



Ayuntamiento de
**San Antonio
la Isla**
2022 • 2024

GACETA MUNICIPAL

Periódico Oficial

Año 002 | Gaceta No. 013 | 02 de junio del 2023



CONSTRUYENDO

2022 • 2024 *juntos*

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracciones I y II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116, 122, 123 y 128, fracciones II, III y XII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 27, 30, 31 fracción XXXVI, 48 fracciones II y III; 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 70 fracción I y 71 fracción II, inciso a) de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 92, fracción I y 94 fracción II, inciso a) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; a los Habitantes del Municipio de San Antonio la Isla, Estado de México, se da a conocer la Gaceta Municipal relativa a las determinaciones del Cuerpo Edilicio del Ayuntamiento de San Antonio la Isla conformado por:

Lizeth Marlene Sandoval Colindres

Presidenta Municipal Constitucional
de San Antonio la Isla | 2022-2024

José Juan Arzate Torres

Síndico Municipal

Anel Guadalupe Aldama Rodríguez

Primera Regidora

Sergio Torres Camacho

Segundo Regidor

Félix Viky Hernández Arroyo

Tercera Regidora

Oscar Iván Cortez Álvarez

Cuarto Regidor

Juan Manuel Zaragoza Carrasco

Quinto Regidor

Cristian Guadalupe Roa López

Sexto Regidor

Cristian Daniel Manjarrez Aldama

Séptimo Regidor



Ayuntamiento de
**San Antonio
la Isla** | 2022 • 2024



CONSTRUYENDO
2022 • 2024 *juntos*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE
AGUA, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE SAN ANTONIO LA
ISLA
2022-2024.**

JULIO 2022



INTRODUCCIÓN.

El presente manual constituye un esfuerzo más por proporcionar una base administrativa, de calidad con apego a derecho para mejorar el desempeño de esta dirección.

En este manual se describen los procedimientos que llevan a cabo los servidores públicos que integran la dirección, de Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento, con base a las funciones que realizan, con el propósito de vincular la información y facilitar su uso.

Es una herramienta técnica que representa de, manera gráfica y descriptiva, las actividades específicas de los procedimientos, buscando la estandarización en su ejecución, teniendo como fin los objetivos fijados por las normas. Así mismo es indispensable, para asegurar la calidad de los servicios que presta esta dirección.

A través de esta herramienta será posible identificar los elementos básicos de los servicios, como son los requisitos para los trámites y solicitudes que aquí se realizan.

El valor del manual de procedimientos, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en ellos, por lo tanto mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades.



INDICE	PAG
INTRODUCCIÓN	
-OBJETIVO GENERAL-----	4
-PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO-----	5-30
-SOLICITUD DE TOMAS NUEVAS DE AGUA Y DRENAJE—	5-12
-EXPEDICIÓN DE ORDEN DE PAGO-----	13-18
-CONSTANCIAS DE NO SERVICIO DE AGUA Y DRENAJE--	19-25
-SIMBOLOGÍA-----	26
-REGISTRO DE EDICIONES-----	27
-DISTRIBUCIÓN-----	28
-VALIDACIÓN-----	29
-HOJA DE ACTUALIZACIÓN-----	30



OBJETIVO GENERAL

El manual de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como objetivo.

Describir de forma ordenada, y detallada las operaciones que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades a su cargo.

Otorgar al servidor público una visión integral de las funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento a realizar.

Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de actividades, así mismo fortalecer la cultura en la dirección orientada a la mejora continua.

Servir de consulta a todos los colaboradores de esta dirección, así como los usuarios de los servicios que presta la misma.

Todo esto de conformidad con las facultades y atribuciones que le corresponden a esta dirección de acuerdo con la normatividad vigente.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE SAN ANTONIO LA ISLA

1.-NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

AUTORIZACIÓN DE SOLICITUD DE TOMAS NUEVAS DE AGUA Y DRENAJE.

2.- OBJETIVO.

Garantizar que la ciudadanía cuente con los servicios básicos de agua y drenaje en sus domicilios mediante el proceso de solicitud e instalación de tomas nuevas.

3.-ALCANCE.

Aplica a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento, (Departamento administrativo y operativo,) así como a los ciudadanos que solicitan el servicio.

4.-REFERENCIAS.

- .Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, Art 4 párrafo 6.
- .Bando Municipal de San Antonio La Isla 2022, Art.28 Fracciones V, VI, Art.85.
- .Art 63,65 de la Ley de Agua del Estado de México y Municipios.

5.-RESPONSABILIDADES.

La Secretaria de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento será la encargada de dicho trámite, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco jurídico aplicable.

- La secretaria deberá.
- .Recibir la documentación necesaria para dicho trámite.
- .Realizar el formato de pago de derechos.



-El director deberá.

Autorizar que la documentación sea correcta-

La Tesorería municipal deberá.

.Realizar el cobro y expedir la factura correspondiente.

-La cuadrilla operativa deberá.

Realizar la conexión de la toma de Agua.

.

6.-DEFINICIONES.

Solicitud. Documento escrito por el medio de cual el ciudadano solicita la conexión nueva de servicio de agua y drenaje, a la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento.

Documentación. Copias del INE, Recibo de pago de predial y Documento que lo acredite como propietario del predio donde se solicita el servicio, (contrato de compraventa, traslado de dominio, titulo parcelario etc.)

Orden de pago. Documento expedido por la secretaria de la dirección de Agua en el que se establece la cuota por el concepto de pago de derechos de servicio de Agua y Drenaje.

Recibo de pago. Documento que expide la Tesorería Municipal al momento de que el ciudadano realiza el pago de derechos por este servicio, consiste en colocar el sello de pagado en la orden de pago.



7.-INSUMOS

(COPIAS)

- Escrituras o contrato de compraventa
- Identificación Oficial
- Recibo de predial de año en curso pagado.
- Manifestación Catastral.

8.-RESULTADO.

Toma nueva de Agua y Drenaje.

9.-POLITICAS.

-La solicitud de toma de agua y drenaje nueva se realizara en días hábiles en un horario de 9 a 18 HRS.

-Se le dará la resolución en las posteriores 24 has.

-La conexión de toma nueva de Agua y drenaje tiene un costo de:

Uso doméstico.

AGUA. \$2,555

DRENAJE\$1,708

Uso Comercial local

AGUA \$

DRENAJE \$

-El pago se realizara en la caja de la Tesorería Municipal.



10.-DESARROLLO.

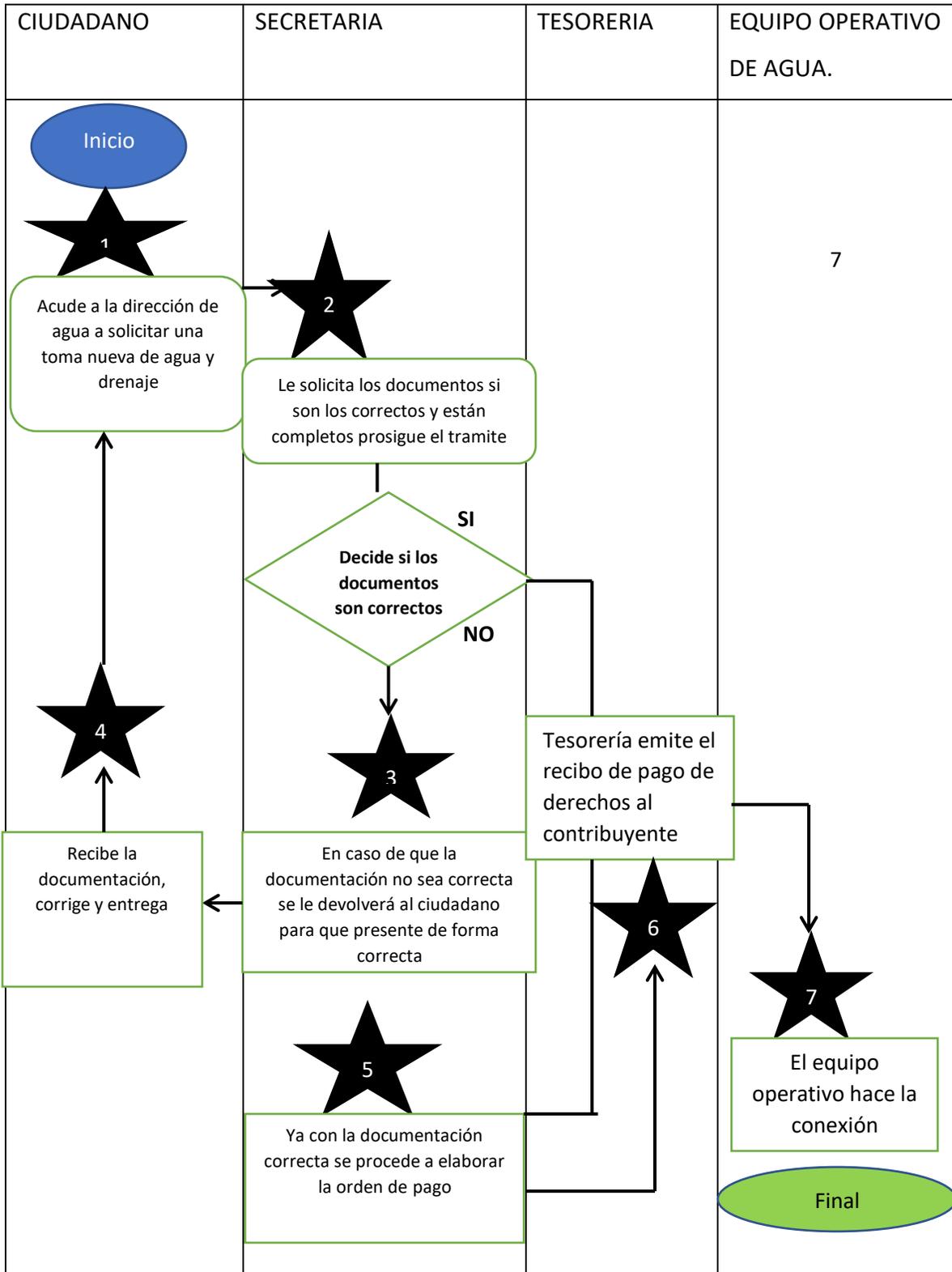
No	Unidad administrativa/puesto	Actividad
1	Ciudadano	Llega a la oficina de la Dirección de agua, a solicitar la toma nueva de Agua y Drenaje.(uso doméstico o comercial)
2	Secretaria	Solicita y valida la documentación necesaria para dicho trámite, en caso de que la documentación no sea correcta o este incompleta se le regresa al solicitante y no continua el tramite hasta que lleve la documentación requerida
3	Secretaria	Una vez Aprobada y completa la documentación solicitada se le hace la orden de pago de derechos de Agua y Drenaje.
4	Ciudadano	Se dirige a la tesorería municipal a realizar el pago.



5	Caja de la Tesorería Municipal	Hace el cobro y expide el recibo sellado.
6	Ciudadano	Regresa a la dirección de Agua y muestra su recibo de pago.
7	Secretaria	Valida el pago y pasa el reporte al equipo operativo para que se le realice al ciudadano la conexión.
8	Equipo Operativo	Realiza la conexión ser servicio.



11.-DIAGRAMACION





12.-MEDICION

En lo que va de año se han conectado un aproximado de 40 tomas nuevas.

Numero de toma conectada

$$\frac{40}{42} \times 100 = 95\% \quad \text{PORCENTAJE DE SOLICITUD DE TOMAS CONECTADAS.}$$

Numero de toma solicitada.

13.-FORMATOS DE INSTRUCTIVOS.

-Se requieren copias de.

.Escrituras

.INE

.Recibo de predial

.Manifestación catastral



Y el siguiente formato de solicitud de pago que es el único que se ocupa en la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento.

 Ayuntamiento de **San Antonio la Isla** | 2022-2024

 **CONSTRUYENDO**
2022 • 2024 *juntos*

TESORERÍA MUNICIPAL **A** 0674

ORDEN DE PAGO
FECHA DE ELABORACIÓN

DÍA	MES	AÑO

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: _____
DOMICILIO. CALLE: _____
CLAVE CAT: _____ No. INT. _____ EXT. _____
COLONIA O FRACCIONAMIENTO: _____ POBLACIÓN: _____
CONCEPTO DE PAGO: _____
PERIODO DE PAGO: _____

LIQUIDACIÓN

IMPORTE: _____
RECARGOS: _____
MULTA: _____
GASTOS DE EJECUCIÓN: _____
OTROS: _____
TOTAL \$: _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORÓ



1.-NOMBRE DE PROCEDIMIENTO

EXPEDICION DE ORDEN DE PAGO.

2.-OBJETIVO.

Expedir el formato oficial de pago de los Servicios de Agua y Drenaje en expedido en la Dirección de Agua, con la finalidad de que hagan el pago por los derechos de servicios solicitados.

3.-ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento, la caja de la Tesorería Municipal encargada del cobro, así como a los ciudadanos que solicitan el formato para realizar su pago por los servicios solicitados.

4.-REFERENCIAS.

-Bando Municipal de San Antonio la Isla, Capítulo V Del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Artículos 85,87.

-Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, Capítulo VI, Art 96.

-Código Financiero Del Estado de México y Municipios, Capitulo Segundo, Sección Primera, Artículos, 129 y 131.



5.-RESPONSABILIDADES.

La Secretaria de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento será la encargada de dicho trámite, previo al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco jurídico aplicable.

-La secretaria deberá.

Expedir el formato de pago de acuerdo al de adeudo, tipo de cuota y servicio que correspondan al usuario que lo solicita.

-La caja de la tesorería Municipal deberá.

Realizar el cobro de los derechos correspondientes y emitir el recibo de cobro.

6.-DEFINICIONES.

Orden de pago. Documento expedido por la secretaria de la dirección de Agua en el que se establece la cuota por el concepto de pago de derechos de servicio de Agua y Drenaje.

Recibo de pago. Documento que expide la Tesorería Municipal al momento de que el ciudadano realiza el pago de derechos por este servicio, consiste en colocar el sello de pagado en la orden de pago.



7.-INSUMOS.

- .Copia de INAPAM, PENSIONADOS. (En caso de solicitar descuento)
- .Manifestación Catastral (En caso de requerir cambio de nombre)
- .Orden de pago.
- .Recibo de pago.

8.-RESULTADOS.

Se proporciona al ciudadano su orden de pago para que valla o se ponga al corriente en el pago de sus servicios de Agua y Drenaje.

9.-POLITICAS.

- La orden de pago se realizara en días hábiles en un horario de 9 a 18 HRS.
- En caso de solicitar algún descuento tendrá que presentarse el titular del servicio.
- El pago se realizara en la caja de la Tesorería Municipal.

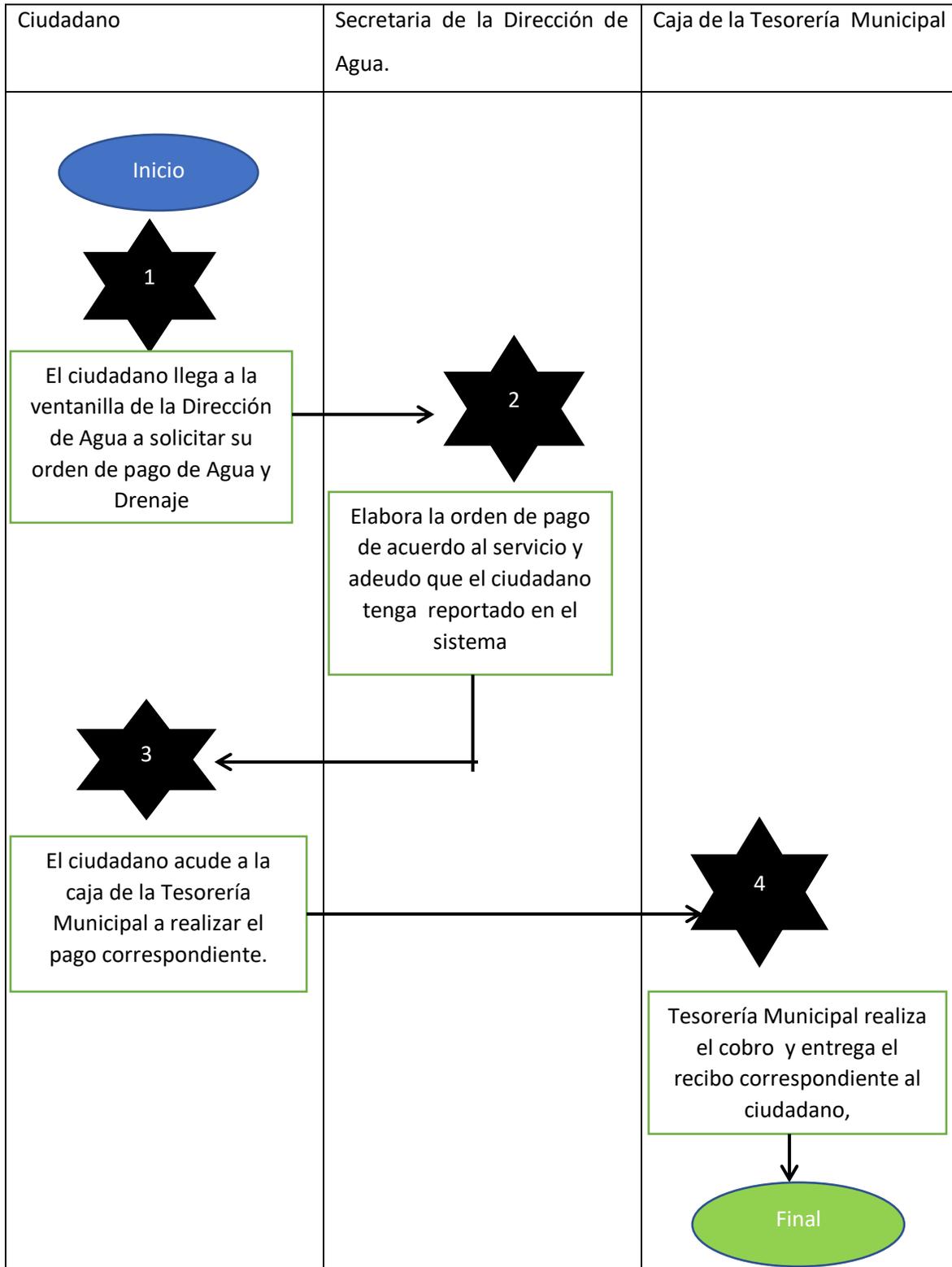


10.-DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad.
1	Secretaria	El ciudadano llega a solicitar su orden de pago y la secretaria se encarga de elaborarla.
2	Ciudadano	Pasa a la caja de la tesorería municipal a realizar su pago
3	Caja de la Tesorería Municipal	Entrega el comprobante de pago de Derechos de Agua y Drenaje.



11. DIAGRAMACION





12.-MEDICIÓN.

En lo que va del año según los formatos expedidos se lleva un aproximado de:

Numero de órdenes expedidas.

$$\frac{4286}{4286} \times 100\% \text{ Porcentaje de órdenes de expedidas.}$$

Numero de órdenes de pago solicitadas

13.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

-Traer documento que acredite la propiedad del terreno

-Traer identificación.

Únicamente se utiliza el siguiente formato que es la

TESORERÍA MUNICIPAL A 0674

ORDEN DE PAGO
FECHA DE ELABORACIÓN

DÍA	MES	AÑO

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: _____
DOMICILIO. CALLE: _____
CLAVE CAT: _____ No. INT. _____ EXT: _____
COLONIA O FRACCIONAMIENTO: _____ POBLACIÓN: _____
CONCEPTO DE PAGO: _____
PERIODO DE PAGO: _____

LIQUIDACIÓN

IMPORTE: _____
RECARGOS: _____
MULTA: _____
GASTOS DE EJECUCIÓN: _____
OTROS: _____
TOTAL \$: _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORÓ

orden de pago.



1.-NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

CONSTANCIAS DE NO SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE

2.-OBJETIVO.

Expedir a los ciudadanos la constancia que acredite que no cuentan con el servicio de agua y drenaje, avalada por la dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Antonio la Isla, útil para diversos trámites administrativos.

3.-ALCANCE.

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento, la caja de la Tesorería Municipal, así como a los ciudadanos que solicitan dicha constancia.

4.-REFERENCIAS.

- .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 8.
- .Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 78, 113,122 y 143.
- .Ley Orgánica Municipal del Estado de México, art 125.
- .Ley de Agua del Estado de México y Municipios: 13 fracciones V, 33, 34, 70, 76, 78, 80,106 y fracción II.
- .Bando Municipal de San Antonio la Isla 2022, artículos 85,87.



5.-RESPONSABILIDADES

La secretaria deberá.

Recibir la solicitud del ciudadano, validar la documentación solicitada, expedir la orden de pago, elaborar la constancia, cotejar el pago, turnar para firma al Secretario de la Dirección, y entregarla al ciudadano.

El director deberá.

Revisar y firmar las constancias que le sean turnadas,

El auxiliar Administrativo (verificador) deberá.

Realizar la inspección física y visual del terreno de donde están solicitando la constancia de no servicios de Agua y Drenaje.

La caja de la tesorería municipal deberá.

Realizar el cobro de los derechos correspondientes y remitir el recibo de pago

6.-DEFINICIONES.

-Constancia de no servicios de Agua y Drenaje. Es el documento expedido por la Autoridad municipal de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento donde se certifica que una propiedad no cuenta con los servicios antes mencionados, y si tiene la factibilidad o no para que le sean suministrados.

-Documentación Requerida. Son los documentos que son necesarios para que dicho trámite se lleve a cabo.

-Orden de Pago. Documento expedido por la secretaria de la dirección de Agua, donde se establece la cuota establecida por la emisión de esta constancia.

-Recibo de Pago. Documento que emite la Tesorería Municipal, al momento en que el ciudadano realiza el pago, consiste en colocar el sello de pagado en el recibo emitido.



7.-INSUMOS. (COPIAS)

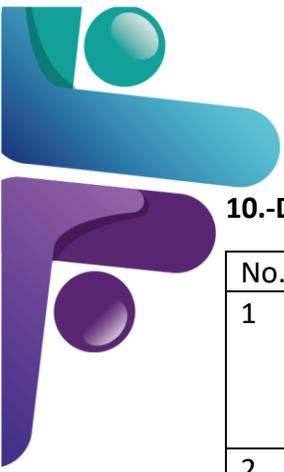
- .Escrituras o Contrato de compraventa.
- .INE
- .Recibo de predial (pagado)
- .Manifestación catastral.

8.-RESULTADO.

CONSTANCIA DE NO SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE.

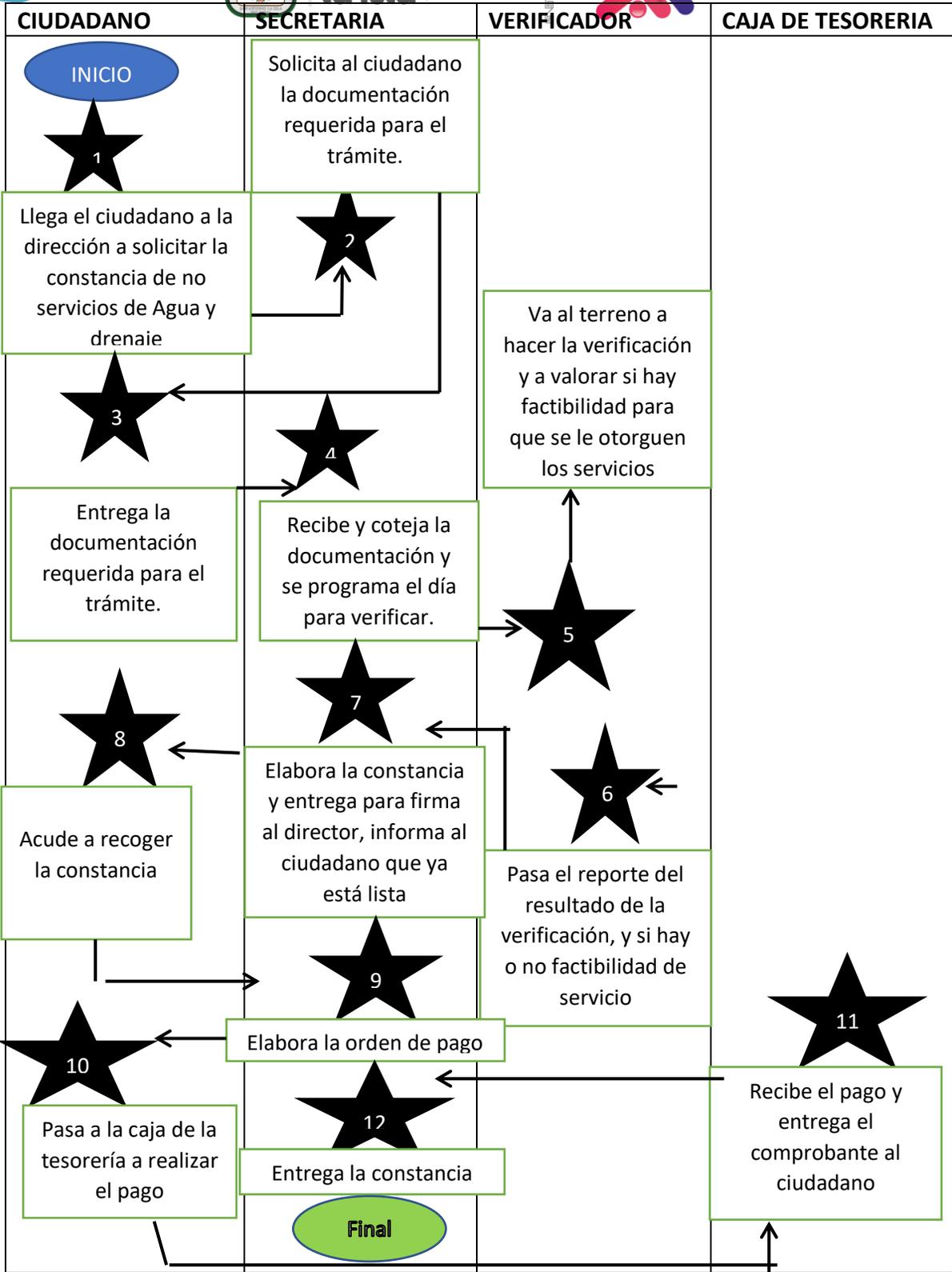
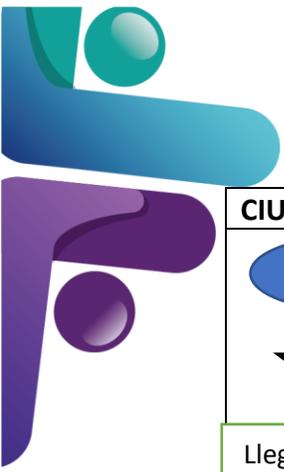
9.-POLITICAS.

- La constancia de No Servicios se expedirá únicamente en los días hábiles en un horario de 9 a 18 hrs..
- La constancia se entregara en un máximo de 24 hrs posterior a su solicitud.
- El trámite de la constancia tiene un coste de.
 - .Una UMA vigente al momento de la solicitud.
- El pago se deberá realizar en la caja de la Tesorería Municipal.
- El costo de la constancia es de acuerdo a lo establecido en el Código Financiero del Estado de México.



10.-DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Llega a la Dirección a solicitar la Constancia de No Servicios de Agua y Drenaje.
2	Secretaria	Le solicita al ciudadano la documentación que se requiere para el tramite
3	Ciudadano	Entrega la documentación requerida para el trámite.
4	Secretaria	Recibe y coteja que la documentación este completa y se valida una vez cotejada, se programa la verificación de campo.
5	Verificador de la Dirección de Agua	Va al terreno a hacer la verificación de que no cuenta con los servicios de Agua y Drenaje y si es o no factible proporcionarles el servicio.
6	Verificador de la Dirección de Agua	Pasa el reporte del resultado de la verificación realizada, y si hay o no factibilidad.
7	Secretaria	Elabora la constancia y entrega para firma al director, así mismo informa al ciudadano que ya está lista para su entrega.
8	Ciudadano	Acude a recoger la constancia
9	secretaria	Elabora la orden de pago
10	ciudadano	Pasa a la caja de la Tesorería a realizar el pago
11	Caja de la Tesorería Municipal	Recibe el pago y entrega el comprobante al ciudadano.
12	Secretaria	Entrega la constancia al ciudadano.





12.-MEDICIÓN

NUMERO DE CONSTANCIAS REALIZADAS.

$$\frac{24}{24} \times 100 = 100\% \text{ PORCENTAJE DE CONSTANCIAS EXPEDIDAS}$$

NUMERO DE CONSTANCIAS SOLICITADAS.

13.-FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

-Copias Requeridas.

.Escrituras o Contrato de compraventa.

.INE

.Recibo de predial (pagado)

.Manifestación catastral.

-Únicamente se utilizan estos formatos.

TESORERÍA MUNICIPAL **A** 0674

ORDEN DE PAGO
FECHA DE ELABORACIÓN

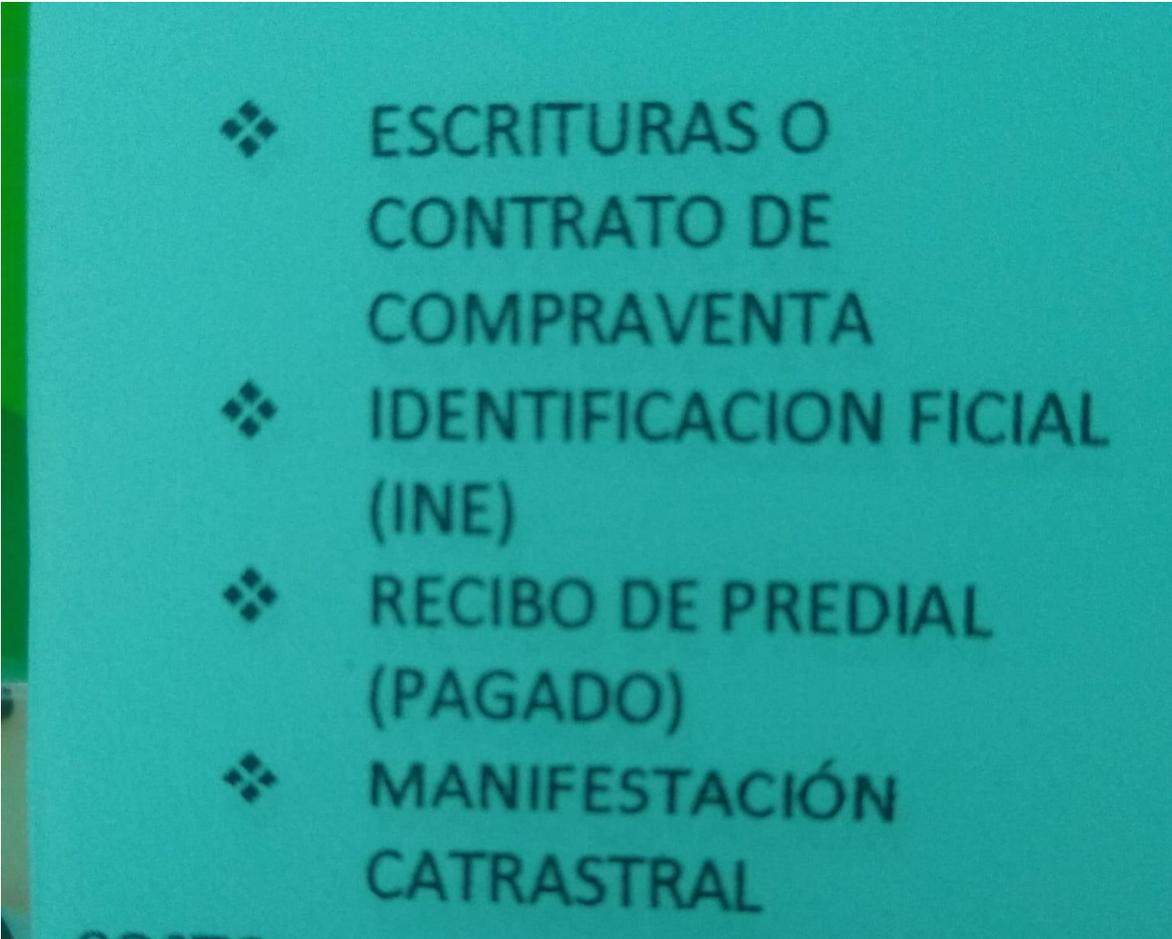
DÍA	MES	AÑO

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: _____
 DOMICILIO. CALLE: _____
 CLAVE CAT: _____ No. INT. _____ EXT: _____
 COLONIA O FRACCIONAMIENTO: _____ POBLACIÓN: _____
 CONCEPTO DE PAGO: _____
 PERIODO DE PAGO: _____

LIQUIDACIÓN

IMPORTE: _____
 RECARGOS: _____
 MULTA: _____
 GASTOS DE EJECUCIÓN: _____
 OTROS: _____
 TOTAL \$: _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORÓ _____





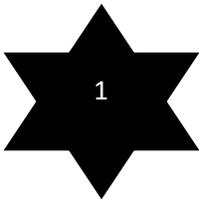
14.-SIMBOLOGIA.

SIMBOLO

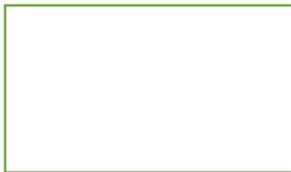
SIGNIFICADO



Marca el inicio del procedimiento.



Establece el número de actividad.



Cuadro descriptivo de la actividad.



Línea de flujo.



Fin del procedimiento.



15.-REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 10 julio del 2022 elaboración del manual.



16.-DISTRIBUCION.

El original de este manual se encuentra en manos del titular del órgano interno de control.

Las copias se distribuirán de la siguiente manera.

- 1.-Presidencia.
- 2.-Secretaria del Ayuntamiento.
- 3.-Direccion de Agua, Alcantarillado y Saneamiento.



17.-VALIDACIÓN.

Vo.Bo

LIZETH MARLENE SANDOVAL COLINDRES

Presidenta Municipal Constitucional de San Antonio la Isla Estado de México.

Vo.Bo

PEDRO ISMAEL LÓPEZ

Secretario del Ayuntamiento de San Antonio la Isla Estado de México.

Valido

JAMILLETH SABINE RAMÍREZ TERÁN

Titular de Órgano Interno de Control Municipio de San Antonio la Isla Estado de México.

Elaboro

EDGAR JIMÉNEZ LÓPEZ

Auxiliar Administrativo de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de San Antonio la Isla Estado de México.

Autorizó

EMILIO GARCÍA OLIVARES

Director de la Dirección de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de San Antonio la Isla estado de México.



18.-HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



Ayuntamiento de
**San Antonio
la Isla** | 2022 • 2024



CONSTRUYENDO
2022 • 2024 *juntos*

Lizeth Marlene Sandoval Colindres
Presidenta Municipal Constitucional de
San Antonio la Isla

Pedro Ismael López López
Secretario del Ayuntamiento

José Juan Arzate Torres
Síndico Municipal

Anel Guadalupe Aldama Rodríguez
1º Regidora

Sergio Torres Camacho
2º Regidor

Félix Viky Hernández Arroyo
3º Regidor

Oscar Iván Cortez Álvarez
4º Regidor

Juan Manuel Zaragoza Carrasco
5º Regidor

Cristian Guadalupe Roa López
6º Regidor

Cristian Daniel Manjarrez Aldama
7º Regidor