido sometida a procesos de tratamiento, para remover contaminantes.
Alcantarillado	El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir aguas residuales y pluviales al drenaje.
CFEMYM	Código Financiero del Estado de México y Municipios.
CPAEM	Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
COADMEX	Código Administrativo del Estado de México
Comercio móvil	Comerciante que lleva a cabo sus actividades en la vía pública sin tener un sitio asignado; se detiene solo el tiempo suficiente para realizar la transacción comercial correspondiente a su giro.
Comercio semifijo	Comerciante que realiza sus actividades en un lugar o espacio asignado valiéndose de cualquier estructura, vehículo, remolque u otro bien mueble que debe retirar diariamente al concluir su actividad.
Calendarización	Proceso de organizar y distribuir en el tiempo las actividades, tareas o proyectos, asignándoles fechas de inicio y término.
Año Fiscal	Periodo de 12 meses consecutivos que utilizan para llevar el control de sus operaciones contables, financieras y fiscales, así como para calcular impuestos, presentar declaraciones y elaborar estados financieros.
Cuerpo receptor	La obra hidráulica o cuerpo de agua de jurisdicción municipal, al que se viertan las descargas de agua residuales.
Descarga	La acción de verter aguas residuales o cualquier otra sustancia contaminante de forma continua o intermitente al drenaje o alcantarillado, incluyendo cauces, depósitos y vasos.





Dilución	La acción de mezclar dos tipos de agua con diferentes características con objeto de obtener niveles intermedios de contaminación y así cumplir con las condiciones de descarga establecidas en la presente Reglamentación o por autoridad competente.
Drenaje	Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.
Empresa	Estructura organizacional de negocios cuyo objetivo predominantemente mercantil, y con la finalidad de comercializar productos o servicios fabricados o desarrollados por la misma organización, dividiéndose en las siguientes categorías:
LGEEPA	Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
LAEMyM	Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
LAN	Ley de las Aguas Nacionales
Medidor	Instrumento que sirve para cuantificar el volumen de agua que pasa por un conducto.
Muestra compuesta	Es aquella que resulte de combinar varias muestras simples.
Muestra simple	La que se tome en el punto de descarga, de manera continua, en un día normal de operación que refleje cuantitativa y cualitativamente el o los procesos más representativos de las actividades que generan la descarga, durante el tiempo necesario para completar cuando menos, el volumen suficiente para que se lleven a cabo los análisis necesarios para conocer su composición aforando el caudal descargado en el sitio y en el momento del muestreo.
Dictamen técnico de Factibilidad condicionada	Dictamen a través del cual la DAPAS después de analizar los requisitos y la información presentada por el usuario, determina la posibilidad de otorgar los servicios solicitados de agua potable y drenaje en cantidad y forma. La factibilidad procede para obras nuevas, para nuevos conjuntos urbanos, para subdivisión de predios, para lotificación de predios, para relotificación de predios, para cambio de uso de suelo de predios, para aumento de densidad de población e intensidad de su aprovechamiento y altura de un inmueble, para edificaciones en condominio, para edificaciones industriales, para edificaciones comerciales, para edificaciones de uso mixto, para obras de impacto regional, para ampliaciones y para fusión de predios.
Personas jurídicas colectivas	Las asociaciones, sociedades y las demás entidades a las que la Ley reconoce personalidad jurídica, por estar constituidas legalmente.
RLAEMyM	Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios





ROAPMC	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán
RLAN	Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
Planta de tratamiento	Instalaciones públicas o privadas compuestas por un conjunto de unidades de procesos que depuran aguas residuales
Registro	Nomenclatura alfanumérica única e irrepetible para asentar un documento enlistado
Saneamiento	La conducción alejamiento, descarga, y en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes.
Tratamiento	La remoción de contaminantes de las aguas residuales, de acuerdo con los protocolos previstos por la regulación aplicable, para su explotación, uso o aprovechamiento.
Tratamiento previo	Acción de remover y disminuir las concentraciones de uno o varios contaminantes específicos del agua residual; con el fin de adaptarlas para que puedan ser incorporadas al sistema de drenaje o alcantarillado municipal
UMA	Unidad de Medida y Actualización
DAPAS	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento

INSUMOS:

1. Escrito dirigido al Director de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento solicitando el Dictamen Técnico de Factibilidad, con una breve descripción del proyecto, indicando el nombre del desarrollador: persona moral o física, tipo de proyecto, tipo de factibilidad:
 - I. .-Obra Nueva para Desarrollos Urbanos de Tipo:
 - a) Habitacional
 - b) Industrial
 - c) Comercial
 - d) Oficinas
 - e) Mixto u otro,
 - II. .-Cambio de Uso de Suelo para Desarrollos Urbanos de Tipo:
 - a) Habitacional
 - b) Industrial
 - c) Comercial
 - d) Oficinas
 - e) Mixto u otro,
 - III. Subdivisión de predio,
 - IV. Lotificación de predios,
 - V. Fusión de predios,
 - VI. Otro.





Es indispensable señalar un domicilio, dentro del Municipio de Cuautitlán, para oír y recibir notificaciones, así como un teléfono y un correo electrónico.

2. Requisitos establecidos

REQUISITOS PARA EL DICTAMEN TÉCNICO DE FACTIBILIDAD
1.- Recibo de pago de agua vigente, a nombre del propietario actual (Si ya tiene número de cuenta con esta dirección.
2.- Boleta predial vigente a nombre del propietario actual.
3.- Carta Poder vigente firmada por el otorgante, el apoderado y dos testigos (Cuando no se gestione a nombre propio). Anexando a la Carta Poder, las Identificaciones Oficiales del otorgante, del apoderado y de los dos testigos.
4.- Poder Notarial vigente (En caso correspondiente).
5.- Acta Constitutiva de la empresa, o del contrato respectivo, tratándose de fideicomisos, documentos que deberán estar inscritos en el Registro Público de Comercio o en la instancia respectiva (En caso Correspondiente).
6.- Registro Federal de Contribuyentes.
7.- Documento que acredite la propiedad, inscrita ante el IFREM.
8.- Contrato de arrendamiento vigente (En caso correspondiente).
9.- Carta de aceptación de responsable solidario autorizada y firmada por el propietario del predio (En caso correspondiente)
10.- Licencia de Uso de Suelo vigente o Cambio de uso de suelo vigente. (No aplica en caso de solicitar Factibilidad para obtener el Cambio de Uso de Suelo)
11.- En caso de solicitar Factibilidad para obtener el Cambio de Uso de Suelo, presentar Cédula Informativa de Zonificación.
12.- Documento oficial de Lotificación, Relotificación, Subdivisión o Fusión de inmuebles o predios notariado y autorizado por Dirección de Desarrollo Urbano Municipal o Estatal.
13.- Licencias de Construcción autorizadas por Dirección de Desarrollo Urbano Municipal (En caso de contar con dichas Licencias y de que ya se haya iniciado la construcción del proyecto y se encuentre en ejecución).
14.- Prorrogas de las Licencias de Construcción autorizadas por Dirección de Desarrollo Urbano Municipal (En caso de que haya solicitado dichas Prorrogas).
15.- Constancia de Terminación de Obra emitida por la por Dirección de Desarrollo Urbano Municipal (En caso de haber terminado su proyecto y en caso de solicitar la Liberación de Factibilidad).
16.- Constancia de Alineamiento y Número Oficial Vigente emitida por la Dirección de Desarrollo Urbano Municipal.
17.- Apeo y Deslinde incluyendo el plano correspondiente, realizado, autorizado y emitido por el IGECEM (Cuando existan diferencias de superficie de predio en la documentación presentada, tal como: Documento que acredite la propiedad, Boleta Predial, Licencia de Construcción, Licencia de Uso de Suelo, planos u otro).
18.- Documento que acredite la propiedad que presente la corrección de la superficie del predio de acuerdo con el apeo y deslinde realizado por el IGECEM (Escrituras, Contrato de Compraventa, Sentencia Definitiva u otro).





19.- Imagen satelital georreferenciada con coordenadas UTM por cada vértice del polígono, de la localización del predio o predios, acotando la superficie total y, en su caso, la superficie arrendada, que coincidan con el documento que acredita la propiedad o posesión presentado ante la DAPAS.
20.- Memoria descriptiva del proyecto firmada por un ingeniero civil y/o arquitecto con registro vigente de perito responsable de obra privada del Estado de México, anexando la copia de la cédula de perito vigente.
21.- Memorias de cálculo hidráulico, sanitario y pluvial, del consumo de agua y generación de las descargas de aguas negras y pluviales, con la descripción de los sistemas, firmada por un ingeniero y/o arquitecto con registro vigente de perito responsable de obra privada del Estado de México, anexando la copia de la cédula de perito vigente y, entregar, en archivo electrónico en una memoria USB. (No aplica para el trámite de subdivisión y fusión de terreno).
22.- Copia simple de la Cédula de Perito vigente y legible.
23.- Planos impresos (Tamaño 60 cm x 90 cm) de Lotificación, Relotificación, Subdivisión o Fusión de inmuebles o predios que contenga la propuesta solicitada, acotaciones, superficies de terreno de cada uno los predios propuestos, cuadro de construcción del Levantamiento Topográfico que contenga: perímetro de poligonales, áreas, coordenadas UTM, rumbos, azimuts, etcétera; firmados por un ingeniero, arquitecto o topógrafo con registro vigente de perito responsable de obra privada del Estado de México y en caso de contar con los planos oficiales autorizados por la Dirección de Desarrollo Urbano Municipal o Estatal presentar dichos planos. Entregar estos planos en archivo electrónico, en formato DWG (AutoCAD) y en PDF, en una memoria USB.
24.- 2 JUEGOS DE PLANOS IMPRESOS (TAMAÑO 60 cm X 90 cm):
Planos Arquitectónicos indicando:
a.1.- Distribución de superficies y cuadro detallado de estas superficies: de la Construcción total, de la Construcción por nivel, del estacionamiento techado y sin techar indicando también el número de cajones de estacionamiento, del área habitacional, del área comercial, del área de oficinas, de las áreas comunes, del área libre, de las áreas verdes y en general el desglose de superficies de acuerdo con las tipologías que correspondan a su proyecto.
a.2.- Número de la proyección estimada a conciencia de habitantes, empleados, huéspedes, alumnos, asistentes, internos, pasajeros, bañistas, etcétera, de acuerdo con la tipología del proyecto.
a.3.- Cortes longitudinales y transversales; a.4.- Fachadas
Planos Hidráulicos indicando:
b.1.- Instalaciones hidráulicas interiores: en vialidades y dentro de las edificaciones indicando especificaciones de las tuberías, diámetros y material de las tuberías, piezas especiales, dirección del flujo, cambios de dirección, subidas y bajadas del flujo, registros, cajas de válvulas, indicación de agua fría y caliente de acuerdo con las normas y especificaciones de dibujo y el código de colores, salidas, ubicación, capacidad y detalle a escala de la o las cisternas, cajas rompedoras de presión, ubicación, número y capacidad de los tinacos, ubicación de los calentadores, ubicación, tipo y diámetro de los medidores, sistema de abastecimiento y distribución a los servicios, cuartos de máquinas y bombas: bombeo, gravedad o combinado; planos de vistas en planta, alzados con detalles, isométricos, simbología hidráulica, etcétera.
b.2.- Ubicación y diámetro de la toma domiciliar de agua potable calculada para el proyecto de acuerdo con las Bases de Diseño estipuladas en el Manual de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, publicado por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Comisión Nacional del Agua.
b.3.- Ubicación y capacidad de la cisterna de agua potable calculada para el proyecto de acuerdo con las Bases de Diseño estipuladas en el Manual de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, publicado por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Comisión Nacional del Agua.
Planos Sanitarios indicando:



c.1.-Instalaciones sanitarias interiores: indicando sistema separado de aguas negras y pluviales en vialidades y dentro de las edificaciones indicando especificaciones de las tuberías, diámetros y material de las tuberías, piezas especiales, dirección del flujo, cambios de dirección, subidas y bajadas del flujo, registros, rejillas, pozos de visita, pozos de absorción, estructuras de control, indicación de aguas negras y pluviales de acuerdo con las normas y especificaciones de dibujo y el código de colores, ubicación, capacidad y detalle a escala del o tanques de tormentas, ubicación, número y capacidad de los tinacos de agua pluvial, ubicación, tipo y diámetro de los medidores de agua tratada, planos del sistema de abastecimiento y distribución de agua pluvial y tratada a los servicios correspondientes, sistema de riego de áreas verdes, cuartos de máquinas y bombas: bombeo, gravedad o combinado; planos de vistas en planta, alzados con detalles, isométricos, simbología sanitaria, etcétera.

c.2.- Descargas separadas (Pluviales, sanitarias, de proceso, grasas y solventes, de acuerdo con los requerimientos del proyecto)

c.3.- Memoria de cálculo, capacidad y ubicación del tanque de tormentas, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, publicado por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Comisión Nacional del Agua y demás normas aplicables. Planos de vistas en planta, alzados con detalles, isométricos. (No aplica para el trámite de subdivisión y fusión de terreno).

c.4.- Memoria de cálculo, capacidad y ubicación de la planta de tratamiento necesaria para el proyecto. Presentar una propuesta de su proyecto de Planta de Tratamiento que cumpla con las normas NOM-001-SEMARNAT-2021, NOM-002-SEMARNAT-1996, NOM-003-SEMARNAT-1997. Planos de vistas en planta, alzados con detalles, isométricos. (No aplica para el trámite de subdivisión y fusión de terreno).

3. Presentar comprobante de pago correspondiente a 18 veces el valor diario de la unidad de medida vigente por concepto del trámite por la expedición del dictamen de la factibilidad (Este pago se realizará en las oficinas de tesorería, ubicadas en el palacio municipal en un horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.).

RESULTADOS:

-DICTAMEN TÉCNICO DE FACTIBILIDAD CONDICIONADA.



DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Solicita el servicio de factibilidades
2	Oficialía de partes	Indica al usuario que se presente en Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes
3	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Proporciona los requisitos de Dictamen Técnico de Factibilidades Condicionada.
4	Solicitante	Pide que se le genere la Orden de Pago de tramite
5	Departamento de Padrón, Censo, Liquidación y Atención a Usuarios	Genera de Orden de Pago de tramite
6	Solicitante	Realiza el pago correspondiente en la Tesorería del Municipio y entrega el Recibo de Pago a Departamento de Altas, Padrón y Censo. Si no se realiza el pago correspondiente el trámite no continuaría hasta que este sea realizado

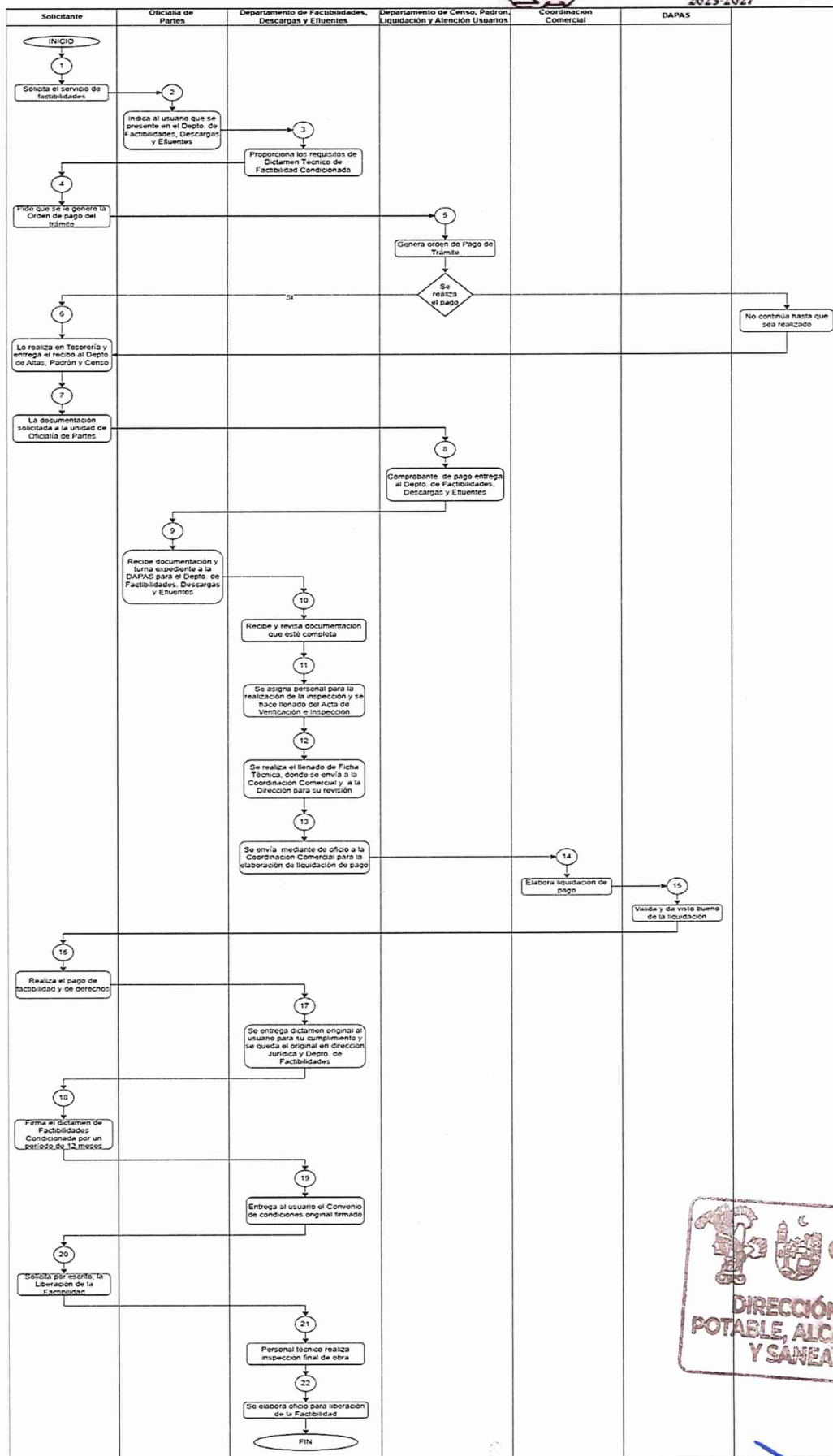


7	Solicitante	La documentación solicitada a la unidad de Oficialía de Partes.
8	Departamento de Altas Padrón y Censo	Comprobante de pago entrega al Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes
9	Oficialía de partes	Recibe documentación y turna expediente a la DAPAS para el Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes
10	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Recibe y revisa documentación. Si la documentación no está completa se le informa para que haga entrega de la documentación completa y poder continuar con el trámite
11	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Se asigna al Personal técnico para la realización de la inspección y se hace el llenado del Acta de verificación e inspección
12	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Se realiza llenado de Ficha Técnica, donde se envía a la Coordinación Comercial y a la Dirección General para su revisión
13	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Se envía mediante de oficio a la Coordinación Comercial para la elaboración de liquidación de pago
14	Coordinación Comercial	Elabora liquidación de pago
15	DAPAS	Valida y da visto bueno de la liquidación
16	Solicitante	Realiza pago de factibilidad y de derechos
17	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Se entrega dictamen original al Usuario para su cumplimiento y se queda un original en dirección Jurídica y Departamento de Factibilidades para el expediente
18	Solicitante	Firma el Dictamen de Factibilidades Condicionada por un periodo de 12 meses
19	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Entrega al usuario el Convenio de condiciones original firmado.
20	Usuario	Solicita por escrito, la Liberación de la Factibilidad.
21	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Personal técnico realiza inspección final de obra
22	Departamento de Factibilidades, Descargas y Efluentes	Sino se cumple con los compromisos en el convenio no se libera la Factibilidad y se informa al Usuario por oficio Se elabora oficio para la liberación de la Factibilidad mediante el formato Liberación de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada





DIAGRAMACIÓN:





7. Departamento de Agua Potable y Fugas

7.1 Procedimiento: Cloración de las Fuentes de Abastecimiento de Agua Potable

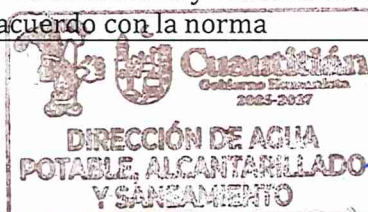
OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la aplicación adecuada de cloro en el agua distribuida por las distintas fuentes de abastecimiento (cisternas) del municipio de Cuautitlán, con el fin de asegurar que cumpla con los estándares de calidad establecidos para el uso y consumo humano, en apego a lo dispuesto por la **Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021**, relativa a los límites permisibles de calidad del agua potable.

REFERENCIAS:

- Ley de Aguas Nacionales de México (2023)
Título Octavo Artículos 167, 179 y 181
- NOM-127-SSA1-2021. Agua para uso y consumo humano – Límites permisibles de calidad del agua potable. Diario Oficial de la Federación. Secretaría de Salud (2021).
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
Artículo 6, Fracción XV
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México (2025).
Título Décimo, Capítulo Cuatro, Sección I, Artículo 12.11 Fracciones I, II, IV

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Cloración	Proceso mediante el cual se agrega cloro o compuestos clorados (como hipoclorito de sodio o pastillas de cloro) al agua potable con el fin de eliminar microorganismos patógenos y garantizar que el agua sea segura para el consumo humano, conforme a la normativa vigente.
Hipoclorito de Sodio	Sustancia química utilizada como desinfectante en el proceso de cloración de agua potable. Su concentración debe ajustarse para cumplir con los niveles permitidos por la NOM-127-SSA1-2021
Fuentes de Abastecimiento de Agua Potable	Infraestructura o instalaciones pertenecientes a dependencias gubernamentales del municipio que suministran agua potable, y que no cuentan con sistemas propios de cloración, por lo que requieren del apoyo de la Dirección de Agua Potable.
Bitácora de Cloración	Documento físico o digital en el que se registra cada actividad de cloración realizada: fecha, volumen de hipoclorito suministrado, niveles de cloro residual y observaciones pertinentes
Cloro Residual Libre	Cantidad de cloro que permanece disponible en el agua después del proceso de desinfección. Su medición es necesaria para verificar el cumplimiento de los parámetros exigidos por la normativa sanitaria
Medidor o Kit de Cloro	Herramienta utilizada por el personal para determinar la concentración de cloro residual libre presente en el agua en el punto de salida hacia la red de distribución
Encargado de la Cloración	Personal operativo responsable de realizar la recarga de hipoclorito de sodio, registrar los datos en la bitácora y verificar los niveles de cloro de acuerdo con la norma





Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Personal operativo responsable de realizar la recarga de hipoclorito de sodio, registrar los datos en la bitácora y verificar los niveles de cloro de acuerdo con la norma.
NOM-127-SSA1-2021	Norma Oficial Mexicana que establece los límites permisibles de calidad del agua para uso y consumo humano, así como los tratamientos y procedimientos de desinfección que deben emplearse para asegurar su inocuidad.

INSUMOS:

- Bitácora De Supervisión Y Suministros De Fuentes De Abastecimiento propias
- Pastillas De Cloro
- Medidor de Cloro

RESULTADOS:

Agua Clorada

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMINETOS:

N/A

POLÍTICAS:

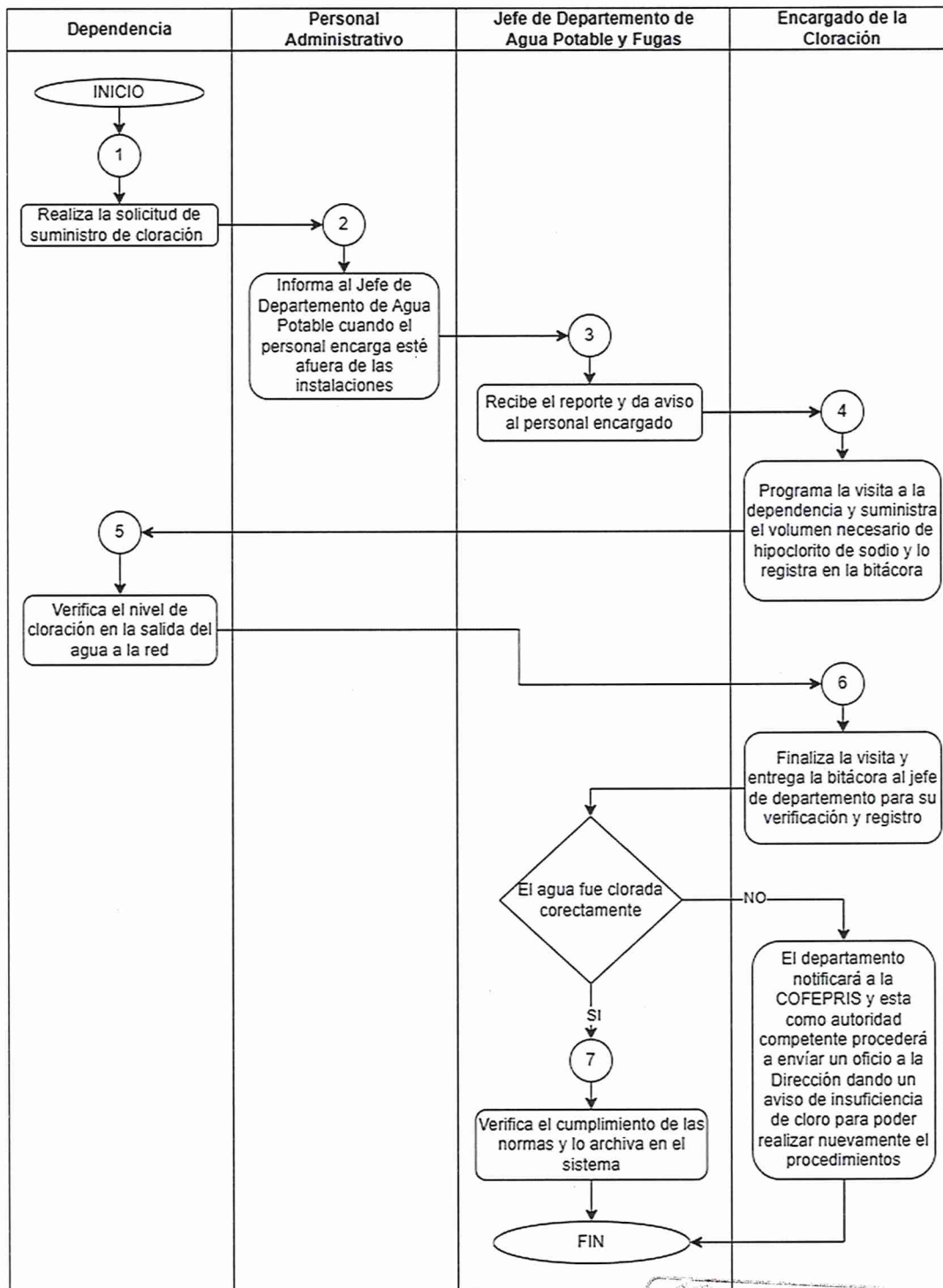
Verificar el correcto suministro de hipoclorito de sodio (cloro) en las fuentes de abastecimiento (cisternas) que hayan solicitado la cloración en la de agua potable de la Dirección y el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas vigentes en materia de agua potable y saneamiento

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Dependencia	Realiza la solicitud de suministro de cloración en el departamento de agua potable y fugas
2	Personal Administrativo	Informa al jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas cuando el personal encargado esté afuera de las instalaciones
3	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Recibe el reporte y da aviso al personal encargado de la recarga de hipoclorito de sodio
4	Encargado de la cloración	Se programa visita a la dependencia y se suministra el volumen necesario de hipoclorito de sodio, y registra la recarga en la bitácora de cloración
5	Dependencia	Se verifica el nivel de cloración en la salida del agua a la red, utilizando un kit para cloro Los niveles deben estar de acuerdo con la NOM-127-SSA1-2021
6	Encargado de la cloración	Finaliza la visita y entrega la bitácora a el jefe de departamento para su verificación y registro
7	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Verifica el cumplimiento de las normas aplicables e informa a todos los involucrados las medidas pertinentes para correcciones y mejoras, y lo archiva en el sistema de control interno. En caso de que el agua no se encuentre correctamente colorada la Dependencia notificará a la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) y autoridad competente procederá a enviar un oficio a la dirección dando aviso de insuficiencia de cloro para realizar nuevamente el procedimiento.



DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"
"2025. Año municipal de Elvia Carrillo Puerto"



Cuautitlán

Gobierno Humanista
2025-2027

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y FUGAS		
BITACORA DE SUPERVISION Y SUMINISTRO DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO PROPIAS (HOSPITAL VICENTE VILLADA)		
FECHA	NOMBRE DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y FUGAS	OBSERVACIONES

ELABORO Nombre y firma	SUPERVISO BRAULIO PALMA VALDEZ JEFE DE DEPARTAMENTO	RECIBIO KARLA BARBARA GOMEZ MURGUIA AUXILIAR ADMINISTRATIVO
---------------------------	---	---





7.2 Procedimiento: Reparación de Fugas

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la atención oportuna, eficiente y eficaz de las fugas en la red de distribución de agua potable, aplica para todas las fugas de agua reportadas en la infraestructura hidráulica municipal, líneas de conducción, distribución, conexiones domiciliarias, válvulas y accesorios, con el propósito de minimizar las pérdidas del recurso hídrico, así como afectaciones en la prestación del servicio, asegurando la continuidad, calidad y suficiencia en el suministro conforme a los estándares establecidos y en beneficio de los habitantes del Municipio de Cuautitlán.

REFERENCIAS:

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Artículo 69 fracción V.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Artículo 44 fracción XIV
- Bando Municipal de Cuautitlán 2025.
Artículo 17 fracciones V, X y Artículo 88 fracción XXVIII
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección I, Artículo 12.11 fracción X

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Fuga de Agua Potable	Liberación no controlada de agua en la red de distribución, líneas de conducción, tomas domiciliarias, válvulas, accesorios o infraestructura hidráulica municipal, ocasionada por daños, deterioro, fracturas o fallas en las instalaciones.
Red de Distribución de Agua Potable	Conjunto de tuberías, válvulas, conexiones, tanques, líneas de conducción y equipos encargados de transportar y suministrar agua potable a los usuarios del municipio
Usuario	Persona física o moral que recibe el servicio de agua potable y reporta una fuga identificada dentro de la infraestructura hidráulica municipal
Reporte de Fuga	Documento o registro generado por el usuario o por personal autorizado, en el que se especifican los datos esenciales para su atención: ubicación, nombre del reportador, teléfono de contacto y características de la fuga
Cuadrilla de Fontanería	Grupo operativo conformado por personal técnico especializado en instalación, reparación y mantenimiento de infraestructura hidráulica, designado para atender y corregir fugas en campo
Personal Técnico (Fontanero)	Trabajador capacitado para ejecutar actividades de detección, reparación y rehabilitación de fugas, así como para elaborar reportes técnicos y registrar evidencia de los trabajos realizados
Encargado de Fontanería	Responsable de coordinar las actividades de verificación, diagnóstico y asignación de cuadrillas, asegurando la atención oportuna de los reportes de fuga

INSUMOS:

- Herramientas y equipo
- Equipo de protección personal: Para seguridad del personal técnico
- Orden de servicio
- Bitácora de fontanería





RESULTADOS:

Reparación de fuga

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

- Todo reporte ciudadano sobre fugas de agua potable deberá ser recibido a través de las líneas de atención habilitadas por la Dirección de Agua Potable.
- Los reportes recibidos deberán ser canalizados de forma inmediata al Departamento de Agua Potable y Fugas para su atención técnica
- Todas las reparaciones de fugas deben ser previamente supervisadas y autorizadas por el jefe de departamento y el personal técnico operativo.
- La asignación de cuadrillas será asignada por el encargado del equipo operativo de fontanería y supervisado por el jefe de departamento y deberá realizarse considerando la urgencia del reporte, disponibilidad de personal y carga operativa.
- El Departamento de Agua Potable y Fugas debe garantizar la disponibilidad y suministro oportuno de los materiales e insumos requeridos para realizar la reparación de forma eficiente.

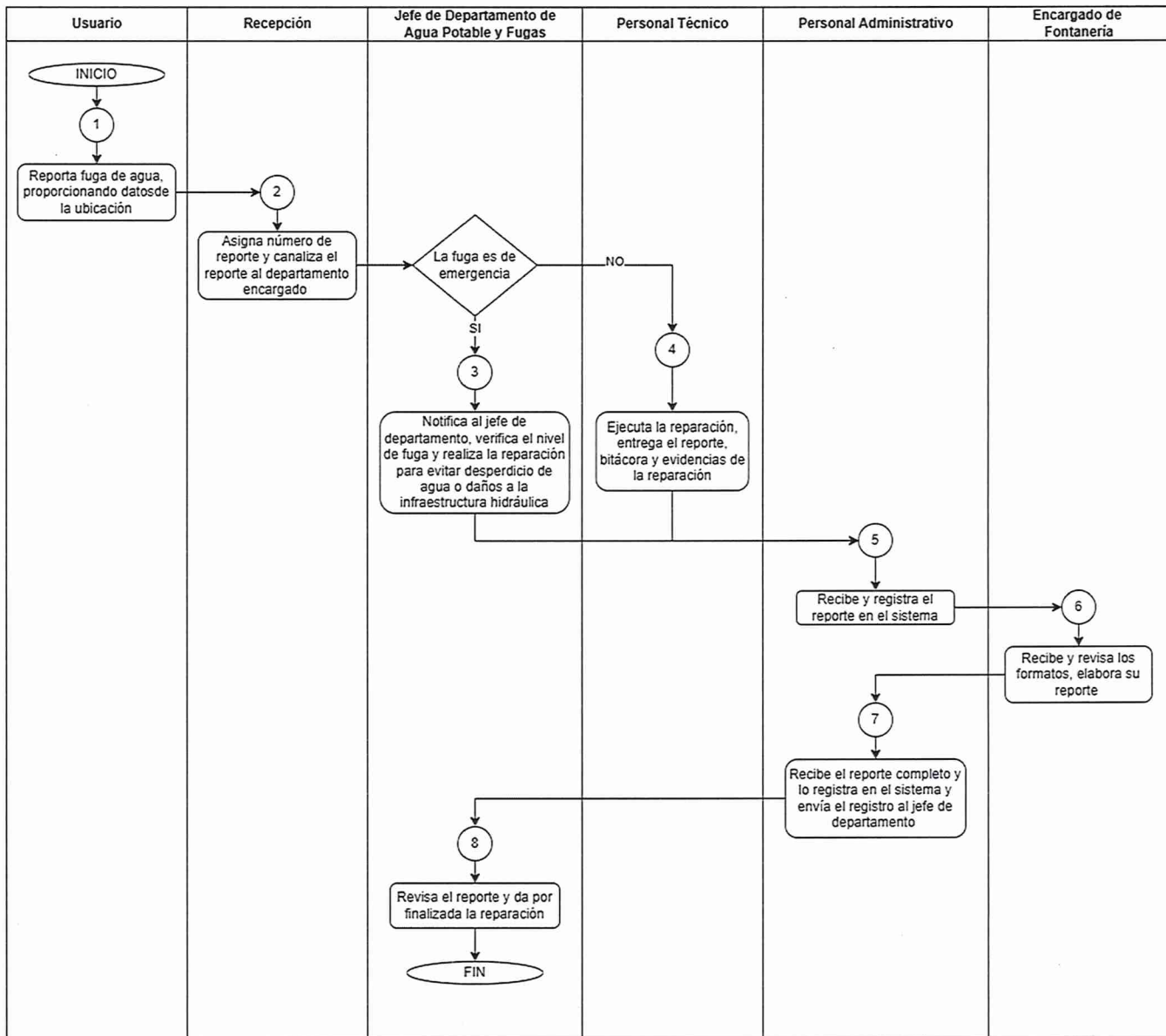
DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	Reporta fuga de Agua, proporcionando datos de la ubicación, nombre de quien lo reporta y número de celular
2	Recepción	Asigna número de reporte y canaliza el reporte al departamento encargado
3	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Recibe el reporte para verificar si cuenta con ficha de inspección previa. En caso de requerir gestión adicional para realizar la reparación, la solicita y posteriormente entrega el reporte al personal administrativo del departamento. ° Cuando una fuga es de emergencia se le notifica directa e inmediatamente a El jefe de departamento posteriormente verifica el nivel de fuga (menor, mayor, en línea principal o derivación). Así se evita que el desperdicio de agua sea mayor y ocasione daños a la infraestructura hidráulica.
4	Personal Técnico (Fontanero)	Ejecuta la reparación, entrega el reporte, bitácora y evidencia de la reparación
5	Personal Administrativo	Recibe y registra el reporte en el sistema interno
6	Encargado de Fontanería	Recibe y revisa los formatos, elabora su reporte el cuál entregará a personal administrativo
7	Personal Administrativo	Recibe el reporte completo y lo registra en el sistema. Envía el registro al jefe de departamento y en caso de incluir ficha de inspección, procede a redactar el oficio de respuesta para la Dirección
8	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	El jefe de departamento revisa el reporte y da por finalizada la reparación de la fuga. En caso de incluir ficha de inspección, firma el oficio previamente elaborado por el personal administrativo, informando a la Dirección sobre la reparación realizada.





DIAGRAMACIÓN:



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



Cuautitlán
 Gobierno Humanista
 2025-2027

DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
 ORDEN DE SERVICIO

Fecha:
 Folio:

Reporte:

Calle:

Colonia:
 Referencia:

Quien Reporta:
 Teléfono:

Tipo de Reparación:

Material Requerido:

Observaciones:

Fecha de Reparación:

Recibió:

Atendió:

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

"2025, Año municipal de Elvia Carrillo Puerto"



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2010-2017

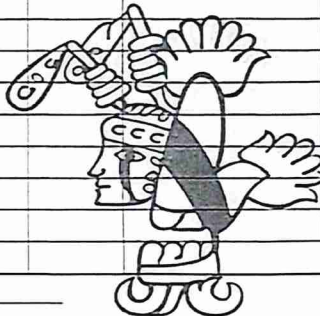
DIRECCION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

BITACORA DE FONTANERIA

Semana No. _____

Del ____ al ____ del mes de 2025

Folio No: _____

FOLIO DE SERVICIO	DOMICILIO	TIPO DE SERVICIO	OBSERVACIONES/ MATERIAL	PERSONAL QUE ATENDIO	NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO
					

SUPERVISOR: _____

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com
 (55 55 23 7403) www.cuautitlan.gob.mx  Gobierno de Cuautitlán

FIRMA: _____



7.3 Procedimiento: Funcionamiento de la Infraestructura Hidráulica (Pozos)

OBJETIVOS: Establecer las directrices para el buen funcionamiento, mantenimiento y operación eficiente de la infraestructura correspondiente a los pozos profundos, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en el suministro de agua potable a la población del municipio de Cuautitlán, Estado de México.

REFERENCIAS:

- Ley de Aguas Nacionales (2023)
Artículo 20, 22,23
- Numeral 4.13 Numeral 4.20 NOM-004-CONAGUA-1996
- Ley del Agua del Estado de México y sus municipios. (2024)
Artículo 3 Fracción IX Título primero
- Reglamento de la Ley del Agua. (2014)
Artículo 96
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México. (2025)
Título Decimo Capitulo Cuarto Sección | Artículo 12.11 Fracción V, VI, XII, XIV, XV

INSUMOS:

-Bitácora de Pozos

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINOS	DEFINICIÓN
Infraestructura Hidráulica (Pozos)	Conjunto de instalaciones, equipos y componentes utilizados para la extracción, conducción y suministro de agua potable a partir de pozos profundos, incluyendo bombas, motores, columnas, válvulas, tableros eléctricos, líneas de conducción, casetas de control y sistemas de medición
Pozo Profundo	Obra hidráulica diseñada para extraer agua subterránea mediante equipo electromecánico, utilizada para abastecer a la red municipal de agua potable
Almacén de Materiales y Refacciones	Unidad encargada de recibir, resguardar y suministrar materiales, refacciones y herramientas necesarias para realizar reparaciones o mantenimiento en la infraestructura hidráulica
Bitácora de Supervisión	Documento en el que se registran diariamente las observaciones, incidencias, verificaciones, parámetros operativos y resultados de las supervisiones realizadas en los pozos
Aforo	Medición del volumen de agua extraída por un pozo en un periodo de tiempo determinado, realizada para verificar su rendimiento y funcionamiento dentro de los parámetros establecidos

RESULTADOS:

Mantenimiento de pozos

POLÍTICAS:

- Verificar y dar mantenimiento preventivo y correctivo al adecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica correspondiente a los pozos profundos.
- Verificar el funcionamiento eficiente de las válvulas de control de conducción de agua potable.
- Revisar y validar los aforos realizados por el personal operativo en los pozos propiedad del organismo operador.





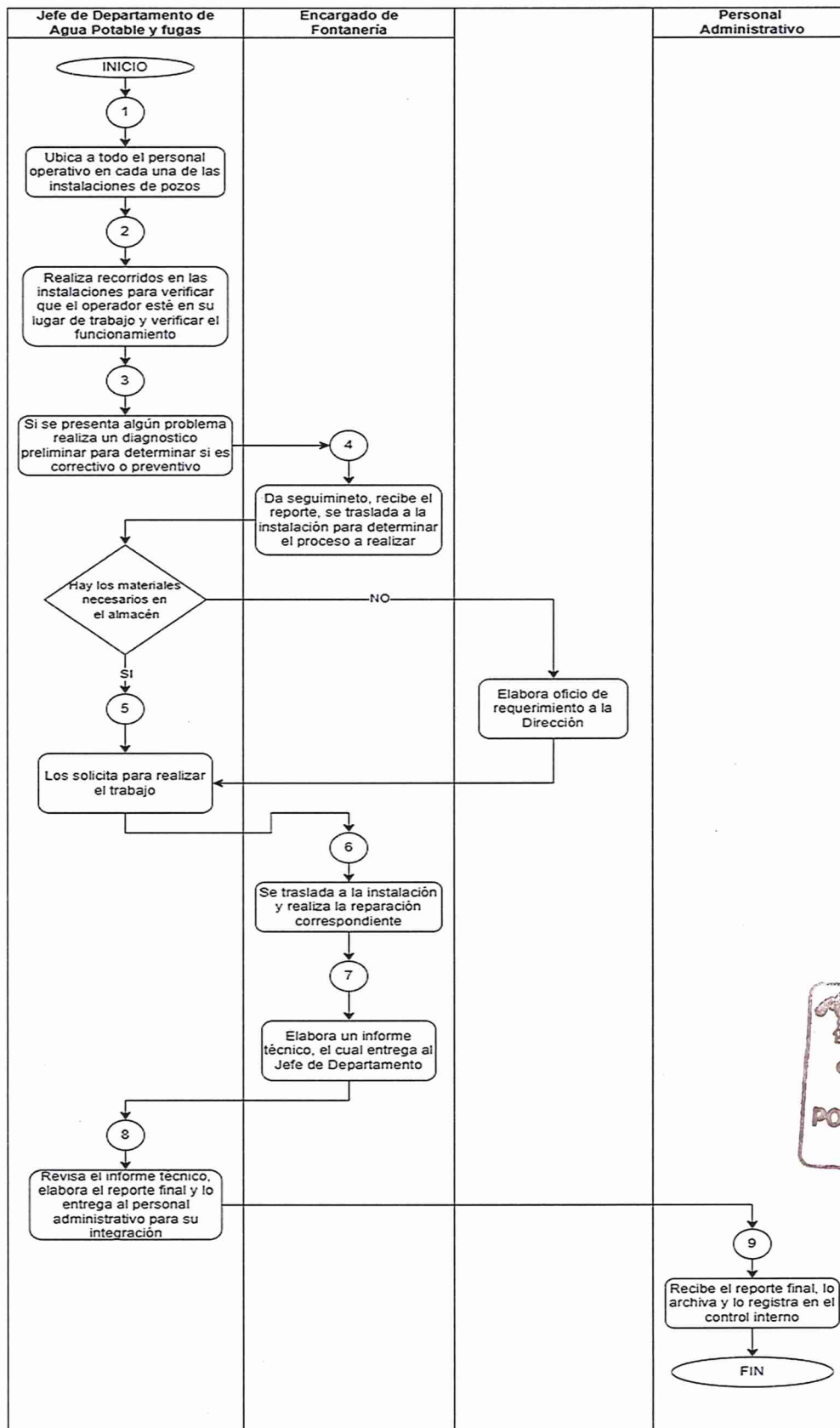
DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Ubica a todo el personal operativo en cada una de las instalaciones de pozos
2	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Realiza recorridos en las distintas instalaciones donde se encuentren ubicados los pozos, para verificar que el operador esté en su lugar de trabajo y verifica el correcto funcionamiento
3	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Si se presenta algún problema o anomalía realiza un diagnóstico preliminar y turna al departamento El operador notifica que hay una falla en el pozo, el Jefe de Departamento debe darle seguimiento inmediato al reporte y realizar una inspección para dar el diagnóstico preliminar y gestionar las reparaciones en caso de ser correctivo (emergencia) de esta manera se evita un daño más severo a toda la infraestructura hidráulica, en caso de ser preventivo el jefe de departamento notifica al área correspondiente y da seguimiento.
4	Encargado de Fontanería	Da seguimiento, recibe el reporte, se traslada a la instalación correspondiente y determina el proceso a ejecutar
5	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Verifica en almacén la existencia de los materiales requeridos, en caso de no contar con ellos se elabora oficio de requerimiento a la Dirección
6	Encargado de Fontanería	Con el apoyo del personal técnico, se traslada a la instalación del pozo para realizar la reparación correspondiente
7	Encargado de Fontanería	Finalizado el trabajo elabora un reporte técnico de reparación, el cual entrega al jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas.
8	Jefe de Departamento de Agua Potable y Fugas	Revisa el informe técnico, elabora el reporte final y lo entrega al personal administrativo para su integración
9	Personal Administrativo	Recibe el reporte final, lo archiva y lo registra en el control interno de supervisiones de la jefatura





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"
"2025. Año municipal de Elvia Carrillo Puerto"



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

BITACORA DE POZOS		
UBICACIÓN		FECHA
		____/____/____
TURNO	OPERADOR	FIRMA
1		
2		
3		
COMODIN		
INSTALACION		
NOMBRE	OBSERVACIONES DEL OPERADOR	
CARCAMO		
POZO		
CISTERNA		
OTROS		
INTRODUCCIONES Y OBSERVACIONES		

CS Escaneado con CamScanner

Gobierno Humanista





7.4 Procedimiento: Almacén, Entrada y Entrega de Materiales

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y procedimientos necesarios para la correcta administración, control, registro, almacenamiento y distribución de materiales, herramientas, refacciones y suministros utilizados por las áreas operativas y administrativas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, garantizando la transparencia, eficiencia y uso adecuado de los recursos.

REFERENCIAS:

- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para los Entes Públicos del Gobierno y Municipios del Estado de México 2025

Capítulo I, Apartado 1.6 "Políticas de Registro", inciso B5

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Almacén	Área responsable de la recepción, registro, custodia, control y distribución de materiales, herramientas, refacciones y suministros necesarios para la operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica y administrativa de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
Requisición de materiales	Documento interno mediante el cual un departamento solicita al almacén los materiales, refacciones o herramientas necesarias para ejecutar sus actividades. Debe estar debidamente autorizado por el jefe de departamento
Vale de salida	Formato oficial mediante el cual se autoriza y documenta la entrega de materiales de consumo (como piezas, refacciones o insumos) a las áreas solicitantes. Debe incluir fecha, nombre del solicitante, descripción del material, cantidad y firma de recibido
Vale de resguardo	Documento que ampara la entrega temporal de herramientas, equipos o maquinaria al personal operativo o administrativo, quedando bajo su responsabilidad hasta su devolución o baja. Incluye nombre, firma, cargo y departamento del responsable
Inventario	Registro sistemático de los bienes, materiales, herramientas y suministros existentes en el almacén, que permite controlar entradas, salidas, devoluciones y bajas, tanto en soporte físico como digital
Material sobrante	Material no utilizado en la ejecución de una tarea o reparación, que se encuentra en condiciones adecuadas y debe ser devuelto al almacén para su reintegración al inventario
Reintegro de materiales	Acción de devolver al almacén los materiales sobrantes, herramientas o equipos en buen estado, para su registro y reincorporación al inventario

INSUMOS:

- Vale de resguardo
- Vale de servicio de papelería
- Bitácora de Uso y justificación de insumos



RESULTADOS:

Mantener un inventario confiable, actualizado y auditado, que facilitara la toma de decisiones, la programación de requerimiento de material y la planeación operativa de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

POLÍTICAS:

- Operar el almacén, autorizar entradas y salidas, verificar inventarios.
- Registrar entradas y salidas, controlar existencias, mantener el orden físico del almacén.
- Realizar la carga, descarga, acomodo y entrega física de materiales.



- Elaborar requisiciones y firmar la recepción de materiales.
- Preparar y entregar materiales al departamento que lo solicita registrar la salida en el sistema o bitácora.
- Recuperar materiales no utilizados para su reintegración al inventario.
- Recibir material sobrante o en buen estado.

DESARROLLO:

NO	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Departamento de la Dirección de Agua Potable	Realiza su lista de requerimiento autorizada por el jefe de departamento y se dirige al almacén
2	Almacén de Materiales y Refacciones	Recibe la lista de requisición y verifica existencia en inventario en caso de si contar con el material lo prepara y elabora un vale de salida o vale de resguardo (en caso de ser herramienta) y entrega materiales al personal del departamento solicitante. En caso de no contar con la existencia elabora una lista de requerimiento y se la entrega a el enlace administrativo de la dirección
3	Departamento de la Dirección de Agua Potable	Recibe el material solicitado, y el vale de salida o de requerimiento y verifica que las piezas y la cantidad coincidan físicamente con el material entregado. Si el material esta correcto precede a el llenado de datos del en vale de salida donde resguardo (nombre, firma y departamento que pertenece)
4	Almacén de Materiales y Refacciones	Verifica que el vale de requerimiento tenga todos los datos y que sean correctos, procede a anexarlo al archivo físico de salidas y resguardo de material. El encargado del almacén no se hace responsable del material salido (vale de resguardo de salida) hasta que el departamento entregue los insumos sobrantes y el material de resguardo (herramientas y máquinas) para la actualización de su inventario. En caso de extravío el departamento que solicito el material deberá hacer la reposición.
5	Departamento de la Dirección de Agua Potable	Entrega el material sobrante, y los materiales entregados con vale de resguardo (herramienta y maquinas)
6	Almacén de Materiales y Refacciones	Recibir material sobrante o en buen estado y revisa las condiciones del material y reintegra al inventario y procede a actualizar registro

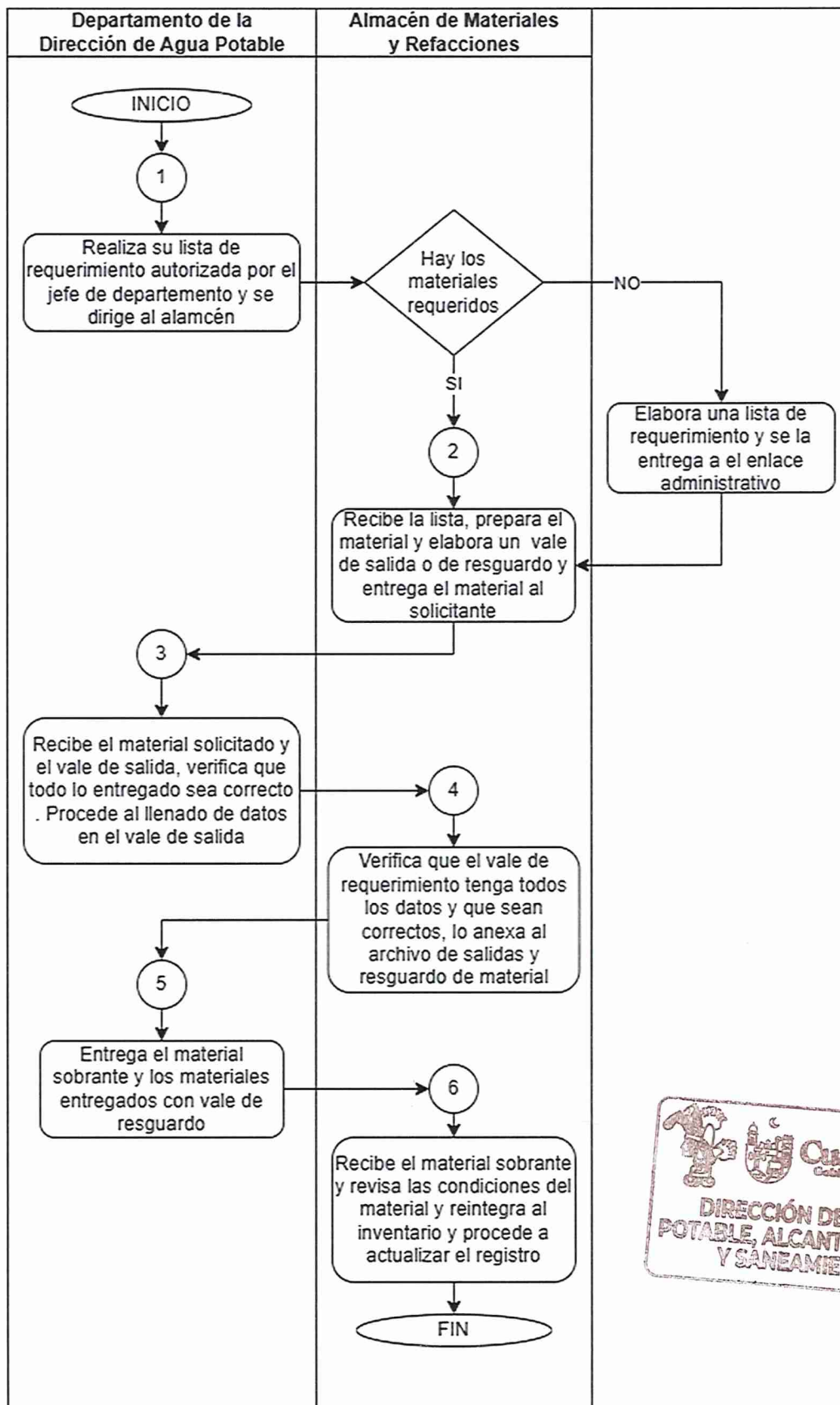


[Handwritten signature]





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

Elvia Carrillo Puerto



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

BITACORA "USO Y JUSTIFICACION DE INSUMOS"

INSTRUCCIONES	1. Conforme a los vales de salida de almacén, de debe justificar fecha en la que se realiza el vale, así como el nombre de quien lo recibe. 2. Se deberá justificar el insumo (herramientas, materiales, etc.), situación atender, colonia y calle, así como justificación de uso. 3. Deberá tener evidencia fotográfica del antes y después de la situación atendida 4. Justificación (ejemplo): reparación de fuga de agua en la colonia el Partidor, calle 5 de Mayo, No. 6, Cuautitlán, México.
---------------	--

No. Vale	Insumo	Ubicación

FECHA	SITUACIÓN ATENDER	JUSTIFICACIÓN	SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ LA INCIDENCIA

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

ANTES	DESPUES
-------	---------

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com
55 4093 9677





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"
Elvia Carrillo Puerto

VALE DE RESGUARDO

AREA: _____ FECHA: _____

A CONTINUACION SE DESCRIBE EL MATERIAL, EL CUAL SE ME ENTREGA Y SERA COLOCADO EN LAS INSTALACIONES QUE ABAJO SE MENCIONAN, SEGUN LAS NECESIDADES DEL TRABAJO.

No.	NOMBRE DEL BIEN	MARCA	CANTIDAD	No. DE SERIE	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ENTREGO:

RECIBIO

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE

NOMBRE Y FIRMA

CS Escaneado con CamScanner



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

DIRECCION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
VALE DE SERVICIO DE PAPELERIA

FECHA: _____

FOLIO: _____

DEPARTAMENTO: _____

CANTIDAD	DESCRIPCION	OBSERVACIONES

RECIBIO

ENTREGO

NOMBRE: _____

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

FIRMA: _____

CS Escaneado con CamScanner





8. Departamento de Drenaje y Contingencias

8.1 Procedimiento: Trabajos de Saneamiento y Mantenimiento en Vía Pública

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y acciones necesarias para la ejecución de trabajos de saneamiento y mantenimiento en la vía pública, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de higiene, seguridad y operatividad en la infraestructura urbana, contribuyendo al bienestar de la ciudadanía y al cuidado del entorno.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 115. Fracción III. 5 de febrero de 1917
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo IV. 10,14,17 de noviembre de 1917
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 49, 50, 51, 52, 53, 69 Fracción V y VI, 75 Fracción II, 81 Fracción I. 22 de febrero del 2013
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección II, Artículo 12.12.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Boca de tormenta	Son estructuras que generalmente se instalan para recoger gran cantidad de escurrimientos pluviales conduciéndolos al sistema de atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Cauce (canales)	Conducto natural o artificial destinada al transporte de todo tipo de fluidos vertidos a través de equipos de bombeo y/o escurrimientos pluviales (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Cárcamo de bombeo	<i>Instalaciones completarias:</i> Es un vaso regulador de niveles de agua pluvial o sanitaria, desalojando por medio de equipos de bombeo sumergibles o verticales, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Coladera pluvial	Son estructuras que se encargan de captar los escurrimientos pluviales, evitando encharcamientos viales, habilitadas para impedir el paso de basura y otros objetos que pudieran taponar los conductos de la red, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA).
Desazolver	Acción que se encarga de liberar todo tipo de material sólido, que impida el buen funcionamiento de la infraestructura de drenaje pluvial y sanitario, tales como: fosas sépticas, albañales, atarjeas, colectores, cárcamos y cauces
Infraestructura sanitaria y pluvial	Sistema de tuberías y conductos subterráneos que transportan aguas residuales y pluviales hacia las alcantarillas (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Pozo de visita	Estructura que permite el acceso a la red de drenaje para inspección, así como realizar mantenimientos preventivos, y conexiones de tuberías de diferentes diámetros o materiales atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)





INSUMOS:

- Herramientas, personal y equipo
- Equipos de protección personal
- Orden de trabajo o papeleta de servicio
- Bitácora de actividades unidad, succión presión

RESULTADOS:

El procedimiento permite mantener las instalaciones funcionales y en condiciones operativas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

Toda orden de trabajo antes mencionada, será solicitada de manera directa o vía telefónica por el usuario interesado, una vez realizado el trabajo solicitado, la orden de trabajo y la bitácora de los trabajos realizados, deberá contener nombre y firma del responsable del trabajo, la fecha de realización, conclusión del mismo y firma de conformidad del usuario solicitante.

DESARROLLO:



NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	El usuario que requiera el servicio de desazolve, sondeo, succión o limpieza de infraestructura sanitaria y pluvial, podrá solicitarlo mediante estas opciones: Presencial, acudir directamente a las oficinas. • Vía Telefónica • Solicitud mediante oficio de petición
2	Recepción	El personal recibirá el reporte, si este cuenta con la información completa, precisa y clara se procede a enviar al departamento correspondiente
3	Departamento de Drenaje y Contingencias	El departamento recibe el reporte y procede a su revisión, evaluando, programación y ejecución del trabajo según criterios de prioridades y/o indicaciones.
4	Jefe de Drenaje y Contingencias	Evalúa la prioridad del servicio y decide que cuadrilla es la adecuada para la solicitud
5	Departamento de Drenaje y Contingencias	Conforme a las instrucciones asignadas, determina la técnica de trabajo más adecuada: limpieza, desazolve o reparación según las condiciones encontradas en la vía. Si no se llegara a realizar los trabajos solicitados se regresará al jefe del departamento para su reprogramación dependiendo los factores por los cuales no se puede llegar a realizar
6	Departamento de Drenaje y Contingencias	Se llevará a cabo la realización de la actividad a través de su personal, apoyándose con los equipos de succión presión, e insumos necesarios, documentaran los trabajos con fotografías y

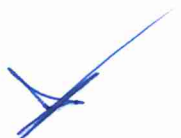
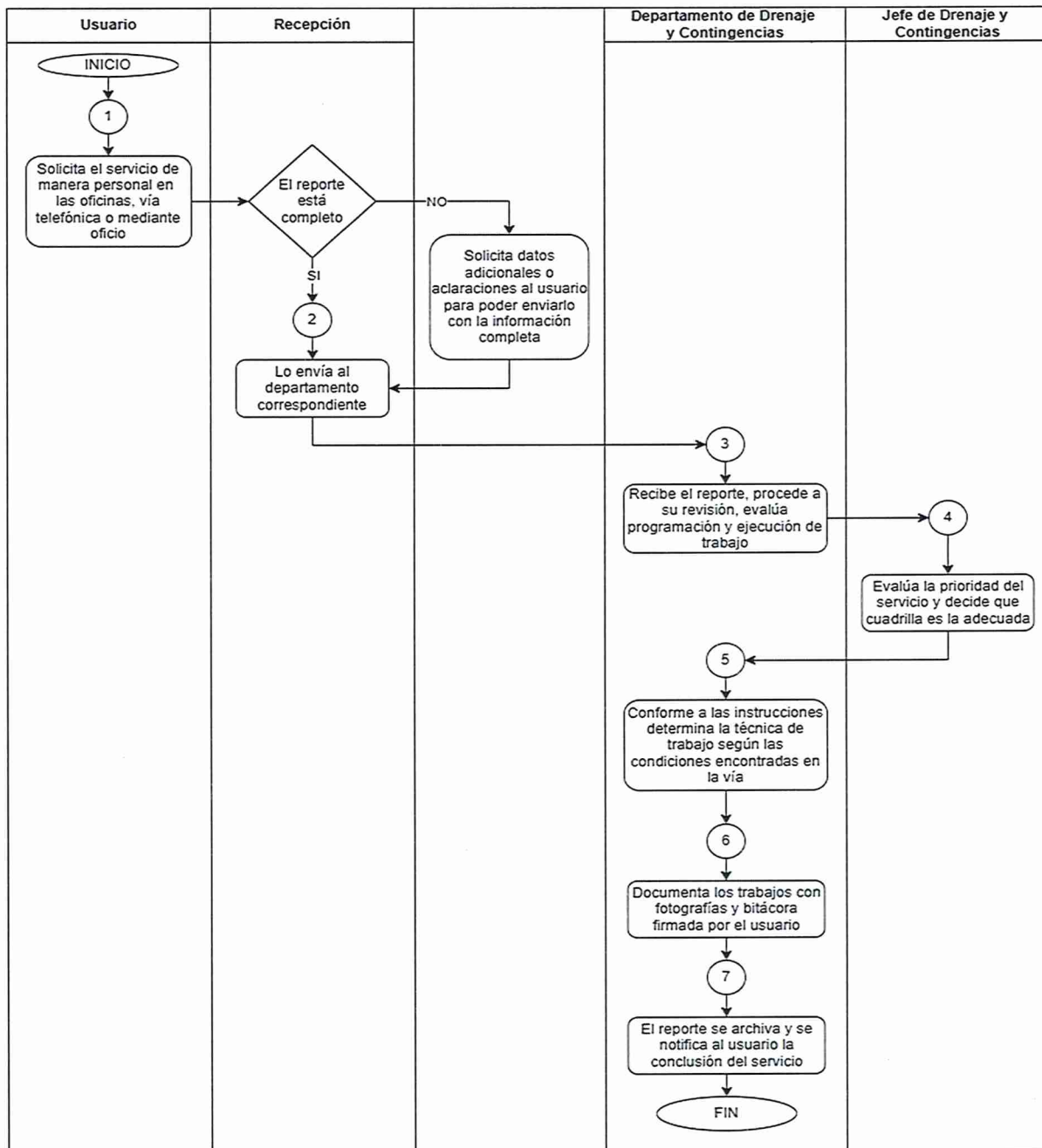


		bitácora firmada por el usuario de conformidad de los trabajos realizados
7	Departamento de Drenaje y Contingencias	El reporte se archiva en el departamento y se notifica al usuario la conclusión del servicio.





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS

	DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO					
ORDEN DE TRABAJO						
FECHA DE REPORTE	HORA DE REPORTE	LUGAR DE PROCEDENCIA			NUMERO DE FOLIO	
NOMBRE(S)		APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO	
DIRECCIÓN	MZ.	LT.	EDIF.	NO.	COLONIA Y/O FRACCIONAMIENTO	TELÉFONO(S)
REFERENCIA						
TRABAJO SOLICITADO						
☐ SONDEO DE RED DE DRENAJE *	☐ REPARACIÓN DE DESCARGA *	☐ FALTA DE TAPA DE POZO DE VISITA				
☐ DESAZOLVE DE FOSA *	☐ CONEXIÓN DE DESCARGA *	☐ INSPECCIÓN DE DRENAJE *				
☐ REPARACIÓN DE DRENAJE *	☐ FALTA DE TAPA DE COLADERA	☐ DESAZOLVE DE CAUCE				
						☐ REUBICACIÓN DE DESCARGA *
No. Factibilidad _____ No. de Oficio _____ Copia recibo de pago de agua al corriente *						
SERVICIO REALIZADO						
					SI	NO
					FECHA DE REALIZACIÓN	
POZOS	COLADERAS	REJILLAS	METROS	m3		
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE			RESPONSABLE DEL TRABAJO		USUARIO	



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

BITACORA DE ACTIVIDADES UNIDAD SUCCIÓN PRESIÓN

FECHA: _____
 REPORTE: _____

 UNIDAD: _____

UNIDAD: _____

ACTIVIDADES REALIZADAS:



JEFE DE DEPARTAMENTO

CUADRILLA

USUARIO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

X





8.2 Procedimiento: Servicios de Saneamiento y Mantenimiento para el Sector Privado

OBJETIVO: Establecer las acciones y lineamientos para la prestación de servicios de saneamiento y mantenimiento en instalaciones, predios y espacios privados, con el fin de garantizar condiciones de higiene, seguridad y funcionalidad en beneficio de los usuarios y clientes, asegurando un servicio eficiente y de calidad.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 115. Fracción III. 5 de febrero de 1917
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo IV. 10,14,17 de noviembre de 1917
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 49, 50, 51, 52, 53, 69 Fracción V y VI, 75 Fracción II, 81 Fracción I. 22 de febrero del 2013
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección II, Artículo 12.12.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Boca de tormenta	Son estructuras que generalmente se instalan para recoger gran cantidad de escurrimientos pluviales conduciéndolos al sistema de atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Cauce (canales)	Conducto natural o artificial destinada al transporte de todo tipo de fluidos vertidos a través de equipos de bombeo y/o escurrimientos pluviales (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Cárcamo de bombeo	<i>Instalaciones completarias:</i> Es un vaso regulador de niveles de agua pluvial o sanitaria, desalojando por medio de equipos de bombeo sumergibles o verticales, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Coladera pluvial	Son estructuras que se encargan de captar los escurrimientos pluviales, evitando encharcamientos viales, habilitadas para impedir el paso de basura y otros objetos que pudieran taponar los conductos de la red, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA).
Desazolver	Acción que se encarga de liberar todo tipo de material sólido, que impida el buen funcionamiento de la infraestructura de drenaje pluvial y sanitario, tales como: fosas sépticas, albañales, atarjeas, colectores, cárcamos y cauces
Infraestructura sanitaria y pluvial	Sistema de tuberías y conductos subterráneos que transportan aguas residuales y pluviales hacia las alcantarillas (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Pozo de visita	Estructura que permite el acceso a la red de drenaje para inspección, así como realizar mantenimientos preventivos, y conexiones de tuberías de diferentes diámetros o materiales atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)

INSUMOS:

- Herramientas y equipo

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com





- Equipos de protección personal
- Bitácora de actividades unidad, succión presión
- Contrato de prestación de servicios
- Orden de trabajo o solicitud del cliente
- Reporte fotográfico antes y después

RESULTADOS:

El procedimiento permite mantener las instalaciones funcionales y en condiciones operativas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

Toda orden de trabajo antes mencionada, será solicitada de manera directa o vía telefónica por el usuario interesado, una vez realizado el trabajo solicitado, la orden de trabajo y la bitácora de los trabajos realizados, deberá contener nombre y firma del responsable del trabajo, la fecha de realización, conclusión del mismo y firma de conformidad del usuario solicitante.

DESARROLLO:

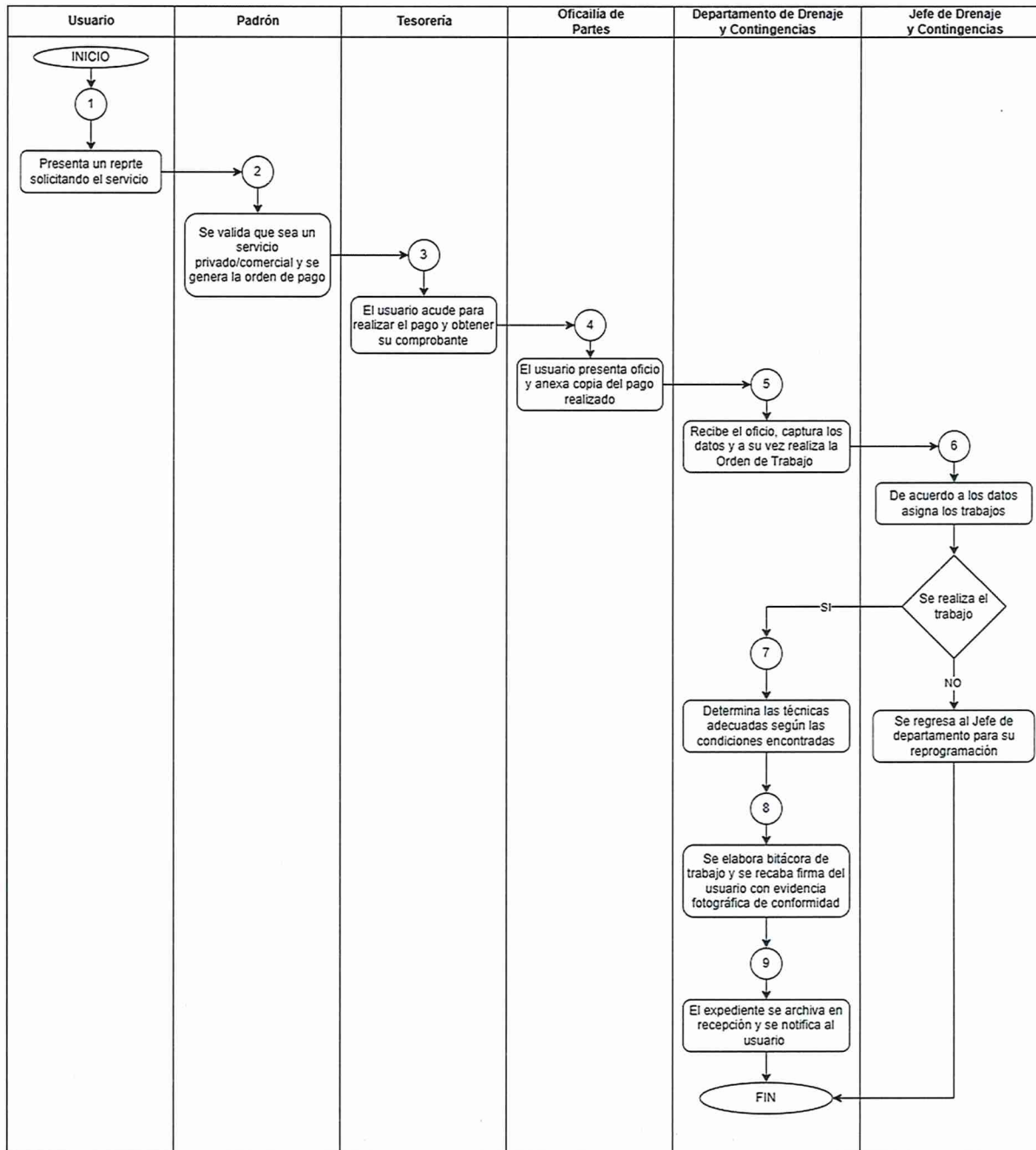
NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	El ciudadano o particular presenta un reporte solicitando servicio en un inmueble privado.
2	Padrón	Se valida que sea un servicio privado/comercial y se genera la orden de pago.
3	Tesorería	El usuario acude a Tesorería para realizar el pago y obtiene su comprobante
4	Oficialía de Partes	El usuario presenta oficio y anexa copia del pago realizado
5	Departamento Drenaje y Contingencias	El personal del departamento recibirá el oficio de petición, capturando los datos y a su vez realizará la "Orden de Trabajo de anexando una copia del oficio del usuario solicitante
6	Jefe de Drenaje y Contingencias	De acuerdo a los datos establecidos en la Orden de Trabajo; el jefe del departamento asignará los trabajos
7	Departamento de Drenaje y Contingencias	La cuadrilla realiza los trabajos solicitados conforme a las instrucciones asignadas, determinando las técnicas adecuadas según las condiciones encontradas. Si no se llegara a realizar los trabajos solicitados se regresará al jefe del departamento para su reprogramación dependiendo los factores por los cuales no se puede llegar a realizar
8	Departamento de Drenaje y Contingencias	Se elabora bitácora de trabajo y se recaba firma del usuario con evidencia fotográfica de conformidad
9	Departamento de Drenaje y Contingencias	El expediente (reporte, comprobante de pago, evidencia y conformidad) se archiva en recepción y se notifica al usuario. Actualizando la base de datos con la información recabada.



82



DIAGRAMACIÓN:



[Handwritten signature]



FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

		DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO					
ORDEN DE TRABAJO							
FECHA DE REPORTE	HORA DE REPORTE	LUGAR DE PROCEDENCIA			NUMERO DE FOLIO		
NOMBRE(S)		APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO		
DIRECCIÓN	MZ.	LT.	EDIF.	NO.	COLONIA Y/O FRACCIONAMIENTO		TELÉFONO(S)
REFERENCIA							
TRABAJO SOLICITADO							
☐ SONDEO DE RED DE DRENAJE *	☐ REPARACIÓN DE DESCARGA *	☐ FALTA DE TAPA DE POZO DE VISITA					
☐ DESAZOLVE DE FOSA *	☐ CONEXIÓN DE DESCARGA *	☐ INSPECCIÓN DE DRENAJE *					
☐ REPARACIÓN DE DRENAJE *	☐ FALTA DE TAPA DE COLADERA	☐ DESAZOLVE DE CAUCE					
		☐ REUBICACIÓN DE DESCARGA *					
No. Factibilidad		No. de Oficio		Copia recibo de pago de agua al corriente *			
SERVICIO REALIZADO							
					SI	NO	
					FECHA DE REALIZACIÓN		
POZOS	COLADERAS	REJILLAS	METROS	m3			
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE		RESPONSABLE DEL TRABAJO			USUARIO		

APSAN-02



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

BITACORA DE ACTIVIDADES UNIDAD SUCCIÓN PRESIÓN

UNIDAD: _____

FECHA: _____
REPORTE: _____
UNIDAD: _____

ACTIVIDADES REALIZADAS:

JEFE DE DEPARTAMENTO

CUADRILLA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA





8.3 Procedimiento: Servicio de Desazolve uso doméstico / No domestico

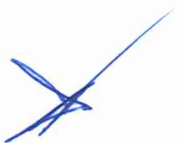
OBJETIVO: Realizar las acciones necesarias para realizar el desazolve, sondeo, succión y limpieza de la infraestructura sanitaria y pluvial con el propósito de eliminar acumulaciones de sedimentos, residuos y obstrucciones, garantizando el flujo adecuado de las aguas y previniendo inundaciones o daños en el sistema de drenaje ya sea de uso doméstico o no doméstico.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 115. Fracción III. 5 de febrero de 1917
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo IV. 10,14,17 de noviembre de 1917
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 49, 50, 51, 52, 53, 69 Fracción V y VI, 75 Fracción II, 81 Fracción I. 22 de febrero del 2013
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección II, Artículo 12.12.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Boca de tormenta	Son estructuras que generalmente se instalan para recoger gran cantidad de escurrimientos pluviales conduciéndolos al sistema de atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Cauce (canales)	Conducto natural o artificial destinada al transporte de todo tipo de fluidos vertidos a través de equipos de bombeo y/o escurrimientos pluviales (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Cárcamo de bombeo	<i>Instalaciones completarias:</i> Es un vaso regulador de niveles de agua pluvial o sanitaria, desalojando por medio de equipos de bombeo sumergibles o verticales, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)
Coladera pluvial	Son estructuras que se encargan de captar los escurrimientos pluviales, evitando encharcamientos viales, habilitadas para impedir el paso de basura y otros objetos que pudieran taponar los conductos de la red, atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA).
Desazolver	Acción que se encarga de liberar todo tipo de material sólido, que impida el buen funcionamiento de la infraestructura de drenaje pluvial y sanitario, tales como: fosas sépticas, albañales, atarjeas, colectores, cárcamos y cauces
Infraestructura sanitaria y pluvial	Sistema de tuberías y conductos subterráneos que transportan aguas residuales y pluviales hacia las alcantarillas (LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS)
Pozo de visita	Estructura que permite el acceso a la red de drenaje para inspección, así como realizar mantenimientos preventivos, y conexiones de tuberías de diferentes diámetros o materiales atarjeas (MANUAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO (MAPAS) DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA)





INSUMOS:

- Copia del recibo de pago por servicio de desazolve.
- Herramientas y equipo
- Equipos de protección personal
- Orden de trabajo o papeleta de servicio
- Bitácora de actividades unidad, succión presión
- Reporte fotográfico antes y después

RESULTADOS:

Realización de desazolve para disminuir considerablemente el riesgo a inundaciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Solicitud de servicios vía oficio, mediante el Área de Coordinación de Archivo y Oficina de Atención y respuesta a la Ciudadanía.
- Factibilidad de uso comercial
- Dictamen de No Existencia de Servicios
- Dictamen de Existencia de Servicios

POLÍTICAS:

Toda orden de trabajo, será solicitada de manera directa o vía telefónica por el usuario interesado, una vez realizado el trabajo solicitado, la orden de trabajo y la bitácora de los trabajos realizados, deberá contener nombre y firma del responsable del trabajo, así como la fecha de realización, conclusión del mismo y firma de conformidad del usuario solicitante.





DESARROLLO:

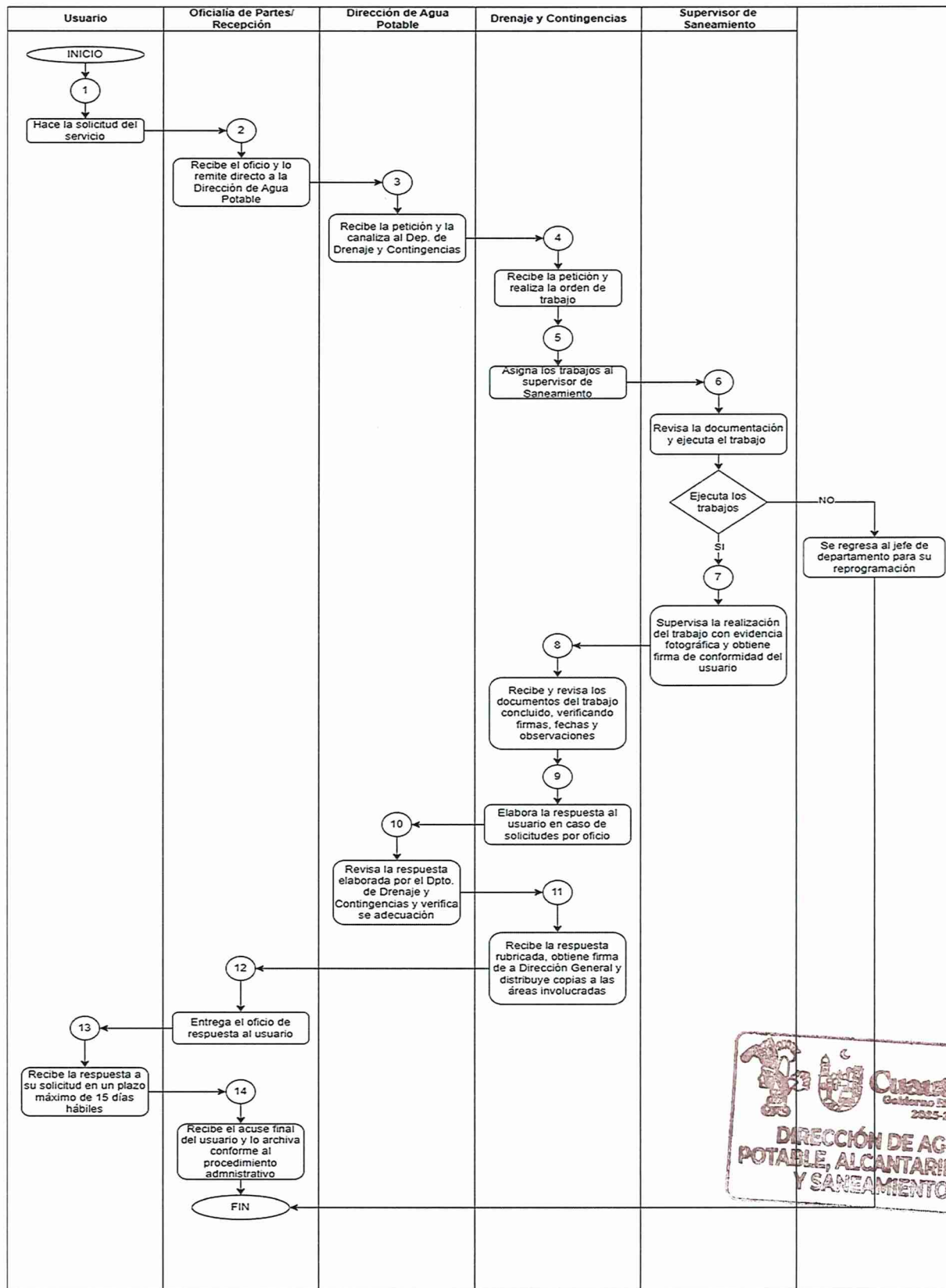
NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	El usuario que requiera el desazolve, sondeo, succión o limpieza de la infraestructura sanitaria y pluvial; así como el desazolve de cárcamos o cauces, podrá solicitarlo
2	Oficialía de Partes/ Recepción	Si la Solicitud se hace mediante oficio el usuario debe acudir a Oficialía de Partes a entregarlo, si lo hace vía telefónica o en ventanilla puede hacerlo en ventanilla y éstas envían la solicitud a la Dirección de Agua Potable
3	Dirección de Agua Potable	Recibirá la petición y la canaliza a el Departamento de Drenaje y Contingencias para su atención
4	Departamento de Drenaje y Contingencias	El personal del departamento recibirá el oficio de petición, capturando los datos y a su vez realizará la "Orden de Trabajo de anexando una copia del oficio del usuario solicitante
5	Jefe de Drenaje y Contingencias	De acuerdo a los datos establecidos en la Orden de Trabajo; el jefe del departamento asignará los trabajos
6	Supervisor de Saneamiento/ Personal del Departamento	Revisa la documentación e indicaciones recibidas por el jefe del Departamento, programa y ejecuta el trabajo según prioridades, gestionando recursos y garantizando la seguridad del personal. En caso de no contar con
7	Supervisor de Saneamiento / Personal del Departamento	Supervisa la realización del desazolve respaldando el trabajo con evidencia fotográfica y registra observaciones en la bitácora y obtiene la firma de conformidad del usuario Si no se llegara a ejecutar los trabajos solicitados se regresará al jefe del departamento para su reprogramación dependiendo los factores por los cuales no se puede llegar a realizar.
8	Departamento de Drenaje y Contingencias	Recibe y revisa los documentos del trabajo concluido, verificando firmas, fechas y observaciones.
9	Departamento de Drenaje y Contingencias	Elabora la respuesta al usuario en caso de solicitudes por oficio, gestionando su revisión y aprobación con la Dirección General.
10	Dirección de Agua Potable	Revisa la respuesta elaborada por el Departamento de Drenaje y Contingencias y verifica su adecuación.
11	Departamento de Drenaje y Contingencias	Recibe la respuesta rubricada, obtiene la firma de la Dirección General y distribuye copias a las áreas involucradas.
12	Recepción	Entrega personalmente el oficio de respuesta al usuario, registrando nombre, hora, fecha y firma.
13	Usuario	Recibe la respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 15 días hábiles
14	Recepción y Oficialía de Partes	Recibe el acuse final del usuario y lo archiva conforme al procedimiento administrativo.



87



DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

		DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO					
ORDEN DE TRABAJO							
FECHA DE REPORTE	HORA DE REPORTE	LUGAR DE PROCEDENCIA			NUMERO DE FOLIO		
NOMBRE(S)		APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO		
DIRECCION	MZ.	LT.	EDIF.	NO.	COLONIA Y/O FRACCIONAMIENTO		TELEFONO(S)
REFERENCIA							
TRABAJO SOLICITADO							
☐ SONDEO DE RED DE DRENAJE *	☐ REPARACIÓN DE DESCARGA *	☐ FALTA DE TAPA DE POZO DE VISITA					
☐ DESAZOLVE DE FOSA *	☐ CONEXIÓN DE DESCARGA *	☐ INSPECCIÓN DE DRENAJE *					
☐ REPARACIÓN DE DRENAJE *	☐ FALTA DE TAPA DE COLADERA	☐ DESAZOLVE DE CAUCE					
		☐ REUBICACIÓN DE DESCARGA *					
No. Factibilidad _____ No. de Oficio _____ Copia recibo de pago de agua al corriente *							
SERVICIO REALIZADO							
					SI	NO	
POZOS	COLADERAS	REJILLAS	METROS	m3	FECHA DE REALIZACIÓN		
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE		RESPONSABLE DEL TRABAJO			USUARIO		

APSAN-02



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027

BITACORA DE ACTIVIDADES UNIDAD SUCCIÓN PRESIÓN

UNIDAD: _____

FECHA:
REPORTE: _____

UNIDAD: _____

ACTIVIDADES REALIZADAS:

JEFE DE DEPARTAMENTO

CUADRILLA

USUARIO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



[Handwritten signature]





8.4 Procedimiento: Reparación de Coladeras o brocal

OBJETIVO: Realizar la reparación o sustitución de coladeras y brocales dañados para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de alcantarillado, prevenir obstrucciones, accidentes y mantener en buen estado la infraestructura urbana.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 115. Fracción III. 5 de febrero de 1917
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo IV. 10,14,17 de noviembre de 1917
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 49, 50, 51, 52, 53, 69 Fracción V y VI, 75 Fracción II, 81 Fracción I. 22 de febrero del 2013
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección II, Artículo 12.12.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Saneamiento	Conjunto de acciones técnicas y servicios destinados a preservar la salud pública y el medio ambiente, mediante la prevención y control de riesgos sanitarios
Infraestructura Urbana	Conjunto de obras, instalaciones y servicios básicos que permiten el funcionamiento de una ciudad, como calles, drenaje, alumbrado, transporte, parques, redes de agua potable y alcantarillado.
Inconformidades	Manifestaciones de desacuerdo, queja o descontento por parte de la ciudadanía o usuarios, generalmente relacionadas con la calidad, tiempo o forma en que se prestan los servicios públicos o privados.
Estándares	Criterios, normas o parámetros de calidad previamente establecidos que sirven como referencia para medir si un producto, servicio o procedimiento cumple con los requisitos esperados.
Lineamientos	Conjunto de disposiciones, criterios o directrices que guían la manera en que deben realizarse determinadas acciones, con el objetivo de unificar criterios y asegurar coherencia en la ejecución de actividades.
Cárcamos	Estructuras subterráneas o semisubterráneas que funcionan como depósitos de agua, generalmente residual o pluvial, desde donde se impulsa o bombea para su conducción hacia plantas de tratamiento, drenajes principales u otros destinos.
Brocal	Es el borde o marco superior que rodea la boca de un pozo, coladera, alcantarilla o registro, generalmente hecho de concreto, piedra o metal, y que sirve para proteger la abertura y facilitar el acceso a su interior.
Coladera	Es una abertura o rejilla instalada en el suelo que permite el desagüe de aguas pluviales o residuales hacia el sistema de alcantarillado





INSUMOS:

- Herramientas y equipo
- Equipos de protección personal
- Orden de trabajo o papeleta de servicio
- Bitácora de actividades.

RESULTADOS:

Reducir los riesgos por accidentes peatonales y vehiculares, garantizar el flujo adecuado de aguas pluviales y residuales, así como la mejora en la imagen urbana.

POLÍTICAS:

- Los trabajos se programarán conforme a la urgencia, el nivel de riesgo y la afectación a la vialidad o a la población.
- Toda reparación deberá documentarse con evidencia fotográfica y con la firma de conformidad del usuario o autoridad correspondiente.
- En caso de que la reparación implique afectación a la vía pública, deberá notificarse y coordinarse con otras áreas

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Trabajos de Saneamiento y Mantenimiento en Vía Pública

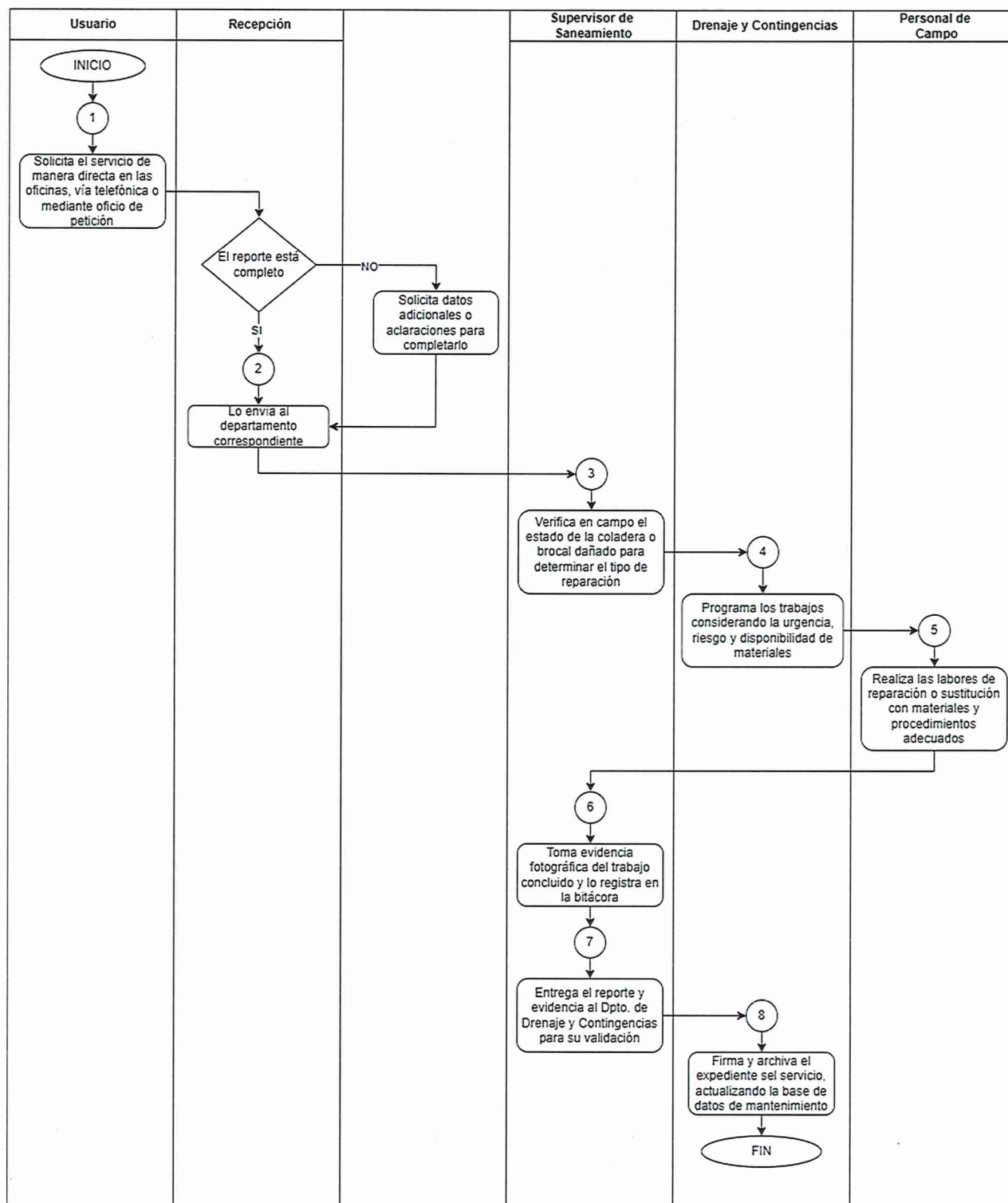
DESARROLLO:

NO	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	El usuario que requiera la reparación de coladeras o brocal podrá solicitarlo mediante Presencial directamente en las oficinas. • Vía telefónica • Mediante oficio de petición
2	Recepción	Recibe el reporte y determina: • El reporte es claro y completo • Es necesario solicitar datos adicionales o aclaraciones al usuario antes de enviarlo al departamento correspondiente.
3	Supervisor de Saneamiento	Verificar en campo el estado de la coladera o brocal dañado para determinar el tipo de reparación o sustitución requerida.
4	Drenaje y Contingencias	Programar los trabajos considerando la urgencia, riesgo y disponibilidad de materiales y procedimientos adecuados.
5	Personal de Campo	Realizar las labores de reparación o sustitución con los materiales y procedimientos adecuados.
6	Supervisor de Saneamiento	Tomar evidencia fotográfica del trabajo concluido y registrarlo en la bitácora correspondiente.
7	Supervisor de Saneamiento	Entregar el reporte y evidencia al Departamento de Drenaje y Contingencias para su validación.
8	Drenaje y Contingencias	Firmar y archivar el expediente del servicio, actualizando la base de datos de mantenimiento.

DIAGRAMACIÓN:

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com







FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

		DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO					
ORDEN DE TRABAJO							
FECHA DE REPORTE		HORA DE REPORTE		LUGAR DE PROCEDENCIA		NUMERO DE FOLIO	
NOMBRE(S)		APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO		
DIRECCIÓN		M2	LT.	EDIF.	NO.	COLONIA Y/O FRACCIONAMIENTO	TELÉFONO(S)
REFERENCIA							
TRABAJO SOLICITADO							
☐	SONDEO DE RED DE DRENAJE *	☐	REPARACIÓN DE DESCARGA *		☐	FALTA DE TAPA DE POZO DE VISITA	
☐	DESAZOLVE DE FOSA *	☐	CONEXIÓN DE DESCARGA *		☐	INSPECCIÓN DE DRENAJE *	
☐	REPARACIÓN DE DRENAJE *	☐	FALTA DE TAPA DE COLADERA		☐	DESAZOLVE DE CAUCE	
					☐	REUBICACIÓN DE DESCARGA *	
No. Factibilidad		No. de Oficio		Copia recibo de pago de agua al corriente *			
SERVICIO REALIZADO							
					SI	NO	
					FECHA DE REALIZACIÓN		
POZOS	COLADERAS	REJILLAS	METROS	m3			
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE		RESPONSABLE DEL TRABAJO			USUARIO		

APSAN-02



BITÁCORA DE
ACTIVIDADES

1057-4266/01/0007-0000\$05.00/0

1910-1911

CHINESE, 1940-1949

1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 26

12222000

ACKNOWLEDGMENTS

2002年10月1日



MUNICIPIO DE CUSCATLAN
Cuscatlan
Costa Rica
2022-2027

**DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO**



9. Departamento de Electromecánica

9.1 Procedimiento: Mantenimiento Correctivo

OBJETIVO: Establecer las actividades y responsabilidades para la correcta ejecución de los mantenimientos electromecánicos internos (motores, tableros, bombas, transformadores) en el sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, garantizando la efectividad y eficacia del servicio.

REFERENCIAS:

- Ley de Agua para El Estado de México y Municipios
Artículo 8, Fracción I
Artículo 47
Última reforma 05 de Abril del 2024
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección III, Artículo 12.13
- Norma NOM-001-CONAGUA-201

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Correctivo	Es la reparación o restauración de un equipo o sistema que ha fallado para devolverlo a su estado operativo normal.
Cuadrilla	Grupo de personas reunidas para realizar un trabajo o actividad específica,
Electromecánicos	Un sistema que combina componentes eléctricos y mecánicos.
Bitácora	Documento donde se registran de manera cronológica las actividades realizadas.

INSUMOS:

- Herramientas (manuales y eléctricas)
- Refacciones y repuestos
- Equipos de medición eléctrica (multímetros)
- Equipo de protección personal
- Manuales técnicos de los equipos
- Energía eléctrica
- Bitácora de mantenimiento correctivo

RESULTADOS:

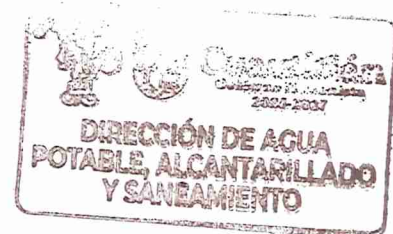
Mantenimiento correctivo de los equipos electromecánicos

POLÍTICAS:

- Los operadores deberán reportar todas las fallas en los equipos electromecánicos.
- Capacitar periódicamente a los operadores para poder operar correctamente los equipos electromecánicos y así evitar un problema por una mala operatividad de los mismos.
- La cuadrilla de mantenimiento electromecánico deberá atender todos los reportes realizados por los operadores.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Programa anual de mantenimiento preventivo
- Manual de seguridad e higiene en el trabajo
- Procedimiento para la atención de emergencias electromecánicas
- Bitácora de control de equipos críticos





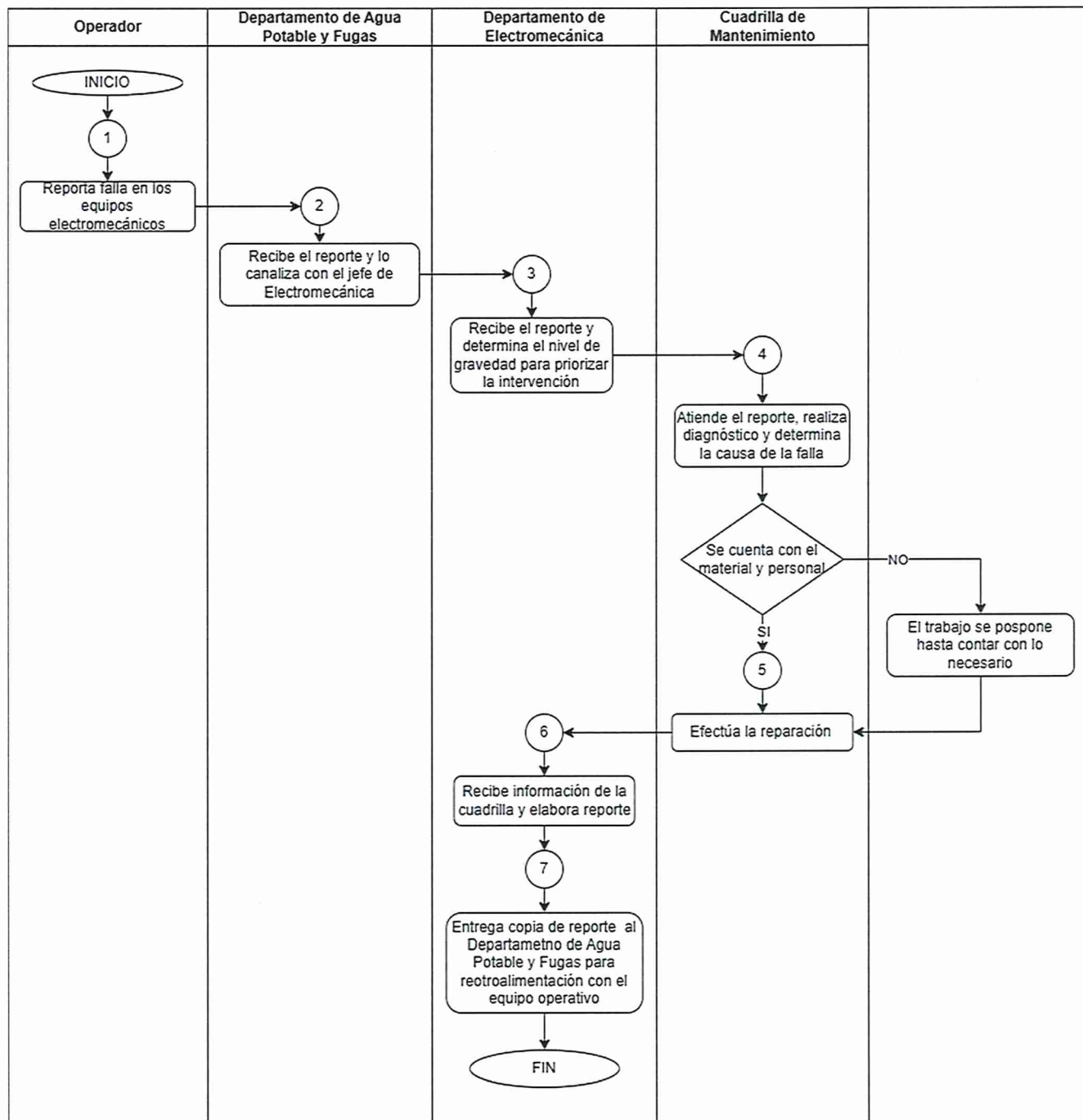
DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Operador	Reporta falla en el funcionamiento de los equipos electromecánicos
2	Departamento de agua potable y fugas	Recibe el reporte y lo canaliza con el Jefe del departamento de Electromecánica
3	Departamento de Electromecánica	Recibe el reporte y de acuerdo a la explicación del operador se determina el nivel de gravedad con la finalidad de priorizar la intervención, posteriormente da indicaciones a la cuadrilla.
4	Cuadrilla de Mantenimiento	Atiende el reporte, realiza diagnóstico y determina la causa de la falla.
5	Cuadrilla de Mantenimiento	• Si cuenta con materiales y capacidad técnica, efectúa la reparación y la registra en bitácora, si requiere apoyo externo, informa al jefe para solicitar proveedor. • Si no se cuenta con material o apoyo externo el trabajo se pospone hasta contar con el material o apoyo requerido
6	Departamento de Electromecánica	Recibe información de la cuadrilla. • Si el trabajo fue realizado, elabora reporte como evidencia.
7	Jefe de Departamento de Electromecánica	Entrega copia de reporte final de la reparación al Jefe del departamento de agua potable y fugas para la correcta retroalimentación con el equipo operativo.





DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS



BITACORA MANTENIMIENTO CORRECTIVO



Fecha:	
Lugar:	
Número de orden de trabajo:	
Título de informe:	
Descripción de la falla / problema:	
Reparación técnica de la falla / problema:	
Observaciones:	Imágenes:

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com
55 4093 9677

Gobierno Humanista





9.2 Procedimiento: Mantenimiento Preventivo

OBJETIVO: Establecer las actividades y responsabilidades para la correcta ejecución de los mantenimientos electromecánicos internos preventivos (motores, tablero y bombas) en el sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, garantizando la efectividad y eficacia del servicio.

REFERENCIAS:

- Ley de Agua para El Estado de México y Municipios
Artículo 8, Fracción I, Artículo 47
Última reforma 05 de Abril del 2024
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México.
Título Décimo, Capítulo Cuarto, Sección III, Artículo 12.13
- Norma NOM-001-CONAGUA-201

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Preventivo	Acciones programadas para conservar el buen estado de los equipos.
Polipasto	Maquina compuesta por dos o más poleas y una cuerda, cable o cadena, utilizada para levantar o mover cargas pesadas con menor esfuerzo
Dieléctricos	Material que actúa como aislante eléctrico y que tiene la capacidad de polarizarse cuando se somete a un campo eléctrico
Requisición	Solicitud hecha por la autoridad competente
Ejecutador	Persona que ejecuta o lleva a cabo algo, como un mandato, una acción o una sentencia.
LOTO	Procedimiento de seguridad que se utiliza para asegurar que la maquinaria peligrosa este apagada correctamente y no pueda ser encendida antes de que se completen los trabajos de mantenimiento de reparación

INSUMOS:

- Grúa HIAB o polipasto.
- Herramientas manuales (llaves, dados, destornilladores, multímetro, brocha)
- Equipo de protección personal (EEP): casco, guantes, dieléctricos, arnés, botas de seguridad.
- Lubricantes y sellos mecánicos (según especificaciones)
- Bitácora de mantenimiento preventivo

RESULTADOS:

Mantenimiento preventivo de los equipos electromecánicos

POLÍTICAS:

- Todo equipo electromecánico deberá contar con un plan de mantenimiento preventivo.
- Los mantenimientos preventivos deberán de ejecutarse en las frecuencias establecidas.
- Se debe de aplicar el procedimiento de seguridad LOTO, antes de intervenir cualquier equipo.
- Todas las actividades preventivas deben registrarse en los formatos oficiales.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Programa anual de mantenimiento preventivo
- Manual de seguridad e higiene en el trabajo
- Bitácora de control de equipos críticos



[Handwritten signature]



DESARROLLO:

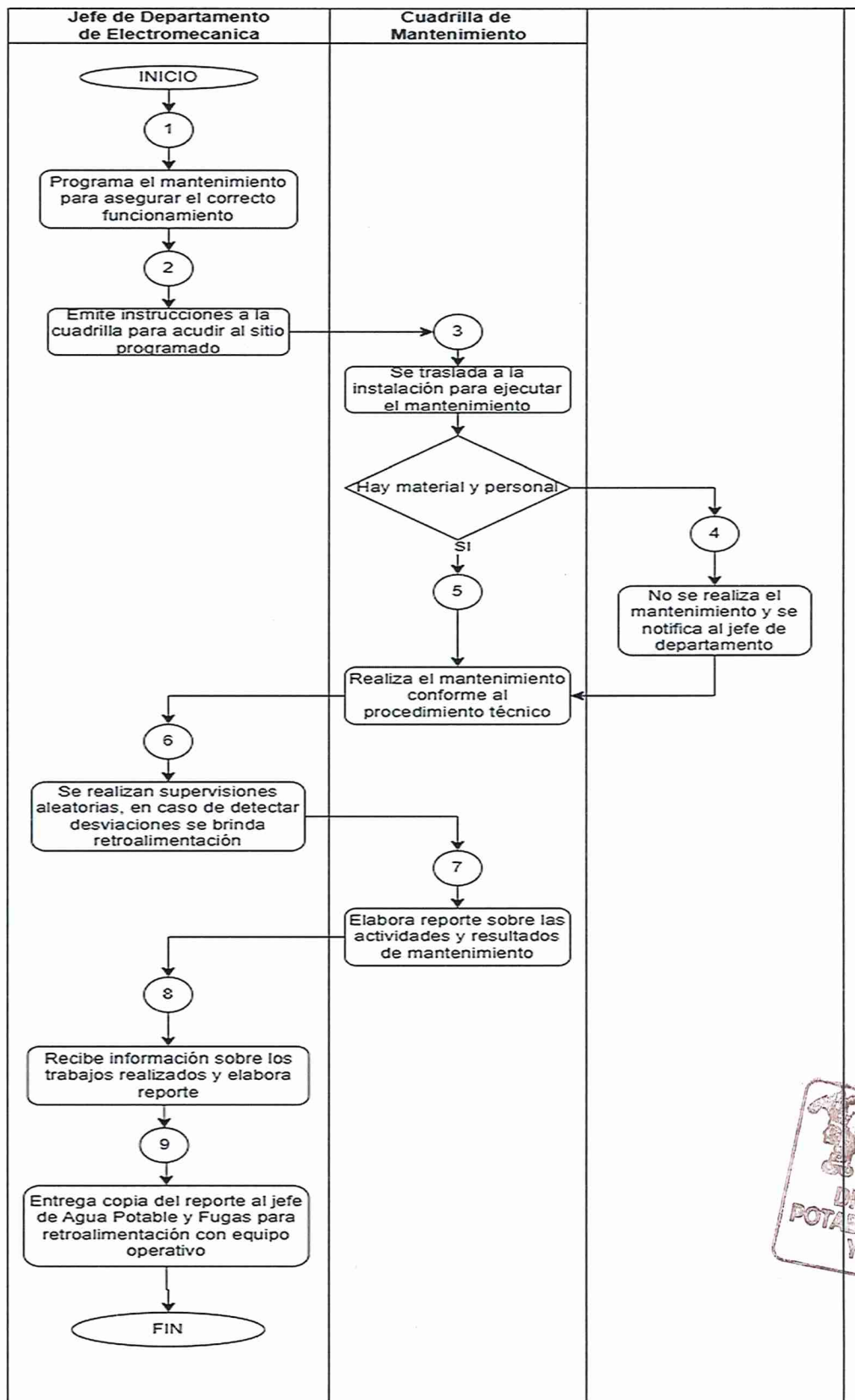
NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Jefe de Departamento de Electromecánica	Programa el mantenimiento preventivo para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos.
2	Jefe de Departamento de Electromecánica	Emite instrucciones a la cuadrilla para acudir al sitio programado
3	Cuadrilla de Mantenimiento	Se traslada a la instalación para ejecutar el mantenimiento.
4	Cuadrilla de Mantenimiento	Si faltan materiales o apoyo externo no se realiza el mantenimiento y notifica al jefe de departamento
5	Cuadrilla de Mantenimiento	Realiza el mantenimiento conforme al procedimiento técnico: • Desconecta la alimentación eléctrica del tablero correspondiente. • Aplica el procedimiento de bloqueo y etiquetado (LOTO). • Sustituye componentes desgastados y reconecta tuberías y conexiones eléctricas. • Realiza limpieza interna y retiro de sedimentos. Al finalizar, registra las acciones en la bitácora y en el reporte de actividades.
6	Jefe de Departamento de Electromecánica	Durante el proceso de bloqueo y etiquetado, se realizan supervisiones aleatorias, en caso de detectar desviaciones, se brinda retroalimentación inmediata a la cuadrilla.
7	Cuadrilla de Mantenimiento	Elabora reporte de evidencia sobre las actividades y resultados del mantenimiento.
8	Jefe de Departamento de Electromecánica	Recibe información sobre trabajos realizados, falta de materiales o solicitud de apoyo externo. Si el trabajo se completó, se elabora el reporte.
9	Jefe de Departamento de Electromecánica	Entrega copia de reporte final de la reparación al Jefe del departamento de agua potable y fugas para la correcta retroalimentación con el equipo operativo.



[Handwritten signature]



DIAGRAMACIÓN:



[Handwritten signature]





FORMATOS E INSTRUCTIVOS



BITACORA MANTENIMIENTO PREVENTIVO



Fecha:	
Lugar:	
Número de orden de trabajo:	
Título de informe:	
Descripción de la falla / problema:	
Reparación técnica de la falla / problema:	
Observaciones:	Imágenes:



Ifonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com
5 4093 9677

Gobierno Humanista



10. Departamento de Cultura del Agua

10.1 Procedimiento: Pláticas sobre cultura del agua

OBJETIVO: Establecer un procedimiento para llevar a cabo pláticas, actividades y campañas sobre cultura del agua cuyo objetivo es sensibilizar a la población sobre el buen uso y cuidado del agua.

REFERENCIAS:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo 18, Párrafo VII
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios
Artículo 2, Fracción X, Artículo 11, Fracción XI y XV, Artículo 16 Fracción IX
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013
- Código Administrativo del Estado de México
Artículo 5.2, Inciso h
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 13 de diciembre de 2001.
- Código Financiero del Estado de México
Artículo 69 V
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 9 de marzo de 1999
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 39, Fracción XIV, Artículo 40 Fracción IX, Artículos 48 y 49
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 12 de septiembre de 2014.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Evidencia comprobatoria	Documentación que respalda que una actividad se realizó efectivamente, como fotografías, listas de asistencia, reportes firmados, etc.
Auxiliar administrativo	Personal de apoyo encargado de tareas operativas, atención al público, llenado de formatos, registro de datos y seguimiento de actividades.
Cultura del agua	Conjunto de valores, actitudes, hábitos y conocimientos que promueven el uso racional, equitativo y sostenible del agua, fomentando su cuidado y conservación en la vida diaria.
Formato único de solicitud	Documento estandarizado que debe llenarse para solicitar oficialmente una plática o actividad relacionada con la cultura del agua.
Evidencia comprobatoria	Documentación que respalda que una actividad se realizó efectivamente, como fotografías, listas de asistencia, reportes firmados, etc.

INSUMOS:

- Solicitud para la realización de pláticas o actividades de cultura del agua.
- Formato único de solicitud para pláticas de cultura del agua.
- Materiales didácticos y de apoyo para las actividades (trípticos, carteles, presentaciones, dinámicas, etc.).
- Agenda institucional de actividades programadas.
- Base de datos para el registro de actividades realizadas.
- Formato de reporte de actividades (mensual y trimestral).
- Evidencia fotográfica y/o documental de las actividades realizadas.





RESULTADOS:

- Pláticas informativas sobre Agua Potable

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

- Toda actividad deberá contar con la autorización previa del titular del Departamento de Cultura del Agua y, en su caso, con el visto bueno de la Dirección del Organismo.
- Las pláticas deberán fomentar la interacción, la participación activa y el compromiso de los asistentes en el cuidado del recurso hídrico.
- El Departamento podrá coordinarse con instituciones educativas, dependencias municipales o estatales y organizaciones civiles para ampliar el alcance de las actividades.
- Cada plática deberá registrarse mediante reportes que incluyan: fecha, lugar, institución participante, número de asistentes, temas abordados y nombre del ponente responsable.

DESARROLLO:

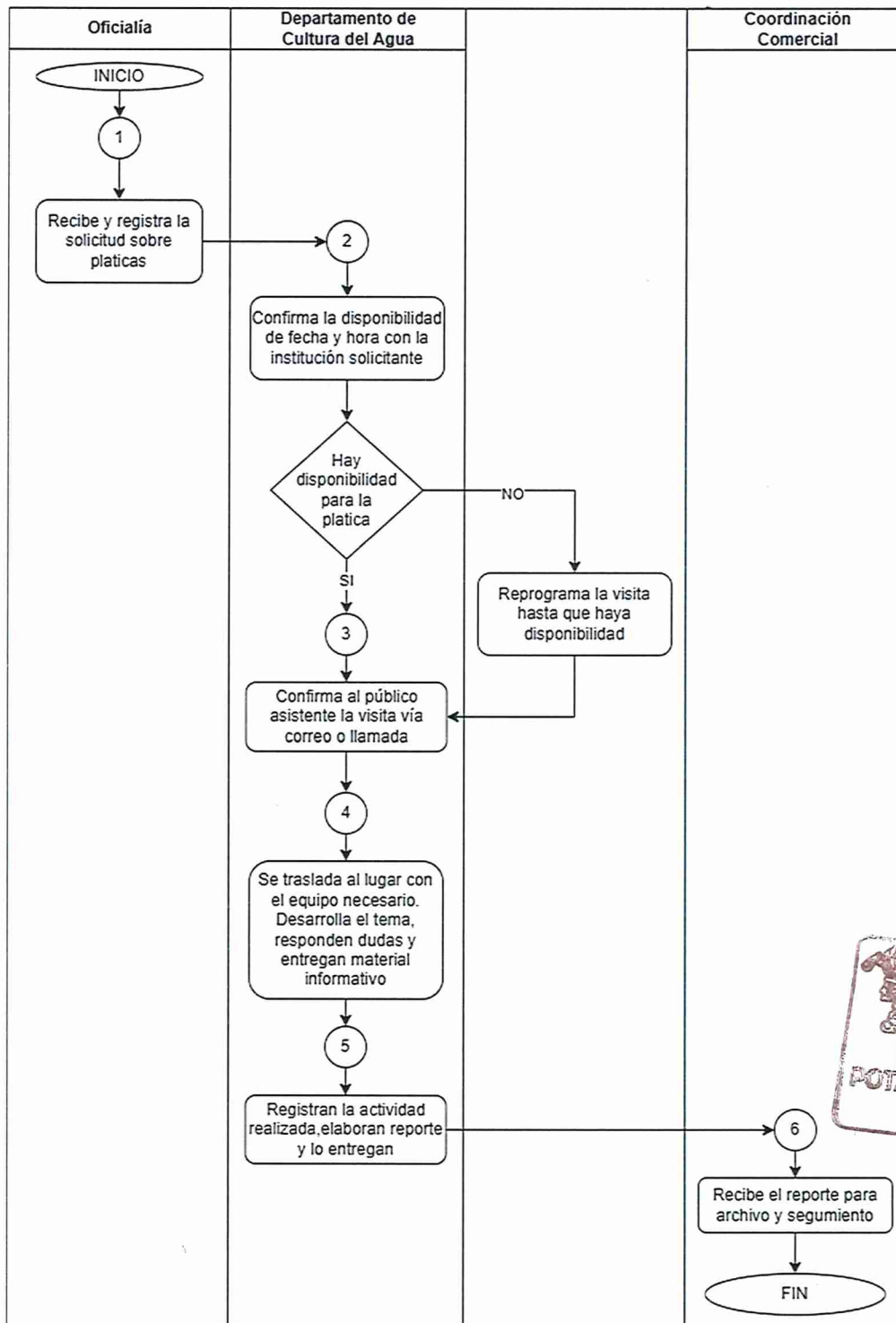
NO	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Oficialía	Recibe y registra la solicitud sobre pláticas
2	Departamento de Cultura del Agua	Confirma la disponibilidad e fecha y hora con la institución solicitante Si no hay disponibilidad se reprograma la visita
3	Departamento de Cultura del Agua	Confirma al público asistente la visita vía correo o llamada
4	Departamento de Cultura del Agua	Se traslada al lugar con el equipo necesario. Desarrollan el contenido, responden dudas y entregan material informativo
5	Departamento de Cultura del Agua	Registran la actividad realizada y elaboran reporte y lo entregan
6	Coordinación Comercial	Recibe reporte para archivo y seguimiento



[Handwritten signature]



DIAGRAMACIÓN:





FORMATOS E INSTRUCTIVOS:



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"
"2025. Año municipal de Elvia Carrillo Puerto"



Cuautitlán
Gobierno Humanista
2025-2027



Cuautitlán, Estado de México a ____ de ____ del 2025

NOMBRE LA INSTITUCIÓN: _____

DOMICILIO:

El Titular del Departamento de Cultura de Agua, dependiente de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán, Estado de México, llevó a cabo una plática con el objetivo de sensibilizar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia del buen uso, reusó, manejo y cuidado del agua. Esta actividad forma parte de los esfuerzos continuos del Departamento para fomentar prácticas responsables en la población, en aras de preservar este recurso vital y garantizar su disponibilidad para las generaciones futuras. La participación de los ciudadanos en este tipo de eventos es fundamental para lograr un cambio significativo en los hábitos relacionados con el consumo del agua y promover una cultura de sustentabilidad.



SELLO DE LA INSTITUCIÓN

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

● Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
● cuautitlanmx.humanista@gmail.com
● 55 2620 7800 www.cuautitlan.gob.mx Gobierno de Cuautitlán

Gobierno Humanista





11. Coordinación Administrativa

11.1 Procedimiento: Solicitudes de Acceso a la Información Pública de las Obligaciones de Transparencia

OBJETIVO: Asegurar la transparencia en el acceso a la información pública mediante la implementación de mecanismos claros, accesibles y oportunos que fortalezcan la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional. Con ello consolidar una administración más eficiente, abierta y responsable, que fomente la rendición de cuentas y contribuya al fortalecimiento de la participación ciudadana y la cultura de la legalidad.

REFERENCIAS:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
Art.3
Art. 4
Art. 13
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Art. 1
Art. 2
Art. 12
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán
Título Décimo, Sección IV, Capitulo Quinto Art. 12.5 Fracción XI

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Acceso a la Información	Derecho de los ciudadanos a solicitar información pública de entidades gubernamentales
DAPAS	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
Unidad de Transparencia	La establecida por los sujetos obligados para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de información pública en sus respectivos portales de transparencia; tramitar las solicitudes de acceso a la información pública; y
Medio Electrónico	Sistema electrónico de comunicación abierta, que permite almacenar, difundir o transmitir documentos, datos o información;
SAIMEX	Sistema de Acceso a la Información Mexiquense

INSUMOS:

- Normatividad aplicable de transparencia y acceso a la información.
- Solicitudes de información recibidas y su análisis.

RESULTADOS:

- Mejora en la transparencia y gestión de solicitudes de información.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:





- Las solicitudes deberán atenderse dentro de los plazos establecidos por la ley, asegurando respuestas completas, claras y verificables.
- La información entregada deberá ser veraz, actualizada y congruente con los datos oficiales que obren en los archivos de la Dirección.
- Todas las solicitudes, respuestas y evidencias deberán conservarse en archivo físico o digital, para fines de auditoría y verificación
- Cuidar la protección de datos de las/los Usuarios

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Enlace Administrativo.	Recibe el oficio en físico o digital.
2	Enlace Administrativo.	Revisa que cuente con los sellos, firmas y anexos correspondientes.
3	Enlace Administrativo.	Entrega el oficio físicamente o lo remite en formato digital.
4	Coordinación administrativa.	Recibe el oficio con pase de turno.
5	Coordinación administrativa.	Verifica la solicitud registrada en el sistema (plazos, términos y detalle).
6	Coordinación administrativa.	Revisa si se requiere información adicional de algún departamento.
7	Dirección de agua potable.	Recibe la solicitud revisada, evalúa recursos y aprueba la solicitud
8	Coordinación administrativa.	Recibe la aprobación de la Dirección.
9	Coordinación administrativa.	Redacta el documento con base en la solicitud en SAIMEX.
10	Coordinación administrativa.	Envía el documento oficial a la Unidad de Transparencia por los medios establecidos (digital y/o físico).

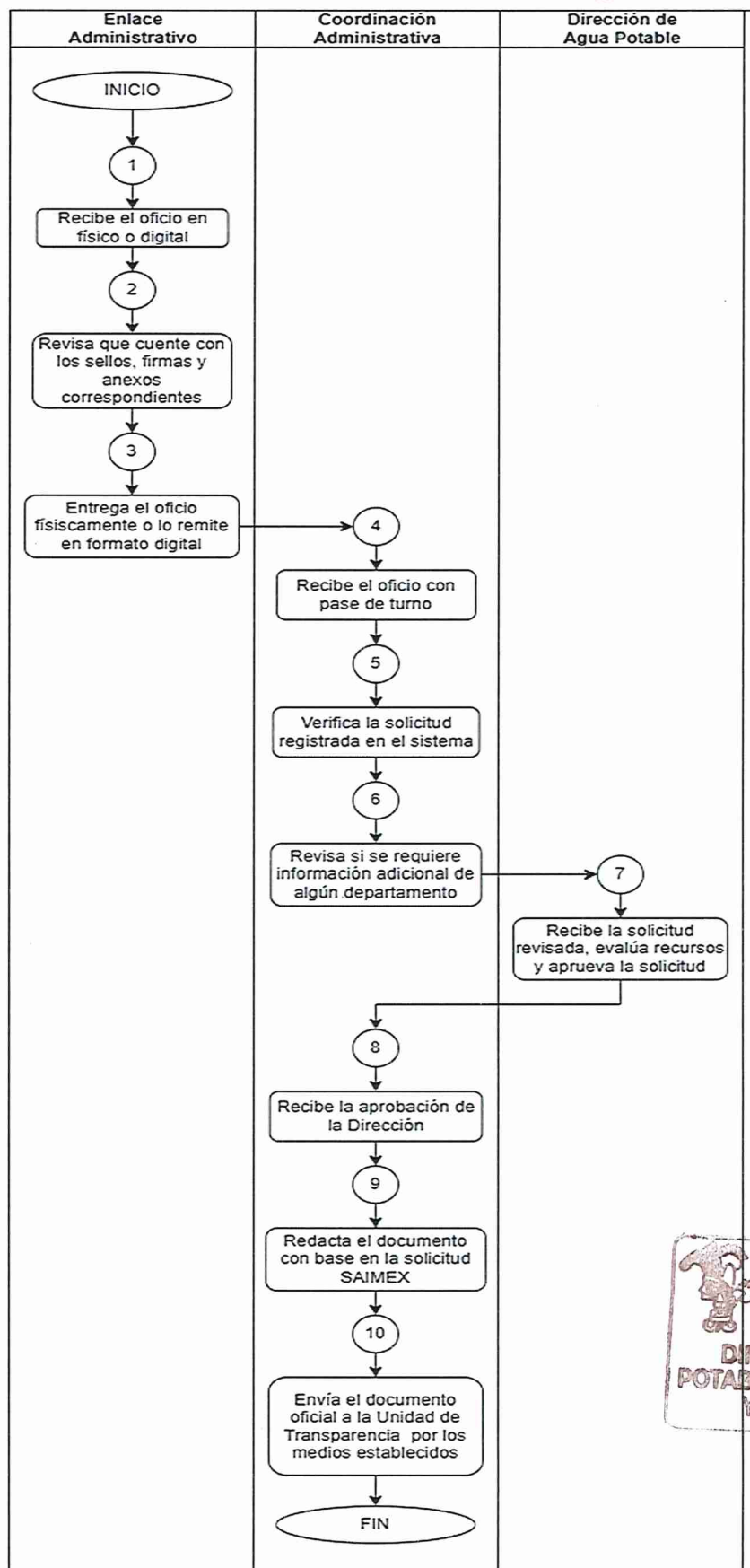


[Handwritten signature]





DIAGRAMACIÓN:





11.2 Procedimiento: Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto.

OBJETIVO: Establecer el método estandarizado para recopilar, analizar y validar el avance trimestral de las metas institucionales de la Dirección, con el fin de garantizar el seguimiento adecuado de los programas, proyectos y objetivos establecidos en la planeación anual, asegurando información veraz, oportuna y consistente que permita la toma de decisiones y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

REFERENCIAS:

- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios
Capítulo Segundo, Art. 20 Fracción I, II y V
- Reglamento de la Ley de Planeación de Estado de México y Municipios
Capítulo Segundo, Art 12
Art. 19 Fracción II, Incisos a y b
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán
Título Décimo, Sección IV, Capítulo Quinto Art. 12.5 Fracción IV.

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Trimestral.	Que sucede o se repite cada trimestre
DAPAS	Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
Desarrollo.	Es el proceso de cambio social que persigue como finalidad última la igualdad de oportunidades sociales, políticas, económicas y de desarrollo en un medio ambiente adecuado para los habitantes de una delimitación territorial.
Ejecución.	Realizar, hacer o llevar a la práctica lo que se ha establecido en la fase de programación;
Evaluación.	Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas;
Meta	Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados, con los recursos necesarios. Las metas deben estar orientadas a mejorar de forma significativa los resultados del desempeño institucional;
Objetivo	Expresión cualitativa de un propósito que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio específicos a través de determinadas acciones;
Presupuesto por programas.	Instrumento del Sistema de Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México y Municipios, que contiene la asignación de recursos en forma jerarquizada y oportuna a los proyectos y acciones que contienen los programas de gobierno. Es el vínculo del ejercicio del gasto público con los planes de desarrollo.

INSUMOS:

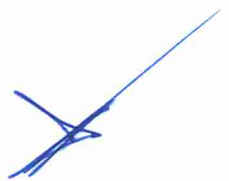
- Oficio de Solicitud de Avance Trimestral

RESULTADOS:

- Avance Trimestral de Metas

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A





POLÍTICAS:

- Cada área operativa será responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre sus programas, proyectos y requerimientos presupuestales.
- Priorizar programas y acciones con base en evidencias, diagnósticos y necesidades ciudadanas.
- Aplicar indicadores de desempeño para monitorear avances físicos y financieros.
- Informar periódicamente sobre el uso de los recursos y los resultados obtenidos.

DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Enlace Administrativo	Recibe el oficio en ventanilla.
2	Enlace Administrativo	Genera acuse de recibido y lo entrega al remitente.
3	Enlace Administrativo	Elabora pase de turno dirigido a la Coordinación Administrativa.
4	Coordinación Administrativa	Recibe el oficio con pase de turno.
5	Coordinación Administrativa	Realiza oficio o minuta solicitando a los jefes de departamento los avances trimestrales.
6	Coordinación Administrativa	Recibe avances de metas de los jefes de departamentos responsables
7	Dirección de agua potable.	Revisa y analiza el avance de las metas Aprobando formalmente mediante firma y sello en la minuta o documento consolidado y devuelve el documento a Coordinación Administrativa
8	Coordinación Administrativa	Recibe avances de metas aprobadas por la Dirección y las integra en el documento final
9	Coordinación Administrativa	Elabora oficio de entrega dirigido al titular de la UIPPE. y archiva copia en expediente correspondiente.

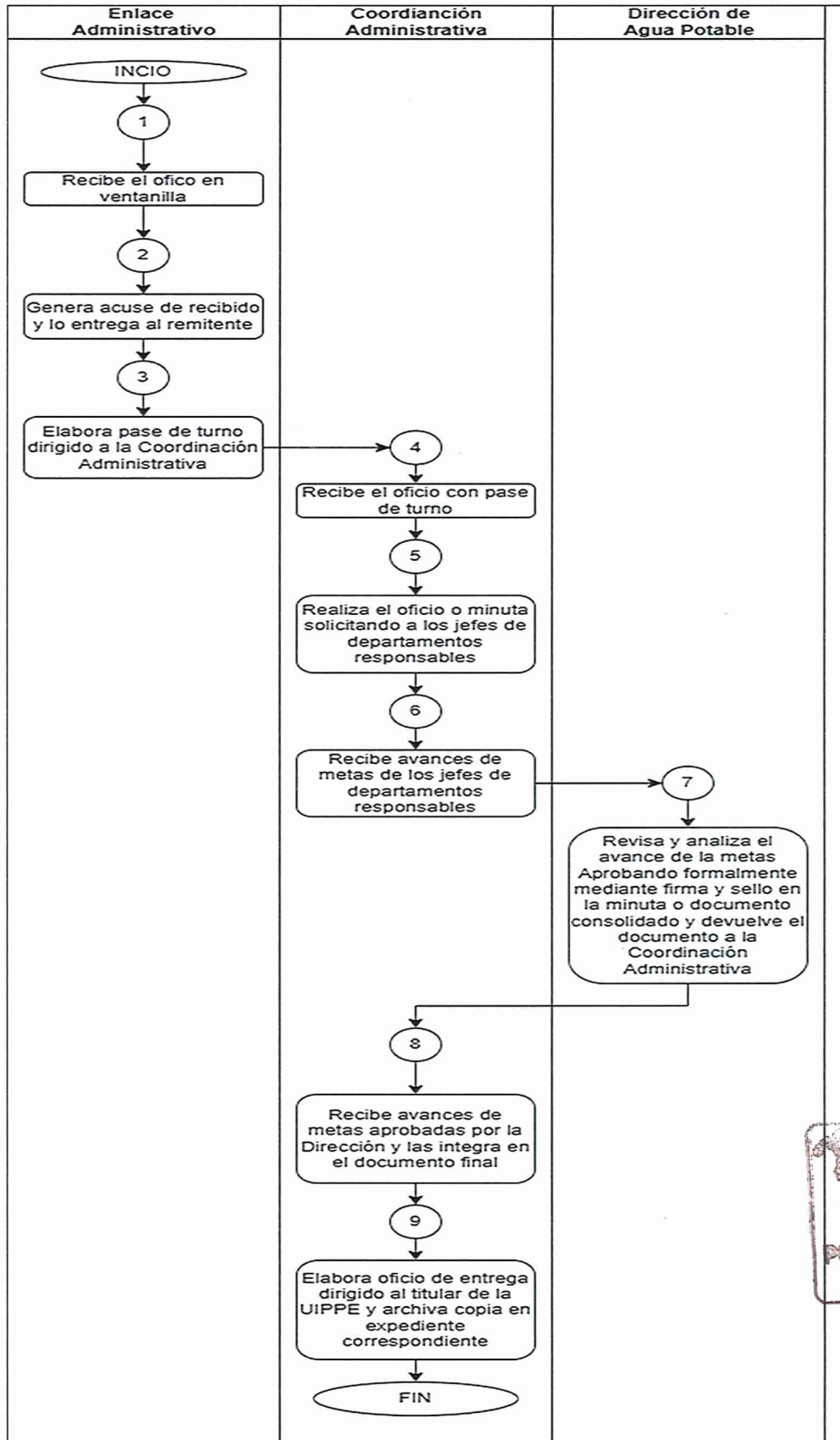


[Handwritten signature]





DIAGRAMACIÓN:



[Handwritten signature]





12. Departamento de Capacitación, Innovación y Tecnologías

12.1 Procedimiento: Revisión de Sistemas Informáticos

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y acciones necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento, seguridad y seguimiento de los sistemas informáticos utilizados en la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, mediante la propuesta de soluciones tecnológicas seguras; la recepción, atención y seguimiento oportuno a reportes de fallas relacionadas con software, hardware y red; así como la regulación y cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales contenidos en el padrón de usuarios.

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 2 Fracción X y XII, Artículo 3 Fracción X, Artículo 6
Adicionada D.O.F. 30 de septiembre 2024
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán, Estado de México
Título Décimo, Capítulo Quinto, Sección I, Artículo 12.16, Fracción IV

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Sistemas Informáticos	Conjunto de elementos interrelacionados —hardware, software, datos y usuarios— que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y distribución de información. Su objetivo es facilitar la gestión, comunicación y toma de decisiones dentro de una organización.
Software	Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten el funcionamiento y control de los dispositivos electrónicos. Es el componente lógico de un sistema informático y se clasifica en software de sistema, de aplicación y de desarrollo.
Hardware	Parte física o tangible de un sistema informático. Incluye todos los componentes electrónicos, eléctricos y mecánicos, como el monitor, teclado, disco duro, procesador, memoria RAM, impresoras y demás periféricos que permiten el funcionamiento del equipo.
USB	Dispositivo o puerto de conexión estandarizado que permite la transferencia de datos y el suministro de energía entre computadoras y periféricos. En su versión de almacenamiento, una memoria USB sirve para guardar, transportar y respaldar información digital.
Multímetro	Instrumento de medición eléctrica utilizado para comprobar valores de voltaje, corriente y resistencia en circuitos electrónicos. Puede ser analógico o digital, y es esencial para detectar fallas o verificar el correcto funcionamiento de los equipos eléctricos o informáticos.

INSUMOS:

- Computadoras de escritorio y portátiles
- Discos duros externos o unidades USB
- Multímetro
- Cables de red
- Sistema operativo
- Antivirus institucional actualizado
- Acceso a sistemas internos del Ayuntamiento
- Formatos de revisión técnica o cédulas de diagnóstico



[Handwritten signature]





-Bitácoras de mantenimiento y control de equipos

RESULTADOS:

-Planes de mitigación de riesgos

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

POLÍTICAS:

-Todas las revisiones deberán realizarse conforme a las normas internas del Organismo y a la legislación vigente en materia de informática, protección de datos y seguridad de la información. Todas las revisiones deberán realizarse conforme a las normas internas del Organismo y a la legislación vigente en materia de informática, protección de datos y seguridad de la información.

- Todas las revisiones deberán documentarse mediante reportes que incluyan: fecha, sistema revisado, responsables, hallazgos, acciones correctivas y recomendaciones.

- Durante la revisión se deberá verificar que los sistemas cuenten con las últimas actualizaciones, parches de seguridad y respaldos necesarios.

- Las revisiones deberán priorizar sistemas críticos para la operación del Organismo, garantizando su funcionamiento continuo y sin interrupciones indebidas.

DESARROLLO:

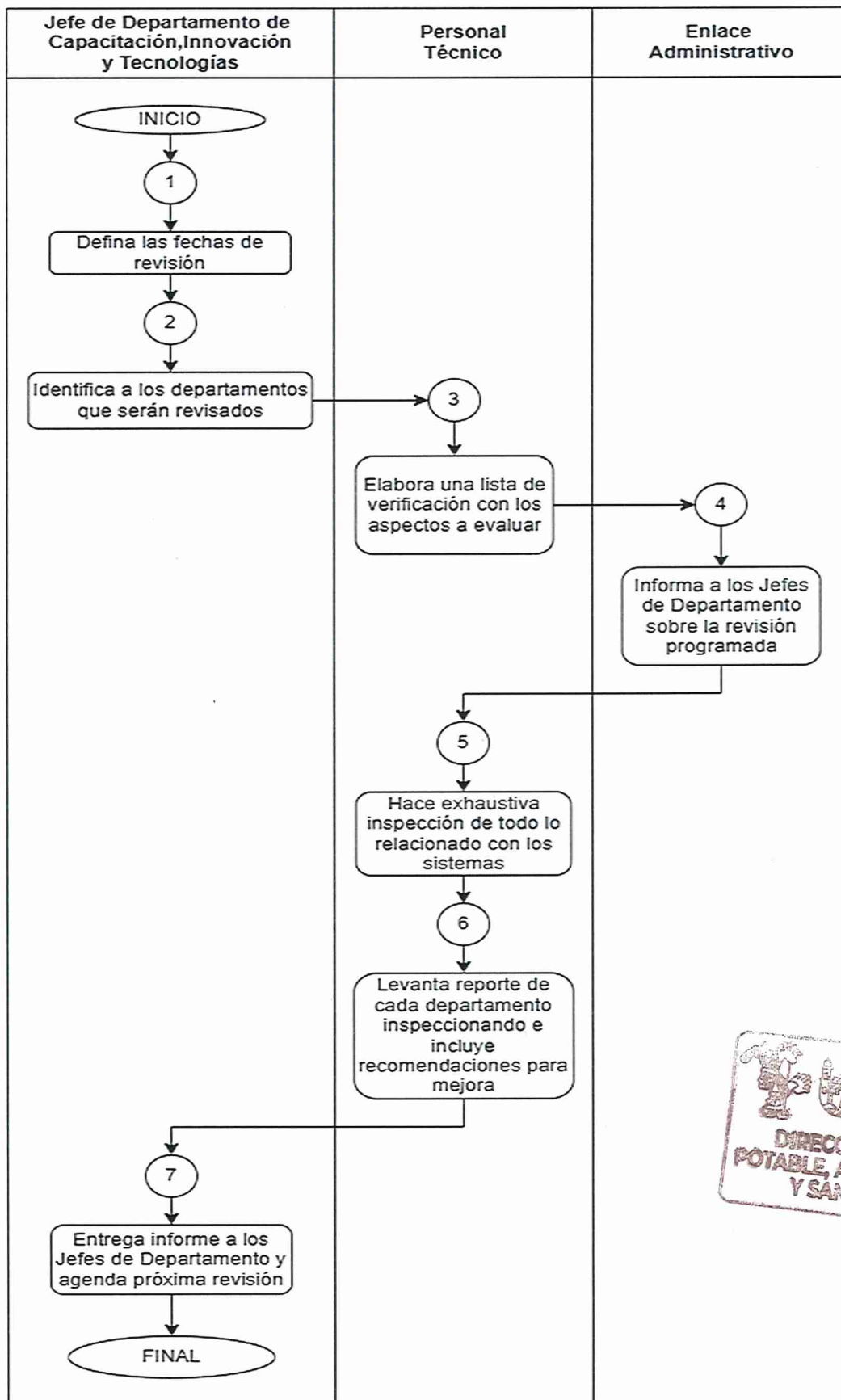
NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Jefe de Departamento de Capacitación, Innovación y Tecnologías	Define fechas y horarios de revisión
2	Jefe de Departamento de Capacitación Innovación y Tecnologías	Identifica los departamentos que serán revisados
3	Personal Técnico	Elabora una lista de verificación con los aspectos a evaluar
4	Enlace Administrativo	Informa a los Jefes de Departamento sobre la revisión programada
5	Personal Técnico	Hace la inspección de: • Computadoras e impresoras • Estado físico y funcionamiento de los equipos • Revisión de Sistemas Operativos, antivirus y licencias • Verificación de contraseñas seguras • Sistemas de respaldo
6	Personal Técnico	Levanta reporte por cada departamento revisado e incluye recomendaciones para mejora de los sistemas
7	Jefe de Departamento de Capacitación Innovación y Tecnologías	Entrega informe a los Jefes de cada departamento y agenda próxima revisión



[Handwritten signature]



DIAGRAMACIÓN:



[Handwritten signature]





13. Departamento de Pipas y Bacheo

13.1 Procedimiento: Abastecimiento de Agua Potable a Través de Auto Tanque (PIPA) por Contingencia

OBJETIVO: Aumentar la distribución del vital líquido mediante el suministro en pipa en áreas del Municipio que se vean afectadas por la falta o interrupción del servicio de Agua Potable

REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 4 Y 115 fracción III inciso 4
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Artículo 18.
- Ley de Agua para el Estado de México y Municipios
Artículo 77.
- Reglamento Orgánico de la Regulación de COFEPRIS NOM 127
Título Decimo, Capítulo Quinto, Sección II Artículo 12.17

DEFINICIONES:

PALABRA/TERMINO	DEFINICIÓN
Pipa	Vehículo especializado, generalmente un camión, equipado con un tanque para transportar y distribuir líquidos, principalmente agua potable.
Interrupción	Suspensión temporal de un servicio o actividad que detiene su funcionamiento normal.
Camión Cisterna	Vehículo de gran capacidad provisto de un tanque, utilizado para transportar líquidos como agua, combustible u otros fluidos.
Escasez	Situación en la que un recurso es insuficiente para cubrir las necesidades de la población.
Papeleta	Documento escrito que sirve como comprobante, registro o autorización para solicitar o recibir un servicio.
Lineamientos	Conjunto de normas, directrices o disposiciones que orientan la forma correcta de llevar a cabo un procedimiento o actividad.
Contingencia	Evento imprevisto o situación de emergencia que interrumpe la normalidad y requiere una acción inmediata.
Operatividad	Capacidad de un sistema, dependencia o servicio para funcionar de manera adecuada y cumplir con sus objetivos.

INSUMOS:

- Camión cisterna
- Diesel para la unidad
- Gasolina para la motobomba
- Reportes con número de folio
- Formato de Registro de entrega



[Handwritten signature]

RESULTADOS:





-Brindar acceso inmediato al agua potable a la población afectada durante situaciones de emergencia o escasez.

POLÍTICAS:

- Los servicios para tomar reportes, solicitudes y el suministro del agua potable por medio del camión cisterna, se llevará a cabo en días hábiles en un horario sujeto a disponibilidad
- El suministro de este vital líquido, se realizará siempre y cuando se haya realizado el reporte o la solicitud por el usuario y esté plasmado en hojas de reporte, así como en papeletas.
- El Jefe Inmediato será el único facultado para autorizar, desviar la ruta, cambiar de fecha la distribución dependiendo la urgencia u orden.
- Se suministrará el vital líquido entre la población de manera equitativa y en base a su disponibilidad.
- Se acude al domicilio del solicitante, en caso de no encontrarse se toma evidencia fotográfica para dar la atención y seguimiento al folio de reporte correspondiente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

N/A

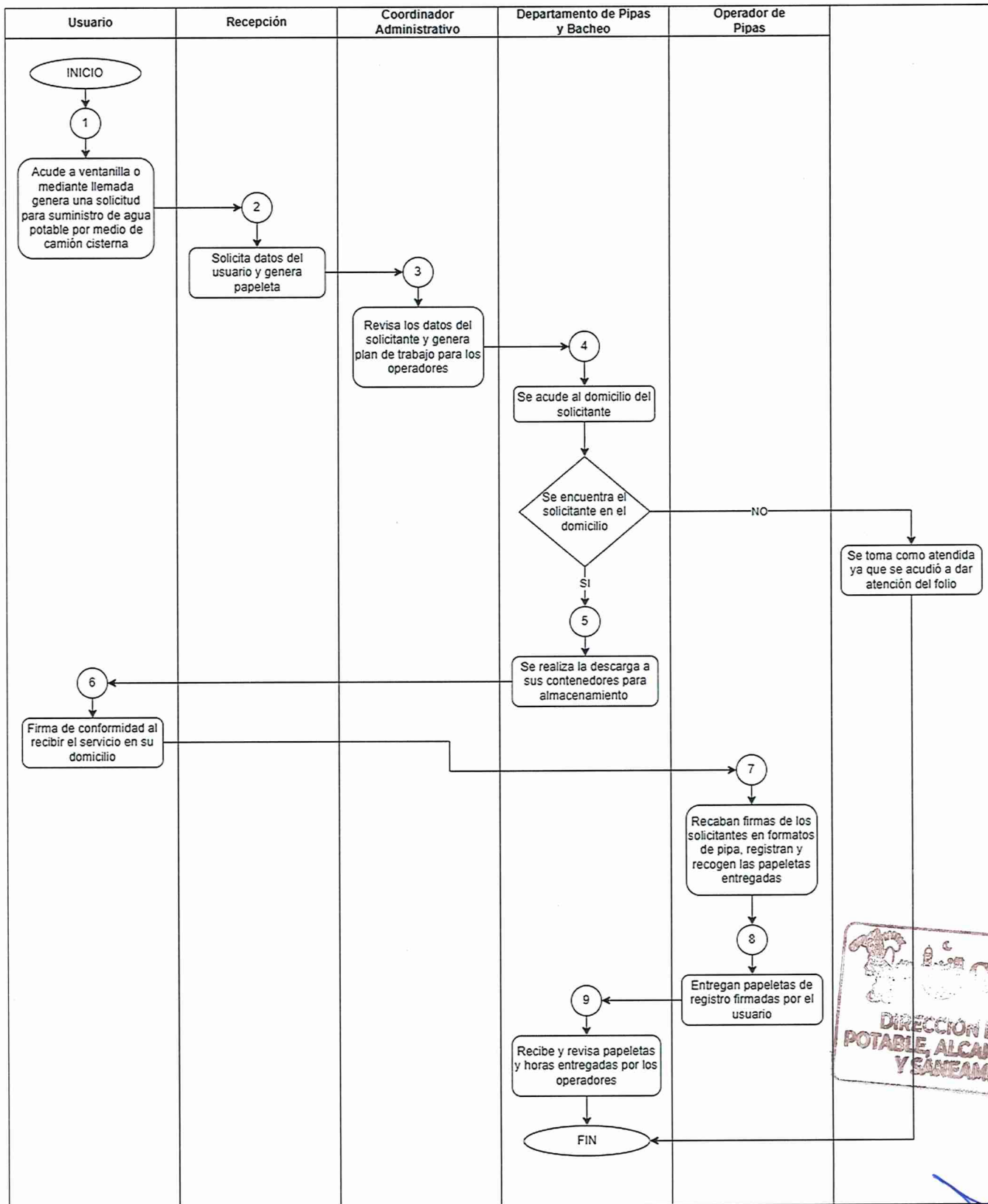
DESARROLLO:

NO.	EJECUTOR	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a la ventanilla de la dirección de operación o través de llamada genera solicitud para el suministro de agua potable por medio de camión cisterna.
2	Recepción	Solicita datos del usuario, genera papeleta
3	Coordinador Administrativo	Revisa datos del solicitante y genera plan de trabajo para los operadores
4	Departamento de Pipas y Bacheo	Se acude al domicilio del solicitante, se realiza la descarga a sus contenedores para almacenamiento y si no se encuentran se toma como atendida ya que se fue a dar la atención al folio
5	Departamento de Pipas y Bacheo	Se realiza la descarga a sus contenedores para almacenamiento y si no se encuentran se toma como atendida ya que se fue a dar la atención al folio
6	Usuario	Firma de conformidad al recibir el servicio en su domicilio
7	Operador de Pipas	Recaban firmas de los solicitantes en formatos de pipa registro y recogen las papeletas entregadas.
8	Operador de Pipas	Entregan papeletas de registro firmadas por el usuario
9	Departamento de Pipas y Bacheo	Recibe y revisa papeletas y horas entregadas por los operadores





DIAGRAMACIÓN:



High Quantities

VALE DE APOYO	
POSO:	FECHA:
OPERADOR:	Nº DE PMA:
COMUNIDAD DE APOYO:	CAPACIDAD:
OPERADOR HIDRÁULICO EN TURNO:	FIRMA DE OPERADOR DE PMA:

[illegible]

Alfonso Reyes S/N Fracc, Santa María, Cuautitlán, Méx. C.P. 54820
cuautitlanmx.humanista@gmail.com



IV. Registro de Ediciones

Primera edición (Noviembre 2025): elaboración manual

Se deja sin efectos el Manual de Procedimiento de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento validado en el mes de Noviembre de 2025





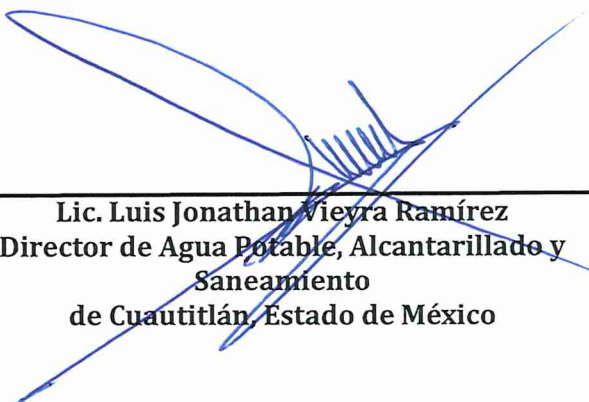
V. Dictaminación

El presente documento denominado "Manual de Procedimientos de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento" fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia.

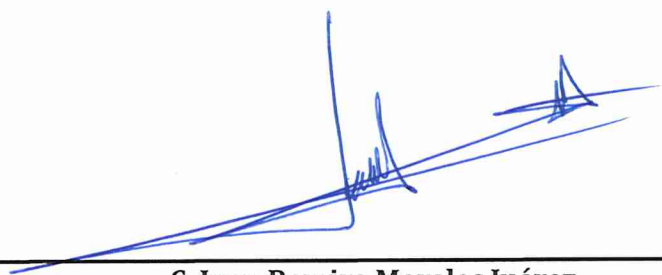




VI. Validación



Lic. Luis Jonathan Vieyra Ramírez
Director de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento
de Cuautitlán, Estado de México



C. Juan Ramiro Morales Juárez
Subdirector de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
de Cuautitlán, Estado de México





Lic. José de Jesús Magaña Juárez
Coordinación Comercial



C. Gerardo Carrera Almaraz
Coordinación Técnica y Operativa



Lic. Miguel Ángel Martínez Hernández
Coordinación Administrativa





**Lic. Erik Iván Sandoval
Hernandez
Enlace Administrativo**

**M en D.F Adorith Sabanero
Casillas
Jefe de Departamento de
Normatividad, Restricción y
Ejecución Fiscal**

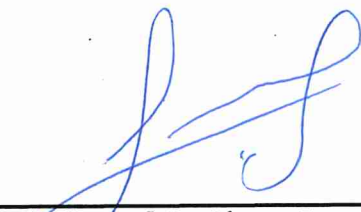
**C. Carlos Carrillo Tafoya
Jefe de Departamento de Padrón,
Censo, Liquidación y Atención a
Usuarios**

**Lic. Luis Miguel Wolff Huerta
Jefe de Departamento de
Verificación, Inspección y
Medidores**

**Ing. Lázaro Hilario Dávila Flores
Jefe de Departamento de
Factibilidad, Descargas y Efluentes**

**C. Braulio Palma Valdez
Jefe de Departamento de Agua
Potable y Fugas**

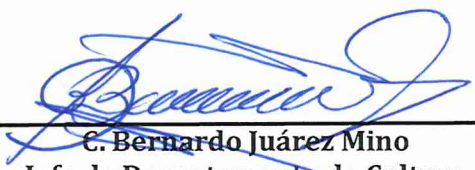




C. Lucio Leonel Gutiérrez Frago
Jefe de Departamento de Drenaje
y Contingencias



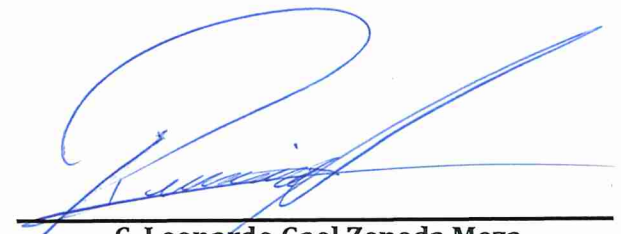
C. Efrén López Félix
Jefe de Departamento de
Electromecánica



C. Bernardo Juárez Mino
Jefe de Departamento de Cultura
del Agua



Ing. Juan Darío Reséndiz Arreola
Jefe de Departamento de
Capacitación, Innovación y
Tecnologías



C. Leonardo Gael Zepeda Meza
Jefe de Departamento de Pipas y
Bacheo