



CERTIFICACIÓN DE ACUERDO DE CABILDO

FOLIO: SA/CAC/68/2025

El que suscribe **JULIO CÉSAR GARCÍA PÉREZ**, Secretario del Ayuntamiento de Temoaya, Estado de México, con fundamento en las atribuciones que me confiere el artículo 91, fracción X, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. -----

CERTIFICO

Que en la **DÉCIMA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO Y SEGUNDA SESIÓN DE CABILDO ABIERTO** del Ayuntamiento Constitucional de Temoaya, Estado de México; efectuada el 9 de mayo de 2025, en el **Punto 4.1** del orden del día, previa presentación y discusión, se aprobó el siguiente:-----

ACUERDO: SA/SE-EXT-ORD-10/153/2025: Se aprobó por **unanimidad de votos** de los integrantes del Ayuntamiento Constitucional de Temoaya presentes, del dictamen procedente de la Comisión Edilicia de Reglamentación Municipal, por el que se aprueba el contenido del **Manual de Procedimientos de la Dirección de Agua**, propuesta que realiza la Mtra. Berenice Carrillo Macario, Presidenta Municipal Constitucional de Temoaya. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los 47 fracción III y 57 del Reglamento de Cabildo del Ayuntamiento de Temoaya y 31 y 48 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.-----

Lo anterior, tal como puede constatarse en el acta de Cabildo correspondiente y se adjunta a la presente **Manual de Procedimientos de la Dirección de Agua**, que consta de 14 fojas.-----

Se expide la presente certificación, en Temoaya, México, a los nueve días del mes de mayo de 2025, para los usos y fines legales a que haya lugar.-----

ATENTAMENTE
EL SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE TEMOAYA

JULIO CÉSAR GARCÍA PÉREZ



SALVOFIRMAR
C.C.P. ARCHIVO DE CERTIFICACIONES DE ACUERDOS 2025

QW
10/10/10

10/10/10

10/10/10

QW
10/10/10



TEMOAYA
Continuidad del Bienestar
2025 - 2027

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TEMOAYA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA
DIRECCIÓN DE AGUA

Enero, 2025

COTEJADO

COPIA CERTIFICADA





COPIA

COPIA CERTIFICADA

© Ayuntamiento Constitucional de Temoaya 2025-2027
Editado por la Dirección de Agua
Portal ayuntamiento No. 103, Cabecera Municipal,
Temoaya, Estado de México, CP. 50850, Tel: (719) 265 0067
/ 265 0385
Elaborado por la Dirección de Agua
Enero, 2025.
Impreso en el Municipio de Temoaya, Estado de México



I. Introducción

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Agua tiene como finalidad establecer lineamientos claros y detallados para la ejecución eficiente de los procesos relacionados con la operación, mantenimiento y gestión del servicio de agua. Su objetivo es garantizar la correcta aplicación de cada procedimiento, asegurando la continuidad y calidad del suministro, así como la transparencia en la administración de los recursos hídricos.

Este manual incluye procedimientos esenciales, como el mantenimiento de las líneas de distribución, la emisión y liquidación de pagos por el servicio de agua, y la tramitación para la conexión a la toma de agua y drenaje. Cada procedimiento está descrito de manera estructurada, facilitando su comprensión y aplicación por parte del personal responsable. Asimismo, se incorpora simbología estandarizada para una interpretación clara y precisa de la información.

Con esta herramienta, la Dirección de Agua busca fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la atención a los usuarios y optimizar la administración del recurso hídrico y garantizando así un servicio confiable y de calidad para la ciudadanía.

COPYRIGHT



Contenido

I. Introducción	4
II. Objetivo del Manual.....	5
III. Presentación del Procedimiento	6
3.1 Procedimiento: Mantenimiento a las líneas de distribución	6
3.2 Procedimiento: Emisión de liquidación de pago del servicio de agua.	11
3.3 Procedimiento: Emisión de liquidación de pago para la conexión a la toma de agua y/o toma de drenaje.	16
3.4 Procedimiento: Suministro de agua potable en pipa.	21
IV. Simbología.....	25
V. Registro de ediciones.....	26
VI. Distribución.....	27
VII. Validación.....	28

COPIA

COPIA CERTIFICADA





II. Objetivo del Manual

Disponer de un documento que sea un instrumento de trabajo para los servidores públicos adscritos a la Dirección de Agua, en el cual se establezcan las funciones, responsabilidades, atribuciones y participación de cada uno de ellos en los diversos procedimientos que de acuerdo con las distintas leyes y reglamentos.

COPIA

COPIA CERTIFICADA



III. Presentación del Procedimiento

3.1 Procedimiento: Mantenimiento a las líneas de distribución
--

Código: 020203010204-PR-01

Objetivo:

Mantener en buenas condiciones las líneas de distribución de agua de los Conjuntos Urbanos Municipalizados, así como atender las solicitudes por parte de los Comités de Agua de forma oportuna para la reparación o mantenimiento de sus líneas de distribución de agua.

Alcance:

Aplica a la Dirección de Agua, los Comités de Agua y habitantes de las diferentes comunidades del Municipio de Temoaya, con la intervención de Tesorería Municipal y Administración (en caso de ser un Conjunto Urbano).

Referencias:

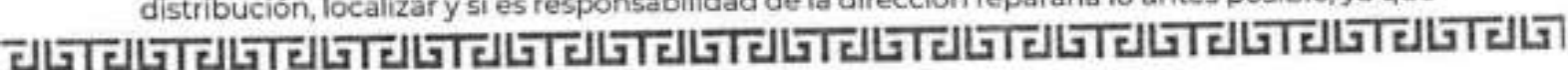
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero Capítulo I "De los Derechos Humanos y sus Garantías", Artículo 4 Séptimo párrafo.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto "De los Estados de la Federación y de la Ciudad de México", Artículo 115 Fracción Tercera inciso a).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo De los Servicios Públicos Administrativos, Artículo 125, I.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Sección Quinta "De los municipios del Estado de México" Artículo 34 y 35.
- Bando Municipal Temoaya 2025-2027, Título Quinto "De los Servicios Públicos Municipales"; Capítulo I "De la Organización y Funcionamiento de los Servicios Públicos", Artículo 95 y 98, I.

Responsabilidades:

La **Dirección de Agua** es la unidad responsable del Ayuntamiento de tomar el reporte por parte del ciudadano o comité de agua de las diferentes fugas de agua de las líneas de distribución, localizar y si es responsabilidad de la dirección repararla lo antes posible, ya que

COPY

COPIA CERTIFICADA





en el municipio existen los conjuntos urbanos (fraccionamientos) los cuales pagan sus servicios al municipio.

La cuadrilla deberá:

- Acudir a la ubicación indicada por el usuario o comité de agua para la verificación de la fuga de agua.
- La **cuadrilla** también se encarga de realizar los trabajos de reparación para evitar el desperdicio de agua.

Los Comités de Agua del municipio de Temoaya deberán:

- Supervisar las principales líneas de conducción, y en caso de encontrar fugas de agua podrán realizar la solicitud correspondiente a la Dirección de Agua para realizar el mantenimiento o reparación.

Definiciones:

Línea de Conducción: Es la parte del sistema que transporta el agua desde el sitio de la captación, ya sea por medio de bombeo o de rebombeo a gravedad hasta un tanque de almacenamiento.

Comité de agua: Son aquellos representantes de cada comunidad elegidos mediante asamblea de usos y costumbres y son reconocidos por las delegaciones.

Cuadrilla: Son las personas encargadas de realizar los trabajos de excavación, fontanería, reparación de fugas, regularización de válvulas.

Insumos:

Oficio de solicitud para mantenimiento a las líneas de distribución.

Resultados:

Tener en óptimas condiciones las líneas de distribución y evitar el desperdicio de agua.

Políticas:

- Atención presencial en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.
- Revisar el oficio de solicitud, cotejar la ubicación de la fuga.
- Agendar visita de verificación y dar prioridad a las fugas de líneas principales.

COTEJADO

COPIA CERTIFICADA



- Se verifica en la ubicación de la fuga y se evalúa la cantidad de materiales necesarios para realizar los trabajos de mantenimiento.
- Supervisar la ejecución de la reparación de fuga de agua en la línea de distribución, se realizan pruebas y se concluye.

Desarrollo:

Mantenimiento a las líneas de distribución		
NO.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
Inicio del procedimiento		
1	Comités de agua y/o ciudadanía	Acude con solicitud de reporte de fuga de agua de la localidad o conjunto urbano del municipio.
2	Dirección de agua	Recibe solicitud de fuga.
3	Dirección de agua	Agenda verificación, para acudir según las posibilidades.
4	Dirección de agua	Acude a verificar la fuga reportada.
5	Dirección de agua	Analiza que material hidráulico se requiere y le da la lista del material al comité agua.
6	Comité de agua	Realiza la compra del material hidráulico.
7	Dirección de agua	Repara la fuga y verifica que no persista.
Fin del procedimiento		

COPIA

COPIA CERTIFICADA





Medición:

Numero de emisiones atendidas en tiempo y forma	X 100 = Porcentajes de emisiones atendidas
Numero de emisiones solicitadas para el pago de agua	

Formatos e instructivos:



Dirección de agua bitácora de servicios



Folio	Fecha	Nombre del solicitante	Recibos informes	Pípa	Fugas	Observaciones
000001						
000002						
000003						
000004						
000005						
000006						
000007						
000008						
000009						
000010						
000011						

Registro en bitácora:

1. Fecha de Solicitud.
2. Nombre del Solicitante / Comunidad.
3. Seleccionar con una marca el recuadro "Fugas".
4. Hacer una observación referente al trabajo a realizar.

COPIA

COPIA CERTIFICADA





3.2 Procedimiento: Emisión de liquidación de pago del servicio de agua.

Código: 020203010204-PR-02

Objetivo:

Establecer técnicas financieras que nos permita dotar de servicios con calidad en el Municipio; Verificar que las personas que integran el padrón de usuarios de agua realicen sus pagos por el consumo de agua.

Alcance:

Aplica a los Contribuyentes de los Conjuntos Urbanos Municipalizados y usuarios de uso comercial; a la Dirección de Agua que emite la orden de liquidación; y a la Tesorería Municipal encargado de la recaudación del servicio de agua.

Referencias:

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen Administrativo, Capítulo Primero, De las Dependencias Administrativas Artículo 86.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo De los Servicios Públicos Administrativos, Artículo 125, I.
- Código Financiero del Estado De México Y Municipios, Título Cuarto "De los ingresos de los municipios" Capítulo Segundo "De los derechos" Sección Primera "De los derechos de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento" Artículo 129 I y III; y 130.

Responsabilidades:

La **Dirección de Agua** es el area responsable de emitir la liquidación, para que el contribuyente asista a realizar su pago, El contribuyente de vera relizar el pago de suministro de agua ya que de no ser asi estaria faltando a una resposabilidad y esta generara recargos en su pago.

La Tesorería municipal deberá

- Encargarse de recibir la liquidacion de pago por suministro de agua y emitir el comprobante oficial de pago.

COTEJADO

COPIA CERTIFICADA



Definiciones:

Liquidación de pago: Es un documento que permite cuantificar los costos que un contribuyente deberá pagar por un servicio.

Contribuyente: Persona que está dada de alta ante el Sistema de Administración Tributaria y que genera ingresos por realizar alguna actividad económica. Al ser contribuyente se debe pagar las obligaciones tributarias, persona física o moral con derechos y obligaciones.

Insumos:

Solicitud presencial en las oficinas de la Dirección de Agua de la orden de liquidación presentando su recibo de pago anterior o su número de cuenta.

Resultados:

Control del servicio por el consumo de agua y regulación del cobro.

Políticas:

- Atención presencial en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.
- Se les expide orden de pago de agua potable únicamente a dueños del inmueble.
- Para una certificación de pago se les tramita a dueños del predio o a personas que cuenten con carta poder.

COTEJANO

COPIA CERTIFICADA





Desarrollo:

Emisión de liquidación de pago del servicio de agua.		
NO.	Unidad administrativa/puesto	Actividad
Inicio del procedimiento		
1	Contribuyente	Acude a la Dirección de Agua para realizar su pago.
2	Dirección de agua	Recibe al usuario con sus documentos para darlo de alta en el padrón y emite la liquidación.
3	Dirección de agua	Ingresa al sistema cobra para registrar o en su caso consultar la cuenta del ciudadano.
4	Dirección de agua	Emite mediante el sistema el recibo de pago.
5	Contribuyente	Acude con su liquidación a la Tesorería Municipal.
6	Tesorería municipal	Recibe el pago y entrega el recibo oficial.
7	Dirección de agua	Acude al Área de Tesorería a recoger las liquidaciones de pago.
8	Dirección de agua	Resguarda la documentación
Fin del procedimiento		

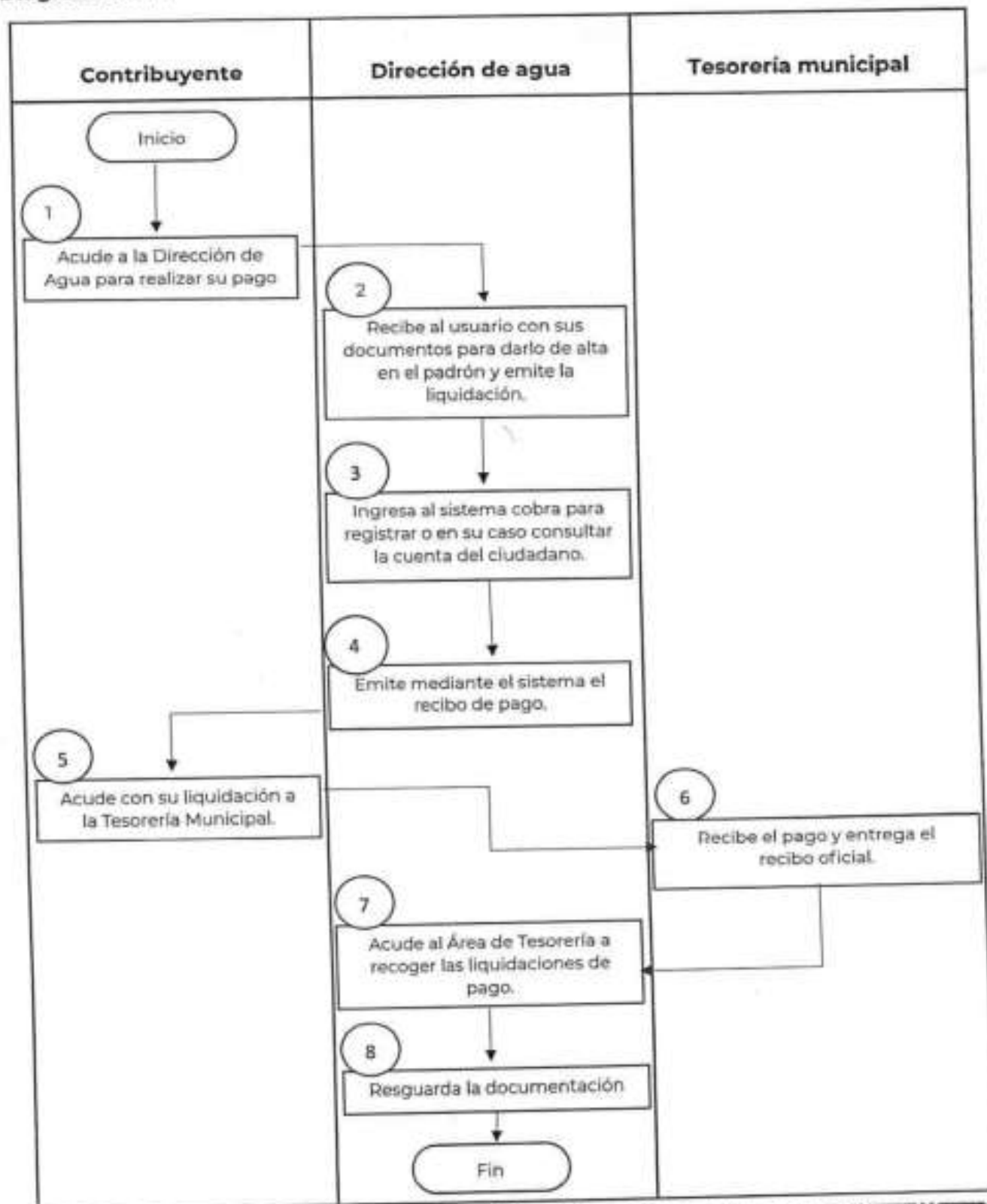
COPIA

COPIA CERTIFICADA





Diagramación:



COPIA CERTIFICADA

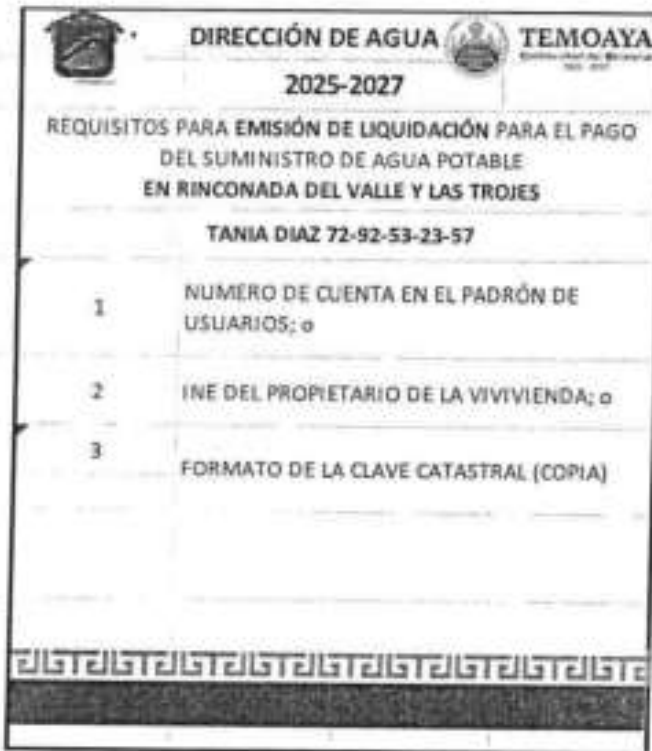
COPIA CERTIFICADA



Medición:

Numero de emisiones atendidas en tiempo y forma	X 100 = Porcentajes de emisiones atendidas
Numero de emisiones solicitadas para el pago de agua	

Formatos e instructivos:



DIRECCIÓN DE AGUA TEMOAYA
2025-2027

REQUISITOS PARA EMISIÓN DE LIQUIDACIÓN PARA EL PAGO DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN RINCONADA DEL VALLE Y LAS TROJES

TANIA DIAZ 72-92-53-23-57

1	NUMERO DE CUENTA EN EL PADRÓN DE USUARIOS; o
2	INE DEL PROPIETARIO DE LA VIVIENDA; o
3	FORMATO DE LA CLAVE CATASTRAL (COPIA)

Atención en la oficina

1. Solicitud de documentación.
2. Ingreso al sistema.
3. Impresión de la liquidación.
4. Pago de la liquidación.
5. Entrega de recibo de pago sellada.

COPIA

COPIA CERTIFICADA





3.3 Procedimiento: Emisión de liquidación de pago para la conexión a la toma de agua y/o toma de drenaje.

Código: 020203010204-PR-03

Objetivo:

Realizar la conexión de toma de agua y /o drenaje al servicio público municipal.

Alcance:

Aplica a la Dirección de Agua, a la Tesorería Municipal, así como a las personas físicas que estén registradas en el sistema de los conjuntos urbanos municipalizados.

Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero Capítulo I "De los Derechos Humanos y sus Garantías", Artículo 4 Séptimo párrafo.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto "De los Estados de la Federación y de la Ciudad de México", Artículo 115 Fracción Tercera inciso a).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Régimen Administrativo, Capítulo Primero, De las Dependencias Administrativas Artículo 86.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo De los Servicios Públicos Administrativos, Artículo 125, I.
- Código Financiero del Estado De México Y Municipios, Título Cuarto "De los ingresos de los municipios" Capítulo Segundo "De los derechos" Sección Primera "De los derechos de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento" Artículo 129 fracción XII

Responsabilidades:

La **Dirección de Agua** es la unidad responsable de Ayuntamiento de emitir la liquidación de pago a la conexión de agua y/o drenaje, para que el contribuyente acuda a pagar a Tesorería Municipal.

COPIA CERTIFICADA





La Tesorería municipal deberá:

- Encargarse de recibir la liquidación de pago por suministro de agua, y/o toma de drenaje, realizar la recaudación y entrega comprobante de pago original.

Definiciones:

Liquidación de pago: Es un documento que permite cuantificar los costos que un contribuyente deberá pagar por un servicio.

Contribuyente: Persona que está dada de alta ante el Sistema de Administración Tributaria y que genera ingresos por realizar alguna actividad económica. Al ser contribuyente se debe pagar las obligaciones tributarias, persona física o moral con derechos y obligaciones.

Drenaje: Es la eliminación natural o artificial de aguas superficiales o de aguas negras y así evitar almacenamientos de agua en una zona particular.

Toma de Agua: Instalación que se conecta a la tubería de la red de distribución y permite el suministro de agua potable a los usuarios.

Insumos:

Comprobante de pago original.

Resultados:

Realizar los trabajos para la conexión a la toma de agua y/o drenaje.

Políticas:

- Atención presencial en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.
- Se les expide liquidación de pago de conexión a agua potable y/o drenaje a propietarios del inmueble.
- Se coteja que el pago por el servicio ha sido realizado y se supervisa la ejecución de los trabajos de conexión a la toma de agua y/o drenaje, se realizan pruebas y se concluye.

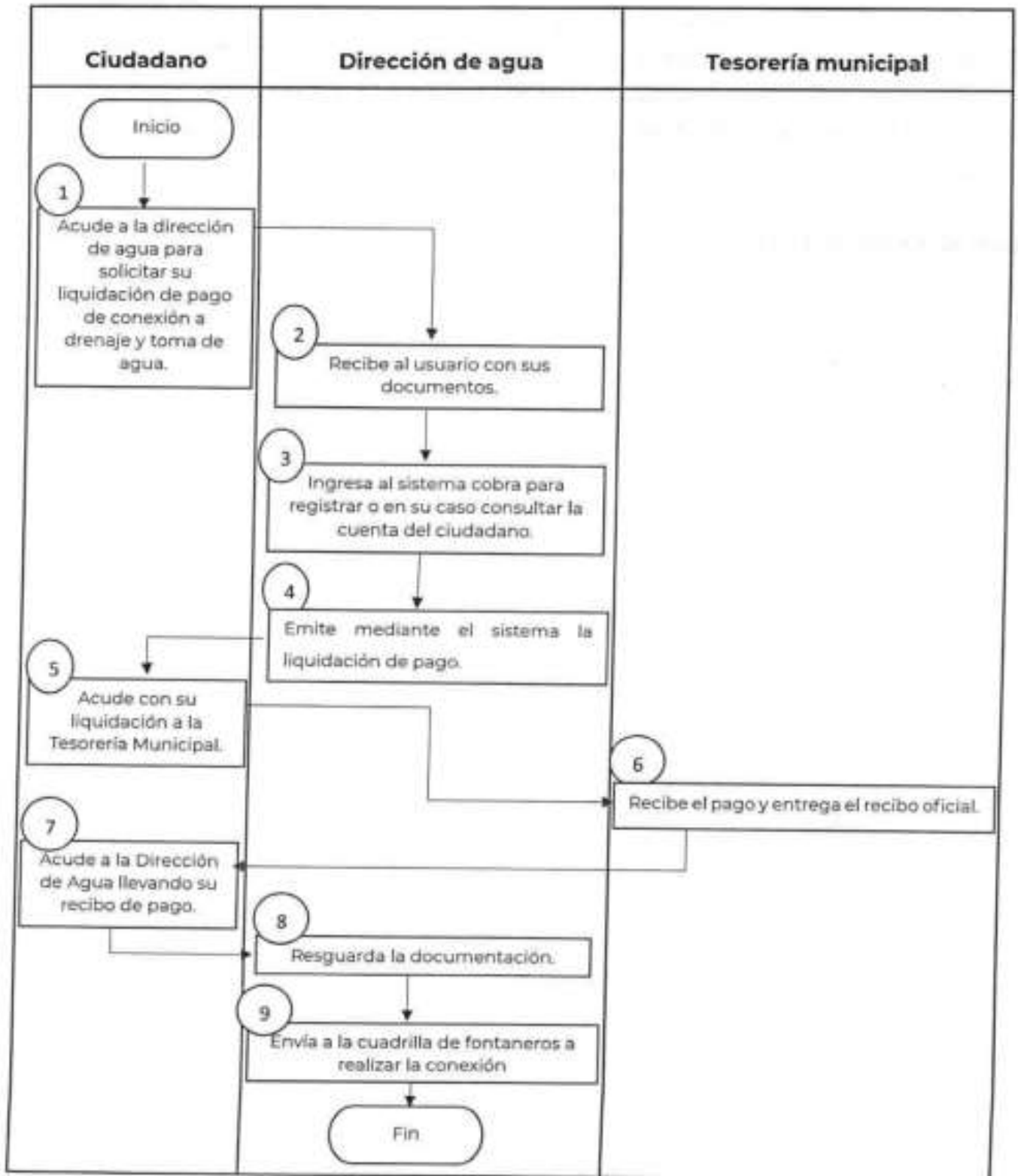
COTEJADO

COPIA CERTIFICADA





Diagramación:

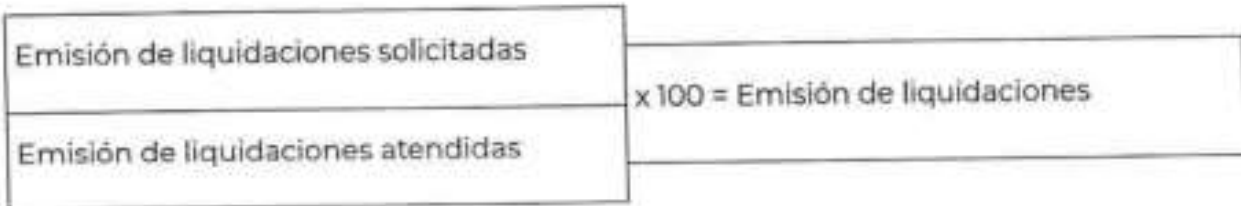


COPIA CERTIFICADA





Medición:



Formatos e instructivos:

No aplica.

COPYEJANN

COPIA CERTIFICADA



3.4 Procedimiento: Suministro de agua potable en pipa.

Código: 020203010204-PR-04

Objetivo:

Garantizar el servicio de agua potable a la ciudadanía que tiene la intermitencia del servicio por alguna falla en su fuente de abastecimiento y optimizar el suministro de agua en pipa en tiempo y forma.

Alcance:

Aplica a la Dirección de Agua, a los operadores de pipas y a la ciudadanía del municipio de Temoaya.

Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero Capítulo I "De los Derechos Humanos y sus Garantías", Artículo 4 Séptimo párrafo.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto "De los Estados de la Federación y de la Ciudad de México", Artículo 115 Fracción Tercera inciso a).
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Séptimo De los Servicios Públicos Administrativos, Artículo 125, I.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, Sección Quinta "De los municipios del Estado de México" Artículo 34 y 35.
- Bando Municipal Temoaya 2025-2027, Título Quinto "De los Servicios Públicos Municipales"; Capítulo I "De la Organización y Funcionamiento de los Servicios Públicos", Artículo 95 y 98, I.

Responsabilidades:

La **Dirección de Agua** es el area responsable de recibir los oficios de solicitud y a su vez agendar la atención lo antes posible.

Definiciones:

Abastecer : Llevar el vital liquido de una fuente de abastecimiento a un ciudadano con carencia del mismo.

COPY
TEMOAYA
COPIA CERTIFICADA



Camión Cisterna: Camión que sirve tanto para el transporte de líquidos como para su mantenimiento por tiempo prolongado según sus características.

Operadores: Trabajador que se encarga de conducir el camión cisterna cargando agua de una fuente de abastecimiento a una institución pública o ciudadano con carencia del mismo.

Insumos:

Oficio de solicitud de distribución de agua en pipa donde exprese, la ubicación, beneficiarios, los motivos de intermitencia de su servicio y datos de contacto.

Resultados:

Suministrar el vital líquido en tiempo y forma de manera expedita por medio de camión cisterna a aquellos solicitantes que se apruebe su solicitud.

Políticas:

- Atención al Contribuyente en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Horas.
- Recepción de oficio donde solicita el suministro de Agua en pipa.
- Toma de datos de la Dirección en donde se entregará el agua.
- Darle las indicaciones a los operadores para que vayan a los domicilios de las personas que solicitan el suministro d agua.
- Las personas que se les brinda la atención de suministro de agua en pipa deberán firmar la bitácora de que se les dio la atención gratuita.

Desarrollo:

Suministro de agua potable en pipa.		
No.	Responsable	Actividad
Inicio del procedimiento		
1	Ciudadano	Acude a la dirección de agua para solicitar el apoyo del suministro de agua en pipa
2	Dirección de agua	Recibe la solicitud del usuario(s), se verifica, se aprueba o rechaza y se agenda

COPIA CERTIFICADA

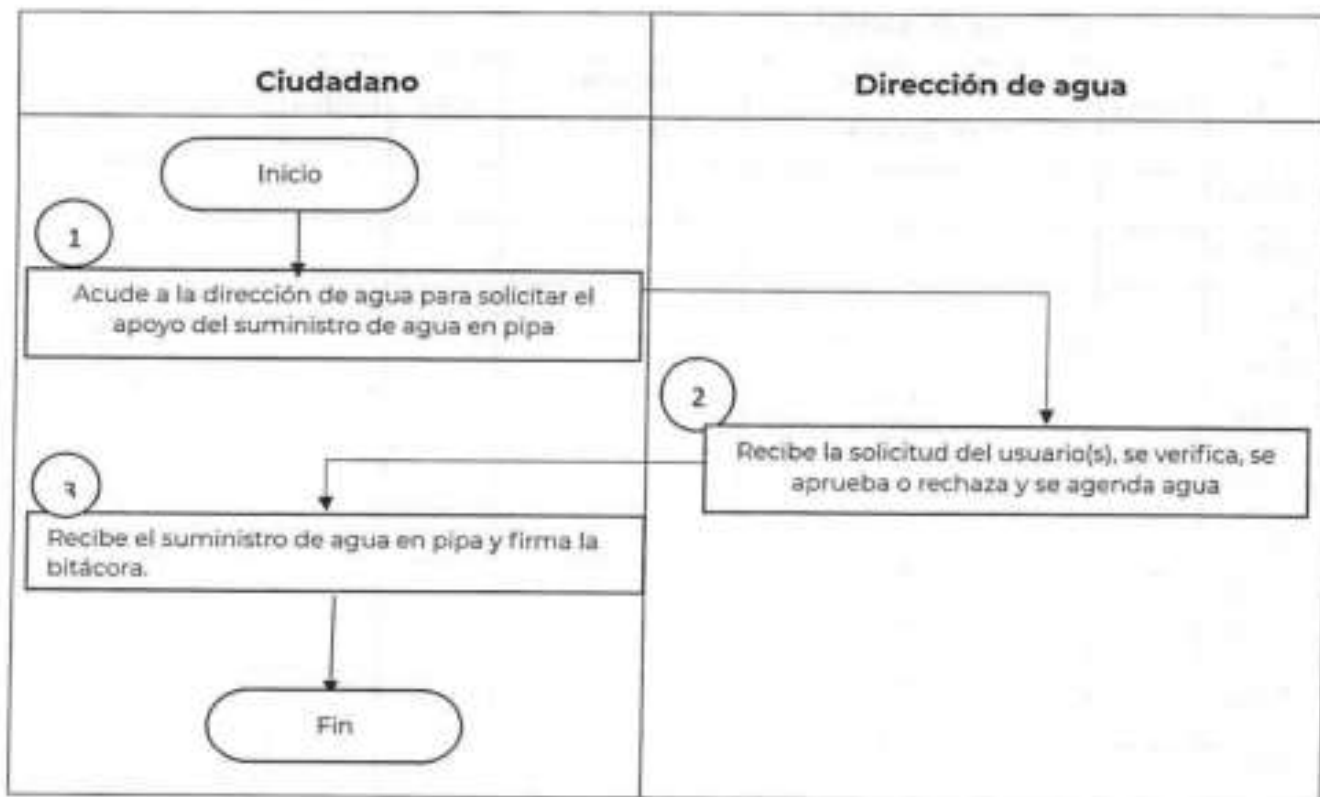
COPIA CERTIFICADA





3	Ciudadano	Recibe el suministro de agua en pipa y firma la bitácora.
Fin del procedimiento		

Diagramación:



Medición:

Solicitudes atendidas de Agua en Pipa	x 100 = porcentaje de solicitudes atendidas
Solicitudes recibidas de Agua en Pipa	

COPIA

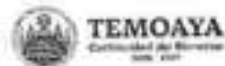
COPIA CERTIFICADA



Formatos e instructivos:



**Dirección de agua
bitácora de servicios**



Folio	Fecha	Nombre del solicitante	Recibos informes	Pipa	Fugas	Observaciones
000001						
000002						
000003						
000004						
000005						
000006						
000007						
000008						
000009						
000010						
000011						

Registro en bitácora:

1. Fecha de Solicitud.
2. Nombre del Solicitante / Comunidad.
3. Seleccionar con una marca el recuadro "Pipa".
4. Hacer una observación referente al servicio realizado.

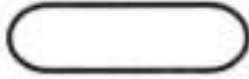



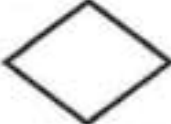
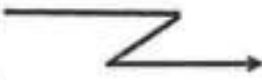

COPIA CERTIFICADA

COPIA CERTIFICADA





IV. Simbología

	Inicio y fin de procedimiento
	Línea continua: Marca el flujo de la información, se maneja a través de determinar la línea con una flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera para unir cualquier actividad
	Número de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución
	Línea de comunicación: Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento.

COPIA

COPIA CERTIFICADA





V. Registro de ediciones

Fecha	Descripción
20 de febrero de 2019	Primera edición <ul style="list-style-type: none">▪ Elaboración del manual de procedimientos.
14 de febrero de 2025	Actualización <ul style="list-style-type: none">▪ Imagen institucional correspondiente a la administración 2025-2027▪ Corrección de estilo▪ Lineamientos en apego a reformas de normas, leyes, códigos y al Bando Municipal vigente

COPY

COPIA CERTIFICADA





VI. Distribución

El presente manual de procedimientos se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Área	Original y/o Copia
Presidencia municipal	Copia
Secretaría de Ayuntamiento	Copia
Dirección de Agua	Original
Coordinación general Municipal de Mejora Regulatoria	Copia y CD magnético con el manual digitalizado

COPIA

COPIA CERTIFICADA



