



Cuidando el futuro

peragua



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VOLUMEN I
TRÁMITES Y SERVICIOS



Gobierno de
Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VOLUMEN I TRÁMITES Y SERVICIOS





Cuidando el futuro

peragua

ÍNDICE

Presentación	I
Objetivo general	II
Identificación e interacción de procesos	III
Relación de procesos y procedimientos	IV
Procedimientos de Trámites y Servicios	V
• Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio • Servicio de Conexión de Agua Potable • Suministro por Autotanques (Pipas) • Procedimiento de Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia. • Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial • Limpieza de fosa séptica. • Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta). • Reporte de reparación o renivelación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta • Alta al Servicio de Agua Potable • Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M. • Pago del suministro del Agua • Pago de Servicios • Registro de Medidor • Revisión de medidor • Instalación del Medidor • Certificado de pago de Derechos de Agua • Inspección General del predio (verificación de inmueble) • Cambio de Propietario de servicio de agua • Constancia de no servicio	



- Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.
- Dictamen de Factibilidad de Servicios
- Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.
- Permiso de Descarga de Aguas Residuales
- Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga
- Comunicación Externa Call Center
- Correspondencia Externa
- Pláticas de Cultura del Agua

Simbología

Registro de ediciones

Distribución

Validación

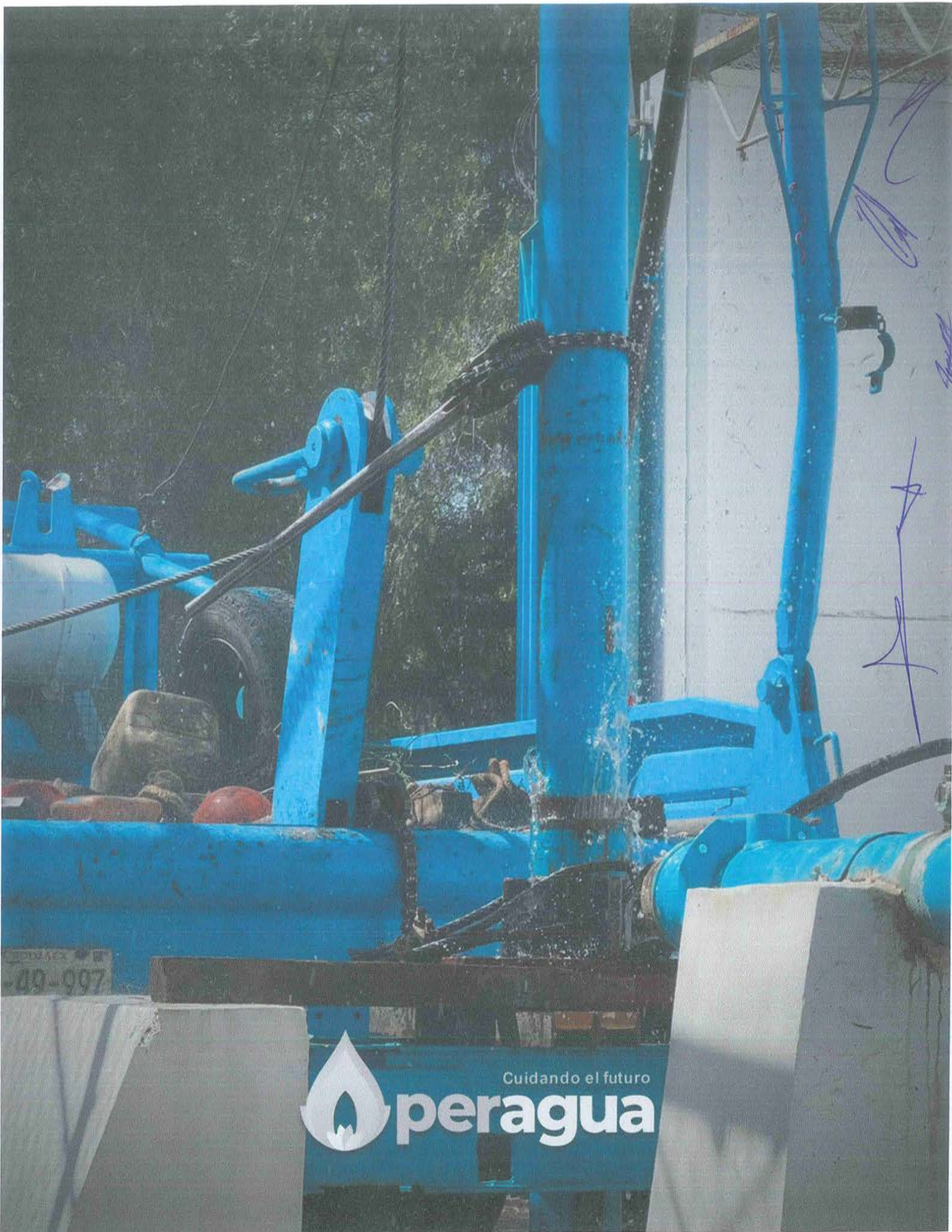
VI

VII

VIII

IX





49-997



Cuidando el futuro

peragua

PRESENTACIÓN

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

Por ello, la Presidenta Municipal Constitucional, Mtra. Karla Leticia Fiesco García, a través del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado "OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M. a cargo del Director General, Ing. Gregorio Ramos Ramírez 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, así como ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía con base en la planificación estratégica del cumplimiento de los objetivos institucionales de la presente administración, garantizando así una excelencia en el servicio de agua potable, drenaje y saneamiento en todo el municipio.

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 propugna por 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 tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado "OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.



La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este Organismo Operador. Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la 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.

¡Somos Futuro!


MTRA. KARLA LETICIA FIESCO GARCÍA

PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
CUAUTITLÁN IZCALLI


ING. GREGORIO RAMOS RAMÍREZ

DIRECTOR GENERAL DEL OPERAGUA
IZCALLI, O.P.D.M.





Cuidando el futuro

peragua

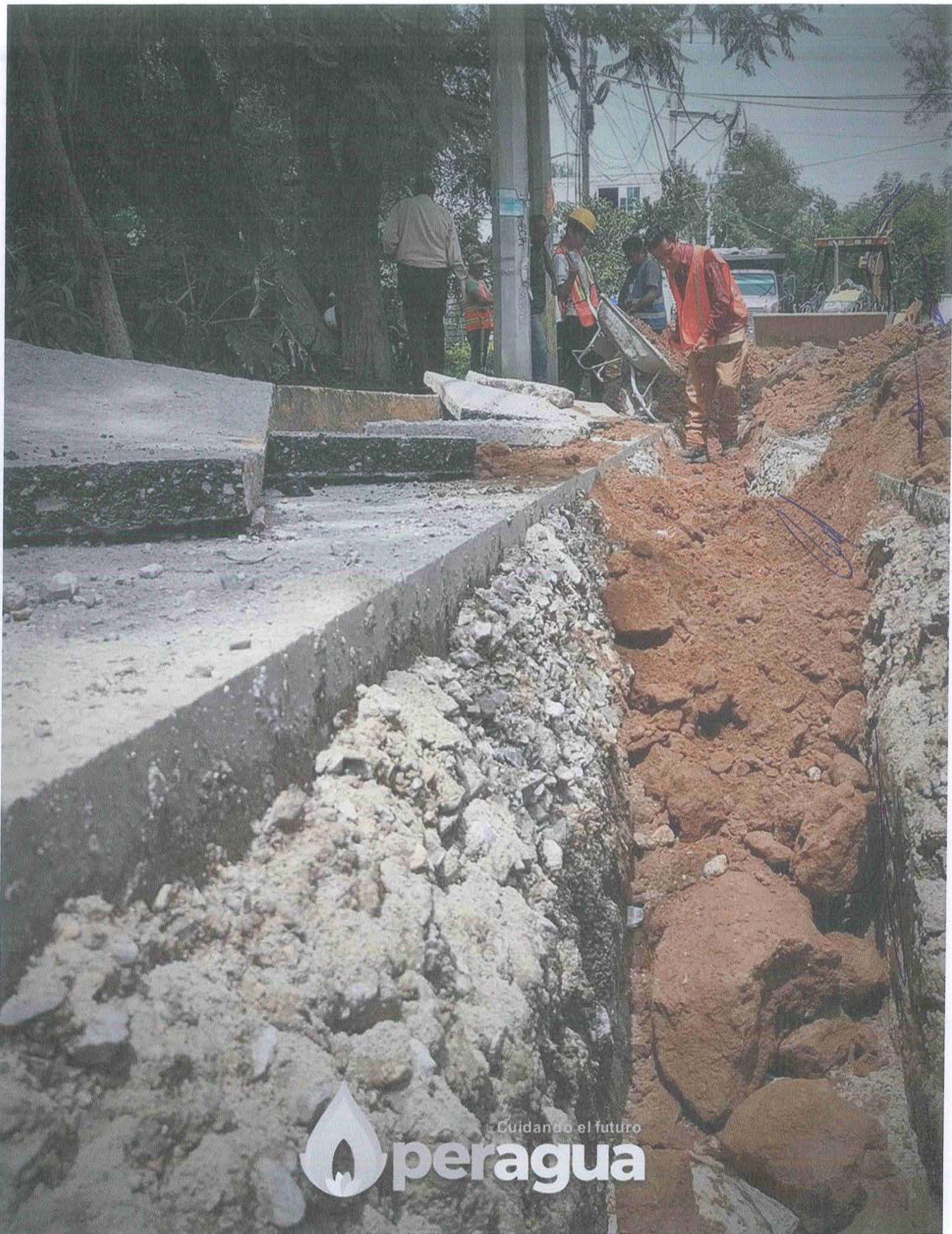
OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado "OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M. mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

El presente Manual establece una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que tienen como propósito la realización de los Trámites y Servicios a cargo del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado "OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.

Este Volumen I del Manual de Procedimientos referente a los Trámites y Servicios da la apertura a un enfoque basado en procesos a fin de mejorar el uso de los recursos y generar resultados de valor para las y los usuarios. Los procesos sustantivos y adjetivos se documentarán en posteriores tomos con la finalidad de determinar, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran los procesos del OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.





Cuidando el futuro

peragua

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Proveedor	Requisitos (entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Trámite y/o Servicio	Usuario Interno
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17524&cont=0	Suministro de Agua	Suministro de Agua Potable	Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio	Departamento de Agua Potable
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=21499&cont=0	Suministro de Agua	Suministro de Agua Potable	Servicio de Conexión de Agua Potable	Departamento de Agua Potable
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17527&cont=0	Suministro de Agua	Suministro de Agua Potable	Suministro por Autotanques (Pipas)	Departamento de Transporte de agua en Autotanques
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=25679&cont=0	Suministro de Agua	Suministro de Agua Potable	Procedimiento de Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia.	Departamento de Transporte de agua en Autotanques
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=21431&cont=0	Drenaje y Alcantarillado	Servicio de Drenaje y Alcantarillado	Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17512&cont=0	Drenaje y Alcantarillado	Limpieza de Fosa Séptica	Limpieza de fosa séptica.	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17497&cont=0	Drenaje y Alcantarillado	Desazolve de Drenaje y Alcantarillado	Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17518&cont=0	Drenaje y Alcantarillado	Reparación de infraestructura Sanitaria	Reporte de reparación o renovación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17474&cont=0	Regularización del Padrón	No. de Toma para servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	Alta al Servicio de Agua Potable	Departamento de Atención a Usuarios

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Proveedor	Requisitos (entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Trámite y/o Servicio	Usuario Interno
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17475&cont=0	Atención al Usuario	Denuncia/Sugerencia	Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	Órgano de Control Interno
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17534&cont=0	Liquidación y Pago	Comprobante de Pago de Derechos	Pago del suministro del Agua	Departamento de Altas y Liquidaciones, Departamento de Ingresos
Usuario	Orden de Pago	Liquidación y Pago	Comprobante de Pago de Servicios	Pago de Servicios	Departamento de Altas y Liquidaciones, Departamento de Ingresos
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17516&cont=0	Medición	Registro del Medidor en Sistema Comercial	Registro de Medidor	Departamento de Medición y Facturación
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/Tramites/Servicios/Tramite?tram=17525&cont=0	Medición	Revisión de Medidor en buen funcionamiento	Revisión de medidor	Departamento de Medición y Facturación
Usuario	Personas Físicas 1. Presentar número de contrato o cuenta, mediante documento de pago de derechos de agua. 2. Identificación Oficial con fotografía del Usuario. 3. En caso de que acuda otra persona en representación a realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad jurídica a través de poder notarial o carta poder. 4. Presentar pago de registro de medidor e instalación. 5. Fotografías impresas de medidor instalado correctamente y del número de serie Personas Morales 1. Presentar número de contrato o cuenta, mediante documento de pago de derechos de agua 2. Identificación Oficial con fotografía del Usuario. 3. En caso de que acuda otra persona en representación a realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad jurídica a través de poder notarial o carta poder. 4. Presentar pago de registro de medidor e instalación. 5. Fotografías impresas de medidor instalado correctamente y del número de serie	Medición	Medidor de Consumo de Agua Potable	Instalación del Medidor	Departamento de Medición y Facturación

13

[Handwritten signatures and initials]

Proveedor	Requisitos (entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Trámite y/o Servicio	Usuario Interno
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17487&cont=0	Trámites Comerciales	Certificado de pago de Derechos de Agua	Certificado de pago de Derechos de Agua	Departamento de Atención a Usuarios
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17526&cont=0	Trámites Comerciales	Inspección General del predio (verificación de inmueble)	Inspección General del predio (verificación de inmueble)	Departamento de Inspecciones
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17480&cont=0	Trámites Comerciales	Cambio de Propietario de servicio de agua	Cambio de Propietario de servicio de agua	Departamento de Atención a Usuarios
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17481&cont=0	Trámites Comerciales	Constancia de no servicio	Constancia de no servicio	Departamento de Atención a Usuarios
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17496&cont=0	Trámites Comerciales	Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.	Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.	Departamento de Atención a Usuarios
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17500&cont=0	Trámites Comerciales	Dictamen de Factibilidad de Servicios	Dictamen de Factibilidad de Servicios	Departamentos de Dictámenes y Factibilidades
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17498&cont=0	Trámites Comerciales	Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.	Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.	Departamento de Atención a Usuarios
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17514&cont=0	Tratamiento de Agua Residual	Permiso de Descarga de Aguas Residuales	Permiso de Descarga de Aguas Residuales	Departamento de Electromecánico y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17521&cont=0	Control de Fugas	Reparación de Infraestructura hidráulica	Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga	Departamento de Agua Potable
Usuario	Nombre, Situación (problemática que reporta), Ubicación y no. Telefónico para poder levantar el reporte.	Responsabilidades de la Dirección	Folio de Call Center	Comunicación Externa Call Center	Unidad de Control de gestión

Proveedor	Requisitos (entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Tramite y/o Servicio	Usuario Interno
Usuario	Petición Escrita e indicar en la misma; domicilio con código postal para notificar, teléfono, correo electrónico, así como número de cuenta (en su caso).	Responsabilidades de la Dirección	Folio de Correspondencia	Correspondencia Externa	Unidad de Control de gestión
Usuario	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17513&cont=0	Cultura del Agua	Pláticas de Cultura del Agua	Pláticas de Cultura del Agua	Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua





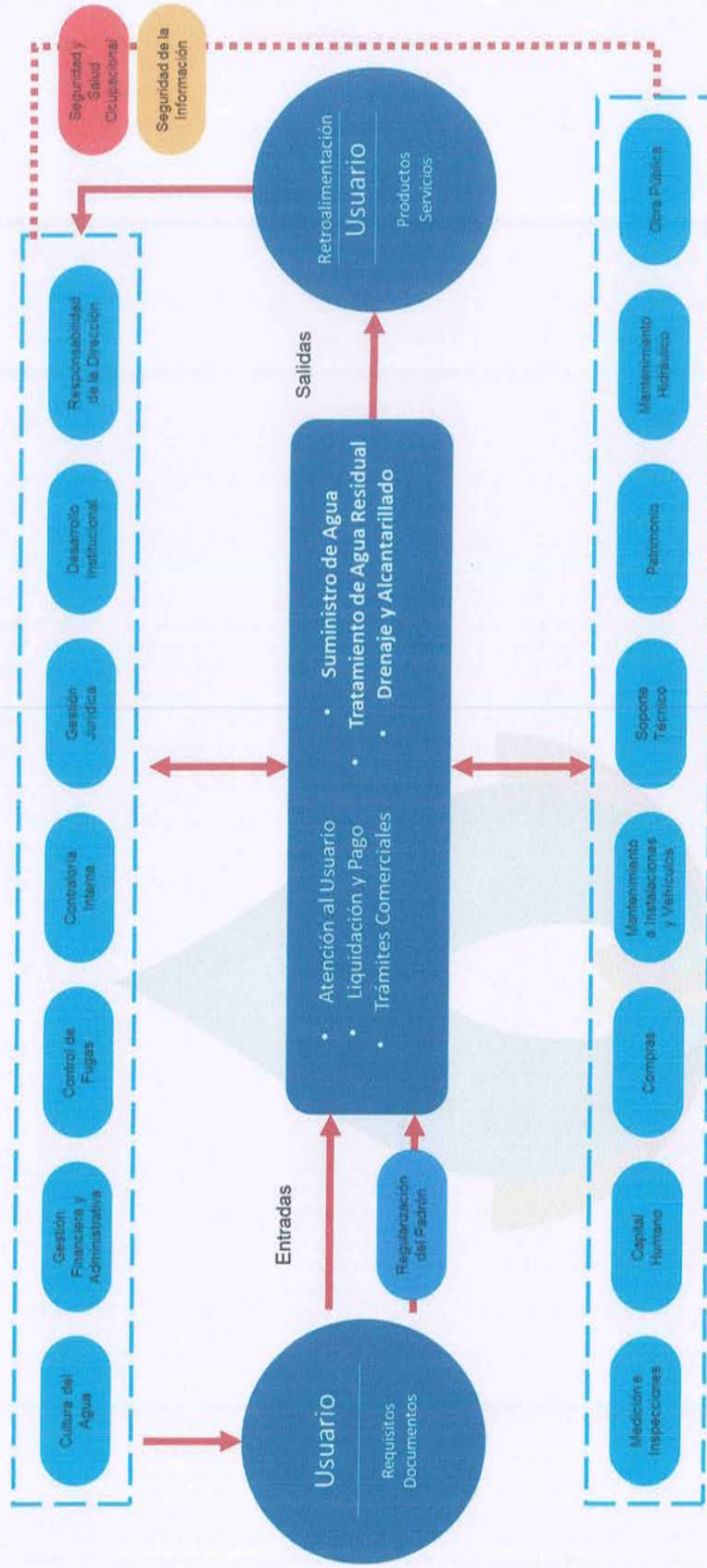




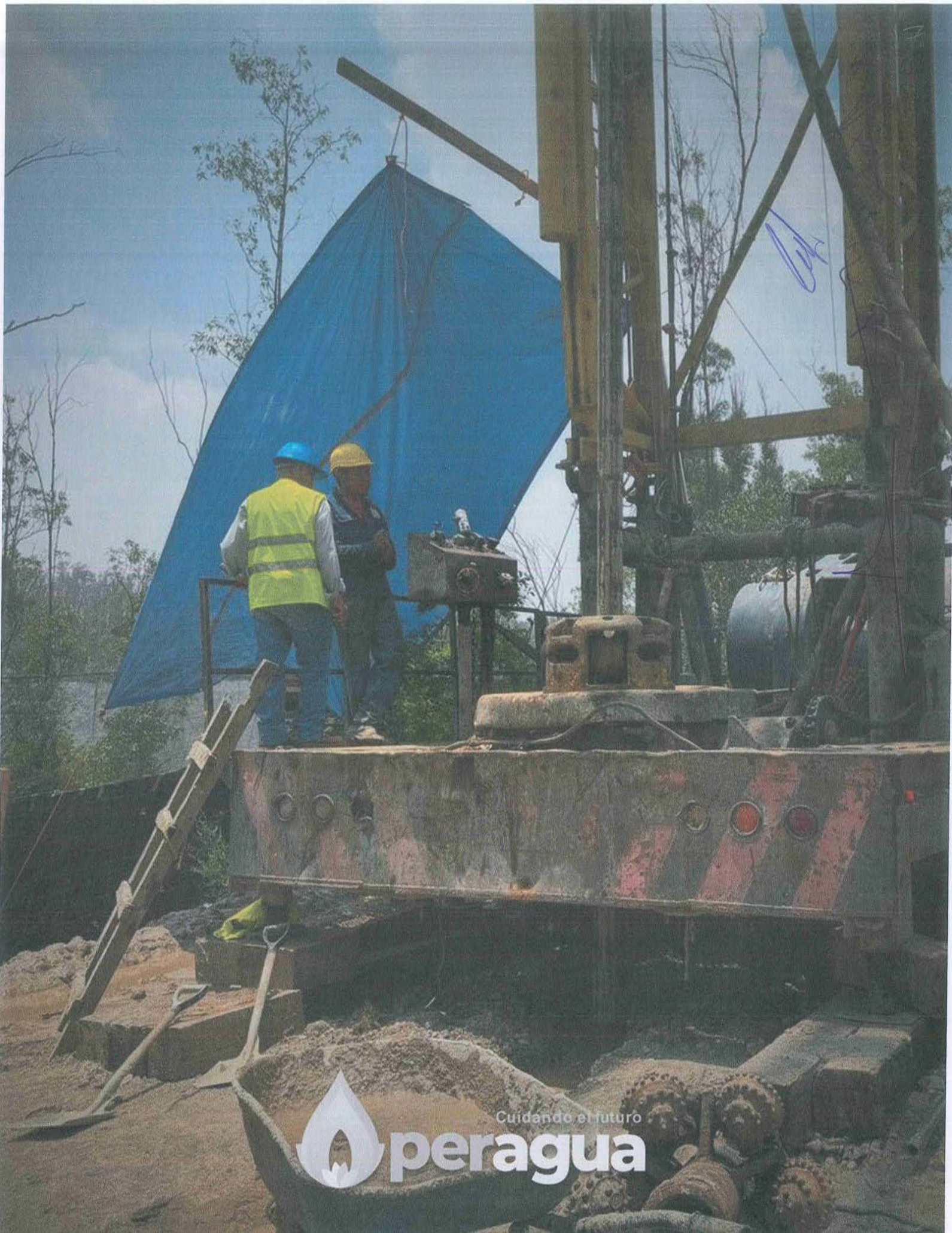


MAPA DE PROCESOS

DE ALTO NIVEL



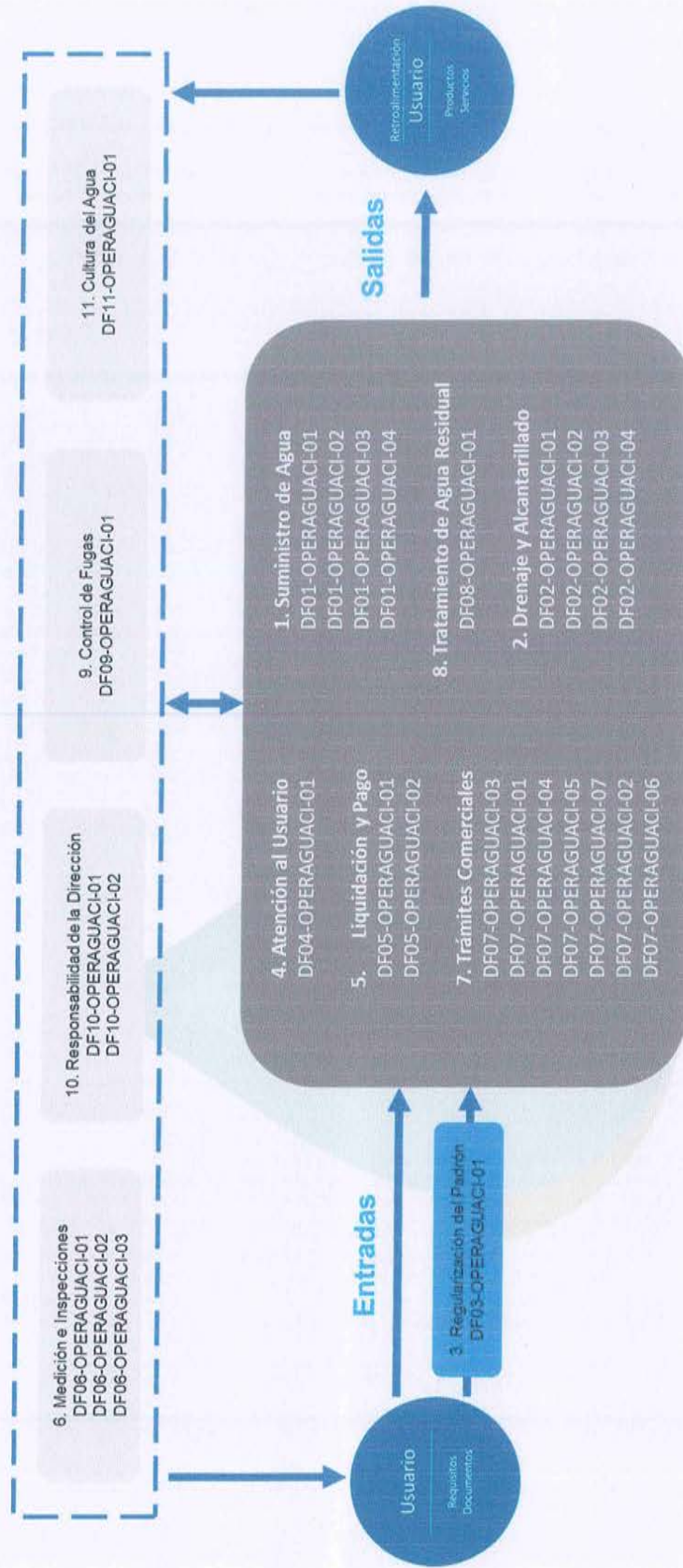
[Handwritten signatures and initials]



Cuidando el futuro

peragua

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Área Responsable	Proceso	No Proceso	Código	Procedimiento
Departamento de Agua Potable	Suministro de Agua	1	DF01-OPERAGUACI-01	Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio
Departamento de Agua Potable	Suministro de Agua	1	DF01-OPERAGUACI-02	Servicio de Conexión de Agua Potable
Departamento de Transporte de agua en Autotanques	Suministro de Agua	1	DF01-OPERAGUACI-03	Suministro por Autotanques (Pipas)
Departamento de Transporte de agua en Autotanques	Suministro de Agua	1	DF01-OPERAGUACI-04	Procedimiento de Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia.
Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Drenaje y Alcantarillado	2	DF02-OPERAGUACI-01	Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial
Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Drenaje y Alcantarillado	2	DF02-OPERAGUACI-02	Limpieza de fosa séptica.
Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Drenaje y Alcantarillado	2	DF02-OPERAGUACI-03	Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).
Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Drenaje y Alcantarillado	2	DF02-OPERAGUACI-04	Reporte de reparación o renovación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta
Departamento de Atención a Usuarios	Regularización del Padrón	3	DF03-OPERAGUACI-01	Alta al Servicio de Agua Potable
Subcontraloría Investigadora	Contraloría Interna	4	DF04-OPERAGUACI-01	Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.
Departamento de Ingresos	Liquidación y Pago	5	DF05-OPERAGUACI-01	Pago del suministro del Agua
Departamento de Ingresos	Liquidación y Pago	5	DF05-OPERAGUACI-02	Pago de Servicios
Departamento de Medición y Facturación	Medición	6	DF06-OPERAGUACI-01	Registro de Medidor
Departamento de Medición y Facturación	Medición	6	DF06-OPERAGUACI-02	Revisión de medidor
Departamento de Medición y Facturación	Medición	6	DF06-OPERAGUACI-03	Instalación del Medidor
Departamento de Atención a Usuarios	Atención al Usuario	7	DF07-OPERAGUACI-03	Certificado de pago de Derechos de Agua
Departamento de Atención a Usuarios	Atención al Usuario	7	DF07-OPERAGUACI-01	Inspección General del predio (verificación de inmueble)
Departamento de Atención a Usuarios	Atención al Usuario	7	DF07-OPERAGUACI-04	Cambio de Propietario de servicio de agua
Departamento de Atención a Usuarios	Atención al Usuario	7	DF07-OPERAGUACI-05	Constancia de no servicio
Departamento de Atención a Usuarios	Trámites Comerciales	7	DF07-OPERAGUACI-07	Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.







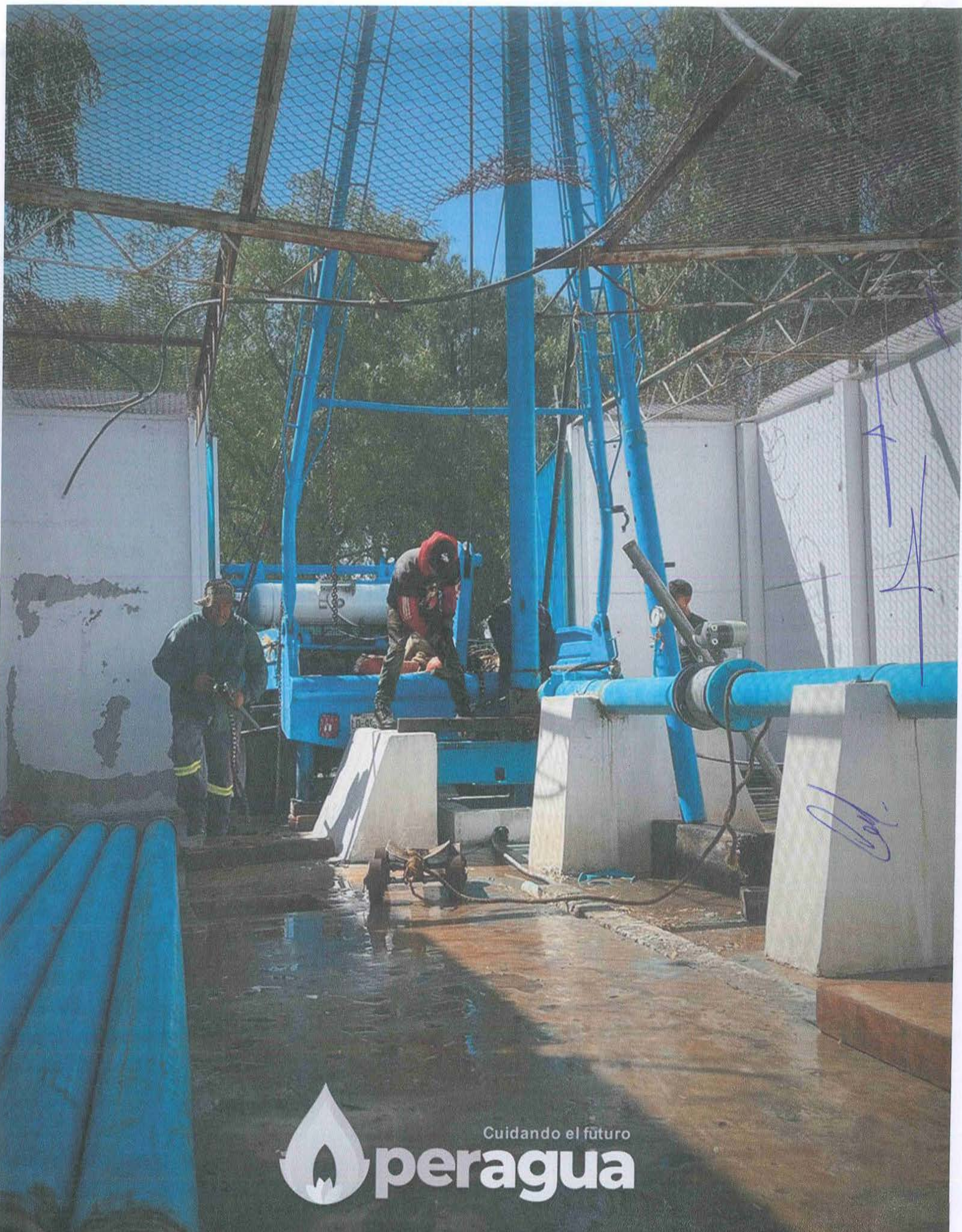
Área Responsable	Proceso	No Proceso	Código	Procedimiento
Departamento de Inspecciones	Trámites Comerciales	7	DF07-OPERAGUACI-02	Dictamen de Factibilidad de Servicios
Departamentos de Dictámenes y Factibilidades	Trámites Comerciales	7	DF07-OPERAGUACI-06	Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.
Departamento de Control de Descargas y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Tratamiento de Agua Residual	8	DF08-OPERAGUACI-01	Permiso de Descarga de Aguas Residuales
Departamento de Agua Potable	Control de Fugas	9	DF09-OPERAGUACI-01	Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga
Unidad de Control de gestión	Responsabilidades de la Dirección	10	DF10-OPERAGUACI-01	Comunicación Externa Call Center
Unidad de Control de gestión	Responsabilidades de la Dirección	10	DF10-OPERAGUACI-02	Correspondencia Externa
Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua	Cultura del Agua	11	DF11-OPERAGUACI-01	Pláticas de Cultura del Agua

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



DEFINICIONES

Procedimiento:	Es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
Diagramas:	Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.
Proceso:	Es un conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución, con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado. El proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entradas en resultados de valor o útiles para la / el usuario interno o externo.
Formato:	Es un documento de comunicación administrativa formal, físico o electrónico. En algunos casos contiene, además de información, instrucciones para llenarse o utilizarse.
DG:	Dirección General. Área responsable en conjunto con sus áreas y unidades administrativas, de planear, dirigir y controlar todas las acciones propias del Organismo, mediante la adecuada administración de los recursos materiales, humanos y financieros, a fin de brindar en forma eficiente y oportuna los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento a la ciudadanía en apego a la normatividad vigente.
ST:	Secretaría Técnica. unidad responsable de atender aspectos tendientes a lograr la mayor eficiencia y eficacia en las diferentes áreas que conforman el Organismo, así como ocuparse de asuntos encomendados por el Director.
OCI:	Órgano de Control Interno. Área responsable de llevar a cabo la inspección, revisión, auditoría, vigilancia, fiscalización,



investigación, substanciación y resolución de las funciones que se desarrollan en las diferentes unidades del Organismo, así como verificar la eficiencia y la eficacia en el manejo de los recursos, a través del desarrollo de auditorías y revisiones sistemáticas de los controles internos, fomentando el cumplimiento de los objetivos del Organismo en apego a la normatividad vigente aplicable.

- DJ: Dirección Jurídica. Área responsable de representar al Organismo en los asuntos de carácter legal independientemente de la materia de que se trate, así como brindar asesoría y validar la suscripción de contratos, convenios, acuerdos y actos legales celebrados con instituciones, autoridades, personas jurídicas colectivas o físicas; asesorando y capacitando jurídicamente a las unidades administrativas que integran el Organismo, y a los particulares respecto a los asuntos competencia de la mismas, a fin de garantizar que se cumpla con la normatividad aplicable.
- DCPO: Dirección de Construcción y Proyectos de Obra. Área encargada de proponer, desarrollar y supervisar los estudios, proyectos y obras para ampliar, mejorar y mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como mejoras de instalaciones operativas y comerciales del Organismo.
- DOH: Dirección de Operación Hidráulica. Área encargada de operar, administrar y resguardar las fuentes de abastecimiento de agua potable, así como la infraestructura hidráulica y sanitaria, además de realizar el mantenimiento correctivo para poder otorgar un servicio adecuado y de calidad.
- DC: Dirección de Comercialización. Área encargada de coordinar, formular, proponer y someter a consideración tarifas y políticas para el cobro de los derechos por la prestación de los servicios, aplicando políticas de recaudación con el fin de aumentar los ingresos del Organismo; asimismo, tendrá a su cargo proponer, remitir los dictámenes y expedientes de factibilidad para la dotación de servicios de agua potable.
- DAF: Dirección de Administración y Finanzas.
- UCG: Unidad de Control de Gestión. Área encargada de la recepción, revisión, registro y distribución de las quejas y solicitudes,



físicas y/o vía telefónica y todo tipo de correspondencia de la población relativa a la prestación de los servicios a cargo del Organismo.

- SI:** Subcontraloría Investigadora. Área responsable de las investigaciones debidamente fundadas y motivadas respecto de las conductas de los servidores públicos y particulares que puedan constituir responsabilidades administrativas en el ámbito de su competencia.
- DPT:** Departamento de Proyectos Técnicos. Área encargada de desarrollar los proyectos ejecutivos autorizados de obras del programa anual del organismo, para ampliar, mejorar y mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio.
- SOH:** Subdirección de Operación Hidráulica. Área encargada de coordinar y supervisar la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento a la población del Municipio.
- DPA:** Departamento de Agua Potable. Área encargada de proporcionar los servicios de agua potable a la población y supervisar el adecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica.
- DDA:** Departamento de Drenaje y Alcantarillado. Área encargada de mantener en óptimas condiciones de operación las redes de drenaje y alcantarillado del municipio.
- DEPT:** Departamento Electromecánico y Plantas de Tratamiento. Área encargado de mantener en óptimas condiciones de operación los equipos electromecánicos de los pozos, cárcamos, plantas de tratamiento de agua residual y rebombes de agua potable del Organismo, para prestar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, además de verificar oportunamente la calidad del agua potable que suministra el Organismo cumpla con las Normas establecidas, así como mantener en óptimas condiciones de operación las Plantas Tratadoras de Agua con que cuenta el Organismo, además de promover, vigilar y verificar la aplicación de las disposiciones legales y Normas Oficiales Mexicanas sobre equilibrio ecológico y protección al ambiente, en materia de prevención y control de la contaminación del agua y en su caso denunciar a quienes la incumplan.



DT:	Departamento de Tanques. Área encargada de suministrar agua potable a la ciudadanía que lo requiera por medio del transporte de agua en pipas.
SC:	Subdirección de Consumidores. Área responsable de brindar una atención eficaz, oportuna y eficiente a los usuarios del Organismo, así como coordinar el adecuado funcionamiento de las Unidades de la Dirección Comercial y promover el incremento de la recaudación de los derechos por los servicios que presta el Organismo.
DAU:	Departamento de Atención a Usuarios. Área encargada de contratar los servicios de agua potable y drenaje, mantener y actualizar el Padrón de Usuarios dando seguimiento a las correcciones reportadas; dar trámite al pago de certificaciones de derechos por la prestación de los servicios de agua potable y drenaje; recibir y remitir las solicitudes de los servicios hidrosanitarios para el área de dictamen de factibilidades por su debido trámite.
DAL:	Departamento de Altas y Liquidaciones. Área que tiene como principal función realizar las liquidaciones por concepto del servicio de agua potable, drenaje, saneamiento y servicios.
DMF:	Departamento de Medición y Facturación. Área encargada elaborar el calendario anual de toma de lecturas y la validación, corrección de anomalías e impresión de Estados de Cuenta de acuerdo con el calendario de Facturación, así como vigilar que éstas sean tomadas de manera eficaz y oportuna; establecer el calendario de entregas de recibos de adeudo a los usuarios en su domicilio; validar la toma de lecturas y facturación y reportar cualquier anomalía en las lecturas de los medidores; coadyuvar con las áreas correspondientes en la instalación de medidores.
DDF:	Departamentos de Dictámenes y Factibilidades. Área encargada de integrar y resguardar los expedientes que se formen con motivo de las solicitudes sobre el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje. Elaborar para el director de Comercialización, proyectos de Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje, por otra parte, revisará los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y pluvial en lotificaciones de condominio derivado de una solicitud de dictamen de factibilidad, donde deberá presentar un informe para la subdirección de Consumidores. Así mismo,



	realizara las inspecciones para verificar la existencia de infraestructura hidráulica y sanitaria.
SRI:	Subdirección de Rezago e Inspecciones. Área responsable de mantener actualizado el padrón de usuarios, emitir, ordenar y ejecutar por conducto de los servidores públicos que para tal efecto habilite, la restricción del suministro de agua potable, así como la colocación de sellos con la leyenda "suministro restringido", en el lugar visible en los inmuebles que presenten rezagos.
DI:	Departamento de Inspecciones. Área responsable ejecutar y suscribir visitas de verificación e inspección coordinadas, con la finalidad de identificar la correcta instalación de tomas de agua potable y alcantarillado a la red pública municipal, así como debido registro en el Padrón de Usuarios.
DEJFR:	Departamento de Ejecución Fiscal y Restricciones. Área responsable de determinar los créditos fiscales, requerir el pago a los usuarios en rezago a través del Requerimiento de Pago por Adeudo o través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, asimismo, determinar sanciones administrativas pecuniarias, de acuerdo a la normatividad aplicable, así como realizar la restricción del suministro de agua potable.
CPDA:	Certificado de pago de Derechos de Agua. Documento mediante el cual, el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M., certifica que no existen adeudos por los servicios de agua potable y drenaje.
CNS:	Constancia de no servicio. Documento mediante el cual, el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M., hace constar que no existe infraestructura hidráulica y sanitaria frente al predio para la conexión de los servicios de suministro de agua potable y drenaje.
DFS:	Dictamen de Factibilidad de Servicios. Dictamen que avala la Factibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para nuevos conjuntos urbanos, subdivisión o lotificaciones, cambio de uso de suelo, densidad e intensidad



de su aprovechamiento y altura, para edificaciones en condominio, edificaciones industriales y comerciales y obras de impacto regional, así como en su caso escrituración, compra-venta y traslados de dominio.

PDAR:

Permiso de Descarga de Aguas Residuales. Trámite previsto en las diversas disposiciones legales ambientales para otorgar el registro de descargas de aguas residuales no domésticas, mediante el cual la administración pública municipal, a través de su Organismo operador de agua potable y saneamiento, verifica que los propietarios de giros industriales, comerciales y de servicio, no rebasen los límites máximos permisibles de contaminantes establecidos en las normas oficiales mexicanas a las aguas residuales que vierten al sistema de drenaje y alcantarillado, con el fin de prevenir y controlar la contaminación de las aguas, así como el de proteger la infraestructura de dichos sistemas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VOLUMEN I TRÁMITES Y SERVICIOS

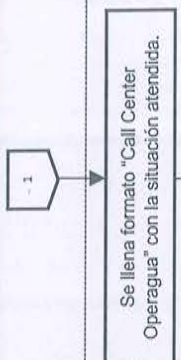
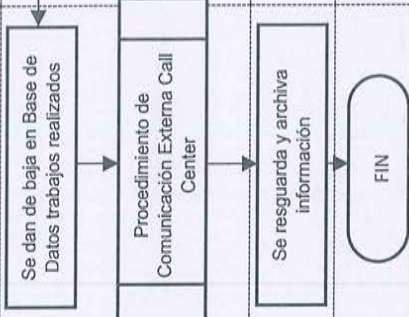


Procedimiento DF02-OPERAGUACI-02				
Dependencia General			Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica	Área Administrativa	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión
Objetivo		Se realiza el trámite de limpieza de fosa séptica ante el organismo cuando el sólido ha superado la capacidad de captación de la misma.		
Alcance y Campo de Aplicación		El presente procedimiento aplica a toda la población que requiere la limpieza de fosa séptica en caso de que ésta tenga sólidos a retirar.		
Referencias		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.		
Generalidades		El ciudadano deberá acudir al Departamento de Drenaje y Alcantarillado para realizar el llenado de formato de pago por servicio de Desazolve de Fosa Séptica para que se le proporcione su liquidación que reflejara el costo para realizar pago correspondiente y deberá entrega de copia para programación correspondiente en el área.		

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-02	Fecha	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
	30/09/2024		Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Call Center	Subdirección de Operación Hidráulica	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia vía Call Center (Ver procedimiento (Comunicación Externa Call Center) o mediante Petición Escrita (Ver procedimiento Correspondencia).	Procedimiento de Correspondencia	Procedimiento de Comunicación Externa Call Center		
2	Cuando es falta de suministro o baja presión reportado más de 3 veces en red se informa directamente al Subdirector de Operación Hidráulica, a través del Titular de la Unidad de Control de Gestión para que se atienda o comunique de manera prioritaria la situación de la zona afectada.		¿Reportada más de 3 veces? Se le informa de inmediato al Subdirector de OH		
3	Las peticiones de falta de suministro o baja presión (Zeta) se entregan diario a las 15:00 horas al Subdirección de Operación Hidráulica, en formatos físicos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1ZET y de manera electrónica en archivo compartido por nube web.		Se entregan formatos "Call Center Operagua" debidamente llenados.		
4	Se clasifican por zonas o prioridad/urgencia.		Se clasifican por Zona o Urgencia		
5	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Agua Potable las peticiones de falta de suministro reparación de fugas ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.		Se entregan trabajos a Supervisor de Agua Potable		
6	¿La falta de suministro es ocasionada por la escasez hídrica en el Valle de México (Sistema Cutzamala)? Si, Se plasma en el formato y se le informa al Call Center para que pueda proporcionar el comunicado a la ciudadanía. No, El Supervisor contacta al válvulero en turno para realizar los ajustes necesarios en la presión del agua/ suministro de la infraestructura hidráulica.		Se le informa a Call Center para que informe a la ciudadanía ¿Originada por el Sistema Cutzamala? Se notifica al Válvulero de zona para su atención		
7					

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF01-OPERAGUACI-01	Primera publicación	Ing. Miguel Ángel Ortega Ríos Subdirector de Operación Hidráulica	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha				
30/09/2024				

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Call Center	Subdirección de Operación Hidráulica	Tiempo de Ejecución
8					
9	Se registra la situación de la cual derivó la falta de suministro/baja presión en el formato "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1ZET y lo suscribe el Subdirector de Operación Hidráulica.				
10	Los formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1ZET son enviados al Call Center de regreso para que sean dados de baja en el sistema. (ver procedimiento Comunicación Externa Call Center)				
9	Se resguarda y archiva información generada y formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1ZET"				
10					
11					
12					

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF01-OPERAGUACI-01					
Fecha	Revisión				
30/09/2024	01	Primera publicación	 Miguel Ángel Ortega Ríos Subdirector de Operación Hidráulica	 Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	 Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General

Procedimiento DF01-OPERAGUACI-01				
Dependencia General		Dirección de Operación Hidráulica		
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación		Área Administrativa
Fecha	Revisión	001	Difusión	Dirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Operación, Departamento de Agua Potable, Secretaría Técnica, Unidad de Control de Gestión.
Objetivo	Atender los reportes por falta de suministro o baja presión en el suministro de agua potable en la infraestructura hidráulica.			
Alcance y Campo de Aplicación	El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica administrada por El Organismo.			
Referencias	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.			
Generalidades	El Usuario podrá realizar una solicitud de reporte generado en el área de emergencias Operagua vía telefónica 555864-0430, 555864-0431, 555864-0432, 555864-0433, 555864-0434, disponibles 24/7 los 365 días del año.			

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-01				Ing. Miguel Ángel Ortega Ríos	Lic. Juan de Jesús Vega Gbnzález	Ing. Gregorio Ramos Ramírez			
Fecha	Revisión	Primera publicación		Subdirector de Operación Hidráulica	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General			
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Drenaje	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia en el Trámite Comercial "Alta al Servicio de Agua Potable" (ver procedimiento Alta al Servicio de Agua Potable) del Departamento de Atención a Usuarios		Procedimiento de Alta al Servicio de Agua Potable		
2	Se envía expediente con oficio al Departamento de Drenaje, quien valida que el expediente sea válido y contenga la información necesaria. Si es válido se genera "Bitácora de Trabajo".		Se regresan observaciones al Departamento de Atención a Usuarios	¿Expediente Válido? NO Se genera Bitácora de Trabajo SI	
3	Si es inválido se regresa expediente al Departamento de Atención a Usuarios. Se clasifican por zonas y se elabora un generador para salida de material del almacén.			Se clasifican por Zona o Urgencia	
4	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Drenaje las ordenes de conexión de Drenaje ya clasificadas por zonas.			Se entregan trabajos a Supervisor de Drenaje	
5	El Supervisor asigna cuadrilla de Drenaje para realizar trabajos de Conexión de Drenaje.			Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo	
6	Se contacta al usuario para garantizar que se encuentre en el predio.			Se contacta al usuario	
7	La cuadrilla acude al almacén con el Generador para salida de material que utilizarán en las reparaciones programadas.			Salida del almacén de materiales a utilizar	
8	La cuadrilla acude a la ubicación de los trabajos a realizar.			Se realizan trabajos de Conexión de Drenaje.	
9	El usuario firma de conformidad formato "Bitácora de Trabajo"		Firma de conformidad "Bitácora de Trabajo"		
10		2			

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-01	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha		Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Agua Potable	Tiempo de Ejecución
11		1			
12	Se le entrega copia al usuario para que continúe su trámite en un plazo no mayor a 3 días hábiles (ver procedimiento Alta al Servicio de Agua Potable).	Se entrega copia del formato para que continúe su trámite	Procedimiento de Alta al Servicio de Agua Potable		
13	Se regresan los "Formatos de Conexión" al Departamento de Agua Potable, para darlos de baja en la base de datos interna.	Se dan de baja en Base de Datos trabajos realizados			
14	Realizan contestación vía oficio a la Dirección Comercial de los trabajos realizados, previamente solicitados, para que sea integrado al expediente.	Contesta oficio de trabajos realizados			
15	Se integra de manera mensual los informes de "Generadores" al área de Contable del Organismo, para la comprobación de materiales utilizados (ver proceso Gestión Financiera y Administrativa).			Proceso Gestión Financiera y Administrativa	
16	Se resguarda y archiva información generada y "Formatos de Conexión" realizados	Se resguarda y archiva información			
17		FIN			

Código	Control de Cambios	Elabora	Revisa	Autoriza
DF01-OPERAGUACI-02	Primera publicación	Ing. José Antonio Nateras Fonseca Jefe del Departamento de Agua Potable	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

Procedimiento DF01-OPERAGUACI-03				
Dependencia General		Dirección de Operación Hidráulica		
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica		Departamento de Tanques
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Diffusión
Objetivo		Establecer la metodología para el procedimiento de entrega de agua a través de pipas para zonas vulnerables que no cuenten con infraestructura hidráulica.		
Alcance y Campo de Aplicación		Toda la ciudadanía que no cuente con infraestructura hidráulica y que se suministre agua potable a través de camiones tipo cisterna.		
Referencias		Artículo 115 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 37 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Artículo 10 y 11 del Código financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Acuerdo SECD/05/A3/2023, por el cual se aprueban los precios públicos distintos a las contribuciones para el ejercicio fiscal 2024, publicado en periódico oficial, Gaceta Municipal no. 271 de fecha 19 de diciembre de 2023, Artículo 51 fracción I y II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.		
Generalidades		- Solo a las zonas consideradas como vulnerables podrán acceder al programa con descuento del 50% sobre el costo regular autorizado por el Organismo para la prestación del servicio. - Se difundirá visualmente al momento de la entrega los costos de agua potable autorizados en bloques de 1000 litros equivalente al costo total del arrastre de pipa. - El volumen de agua que se podrá entregar a cada comunidad tendrá que ser proporcional a la población solicitante en relación del uso diario para cada habitante. - Requisitos: 1. El usuario acude al Departamento de Tanque ubicado en Oficinas Centrales y deberá de presentar su recibo de pago de agua comprobando que sus pagos se encuentran al corriente 2. El usuario realiza el pago en cajas y entrega una copia de pago de la pipa en el Departamento de Tanques		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-03	Revisión	Primera publicación		C. Sergio Flores Sánchez		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	30/09/2024	01		Jefe del Departamento de Tanques		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	

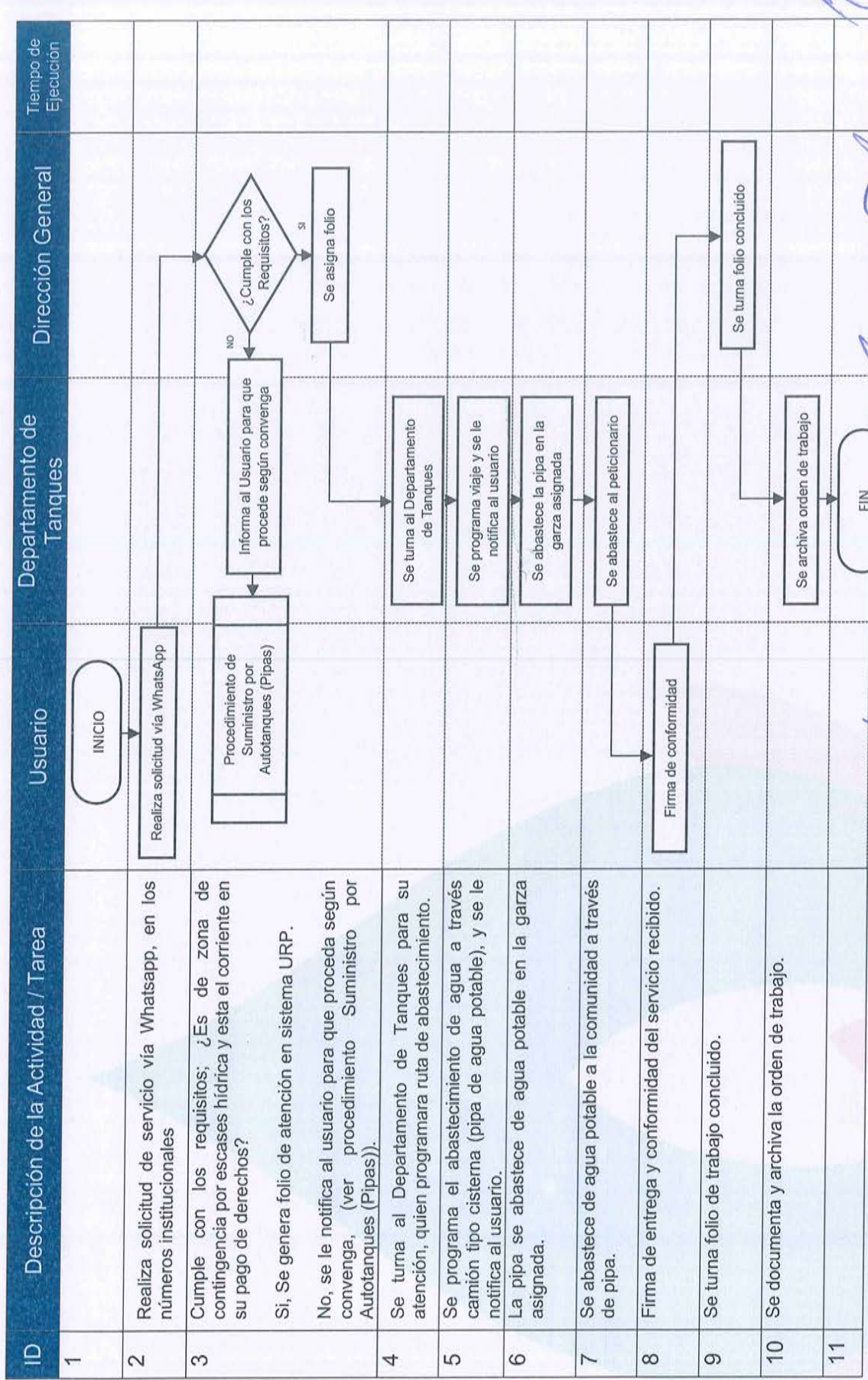
ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Tanques	Liquidación	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	Acude a las oficinas centrales del Organismo para solicitar el servicio, en el Departamento de Tanques.	Acude a las oficinas del DT			
3	¿Cumple con los requisitos? Si, se asigna folio de atención. No, se le notifica al usuario para que proceda según convenga.	Informa al Usuario para que proceda según convenga	¿Cumple con los Requisitos? NO Se genera orden de Pago SI Se asigna folio		
4	Se genera orden de pago por concepto de arrastre (transportación).		Se genera orden de Pago		
5	Pago del costo del arrastre (transportación) del vital líquido en las cajas de cobro del Organismo, (Ver procedimiento de Liquidación y Pago)			Procedimiento de Liquidación y Pago	
6	El usuario entrega copia del recibo de pago en el Departamento de Tanques para programar abastecimiento.	Entrega copia de pago			
7	Se programa el abastecimiento de agua a través de pipa de agua potable.		Se programa viaje y se le notifica al usuario		
8	La pipa se abastece de agua potable en la garza asignada.		Se abastece la pipa en la garza asignada		
9	Se abastece de agua potable a la comunidad a través de pipa.		Se abastece al peticionario		
10	Usuario Firma de entrega y conformidad del servicio recibido.	Firma de conformidad			
11	Se documenta y archiva la orden de trabajo.	Se archiva orden de trabajo			
12		FIN			

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF01-OPERAGUACI-03		Primera publicación	C. Sergio Flores Sánchez Jefe del Departamento de Tanques	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Graciano Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión				
30/09/2024	01				

37

Procedimiento DF01-OPERAGUACI-04				
Dependencia General		Dirección de Operación Hidráulica		
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica	Área Administrativa	Departamento de Tanques
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión
Objetivo	Establecer la metodología para el procedimiento de entrega de agua a través de pipas para zonas vulnerables que no cuenten con infraestructura hidráulica.			
Alcance y Campo de Aplicación	Toda la ciudadanía que presente problemas en el suministro de agua potable derivado de los bajos niveles del Sistema Cutzamala.			
Referencias	Artículo 115 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 125 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 37 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Artículo 10 y 11 del Código financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 38 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Acuerdo SECD/05/A3/2023, por el cual se aprueban los precios públicos distintos a las contribuciones para el ejercicio fiscal 2024, publicado en periódico oficial, Gaceta Municipal no. 271 de fecha 19 de diciembre de 2023, Artículo 51 fracción I y II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.			
Generalidades	El OPERAGUA IZCALLI OPDM deberá garantizar el suministro de agua potable continuo a las diversas garzas a cargo del Organismo, esto mediante el análisis, viabilidad técnica, desarrollo e ejecución de obras hidráulicas en el municipio. El suministro a través de pipa dependerá del abastecimiento del día inmediato anterior en cada zona. Se proporcionará el suministro a través de pipa únicamente a los habitantes que cuenten con almacenamiento a nivel de piso. El tiempo de entrega del agua a través de pipa dependerá de las solicitudes con las que cuente el organismo			

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-04	Fecha	Revisión	Primera publicación	C. Sergio Flores Sánchez	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez			
30/09/2024	01			Jefe del Departamento de Tanques	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General			



Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-04		Primera publicación		C. Sergio Flores Sánchez		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Tanques		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	
30/09/2024	01								

39

[Handwritten signatures and initials are present in the right margin]

Dependencia General				Procedimiento DF01-OPERAGUACI-01		Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación		Área Administrativa		Departamento de Agua Potable	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Dirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Operación, Departamento de Agua Potable, Dirección de Comercialización, Departamento de Atención a Usuarios		
Objetivo	Establecer un mecanismo que permita atender de forma óptima e inmediata la instalación de la hidrotoma de agua potable de uso doméstico y no doméstico.						
Alcance y Campo de Aplicación	El presente procedimiento aplica en el municipio en las que tienen y/o cuenta con red hidráulica de agua potable que administra Operagua Izcalli.						
Referencias	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.						
Generalidades	El trámite inicia en el Procedimiento (Alta al Servicio de Agua Potable), el Departamento de Atención a Usuarios emitirá el respectivo oficio dirigido a la Dirección de Operación Hidráulica, anexando el debido expediente para poder realizar la conexión de Agua Potable, el cual debe contener dirección, no. de cuenta y datos del usuario para contactarlo.						

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-02	Revisión	Primera publicación	Ing. José Antonio Nateras Fonseca	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez				
30/09/2024	01		Jefe del Departamento de Agua Potable	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General				

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Agua Potable	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia en el Trámite Comercial "Alta al Servicio de Agua Potable" (ver procedimiento Alta al Servicio de Agua Potable) del Departamento de Atención a Usuarios		Procedimiento de Alta al Servicio de Agua Potable		
2	Se envía expediente con oficio al Departamento de Agua Potable, quien valida que el expediente sea valido y contenga la información necesaria. Si es valido se genera "Formato de Conexión". Si es invalido se regresa expediente al Departamento de Atención a Usuarios.		Se regresan observaciones al Departamento de Atención a Usuarios	¿Expediente Valido? SI Se genera Formato de Conexión Se clasifican por Zona o Urgencia Se entregan trabajos a Supervisor de Agua Potable Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo Se contacta al usuario Salida del almacén de materiales a utilizar Se realizan trabajos de conexión	
3	Se clasifican por zonas y se elabora un generador para salida de material del almacén.				
4	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Agua Potable las ordenes de conexión de Agua Potable ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.				
5	El Supervisor asigna cuadrilla de Agua Potable para realizar trabajos de Conexión de Agua Potable.				
6	Se contacta al usuario para garantizar que se encuentre en el predio.				
7	La cuadrilla acude al almacén con el Generador para salida de material que utilizaran en los trabajos programados.				
8	La cuadrilla acude a la ubicación de los trabajos a realizar.				
9	El usuario firma de conformidad "Formato de Conexión"		Firma de conformidad "Formato de Conexión"		
10			2		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF01-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Ing. José Antonio Nateras Fonseca Jefe del Departamento de Agua Potable		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Agua Potable	Tiempo de Ejecución
11		1			
12	Se le notifica al usuario que continúe su trámite en un plazo no mayor a 3 días hábiles (ver procedimiento Alta al Servicio de Agua Potable).	Se notifica al usuario para que continúe su trámite	Procedimiento de Alta al Servicio de Agua Potable		
13	Se regresan las "Bitácora de Trabajo" al Departamento de Drenaje, para darlos de baja en la base de datos interna.	Se dan de baja en Base de Datos trabajos realizados			
14	Se integra de manera mensual los informes de "Generadores" al área de Contable del Organismo, para la comprobación de materiales utilizados (ver proceso Gestión Financiera y Administrativa).			Proceso Gestión Financiera y Administrativa	
15	Se resguarda y archiva información generada y "Formatos de Conexión" realizados.	Se resguarda y archiva información			
16		FIN			
17					

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-01		Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión				
30/09/2024	01				

Procedimiento DF02-OPERAGUACI-03

Dependencia General				Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica		Área Administrativa	
Subdirección de Operación Hidráulica		Departamento de Drenaje y Alcantarillado		Departamento de Drenaje y Alcantarillado	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Dirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Operación, Departamento de Drenaje y Alcantarillado, Secretaría Técnica, Unidad de Control de Gestión, Dirección de Administración y Finanzas
Objetivo		Limpieza de las tuberías de drenaje pluvial, sanitario y de proceso, así como en pozos de visita, coladeras pluviales, rejilla de piso, bocas de tormenta, mediante equipos de agua a alta presión y succión de sedimentos con sistema de alto vacío.			
Alcance y Campo de Aplicación		La limpieza de colectores, subcolectores y líneas de drenaje e infraestructura sanitaria se realizan cuando se encuentran obstruidas las líneas ocasionando problemas de encharcamientos o en su caso inundaciones como parte del mantenimiento preventivo.			
Referencias		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.			
Generalidades		Se realiza el reporte vía telefónica a los números (55 5864-0433, 55 5864-0434 y 55 5864-0435 o se solicita por medio de escrito simple dirigido al Director General de Operagua Izcalli O.P.D.M. donde se especifiquen Nombre, Dirección y Teléfono del ciudadano, así como la descripción del servicio que se requiere de la infraestructura desazolve, reparación o re nivelación para que se realice su respectiva programación conforme a la solicitud			

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-03			C. José Antonio Rubio Solís	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Grégorio Ramos Ramírez
Fecha	Revisión	Primera publicación	Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01				

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Liquidaciones	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	El usuario deberá acudir al Departamento de Drenaje y Alcantarillado para realizar el llenado de formato de pago por servicio de Desazolve de Fosa Séptica.	Acude solicitando un Desazolve de Fosa Séptica			
3	Se genera Orden de Pago, dación que reflejara el costo para realizar pago correspondiente.		Se genera orden de pago		
4	Se realiza pago por servicio de Desazolve de Fosa Séptica (ver Procedimiento Liquidación y Pago).			Procedimiento de Liquidación y Pago	
5	Entrega copia al Departamento de Drenaje y Alcantarillado, se genera orden de trabajo para Desazolve de Fosa Séptica.		Con la copia del pago se genera Orden de Trabajo		
6	Se clasifican por zonas o prioridad/urgencia.		Se clasifican por Zona o Urgencia		
7	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Drenaje las peticiones de desazolve ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.		Se entregan trabajos a Supervisor de Drenaje		
8	El Supervisor asigna a operador de Equipo de Hidrosucción de Drenaje para realizar ruta de desazolves a infraestructura sanitaria y pluvial.		Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo		
9	El operador carga agua para el equipo de hidrosucción en la garza asignada/tanque por el Supervisor, para el control multiflujo de bomba de agua.		Carga de Agua para Equipo de Hidrosucción		
10	La cuadrilla acude a la ubicación para realizar los trabajos de desazolve.		Se realizan trabajos de desazolve		
11	El usuario firma de conformidad formato "Bitácora de Trabajo"	Firma de conformidad Formato "Bitácora de Trabajo"			
12			2		

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-02	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Tiempo de Ejecución
11			
12	Se regresan los formatos "Bitácora de Trabajo" ejecutados al Departamento de Drenaje y Alcantarillado, para darlos de baja en la base de datos interna.		
14	Se resguarda y archiva información generada.		
15			

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-02	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega Golezález Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

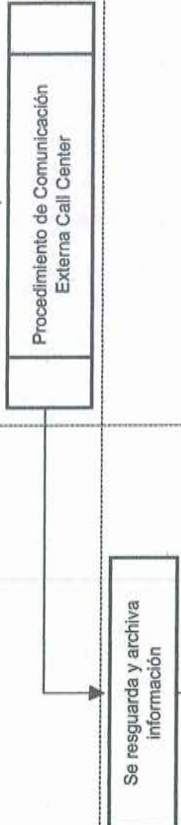
Dependencia General				Procedimiento DF02-OPERAGUACI-01	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica		Dirección de Operación Hidráulica	
Fecha 30/09/24		Revisión 001		Difusión 001	
Objetivo		Establecer un mecanismo que permita atender de forma óptima e inmediata la instalación de la descarga sanitaria de agua potable de uso doméstico y no doméstico.			
Alcance y Campo de Aplicación		El presente procedimiento aplica en el municipio en las que tienen y/o cuenta con red de drenaje que administra Operagua Izcalli.			
Referencias		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.			
Generalidades		El trámite inicia en el Procedimiento (Alta al Servicio de Agua Potable), el Departamento de Atención a Usuarios emitirá el respectivo oficio dirigido a la Dirección de Operación Hidráulica, anexando el debido expediente para poder realizar la conexión a Drenaje, el cual debe contener dirección, no. de cuenta y datos del usuario para contactarlo.			

Código		Control de Cambios		Elaboro		Revisó		Autorizó	
DF02-OPERAGUACI-01		Primera publicación		C. José Antonio Rábago Salas		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha 30/09/2024		Revisión 01		Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Call Center	Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia vía Call Center (Ver procedimiento (Comunicación Externa Call Center) o mediante Petición Escrita (Ver procedimiento Correspondencia).	Procedimiento de Correspondencia	Procedimiento de Comunicación Externa Call Center		
2	Las peticiones de Desazolve (CIC) se entregan diario a las 15:00 horas al Departamento de Drenaje y Alcantarillado, en formatos físicos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1/3/5.1.2CIC y de manera electrónica en archivo compartido por internet.		Se entregan formatos "Call Center Operagua" debidamente llenados.		
3	Se clasifican por zonas o prioridad/urgencia. Se elabora un generador para salida del almacén de material.			Se clasifican por Zona o Urgencia	
4	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Drenaje las peticiones de desazolve ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.			Se entregan trabajos a Supervisor de Drenaje	
5	El Supervisor asigna a operador de Equipo de Hidrosucción de Drenaje para realizar ruta de desazolves a infraestructura sanitaria y pluvial.			Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo	
6	El operador carga agua para el equipo de hidrosucción en la garza asignada/tanque por el Supervisor, para el control multiflujo de bomba de agua.			Carga de Agua para Equipo de Hidrosucción	
7	La cuadrilla acude a la ubicación para realizar los trabajos de desazolve.			Se realizan trabajos de desazolve	
8	El usuario firma de conformidad formato "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1/3/5.1.2CIC	Firma de conformidad Formato "Call Center Operagua"			
9	Se regresan los formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1/3/5.1.2CIC ejecutados al Departamento de Drenaje y Alcantarillado, para darlos de baja en la base de datos interna.			Se dan de baja en Base de Datos trabajos realizados	
10				2	

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-03		C. José Antonio Rubio Solís	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha	Revisión	Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Drenaje	Call Center	Tiempo de Ejecución
11				
12	Se entrega copia del formato "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.2CIC para dar de baja los Folios realizados, (ver procedimiento Comunicación Externa Call Center)			
13	Se resguarda y archiva información generada y formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.2CIC			
14				
15				

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-03	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

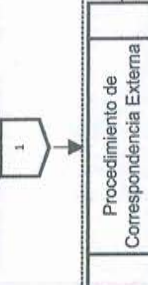
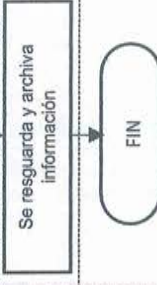
Procedimiento DF02-OPERAGUACI-04			
Dependencia General		Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata	Subdirección de Operación Hidráulica	Área Administrativa	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
Fecha 30/09/24	Revisión 001	Difusión	Dirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Operación, Departamento de Drenaje y Alcantarillado, Secretaría Técnica, Unidad de Control de Gestión, Dirección de Administración y Finanzas
Objetivo		Se realiza el mantenimiento y reparación de la infraestructura de captación de agua pluvial y residual (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta) cuando la infraestructura sanitaria o pluvial se encuentra en malas condiciones.	
Alcance y Campo de Aplicación		Este trámite se realiza cuando la infraestructura se encuentra en mal estado o el deterioro es alarmante.	
Referencias		Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal	
Generalidades		Se realiza el reporte vía telefónica a los números (55 5864-0433, 55 5864-0434 y 55 5864-0435 o se solicita por medio de escrito simple dirigido al Director General de Operagua Izcalli O.P.D.M. donde se especifiquen Nombre, Dirección y Teléfono del ciudadano, así como la descripción del servicio que se requiere reparación o renovación para que se realice su respectiva programación conforme a la solicitud.	

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF02-OPERAGUACI-04	Revisión	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
30/09/2024	01				

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Oficialía de Partes	Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	El usuario ingresa su petición escrita para la reparación o renovación de Pozo de Visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta, se asigna folio de control y se turna al Departamento de Drenaje y Alcantarillado.	Ingresar petición escrita	Se asigna folio de control y se turna al DAD		
3	Se clasifican las peticiones por zonas o prioridad/urgencia. Se elabora un generador para salida del almacén de material y Bitácora de Trabajo.			Se clasifican por Zona o Urgencia	
4	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Drenaje las Bitácoras de Trabajo ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.			Se entregan trabajos a Supervisor de Drenaje	
5	El Supervisor asigna cuadrilla de Drenaje para realizar trabajos de reparación/renovación de pozo de visita.			Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo	
6	La cuadrilla acude al almacén con el Generador para salida de material que utilizarán en las reparaciones programadas.			Salida del almacén de materiales a utilizar	
7	La cuadrilla acude a la ubicación de los trabajos a realizar.			Se realizan trabajos de Reparación/Renovación de Pozo de visita	
8	El usuario firma de conformidad formato "Bitácora de Trabajo"	Firma de conformidad "Bitácora de Trabajo"			
9	Se regresan las "Bitácora de Trabajo" al Departamento de Drenaje, para darlos de baja en la base de datos interna.			Se dan de baja en Base de Datos trabajos realizados	
10				2	

Código	Control de Cambios	Elaboración	Revisión	Autorización
DF02-OPERAGUACI-04	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Unidad de Control de Gestión	Dirección de Administración y Finanzas	Tiempo de Ejecución
11					
12	Realizan contestación vía oficio al peticionario sobre los trabajos realizados (ver Procedimiento Correspondencia Externa)				
13	Se integra de manera mensual los informes de "Generadores" al área de Contable del Organismo, para la comprobación de materiales utilizados (ver proceso Gestión Financiera y Administrativa).				
14	Se resguarda y archiva información generada y "Formatos de Conexión" realizados				
15					
16					
17					

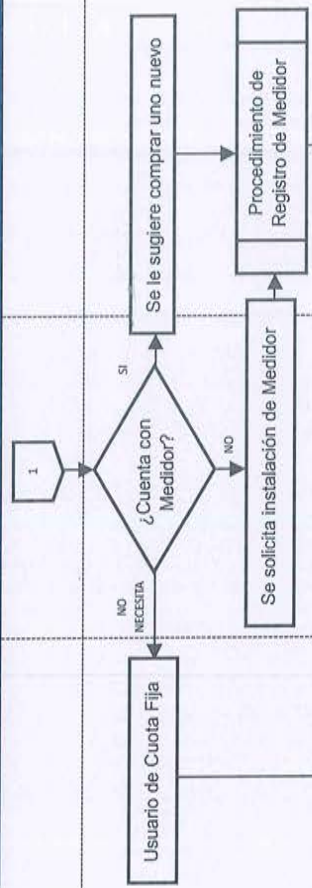
Código	Control de Cambios	Elaborado	Revisado	Autorizado
DF02-OPERAGUACI-04	Primera publicación	C. José Antonio Rubio Solís	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha		Jefe del Departamento de Drenaje y Alcantarillado	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01			

Dependencia General					Procedimiento DF03-OPERAGUACI-01		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Área Administrativa		Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios			
Objetivo	Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo realizar el registro y regularización en el padrón de Operagua mediante el cual se proporciona número de cuenta que será el medio de identificación de la propiedad para el servicio de agua.							
Alcance y Campo de Aplicación	Empadronar a toda persona física o jurídica colectiva propietaria y/o poseedor de algún inmueble que tenga o pueda acceder a la prestación de los servicios hidráulicos y/o sanitarios dentro del municipio de Cuautitlán Izcalli. Aplica a todas las personas físicas, jurídicas colectivas, instituciones públicas o privadas, sociedades, asociaciones civiles, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Organismos Autónomos de la Administración Pública Municipal del Estado de México y la Federación del Municipio de Cuautitlán Izcalli.							
Referencias	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Ley del Agua del Estado de México y municipios artículo 71, 72. Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 47, 129 fracción I y III; 130, 132. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios Título Primero de las disposiciones generales Capítulo Primero del objeto y ámbito de aplicación de la ley. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli denominado Operagua Izcalli O.P.D. M. Artículo 53 fracción I, II. Del 4 de octubre del 2022.							
Generalidades	El usuario se presenta en el Departamento de Atención a Usuarios con; Solicitud de servicios debidamente requisitada, Acreditar la propiedad mediante los siguientes documentos: Escritura pública que acredite la propiedad; Sentencia o resolución judicial y auto que contenga la declaratoria que aquella haya causado ejecutoria, Certificado de inscripción otorgado por el Instituto de la Función Registral del Estado de México, con los antecedentes registrales vigentes; Certificado de inscripción de Personas Jurídicas que otorga el Instituto de la Función Registral del Estado de México, o los datos de inscripción de la autoridad registral, tratándose de otras entidades federativas o de la Ciudad de México; el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes, y; Certificado de Gravámenes en el que consten todos los asientos vigentes y los avisos definitivos que no se hayan convertidos en inscripción, Para acreditar la propiedad social, deberán exhibirse los documentos previstos en la legislación agraria. Manifestación de Valor Catastral del año corriente. Identificación Oficial con fotografía del Propietario (vigente) En caso de que acuda otra persona en representación a realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad jurídica a través de poder notarial o carta poder.							

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF03-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramós Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Inspecciones	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	Presenta solicitud y documentación para contratar los servicios de agua potable y drenaje	Requisitos y formatos			
3	Recibe y valida documentación de servicios, requisitada. Valida, asigna Folio de Control, y solicita inspección general del Inmueble. Invalida, se le notifica al usuario si el Predio tiene un área perimetral mayor a 1,000m ² , es usuario comercial o industrial y se envía al Departamento de Factibilidades (Ver procedimiento Factibilidad de Servicios)	Informa motivos al usuario, para que proceda según convenga. Procedimiento de Factibilidades	¿Documentación válida? NO Se asigna folio de control		
4	Inspección General del Inmueble, (Ver Procedimiento Inspección General del Predio)		Envía a Inspecciones	Procedimiento de Inspecciones	
5	Se reciben resultados de la inspección ¿Cuenta con Infraestructura Hidráulica y/o Sanitaria? Si, se anexa información al expediente, y se asigna número de cuenta (apertura de cuenta). No, se le notifica al usuario y a petición de este se solicita la conexión a la Red Hidráulica y/o Sanitaria a la DOH mediante oficio (ver procedimiento Servicio de Conexión de Agua Potable) (ver procedimiento Servicio de Conexión de Drenaje).		¿Cuenta con Infraestructura hidrica sanitaria? NO Solicita a DOH conexiones Agua y Drenaje Procedimiento de Conexión de Agua Potable Procedimiento de Conexión de Drenaje Se anexa al expediente y se asigna número de cuenta		
6			2		

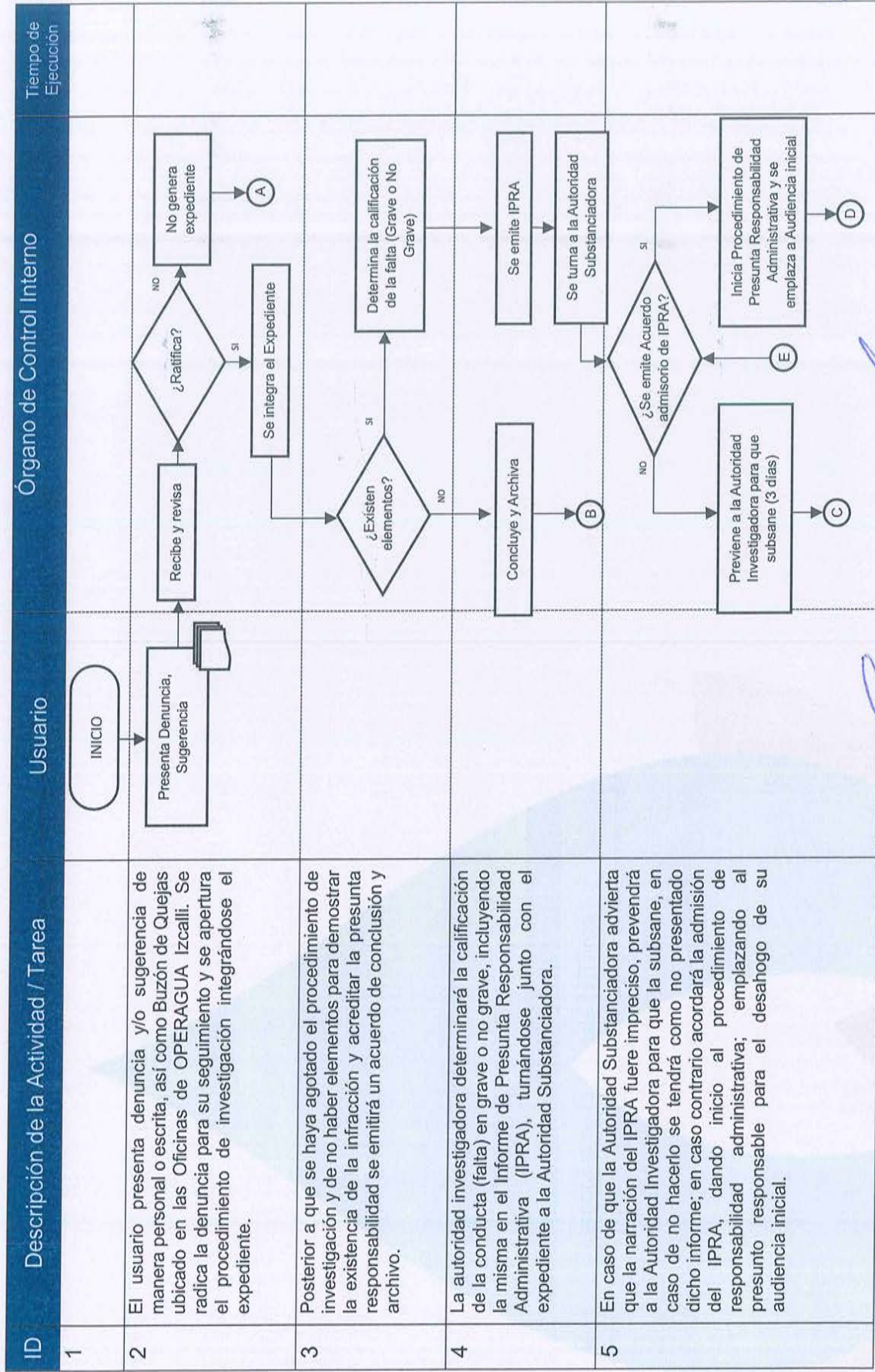
Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF03-OPERAGUACI-01				Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Otras áreas	Tiempo de Ejecución
7					
8	¿El predio cuenta con Medidor? Si o No Necesita, se le sugiere la compra de un nuevo medidor para evitar diferencias en sus registros, o es usuario de cuota fija.	Usuario de Cuota Fija			
9	No, se solicita instalación de Medidor (Ver procedimiento Registro de Medidor) Se emite línea de captura pago de derecho apertura de cuenta, pago de derechos de conexión de agua (si aplica), pagos de derechos de conexión de drenaje (si aplica) medidor (si aplica) y mantenimiento de redes (si aplica).		Se genera Orden de Pago		
10	Realiza Pago, (Ver Procedimiento Liquidación y Pago)			Procedimiento de Liquidación y Pago	
11	Se anexa copia del pago al expediente.		Se anexa pago al expediente		
12	Se resguarda y archiva expediente.		Se resguarda y archiva expediente		
13			FIN		
14					

Código		Control de Cambios		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF03-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión					
30/09/2024	01					

Dependencia General				Procedimiento DF04-OPERAGUACI-01		Órgano de Control Interno	
Subdirección Inmediata		Subcontraloría Investigadora		Área Administrativa		Subcontraloría Investigadora	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Todo el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio Cuautitlán Izcalli, denominado "Operagua Izcalli O.P.D.M."		
Objetivo	Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo captar y atender las sugerencias y denuncias del usuario y partes interesadas.						
Alcance y Campo de Aplicación	El presente aplica para denuncias de usuarios y partes interesadas declaradas en el Manual de Organización, hacia los servidores públicos, así como para sugerencias relacionadas con los servicios que presta el Organismo a la comunidad Cuautitlán Izcalli. Desde la captación, análisis, seguimiento y conclusión del asunto.						
Referencias	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.						
	Constitución Política del estado Libre y Soberano de México.						
	Ley de Aguas Nacionales.						
	Ley del Agua del Estado de México.						
	Ley General de Responsabilidades Administrativas.						
	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.						
Generalidades	Código Financiero del Estado de México y Municipios.						
	Código Administrativo del Estado de México.						
	Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.						
	Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio Cuautitlán Izcalli, denominado "Operagua Izcalli O.P.D.M."						
	Toda queja y/o denuncia presentada por el usuario o partes interesadas contra un servidor público, es recibida por la Autoridad Investigadora de la Contraloría y es atendida de manera inmediata, no obstante, para que se le dé continuidad debe incluir los datos de identificación y de contacto del interesado, así como sus elementos de prueba que permitan la apertura de un procedimiento de investigación. En los casos de quejas o sugerencias relacionadas con el servicio prestado por el Organismo, pueden o no incluir la información de contacto, no obstante, el seguimiento no será tan puntual. El seguimiento a las sugerencias internas y externas, deberá asegurar su análisis de viabilidad, así como la comunicación de los resultados a la parte interesada que la haya ingresado. Todo procedimiento administrativo iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, se substanciarán y serán concluidas conforme a las disposiciones aplicables vigentes a su inicio.						

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF04-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Ofoniel Enrique Peña Calixto Titular del Órgano de Control Interno		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						



Código		Control de Cambios		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF04-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Otóniel Enrique Peña Calixto Titular del Órgano de Control Interno	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión					
30/09/2024	01					

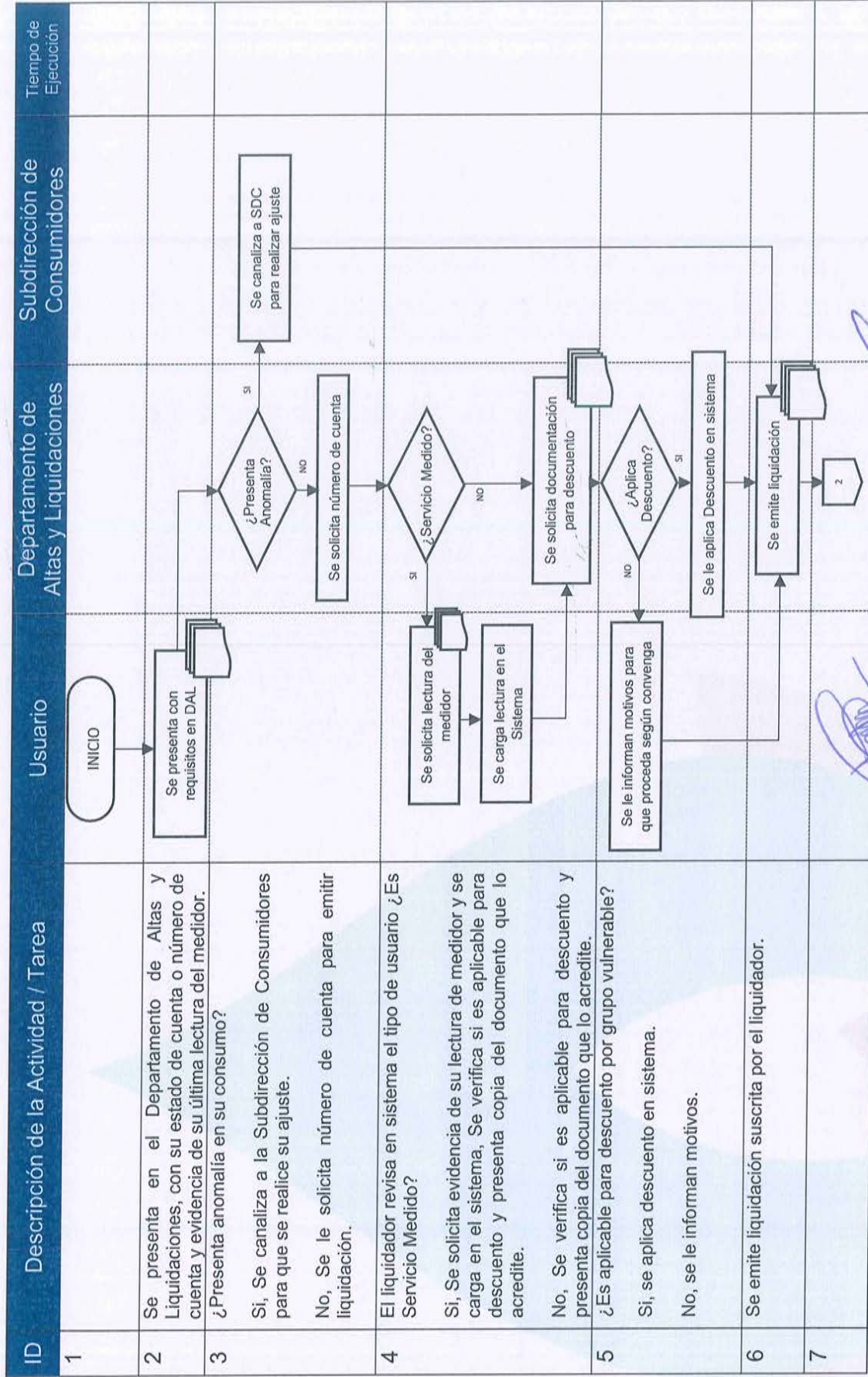
[Handwritten signatures and initials over the table and to the right]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Órgano de Control Interno	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	Tiempo de Ejecución
5	En caso de que la Autoridad Substanciadora advierta que la narración del IPRA fuere impreciso, prevendrá a la Autoridad Investigadora para que la subsane, en caso de no hacerlo se tendrá como no presentado dicho informe; en caso contrario acordará la admisión del IPRA, dando inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa; emplazando al presunto responsable para el desahogo de su audiencia inicial.	(C) ¿Cumple prevención? SI → Emplazamiento → (D) → (E) → (C) NO → Se tiene por no presentado y concluye → Archiva		
6	Dependiendo la calificación de la falta, en grave o no grave, es como será la continuidad del procedimiento, esto es, falta no grave la Autoridad Substanciadora desahogará la audiencia inicial hasta su culminación en la etapa de los alegatos, tratándose de faltas graves, únicamente desahogará la audiencia inicial hasta la admisión de pruebas, haciendo la remisión de las constancias para su continuidad al Tribunal de Justicia Administrativa.	¿Falta Grave? SI → Audiencia Inicial (ofrecimiento de Pruebas) → Ofrecimiento de Pruebas, Admisión, Desahogo y Alegatos → Turna al Órgano de Control Interno (Autoridad Resolutora) → Resuelve → Concluye y Archiva → FIN NO → Audiencia Inicial → Ofrecimiento de Pruebas, Admisión, Desahogo y Alegatos → Turna al Órgano de Control Interno (Autoridad Resolutora) → Resuelve → Concluye y Archiva → FIN	Turna expediente a Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México → Resolución → Concluye e Informa	
7	Una vez concluida la etapa de alegatos en faltas no graves, la Autoridad Substanciadora turnará el expediente para su resolución a la Autoridad Resolutora (El Órgano de Control interno). En el caso de las faltas graves el papel de la Autoridad Resolutora lo hace el propio Tribunal de Justicia Administrativa.	Turna al Órgano de Control Interno (Autoridad Resolutora) → Resuelve → Concluye y Archiva → FIN	Turna expediente a Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México → Resolución → Concluye e Informa	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF04-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Otoniel Enrique Peña Cañixto	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	Revisión			Tribunal del Órgano de Control Interno				Director General	
30/09/2024	01								

Dependencia General				Procedimiento DF05-OPERAGUACI-01		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Área Administrativa		Departamento de Altas y Liquidaciones	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Todo usuario que reciba el servicio de agua potable, alcantarillado del Organismo.		
Objetivo		Trámite que realizan los usuarios ante el Organismo de Agua, a fin de su pago de derechos por la prestación de servicio de agua potable y drenaje.					
Alcance y Campo de Aplicación		Aplica a las personas físicas, jurídico colectivas, instituciones públicas o privadas, sociedades, asociaciones civiles, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Organismos Autónomos de la Administración Pública Municipal del Estado de México y la Federación y al personal adscrito al Departamento de Altas y Liquidaciones de Operagua del Municipio de Cuautitlán Izcalli, interesadas en obtener estado de adeudo del servicio de Agua Potable y demás inherentes proporcionados por el Organismo.					
Referencias		Artículo 8, 9, 23, 24, 26, 29 y 46 Fracción IV del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 43, 44 Fracción IV y 45 Fracción IV de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. De conformidad con el artículo 130 del Decreto 227, publicado en Gaceta de Gobierno no. 118 de fecha 28 de diciembre de 2023. Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio fiscal 2024. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación en su caso, para otorgar a favor de pensionados, jubilados, huérfanos menores de 18 años, personas con discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos y aquellas personas físicas cuya percepción diaria no rebase tres salarios mínimos generales vigentes; así como, a aquellas personas liberadas con motivo de amnistía estatal, una bonificación equivalente del 38% aprobado en la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año dos mil veinticuatro y años anteriores, en el pago de los derechos por el suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de caudales de aguas residuales para su tratamiento, publicado en Gaceta Municipal 250, de fecha 14 de noviembre de 2023. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023.					
Generalidades		La factura que sea entregada al Usuario deberá contener sus datos correctos. El Usuario deberá presentarse al área de cajas con la finalidad de liquidar el importe correspondiente para lo cual deberá presentar el Estado de Cuenta a pagar o proporcionar su número de Cuenta, la documentación necesaria en cada caso de proceder algún descuento, así como el importe a cubrir, ya sea en efectivo, cheque certificado o tarjeta de crédito. El usuario debe presentarse en el Departamento de Altas y Liquidaciones con fotografía de su lectura actual del aparato medidor de agua.					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF05-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Jazmín Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						



Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF05-OPERAGUACI-01				Lic. Jazmín Reséndiz Mata	Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01		Primera publicación						

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Ingresos (Cajas)	Tiempo de Ejecución
6		1 Acude a cajas		
7	Con la liquidación pasa a cajas para realizar el pago correspondiente.			
8	El cajero recibe liquidación y carga no. de cuenta en el sistema, donde aparece el monto a pagar.			
9	¿Método de pago? Efectivo, recibe el dinero y regresa cambio en caso necesario. Electrónico, proporciona terminal de pago y realiza cobro. Cheques, se le otorga formato para cobro de cheques, y anexa copia de cheque (únicamente cheques certificados o de caja) y se recibe el mismo. ¿Requiere factura?		Carga no. de cuenta en sistema y verifica monto ¿Método de pago? ELECTRÓNICO Cobro en Terminal CHEQUES Llena formato y entrega copia del cheque EFFECTIVO Cobro en efectivo ¿Requiere factura? SI Se solicitan datos fiscales y se emite factura NO Se emite comprobante de Pago. 3	
10	Si, se cargan datos fiscales en el sistema de facturación, y se emite factura. No, se emite comprobante de pago timbrado fiscalmente con los datos del RFC genérico. Emite comprobante de pago.			
11				
12				

[Handwritten signature]

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF05-OPERAGUACI-01	Primera publicación	Lic. Jazmín Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones	Lic. Juan de Jesús Vega Gohzález Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Ingresos (Cajas)	Subdirección de Finanzas	Dirección de Administración y Finanzas	Tiempo de Ejecución
13		2			
14	Diario se realiza el corte de caja por cajera, dependiendo el tipo de contrato del empleado a cargo ya sea a las 15:00 horas o a las 17:00 horas.	Realiza Corte de Caja			
15	Se realiza el cálculo y cuantificación de la recaudación en efectivo y por cheques, dependiendo el horario se resguarda en caja fuerte o se coordina con la Dirección General de Seguridad Pública el traslado de valores.	Se elabora informe diario de ingresos y se resguarda en caja fuerte los valores			
16	La Dirección de Seguridad Pública apoya con el traslado de un empleado y los valores para su depósito en la institución Bancaria correspondiente.	La DSP apoya con el traslado de valores a la Institución Bancaria			
17	Con el comprobante del depósito en la institución bancaria el Jefe del Departamento de Ingresos envía la información a la Subdirección de Finanzas para conocimiento.		Se envía información a la Subdirección de Finanzas para conocimiento		
18	En el Departamento de Ingresos elaboran la póliza del día de Ingresos para su atención contable y fiscal.	Se elabora Póliza del Día de Ingresos			
19	Se elabora Estado Financiero de Ingresos de manera mensual y se integra en la información enviada al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México conforme a los Lineamientos para la Integración y Presentación del Informe Trimestral emitido en Gaceta de Gobierno, conforme a la normatividad vigente.	Se elabora Estado Financiero de Ingresos	Valida Estado Financiero de Ingresos	Se integra Informe Contable para su envío al OSFEM	
20	Se resguarda y archiva la información generada.	Se archiva información generada			
21		FIN			

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF05-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Jazmin Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

66

Dependencia General				Procedimiento DF05-OPERAGUACI-02			
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Área Administrativa		Dirección de Comercialización	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Aplicable para todas las áreas que intervienen en los Trámites y Servicios declarados en el Catálogo de trámites y Servicios Municipal del OPERAGUA IZCALLI		
Objetivo		Trámite que realizan los usuarios ante el Organismo de Agua, a fin de su pago de derechos por la prestación de servicio de agua potable, drenaje, conexiones, inspecciones, reparación de medidores, revisión y/o instalación de medidor, productos y aprovechamientos, entre otros.					
Alcance y Campo de Aplicación		Todos los usuarios que paguen el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y otros servicios.					
Referencias		Artículo 8, 9, 23, 24, 26, 29 y 46 Fracción IV del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 43, 44 Fracción IV y 45 Fracción IV de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Artículo 130 del Decreto 227, publicado en Gaceta de Gobierno no. 118 de fecha 28 de diciembre de 2023. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023.					
Generalidades		La factura que sea entregada al Usuario deberá contener sus datos correctos. El Usuario deberá presentarse al área de cajas con la finalidad de liquidar el importe correspondiente para lo cual deberá presentar el Estado de Cuenta a pagar o proporcionar su número de Cuenta, la documentación necesaria en cada caso de proceder algún descuento, así como el importe a cubrir, ya sea en efectivo, cheque certificado o tarjeta de crédito. El usuario debe presentarse en el Departamento de Altas y Liquidaciones con fotografía de su lectura actual del aparato medidor de agua.					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF05-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Jazmín Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Altas y Liquidaciones	Departamento de Ingresos (Cajas)	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia en Trámites Comerciales (Ver proceso Trámites Comerciales)	Proceso Trámites Comerciales			
2	Se presenta en el Departamento de Altas y Liquidaciones, con su Orden de Pago generada previamente por la instancia correspondiente.	Se presenta con orden de pago en DAL			
3	Ingresar no. de cuenta y cuantifica el monto de acuerdo a la normatividad vigente dependiendo el trámite/servicio a pagar.		Ingresar no. de cuenta en sistema y verifica monto		
4	Se emite liquidación suscrita por el liquidador.		Se emite liquidación		
5	Con la liquidación pasa a cajas para realizar el pago correspondiente.	Acude a cajas			
6	El cajero recibe liquidación y carga no. de cuenta en el sistema, donde aparece el monto a pagar.			Carga no. de cuenta en sistema y verifica monto	
7	¿Método de pago? Efectivo, recibe dinero y regresa cambio en caso necesario. Electrónico, proporciona terminal de pago y realiza cobro.			¿Método de pago? ELECTRÓNICO Cobro en Terminal EFFECTIVO Cobro en efectivo	
8	¿Requiere factura? Si, se cargan datos fiscales en el sistema de facturación, y se emite factura. No, se emite comprobante de pago.		A	¿Requiere factura? Se solicitan datos fiscales y se emite factura	
9				2	
Código DF05-OPERAGUACI-02 Fecha 30/09/2024 Control de Cambios Primera publicación Revisión 01 Elaboró Lic. Jazmín Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones Revisó Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica Autorizó Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General					

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Ingresos (Cajas)	Área Correspondiente	Tiempo de Ejecución
6					
7	Emitir comprobante de pago.				
8	Entrega copia del comprobante al área correspondiente para continuar su trámite. (ver proceso Trámites Comerciales)				
9					
10					
11					
12					

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF05-OPERAGUACI-02					
Fecha	Revisión				
30/09/2024	01	Primera publicación	Lic. Jazmín Reséndiz Mata Jefa del Departamento de Altas y Liquidaciones	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General

REGISTRO DE MEDIDOR

Procedimiento DF06-OPERAGUACI-01			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	30/09/24	Revisión	001
Objetivo		Determinar los elementos y metodología de apoyo a los procesos de realización para asegurar los resultados adecuados de la medición del servicio de suministro de agua potable.	
Alcance y Campo de Aplicación		Aplica al área de Medición y Facturación respecto al registro, verificación o revisión de aparatos medidores, para usuarios con servicio medido.	
Referencias		Artículo 45 Fracción III, Artículo 72 Primer y Segundo Párrafo, Artículo 152 Fracción IV de la ley de agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 133 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023 (Periodo del costo: Del 01/01/2024 al 31/12/2024). Artículo 54 fracción VI y XI del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.	
Generalidades		El inspector cuenta con credencial de "Notificador, Inspector y Verificador" para que se acrediten con los usuarios. Las inspecciones serán agendadas de acuerdo a la carga específica de trabajo y los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos disponibles. En caso de urgencia y garantizando que el usuario traslade al domicilio y regrese a las oficinas centrales del Organismo al personal de Notificador, inspector y Verificador se podrá agendar ese mismo día la inspección. A la tercera visita de no localizar al usuario, se procede a cancelar la orden. Dependiendo el motivo del registro de medidor se colocará el folio de la inspección o del acta de robo ante ministerio público en el precinto, ya que todo cambio arbitrario sin dar conocimiento al Organismo es motivo de sanción. Derivado de la Instalación del Medidor (Ver Procedimiento Instalación del Medidor), se solicita al usuario como requisito 2 evidencias fotográficas, tanto de la instalación del Medidor como de la lectura en cero del aparato medidor. Se le notifica al usuario que tiene 60 días naturales posteriores a la instalación/registro del medidor para proporcionar al Departamento de Medición y Facturación su primera lectura de consumo, el cual será su consumo real de un bimestre, con fundamento en el artículo 130 del Código Financiero del estado de México y Municipios.	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Tiempo de Ejecución
1				
2	Se presenta el usuario en las oficinas del Departamento de Medición y Facturación. ¿Es cambio/sustitución, alta o robo? Cambio/sustitución, presenta requisitos, se le cobrará medidor e instalación, además del registro (ver procedimiento Instalación de Medidor) Alta presenta requisitos. Robo, presenta Acta de Ministerio Público por robo de medidor, se le cobrará medidor e instalación, además del registro (ver procedimiento Instalación de Medidor)			
3	El Departamento de Medición y Facturación valida la documentación. Valida, genera orden de pago. Invalida, se le notifica al usuario.			
4	Realiza Pago, (Ver Proceso Liquidación y Pago).			
5	El usuario entrega copia de pago al Departamento de Medición y Facturación, se agenda cita y se asigna folio de control.			
6	Se asigna personal Notificador, inspector y Verificador para realizar el registro del medidor y se genera "Orden de Trabajo".			
7	Se contacta al usuario para garantizar que se encuentre en el predio.			
8				

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro	Jefe del Departamento de Medición y Facturación	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Tiempo de Ejecución
1				
2	Se realiza la revisión física del Medidor, se coloca Precinto del Organismo y se toma evidencia fotográfica.		1 Se coloca precinto del Organismo	
3	El Usuario firma de conformidad "Orden de Trabajo".		Firma de Conformidad Orden de Trabajo	
4	El Notificador, inspector y Verificador regresa la Orden de Trabajo debidamente llenada al Departamento de Medición y Facturación y anexa evidencia.		Se anexa evidencia a la Orden de Trabajo para su manejo y control.	
5	De acuerdo a la Orden de Trabajo se realizan los cambios o el alta en el sistema comercial.		Se realizan cambios u alta en el Sistema Comercial	
6	Se resguarda y archiva documentación generada.		Archiva documentación	
7			FIN	
8				
9				

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro	Jefe del Departamento de Medición y Facturación	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Dirección General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

Procedimiento DF06-OPERAGUACI-02			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	30/09/24	Revisión	001
Difusión		Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Medición y Facturación	
Objetivo	Determinar los elementos y metodología de apoyo a los procesos de realización para asegurar los resultados adecuados de la medición del servicio de suministro de agua potable.		
Alcance y Campo de Aplicación	Aplica al área de Medición y Facturación respecto de la inspección, verificación o revisión de aparatos medidores, para usuarios con servicio medido.		
Referencias	Artículo 45 Fracción III, Artículo 72 Primer y Segundo Párrafo, Artículo 152 Fracción IV de la ley de agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 133 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023 (Periodo del costo: Del 01/01/2024 al 31/12/2024). Artículo 54 fracción VI y XI del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.		
Generalidades	El inspector cuenta con credencial de "Notificador, Inspector y Verificador" para que se acrediten con los usuarios. Las inspecciones serán agendadas de acuerdo a la carga específica de trabajo y los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos disponibles. En caso de urgencia y garantizando que el usuario traslade al domicilio y regrese a las oficinas centrales del Organismo al personal de Notificador, inspector y Verificador se podrá agendar ese mismo día la inspección. A la tercera visita de no localizar al usuario, se procede a cancelar la orden.		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						

REVISIÓN DE MEDIDOR

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Liquidaciones	Tiempo de Ejecución
1	El trámite puede iniciar en: Trámite comercial en las áreas de; Departamento de Atención a Usuarios y/o Dirección de Comercialización. Por Anomalia en los consumos o Medidor no registrado, por lo que el usuario se presenta en el Departamento de Medición y Facturación con la documentación para Revisión de Medidor. 2 Recibe y valida documentación de servicios, requisita. Valida, asigna Folio de Control, y genera orden de pago. Invalida, se le notifica al usuario para que proceda según convenga, subsanado la información faltante.	Anomalia de Consumos Requisitos y documentación Informa motivos al usuario, para que proceda según convenga.	Proceso Trámites Comerciales ¿Documentación valida? Se asigna folio de control Se genera Orden de Pago Proceso de Liquidación y Pago		
3	Realiza Pago, (Ver Proceso Liquidación y Pago)				
4	Con la copia del pago se clasifica y programa ruta para Revisión de Medidor.		Se programa ruta		
5	Asigna personal Notificador, Inspector y Verificador para ejecutar la revisión del medidor.		Asigna personal Notificador, Inspector y Verificador		
6	Se contacta al usuario para confirmar cita agendada.	Confirma cita con usuario A			
7	Se le da ruta al personal Notificador, Inspector y Verificador, y formato "Revisión de Medidor".	Se da ruta y formatos al personal 2			
8					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Otras Áreas	Tiempo de Ejecución
9					
10	Se acude al domicilio, ¿Se encuentra el Usuario? Si, se realiza la inspección física del aparato medidor, al desmontarlo y realizar pruebas volumétricas y se llena el Formato "Revisión de Medidor" No, se deja aviso de Orden no Ejecutada, y se reagenda cita.	(A) ¿Se encuentra el Usuario? Reagenda cita con el Usuario NO SI Se realiza Revisión de Medidor	1 ¿Se encuentra el Usuario? NO SI Se realiza Revisión de Medidor		
11	Llenado el formato "Revisión de Medidor" firma de conformidad el usuario por los trabajos realizados.	Firma de conformidad el Formato Revisión de Medidor			
12	¿Se encontraron Inconsistencias o errores en el registro del aparato medidor? Si, se le notifica al usuario para que realice el trámite "Registro de Medidor" (ver procedimiento). No, se envía documentación en original al área usuaria y se cargan datos en el Sistema Comercial.	Procedimiento Registro del Medidor SI ¿Se encuentran Inconsistencias? NO Cargan datos en el Sistema Comercial			
13	En caso de que sea una Revisión para Trámite Comercial se le notifica al usuario que tiene 3 días hábiles para presentarse en el Departamento de Atención a Usuarios para continuar con su trámite, entregándole copia de la inspección.	Notifica al Usuario que tiene 3 días hábiles para continuar su trámite Proceso Trámites Comerciales SI ¿Trámite comercial? NO			
14	Se resguarda y archiva documentación.		Archiva expediente		
15					
16			FIN		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O. Castro	Jefe del Departamento de Medición y Facturación	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Procedimiento DF06-OPERAGUACI-03			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	30/09/24	Revisión	001
Objetivo		Determinar los elementos y metodología de apoyo a los procesos de realización para asegurar los resultados adecuados de la medición del servicio de suministro de agua potable.	
Alcance y Campo de Aplicación		Aplica al área de Medición y Facturación respecto de la instalación, verificación o revisión de buen funcionamiento de aparatos medidores, para usuarios con servicio medido.	
Referencias		Artículo 45 Fracción III, Artículo 72 Primer y Segundo Párrafo, Artículo 152 Fracción IV de la ley de agua para el Estado de México y Municipios. Artículo 133 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023 (Periodo del costo: Del 01/01/2024 al 31/12/2024). Artículo 54 fracción VI y XI del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.	
Generalidades		El inspector cuenta con credencial de "Notificador, Inspector y Verificador" para que se acrediten con los usuarios. Las inspecciones serán agendadas de acuerdo a la carga específica de trabajo y los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos disponibles. En caso de urgencia y garantizando que el usuario traslade al domicilio y regrese a las oficinas centrales del Organismo al personal de Notificador, inspector y Verificador se podrá agendar ese mismo día la inspección. A la tercera visita de no localizar al usuario, se procede a cancelar la orden. Dependiendo el motivo del registro de medidor se colocará el folio de la inspección o del acta de robo ante ministerio público en el precinto, ya que todo cambio arbitrario sin dar conocimiento al organismo es motivo de sanción. Derivado de la Instalación del Medidor (Ver instalación del Medidor), se solicita al usuario como requisito 2 evidencias foto gráficas, tanto de la instalación del Medidor como de la lectura en cero del aparato medidor. Se le notifica al usuario que tiene 60 días naturales posteriores a la instalación/registro del medidor para proporcionar al Departamento de medición y Facturación su primera lectura de consumo, el cual será su consumo real de un bimestre, con fundamento en el artículo 130 del Código Financiero del estado de México y Municipios. La instalación del Medidor estará sujeta a los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos disponibles, las instalaciones que requieren trabajos complementarios a la instalación, correrán por cuenta del usuario.	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-03		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O. Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	30/09/2024	Revisión	01						

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia en diversos Trámites comerciales (Ver proceso Trámites Comerciales).	Proceso Trámites Comerciales		
2	Se presenta el usuario en las oficinas del Departamento de Medición y Facturación, con la documentación necesaria.	Presenta en oficina de DMF		
3	El Medidor es comprado a través del Organismo Si y es medidor mecánico, se genera orden de venta y registro. Si y es medidor Ultrasónico, Se genera orden de venta e instalación y registro No, se compra por cuenta del usuario, se genera orden de pago por registro.	<pre> graph TD A[Se genera orden de venta y registro] --> B{¿Procedencia del Medidor?} B -- OPERAGUA MECÁNICO --> C[Se genera orden de venta, instalación y registro] B -- OPERAGUA ULTRASÓNICO --> D[Proceso de Liquidación y Pago] C --> D </pre>		
4	Se procede al pago (ver Proceso de Liquidación y Pago)			
5	Tipo de Medidor. Mecánico, Se entrega copia cotejada de orden de pago, y se realiza entrega de medidor. Ultrasónico, En caso de medidor ultrasónico, se agenda cita de acuerdo a la agenda para instalación de medidor. Cuenta propia del usuario, Se le notifica al usuario que tiene 3 días hábiles para continuar con su Trámite procede al Registro del Medidor.	<pre> graph TD A[Se realiza entrega de Medidor] --> B{¿Tipo del Medidor?} B -- OPERAGUA MECÁNICO --> C[Procedimiento Registro de Medidor] B -- OPERAGUA ULTRASÓNICO --> D[Se agenda cita para instalación] D --> E[Se asigna personal para instalación y se genera orden de trabajo] E --> F[2] </pre>		
6	Se asigna personal del departamento para instalación de medidor, y genera orden de trabajo			
7				

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF06-OPERAGUACI-03	Primera publicación	Lic. Juan Carlos de la O Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Medición y Facturación	Tiempo de Ejecución
8				
9	Se contacta al usuario para garantizar que se encuentre en el predio.			
10	Se realiza instalación del aparato medidor ultrasónico, y se toma evidencia fotográfica.			
11	Se coloca Precinto del Organismo y se toma evidencia fotográfica.			
12	El Usuario firma de conformidad "Orden de Trabajo".			
13	Se le notifica al usuario que tiene 3 días hábiles para continuar con su trámite comercial.			
14	El Personal del Departamento regresa la Orden de Trabajo debidamente llenada al Departamento de Medición y Facturación y anexa evidencia.			
15	De acuerdo a la Orden de Trabajo se realizan los cambios o el alta en el sistema comercial.			
16	Se resguarda y archiva documentación generada.			
17				
18				

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF06-OPERAGUACI-03		Primera publicación		Lic. Juan Carlos de la O Castro Jefe del Departamento de Medición y Facturación		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

CERTIFICADO DE PAGO DE DERECHOS DE AGUA.

Dependencia General				Procedimiento DF07-OPERAGUACI-01		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Área Administrativa		Departamento de Atención a Usuarios	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios		
Objetivo	Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo emitir los certificados de no adeudo solicitados por el usuario, de manera oportuna.						
Alcance y Campo de Aplicación	El presente aplica exclusivamente para la emisión de Certificados de Pago de Derechos de Agua, desde la solicitud, validación, en caso de requerirse inspección, emisión y entrega.						
Referencias	Artículo 4, 8 fracción VII, 13, 33, 34, 70, 71, 72, 73 y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Artículos 129, 130, 130 Bis y 132 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo del 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024. del año 2023 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Gaceta Municipal número 271 de fecha 19 de diciembre del año 2023. Artículos 51 fracción V, VII; 56 fracción II; y 58 del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.						
Generalidades	- Las certificaciones son controladas mediante un folio y son identificadas por el número de cuenta del usuario al que corresponde en el padrón. - Si el certificado en comento es para una derivación, aunque esta esté al corriente, pero la toma general tenga adeudo no será viable la expedición del mismo. - Cuando el valor catastral del inmueble sobrepase los novecientos setenta mil y un pesos este será considerado usuario tipo residencial medio. - Cuando el usuario sea de tipo comercial, requerirá forzosamente una "Inspección General del predio (verificación de inmueble)" (ver DF07-OPERAGUACI-02 Inspección General del predio (verificación de inmueble)). - Las certificaciones, durante todo su proceso, son manejadas por personal de confianza, y una vez concluidas los expedientes son almacenados en el Departamento de Atención a Usuarios. - Antes de ser entregadas al usuario o almacenadas para su resguardo, las certificaciones son revisadas y validadas contra los requisitos establecidos en el plan de proceso de Trámites Comerciales, asegurándose de que cumpla con los mismos. - En ningún caso se entrega una certificación que no cumple con los requisitos del producto, legales, reglamentarios o normativos. - En los casos que se detecta un producto no conforme, por cuestiones imputables al propio usuario, o cuando éste se genera y detecta durante el proceso (error ortográfico o de impresión), el documento es cancelado y archivado en una carpeta de documentos cancelados bajo llave.						

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-01				Lic. Roberto Calles Rodríguez Barrera	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez			
Fecha	Revisión	Primera publicación		Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General			
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Liquidación	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	El usuario presenta los requisitos documentados en el PL-07 Trámites Comerciales llenando solicitud para certificado de pago de derechos de agua (registro).	Se registra el usuario y solicita Certificado	Requisitos y formatos		5 min
3	En caso de requerirse el usuario deberá realizar el pago y/o trámite que corresponda a fin de regularizar su toma (ver Proceso Liquidación y Pago)		¿Tiene adeudo?	Proceso de Liquidación y Pago	15 min
4	Se valida documentación. En caso de tener todos los requisitos de manera correcta se asigna folio para expediente y se genera orden de pago (registro). En caso de no contar con todos los requisitos solicitados se le informa al usuario.	Recibe información y procede según convenga	Se valida documentación ¿Es viable su emisión?		10 min
5	Procede al pago (Ver proceso Liquidación y Pago). El usuario entrega copia del comprobante de pago para ser integrado en el expediente y se coloca en económico el número de folio en el comprobante de pago del usuario.	Informa motivos al usuario	Se genera orden de pago del CPDA Entrega copia del Comprobante de pago	Proceso de Liquidación y Pago	5 min
6	Se elabora Certificado de Pago de Derechos de Agua (registro) rubricado por el Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.		Se elabora Certificado de Pago de Derechos de Agua		4 horas
7			2		
Código		Elaboró		Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-01		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera		Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha		30/09/2024		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
Revisión		01			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Subdirección de Consumidores	Tiempo de Ejecución
8					
9	El Certificado de Pago de Derechos de Agua es analizado por el Subdirector de Consumidores, en caso de requerir inspección se envía al Departamento de Inspecciones (comercio e industria) para lo conducente. Se recibe resultados de inspección y se agregan al expediente. En caso de encontrar inconsistencias se le notifica al usuario para que realice el pago de las diferencias. Con el expediente completo y sin inconsistencias el Subdirector firma el Certificado de Pago de Derechos de Agua, de conformidad con la normatividad vigente	(A)	1 Procedimiento de Inspecciones ¿Se encontraron Inconsistencias? SI NO ¿Requiere Inspección? SI NO Firma de Certificado de Pago de Derechos de Agua	Analiza expediente	48 horas
10	Se envía el Certificado de Pago de Derechos de Agua suscrito al Departamento de Atención a Usuarios para entregar al usuario.		Se entrega CPDA a DAT		12 horas
11	Se entrega el certificado al usuario, se escanea y se saca copia, para ser integrado al expediente.		Entrega al usuario, escanea y archiva expediente		5 min
12			FIN		

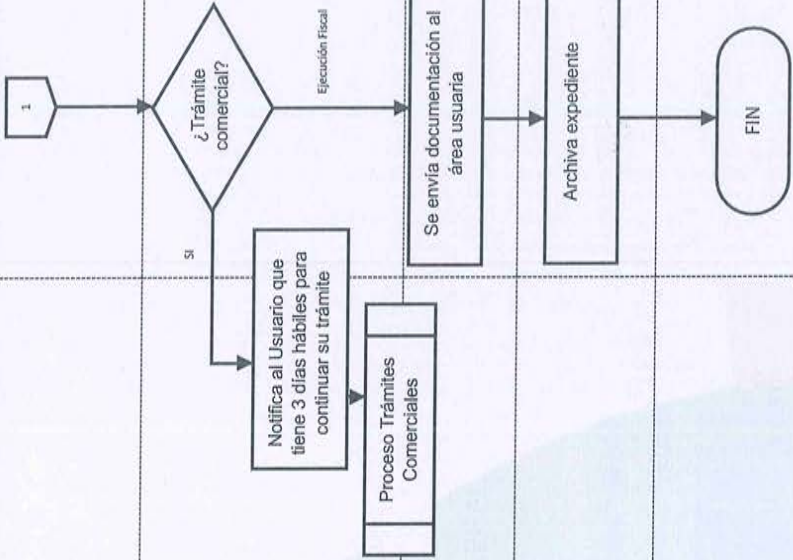
Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

Procedimiento DF07-OPERAGUACI-02			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata	Subdirección de Rezagos e Inspecciones	Área Administrativa	Departamento de Inspecciones
Fecha	30/09/24	Revisión	001
Difusión		Dirección de Comercialización, Subdirección de Rezagos e Inspecciones, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios, Departamento de Ejecución Fiscal, Departamento de Inspecciones	
Objetivo		Realizar las inspecciones en tiempo y forma para la actualización del padrón	
Alcance y Campo de Aplicación		El presente aplica a las a los Usuarios registrados en la base de datos del Organismo para verificar y validez y actualizar la información.	
Referencias		Artículo 4, 8 fracción VII, 13, 33, 34, 70, 71, 72, 73 y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Artículos 129, 130, 130 Bis y 132 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo del 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, del año 2023 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Gaceta Municipal número 271 de fecha 19 de diciembre del año 2023. Artículos 51 fracción V, VII; 56 fracción II; y 58 del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	
Generalidades		- Las áreas comerciales que dan atención a los usuarios, solicitan las inspecciones, homologando el número de folio del expediente en caso de certificado, asignado por el Departamento de Atención a Usuarios. - El inspector cuenta con credencial de "Inspector, verificador" para que se acrediten con los usuarios. - Se realiza monitoreo por parte del jefe de inspecciones sorpresivas para verificar el trabajo del inspector con cada visita. - El proceso para la realización de la inspección tiene un tiempo de 12 días hábiles aproximadamente. - Las inspecciones serán agendadas de acuerdo a la carga específica de trabajo y los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos disponibles. - En caso de urgencia y garantizando que el usuario traslade al domicilio y regrese a las oficinas centrales del Organismo al personal de inspectores se podrá agendar ese mismo día la inspección.	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Araón Sahid Bastida González Jefe del Departamento de Inspecciones		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Inspecciones	Áreas Comerciales	Tiempo de Ejecución
1	Se inicia en las áreas de; Departamento de Atención a Usuarios y/o Dirección de Comercialización.			Procesos	Variable
2	Se genera orden de pago (registro) y se procede a realizar el mismo. (ver Proceso de Liquidación y Pago) Si la inspección es generada por el Departamento de Ejecución Fiscal no se cobra dicha inspección debido a su naturaleza y finalidad.		Se genera orden de pago de inspección	¿Trámite Comercial? Ejecución Fiscal	15 min
3	El usuario entrega copia del comprobante de pago. Se coloca en económico el número de folio homologado con el Departamento de Atención a Usuarios en el comprobante de pago del usuario.		Proceso de Liquidación y Pago Entrega copia del Comprobante de pago homologado con expediente de DAU		5 min
4	Se asigna cita e informa al usuario. En ejecución fiscal solo se asigna ruta e inspector, verificador para realizar la inspección.		Se asigna cita e inspector		15 min
5	Se realiza la inspección. En caso de que el usuario no se encuentre en su domicilio se reprograma la inspección.		¿Acceso al Predio? Se reprograma cita		24 horas o 48 horas
6	Si la inspección es generada por el Departamento de Ejecución Fiscal se Levanta Acta circunstanciada donde consten las condiciones reales en que se encuentra el inmueble en visita. El inspector realiza el llenado en el "Formato de Inspección" (Formato) y firma de conformidad el Usuario cuando termina la inspección.		Se ejecuta inspección ¿Trámite comercial? Ejecución Fiscal Se llena formato "Formato de Inspección"	Se Levanta Acta circunstanciada	30 min
7			2		

Código		Control de Cambios		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Araón Sáhida Bastida González Jefe del Departamento de Inspecciones	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión					
30/09/2024	01					

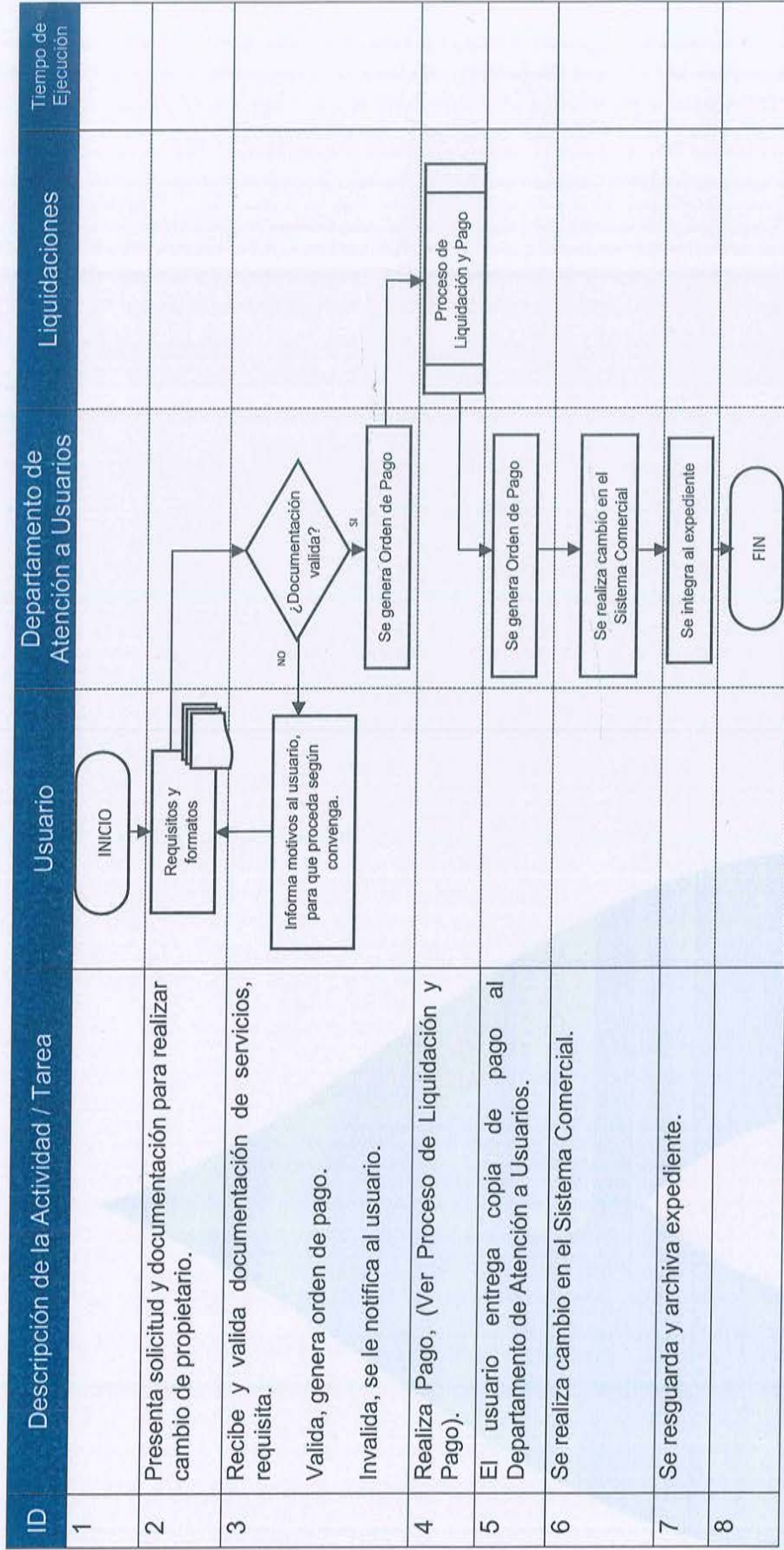
ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Inspecciones	Áreas Comerciales	Tiempo de Ejecución
8					
9	En caso de que sea una inspección para Trámite Comercial se le notifica al usuario que tiene 3 días hábiles para presentarse en el Departamento de Atención a Usuarios para continuar con su trámite.				15 min
10	Se envía documentación en original al área usuaria, se saca copia y se archiva.				8 horas
11					
12					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-02		Primera publicación		Lic. Araón Sahid Bastida González Jefe del Departamento de Inspecciones		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramírez Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

CAMBIO DE PROPIETARIO DE SERVICIO DE AGUA

Procedimiento DF07-OPERAGUACI-03			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	Revisión	Subdirección de Consumidores	Departamento de Atención a Usuarios
30/09/24	001	Difusión	Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios
Objetivo	Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo el cambio de Propietario de Servicio de Agua Potable, y de realizar el trámite para el registro y regularización en el padrón de Operagua.		
Alcance y Campo de Aplicación	El presente aplica exclusivamente cambio de propietario de servicio de agua, desde la solicitud, validación, hasta su actualización en el Sistema Comercial.		
Referencias	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Ley del Agua del Estado de México y municipios artículo 71,72. Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 47,129 fracción I y III; 130,132. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios Título Primero de las disposiciones generales Capítulo Primero del objeto y ámbito de aplicación de la ley. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli denominado Operagua Izcalli O.P.D. M. Artículo 53 fracción I, II. Del 4 de octubre del 2022.		
Generalidades	Solo se atenderán al usuario que presente la documentación completa: Solicitud de servicios debidamente requisitada (solicitar formato), En caso de que la persona que tramita la constancia no sea el propietario del predio, deberá acreditar su personalidad jurídica mediante poder notarial o carta poder, Manifestación de valor catastral de año corriente, Acreditar la propiedad mediante los siguientes documentos: Escritura pública que acredite la propiedad a favor del peticionario; Sentencia o resolución judicial y auto que contenga la declaratoria que aquella haya causado ejecutoria, en la cual se constituya el derecho real a favor de la peticionaria; Certificado de inscripción otorgado por el Instituto de la Función Registral del Estado de México, el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes; Certificado de inscripción de Personas Jurídicas que otorga el Instituto de la Función Registral del Estado de México, o los datos de inscripción de la autoridad registral, tratándose de otras entidades federativas o de la Ciudad de México; el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes, y; Certificado de Gravámenes en el que consten todos los asientos vigentes y los avisos definitivos que no se hayan convertidos en inscripción, Para acreditar la propiedad social, deberán exhibirse los documentos previstos en la legislación agraria. El Usuario debe presentar el Alineamiento y No oficial expedido por la instancia correspondiente o en su defecto la manifestación catastral actualizada.		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-03	Fecha	Revisión	Primera publicación	Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Lic. Juan de Jesús Vega González	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
30/09/2024	01			Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General	Director General	Director General



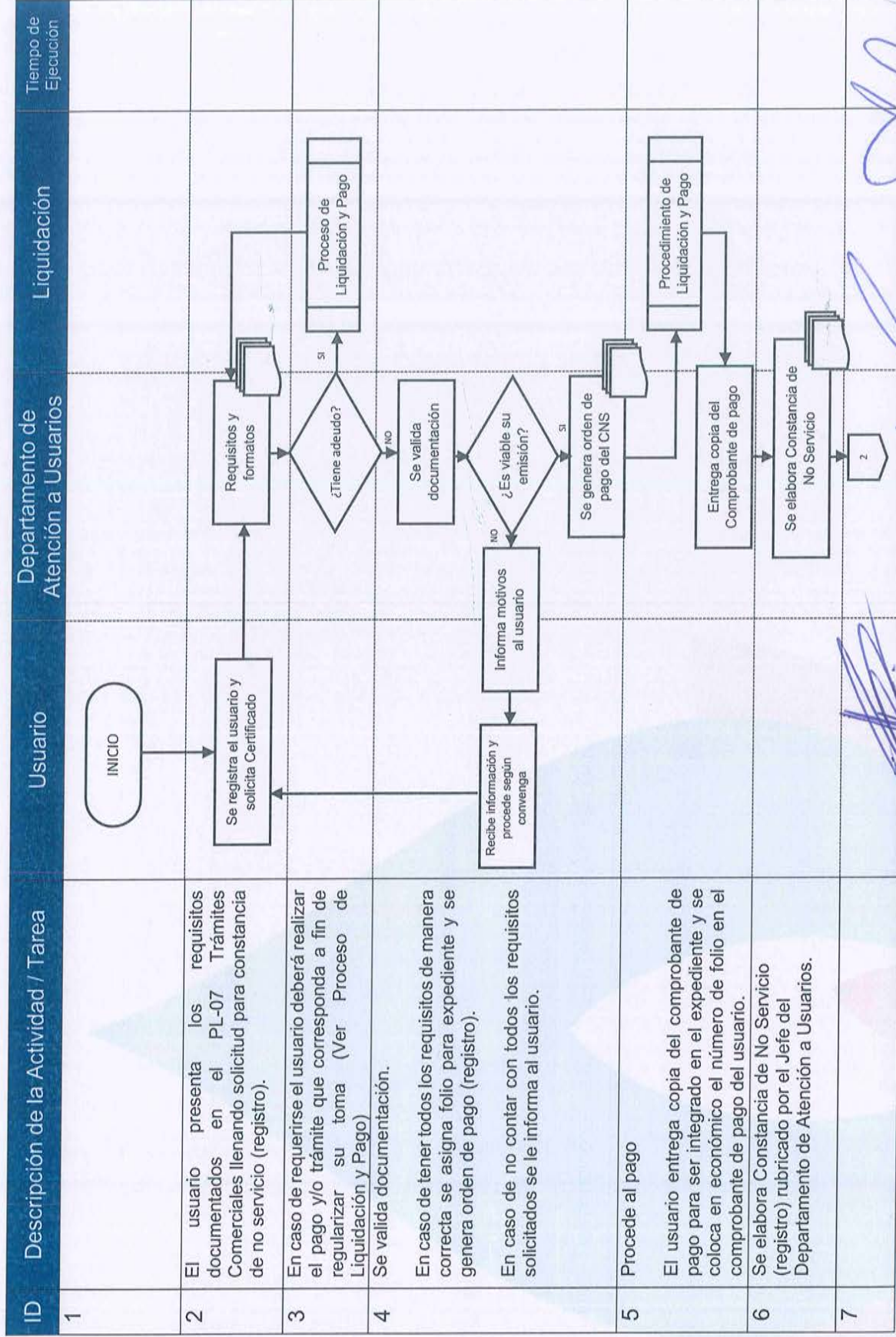
Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-03		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

CONSTANCIA DE NO SERVICIO

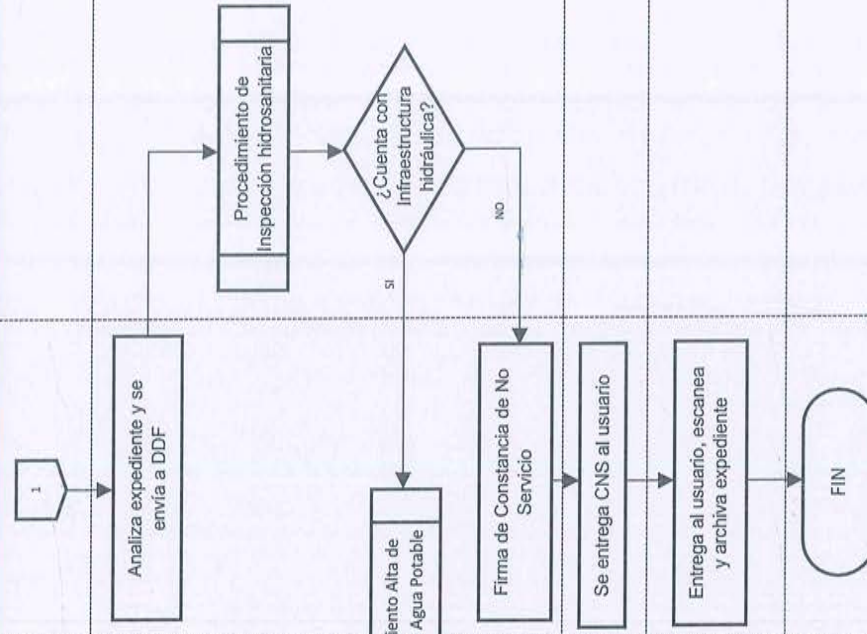
Dependencia General				Procedimiento DF07-OPERAGUACI-04			
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Dirección de Comercialización			
Fecha		Revisión		Área Administrativa		Departamento de Atención a Usuarios	
30/09/24		001		Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios			
Objetivo		Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo emitir las constancias de no servicio solicitadas por el usuario, de manera oportuna.					
Alcance y Campo de Aplicación		El presente aplica exclusivamente para la emisión de la constancia de no servicio, desde la solicitud, validación, en caso de requerirse inspección, emisión y entrega.					
Referencias		Artículo 4, 8 fracción VII, 13, 33, 34, 70, 71, 72, 73 y 151 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Artículos 129, 130, 130 Bis y 132 del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo del 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024. del año 2023 publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Gaceta Municipal número 271 de fecha 19 de diciembre del año 2023. Artículos 51 fracción V, VII; 56 fracción II; y 58 del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.					
Generalidades		- Las constancias son controladas mediante un folio y son identificadas por el nombre del petitionerio. - Cuando el valor catastral del inmueble sobrepase los novecientos setenta mil y un pesos este será considerado usuario tipo residencial medio. - Se requerirá forzosamente una "Inspección Hidrosanitaria" (ver Inspección Procedimiento). - Las constancias, durante todo su proceso, son manejadas por personal de confianza, y una vez concluidas los expedientes son almacenados en el Departamento de Atención a Usuarios. - Antes de ser entregadas al usuario o almacenadas para su resguardo, las constancias son revisadas y validadas contra los requisitos establecidos en el plan de proceso de Trámites Comerciales, asegurándose de que cumpla con los mismos. - En ningún caso se entrega una constancia que no cumple con los requisitos del producto, legales, reglamentarios o normativos. - En los casos que se detecta un producto no conforme, por cuestiones imputables al propio usuario, o cuando éste se genera y detecta durante el proceso (error ortográfico o de impresión), el documento es cancelado y archivado en una carpeta de documentos cancelados bajo llave.					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-04				Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha		Revisión		Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	
30/09/2024		01							

CONSTANCIA DE NO SERVICIO



Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-04				Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión	Primera publicación							
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Departamento de Dictámenes y Facibilidades	Tiempo de Ejecución
8					
9	La Constancia de No Servicio es analizado por el Titular del Departamento de Atención a Usuarios, se envía al Departamento de Dictámenes y Facibilidades para lo conducente (inspección hidrosanitaria). Se recibe resultados de inspección y se agregan al expediente. En caso de encontrar infraestructura hidráulica, se le notifica al usuario, para que proceda con la apertura de cuenta (Ver procedimiento). Con el expediente completo y sin inconsistencias el JDAU firma la Constancia de No Servicio, de conformidad con la normatividad vigente				
10	Se entrega Constancia de No Servicio suscrito al Departamento de Atención a Usuarios al peticionario.				
11	Se escanea y se saca copia, para ser integrado al expediente.				
12					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-04		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez		Director General	
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica				
30/09/2024	01								

Procedimiento DF07-OPERAGUACI-05			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	Revisión	Subdirección de Consumidores	Departamento de Atención a Usuarios
30/09/24	001	Difusión	Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios
Objetivo		Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo la corrección de datos del usuario en el padrón Comercial del Organismo Operagua Izcalli O.P.D.M.	
Alcance y Campo de Aplicación		El presente aplica exclusivamente a la corrección de datos de los usuarios en sus cuentas registradas en el padrón del Sistema Comercial del Organismo Operador de Agua, desde la solicitud, validación, hasta su actualización el Sistema Comercial.	
Referencias		Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Ley del Agua del Estado de México y municipios artículo 71,72. Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 47,129 fracción I y III; 130,132. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios Título Primero de las disposiciones generales Capítulo Primero del objeto y ámbito de aplicación de la ley. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli denominado Operagua Izcalli O.P.D. M. Artículo 53 fracción I, II. Del 4 de octubre del 2022.	
Generalidades		Solo se atenderán al usuario que presente la documentación completa: Solicitud de servicios debidamente requisitada (solicitar formato). En caso de que la persona que tramita la constancia no sea el propietario del predio, deberá acreditar su personalidad jurídica mediante poder notarial o carta poder, Manifestación de valor catastral de año corriente, Acreditar la propiedad mediante los siguientes documentos: Escritura pública que acredite la propiedad a favor del peticionario; Sentencia o resolución judicial y auto que contenga la declaratoria que aquella haya causado ejecutoria, en la cual se constituya el derecho real a favor de la peticionaria; Certificado de inscripción otorgado por el Instituto de la Función Registral del Estado de México, el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes; Certificado de inscripción de Personas Jurídicas que otorga el Instituto de la Función Registral del Estado de México, o los datos de inscripción de la autoridad registral, tratándose de otras entidades federativas o de la Ciudad de México; el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes, y; Certificado de Gravámenes en el que consten todos los asientos vigentes y los avisos definitivos que no se hayan convertidos en inscripción, Para acreditar la propiedad social, deberán exhibirse los documentos previstos en la legislación agraria. El Usuario debe presentar el Alineamiento y No oficial expedido por la instancia correspondiente o en su defecto la manifestación catastral actualizada.	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-05		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Liquidaciones	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	Presenta solicitud y documentación para Corrección de Datos en el Sistema Comercial.	Requisitos y formatos			
3	Recibe y valida documentación de servicios, requisita. Valida, Se procede al cambio en el Sistema Comercial. Invalida, se le notifica al usuario.	Informa motivos al usuario, para que proceda según convenga.	¿Documentación válida? NO SI		
4	Se realiza cambio en el Sistema Comercial.	Se realiza cambio en el Sistema Comercial			
5	Se resguarda y archiva expediente.	Se integra al expediente			
6		FIN			
7					
8					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-05				Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez	Director General
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

Procedimiento DF07-OPERAGUACI-06			
Dependencia General		Dirección de Comercialización	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	30/09/24	Revisión	001
Objetivo		Establecer la metodología utilizada por el OPERAGUA para gestionar y proporcionar a los usuarios que lo soliciten, convenios de factibilidad que garanticen la capacidad del Organismo para proporcionarles los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	
Alcance y Campo de Aplicación		Este documento aplica tanto para predios de uso doméstico como comercial, siempre y cuando las dimensiones sean iguales o mayores a 1,000 metros cuadrados de terreno y/o construcción (factibilidad empresarial); predios con dimensiones menores a 1,000 metros cuadrados de terreno y/o construcción con uso mixto o 2 o más viviendas (factibilidad media); para cambio de uso de suelo y para subdivisión.	
Referencias	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 4 párrafo 6to., 8 y 115 Fracciones II y III. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 5, 18 párrafo quinto y sexto, 139 frac. II inciso a). Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo de Los Servicios Públicos, Artículos 125 Fracción I y 126. Código Financiero del Estado de México y Municipios, Capítulo Segundo de Los Derechos, Sección Primera de los Derechos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento o Manejo y conducción, Artículos 129 Fracción X y XII, y 137. Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Capítulo Octavo de los Servicios, artículo 67 frac. I, II, párrafo segundo, 68 Fracc. II, 69 Fracc. I, IV, IX, Sección Primera del servicio de Agua Potable, Artículos 70, 71, 72, 74, 76 y Sección Segunda del Servicio de Drenaje y Alcantarillado, Artículos 78 y 79. Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México; Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo Único De La Naturaleza Y Objeto, Artículo 1, 2, 3 Fracc. Municipios, Capítulo Séptimo de las Factibilidades y Dictámenes de Congruencia, Artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 146. Bando Municipal del Municipio de Cuautitlán Izcalli 2023 en sus artículos 1, 2 Fracc. III y V, Capítulo Segundo De Los Principios Y Supletoriedad Art. 4, 5, Capítulo Segundo De Los Derechos Y Obligaciones De La Población Del Municipio Art. 18 frac. II, X, XIV, XX, 19 Fracc. I, II, III, IV, X, XVIII, XIX, Título Quinto Del Gobierno Municipal, Autoridades Y Organismos Auxiliares Del Ayuntamiento, Capítulo Segundo De La Administración Pública Municipal Sección Primera De Las Dependencias, Art. 25 primer párrafo, Sección Segunda De Los Organismos Descentralizados, Artículo 27 Fracc. II, Título Sexto De Los Servicios Públicos Municipales Capítulo Único De Los Servicios Públicos Fracc. I último párrafo, Título Décimo Quinto De Las Acciones, Planes, Programas Y Estrategias Especiales, Capítulo Segundo De Los Derechos, Obligaciones Y Prohibiciones De Los Persona física y/o moral De Los Servicios De Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento Y Disposición De Aguas Residuales, Artículo 115 Fracc. I, II, IV, VII, 116 Fracc. I, V, IX, X, XI, 117 Fracc. I, II, III, IV, VI, VII, IX.		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

	Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli O.P.D.M., Artículos 4, 23 Fracciones IX, X, XIX, XXIV, XXIX, XXXIII; 24 Fracción IV; 27 Fracciones XIV Y XV; 37 Fracciones II, IX, XIV; 40 Fracciones II, IV, VII, VIII, XX, XXII, XXIV y XXV; 41, 43, 45 Bis Fracciones I, y IV; 46; 51, 52, 53, 55 y 55 bis.
Generalidades	Únicamente se otorgará el Dictamen de Factibilidad de agua potable y drenaje sanitario en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas. Las inspecciones se harán únicamente por el personal autorizado del Departamento de Dictámenes y Factibilidades, y se realizarán siempre y cuando se encuentre el propietario y/o persona responsable del trámite en el predio. La entrega del Dictamen de Factibilidad de agua potable y drenaje sanitario se llevará a cabo después de haber realizado el pago en las cajas de Operagua Izcalli por los derechos de conexión del servicio de agua potable y drenaje y demás conceptos que se requieran de acuerdo a cada expediente. Requisitos: a) Volante de Trámite emitido por el departamento de Oficialía de Partes. b) Formato de Solicitud para Factibilidad de agua potable y drenaje sanitario. c) Comprobante de pago del trámite de Factibilidad de agua potable y drenaje. d) Expediente completo, el cual deberá contener los requisitos indicados en la solicitud para Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios que son los siguientes: Para Casa Habitación, Terreno baldío, Subdivisión, Escrituración y Traslado de dominio: - Formato de Solicitud para Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios - Documento que acredite la propiedad inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México - IFREM (copia) - Pago del impuesto predial del año en curso (copia) - Croquis de localización - Identificación Oficial (copia) - Poder notarial o carta poder (si existe) e identificación de ambas partes (copia) - Licencia de uso de suelo y/o cedula de zonificación vigente (copia) - Copia de factibilidad otorgada con anterioridad por este Organismo (si existe) - Copia del comprobante del último pago del servicio de agua y/o pago de derechos de conexión (si existe) - Plano del predio actual y del predio como pretende quedar (en caso de subdivisión o lotificación) Para Habitacional, Industrial, Comercio, Cambio de uso de suelo, Cambio de densidad y Conexión de Servicios Hidrosanitarios: - Formato de Solicitud para Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios - Documento que acredite la propiedad inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México - IFREM (copia) - Contrato de arrendamiento en caso de que la propiedad sea rentada (copia) - Acta constitutiva de la sociedad o asociación (copia) - Pago del impuesto predial del año en curso (copia) - Identificación oficial del propietario o representante legal (copia) - Poder notarial o carta poder (si existe) e identificación de ambas partes (copia) - Licencia de uso de suelo y/o cedula de zonificación vigente (copia) - Copia de factibilidad otorgada con anterioridad por este Organismo (si existe) - Copia del comprobante del último pago del servicio de agua y/o pago de derechos de conexión (si existe) - En caso de conjuntos habitacionales presentar Gaceta de Gobierno del Estado de México donde fue autorizada la construcción de las viviendas (si existe, copia) - Planos hidrosanitarios y memoria de cálculo hidrosanitaria, firmados por un Ingeniero Civil o Arquitecto con Cédula Profesional, quien será responsable de la misma. - Algún documento que el Departamento de Factibilidades crea necesario para el trámite (en su caso).

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06	Revisión	Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
30/09/2024	01			Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	

DICTAMEN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Oficialía de Partes	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	Acude al Departamento de Dictámenes y Factibilidades, recibe información y se le entrega la solicitud de Factibilidad con los requisitos solicitados, así mismo el Persona física y/o moral entrega copia de recibo de Impuesto Predial para la generación de orden de pago para trámite de Dictamen de Factibilidad	Requisitos y formatos			
3	Recibe comprobante predial y elabora orden de pago para el trámite de Dictamen de Factibilidad y turna al Jefe de Departamento para su firma correspondiente.			Elabora Orden de Pago	
4	Firma orden de pago para el trámite de Dictamen de Factibilidad.			Firma la orden de Pago para el Trámite de Dictamen de Factibilidad.	
5	Emite orden de pago debidamente firmada para su entrega al Persona física y/o moral para Trámite de Dictamen de Factibilidad. (Ver Procedimiento Liquidación y Pago)			Recibe la orden de Pago para el Trámite de Dictamen de Factibilidad. y la entrega al usuario	
6	Procede a realizar el pago en las cajas del Organismo para Trámite de Dictamen de Factibilidad.	Realiza el pago en las cajas del Organismo para DFS			
7	Ingresar el expediente para Factibilidad en Oficialía de partes.	Procedimiento de Liquidación y Pago Ingresar expediente para Trámite de DFS			
8	Recibe Expediente y registra para Trámite de Dictamen de Factibilidad.	Recibe Expediente y registra para Trámite de DFS			
9			2		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Oficialía de Partes	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Áreas Comerciales	Tiempo de Ejecución
10		1 Entrega Expediente con número de folio para Trámite de Dictamen de Factibilidad.			
11	Entrega Expediente con número de folio para Trámite de Dictamen de Factibilidad a la Dirección de Comercialización				
12	Recibe y Entrega de expediente para Factibilidad a la Subdirección de Consumidores			Recibe y Entrega de expediente de DFS a la Subdirección de Consumidores	
13	Recibe y Entrega de expediente para Factibilidad a el Departamento de Dictámenes y factibilidades			Recibe y Entrega de expediente para Factibilidad a el DDF	
14	Recibe la instrucción para dar seguimiento al trámite solicitado.		Recibe la instrucción para dar seguimiento al trámite solicitado.		
15	Realiza oficio para turnarlo a la Dirección Jurídica para su opinión jurídica y solicita rúbrica del jefe de departamento.		Realiza oficio y solicita rúbrica del jefe de departamento para para turnarlo a la Dirección Jurídica para su opinión jurídica.		
16	Realiza rúbrica en el oficio el Jefe de Departamento para dar seguimiento al expediente enviándolo a la Subdirección de Consumidores		Rubrica en el oficio el Jefe de Departamento para dar seguimiento al expediente enviándolo a la subdirección		
17	Recibe y realiza rúbrica en el oficio el Subdirector de Consumidores para dar seguimiento al expediente y enviarlo a firma de la Dirección de Comercialización			Recibe y rubrica el SC para dar seguimiento al expediente y enviarlo a firma de la DC	
18				3	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez		Director General	
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica				
30/09/2024	01								

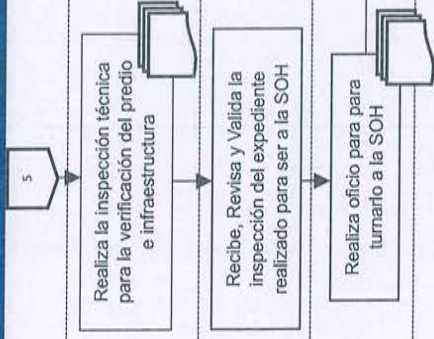
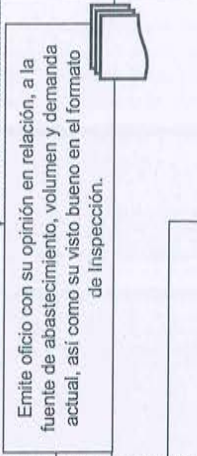
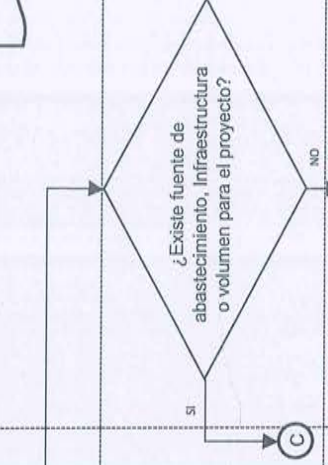
89

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Áreas Comerciales	Dirección Jurídica	Tiempo de Ejecución
19				
20	Recibe y realiza firma del oficio la Directora de Comercialización para dar seguimiento al expediente dirigido al Director de Jurídico.	3 Recibe y firma oficio el DC para dar seguimiento al expediente dirigido al Director de Jurídico.		
21	Recibe expediente y realiza oficio con su opinión jurídica para dar seguimiento al expediente remitiendo a la Dirección de Comercialización.		Recibe y realiza oficio con su opinión jurídica para dar seguimiento al expediente.	
22	Recibe oficio de opinión jurídica y turna a la Subdirección para dar seguimiento al expediente.	Recibe oficio de opinión jurídica y turna a la SC para dar seguimiento al expediente.		
23	Recibe oficio de opinión jurídica y turna al Departamento para dar seguimiento al expediente.	Recibe oficio de opinión jurídica y turna al DDF para dar seguimiento al expediente.		
24	Recibe oficio de opinión jurídica y determina el alcance a seguir (oficio de Observación determinadas por el área Jurídica o en su caso dar seguimiento a la Inspección).	B Recibe oficio de opinión jurídica y determina el alcance a seguir (oficio de Observación determinadas por el área Jurídica o en su caso dar seguimiento a la Inspección).		
25	¿Existen observaciones? Si, Se realiza las observaciones para ser notificadas mediante oficio al solicitante Persona física y/o moral notificando las observaciones, rubricada por las áreas de la Dirección de Comercialización y firma el Director General. No, hay observaciones y falta de requisitos y se continua con el seguimiento al tramite		¿Existen Observaciones? NO SI Realiza y envía oficio para firma del DG donde notifica las observaciones al usuario	
26	Realiza oficio para notificar al Persona física y/o moral de las observaciones realizadas por el área Jurídica y solicita rubrica del jefe de departamento, subdirector de consumidores y director de comercialización y lo turna a la Dirección General para su debida firma.		5 Realiza y envía oficio para firma del DG donde notifica las observaciones al usuario	
27				

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez		Director General	
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica				
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Dirección General	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Usuario	Tiempo de Ejecución
28		1 4 Recibe y envía oficio para firma del DG donde notifica las observaciones al usuario			
29	Recibe y envía oficio para firma del Director General donde notifica las observaciones al Persona física y/o moral.	Firma oficio de las observaciones al usuario Envía oficio de Observaciones para el trámite de DFS al DDF para su entrega al Usuario.			
30	DG, Recibe y firma oficio de las observaciones que serán notificadas al Persona física y/o moral.				
31	Envía (auxiliar Administrativo de la Dirección General) oficio de Observaciones para el trámite de Dictamen de Factibilidad al Departamento de Dictámenes y Factibilidades para su entrega al Persona física y/o moral.				
32	Recibe y entrega oficio al ciudadano de las observaciones realizadas	Recibe y entrega oficio al ciudadano de las observaciones realizadas			
33	Recibe oficio de las observaciones determinadas por la Dirección Jurídica (opinión jurídica) Firmada por el Director General del Organismo		Recibe oficio de las observaciones determinadas por la DJ (opinión jurídica) Firmada por el DG		
34	Subsana observaciones determinadas por la Dirección Jurídica (opinión jurídica). e ingresa documentos o información complementaria por oficialía de partes		Subsana observaciones determinadas por la DJ (opinión jurídica). e ingresa documentos o información complementaria por OP		
35	Oficialía de Partes, Recibe las observaciones y registra para continuar con el Trámite de Dictamen de Factibilidad	Recibe las observaciones y registra para continuar DFS			
36	Recibe expediente para determinar fecha y hora para realizar la inspección.	Recibe expediente para determinar fecha y hora para realizar la inspección. A B			
37					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega Gohzález Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Dictámenes y Facibilidades	Dirección de Operación Hidráulica	Tiempo de Ejecución
38				
39	Realiza la inspección técnica para la verificación del predio e infraestructura existente y requisita el formato de inspección técnica e informa al Jefe de Departamento			
40	Recibe, Revisa y Valida la inspección del expediente realizado para ser turnado mediante oficio para la Subdirección de Operación Hidráulica.			
41	Realiza oficio y solicita firma del jefe de departamento para para turnarlo a la Subdirección de Operación Hidráulica.			
42	Recibe oficio donde se le solicita información con relación, a la fuente de abastecimiento, volumen y demanda actual; y en su caso balanza hidráulica, así como su visto bueno en el formato de Inspección.			
43	Emite oficio con su opinión en relación, a la fuente de abastecimiento, volumen y demanda actual, así como su visto bueno en el formato de Inspección			
44	Recibe oficio con opinión en relación a la fuente de abastecimiento, volumen y demanda actual, así como su visto bueno en el formato de Inspección.			
45	¿Existe fuente de abastecimiento, Infraestructura y volumen para el proyecto? Si, se da seguimiento con el trámite solicitado. No, Se emite Oficio de la opinión negativa a la Persona física y/o moral con la opinión determinada por el área operativa.			
46				

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Facibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión						
30/09/2024	01						

92

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Dirección de Construcción y Proyectos de Obra	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Áreas Comerciales	Tiempo de Ejecución
56		7			
57	Se realiza revisión con respecto a las especificaciones de la memoria de cálculo presentada por el Persona física y/o moral y se emite dictamen técnico de acuerdo al volumen y descargas autorizada para el proyecto con relación al trámite solicitado, documentos y planos integrados al expediente el cual deberá cumplir con los lineamientos vigentes.	Realiza Revisión Técnica			
58	Recibe opinión técnica y todas las observaciones generadas en el punto anterior y serán condicionantes en la entrega del Dictamen de Factibilidad		Recibe opinión técnica y observaciones		
59	Solicita mediante oficio al Jefe de Departamento de Altas y Liquidaciones, la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto tal como lo marca el Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral.		Solicita al DAL, la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto		
60	Departamento de Altas y Liquidaciones recibe oficio para verificar la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto tal como lo marca el Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral.			Realiza Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto	
61	Recibe la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto tal como lo marca el Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral dejando pendiente su entrega para el momento procesal oportuno.		Recibe la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto		
62	Se realiza presentación del proyecto con relación a la Factibilidad con los antecedentes, notas técnicas, fuente de abastecimiento, gasto del proyecto, opiniones estructurales situación actual y conclusión para su Autorización y visto bueno para efecto de ser presentado ante el Comité de Factibilidades		Realiza la Presentación de los proyectos que habrán de someterse al CIDF		
63			9		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Pobiano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

93

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Dirección General	Dirección de Construcción y Proyectos de Obra	Tiempo de Ejecución
47					
48	Realiza oficio con la opinión Negativa determinada por el área operativa. y solicita rúbrica del jefe de departamento, subdirector de consumidores y dirección de comercialización y lo turna a la Dirección General para su debida firma.	Realiza oficio de opinión Negativa determinada por área operativa			
49	Recibe, revisa y envía oficio con la opinión NEGATIVA determinada por el área operativa para firma del Director General		Realiza y envía oficio para firma del DG donde notifica la Negativa al usuario		
50	Firma oficio con la opinión NEGATIVA determinada por el área operativa. Para entregarlo al Peticionario.		Suscribe oficio de Negativa al usuario		
51	Entrega (auxiliar Administrativo de la Dirección General) oficio al Persona física y/o moral		Envía oficio de Observaciones DFS		
52	Recibe oficio derivado de la determinación NEGATIVA de la opinión operativa con respecto a la Fuente de Abastecimiento, infraestructura, volumen o demanda actual, necesaria para realizar su trámite.	Recibe oficio de Negativa por las observaciones determinadas por el área operativa Firmado por el DG			
53	Recibe expediente para enviarlo al Departamento de Proyectos para revisar la memoria de cálculo, documentos y planos presentados.	FIN		Recibe expediente para envío al DP para su análisis	
54	Recibe expediente y lo turna al proyectista			Turna expediente al proyectista	
55					

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-06	Primera publicación	C.P. Arturo Pootah Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

DICTAMEN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Dirección General	Comité Interno de Dictámenes y Factibilidades	Tiempo de Ejecución
64		8		
65	Recibe y Revisa la Presentación de los proyectos para presentarse al Comité de Factibilidades	Recibe y revisa los proyectos para presentarse al CIDF		
66	Revisa la Presentación de los proyectos y verifica si está en condiciones de presentarse al Comité de Factibilidades	Verifica los proyectos si están en condiciones de presentarse al CIDF		
67	El expediente se encuentra en condiciones de ser presentado al Comité de Factibilidades para someterse para su aprobación o en su caso negativo.	Se valida el expediente que se encuentra en condiciones de ser presentado al CIDF		
68	Se programa fecha para llevar a cabo Comité de Factibilidades para someterse a su aprobación o en su caso negativo de los expedientes de Dictamen de Factibilidad.	Se programa fecha para llevar a cabo CIDF		
69	Se convoca a los miembros de Comité para llevar a cabo la Sesión para someterse para su aprobación o en su caso negativo expedientes de Dictamen de Factibilidad.	Se realiza convocatoria para sesionar CIDF		
70	Se lleva a cabo la Sesión para someterse a su aprobación o en su caso negativa los expedientes de Dictamen de Factibilidad	Se lleva a cabo la Sesión del CIDF		
71	El Comité de Factibilidades, sesiona y realiza de manera colegiada la aprobación de los expedientes presentados o en su caso determina no procedente los proyectos.	El CIDF sesiona y realiza de manera colegiada la aprobación de los expedientes		
72		10		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06				C.P. Arturo Robledo Romero	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez			
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica			Director General	
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Dirección General	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Tiempo de Ejecución
73				
74	Levanta acta de la Sesión de Comité de Factibilidades y recopila las firmas de los miembros de Comité.	9 Levanta acta de la Sesión de CIDF		
75	Remite acta de la Sesión de Comité de Factibilidades al departamento de Dictámenes y Factibilidades	Remite acta de la Sesión de CIDF a DDF		
76	Recibe acta de la Sesión de Comité de Factibilidades.		Recibe acta de la Sesión de CIDF	
77	Recibe el acta de sesión del Comité de Factibilidades para continuar con el trámite ¿Existieron Expedientes a los que se les Negó la Factibilidad?		¿Existieron expedientes que se negó la factibilidad? NO D	
78	Realiza y envía oficio de Negativa de Factibilidad para rúbrica del Jefe de Departamento de Factibilidades, Subdirector de Consumidores, Directora de Comercialización y Firma del Director General.		Realiza oficio de Negativa de Factibilidad para rúbrica del Jefe de DDF	
79	Recibe y Revisa el oficio para firma del Director General, de la Negativa de Factibilidad que será entregado al Persona física y/o moral	Revisa el oficio para firma del DG, de la Negativa de factibilidad		
80	Firma oficio para entregarlo al Peticionario.	Firma oficio para entregarlo al Peticionario		
81		10		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-06		Primera publicación		C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Dirección General	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Usuario	Tiempo de Ejecución
82		9			
83	Entrega (auxiliar Administrativo de la Dirección General) oficio de Negativa de Factibilidad al Persona física y/o moral.	Entrega oficio de Negativa de Factibilidad al Usuario			
84	Recibe oficio de notificación de NO FACTIBILIDAD.	Recibe oficio de notificación de NO FACTIBILIDAD.			
85	Entrega la cuantificación de los cobros referentes al Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral	FIN	D Entrega la cuantificación de los cobros		
86	Recibe la Cuantificación de los adeudos y/o liquidación del Proyecto tal como lo marca el Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral			Recibe la Cuantificación del Proyecto	
87	¿Realiza el pago? Si: Realiza el pago No, No Realiza el pago			¿Realiza Pago? SI No No realiza el pago FIN	
88	NO REALIZA EL PAGO				
89	Realiza el pago en las cajas del organismo y presenta pagos al departamento de Dictámenes y Factibilidades. (ver Procedimiento de Liquidación y Pago)		Procedimiento de Liquidación y Pago	Realiza el pago	
90			11		

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-06	Primera publicación	C.P. Arturo Poblano Romero Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

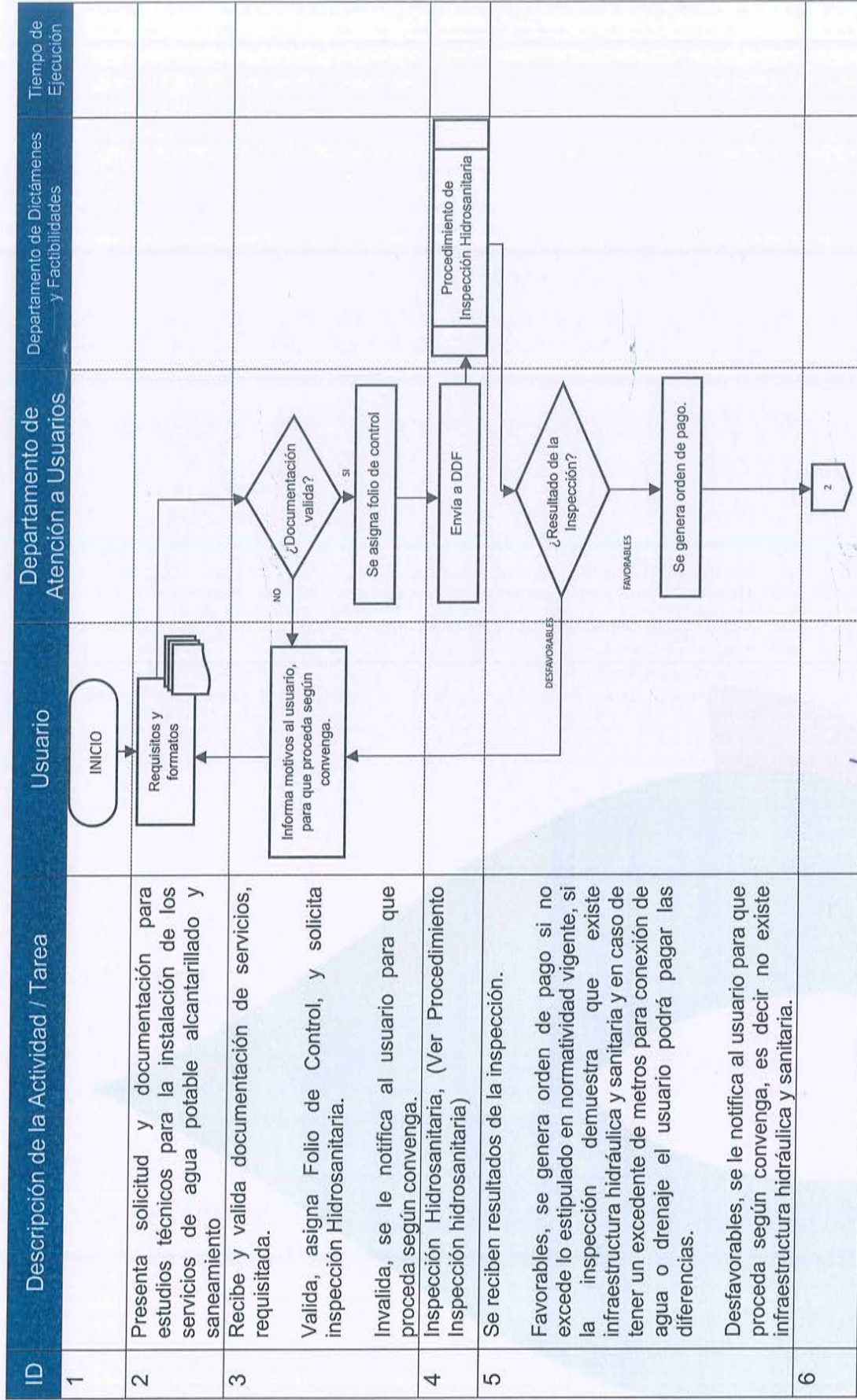
ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Dirección General	Tiempo de Ejecución
91				
92	Recibe recibos de los cobros referentes al Código Financiero del Estado de México de los derechos correspondientes al Persona física y/o moral			
93	Continúa el trámite			
94	Realiza y envía documento de Dictamen de Factibilidad para rúbrica del Jefe de departamento, Subdirector de Consumidores, Directora de Comercialización y Firma del Director General			
95	Revisa y pasa a firma oficina de Dictamen de Factibilidad para el Director General			
96	Firma oficina de Dictamen de Factibilidad para entregarlo al Peticionario			
97	Envía (auxiliar Administrativo de la Dirección General) oficina de Dictamen de Factibilidad al Departamento de Dictámenes y Factibilidades para su entrega al Persona física y/o moral.			
98	Recibe oficina de Dictamen de Factibilidad en el Departamento de Dictámenes y Factibilidades para su entrega al Persona física y/o moral			
99				
Código		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-06		C.P. Arturo Poblano Romero	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		
30/09/2024		Director General		
Revisión				
01				

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Tiempo de Ejecución
100		11		
101	Recibe oficio de Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y/o en su caso Negativa de Dictamen de Factibilidad.	Recibe oficio de Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.		
102	Resguarda y archiva expediente.		Se resguarda y archiva expediente	
103			FIN	
104				

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-06		C.P. Arturo Poblano Romero	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha	Primera publicación	Jefe del Departamento de Dictámenes y Factibilidades	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01			

Procedimiento DF07-OPERAGUACI-07				
Dependencia General		Dirección de Comercialización		
Subdirección Inmediata		Subdirección de Consumidores		Área Administrativa
Fecha	Revisión	001	Difusión	Departamento de Atención a Usuarios
30/09/24	Revisión	001		Dirección de Comercialización, Subdirección de Consumidores, Departamento de Atención a Usuarios
Objetivo	Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo realizar el registro y regularización en el padrón de Operagua mediante el cual se proporciona número de cuenta que será el medio de identificación de la propiedad para el servicio de agua.			
Alcance y Campo de Aplicación	Empadronar a toda persona física o jurídica colectiva propietaria y/o poseedor de algún inmueble que tenga o pueda acceder a la prestación de los servicios hidráulicos y/o sanitarios dentro del municipio de Cuautitlán Izcalli. Aplica a todas las personas físicas, jurídico colectivas, instituciones públicas o privadas, sociedades, asociaciones civiles, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Organismos Autónomos de la Administración Pública Municipal del Estado de México y la Federación del Municipio de Cuautitlán Izcalli.			
Referencias	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Ley del Agua del Estado de México y municipios artículo 71, 72. Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 47, 129 fracción I y III; 130, 132. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios Título Primero de las disposiciones generales Capítulo Primero del objeto y ámbito de aplicación de la ley. Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 2 fracción, V; artículo 4, 6, 7, 8 y 9. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli denominado Operagua Izcalli O.P.D. M. Artículo 53 fracción I, II. Del 4 de octubre del 2022.			
Generalidades	El usuario se presenta en el Departamento de Atención a Usuarios con; Solicitud de servicios debidamente requisitada, Acreditar la propiedad mediante los siguientes documentos: Escritura pública que acredite la propiedad; Sentencia o resolución judicial y auto que contenga la declaratoria que aquella haya causado ejecutoria, Certificado de inscripción otorgado por el Instituto de la Función Registral del Estado de México, con los antecedentes registrales vigentes; Certificado de inscripción de Personas Jurídicas que otorga el Instituto de la Función Registral del Estado de México, o los datos de inscripción de la autoridad registral, tratándose de otras entidades federativas o de la Ciudad de México; el cual deberá contener la materia a la que se refiere y los antecedentes registrales vigentes, y; Certificado de Gravámenes en el que consten todos los asientos vigentes y los avisos definitivos que no se hayan convertidos en inscripción, Para acreditar la propiedad social, deberán exhibirse los documentos previstos en la legislación agraria. Manifestación de Valor Catastral del año corriente. Identificación Oficial con fotografía del Propietario (vigente) En caso de que acuda otra persona en representación a realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad jurídica a través de poder notarial o carta poder.			

Código		Control de Cambios		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-07		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión					
30/09/2024	01					



Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF07-OPERAGUACI-07		Primera publicación		Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								

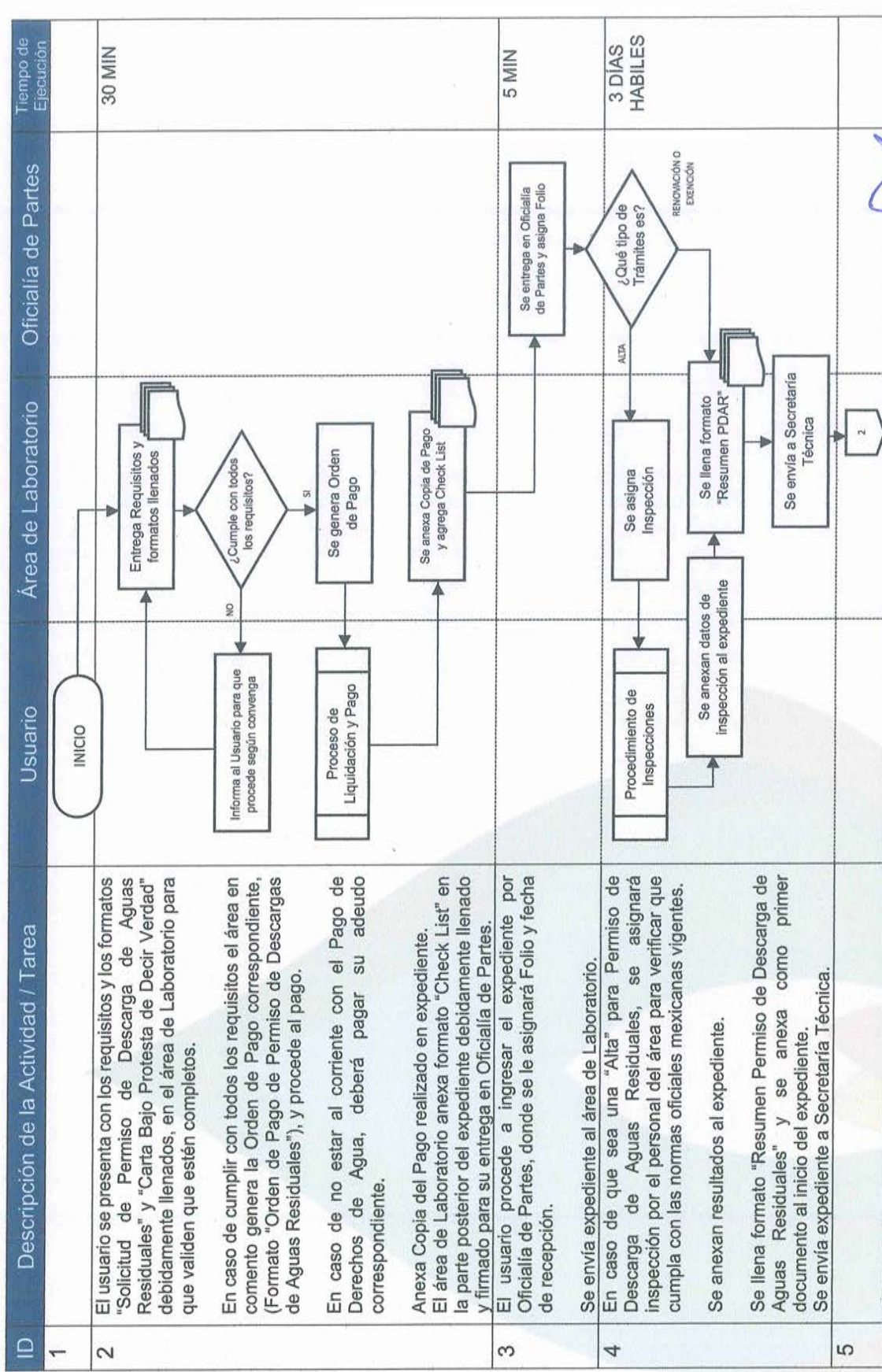
101

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Departamento de Atención a Usuarios	Dirección de Operación Hidráulica	Tiempo de Ejecución
7			1		
8	Se emite línea de captura pago de derecho apertura de cuenta (si aplica), pago de derechos de conexión de agua (si aplica), pagos de derechos de conexión de drenaje (si aplica) y mantenimiento de redes (si aplica).		Se genera Orden de Pago		
9	Realiza Pago, (Ver Proceso de Liquidación y Pago)	Proceso de Liquidación y Pago			
10	Se anexa copia del pago al expediente.		Se anexa pago al expediente		
11	Se solicita la conexión a la Red Hidráulica y/o Sanitario a la DOH mediante oficio (ver procedimiento Servicio de Conexión de Agua Potable) (ver procedimiento Servicio de Conexión de Drenaje).		Solicita a DOH conexiones Agua y Drenaje	Procedimiento de Conexión de Agua Potable Procedimiento de Conexión de Drenaje	
12	Se envía expediente a la DOH quien resguarda y archiva.			Se resguarda y archiva expediente	
13				FIN	
14					

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF07-OPERAGUACI-07	Primera publicación	Lic. Roberto Carlos Rodríguez Barrera Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

[Handwritten signatures and initials are present over the signature table and to the right of the page.]

Procedimiento DF08-OPERAGUACI-01				
Dependencia General			Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación Hidráulica		Departamento de Electromecánico y PTAR
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión
Objetivo		Es un trámite previsto en las diversas disposiciones legales ambientales para otorgar el registro de descargas de aguas residuales no domésticas, mediante el cual la administración pública municipal, a través de su Organismo operador de agua potable y saneamiento, verifica que los propietarios de giros industriales, comerciales y de servicio, no rebasen los límites máximos permisibles de contaminantes establecidos en las normas oficiales mexicanas a las aguas residuales que vierten al sistema de drenaje y alcantarillado, con el fin de prevenir y controlar la contaminación de las aguas, así como el de proteger la infraestructura de dichos sistemas.		
Alcance y Campo de Aplicación		Aplica para usuarios no domésticos del Municipio de Cuautitlán Izcalli.		
Referencias		Artículos 8, 115 fracciones II, III y IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículos 4, 8 fracción VII y XII, 119 Bis, 121 y 122 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Artículos 85, 88 y 91 BIS de la Ley de Aguas Nacionales, Artículos 2.9 fracción XX, 2.137, 2.155 fracción II inciso a), 2.156 fracción I, 2.159 del Código para la Biodiversidad del Estado de México, Artículos 34 fracción I, 68, 78 y 80 de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Artículos 118, 119 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 2.9 fracción VI, 2.137, 2.155 Fracción II, 2.156, 2.157, 2.158 y 2.159 del Código de la Biodiversidad del Estado de México, Artículo 2.5 bis fracción II; 7.764 y 7.766 del Código Civil del Estado de México, Artículo 117 fracción VII y VIII del Reglamento de la Ley del Agua para Estado de México y Municipios, NOM-002-SEMARNAT-1996 Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal. Acuerdo no. SECD/05/A3/2023, Aprobación de los Precios Públicos Distintos a las Contribuciones para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en Gaceta Municipal 271, de fecha 19 de diciembre de 2023.		
Generalidades		- Los usuarios deberán estar al corriente con el Pago de Derechos de Agua, para poder tramitar el Permiso de Descarga de Aguas Residuales. El Departamento de Altas y Liquidaciones no podrá realizar el cobro del Permiso de Descarga de Aguas Residuales si no se encuentra al corriente en su Pago de Derechos de Agua. - No se recibirán expedientes que no cuenten con todos los requisitos completos. - La entrega de documentación completa, se entrega en un folder tamaño oficio azul cielo con broche Bacco. - Los formatos "Solicitud de Permiso de Descarga de Aguas Residuales" y "Carta Bajo Protesta de Decir Verdad" estarán disponibles para su descarga en la página oficial del Organismo. - En caso de no cumplir con los requisitos y el usuario en el ejercicio de su derecho constitucional del artículo 8, ingrese la petición escrita, la Dirección Jurídica dará respuesta en el periodo establecido evitando la afirmativa ficta, solicitando cumpla con todos los requisitos para poder continuar con su trámite. - En caso de "Exención o Renovación" la Secretaría Técnica analizarán la viabilidad de la emisión, previa recomendación del área del Laboratorio, en el formato "Resumen Permiso de Descarga de Aguas Residuales". - En caso de que el usuario cuente con medidor de descargas, este deberá estar dado de alta ante el Departamento de Medición y Facturación. - La Dirección de Comercialización mantendrá actualizado y vigente el padrón de usuarios comerciales e industriales, así como deberá garantizar el acceso para consulta al padrón en comento por los involucrados en este procedimiento. - Al ingreso de la documentación por Oficialía de Partes, se le asignará un folio específico para el Permiso de Descargas de Aguas Residuales.		
Código		Control de Cambios		Elaboró
DF08-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Ing. Víctor Hugo Ramírez Alba
Fecha		Revisión		Lic. Juan de Jesús Vega González
30/09/2024		01		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica
				Ing. Gregorio Ramos Ramírez
				Director General



Código		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF08-OPERAGUACI-01	Revisión	Ing. Víctor Hugo Ramírez Alba	Jefe del Departamento de Electromecánica y PTAR	Lic. Juan de Jesús Vega González	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramirez	Director General
Fecha	30/09/2024						
	01						

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Área de Laboratorio	Secretaría Técnica	Dirección General	Tiempo de Ejecución
6					
7	Realiza "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" con base en el análisis del expediente. El Secretario Técnico valida información contenida en el PDAR para enviarlo a firma del Director General.	1 Se elabora "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" Valida "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" ¿Es Valido? NO: Se realizan correcciones al PDAR SI: Suscribe "Permiso de Descarga de Aguas Residuales"			7 DÍAS HABILES
8	Suscribe "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" y lo regresa a la Secretaría Técnica para lo conducente.				3 DÍAS HABILES
9	Entrega "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" al Usuario, quien firma acuse de recibido. Envía expediente al área de Laboratorio para su archivo y resguardo.	Entrega "Permiso de Descarga de Aguas Residuales" al Usuario Envía expediente al área de Laboratorio para archivo.			20 MIN.
10	Archiva y resguarda expediente.	Archiva y resguarda expediente.			30 MIN.
11		FIN			
12					

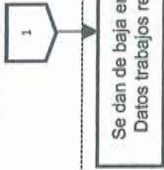
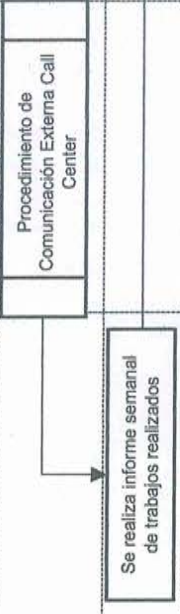
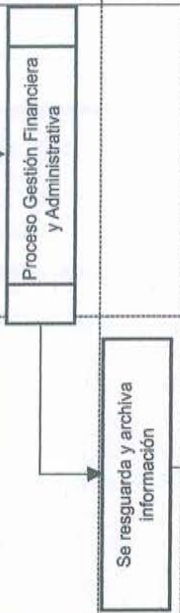
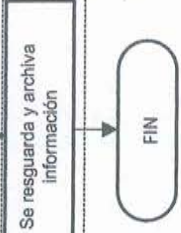
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF08-OPERAGUACI-01					
Fecha	Revisión				
30/09/2024	01	Primera publicación	Ing. Víctor Hugo Ramírez Alba Jefe del Departamento de Electromecánica y PTAR	Lic. Juan de Jesús Vela González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General

Dependencia General				Procedimiento DF09-OPERAGUACI-01		Dirección de Operación Hidráulica	
Subdirección Inmediata		Subdirección de Operación		Área Administrativa		Departamento de Agua Potable	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Dirección de Operación Hidráulica, Subdirección de Operación, Departamento de Agua Potable, Secretaría Técnica, Unidad de Control de Gestión, Dirección de Administración y Finanzas		
Objetivo	Atender los reportes por fugas de agua potable y la infraestructura hidráulica para evitar la pérdida del vital líquido.						
Alcance y Campo de Aplicación	El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica administrada por El Organismo.						
Referencias	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México Ley Orgánica Municipal del Estado de México Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Bando Municipal Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.						
Generalidades	El Usuario podrá realizar una solicitud de reporte generado en el área de emergencias Operagua vía telefónica 555864-0430, 555864-0431, 555864-0432, 555864-0433, 555864-0434, disponibles 24/7 los 365 días del año.						

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF09-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Ing. José Antonio Nateras Fonseca		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	Revisión			Jefe del Departamento de Agua Potable		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Call Center	Departamento de Agua Potable	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento inicia vía Call Center (Ver procedimiento (Comunicación Externa Call Center) o mediante Petición Escrita (Ver procedimiento Correspondencia).	Procedimiento de Correspondencia	Procedimiento de Comunicación Externa Call Center		
2	Cuando son fugas reportadas más de 3 veces en red se informa directamente al Jefe de Departamento de Agua Potable, a través del Titular de la Unidad de Control de Gestión para que se cierre el suministro a la zona afectada y evitar pérdidas de agua potable.		¿Fuga reportada más de 3 veces? SI Se cierra el suministro a Zona Afectada NO Se entregan formatos "Call Center Operagua" debidamente llenados.		
3	Las peticiones de reparación de fugas (Tlaloc) se entregan diario a las 15:00 horas al Departamento de Agua Potable, en formatos físicos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA y de manera electrónica en archivo compartido por nube web.				
4	Se clasifican por zonas o prioridad/urgencia. Se elabora un generador para salida del almacén de material.			Se clasifican por Zona o Urgencia	
5	Diario le son entregadas a las 7:00 horas al Supervisor de Agua Potable las peticiones de reparación de fugas ya clasificadas por zonas o prioridad/urgencia.			Se entregan trabajos a Supervisor de Agua Potable	
6	El Supervisor asigna cuadrilla de Agua Potable para realizar ruta de reparación de fugas.			Se asigna Cuadrilla y se le da ruta de trabajo	
7	La cuadrilla acude al almacén con el Generador para salida de material que utilizarán en las reparaciones programadas.			Salida del almacén de materiales a utilizar	
8	La cuadrilla acude a la ubicación de la fuga a realizar los trabajos de reparación.			Se realizan trabajos de reparación de fugas.	
9	El usuario firma de conformidad formato "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA	Firma de conformidad Formato "Call Center Operagua"			
10		2			

Código	Control de Cambios	Elaboro	Revisó	Autorizó
DF09-OPERAGUACI-01	Primera publicación	Ing. José Antonio Nateras Fonseca Jefe del Departamento de Agua Potable	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Departamento de Agua Potable	Call Center	Administración y Finanzas	Tiempo de Ejecución
11					
12	Se regresan los formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA ejecutados al Departamento de Agua Potable, para darlos de baja en la base de datos interna.				
13	Se entrega copia del formato "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA para dar de baja los Folios realizados, (ver procedimiento Comunicación Externa Call Center)				
14	Se entrega de manera semanal mediante oficio los trabajos realizados dirigido a la Unidad de Control de gestión, con los reportes firmados por los usuarios				
15	Se integra de manera mensual los informes de "Generadores" al área de Contable del Organismo, para la comprobación de materiales utilizados (ver proceso Gestión Financiera y Administrativa).				
16	Se resguarda y archiva información generada y formatos "Call Center Operagua" OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA				
17					

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF09-OPERAGUACI-01	Primera publicación	Ing. José Antonio Nateras Fonseca Jefe del Departamento de Agua Potable	Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión			
30/09/2024	01			

Dependencia General				Procedimiento DF10-OPERAGUACI-01		Dirección General	
Subdirección Inmediata		Secretaría Técnica		Área Administrativa		Unidad de Control de Gestión	
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión		Todas las áreas del Organismo	
Objetivo		Asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.					
Alcance y Campo de Aplicación		El presente aplica a todas las áreas involucradas del Organismo Operador, de acuerdo al alcance declarado. Desde la recepción de las solicitudes, su turnado y seguimiento con las áreas a las cuales fueron turnadas para su atención oportuna.					
Referencias		Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. El horario de atención del Call Center es 24 horas los 7 días de la semana en los teléfonos institucionales: 55 5864 0433, 55 5864 0434 y 55 5864 0435 Se debe recabar la siguiente información del peticionario: Nombre, Situación (problemática que reporta), Ubicación y no. Telefónico para poder levantar el reporte. Solo se levanta un reporte por La codificación de los formatos y claves será la siguiente:					
Generalidades		Servicio		Clave Call Center		Codificación Formato	
		Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial, reparación o renivelación de Pozo de Visita, (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta.		CIC		OPDMCI-1.1.3/5.1.2CIC	
		Ejecución Fiscal, Denuncias por desperdicios		EJE		OPDMCI-1.1.3/3.3EJE	
		Reparación a las líneas de agua potable por Fugas		TLA		OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA	
		Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio		ZET		OPDMCI-1.1.3/5.1.1ZET	
		Reparación de asfalto y retiro de escombro (Bacheo)		VIR		OPDMCI-1.1.3/5.1.1VIR	
						Departamento de Drenaje y Alcantarillado Departamento de Seguridad Hídrica Departamento de Agua Potable Subdirección de Operación Departamento de Drenaje y Alcantarillado	

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF10-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Mtra. Elizabeth Adriana Patián Prado		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	Revisión			Titular de la Unidad de Control de Gestión		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	
30/09/2024	01								

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Oficialía de Partes	Área usuaria	Tiempo de Ejecución
1		INICIO			
2	El usuario llama a los teléfonos institucionales para reportar su problemática.	Llama al Call Center			
3	Se recaban datos del usuario en sistema compartido y formulario Google identificando la problemática, dependiendo la clave se asigna formato "Call Center Operagua" requisitado con los datos del usuario y se asigna folio de atención.				
4	¿Problemática reportada más de 3 veces por diferentes usuarios? Si, Se contacta al área operativa correspondiente para su atención inmediata o comunicado que se dará a la ciudadanía sobre la problemática. (ver Proceso Suministro de Agua y Proceso Drenaje y Alcantarillado).				
5	No, se clasifica formato por clave. Se clasifican los formatos por clave y se entregan a las áreas operativas todos los días a las 15:00 horas. (ver Proceso Suministro de Agua y Proceso Drenaje y Alcantarillado).				
6	Se entregan los formatos "Call Center Operagua" debidamente requisitados y firmados de conformidad por el usuario de las áreas operativas para dar de baja los Folios concluidos en la base de datos.				
7	Las áreas operativas entregan de manera semanal un reporte de trabajos realizados dirigido a la Unidad de Control de Gestión.				
8	Se archiva los formatos "Call Center Operagua" por clave				
9					

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF10-OPERAGUACI-01		Primera publicación		Mtra. Elizabeth Adriana Patián Prado		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez	
Fecha	Revisión			Titular de la Unidad de Control de Gestión		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General	
30/09/2024	01								

1100

Procedimiento DF10-OPERAGUACI-02

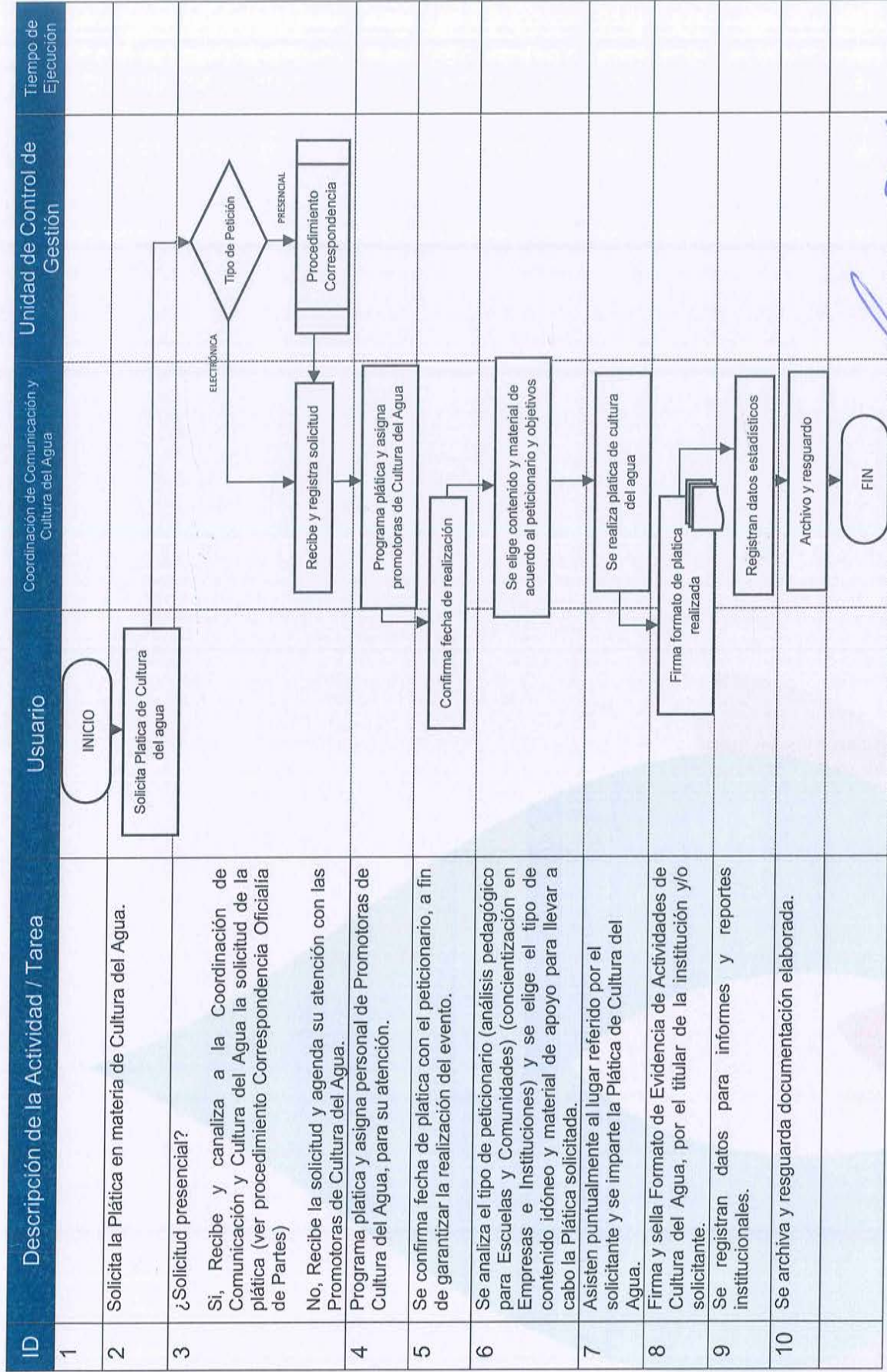
Dependencia General				Secretaría Técnica		Dirección General	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa		Unidad de Control de Gestión			
Fecha	30/09/24	Revisión	001	Difusión	Todas las áreas del Organismo		
Objetivo	Asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.						
Alcance y Campo de Aplicación		El presente aplica a todas las áreas involucradas del Organismo Operador, de acuerdo al alcance declarado. Desde la recepción de las solicitudes, su turnado y seguimiento con las áreas a las cuales fueron turnadas para su atención oportuna.					
Referencias	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.						
Generalidades	Todas las peticiones deberán realizarse por escrito e ingresarse al Organismo a través de Oficialía de Partes. Todas las áreas del Organismo están obligadas y son responsables de dar seguimiento y atención puntual a los asuntos que, por su competencia, les sean turnados, así como cargar las evidencias respectivas en el correo institucional. Oficialía de Partes deberá enviar digitalizada la correspondencia, así como asegurar el envío de anexos al área usuaria. El correo institucional a cargo de la unidad administrativa es responsabilidad del titular de la mismas, así como su gestión y revisión constante.						
ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Oficialía de Partes	Área usuaria	Tiempo de Ejecución		
1		INICIO					
2	El usuario ingresa su petición escrita a través de oficialía de partes del organismo, deben estar dirigidas al Director General o Área específica y deben presentar copia para sellar de recibido, indicar domicilio para notificar, teléfono, código postal y correo electrónico, así como número de cuenta, en su caso.				5 min		
3	Se asigna folio a la petición escrita.				5 min		
4	Se digitaliza petición escrita y se llena formato "Control de Correspondencia". Se envía petición escrita y formato debidamente llenado vía correo institucional al área responsable de atenderlo, con copia de conocimiento a su Director de área.				15 min		
5							
Código							
DF-10-OPERAGUACI-02		Control de Cambios		Elaboró			
Fecha	Revisión	Primera publicación		Mtra. Elizabeth Adriana Batán Prado			
30/09/2024	01			Titular de la Unidad de Control de Gestión			
		Lic. Juan de Jesús Vega González		Ing. Gregorio Ramos Ramírez			
		Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Director General			

ID	Descripción de la Actividad / Tarea	Usuario	Oficialía de Partes	Área usuaria	Tiempo de Ejecución
6				1	
7	El área responsable atiende la petición escrita.				Hasta 15 días hábiles
8	En caso de Respuesta del Director General, el área responsable tramita oficio de respuesta suscrito por el director con el soporte documental necesario.				1 día
9	Se realiza la diligencia para responder al peticionario o se le notifica el resultado de su petición escrita. Usuario acusa de recibido.				1 día
10	Envía correo de petición realizada, a la Unidad de Control de Gestión para reportes y estadística.			Envía correo de atendido	5 min
11	Realiza reporte mensual de Peticiones Escritas. Se le notifica al área usuaria cuantas peticiones tiene pendientes.				3 horas
12	Se archiva para los efectos legales y administrativos a los que haya lugar.			Archivo	5 min
13				FIN	

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF10-OPERAGUACI-02			Mtra. Elizabeth Adrián Patán Prado	Lic. Juan de Jesús Vega González	Ing. Gregorio Ramos Ramírez
Fecha	Revisión		Titular de la Unidad de Control de Gestión	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Director General
30/09/2024	01	Primera publicación			

Procedimiento DF11-OPERAGUACI-01			
Dependencia General		Dirección General	
Subdirección Inmediata		Área Administrativa	
Fecha	Revisión	No aplica	Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua
30/09/24	001	Difusión	Dirección General, Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua, Unidad de Control de Gestión.
Objetivo	Desarrollar acciones y estrategias para la ejecución de actividades orientadas a fomentar entre la población la cultura del pago oportuno y los valores de uso responsable, cuidado y ahorro del agua, para impulsar una Cultura Hídrica que se refleje en las acciones cotidianas de la población respecto al buen uso de este recurso.		
Alcance y Campo de Aplicación	Aplica a las escuelas de educación básica, preparatorias, universidades, comercios, empresas, comunidades y a la población en general de Cuautitlán Izcalli.		
Referencias	Referentes a la Cultura del Agua mediante la promoción y ejecución de medidas, así como las políticas estratégicas y acciones que sean necesarias para fomentar una cultura del agua y promover la participación de los sectores social y privado en el desarrollo de la cultura del agua a través de diferentes acciones como en las campañas permanentes de difusión y concientización para el uso eficiente y racional del agua. Artículos 2 Fracción X, 91, 97, 98, 99 y 100 de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios. Artículo 26 Fracción VII y VIII del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA IZCALLI O.P.D.M.		
Generalidades	El horario establecido para impartir las pláticas es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Únicamente se impartirán las Pláticas de Cultura del Agua en días hábiles y en un horario laboral de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. La confirmación de las Pláticas de Concientización dependerá de la disponibilidad en la agenda de la Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua. Los usuarios que soliciten las pláticas deberán acudir personalmente o contactar vía telefónica (555864-0434 Ext.1204) o enviar un correo electrónico (comunicacion.social@operaguaci.gob.mx) a la Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua para realizar la solicitud junto con las propuestas de fechas de impartición de la plática de cultura del agua.		

Código		Control de Cambios		Elaboró		Revisó		Autorizó	
DF11-OPERAGUACI-01		Primera publicación		C. Gilberto Ismael Martínez Gutiérrez Coordinador de Comunicación y Cultura del Agua		Lic. Juan de Jesús Vega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica		Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General	
Fecha	Revisión								
30/09/2024	01								



Código		Control de Cambios		Elaboró	Revisó	Autorizó
DF11-OPERAGUACI-01		Primera publicación		C. Gilberto Ismael Martínez Gutiérrez Coordinador de Comunicación y Cultura del Agua	Lic. Juan de Jesús Yega González Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica	Ing. Gregorio Ramos Ramírez Director General
Fecha	Revisión					
30/09/2024	01					



Tiempos de Ejecución

Los tiempos no enunciados en los procedimientos, debido a su variabilidad, deberán apegarse a la siguiente relación de acuerdo a lo estipulado en el Registro Municipal de Trámites y Servicios, así como lo definido por las áreas declaradas en el Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado "OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.

Trámite y/o Servicio	Duración del trámite o servicio (días hábiles)	Plazo máximo de respuesta (días hábiles)
Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio	5 minutos	5 días
Servicio de Conexión de Agua Potable	30 minutos	20 días
Suministro por Autotanques (Pipas)	20 minutos	4 días
Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia.	20 minutos	3 días
Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial	15 minutos	20 días
Limpieza de fosa séptica.	15 minutos	10 días
Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).	10 minutos	5 días
Reporte de reparación o renivelación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta	10 minutos	5 días
Alta al Servicio de Agua Potable	15 minutos	15 días
Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	10 minutos	2 meses
Pago del suministro del Agua	10 minutos	10 minutos (usuario) 1 día hábil (interno)
Pago de Servicios	10 minutos	10 minutos
Registro de Medidor	10 minutos	5 días
Revisión de medidor	10 minutos	5 días
Instalación del Medidor	10 minutos	5 días
Certificado de pago de Derechos de Agua	30 minutos	3 días
Inspección General del predio (verificación de inmueble)	15 minutos	3 días
Cambio de Propietario de servicio de agua	15 minutos	1 día
Constancia de no servicio	30 minutos	5 días
Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.	15 minutos	25 minutos
Dictamen de Factibilidad de Servicios	30 minutos	1 mes
Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.	30 minutos	5 días
Permiso de Descarga de Aguas Residuales	15 minutos	15 días
Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga	5 minutos	3 días
Comunicación Externa Call Center	5 minutos	7 días
Correspondencia Externa	5 minutos	15 días hábiles
Pláticas de Cultura del Agua	15 minutos	2 días



Medición

Trámite y/o Servicio	Medición	
Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Servicio de Conexión de Agua Potable	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Suministro por Autotanques (Pipas)	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia.	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Limpieza de fosa séptica.	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Reporte de reparación o renovación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	
	Tiempo total de atención a Reportes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Reportes Atendidos	
Alta al Servicio de Agua Potable	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención



	No. de Solicitudes Atendidas	
Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	No. de Quejas Recibidas	=Eficiencia en las Quejas Atendidas
	No. de Quejas Atendidas	
	Tiempo total de atención a Quejas	=Tiempo promedio de atención
	No. de Quejas Atendidas	
Pago del suministro del Agua	Monto de Ingresos propios	=Tasa de variación de los ingresos propios
	Total de Ingresos propios del año anterior	
	Monto de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año actual	=Tasa de variación de la recaudación corriente
	Total de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año anterior	
Pago de Servicios	Monto de Ingresos propios	=Tasa de variación de los ingresos propios
	Total de Ingresos propios del año anterior	
	Monto de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año actual	=Tasa de variación de la recaudación corriente
	Total de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año anterior	
Registro de Medidor	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Revisión de medidor	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Instalación del Medidor	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Certificado de pago de Derechos de Agua	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Inspección General del predio (verificación de inmueble)	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Cambio de Propietario de servicio de agua	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	
	Tiempo total de atención a Solicitudes	=Tiempo promedio de atención
	No. de Solicitudes Atendidas	
Constancia de no servicio	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas



	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Dictamen de Factibilidad de Servicios	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Permiso de Descarga de Aguas Residuales	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Reportes	
	No. de Reportes Atendidos	
Comunicación Externa Call Center	No. de Reportes Recibidos	=Eficiencia en los Reportes atendidos
	No. de Reportes Atendidos	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Reportes	
	No. de Reportes Atendidos	
Correspondencia Externa	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	
Pláticas de Cultura del Agua	No. de Solicitudes Recibidas	=Eficiencia en las Solicitudes atendidas
	No. de Solicitudes Atendidas	=Tiempo promedio de atención
	Tiempo total de atención a Solicitudes	
	No. de Solicitudes Atendidas	



Formatos

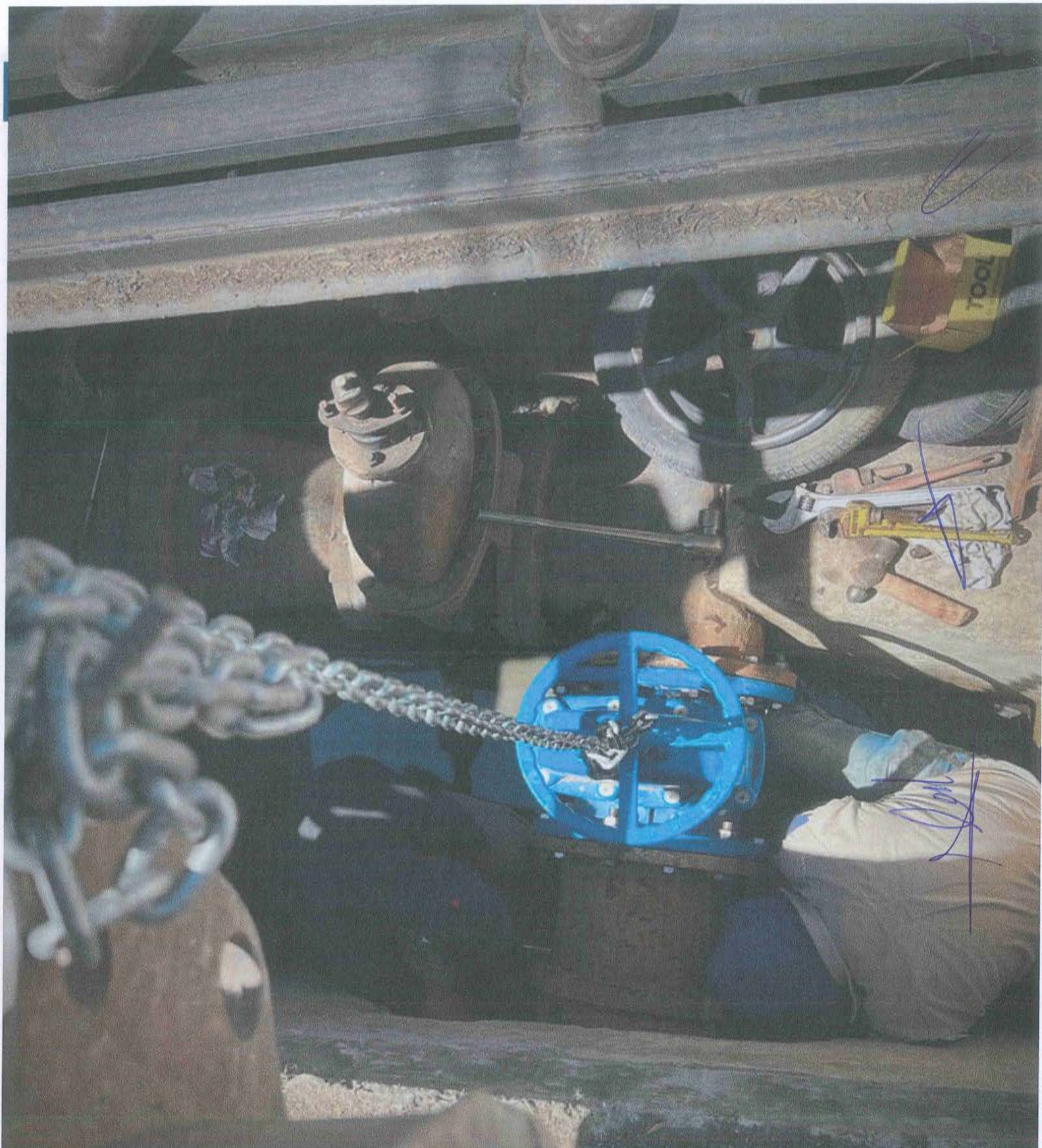
Los formatos que intervienen y se encuentran enunciados en los procedimientos, con la finalidad de salvaguardar los datos y evitar plagios o documentos no controlados, los referentes a tramites y servicios la ciudadanía podrá acceder a los mismos a través del siguiente listado, mientras que los de control interno estarán a cargo del área responsable, debiendo informar a la Unidad de Calidad Total y Mejora Regulatoria los cambios sustanciales para su registro.

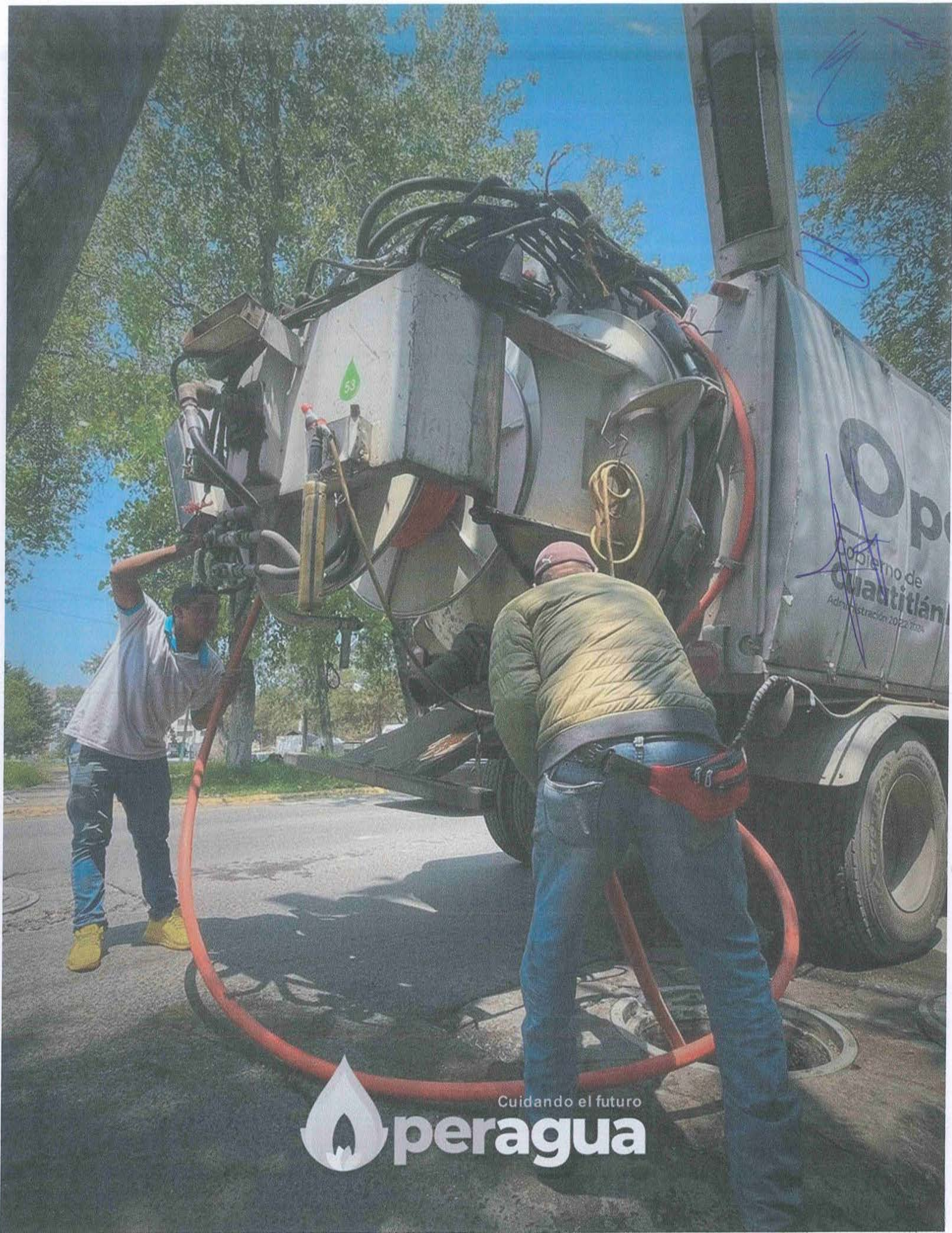
Código	Dirección	Tramite y/o Servicio	Área Responsable
DF01-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17524&cont=0	Reporte por falta de suministro o baja presión de agua potable en domicilio	Departamento de Agua Potable
DF01-OPERAGUACI-02	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=21499&cont=0	Servicio de Conexión de Agua Potable	Departamento de Agua Potable
DF01-OPERAGUACI-03	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17527&cont=0	Suministro por Autotanques (Pipas)	Departamento de Transporte de agua en Autotanques
DF01-OPERAGUACI-04	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=25679&cont=0	Procedimiento de Entrega de Agua a través de Pipas para Zonas de Contingencia.	Departamento de Transporte de agua en Autotanques
DF02-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=21431&cont=0	Conexión de drenaje Domiciliaria, Comercial e Industrial	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
DF02-OPERAGUACI-02	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17512&cont=0	Limpieza de fosa séptica.	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
DF02-OPERAGUACI-03	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17497&cont=0	Reporte de Desazolve de líneas de Drenaje e infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
DF02-OPERAGUACI-04	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17518&cont=0	Reporte de reparación o renovación de Pozo de Visita (brocal), Coladera Pluvial, Rejilla de Piso o Boca de Tormenta	Departamento de Drenaje y Alcantarillado
DF03-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17474&cont=0	Alta al Servicio de Agua Potable	Departamento de Atención a Usuarios
DF04-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17475&cont=0	Atención a Denuncias o Sugerencias OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M.	
DF05-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17534&cont=0	Pago del suministro del Agua	Departamento de Altas y Liquidaciones, Departamento de Ingresos
DF05-OPERAGUACI-02	Orden de Pago	Pago de Servicios	Departamento de Altas y Liquidaciones, Departamento de Ingresos
DF06-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17516&cont=0	Registro de Medidor	Departamento de Medición y Facturación



Código	Dirección	Trámite y/o Servicio	Área Responsable
DF06-OPERAGUACI-02	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17525&cont=0	Revisión de medidor	Departamento de Medición y Facturación
DF06-OPERAGUACI-03	Formato de Instalación de Medidor Solicitud de Instalación del Medidor	Instalación del Medidor	Departamento de Medición y Facturación
DF07-OPERAGUACI-03	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17487&cont=0	Certificado de pago de Derechos de Agua	Departamento de Atención a Usuarios
DF07-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17526&cont=0	Inspección General del predio (verificación de inmueble)	Departamento de Inspecciones
DF07-OPERAGUACI-04	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17480&cont=0	Cambio de Propietario de servicio de agua	Departamento de Atención a Usuarios
DF07-OPERAGUACI-05	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17481&cont=0	Constancia de no servicio	Departamento de Atención a Usuarios
DF07-OPERAGUACI-07	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17496&cont=0	Corrección de nombre del propietario o domicilio en el padrón OPERAGUA O.P.D.M.	Departamento de Atención a Usuarios
DF07-OPERAGUACI-02	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17500&cont=0	Dictamen de Factibilidad de Servicios	Departamentos de Dictámenes y Factibilidades
DF07-OPERAGUACI-06	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17498&cont=0	Estudios técnicos para la instalación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de uso habitacional unifamiliar.	Departamento de Atención a Usuarios
DF08-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17514&cont=0	Permiso de Descarga de Aguas Residuales	Departamento de Electromecánico y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
DF09-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17521&cont=0	Reparación a las líneas de agua potable a causa de una fuga	Departamento de Agua Potable
DF10-OPERAGUACI-01	OPDMCI-1.1.3/5.1.2CIC OPDMCI-1.1.3/3.3EJE OPDMCI-1.1.3/5.1.1TLA OPDMCI-1.1.3/5.1.2ET OPDMCI-1.1.3/5.1.1VIR	Comunicación Externa Call Center	Unidad de Control de gestión
DF10-OPERAGUACI-02	Petición Escrita e indicar en la misma; domicilio con código postal para notificar, teléfono, correo electrónico, así como número de cuenta (en su caso).	Correspondencia Externa	Unidad de Control de gestión
DF11-OPERAGUACI-01	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=17513&cont=0	Pláticas de Cultura del Agua	Coordinación de Comunicación y Cultura del Agua



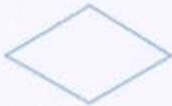




Cuidando el futuro

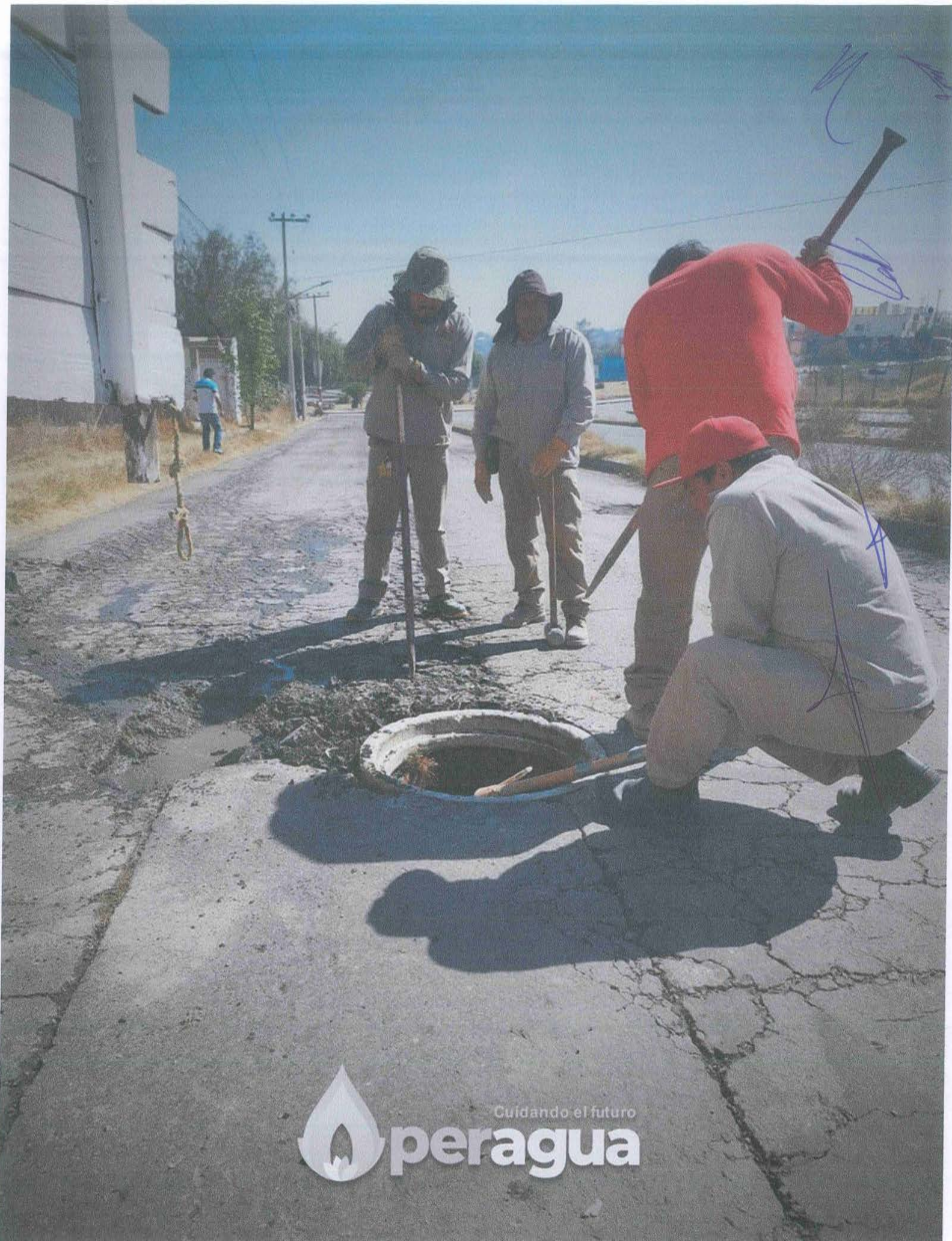
peragua

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará el número "1" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de los números en las sucesivas hojas.
	Conector de Procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Procesos y Procedimientos fuera del flujo. Remite a otro Proceso o Procedimiento fuera del Flujo, para tener una continuidad de las actividades a llevarse a cabo.



	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo a la / al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	Conector de procedimientos. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, Vol. I TRÁMITES Y SERVICIOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, DENOMINADO OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (1 de septiembre de 2024): elaboración del manual, vol. I Trámites y Servicios



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, Vol. I TRÁMITES Y SERVICIOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, DENOMINADO OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Secretaría Técnica. Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1.- Dirección General, Órgano de Control Interno, Dirección Jurídica, Dirección de Construcción y Proyectos de Obra, Dirección de Operación Hidráulica, Dirección de Comercialización, Dirección de Administración y Finanzas

Publíquese en Gaceta Municipal de Cuautitlán Izcalli.





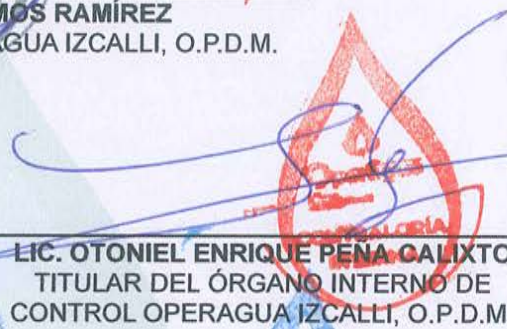
Cuidando el futuro

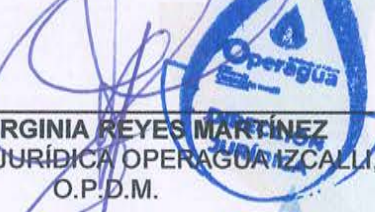
peragua

VALIDACIÓN


ING GREGORIO RAMOS RAMÍREZ
DIRECTOR GENERAL OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.


LIC. JUAN DE JESÚS VEGA GONZÁLEZ
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA
SECRETARÍA TÉCNICA OPERAGUA IZCALLI,
O.P.D.M.

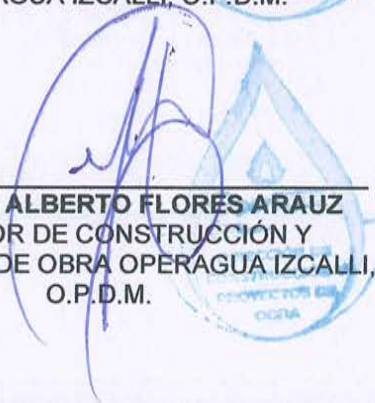

LIC. OTONIEL ENRIQUE PEÑA CALIXTO
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.


MTRA. VIRGINIA REYES MARTÍNEZ
DIRECTORA JURÍDICA OPERAGUA IZCALLI,
O.P.D.M.


MTRA. LINDSAY OLIVIA MARTÍNEZ SÁNCHEZ
DIRECTORA DE COMERCIALIZACIÓN
OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.


C. EDUARDO GONZÁLEZ ESPINOZA
DIRECTOR DE OPERACIÓN HIDRÁULICA
OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.


LIC. JESÚS ABEZAID SÁNCHEZ LÓPEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
OPERAGUA IZCALLI, O.P.D.M.


ING. MARIO ALBERTO FLORES ARAUZ
DIRECTOR DE CONSTRUCCIÓN Y
PROYECTOS DE OBRA OPERAGUA IZCALLI,
O.P.D.M.

