



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 2024

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



[Capte la atención de los lectores mediante una cita importante extraída del documento o utilice este espacio para resaltar un punto clave. Para colocar el cuadro de texto en cualquier lugar de la página, solo tiene que arrastrarlo.]

© Organismo Operador del Agua 2022 – 2024.

OPERAGUA

Plaza Cuauhtémoc, No. 1, Col. Centro, Tequixquiac,

Estado de México, C.P. 55650

Teléfonos: 5919121070

<http://www.operaguatequixquiac.gob.mx>

Octubre 2024

Elaborado e impreso en Tequixquiac, Estado de México.



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Todos los Derechos son Reservados al Ayuntamiento de Tequixquiac, México.



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



	1
PRESENTACIÓN.	5
I. BASE LEGAL	6
II. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	8
DIRECCIÓN GENERAL	8
DIRECCIÓN DE FINANZAS	13
ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.	13
CAJA	16
GENERAR CAMBIO DE PROPIETARIO DE TOMA DE AGUA	16
REALIZAR COBRO POR SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA	19
EMISIÓN DE PERMISO PARA CONEXIÓN AL DRENAJE.	22
VALIDACIÓN DE INMUEBLE DESHABITADO (CON TOMA DE AGUA).	25
RECAUDADOR	28
REALIZAR COBRO DOMICILIARIO POR SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA	28
CULTURA DEL AGUA	31
PROMOCIÓN DE CULTURA DEL AGUA.	31
UNIDAD TÉCNICA DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO	33
ÁREA HIDRÁULICA	33
CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA DOMESTICA/COMERCIAL	33
INSTALACIÓN Y VENTA DE MEDIDOR	36
REALIZAR RECONEXION DE TOMA DE AGUA.	38
REALIZAR VIAJES DE AGUA EN PIPA.	40
REUBICAR TOMA DE AGUA	43
ÁREA OPERATIVA	46
REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA	46
ATENCIÓN A REPORTES DE DEZAZOLVE DE DRENAJES PÚBLICOS	48
III. SIMBOLOGIA	50
IV. REGISTRO DE EDICIONES.	51
V. DISTRIBUCION.	51
VI. VALIDACIÓN.	52



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



PRESENTACIÓN.

Hoy en día las instituciones requieren de una administración moderna y eficiente, que dé respuesta acorde a las necesidades de la ciudadanía siendo esta cada día más demandante.

Es por ello que el Organismo Público y Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, a través de la Dirección General del mismo, pone a disposición el presente manual de procedimientos.

Con el desarrollo e implementación de éste manual se pretende entre otras cosas, la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, aunado a ello, formalizar y reforzar la correcta ejecución de las tareas y actividades técnico-administrativas propias del Organismo.



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



I. BASE LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. *Última reforma publicada DOF 18-11-2022*

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016. *Última reforma publicada DOF 20-05-2021*

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017. *Última reforma POGG 01/04/2024*

Ley de Aguas Nacionales Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de diciembre de 1992. *Última reforma publicada DOF 08/05/2023.*

Ley General de Contabilidad Gubernamental; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008. *Última reforma publicada DOF 01/04/2024*

Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de abril de 2016. *Última reforma publicada DOF 10-05-2022*

Ley de Impuesto Sobre la Renta; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013. *Última reforma publicada DOF 23/04/2021*

Ley de Impuesto al Valor Agregado; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978 TEXTO VIGENTE *Última reforma publicada DOF 12-11-2021*

Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994. *Última reforma publicada DOF 18-05-2018*

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de diciembre de 2005. *Última reforma publicada DOF 21/05/2024*

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006. *Última reforma publicada DOF 30/04/2024*

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000. *Última reforma publicada DOF 20-05-2021*

Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2013. *Última reforma publicada DOF 14/06/2024*



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Código Fiscal de la Federación; Nuevo Código Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981. *Última reforma publicada DOF 12-11-2021*

Código Civil Federal; Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928. *Última reforma publicada DOF 17/01/2024*

Código de Procedimientos Civiles. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 1 de julio de 2002. *Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07/06/2021*

Declaratoria de invalidez de artículo transitorio de decreto de reforma por Sentencia de la SCJN DOF 18-02-2022

Constitución Política del Estado de México Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917. *Última reforma POGG 21/05/2024*

Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013. *Última reforma POGG 05/04/2024*

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de febrero de 1997. *Última Reforma POGG 22/6/2023.*

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016. *Última reforma POGG 22/06/2023*

Ley de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos Estatal y Municipal, Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 23 de octubre de 1998. *Última reforma POGG: 10 de junio de 2022.*

Ley Orgánica Municipal del Estado de México Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. *Última reforma POGG: 24/05/2024.*

Ley de Presupuesto para el 2022 a partir del 01-01-2022 Nuevo Presupuesto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021

Ley de Ingresos del estado de México para el ejercicio fiscal 2023. Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta Municipal" el 25 de febrero de 2023. Sin reformas



II. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL

Clave: MP-OPD-01	
Unidad administrativa: Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac.	Área responsable: Dirección General
<p>1. Nombre del procedimiento: EXPEDIR CERTIFICADO DE NO ADEUDO / NO REGISTRO</p> <p>2. Objetivo: Verificar que el contribuyente se encuentra al corriente con sus pagos, para poder generar el certificado de no adeudo o en su caso certificado de no registro.</p> <p>3. Alcance: Aplica a todos los contribuyentes que cuenten con el servicio de agua potable, cajera y área operativa</p> <p>4. Referencias: Código Financiero del Estado de México Artículos 129,130</p> <p>5. Responsabilidades: El contribuyente deberá realizar el llenado de la solicitud de certificación y entregar documentos solicitados y realizar el pago correspondiente. El área operativa deberá realizar la verificación de que no exista toma de agua en el sitio indicado, en el caso de una certificación de no registro. La cajera verificará en el sistema COBRA que el contribuyente no tenga pagos pendientes, para poder generar certificado de no adeudo. La cajera deberá realizar el cobro del trámite en el sistema COBRA mediante su usuario, validar la información y elaborar el certificado.</p> <p>6. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.</p> <p>7. Insumos: No contar con adeudo en OPERAGUA. Realizar el pago del trámite en caja. INE del contribuyente. Documento que avale la propiedad Carta poder (en caso de no presentarse el titular)</p>	



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Recibo de Pago de predial.

8. Resultados:

Factura correspondiente al pago del trámite.

Documento de certificación de no adeudo/no registro según sea el caso.

9. Políticas:

El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.

En caso de que el anterior propietario haya fallecido, deberá entregar copia de acta de defunción.

En caso de que el anterior propietario no acuda a realizar el trámite, deberán presentar carta poder.

No tener adeudo en OPERAGUA.

Tiempo de respuesta 5 días hábiles.

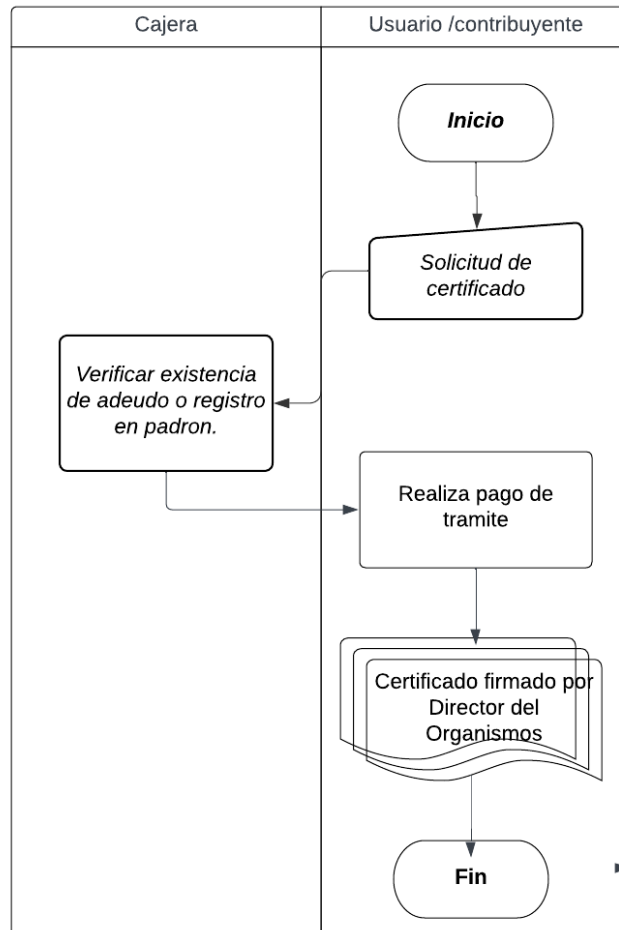
10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita el certificado de no adeudo o no registro en oficina de OPERAGUA.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Entrega formato de solicitud para su llenado y lista de requisitos propios del trámite.
3	Usuario/Ciudadano	Realiza el llenado del formato y entrega documentación.
4	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe y valida documentación entregada junto con formato de solicitud por el usuario.
5	Usuario/Ciudadano	Realiza el pago por el monto indicado (efectivo, transferencia o tarjeta bancaria en el caso de transferencia se corrobora el depósito en la banca electrónica)
6	Dirección de Finanzas Cajera	Realiza el cobro y genera el recibo correspondiente. Indica al usuario el tiempo para realizar el trámite. Asigna al área de mantenimiento y operaciones la verificación del inmueble, en caso de certificado de no registro. Verifica en sistema COBRA que no exista adeudo por parte del usuario en su servicio de suministro de agua, en el caso de certificado de no adeudo.
4	Área Operativa	Realiza la verificación del inmueble, proporciona el resultado obtenido a la cajera.



5	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe el resultado de la verificación y genera el certificado de no registro. En el caso del certificado de no adeudo, verifica en sistema el estado de cuenta del usuario para corroborar que no tenga adeudo y pueda elaborar el certificado de no adeudo.
6	Usuario/Ciudadano	Acude a recibir su certificado.
FIN		

11. Diagrama:





**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



12. Medición:

Número mensual de solicitudes de certificado de no adeudo / Número mensual de certificados de adeudo generados x 100= Porcentaje de atención certificaciones de no adeudo.

13. Formatos:

Formato de solicitud de certificación 5 no adeudo

FORMATO 5 NO ADEUDO			
Solicitud de certificación de pago de los Derechos de Agua Municipales			
Fecha:	Expediente Número:		
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac, Estado de México, el que suscribe, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 46 fracciones VI y IX, 116 párrafo cuarto y 147 fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios, atentamente le solicita, la emisión de la Certificación de Pago de los Derechos de Agua Municipales.			
Nombre del Contribuyente:			
En su caso, nombre del representante legal:			
En su caso, datos del Notario Público (Nombre, No. De Notaria, Residencia):			
Domicilio donde se encuentra ubicado el bien inmueble	Calle:		
	Lote:	Manzana:	
	No. Exterior:	No. Interior:	
	Colonia:	C.P.:	
	Municipio:		
Clave Catastral:			
Número de registro en el padron de usuarios:			
Correo electrónico:			
Teléfono:	Fijo:	Móvil:	
MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, que los datos asentados, así como los documentos que se anexan son verídicos y auténticos, sabedor (a) de las penas en que incurrirán aquellos quienes falsifican documentos públicos o privados, de conformidad con los artículos 167, 168, 169 y 173 del Código Penal para el estado de México.			
_____ Nombre y Firma (En su caso, sello del Notario solicitante)			
Nota: La autoridad se reserva en su sentido más amplio para llevar a cabo las verificaciones establecidas en los artículos 48 fracciones I, II, III, IV, VI y XIII, 177 y 178 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, lo anterior, bajo los principios de legalidad sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia y buena fe, señalados en el código de Procedimientos administrativos del Estado de México.			
REQUISITOS			
Requisitos	Personas Físicas		Personas jurídicas colectivas Deberán presentar los mismos documentos que se solicitan para las personas físicas además de acreditar la representación del solicitante.
	Marcar con una (x)		
	Original	Copia simple	
a) Identificación oficial del Contribuyente y en su caso, carta poder simple dirigida al Área de Agua Potable municipal u Organismo Operador de Agua Municipal con Identificaciones del apoderado y dos testigos (en caso de no ser el titular quien realice el trámite)			Desarrolladores de Vivienda Deberán presentar los mismos documentos que se solicitan para las personas físicas y jurídicas colectivas, así como presentar los recibos de pagos de suministro de agua en bloque proporcionada por autoridades municipales y dictamen de factibilidad de servicios para conjuntos urbanos, subdivisiones y lotificaciones para condominios. Cuando en el Municipio obre el histórico de pagos electrónicos no será necesario presentar este requisito.
b) En caso de copropiedad, deberá presentar el acuerdo o documento en el que conste la autorización de la gestión del servicio por los copropietarios.			
c) Recibo de Pago de los Derechos de Suministro de agua potable, Drenaje y Alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, actualizados al momento de la solicitud del trámite. Cuando en el municipio obre el histórico de pagos electrónicos no será necesario presentar este requisito.			
d) Documento que acredite la propiedad como: escritura pública expedida por el notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa.			
e) Pago del Derecho correspondiente previsto en la fracción III del artículo 147 Código Financiero del Estado de México y Municipios.			



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Formato de solicitud de certificación 6 no registro

FORMATO 6 NO REGISTRO			
Solicitud de certificación de pago de los Derechos de Agua Municipales			
Fecha:	Expediente Número:		
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac, Estado de México, el que suscribe, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 46 fracciones VI y IX, 116 párrafo cuarto y 147 fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios, atentamente le solicita, la emisión de la Certificación de Pago de los Derechos de agua Municipales.			
Nombre del Contribuyente:			
En su caso, nombre del representante legal:			
En su caso, datos del Notario Público (Nombre, No. De Notaria, Residencia):			
Domicilio donde se encuentra ubicado el bien inmueble	Calle:		
	Lote:	Manzana:	
	No. Exterior:	No. Interior:	
	Colonia:	C.P.:	
	Municipio:		
Clave Catastral.			
Inspección general al bien inmueble:			
Croquis de ubicación:			
Correo electrónico:			
Teléfono:	Fijo:	Móvil:	
MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, que los datos asentados, así como los documentos que se anexan son verídicos y auténticos, sabedor (a) de las penas en que incurrirán aquellos quienes falsifican documentos públicos o provados, de conformidad con los artículos 167, 168, 169 y 173 del Código Penal para el estado de México.			
_____ Nombre y Firma (En su caso, sello del Notario solicitante)			
Nota: La autoridad se reserva en su sentido más amplio para llevar a cabo las verificaciones establecidas en los artículos 48 fracciones I, II, III, IV, VI y XIII, 177 y 178 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, lo anterior, bajo los principios de legalidad sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia y buena fe, señalados en el código de Procedimientos administrativos del Estado de México.			
REQUISITOS			
Personas Físicas			Personas jurídicas colectivas Deberán presentar los mismos documentos que se solicitan para las personas físicas y acreditar la representación del solicitante.
Requisitos	Marcar con una (x)		
	Original	Copia simple	
a) Identificación oficial del Contribuyente y en su caso, carta poder simple dirigida al Área de Agua Potable municipal u Organismo Operador de Agua Municipal con Identificaciones del apoderado y dos testigos (en caso de no ser el titular quien realice el trámite)			
b) En caso de copropiedad, deberá presentar el acuerdo o documento en el que conste la autorización de la gestión del servicio por los copropietarios.			
c) Documento que acredite la propiedad como: escritura pública expedida por el notario público, resolución de autoridad judicial o administrativa.			
d) Croquis de ubicación del inmueble.			
e) Inspección general al bien inmueble.			
f) Recibo de pago de aprovechamiento. Este requisito solamente es exigible si el Municipio tiene aprobado mediante Acuerdo de Cabildo o de consejo Directivo, tratándose de Organismos Operadores de Agua, el cobro del concepto de "constancia de no servicio de Agua y Drenaje" a través de la figura jurídica del Aprovechamiento.			



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

DIRECCIÓN DE FINANZAS

Clave: MP-OPD-02	
Unidad administrativa:	Área responsable:
Dirección General	Dirección de Finanzas
<p>1. Nombre del procedimiento ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.</p> <p>2. Objetivo: Clasificar, integrar y operar los recursos para garantizar que las orientaciones de éstos mantengan congruencia con lo establecido.</p> <p>3. Alcance: Dirección General y Dirección de Finanzas.</p> <p>4. Referencias: Ley Orgánica del Estado de México, Artículo 95, Fracción VI Bis Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal</p> <p>5. Responsabilidades: Dirección de Finanzas: administrar, vigilar y controlar los presupuestos de ingresos y egresos.</p> <p>6. Definiciones: Presupuesto: plan de las operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios. Presupuesto definitivo: presupuesto que se realizará.</p> <p>7. Insumos: Presupuesto de egresos del ejercicio anterior.</p> <p>8. Resultados: Presupuesto de Egresos para el año fiscal.</p> <p>9. Políticas: Verificar, en coordinación con la con Dirección General, los proyectos o líneas de acción que se tienen planeadas.</p>	



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

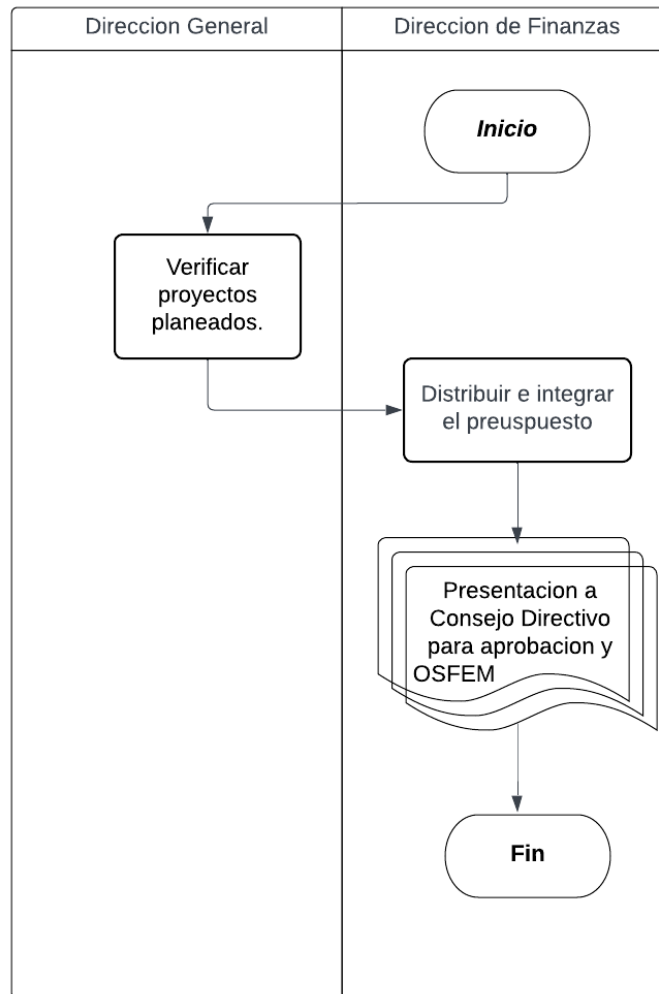
OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Dirección de Finanzas	Verificar con Dirección General las obras o proyectos que se tienen planeadas para el ejercicio fiscal.
2	Dirección de Finanzas	Distribuir presupuesto en los proyectos que se tienen planeados. Integración del presupuesto y presentación al Consejo Directivo. Una vez aprobado se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

(Presupuesto de Ingresos y Egresos aprobados/ Presupuesto de Ingresos y Egresos realizados) * 100 = % de Presupuestos de Ingresos y Egresos aprobados.

13. Formatos:

No aplica



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

CAJA

Clave: MP-OPD-03	
Unidad administrativa: Dirección de Finanzas	Área responsable: Caja
1. Nombre del procedimiento GENERAR CAMBIO DE PROPIETARIO DE TOMA DE AGUA	
2. Objetivo: Actualizar los datos en el padrón de agua, cuando el contribuyente requiera la modificación del titular.	
3. Alcance: Aplica a los contribuyentes deseen generar un cambio de propietario de toma de agua y a la cajera.	
4. Referencias: Código Financiero del Estado de México Artículo 129,130	
5. Responsabilidades: La Cajera del Organismo, deberá realizar el cambio en el sistema COBRA mediante su usuario, validar la información, aprobarla y hacer la modificación. El usuario deberá entregar la documentación solicitada para realizar el trámite.	
6. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.	
7. Insumos: No contar con adeudo en OPERAGUA. Realizar el pago del trámite en caja. INE del contribuyente y de la persona de quien quedará como nuevo propietario. Contrato de compra-venta Sesión de derechos Carta poder (en caso de no presentarse el titular) Recibo de Pago de predial.	
8. Resultados: Actualización de datos en padrón y sistema COBRA del nuevo propietario.	
9. Políticas:	



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIQUIAC.**



El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.

En caso de que el anterior propietario haya fallecido, deberá entregar copia de acta de defunción.

En caso de que el anterior propietario no acuda a realizar el trámite, deberán presentar carta poder.

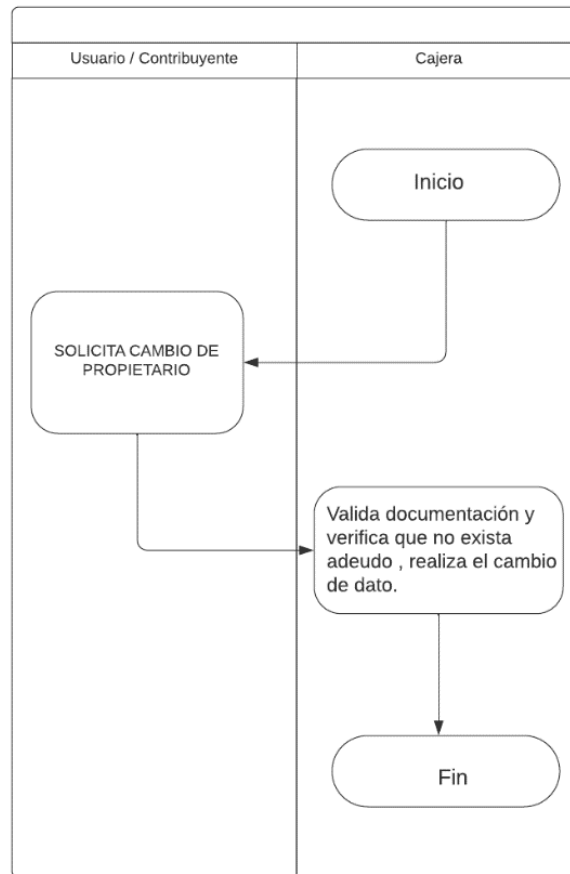
No tener adeudo en OPERAGUA.

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita el cambio de propietario de la toma de agua en oficina de OPERAGUA. Entrega documentación requerida para el trámite.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe y valida documentación por parte del usuario, busca en sistema COBRA la cuenta del titular, actualiza la información.
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

Número mensual de solicitudes de cambios de propietario / Número mensual de cambios de propietario realizados x 100= Porcentaje de atención de cambios de propietario.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

Clave: MP-OPD-04

Unidad administrativa: Dirección de Finanzas	de	Área responsable: Caja
---	-----------	-------------------------------

- 1. Nombre del procedimiento**
REALIZAR COBRO POR SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA
- 2. Objetivo:**
Realizar el pago por el servicio de suministro de agua (por Bimestre o anual).
- 3. Alcance:**
Aplica a todos los contribuyentes y cajera.
- 4. Referencias:**
Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.
- 5. Responsabilidades:**
Cajera: deberá elaborar el cobro y proporcionar la factura correspondiente

Contribuyente deberá proporcionar nombre del titular de la toma y realizar el pago
- 6. Definiciones:**
Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.
- 7. Insumos:**
Nombre del titular de la toma de agua o recibo anterior de pago.
- 8. Resultados:**
Factura correspondiente al pago.
- 9. Políticas:**
El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

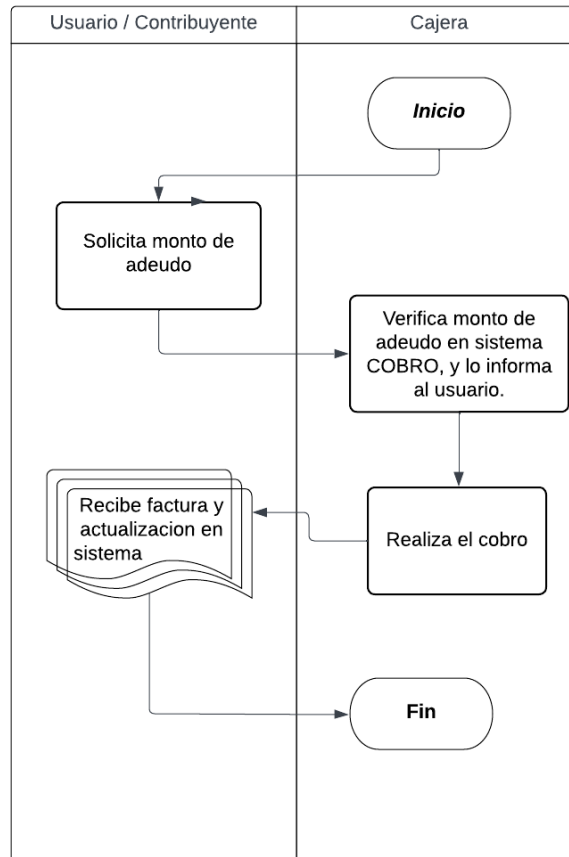


10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Acude a la caja ubicada en la oficina de OPERAGUA, indica el nombre del titular de la toma de agua, de quien se pagará el servicio de suministro de agua (Puede solicitar el monto del adeudo vía telefónica o WhatsApp).
2	Dirección de Finanzas Cajera	Busca en el sistema COBRA al titular de la toma, para conocer el adeudo e informarlo al ciudadano (Si la información fue solicitada por medio electrónico, la respuesta será enviada de la misma forma).
3	Usuario/Ciudadano	Realiza el pago por el monto indicado (efectivo, transferencia o tarjeta bancaria en el caso de transferencia se corrobora el depósito en la banca electrónica).
4	Dirección de Finanzas Cajera	Realiza el cobro y genera el recibo correspondiente.
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de cobros por suministro de agua realizados/ Número mensual de cobros de agua solicitados) x 100= Porcentaje de cobros mensuales por suministro de agua realizados

13. Formatos:

No aplica



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

Clave: MP-OPD-05

Unidad administrativa: Dirección de Finanzas | Área responsable: Caja

- Nombre del procedimiento**
EMISIÓN DE PERMISO PARA CONEXIÓN AL DRENAJE.
- Objetivo:**
Verificar que se cuente con la red de distribución en el lugar solicitado, para generar el permiso de conexión de drenaje.
- Alcance:**
Aplica a los contribuyentes requiera de un permiso para conexión de drenaje y a la cajera.
- Referencias:**
Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.
- Responsabilidades:**
El área operativa deberá realizar una visita para comprobar que se cuente con el servicio y los lineamientos necesarios.
La cajera es la responsable de realizar el cobro por el trámite y proporcionar la factura correspondiente.
- Definiciones:**
Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.
- Insumos:**
Persona Física
Cubrir el monto del costo del trámite.
INE del propietario.
Comprobante de pago de predial
Contrato privado de compra-venta (escrituras o cesión de derechos).
En caso de no ser el titular presentar una carta poder simple
Persona jurídico colectivas
Contrato de compraventa o cesión de derechos o en su caso contrato de arrendamiento.
INE de las personas involucradas, recibo predial.
Acta Constitutiva.
Instituciones Públicas



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Contrato de compraventa o cesión de derechos o en su caso contrato de arrendamiento,
INE de las personas involucradas, recibo predial.

8. Resultados:

Factura correspondiente al pago.

9. Políticas:

El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.

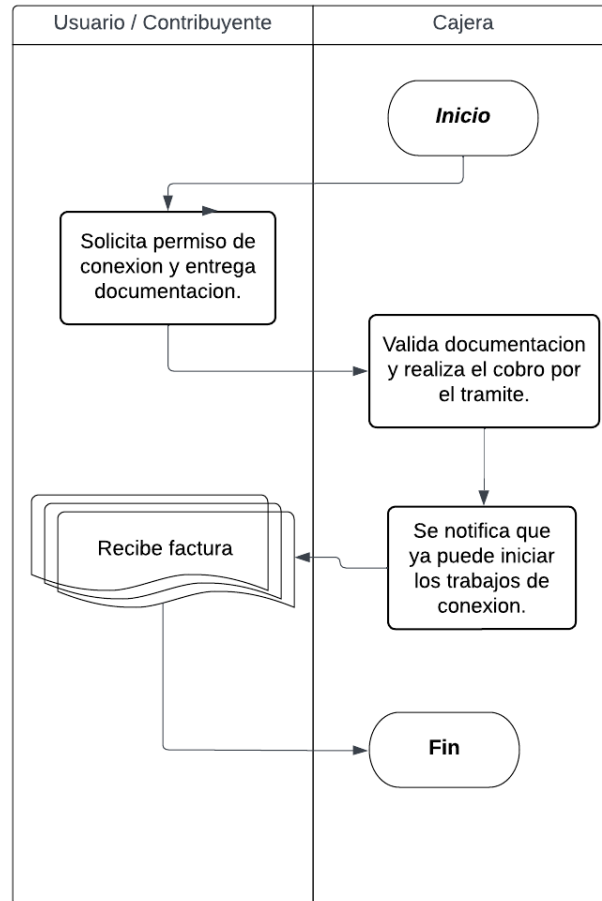
OPERAGUA no se encarga de realizar los trabajos de conexión.

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita permiso de conexión al drenaje, en la oficina de OPERAGUA. Entrega documentación solicitada.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe y valida documentación. Realiza el cobro del trámite y entrega recibo del mismo. Informa al ciudadano que puede iniciar con los trabajos de conexión al drenaje.
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de solicitudes de permiso de conexión de drenaje comercial realizadas/ Número mensual de permisos de conexión de drenaje solicitados) x 100= Porcentaje de atención de permiso de conexión de drenaje generados.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

Clave: MP-OPD-06

Unidad administrativa: Dirección de Finanzas Área responsable: Caja

- Nombre del procedimiento:**
VALIDACIÓN DE INMUEBLE DESHABITADO (CON TOMA DE AGUA).
- Objetivo:**
Verificar que el inmueble se encuentre deshabitado para evaluar el cobro del suministro de agua.
- Alcance:**
Aplica a todos los contribuyentes que cuenten con el servicio de agua potable, la cajera y área operativa.
- Referencias:**
Código Financiero del Estado de México, Artículo 129, 130.
- Responsabilidades:**
La cajera deberá realizar el cambio en tipo de inmueble en sistema COBRA
El área operativa deberá realizar verificación del inmueble y confirmar que se encuentra deshabitado.
El contribuyente entregará acta por parte del delegado correspondiente, en el que afirmará que el inmueble se encuentra deshabitado.
- Definiciones:**
Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.
- Insumos:**
No contar con adeudo a OPERAGUA.
Acta por parte del delegado confirmando que el inmueble se encuentra deshabitado
- Resultados:**
Cambio en tipo de inmueble (deshabitado) en el sistema COBRA
Descuento en el pago del servicio de agua.
- Políticas:**
El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.
El acta proporcionada por el delegado tendrá una validez de un año.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

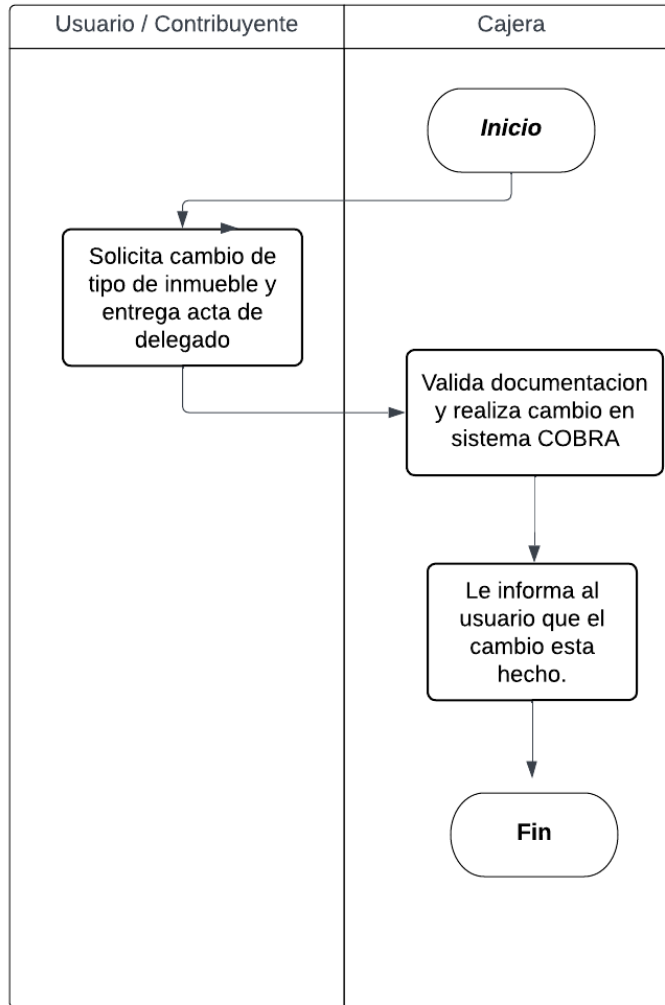


10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita cambio de tipo de inmueble en la oficina de OPERAGUA. Proporciona acta por parte del delegado ratificando que el inmueble se encuentra
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe solicitud, verifica documentación. Registra en sistema COBRA el tipo de inmueble deshabitado e informa al usuario que el cambio está realizado.
FIN		



11. Diagramación:



12. Medición:

(Número mensual de constancias de cambio de tipo de inmueble deshabitado realizadas / Número mensual de constancias de cambio de tipo de inmueble deshabitadas solicitadas) x 100= Porcentaje de constancias de cambio de tipo de inmueble deshabitado realizadas.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

RECAUDADOR

Clave: MP-OPD-07	
Unidad administrativa: Dirección de Finanzas	Área responsable: Recaudador
1. Nombre del procedimiento: REALIZAR COBRO DOMICILIARIO POR SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA	
2. Objetivo: Realizar el pago por el servicio de suministro de agua (por Bimestre o anual) a domicilio.	
3. Alcance: Aplica a todos los contribuyentes que cuenten con el servicio de agua potable, recaudador y cajera.	
4. Referencias: Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.	
5. Responsabilidades: Recaudador: acudirá al domicilio del contribuyente para realizar el cobro del servicio de suministro de agua.	
6. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones. Recaudador: Persona que tiene por oficio recaudar dinero u otros bienes, en especial si corresponden al pago de impuestos. Recibos provisionales: documento que se expide cuando se entrega dinero por concepto de pago. Padrón de contribuyentes: registro de los usuarios del organismo.	
7. Insumos: Padrón de usuarios. Recibos provisionales.	
8. Resultados: Recibo provisional correspondiente al pago.	



9. Políticas:

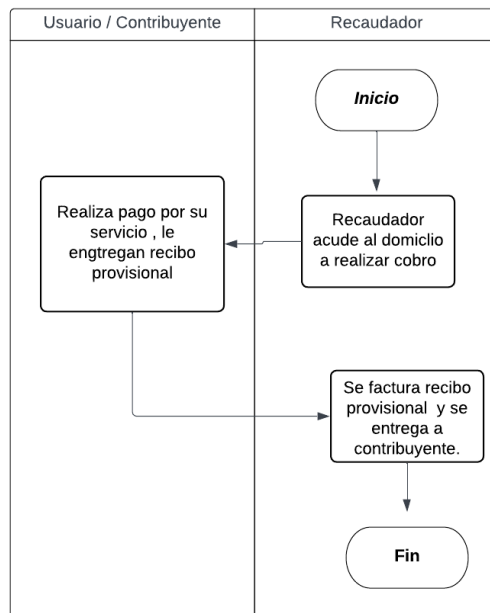
El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:00hrs. y sábados de 9 a 13:00hrs.

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Recaudador	Acude al domicilio del contribuyente a realizar el cobro.
2	Contribuyente	Realiza el pago de su servicio y le proporcionan recibo provisional como comprobante.
3	Recaudador	Entrega recibo provisional para facturación, para después hacer la entrega del mismo al contribuyente.
4	Dirección de Finanzas Cajera	Realiza el cobro y genera el recibo correspondiente.

FIN

11. Diagrama:





ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

12. Medición:

(Número mensual de cobros domiciliarios, por suministro de agua realizados /
Número mensual de cobros domiciliarios de agua solicitados) x 100= Porcentaje de
cobros domiciliarios, por suministro de agua realizados

13. Formatos:

No aplica.



CULTURA DEL AGUA

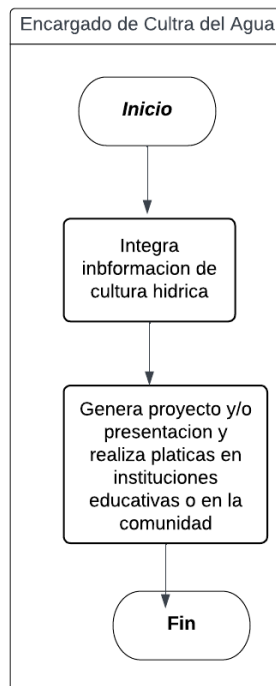
Clave: MP-OPD-08	
Unidad administrativa: Cultura del Agua	Área responsable: Cultura del Agua
<p>1. Nombre del procedimiento: PROMOCIÓN DE CULTURA DEL AGUA.</p> <p>2. Objetivo: Concientizar a la población tequixqueña sobre la conservación, ahorro y uso eficiente del agua a través pláticas, juegos, dinámicas.</p> <p>3. Alcance: Encargado del área de Cultura del Agua, instituciones educativas.</p> <p>4. Referencias: Ley del Agua de para el Estado de México y Municipios Artículo 97, 98, 99 y 100.</p> <p>5. Responsabilidades: ECA: Planear, implementar estrategias de promoción sobre el uso racional, la importancia del agua para el desarrollo de todo ser vivo, la disponibilidad del recurso en su entorno y las acciones necesarias para obtenerla, distribuirla, limpiarla y reutilizarla.</p> <p>6. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones. ECA: Encargado de Cultura del Agua.</p> <p>7. Insumos: Material didáctico proporcionado por CAEM (Comisión del Agua de Estado de México) o elaborado por ECA.</p> <p>8. Resultados: Población realiza uso racional del agua.</p> <p>9. Políticas: Las pláticas podrán ser en Instituciones públicas que otorguen el permiso o en espacios de la comunidad.</p>	



10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	ECA	Integra información de cultura hídrica y genera proyecto. Lo presenta en las instituciones públicas y/o comunidad
FIN		

11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de pláticas realizadas / Número mensual de pláticas programadas) x 100= Porcentaje de pláticas mensuales realizadas.

13. Formatos:

No aplica.



UNIDAD TÉCNICA DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO

ÁREA HIDRÁULICA

Clave: MP-OPD-09	
Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área hidráulica
1. Nombre del procedimiento: CONEXIÓN DE TOMA DE AGUA DOMESTICA/COMERCIAL	
1. Objetivo: Proporcionar el servicio de agua al contribuyente que solicite la instalación de toma de agua	
2. Alcance: Aplica a todos los contribuyentes que cuenten con el servicio de agua potable, a la cajera y área hidráulica.	
3. Referencias: Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 129	
4. Responsabilidades: Área operativa: deberá verificar que exista línea de distribución de agua en el domicilio solicitado y sea parte del área de servicio de OPERAGUA y realizar la conexión. Cajera: deberá realizar el cobro del servicio, validar la información	
5. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.	
6. Insumos: Llenar solicitud de toma de agua doméstica/comercial Cubrir el monto del costo del trámite. Entregar los documentos necesarios. INE del propietario Comprobante de pago de predial. Contrato privado de compra-venta (escrituras o cesión de derechos). En caso de no ser el titular presentar una carta poder simple.	
7. Resultados: Factura correspondiente al pago del servicio.	



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



Contrato de prestación de servicio de agua potable.
Instalación de toma de agua en el lugar indicado por el contribuyente.

8. Políticas:

El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.

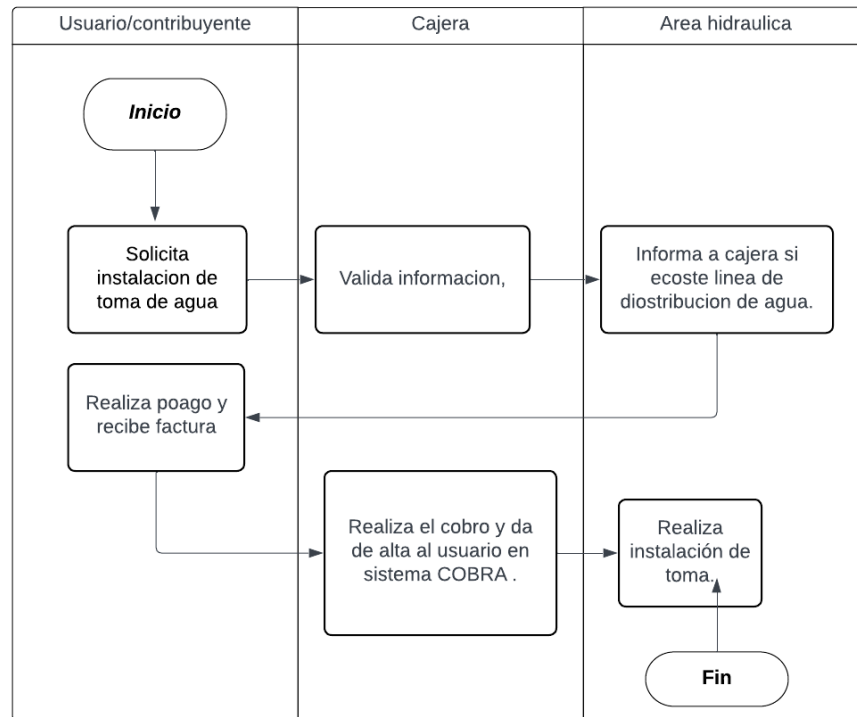
El periodo de instalación de toma de agua es de cinco días hábiles.

9. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita instalación de toma de agua, en la oficina de OPERAGUA, entrega documentación requerida.
2	Cajera	Recibe y valida documentación, corrobora con área hidráulica la existencia de línea de distribución de agua.
3	Usuario/Ciudadano	Realiza el pago de toma y recibe factura.
5	Cajera	Realiza el cobro y registra el nuevo usuario, elabora contrato y asigna al área hidráulica la instalación de la toma. Le indica al usuario que los trabajos de instalación son 5 días hábiles.
6	Área hidráulica	Realiza instalación de toma.
FIN		



10. Diagramación:



11. Medición:

Número mensual de solicitudes de conexión de toma doméstica / Número mensual de conexiones de toma de doméstica x 100= Porcentaje de atención de conexiones de toma doméstica realizados.

12. Formatos:

Solicitud de toma de agua.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

Clave: MP-OPD-10

Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área hidráulica
--	--

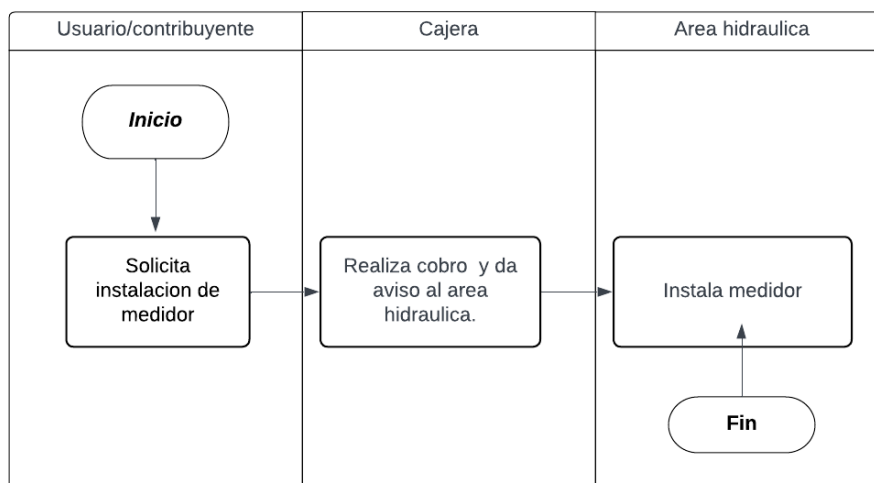
- Nombre del procedimiento:**
INSTALACIÓN Y VENTA DE MEDIDOR
- Objetivo:**
Cuantificar el volumen de consumo de agua consumido.
- Alcance:**
En todo el sector que comprende los barrios del centro, El Refugio y San José.
- Referencias:**
Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.
- Responsabilidades:**
El medidor deberá ser instalado en la parte de afuera del inmueble.
No causar alteraciones al aparato medidor.
Informar en caso de mal funcionamiento
Mantenerlo en condiciones de servicio
- Definiciones:**
Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.
Medidor: aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de el.
- Insumos:**
Aparato medidor
- Resultados:**
Cuantificar el volumen de agua consumido.
- Políticas:**
El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.
El periodo para la instalación del medidor será de hasta 5 días hábiles.



10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita la compra e instalación de medidor en la oficina de OPERAGUA.
2	Cajera	Recibe solicitud, realiza el cobro e informa al usuario los cobros de servicio medido. Informa al área operativa de la instalación del medidor y proporciona los datos del domicilio.
3	Área Hidráulica	Realiza la instalación del medidor.
FIN		

11. Diagrama



12. Medición:

$(\text{Medidores vendidos e instalados} / \text{Número de medidores solicitados}) * 100 = \% \text{ del número de medidores vendidos e instalados.}$

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



Clave: MP-OPD-11

Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área hidráulica
--	--

- Nombre del procedimiento**
REALIZAR RECONEXION DE TOMA DE AGUA.
- Objetivo:**
Realizar la reconexión de la toma de agua, al servicio de agua potable
- Alcance:**
Aplica a todos los Ciudadanos que requieran nuevamente el servicio de Agua Potable.
- Referencias:**
Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.
- Responsabilidades:**
La cajera deberá realizar el cobro por el servicio y entregar factura correspondiente. El área operativa deberá realizar la reconexión de la toma de agua.
- Definiciones:**
Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.
- Insumos:**
No contar con adeudo a OPERAGUA.
Realizar el pago del trámite.
INE del propietario.
Comprobante de pago de predial.
Documento que avale la propiedad
En caso de no ser el titular presentar una carta poder simple.
- Resultados:**
Factura correspondiente al pago de su servicio.
Reconexión de la toma de agua (cinco días hábiles).
- Políticas:**
El trámite se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.
El periodo de reconexión de toma de agua es de cinco días hábiles.



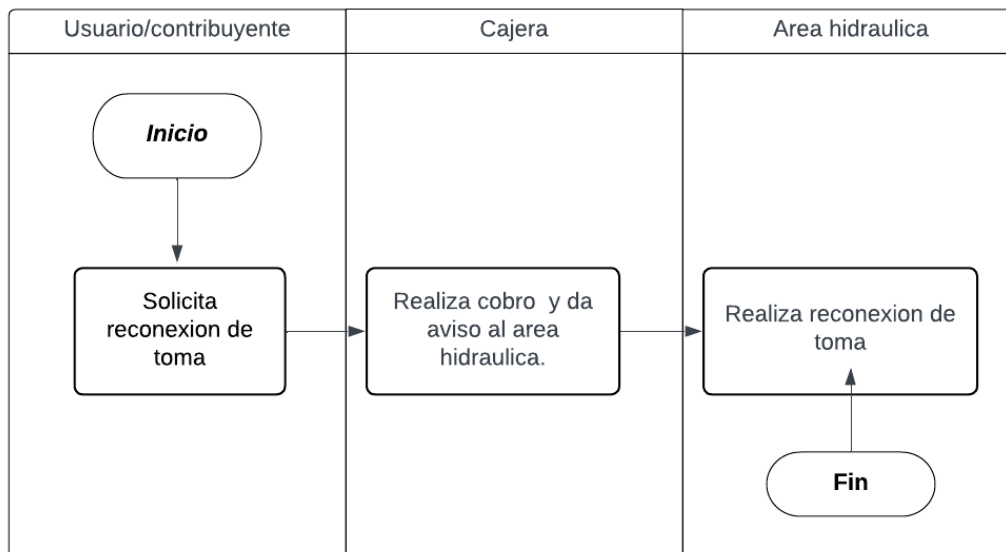
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita reconexión de toma de agua en la oficina de OPERAGUA.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe solicitud Canaliza al área operativa la reconexión y proporciona los datos de ubicación.
3	Área operativa	Realiza la reconexión
FIN		

11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de reconexiones de agua realizadas / Número mensual de reconexiones solicitadas) x 100= Porcentaje de reconexiones de toma de agua realizadas.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



Clave: MP-OPD-12

Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento **Área responsable:** Área hidráulica

1. Nombre del procedimiento:

REALIZAR VIAJES DE AGUA EN PIPA.

2. Objetivo:

Suministrar agua en pipa, cuando por alguna razón no haya servicio en la línea de distribución, para que los contribuyentes cuenten con el vital líquido, de igual manera se realizan venta para quien lo solicite

3. Alcance:

Aplica a todos los contribuyentes sin adeudo en OPERAGUA que requieran el servicio de agua en pipa, a los usuarios se les dará como apoyo y a los externos como venta, cajera y área hidráulica.

4. Referencias:

Código Financiero del Estado de México Artículo 129,130.

5. Responsabilidades:

La Cajera deberá realizar el cobro y entregar factura correspondiente, en caso de apoyo deberá verificar que el contribuyente no tenga adeudo y programar la entrega del agua en pipa.

El Operador del camión cisterna deberá realizar la entrega del suministro de agua.

6. Definiciones:

Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.

7. Insumos:

Proporcionar los datos del domicilio y del contribuyente para ubicar domicilio de entrega. No tener adeudo con OPERAGUA (en caso de ser apoyo).

8. Resultados:

Factura correspondiente al pago de suministro de agua en caso de venta.
Suministro de agua en pipa.

9. Políticas:

El pago del servicio o solicitud del apoyo se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



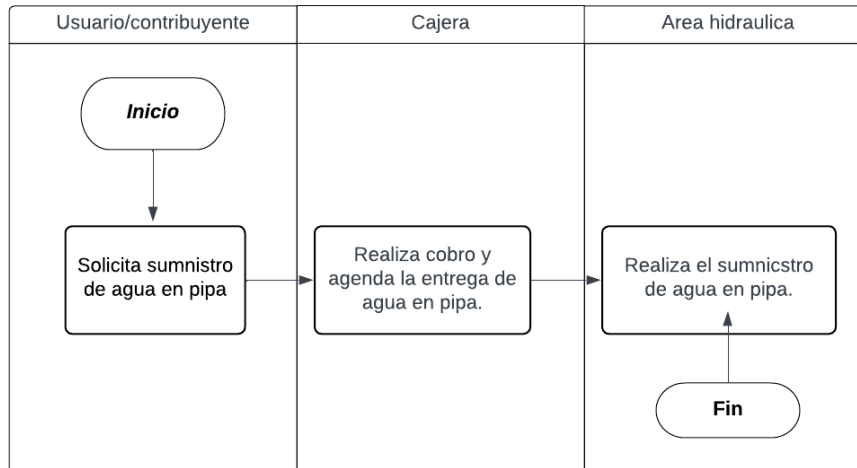
El periodo de entrega del agua en pipa, será de acuerdo a la disponibilidad del camión cisterna.

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita suministro de agua en pipa en la oficina de OPERAGUA, proporciona sus datos para ubicar su domicilio.
2	Cajera	Recibe solicitud e información de entrega de agua. Realiza el cobro y entrega recibo al ciudadano. En caso de ser apoyo a usuario, verifica que no tenga adeudo.
3	Área hidráulica	Realiza el suministro de agua en el domicilio indicado.
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de viajes de suministro de agua en pipa realizados/ Número mensual de viajes de suministro de agua en pipa solicitados) x 100= Porcentaje de atención de suministro de agua en pipa atendidos.

13. Formatos:

No aplica



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



Clave: MP-OPD-13

Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área hidráulica
--	--

1. Nombre del procedimiento:

REUBICAR TOMA DE AGUA

2. Objetivo:

Realizar el cambio de ubicación de toma d agua potable, cuando así lo requiera el contribuyente.

3. Alcance:

Aplica a todos los contribuyentes sin adeudo que requieran cambiar de ubicación su toma de agua.

4. Referencias:

Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.

5. Responsabilidades:

El contribuyente solicitará el trámite de reubicación de toma en la oficina de OPERAGUA. La Cajera deberá verificar que el contribuyente no cuente con adeudo, realizar el cobro y entregar factura correspondiente. Consultará con el área operativa si es viable la reubicación de toma
A todos los que implica.

6. Definiciones:

Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.

7. Insumos:

Proporcionar datos del contribuyente para ubicar domicilio.
No tener adeudo con OPERAGUA

8. Resultados:

Factura correspondiente al pago.
Reubicación de toma de agua.



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.**



9. Políticas:

El pago del servicio o solicitud del apoyo se realizará únicamente en el horario lunes a viernes de 9 a 16:30hrs. y sábados de 9 a 13:30hrs.

El periodo de reubicación de toma es de cinco días hábiles.

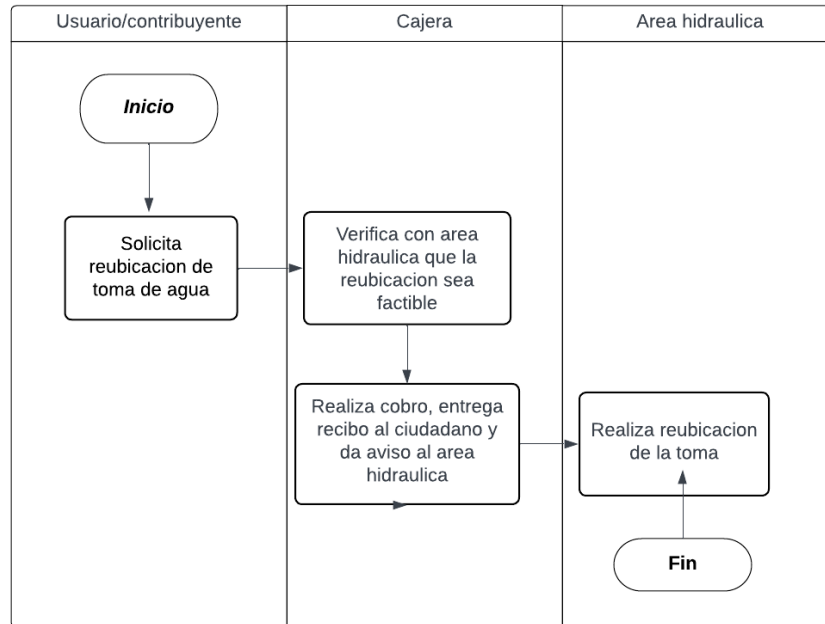
El área operativa debe validar que es viable la reubicación de toma.

10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Solicita reubicación de toma de agua en la oficina de OPERAGUA.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe solicitud de reubicación y consulta con área operativa que el cambio de toma sea factible. Realiza el cobro y entrega recibo al ciudadano Asigna la reubicación al área de operaciones.
3	Área operativa	Indica a la cajera si la reubicación es factible. Recibe la indicación de reubicación de toma.
FIN		



11. Diagrama:



12. Medición:

(Número mensual de tomas reubicadas / Número mensual de reubicaciones de toma de agua solicitadas) x 100= Porcentaje de atención de reubicaciones de toma.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



ÁREA OPERATIVA

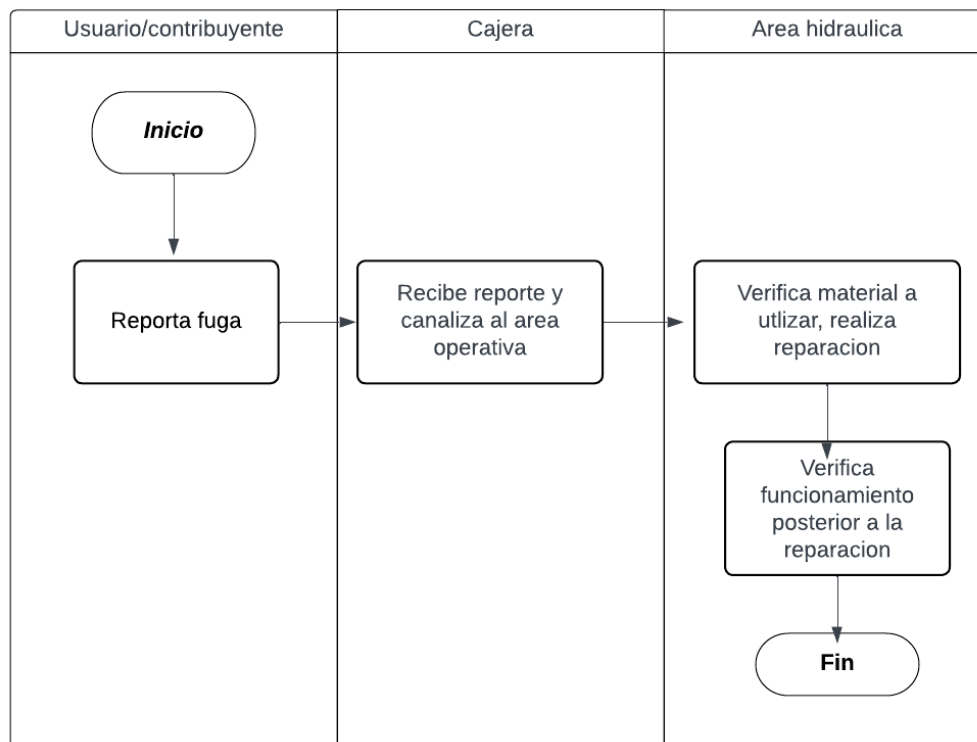
Clave: MP-OPD-14	
Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área Operativa
1. Nombre del procedimiento: REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA	
2. Objetivo: Mantener las líneas hidráulicas en estado óptimo, sin presentar desperdicios de agua.	
3. Alcance: En todo el sector de las redes hidráulicas con que cuenta el sistema para el total de los usuarios con toma.	
4. Referencias: Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130 Fracción II.	
5. Responsabilidades: El contribuyente hará el reporte de fuga, ya sea por línea telefónica, WhatsApp o de forma presencial en la oficina de OPERAGUA. El área operativa se responsabilizará de atender y dar mantenimiento al reporte y mantener vigilancia del servicio.	
6. Definiciones: Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.	
7. Insumos: Proporcionar datos donde se encuentra la fuga. Material necesario para la reparación.	
8. Resultados: Mantener la eficiencia y óptimas condiciones de las líneas de distribución de agua.	
9. Políticas: La atención del reporte se realizará en un periodo máximo de 72 horas posteriores al reporte de acuerdo a una programación de atención de fugas.	



10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Reporta la fuga e informa los datos de ubicación.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe reporte y lo canaliza al área operativa.
3	Área operativa	Agenda reparación de fuga en su cronograma de atenciones, realiza visita. Repara la fuga y verifica el buen funcionamiento una vez reparado.
FIN		

11. Diagramación:



12. Medición:

(Número mensual de reportes de atención atendidos / Número mensual de reportes de fugas recibidos) x 100= Porcentaje de atención a reportes de fuga.

13. Formatos:

No aplica.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.



Clave: MP-OPD-15

Unidad administrativa: Unidad Técnica de Reparación y Mantenimiento	Área responsable: Área Operativa
--	---

1. Nombre del procedimiento:

ATENCIÓN A REPORTES DE DESAZOLVE DE DRENAJES PÚBLICOS

2. Objetivo:

Mantener los drenajes en estado óptima.

3. Alcance:

En todo el sector que comprende los barrios del centro, El Refugio y San José.

4. Referencias:

Código Financiero del Estado de México, Artículo 129,130.

5. Responsabilidades:

El contribuyente realiza el reporte, ya sea por línea telefónica, WhatsApp o de forma presencial en la oficina de OPERAGUA. El área operativa se responsabilizará de atender y dar mantenimiento al reporte y mantener vigilancia del servicio.

6. Definiciones:

Contribuyente: persona física o jurídica, que está obligada por la normativa fiscal o tributaria a cumplir las obligaciones.

7. Insumos:

Proporcionar datos donde se encuentra la fuga. Material necesario para la reparación.

8. Resultados:

Mantener la eficiencia y óptimas condiciones de las líneas de distribución de agua.

9. Políticas:

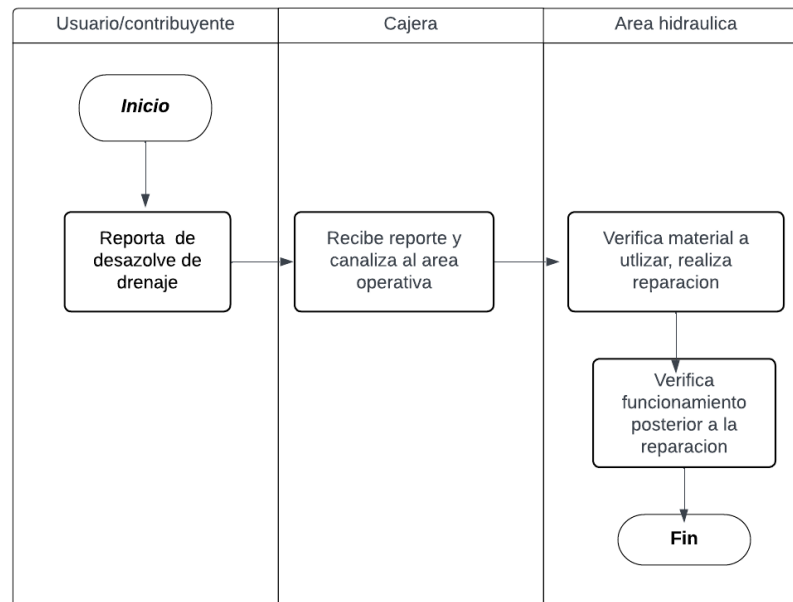
La atención del reporte se realizará en un periodo máximo de 5 días posteriores al reporte en caso de no requerir maquinaria pesada, por el contrario, en caso de requerirla el periodo de atención será de hasta 30 días hábiles.



10. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa / Puesto	Actividad
1	Usuario/Ciudadano	Realiza el reporte del drenaje que requiere el servicio, en la oficina. Proporciona datos de ubicación de drenaje.
2	Dirección de Finanzas Cajera	Recibe solicitud y lo canaliza al área de operaciones.
3	Área operativa	Realiza el servicio de desazolve al drenaje.
FIN		

11. Diagrama



12. Medición:

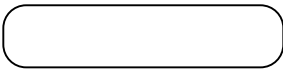


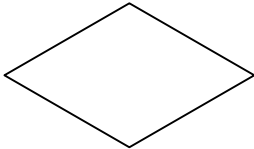

(Número mensual de desazolves de drenaje atendidos / Número mensual de desazolves de drenajes solicitados) x 100= Porcentaje de desazolves de drenaje atendidos

13. Formatos:

Formato de registro de reporte de drenaje.



III. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	NOMBRE	FUNCION
	Inicio /final	Representa el inicio y final de un proceso.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Línea de flujo	Indica el orden la ejecución de las operaciones. Indica la siguiente instrucción.
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso
	Salida impresa	Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa.



IV. REGISTRO DE EDICIONES.

Tercera edición (octubre de 2024): Actualización del Manual de Procedimientos de OPERAGUA.

V. DISTRIBUCION.

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Director General de OPERAGUA.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia.
2. Sindicatura
3. Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC.

OPERAGUA
TEQUIXQUIAC
2022-2024

VI. VALIDACIÓN.

Elaboró	Aprobó VO. BO.
<p>Lic. Leticia Balderas Olivo Directora De Finanzas del Organismo Público Descentralizado para la Presentación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac.</p>	<p>Mtro. Vicente German Valencia Vázquez Director General del Organismo Público Descentralizado para la Presentación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac.</p>