SanAndrés
CHOLULA Ayuntamiento
2021-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA LA SECRETARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO

SECRETARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN ANDRÉS CHOLULA, PUEBLA

SanAndrés CHOLULA Ayuntamiento 2021-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE SAN ANDRES CHOLULA.

Clave: 141.SACH2124/MPSDAPDyA/03/2023

RESPONSABLES:

ALEJANDRA [illegible] MÉNDEZ SECRETARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO	VÍCTOR [illegible] DIRECTOR JURÍDICO
RODRIGO [illegible] DIRECTOR DE PROYECCIÓN Y CULTURA DEL AGUA	GABRIELA MIXCOATL JUÁREZ DIRECTORA COMERCIAL
BENJAMÍN [illegible] RODRÍGUEZ DIRECTOR OPERATIVO	

REVISIÓN Y REGISTRO:

LAURA MORALES TAPIA CONTRALORA MUNICIPAL	FRANCISCO R. FONSECA ARGUDÍN DIRECTOR DE CONTROL, EVALUACIÓN Y CONTRALORÍA SOCIAL

Se expide el presente Manual de Procedimientos en San Andrés Cholula a los 22 días del mes de enero de dos mil veinticuatro.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento en un instrumento que tiene como fin ser una guía clara y especifica que garantice la óptima operación y desarrollo de las funciones de cada una de las direcciones y jefaturas que integran a la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula, Puebla, así como servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional. Este manual comprende de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y operativo de la Secretaría; cumpliendo con ello con el objetivo del Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024. Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Secretaría, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de la misma, con el objetivo de brindar una buena prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

OBJETIVO

Ofrecer al personal adscrito a la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula, Puebla, un manual de consulta que les auxilie en cada uno de los procesos de ejecución de las actividades inherentes a cada una de las unidades administrativas, es decir, establecer de manera ordenada y secuencial el cumplimiento de las actividades de cada una de las áreas, a fin de eficientar el servicio que brinda la Secretaría, coadyuvando con ella la profesionalización del personal.

MISIÓN

Es indispensable contar con la reglamentación de la operatividad de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula, Puebla, para poder brindar un servicio de calidad, cuyo objetivo es eficientar las actividades a cargo de cada una de las unidades que la integran, en ese sentido se establece la correcta ejecución de sus labores de manera racional y lógica, mejorando la prestación de servicios a la población sanandreseña.

VISIÓN

Ser una dependencia pública centralizada que proporcione los servicios con excelencia, utilizando tecnología de vanguardia, y que cuente con personal calificado para desarrollar sus funciones.

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

VALORES, PRINCIPIOS RECTORES Y REGLAS DE INTEGRIDAD

Las personas servidoras públicas que brindan o presten sus servicios en la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula, Puebla en todo momento se conducirán bajo los principios, valores y reglas de integridad que se enlista de manera enunciativa más no limitativa:

PRINCIPIOS

a. **Disciplina**: Desempeñar su empleo, cargo o comisión, de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados en el servicio o bienes ofrecidos.
b. **Economía**: En el ejercicio del gasto público, administrar los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo estos de interés social.
c. **Eficacia**: Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
d. **Eficiencia**: Actuar en apego a los planes y programas previamente establecidos y optimizar el uso y la asignación de los recursos públicos en el desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos.
e. **Equidad:** Procurar que toda persona acceda con justicia e igualdad al uso, disfrute y beneficio de los bienes, servicios, recursos y oportunidades que ofrece la Administración Pública Municipal.
f. **Honradez:** Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscar o aceptar compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
g. **Imparcialidad:** Dar a la ciudadanía y a la población en general, el mismo trato, sin conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitir que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
h. **Legalidad:** Hacer sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someter su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
i. **Profesionalismo:** Conocer, actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas de conformidad con la normatividad atribuible a su

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

empleo, cargo o comisión, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, a todas las personas con los que llegase a tratar.

j. **Transparencia:** Privilegiar el principio de máxima publicidad de la información pública atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso a la información y proporcionando la documentación que la y el servidor público genera, obtiene de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.

VALORES

a) **Cooperación.** - Colaborar entre sí y propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

b) **Entorno Cultural y Ecológico.** - Evitar la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promoviendo en la sociedad la protección y conservación de la cultura y en el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

c) **Honestidad.** - Propiciar la verdad y justicia con integridad moral en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función dentro de la Administración Pública Municipal.

d) **Igualdad y no discriminación.**- Prestar sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

e) **Liderazgo.** - Guiar con ejemplo el Código de Ética, fomentando y aplicando en el desempeño de sus funciones los principios que la normativa correspondiente les imponen, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la Administración Pública Municipal.

f) **Respeto.** - Conducir con austeridad y sin ostentación, otorgando un trato digno y cordial a las personas en general y a las personas colaboradoras de trabajo, superiores y personas subordinadas, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortes y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento a través de la eficacia y el interés público.

g) **Respeto a los Derechos Humanos.**- Respetar los derechos humanos y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizar, promover y proteger de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos

corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

REGLAS DE INTEGRIDAD.

a) Ejercer las atribuciones y facultades que le impone el servicio público y que le confieren los ordenamientos legales y normativos correspondientes.

b) Ayudar a otras personas u organizaciones en apego a la legislación con las tareas a su cargo sin esperar por parte de la ciudadanía a cambio o bajo la promesa de recibir dinero, dadivas, obsequios, regalos o beneficios personales o para terceros.

c) Atender las recomendaciones de los organismos públicos protectores de los derechos humanos y prevención de la discriminación, u obstruir alguna investigación por violaciones en esta materia.

d) Utilizar recursos humanos, materiales o financieros institucionales de manera responsable.

e) Cumplir cabalmente con su horario o jornada laboral.

f) No realizar ningún tipo de discriminación tanto a otros servidores públicos como a toda persona en general.

g) Siempre colaborar con los compañeros de trabajo y propiciar el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales.

h) Generar soluciones a dificultades que se presenten para la consecución de las metas previstas en los planes y programa gubernamentales.

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

2. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN COMERCIAL

I. **CONSTANCIA DE NO ADEUDO**
Es un documento que se expide a las personas propietarias del bien inmueble que cuentan con los servicios públicos contratados de drenaje, saneamiento y/o en su caso de agua potable, del cual se encuentran al corriente con el pago por la prestación de los mismos.

II. **CONSTANCIA DE NO REGISTRO**
Para la expedición de este documento es únicamente para los predios y/o lotes sin construcción y que no cuentan con los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.

III. **CONTRATO DE SERVICIOS**
Documento mediante el cual se formaliza la prestación de los servicios públicos de drenaje, saneamiento y en su caso de agua potable.

IV. **CAMBIO DE PERSONA PROPIETARIA**
Es la actualización de la información ante esta Secretaría correspondiente al cambio de posesión y/o persona propietaria del bien inmueble con cuenta registrada por la prestación de servicios de drenaje, saneamiento y agua potable en su caso. Misma que se realiza a petición del usuario.

V. **FACTIBILIDAD DE SERVICIOS**
Documento de carácter técnico, mediante el cual se indican que servicios públicos (agua potable, drenaje y alcantarillado pluvial) son viables respecto a la ubicación del predio.

VI. **PAGO DE SERVICIOS**
Se informa a la persona usuaria el monto adeudado por la prestación de los servicios públicos de drenaje, saneamiento y en su caso de agua potable, y se realiza la gestión a través del sistema de cobro comercial el pase a caja para su respetivo pago.

VII. **CEDULA MENSUAL POR SUMINISTRO DE AGUA POTABLE**
Documento que se genera para la entrega de los formatos requeridos por la Auditoria Superior del Estado de Puebla.

DIRECCIÓN OPERATIVA

I. **INSTALACIÓN DE TOMA O MEDIDOR DE CONSUMO DE AGUA**
Proceso que describe la secuencia para la instalación de un nuevo aparato medidor que permite la correcta cuantificación de cobro por el consumo de agua potable en el inmueble asignado.

II. **DESAZOLVE DE DRENAJE**
Proceso que describe la atención a las solicitudes ciudadanos y/o atenciones operativas que permiten evitar taponamientos en la red sanitaria y pluvial propiedad del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.

III. **SUMINISTRO DE AGUA MEDIANTE VEHICULO CISTERNA (PIPA)**

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

Proceso que describe la distribución de agua potable en zonas de cobertura del municipio de San Andrés Cholula, Puebla, en donde no se cuenta con infraestructura de red hídrica.

IV. **REPARACION DE FUGAS**
Descripción del proceso para la atención de fugas en la red hídrica que permita evitar el desabasto y desperdicio de agua, así como en la red sanitaria, a fin de evitar focos de contaminación.

V. **CLORACION DE AGUA EN LOS POZOS**
Descripción del proceso de suministro y dosificación de cloro en las fuentes de abastecimiento de agua del municipio de San Andrés Cholula, Puebla, que permita contar agua de buena calidad.

VI. **CONTROL DE ALMACEN**
Descripción y registro de las entradas y salidas de insumos y materiales del almacén de la Secretaría.

DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y CULTURA DEL AGUA

I. **APROBACIÓN DE PLANOS**
Verificar previo al inicio de la obra las condiciones de las obras de urbanización referentes a agua potable, drenaje sanitario, alcantarillado pluvial, agua tratada y agua de reúso cumplan con la normatividad correspondiente.

II. **SUPERVISIÓN DE CONEXIÓN DE DESARROLLOS HABITACIONALES O COMERCIALES A LAS REDES.**
Descripción del proceso de verificación a las conexiones que realizan los nuevos desarrollos habitacionales y/o comerciales a las redes municipales sanitarias, pluviales y/o de agua potable en su caso.

III. **AMPLIACIÓN DE RED DE DRENAJE PLUVIAL, SANITARIO Y/O AGUA POTABLE**
Descripción del proceso de ejecución y/o proyecto de ampliación de red de drenaje sanitario, pluvial y/o agua potable.

IV. **GESTIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO**
Descripción del proceso de integración del expediente para la solicitud de asignación y/o concesión para explotación de las aguas nacionales de subsuelo o superficiales ante la Comisión Nacional de Agua (CONAGUA), en beneficio del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.

V. RESCATE **DE CANALES PARA PRECIPITACIONES PLUVIALES**
Descripción de la planeación y ejecución de los proyectos para la limpieza, mantenimiento y saneamiento de las estructuras pluviales dentro de la red de agua del municipio de San Andrés Cholula.

VI. **DICTAMEN DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS**
Emitir el documento que, de soporte técnico sobre la viabilidad de la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, saneamiento y drenaje pluvial a los nuevos desarrollos u obras de construcción.

VII. **SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO A CONSTRUCCIÓN DE POZO DE ABSORCIÓN Y/O INFILTRACIÓN PARA CONJUNTOS HABITACIONALES Y/O COMERCIALES**
Cumplir con la exigencia de la construcción y supervisión del pozo de absorción y/o infiltración emitida por factibilidades para los conjuntos habitacionales y/o comerciales.

VIII. **IMPARTICIÓN DE PLATICAS Y TALLERES DE CULTURA DEL AGUA**
Descripción de la planeación, desarrollo y ejecución de los talleres de concientización ciudadana en el cuidado y uso racional del agua.

DIRECCIÓN JURIDICA

I. **I. NOTIFICACIÓN DE AVISO POR ADEUDOS Y/O REGULARIZACIÓN**
Descripción del proceso de recuperación de rezago de adeudos y/o realizar la regularización por la prestación de los servicios públicos de drenaje y saneamiento, y en su caso de agua potable a las casas habitación y/o giros comerciales que cuentan con contrato y de aquellos que no cuentan con contrato, pero hacen uso de los servicios públicos.

II. **II. NOTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO DE ADEUDO**
Descripción del proceso para la recuperación la cartera vencida por la prestación de los servicios públicos de drenaje y saneamiento, y en su caso de agua potable a las casas habitación y/o giros comerciales previo al proceso administrativo.

III. **III. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA**
Descripción del proceso para la debida atención ciudadana respecto a la invitación, notificación y/o requerimiento.

IV. **IV. CONVENIOS DE REZAGO POR MOROSIDAD O CARTERA VENCIDA**
Descripción del proceso para la celebración del convenio de pago por adeudos derivada de la prestación del servicio público de drenaje, saneamiento y/o en su caso de agua potable.

V. **PERMISO DE DESCARGA**
Descripción del proceso para la emisión del Permiso de Descargas de aguas residuales en cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana 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, de los comercios, servicios e industrias ubicados dentro del polígono de prestación de servicios del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla.

VI. **VISITA DE INSPECCIÓN**
Descripción del proceso para la ejecución de una visita de inspección a un inmueble u obra en construcción, en cuanto hace al uso de los servicios públicos de drenaje, saneamiento y/o agua potable en su caso, conexión a las redes sanitarias, pluviales y agua potable, así como las descargas de aguas residuales.

VII. **EXPEDIENTE JUICIO DE AMPARO**
Descripción del proceso para la debida atención de los procesos legales inherentes a la Secretaría.

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

PROCEDIMIENTOS

3. DIRECCIÓN COMERCIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. CONSTANCIA DE NO ADEUDO	
OBJETIVO	Proporcionar un documento que acredite que no se presenta ningún adeudo, a las y las personas usuarias que se les brinda el servicio público de drenaje, saneamiento y en su caso de agua potable, permitiendo a las personas usuarias dar continuidad al trámite que estén efectuando.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	**Recepción de documentación en Ventanilla.** Modo de presentación: Presencial 1. La persona usuaria deberá acudir a la Ventanilla de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado para proporcionar el número de contrato y presentar la siguiente documentación:

	1. Identificación oficial (INE) (1 copia) y/o carta poder simple con copias de INE (original) con fecha no mayor a 3 meses. 2. La persona de Ventanilla procede a revisar la documentación solicitada. 3. La persona de ventanilla realiza la búsqueda del número de contrato en el sistema de cobro comercial GFDSISCOM para verificar que el usuario se encuentre al corriente en sus pagos. 4. En caso de no cumplir con los puntos 1 y 3 se solicita a la persona usuaria solventarlas. 5. Una vez validados los puntos 1 y 3 se requiere a la persona usuaria llenar el **"Formato para solicitud de servicios".** 6. Se procede a entregar a la persona usuaria el pase a caja 7. Se solicita a la persona usuaria entregar un original del comprobante de pago de dicho trámite. 8. Se indica a la persona usuaria que el tiempo de entrega del documento es de 3 días hábiles 9. El día en el que se realizó el pago del trámite se procede a elaborar el documento. 10. Se pasa a revisión por el titular del Departamento de Padrón de persona Usuarios. 11. En caso de no cumplir con el numeral 3 se solicita solventar dicho punto. 12. Aprobada la revisión por el Departamento de padrón de personas usuarias se procede a la autorización por parte del titular de la Dirección Comercial. 13. Una vez autorizado por la Dirección Comercial se pasa a firma al titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. 14. Se pasa a ventanilla para el resguardo y entrega del documento. 15. Al tercer día hábil se realiza la entrega a la persona usuaria del documento de **Constancia de No Adeudo**, firmando el acuse de recibido.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	3 días hábiles

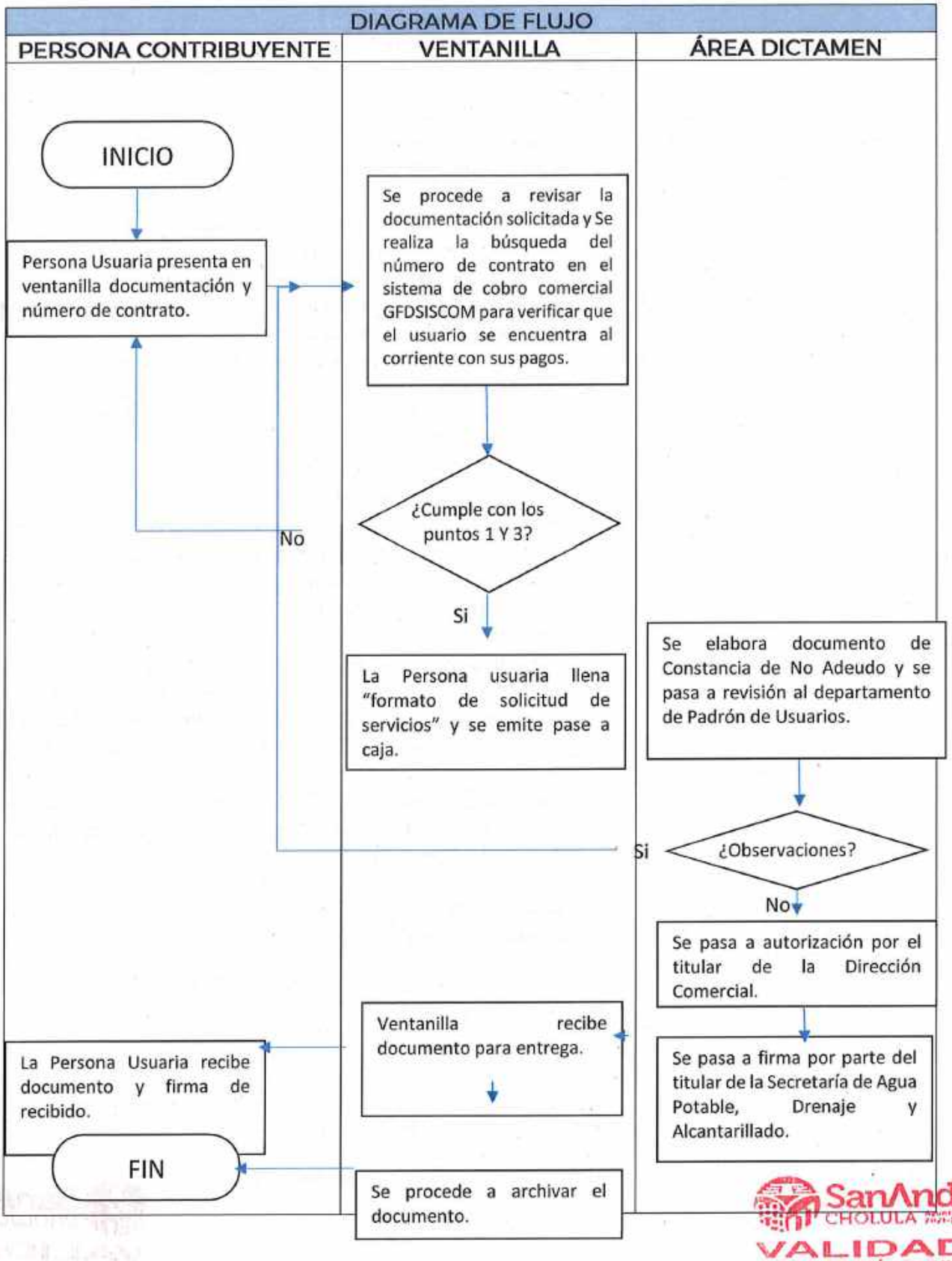
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. CONSTANCIA DE NO ADEUDO				
Persona Responsable	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Ventanilla	1	Recibir Expediente Completo	1 solicitud	1
Persona Analista	2	Elaboración del documento	1 **"Constancia de No Adeudo"**	2
Departamento de padrón de usuarios	3	Revisión del documento	Ninguno	N/A
Dirección Comercial	4	autorización del documento	Ninguno	N/A
Persona Titular de la Secretaría de	5	Firma y sello del documento	Ninguno	N/A

SanAndrés CHOLULA

VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado				
Ventanilla	6	Entrega del documento de Constancia de No Adeudo	Ninguno	1

DIAGRAMA DE FLUJO

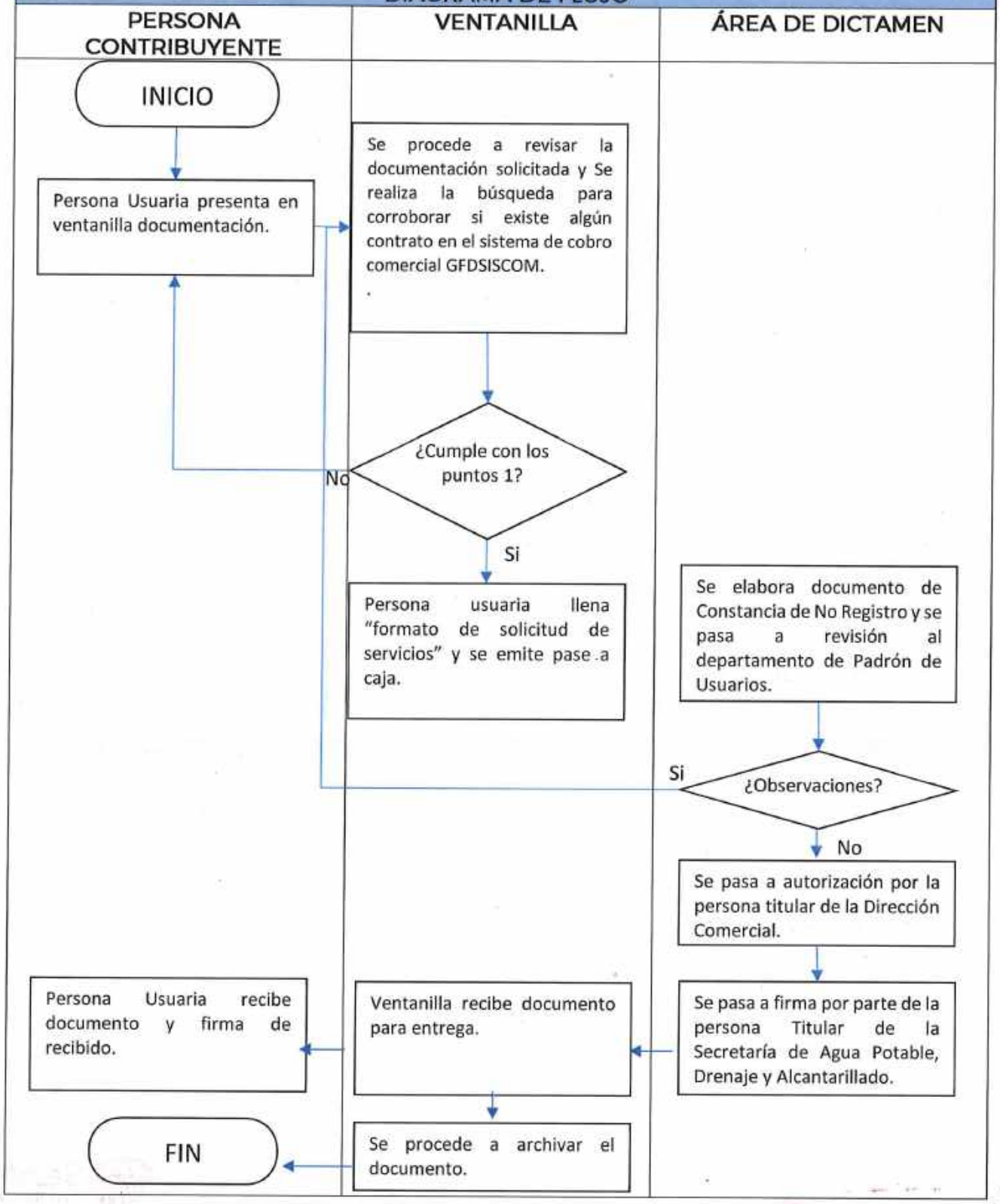


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. CONSTANCIA DE NO REGISTRO	
OBJETIVO	Proporcionar un documento que acredite que el predio no cuenta con los servicios públicos de drenaje, saneamiento y en su caso de agua potable, permitiendo al usuario dar continuidad al trámite que estén efectuando.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	**Modo de presentación: Presencial** 1. La persona contribuyente deberá acudir a la ventanilla de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado para entregar en copia simple la siguiente documentación: • Alineamiento y numero oficial vigente • Comprobante de pago predial vigente • Documento que acredite la propiedad (escritura pública) • Identificación oficial vigente Original de los siguientes: • 4 fotografías a color impresas en hoja blanca tamaño carta • Carta poder simple.

	2. La persona de ventanilla procede a revisar la documentación solicitada. 3. En caso de no cumplir con el punto 1 se solicita a la persona contribuyente solventar la documentación. 4. La persona de ventanilla verifica que no exista infraestructura municipal de agua potable y drenaje en la zona. 5. En caso de existir incertidumbre respecto al puntos 4 se solicita a la persona contribuyente realizar una visita. **6.** Una vez corroborado la inexistencia de infraestructura municipal en el predio, se requiere a la persona contribuyente llenar el "**Formato para solicitud de servicios**". **7.** Se procede a la entrega del pase a caja a la persona contribuyente **8.** Se solicita a la persona usuaria entregar un original del comprobante de pago de dicho trámite. **9.** Se indica a la persona usuaria que el tiempo de entrega del documento es posterior a 5 días hábiles. **10.** Se pasa a revisión al departamento de padrón de persona usuarias. **11.** En caso de no cumplir con el numeral 4 se notifica a la persona contribuyente. **12.** Aprobada la revisión por el departamento de padrón de personas usuarias se procede a su elaboración. **13.** Se pasa a la Dirección comercial para su autorización. **14.** Una vez autorizado por la dirección comercial se recaba la firma y sello por la persona titular de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado. **15.** Se regresa a ventanilla para el resguardo y entrega del documento. **16.** Al quinto día hábil se realiza la entrega a la persona usuaria del documento de Constancia de No Registro
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. CONSTANCIA DE NO REGISTRO				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Ventanilla	1	Recibir Expediente Completo	1 solicitud	1
Departamento de padrón de usuarios	2	Elaboración del documento	**1 "Constancia de No Registro"**	2
Dirección Comercial	3	Autorización del documento	Ninguno	N/A
Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	4	Firma y sello del documento	Ninguno	N/A
Ventanilla	5	Entrega del documento de Constancia de No Registro Adeudo	Ninguno	1

DIAGRAMA DE FLUJO



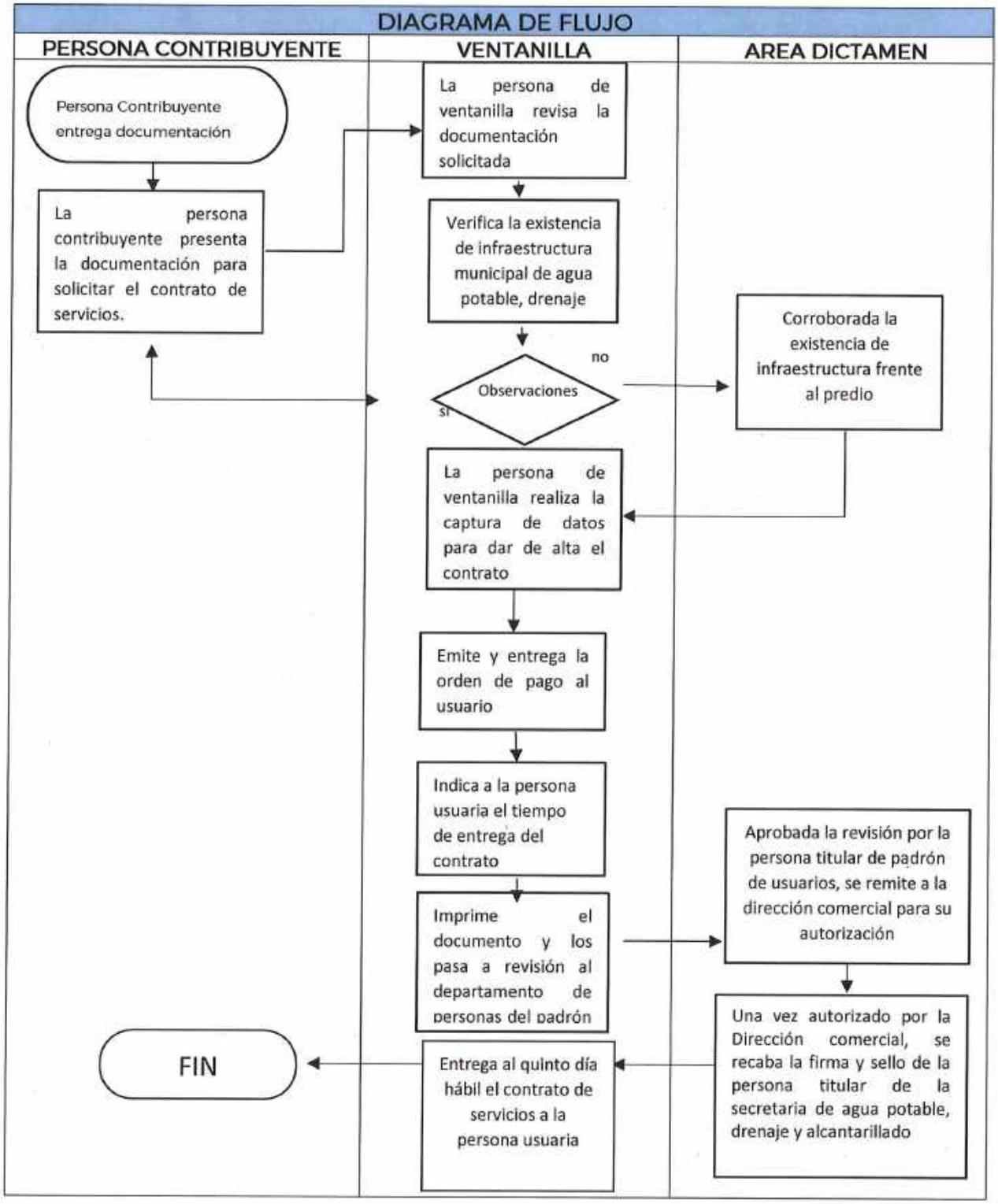
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. CONTRATO DE SERVICIOS	
OBJETIVO	Generar y entregar a la persona contratante beneficiaria de los servicios público de drenaje, saneamiento y/o agua potable en su caso, el documento por el cual se formaliza la prestación de servicios.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	**Modo de presentación: Presencial** 1. La persona Contribuyente deberá acudir a la ventanilla de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado para entregar en copia simple de los siguientes documentos: • Alineamiento y número oficial vigente • Comprobante de pago predial vigente • Documento que acredite la propiedad (título de propiedad, escritura pública y/o contrato de arrendamiento vigente) • Identificación oficial vigente (INE) • Licencia de construcción • Licencia de uso de suelo especifico (aplica para contrato comercial) Original de los siguientes documentos:

	• 4 fotografías a color impresas en una hoja blanca tamaño carta • Carta poder simple debidamente requisitada no mayor a 3 meses. 2. La persona de ventanilla procede a revisar la documentación solicitada. 3. En caso de no cumplir con el punto 1 se solicita a la persona contribuyente solventar la documentación. 4. La persona de ventanilla verifica la existencia de infraestructura municipal de agua potable y drenaje frente al inmueble. 5. En caso de existir incertidumbre respecto al puntos 4 se solicita a la persona contribuyente programar una visita de inspección. **6.** Una vez corroborada la existencia de infraestructura municipal frente al predio, se requiere a la persona contribuyente llenar el **"formato para solicitud de servicios".** **7.** La persona de ventanilla procede a realizar la captura de los datos para dar de alta el contrato. **8.** Se procede a emitir y entregar la orden de pago a la persona contribuyente Se solicita a la persona usuaria entregar un original del comprobante de pago de dicho trámite. 9. Se indica a la persona usuaria que el tiempo de entrega del documento es posterior a 5 días hábiles. 10. Se imprime el documento y pasa a revisión al departamento de padrón de personas usuarias. 11. En caso de existir alguna observación respecto a los puntos 1, 4,7 y 8 se notifica a la persona de ventanilla para solventarla. 12. Se pasa a revisión por la persona titular del departamento de padrón de personas usuarias. 13. Aprobada la revisión se remite a la Dirección comercial para su autorización. 14. Una vez autorizado por la Dirección comercial se recaba la firma y sello por el titular de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado. 15. Se regresa a ventanilla para el resguardo y entrega del documento al usuario. 16. Al quinto día hábil se realiza la entrega del contrato de servicios al usuario. 17. Se procede a archivar el documento.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. CONTRATO DE SERVICIOS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Ventanilla	1	Recibir Expediente Completo	1 solicitud	1
Persona Analista	2	Elaboración del documento	1 "Contrato de servicios"	2
Departamento de padrón de usuarios	3	Revisión del documento	Ninguno	N/A
Dirección Comercial	4	Autorización del documento	Ninguno	N/A

Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	5	Firma y sello del documento	Ninguno	N/A
Ventanilla	6	Entrega del Contrato de servicios	Ninguno	1

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. CAMBIO DE PERSONA PROPIETARIA	
OBJETIVO	Realizar la actualización de la información del usuario sobre el contrato existente de los servicios de agua potable y/o drenaje y saneamiento (según sea el caso).
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	**Modo de presentación: Presencial** La persona contribuyente deberá acudir a la ventanilla de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado para entregar en copia simple, la siguiente documentación: • Comprobante de pago predial vigente • Documento que acredite la propiedad (escritura pública) • Identificación oficial vigente Original de los siguientes documentos: • Carta poder simple no mayor a 3 meses. 1. El personal de ventanilla procede a revisar la documentación solicitada.

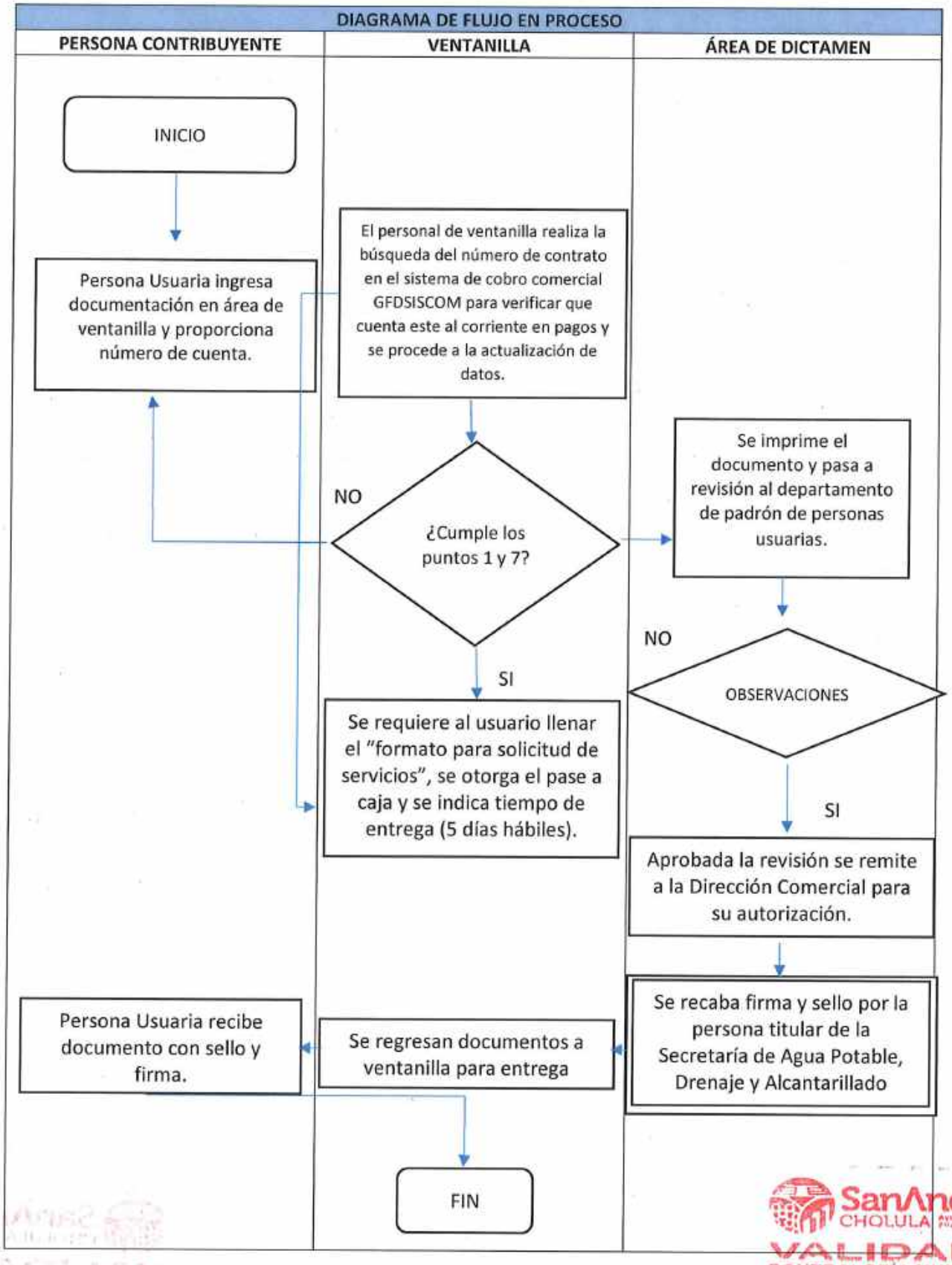
SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

	2. El personal de ventanilla realiza la búsqueda del número de contrato en el sistema de cobro comercial GFDSISCOM para verificar que el usuario se encuentre al corriente en sus pagos. 3. En caso de no cumplir con los puntos 1 y 7 se solicita al contribuyente solventar las observaciones. **4.** Una vez validados los puntos 1 y 7 se requiere al usuario llenar el **"formato para solicitud de servicios"** **5.** La persona de ventanilla procede a realizar la captura de los datos para actualizar la información en el sistema. 6. Se procede a emitir y entregar la orden de pago al usuario. 7. Se solicita al usuario entregar un original del comprobante de pago de dicho trámite. 8. Se indica a la persona usuaria que el tiempo de entrega del documento es posterior a 5 días hábiles. 9. Se imprime el documento y pasa a revisión al departamento de personas del padrón de usuarios. 10. En caso de existir alguna observación respecto a los puntos 1, 3,6 y 7 se notifica al personal de ventanilla para solventarla. 11. Se pasa a revisión al departamento de padrón de personas usuarias. 12. Aprobada la revisión se remite a la Dirección comercial para su autorización. 13. Una vez autorizado por la dirección comercial se recaba la firma y sello por la persona titular de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado. 14. Se regresa a ventanilla para el resguardo y entrega del documento a la persona usuaria. 15. Al quinto día hábil se realiza la entrega de cambio de persona propietaria. 16. Se procede a archivar el documento.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. CAMBIO DE PERSONA PROPIETARIA				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Ventanilla	1	Recibir Expediente Completo	1 solicitud	1
Persona Analista	2	Elaboración del documento	1 "Cambio de propietario"	2
Departamento de padrón de personas usuarias	3	Revisión del documento	Ninguno	N/A
Dirección Comercial	4	Autorización del documento	Ninguno	N/A
Persona Titular de la secretaria de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	5	Firma y sello del documento	Ninguno	N/A

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

Ventanilla	6	Entrega del documento	Ninguno	1



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	
OBJETIVO	Entregar un documento con carácter técnico, mediante el cual se indican la viabilidad de los servicios (agua potable, drenaje y alcantarillado pluvial) con los que cuenta el predio y/o nuevo desarrollo habitacional o comercial.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	**Modo de presentación: Presencial** 1. La persona contribuyente deberá acudir a la ventanilla de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado para entregar en copia simple, la siguiente documentación: • Alineamiento y numero oficial vigente • Comprobante de pago predial vigente • Documento que acredite la propiedad (escritura pública) • Identificación oficial vigente • Anteproyecto a realizar Original de los siguientes:

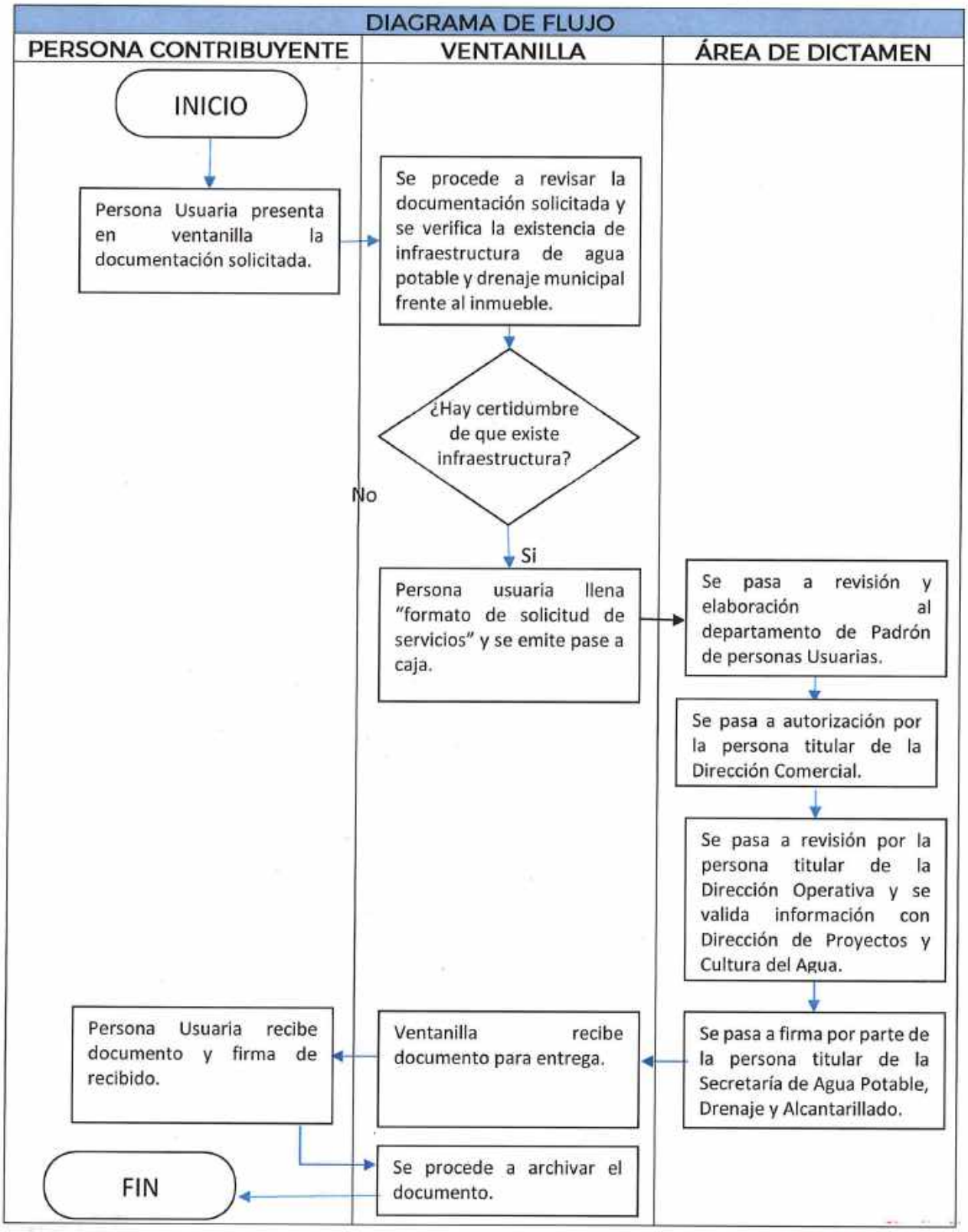
SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

	• 4 fotografías a color • Carta poder simple no mayor a 3 meses. 2. La persona de ventanilla procede a revisar la documentación solicitada. 3. En caso de no cumplir con el punto 1 se solicita a la persona contribuyente solventar la documentación. 4. La persona de ventanilla verifica la existencia de infraestructura municipal de agua potable y drenaje frente al inmueble. 5. En caso de existir incertidumbre respecto al puntos 4 se solicita a la persona contribuyente programar una visita de inspección. **6.** Una vez corroborada la existencia de infraestructura municipal frente al predio, se requiere a la persona contribuyente llenar el **"formato para solicitud de servicios".** **7.** La persona de ventanilla procede a realizar la captura de los datos para emitir y entregar la orden de pago a la persona contribuyente. **8.** Se solicita a la persona usuaria entregar un original del comprobante de pago de dicho trámite. **9.** Se indica a la persona usuaria que el tiempo de entrega del documento es posterior a 5 días hábiles. **10.** Se pasa a revisión al departamento de padrón de personas usuarias. **11.** Aprobada la revisión por el departamento de padrón de personas usuarias se procede a su elaboración. **12.** Se pasa a la Dirección comercial para su autorización. **13.** Se remite a la dirección operativa para su revisión. **14.** Se valida información con la dirección de proyectos y cultura del agua. **15.** Una vez autorizado por la dirección comercial se recaba la firma y sello por la persona titular de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado. **16.** Se regresa a ventanilla para el resguardo y entrega del documento al usuario. **17.** Al quinto día hábil se realiza la entrega del contrato de servicios al usuario. **18.** Se procede a archivar el documento.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. FACTIBILIDAD DE SERVICIOS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Ventanilla	1	Recibir Expediente Completo	1 Solicitud	1
Persona Analista	2	Elaboración del documento	1 documento	2
Departamento de padrón de personas usuarias	3	Revisión del documento	Ninguno	N/A

Dirección operativa	4	Revisión del documento	Ninguno	N/A
Dirección de proyectos y cultura del agua	5	Revisión del documento	Ninguno	N/A
Dirección Comercial	6	Autorización del documento	Ninguno	N/A
Persona Titular de la secretaria de agua potable, drenaje y alcantarillado	7	Firma y sello del documento	Ninguno	N/A
Ventanilla	8	Entrega del Contrato de servicios	Ninguno	1

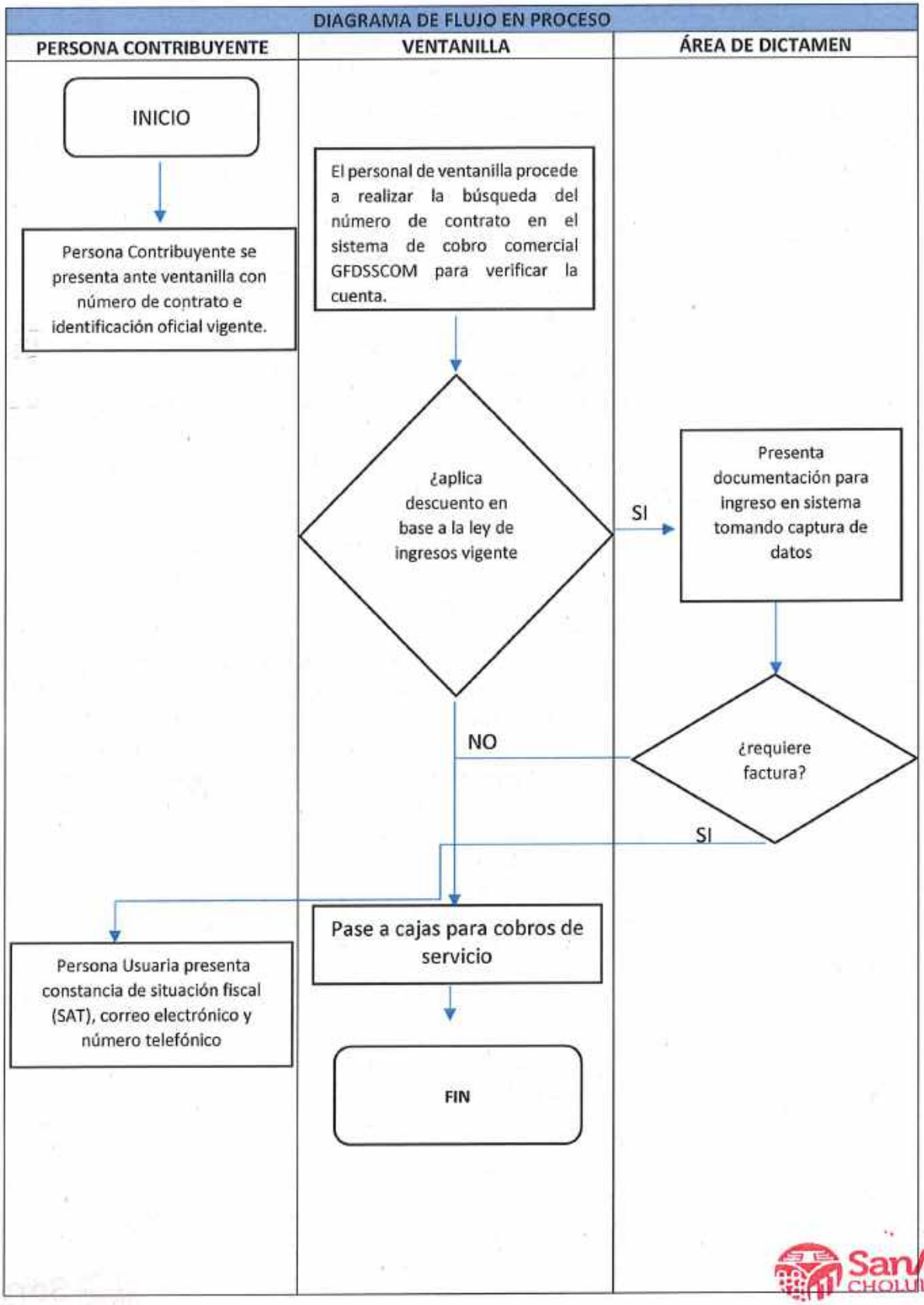
DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. PAGO DE SERVICIOS	
OBJETIVO	Realizar la gestión a través del sistema de cobro comercial el pase a caja de los servicios de agua potable y/o drenaje y saneamiento (según sea el caso).
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	**Modo de presentación: Presencial** 1. La persona contribuyente deberá acudir a la ventanilla de la Secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado el cual deberá proporcionar su número de contrato, así como presentar su identificación oficial vigente. 2. La persona de ventanilla procede a realizar la búsqueda del número de contrato en el sistema de cobro comercial GFDSISCOM para verificar el estado de la cuenta. 3. En caso de requerir algún descuento, siempre y cuando cumpla con lo dispuesto en la ley de ingresos vigente, se dará de alta en

	el sistema de cobro comercial los documentos que acrediten su derecho al descuento. 4. En caso de requerir factura procede a solicitar: • Constancia de situación fiscal • Uso de cfdi • Correo electrónico • Número telefónico 5. La persona de la ventanilla procede a emitir el pase a caja. 6. Se emite factura y se notifica vía correo electrónico. 7. Se concluye con el trámite.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	Mismo día.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. VI. PAGO DE SERVICIOS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Ventanilla	1	Atención a personas usuarias	Ninguno	N/A
Departamento de padrón de personas usuarias	2	Atención a personas usuarias	Ninguno	N/A
Dirección Comercial	3	Atención a personas usuarias	Ninguno	N/A
Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	4	Atención a personas usuarias	Ninguno	N/A
Ventanilla	5	Atención a personas usuarias	Ninguno	N/A



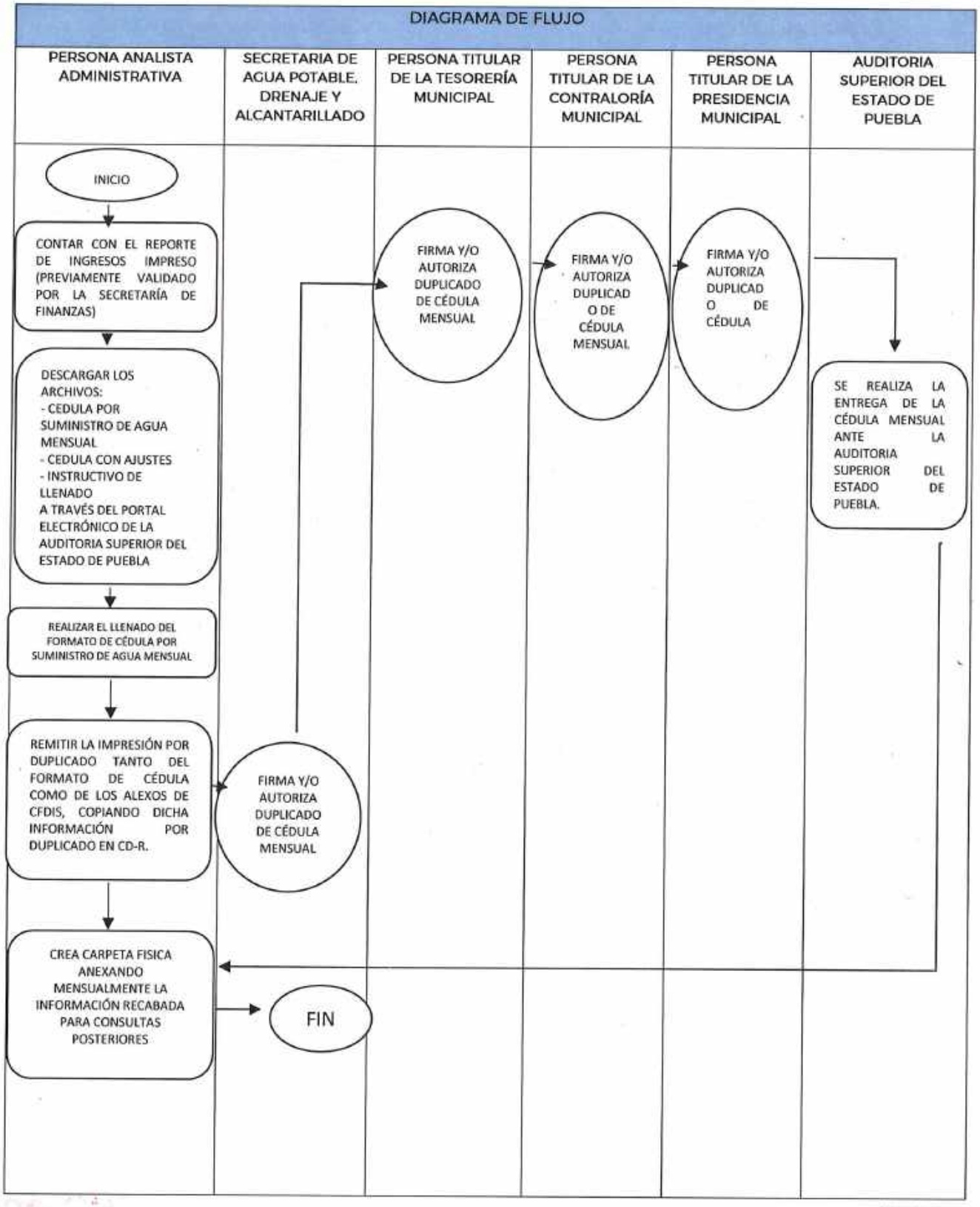
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. CEDULA MENSUAL POR SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	
OBJETIVO	Hacer eficiente el proceso de captura como entrega de los formatos requeridos por la Auditoría Superior del Estado de Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción II, 12, 13 y 14. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Verificar que se tenga por autorizado por parte de la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla (SFA) el reporte mensual por suministro de agua potable, a través del portal electrónico de sistema de participaciones a municipios (SPM), https://participaciones.puebla.gob.mx/consulta/capturas#. 2. Imprimir los reportes generados. 3. Descargar a través del portal electrónico de la Auditoria Superior del Estado de Puebla los formatos de *cédula de recaudación de cobro de derechos de agua mensual* (.xls) para su llenado. 4. Descargar el *instructivo de llenado* (.docx). 5. Descargar el archivo cédula con ajustes (.xls). 6. Por cada mes culminado, se realizará el llenado del formato *cédula de recaudación de cobro de derechos de agua mensual*, tomando en cuenta los siguientes datos:

	• Servicio de agua 2023 y anteriores a 2023. • Conexiones 2023 y anteriores a 2023. • Reconexiones 2023 y anteriores a 2023. • Alcantarillado 2023 y anteriores a 2023. • Drenaje 2023 y anteriores a 2023. • Recargos 2023 y anteriores a 2023. • Multas 2023 y anteriores a 2023. • Gastos de ejecución 2023 y anteriores a 2023. • Intereses e indemnizaciones 2023 y anteriores a 2023 7. Para complementar el llenado del formato, se tendrá que complementar con los siguientes anexos: • Reporte armonizado contable del mes correspondiente extraído directamente del sistema siscompay. • Listado y archivo concentrado en formato pdf de *cfdis* individuales. • Factura global expedidos durante el mes, debidamente conciliados (pdf). 8. Por cada semestre concluido se procederá al llenado del formato *con ajustes en* caso de que existiera algún monto a corregir de lo contrario y si no existieran modificaciones solo se escribe la leyenda *no aplica*. 9. Los formatos mensuales y semestrales deberán ser impresos por duplicado, firmados y sellados por: • Persona Titular de la presidencia municipal • Persona Titular de la Tesorería municipal • Persona titular de Contraloría municipal • Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. 10. La entrega mensual y semestral se hará de acuerdo al calendario estipulado por la auditoria superior del estado de puebla (el cual puede ser descargado en el sitio oficial de la misma). Por lo regular son los primeros 15 días hábiles de cada mes. 11. Tanto la dirección de ingresos perteneciente a la Tesorería municipal como la secretaría de agua potable, drenaje y alcantarillado deberán contar con archivo físico de la documentación entregada a la auditoria superior del estado de puebla.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	15 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. CEDULA MENSUAL POR SUMINISTRO DE AGUA POTABLE				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	1	Tener impreso reporte del mes para consulta, previamente validado por la secretaría de finanzas y administración.	Reporte mensual por suministro de agua	1

Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	2	Descargar los archivos: • cédula por suministro de agua mensual. (.xls) • cédula con ajustes (.xls) • instructivo de llenado (.docxs) en el portal de la Auditoria Superior del Estado de Puebla.	1. Cédula por suministro de agua mensual. (.xls) 2. Cédula con ajustes (.xls) 3. Instructivo de llenado (.docxs)	2
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	3	Verificar y realizar el llenado del formato *cédula por suministro de agua mensual*, teniendo en cuenta los siguientes datos: 1. **servicio de agua** 2023 y anteriores a 2023 2. **conexiones** 2023 y anteriores a 2023 3. **reconexiones** 2023 y anteriores a 2023 4. **alcantarillado** 2023 y anteriores a 2023 5. **drenaje** 2023 y anteriores a 2023 6. **recargos** 2023 y anteriores a 2023 7. **multas** 2023 y anteriores a 2023 8. **gastos de ejecución** 2018 y anteriores a 2023 9. **intereses e indemnizaciones** 2023 y anteriores a 2023	Cédula por suministro de agua mensual	
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	4	Se anexa el listado de cfdis individuales emitidos durante el mes, así como la factura global en formato de excel y pdf respectivamente para llevar el conteo mensual.	Anexos de listados de cfdis y factura global.	2
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	5	Se imprime por duplicado tanto de dicho formato de cédulas como los anexos de cfdis, así mismo, copia esta información por duplicado en cd-r	Cédula por suministro de agua mensual, anexos de cfdis y cd.	2
Persona jefa de Departamento de	6	Se firma y/o autoriza duplicado de cédula mensual.		

Padrón de Usuarios.			Cédula por suministro de agua mensual, Anexos de cfdis y cd.	2
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	7	Posterior a contar con la firma y/o autorización del (a) titular, se procede a enviar por oficio a la dirección de ingresos perteneciente a la Tesorería municipal, el duplicado y anexos de la cédula mensual.	Cédula por suministro de agua mensual, Anexos de cfdis y cd.	2
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	8	Se procede a recabar la firma de tesorería municipal, contraloría municipal y presidencia.	Cédula por suministro de agua mensual, Anexos de cfdis y cd.	2
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	9	Posterior a contar con la firma y/o autorización de todas las unidades administrativas involucradas, se realiza la entrega de la cédula mensual ante la Auditoria Superior del Estado de Puebla.	cédula por suministro de agua mensual y anexos de cfdis	1
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	10	Entrega la cédula mensual debidamente firmada a la persona Jefa de Departamento de Padrón de personas Usuarias para su control y archivo.	Cédula por suministro de agua mensual y anexos de cfdis	1
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	11	Recibe juego de la cédula mensual por suministro de agua y anexos de cfdis para su archivo.	Cédula por suministro de agua mensual y anexos de cfdis	1
Persona jefa de Departamento de Padrón de Usuarios.	12	Se crea el expediente de manera mensual para consultas posteriores	N/A	N/A



4. DIRECCIÓN OPERATIVA

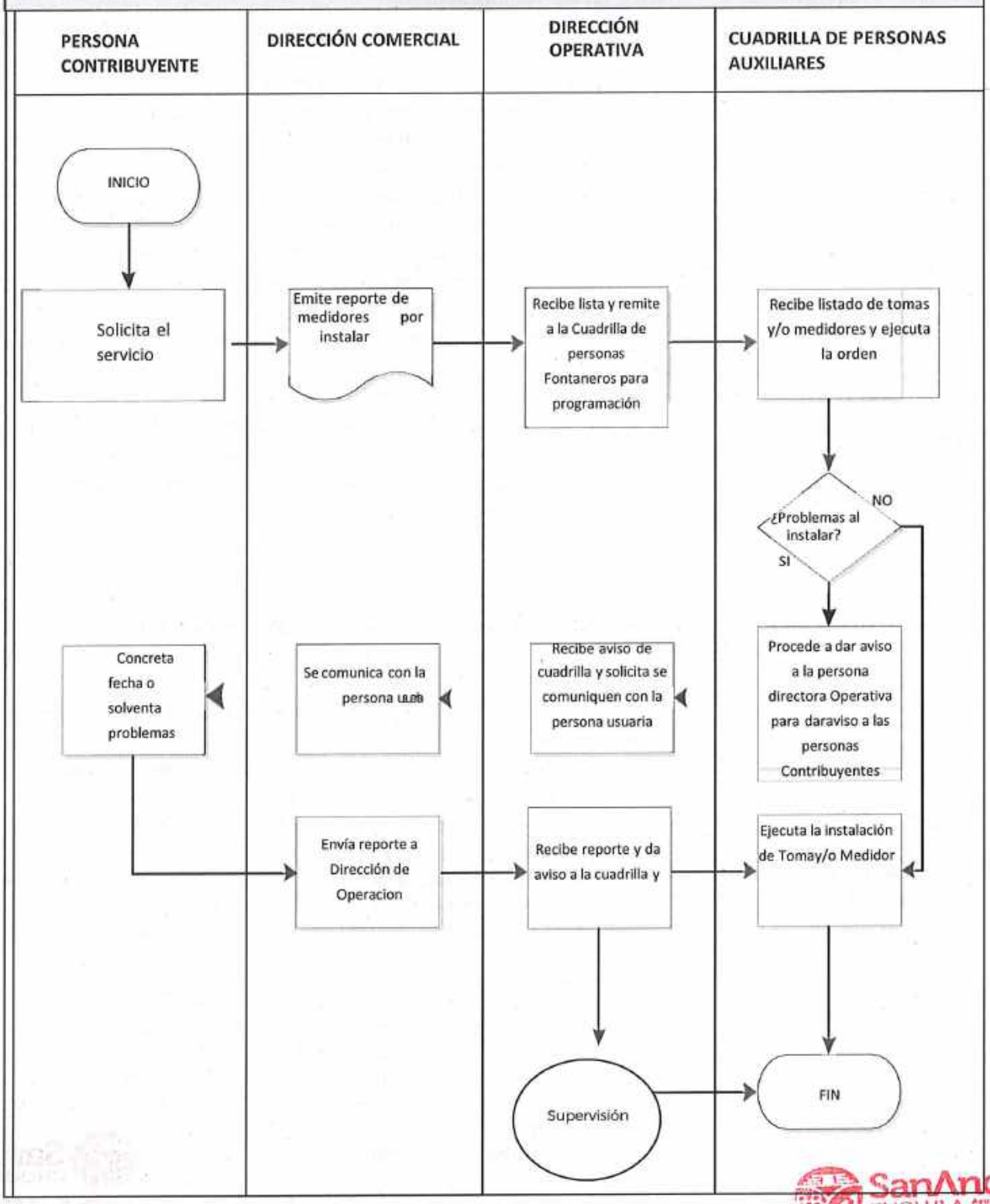
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. INSTALACIÓN DE TOMA O MEDIDOR DE CONSUMO DE AGUA	
OBJETIVO	Contar con la cuantificación del consumo de agua de cada domicilio, comercio o empresa, que permita realizar la determinación correcta del pago por el servicio.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 51, 52, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Se recibe el reporte de la solicitud de instalación del aparato de medición por parte de la Dirección Comercial. 2. La Dirección Operativa verifica que se cuente con el material e insumos necesarios para la instalación del aparato medidor. 3. De no contar con el material se realiza la adquisición del material. 4. Una vez corroborado que se cuenta con el material, se procede a programar la instalación del aparato medidor. 5. Se turnará reporte a la cuadrilla de fontaneros disponible. 6. Una vez finalizada la tarea de instalación se procede a recabar la evidencia y firmas del usuario a cargo del aparato medidor.

	7. Se informa al área comercial sobre la instalación del medidor a fin de realizar las lecturas para el cobro. 8. Se integra el expediente y se archiva.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	36 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. INSTALACIÓN DE TOMA O MEDIDOR DE CONSUMO DE AGUA.

PERSONA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Dirección Comercial	1	Emite diariamente reporte de medidores por instalar a la Dirección Operativa para su ejecución.	Medidores por instalar	1
Dirección Operativa	2	Recibe reporte de medidores por instalar y entrega listado a cuadrilla de personas auxiliares.	Medidores por instalar	1
Cuadrilla de personas auxiliares	3	Recibe listado de medidores porinstalar para su ejecución.	Medidores por instalar	1
Cuadrilla de personas Auxiliares	4	En caso de no encontrar a persona propietaria de la toma, se procederá a dar aviso a la persona directora Operativa para comunicarse con él la persona propietaria y establecer fecha de instalación de toma y/o Medidor	N/A	N/A
Dirección Operativa	5-	Recibe aviso de parte de personas auxiliares en caso de no localizar a la persona propietario de toma ysolicita a la Dirección Comercial comunicarse para establecer fecha de instalación.	N/A	N/A
Dirección Comercial	6	Se comunica con la persona Contribuyente y procede a solicitar fecha de instalación de toma y/o medidor y proporcionar dato a la Dirección Operativa.	N/A	N/A
Dirección Operativa	7	Recibe reporte por parte de la Dirección Comercial y procede a enviarlo a cuadrilla de personas auxiliares.	N/A	N/A
Cuadrilla de personas Auxiliares	8	Recibe reporte de la persona directora Operativo y ejecuta orden de instalación de toma y/o medidor.	N/A	N/A
Dirección Operativa	9	Supervisa trabajos para conclusión satisfactoria.	N/A	N/A

DIGRAMA DE FLUJO



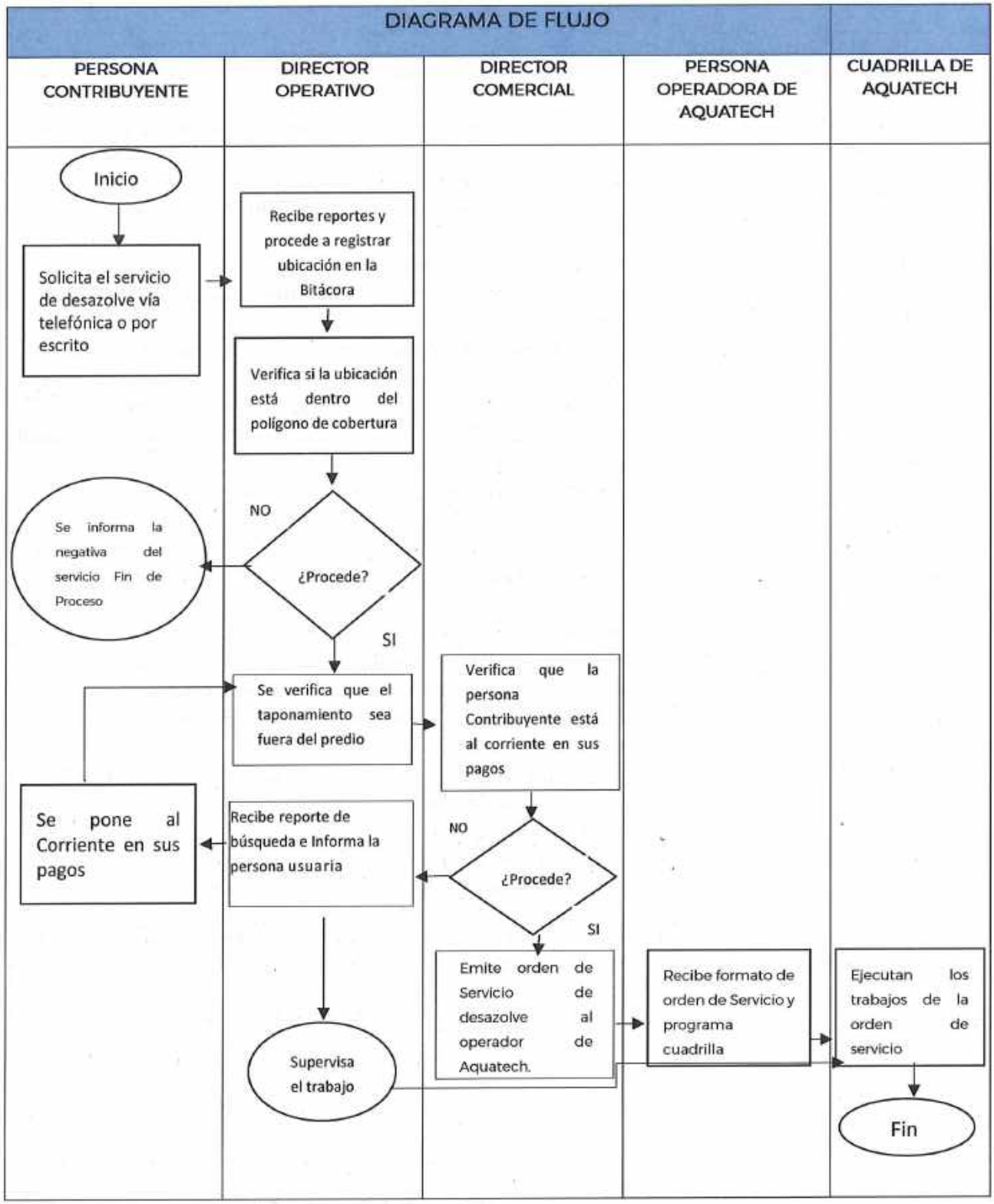
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. DESAZOLVE DE DRENAJE	
OBJETIVO	Evitar taponamientos a la red de drenaje municipal y situaciones insalubres.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 51, 52, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La Dirección Operativa verifica la existencia de red sanitaria en el lugar y si el desazolve se encuentra en el área de cobertura, se procede a realizar los trabajos de desazolve a la red de drenaje sanitario. 2. Si los trabajos a realizar están en vía pública, no tiene costo. 3. Si el taponamiento se encuentra en propiedad particular, la persona Contribuyente o persona poseedora del predio deberá contar con contrato de servicio y estar al corriente en los pagos de drenaje y saneamiento ante la Secretaría de Agua Potable; además de realizar el pago correspondiente por el servicio de desazolve. 4. Verificar, ante la Dirección Comercial, la existencia del predio o persona Contribuyente en el sistema de cobro de agua potable.

	5. En caso de que la persona Contribuyente no esté al corriente en sus pagos o no cuente con contrato, la persona Contribuyente o poseedora del predio deberá cubrir el pago por la contratación, solicitando en la Ventanilla de la Dirección Comercial de Agua Potable los requisitos y costos para su empadronamiento y/o regularización.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	24 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. DESAZOLVE DE DRENAJE				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Contribuyente	1	Emite reporte o petición vía telefónica o por escrito a la Secretaría de Agua Potable para el servicio de desazolve, mencionando la ubicación de dicho reporte.	Solicitud	1
Persona directora Operativa	2	Recibe reporte y procede a registrar en bitácora para programar los trabajos de desazolve. Los datos a solicitar son: • Dirección o ubicación exacta del taponamiento (con referencias). • Nombre de la persona quien reporta. • Número telefónico de la persona quien reporta.	Bitácora de reporte de desazolve	1
Persona directora Operativa	3	Verifica la ubicación del taponamiento en el plano de cobertura de servicios para versi es factible realizar los trabajos de desazolve. De lo contrario se comunica con Contribuyente para informarle la negativa, finalizando así el proceso.	Solicitud	1
Persona directora Operativa	4	Verifica que el trabajo de desazolve no sea dentro de predio y/o inmueble particular. Si fuera el caso se verifica ante la Dirección Comercial que el predio o el Contribuyente estén empadronados en el sistema de cobro de agua potable	N/A	N/A
Persona directora Comercial	5	Procede a la búsqueda en el sistema de cobro de agua potable de la persona Contribuyente o dirección del inmueble, si no existiera registro alguno se procede a informar a la persona directora Operativa la negativa, haciéndole	N/A	N/A

		mención que la persona Contribuyente deberá regularizarse.		
Persona directora Operativa	6	Recibe reporte de búsqueda de la Dirección Comercial. En caso de no estar registrado se comunica con Contribuyente para informarle que deberá asistir a Ventanilla de la Dirección Comercial de agua potable para solicitar los costos y requisitos, y así regularizarse.	N/A	N/A
Persona Contribuyente	7	Recibe comunicado de parte de la persona directora Operativa y asiste a la Ventanilla de la Dirección Comercial de agua potable para solicitar los informes necesarios para regularizarse.	N/A	N/A
Persona directora Operativa	8	Una vez verificada la ubicación y/o el estatus de la orden de servicio de desazolve y si ésta se localiza en vía pública se procede a realizar el formato dela orden de servicio para comunicarla a operador del vehículo hidroneumático	Orden de servicio de desazolve	2
Persona Operadora del vehículo hidroneumático	9	Recibe formato de orden de servicio dedesazolve para su realización y a su vez delegar las funciones de trabajo a la cuadrilla de fontaneros.	Orden de servicio de desazolve	1
Cuadrilla del vehículo hidroneumático	10	Ejecutan la orden de servicio de desazolve	Orden de servicio de desazolve	1
Persona directora Operativa	11	Supervisa los trabajos de desazolve y firma orden de trabajo para conclusión satisfactoria.	Orden de servicio de desazolve	1

DIAGRAMA DE FLUJO



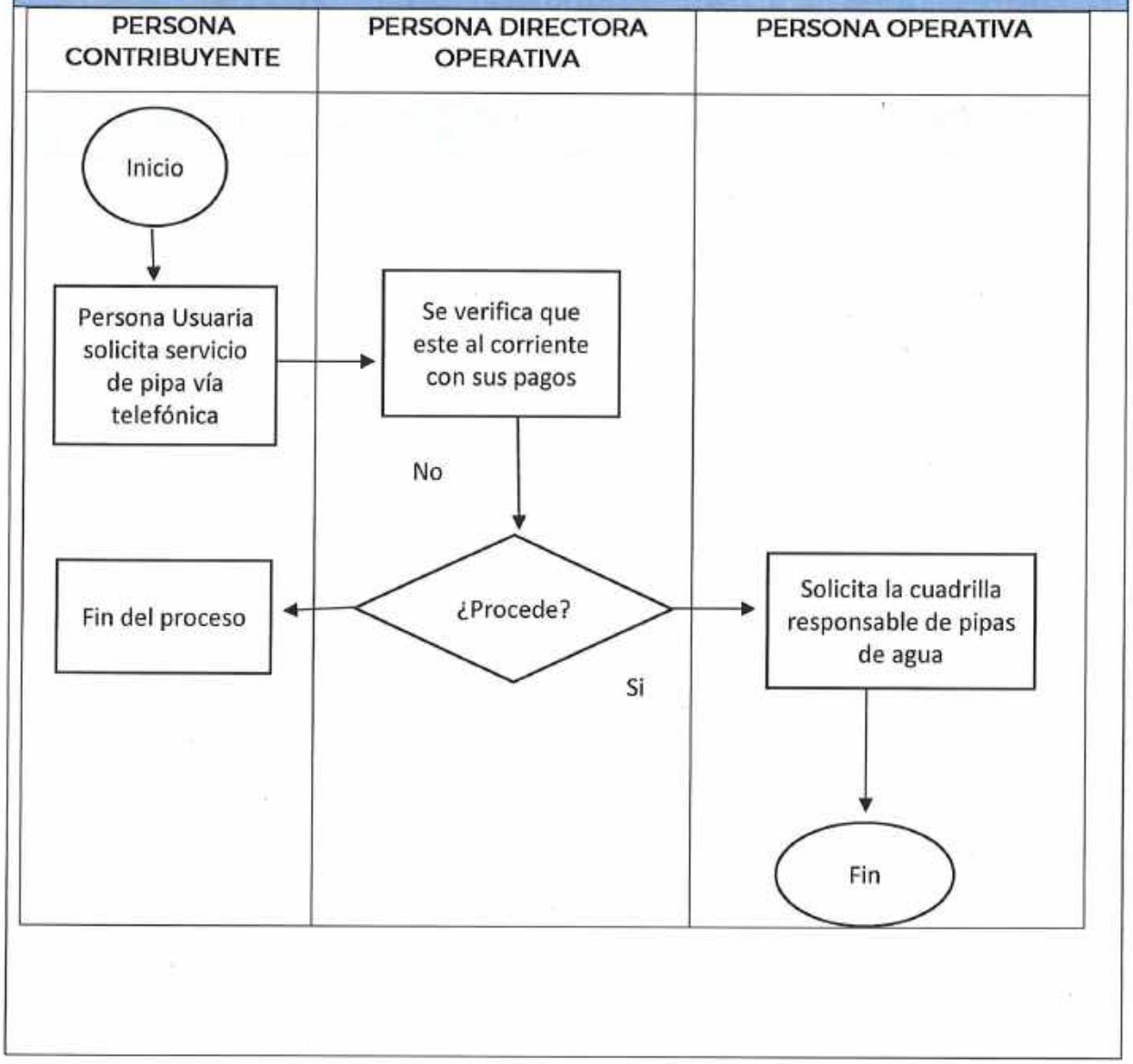
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. SUMINISTRO DE AGUA MEDIANTE VEHICULO CISTERNA (PIPA).	
OBJETIVO	Disminuir el desabasto de suministro de agua potable en el área de cobertura del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 51, 52, 90, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La Dirección Operativa verifica la existencia de contrato vigente de agua potable, para evitar el desabasto de agua en las personas usuarias activas. 2. Si las personas usuarias se encuentran con desabasto del servicio de agua, no tiene costo. 3. Si la persona usuaria no está al corriente con sus pagos de agua potable no se le suministrara el servicio de pipas de agua. 4. Verificar, ante la Dirección Comercial, la existencia del predio o Persona Contribuyente en el sistema de cobro de agua potable. 5. En caso de que la persona Contribuyente no esté al corriente en sus pagos o no cuente con contrato, la persona Contribuyente o persona poseedora del predio deberá cubrir el pago por la contratación, solicitando en la Ventanilla de la Dirección Comercial de Agua Potable los requisitos y costos para su empadronamiento y/o regularización.

TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	24 a 72 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. SUMINISTRO DE AGUA MEDIANTE VEHICULO CISTERNA (PIPA).				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Contribuyente	1	Emite reporte o petición vía telefónica, o por escrito a la secretaria de agua potable para el servicio de pipas de agua, mencionando la ubicación de dicho reporte.	Solicitud	1
Persona de la Dirección Operativa	2	Recibe reporte y procede a registrar en bitácora para programar el abasto de pipa de agua.	Bitácora de reporte	1
Cuadrilla de pipa de agua	3	Recibe listado o dirección de entrega de servicio pipa de agua.	Solicitud	1

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. REPARACION DE FUGAS	
OBJETIVO	Disminuir y evitar el desperdicio de agua.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 51, 52, 90, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La Dirección Operativa verifica la existencia de fugas de agua en domicilios conectados a la red de agua potable. 2. Si los usuarios presentan la fuga de agua en vía pública no tiene costo. 3. Si la fuga se encuentra en propiedad particular, el Contribuyente o poseedor del predio deberá contar con contrato de servicio y estar al corriente en los pagos de agua potable ante la Secretaría de Agua Potable; además de realizar el pago correspondiente por el servicio de reparación de fuga. 4. Verificar, ante la Dirección Comercial, la existencia del predio o Contribuyente en el sistema de cobro de agua potable. 5. En caso de que el Contribuyente no esté al corriente en sus pagos o no cuente con contrato, el Contribuyente o poseedor del predio deberá cubrir el pago por la contratación, solicitando en la Ventanilla de la Dirección Comercial de Agua Potable los requisitos y costos para su empadronamiento y/o regularización.

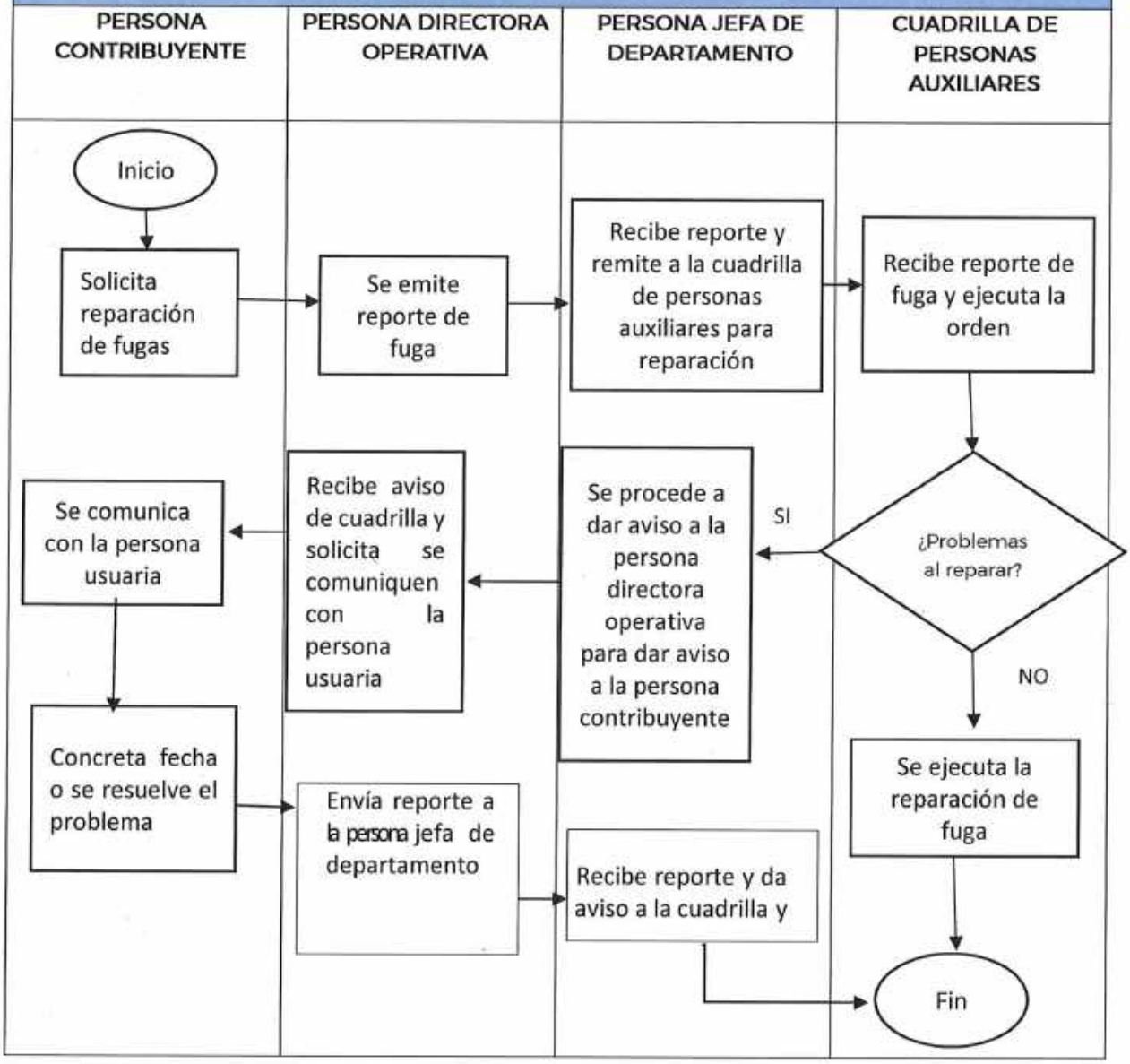
SanAndrés CHOLULA Ayuntamiento 2021-2024
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	24 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. REPARACION DE FUGAS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Contribuyente	1	Emite reporte o petición vía telefónica o por escrito a la Secretaría de Agua Potable para el servicio de reparación de fugas, mencionando la ubicación de dicho reporte.	Solicitud	1
Persona directora Operativa	2	Recibe reporte y procede a registrar en bitácora para programar los trabajos de reparación de fugas.	Bitácora de reporte de reparación de fugas	1
Persona directora operativa	3	Verifica la ubicación de la fuga en el plano de cobertura de servicios para ver si es factible realizar los trabajos de reparación. De lo contrario se comunica Con la persona Contribuyente para informarle la negativa, finalizando así el proceso.	solicitud	1
Persona directora Operativa	4	Verifica que el trabajo de reparación no seadentro de predio y/o inmueble particular. Si fuera el caso se verifica ante la Dirección Comercial que el predio o la persona Contribuyente estén empadronados en el sistema de cobro de agua potable.	N/A	N/A
Dirección Comercial	5	Procede a la búsqueda en el sistema de cobro de agua potable de la persona Contribuyente o dirección del inmueble, si no existiera registro alguno se procede a informar a la persona directora Operativa la negativa, haciéndole mención que la persona Contribuyente deberá regularizarse.	N/A	N/A
Persona directora Operativa	6	Recibe reporte de búsqueda de la Dirección Comercial. En caso de no estar registrado se comunica con la persona Contribuyente para informarle que deberá asistir a Ventanilla de la Dirección	N/A	N/A

		Comercial de agua potable para solicitar los costos y requisitos y así regularizarse.		
Persona Contribuyente	7	Recibe comunicado de parte de la persona Directora Operativa y asiste a la Ventanilla de la Dirección Comercial de agua potable para solicitar los informes necesarios pararegularizarse.	N/A	N/A
Persona Directora operativa	8	Verificar la ubicación y/o el estatus de la orden de servicio de reparación de fugas, si esta se localiza en vía pública se procede a realizar el formato de orden de reparación de fugas	Orden de servicio de reparación de fugas	2
Cuadrilla de personas Auxiliares	9	Recibe formato de orden de servicio de reparación de fugas para su realización.	Orden de servicio de reparación de fugas.	1
Cuadrilla de personas Auxiliares	10	Ejecutan la orden de servicios de reparación de fugas	Orden de servicio de reparación de fugas	1
Persona directora operativa	11	Supervisa los trabajos de reparación de fuga y firma orden de trabajo para conclusión satisfactoria	Orden de servicio de reparación de fugas	1

DIAGRAMA DE FLUJO

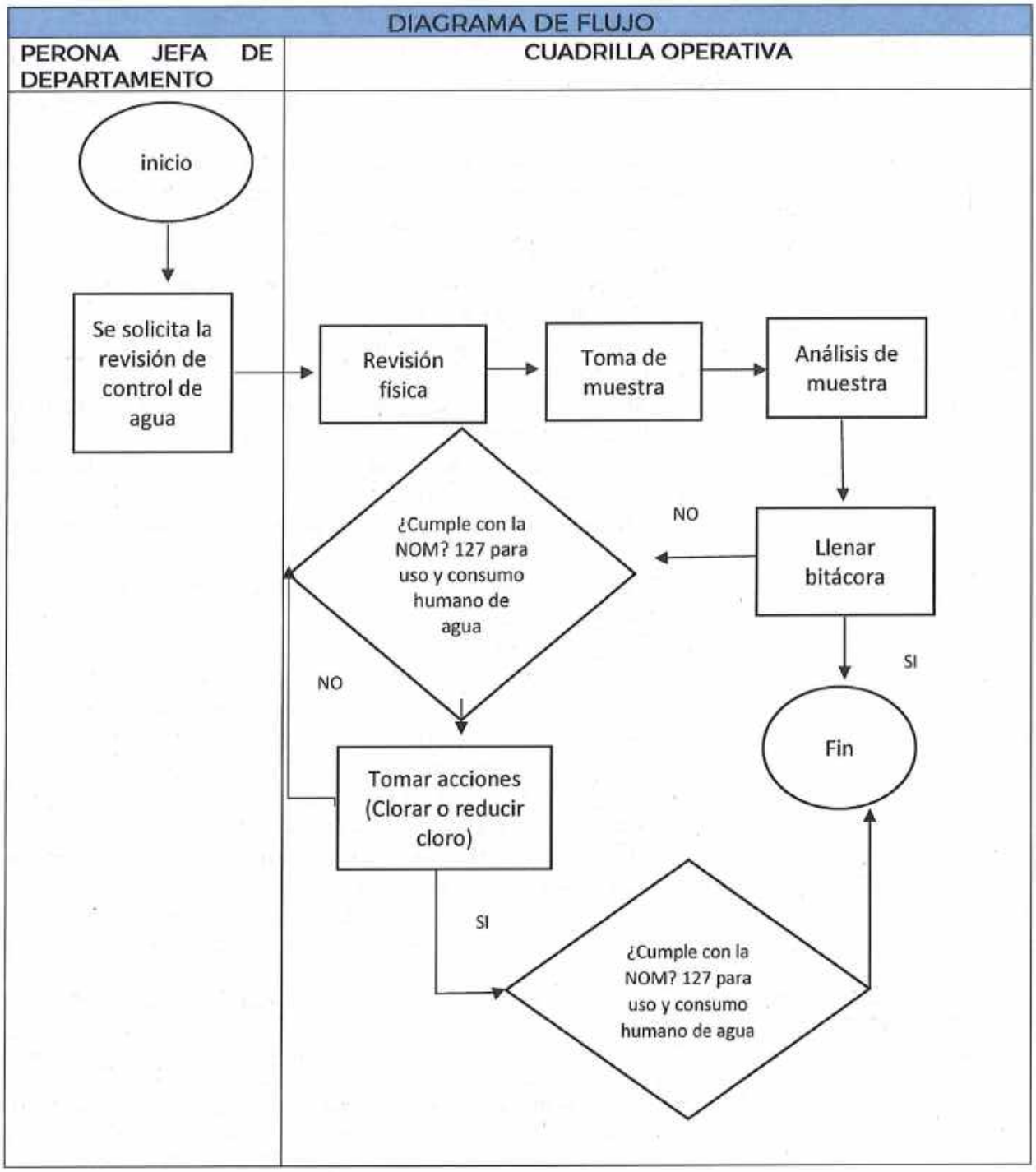


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. CLORACION DE AGUA EN LOS POZOS	
OBJETIVO	Brindar un suministro de agua de calidad, eliminando microorganismos que puedan resultar nocivos para la salud.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La Dirección Operativa verifica la calidad del agua que es suministrada a los usuarios proveniente de pozos. 2. Si el agua presenta niveles de PH que no cumplan con la NOM 127 para uso y consumo humano se deberá nivelar el PH de acuerdo a la norma.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	N/A

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. CLORACION DE AGUA EN LOS POZOS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona directora operativa	1	Verifica la ubicación del pozo con niveles de PH que no cumplan con la	N/A	N/A

		NOM 127 para uso y consumo humano.		
Persona Operativa	2	Recibe reporte y procede a registrar en bitácora para programar los trabajos de cloración del agua en pozos.	N/A	N/A
Persona Operativa	3	Verifica que los niveles de PH estén correctos según la NOM 127 para uso y consumo humano. De no ser así se deberá realizar la misma acción hasta que se cumpla la NOM 127.	N/A	N/A

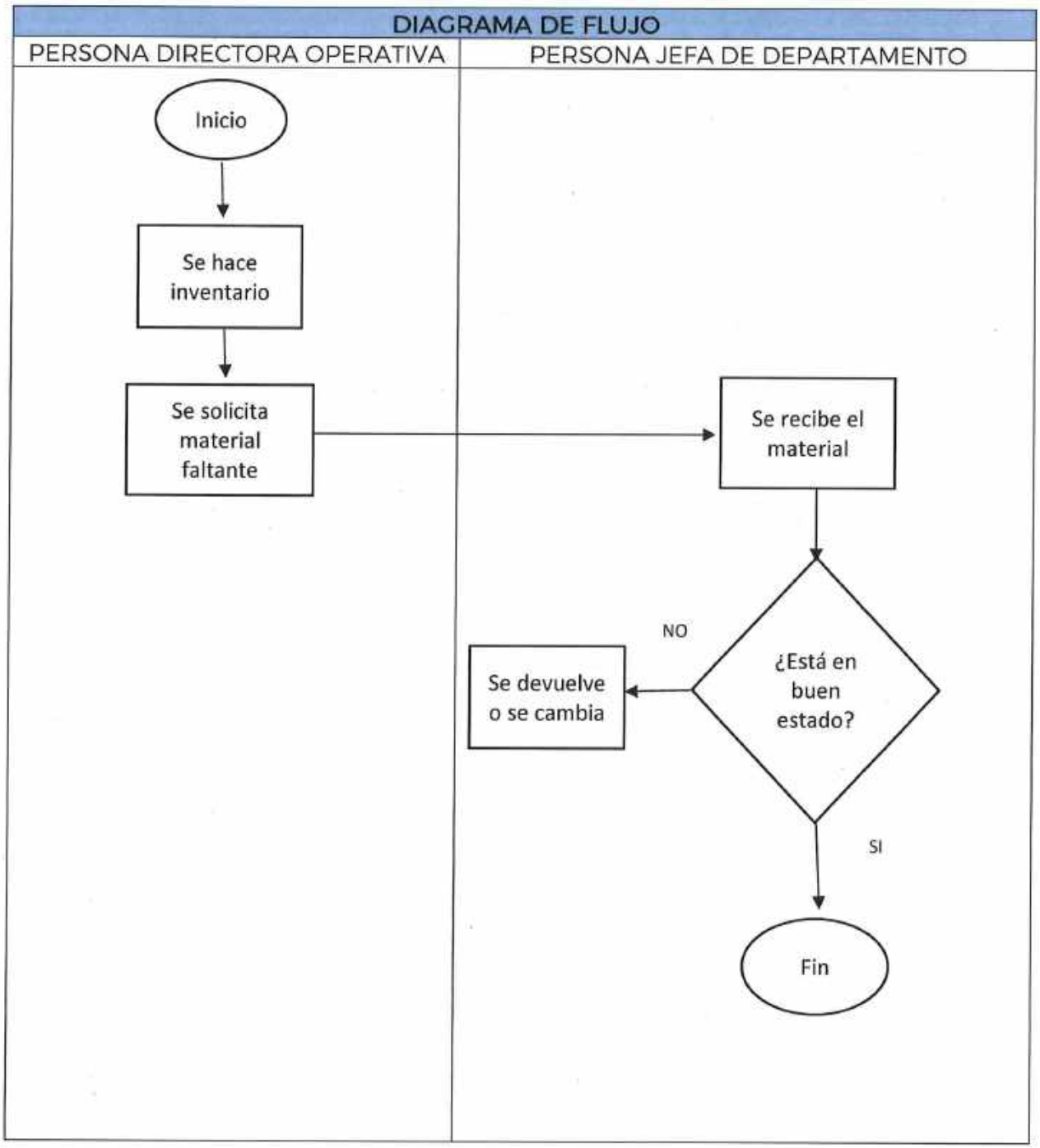
DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. CONTROL DE ALMACEN	
OBJETIVO	Evitar la falta de material para realizar cualquier trabajo de agua potable y alcantarillado.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 40, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 15, 16 y 17. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La Dirección Operativa verifica la entrada y salida de materiales en almacén. 2. Si la persona proveedora presenta material defectuoso deberán de cambiarlos por material en buenas condiciones. 3. Si el material existente en almacén presenta daños o deterioro deberá ser remplazado por material en buenas condiciones. 4. Todo material deberá ser registrado sean entradas o salidas.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	N/A/

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. CONTROL DE ALMACEN				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona directora comercial	1	Verifica la existencia de materiales en almacén.	Formato de entrada y salida de almacén	2
Persona directora comercial	2	Recibe material nuevo y lo agrega a inventario.	Formato de entrada de almacén	1
Persona Operativa	3	Solicita material para realizar trabajos en campo.	Formato de salida	1
Persona directora operativa	4	Entrega de material necesario para la realización de trabajos.	Formato de salida	1

DIAGRAMA DE FLUJO



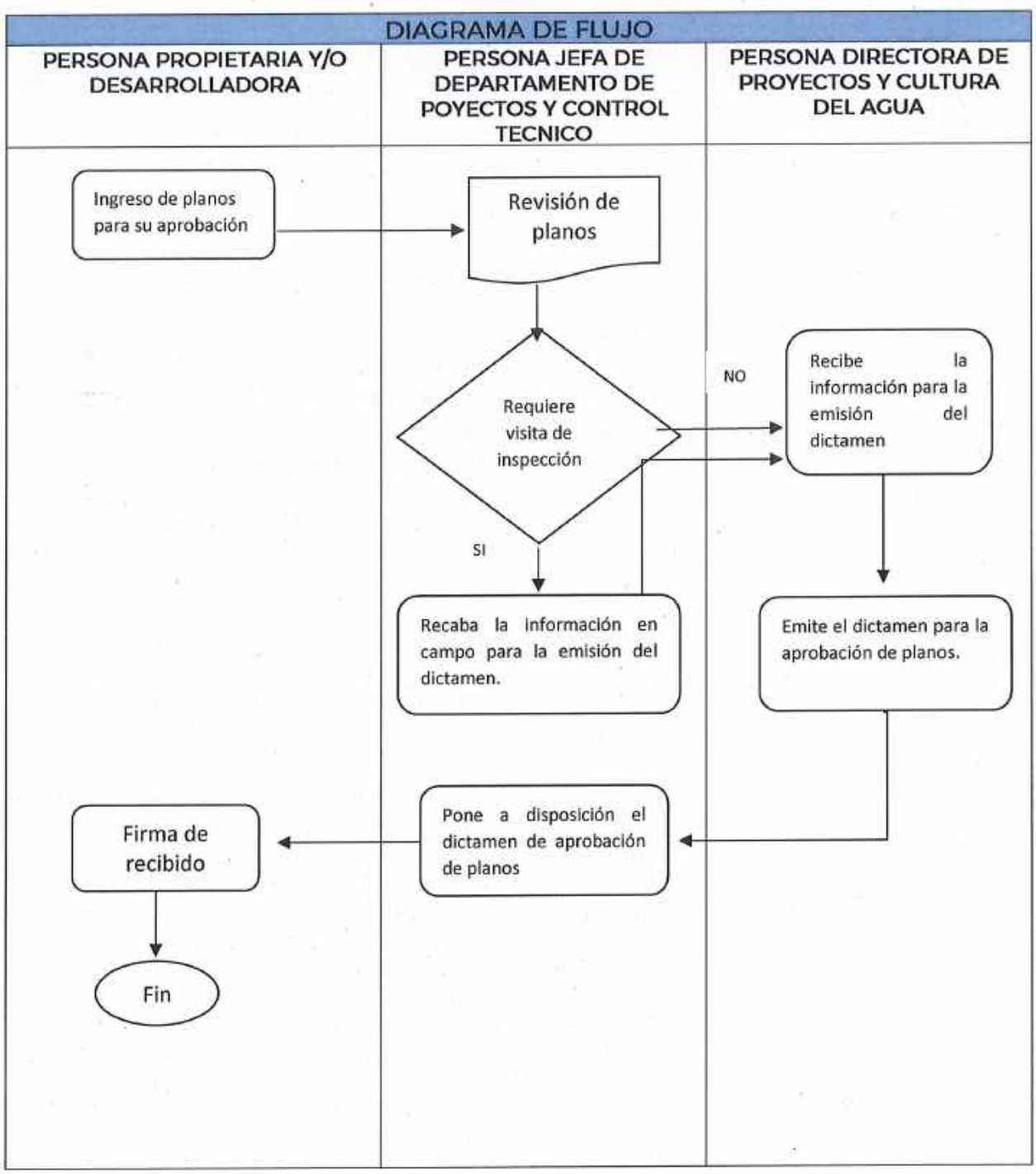
5. DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y CULTURA DEL AGUA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. APROBACIÓN DE PLANOS	
OBJETIVO	Constatar previo al desarrollo de la obra que la infraestructura u obras de urbanización referente al drenaje pluvial, sanitario y de agua potable cuentes con los requerimientos y características técnicas para poder brindar un servicio de calidad.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La persona propietaria y/o desarrolladora presenta ante la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado la información consistente en los planos, memoria descriptiva y de cálculo de las redes de agua potable, drenaje sanitario, alcantarillado pluvial, agua tratada, agua de reúso y pozos de absorción e infiltración para su revisión y, en su caso, aprobación. 2. De no tener clara la proyección de la obra o de encontrar alguna inconsistencia en el plano puede realizarse una visita d inspección al nuevo proyecto. 3. De contar con los requisitos técnicos se otorga el visto bueno mediante oficio, para la realización de obras, previo trámite ante

	la Secretaría de Desarrollo Urbano Sustentable para la obtención de las Licencias o Terminación de Obra correspondiente.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. APROBACIÓN DE PLANOS				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Personal Proyectos	1	Recepción de solicitud, planos de memoria de cálculo y descriptivas de redes	.dwg, pdf.	N/A
Persona directora de Proyectos	2	Recibe información para su dictaminación y en su caso aprobación, haciendo las observaciones correspondientes	N/A	N/A
Persona directora de Proyectos	3	Emite oficio de aprobación de planos.	Dictamen	2
Persona directora de Proyectos	4	Otorga al desarrollador oficio de autorización, aprobación de planos y punto de conexión.	Oficio de autorización	2

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. SUPERVISIÓN DE CONEXIÓN DE DESARROLLOS HABITACIONALES O COMERCIALES A LAS REDES.	
OBJETIVO	Constatar que, durante el desarrollo de la obra, la infraestructura u obras de urbanización referente al drenaje pluvial, sanitario y de agua potable se ejecuten con los requerimientos y características técnicas para poder brindar un servicio de calidad.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. El desarrollador y/o propietario presenta una solicitud de autorización para la conexión del desarrollo, ante la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula, Puebla, previa al pago por derechos de conexión correspondientes y haya obtenido el permiso de obra en vía pública por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano Sustentable. 2. Se registrará y agendará la visita de inspección a la obra que se pretende conectar a la red hídrica y sanitaria municipal, a fin de constatar que las obras de conexión cumplen con los materiales y proceso de construcción.

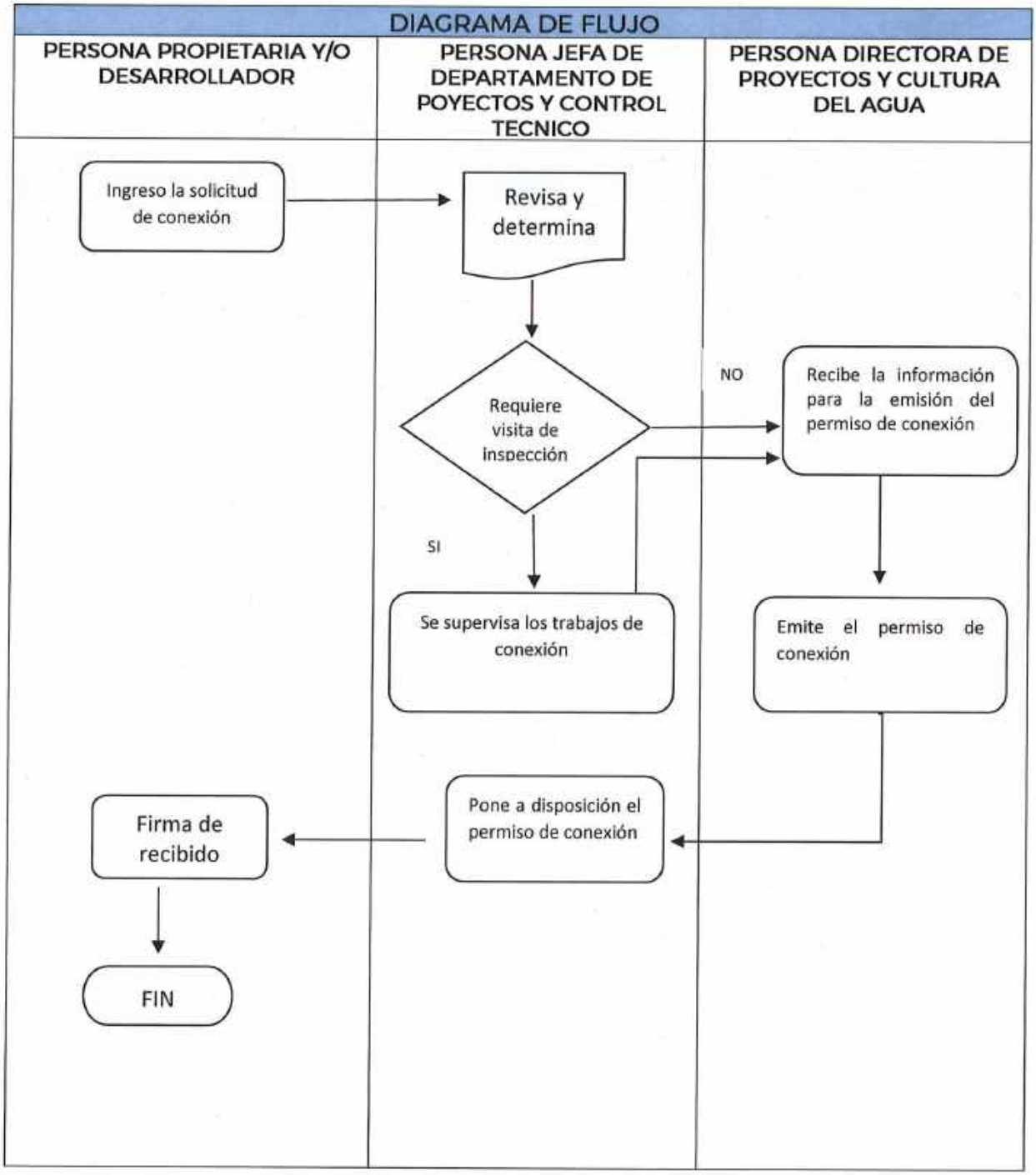
San Andrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	48 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. SUPERVISIÓN DE CONEXIÓN DE DESARROLLOS HABITACIONALES O COMERCIALES A LAS REDES.				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Dirección De proyectos	1	Recibe orden de supervisión de trabajos de conexión a las redes, una vez cumplidos los pagos y licencias correspondientes	N/A	N/A
Dirección De proyectos	2	Extiende permiso de conexión a las redes municipales	Permiso de conexión	2
Dirección De proyectos	3	Supervisa conexión observando el cumplimiento de normas técnicas, pruebas hidrostáticas y de estanqueidad	N/A	N/A
Dirección De proyectos	4	Recibe memoria constructiva con resultados de pruebas	Memoria constructiva	2
Dirección De proyectos	5	Extiende constancia de terminación de obra	Constancia de terminación	2

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. AMPLIACIÓN DE RED DE DRENAJE PLUVIAL SANITARIO Y/O AGUA POTABLE

OBJETIVO	Contar con la infraestructura que permita proveer del servicio de drenaje pluvial, sanitario y/o de agua potable de calidad en el área de cobertura, de San Andrés Cholula, Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Es a petición de la solicitud ciudadana y/o de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal, respecto a las necesidades de ampliación de la red de drenaje sanitario, pluvial y/o agua potable. 2. De manera conjunta se analiza entre el C. Persona Presidenta; el Cabildo, el Comité de Obra y la Secretaría de Agua Potable Drenaje y Alcantarillado de este H. Ayuntamiento la atención, de acuerdo a lo siguiente: a) Casos de emergencia o salud pública: (todos aquellos casos en los que se necesario rehabilitar alguna red colapsada por contingencias naturales y/o accidentales); b) Ampliaciones que de manera latente representen un riesgo para la salud e inclusive la vida de las personas expuestas;

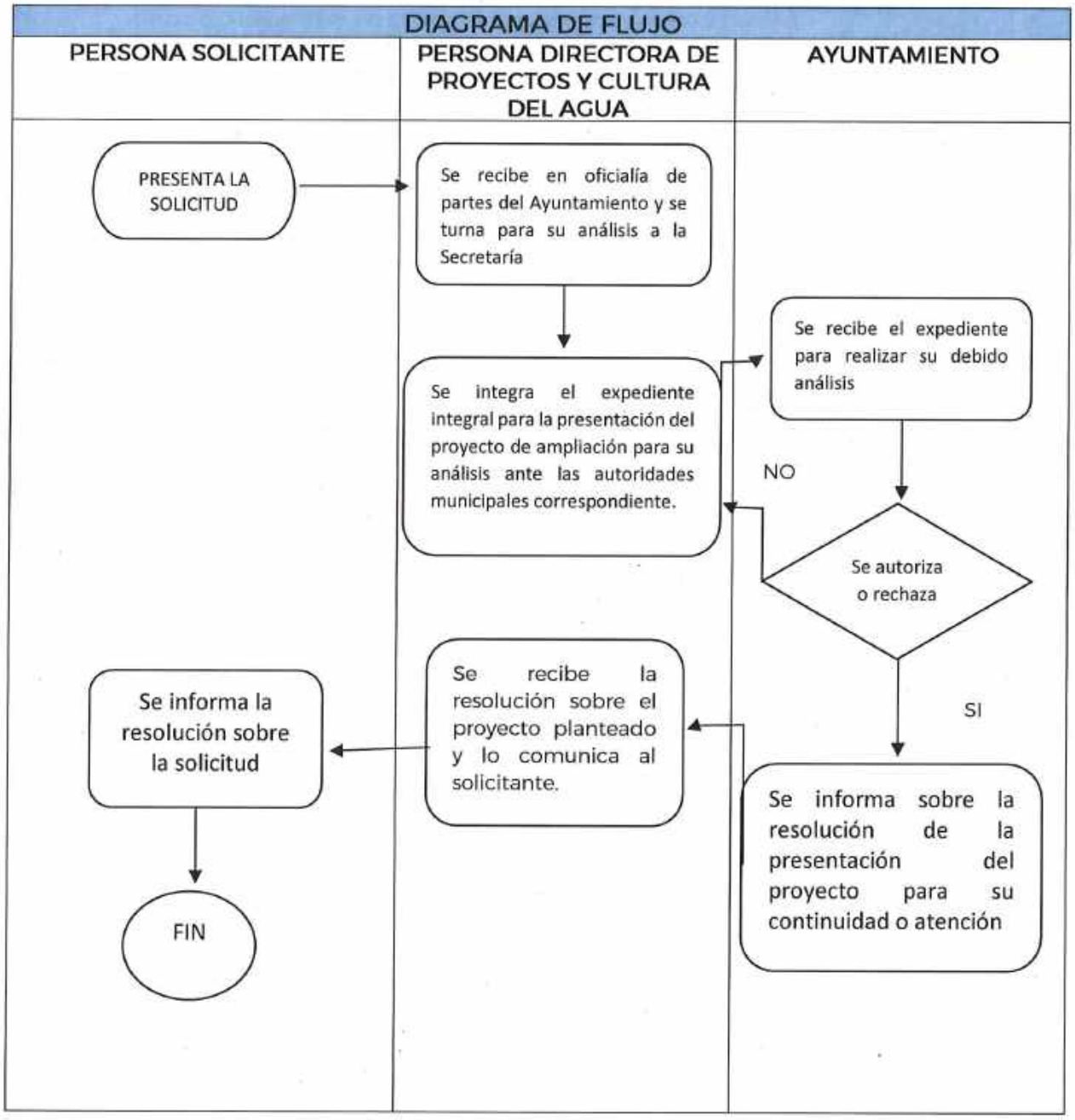
	c) Todos aquellos casos que ya hayan sido comprometidos (pagados y no ejecutados) ampliación de red de drenaje sanitario, pluvial y agua potable por este H. Ayuntamiento. d) Todas aquellas peticiones que se vayan generando ante este H. Ayuntamiento y ante esta Secretaría. 3. Una vez hecho el análisis de la prioridad de gestión por parte de las autoridades mencionadas en el punto 2; la persona directora de Proyectos y Cultura del Agua se comunicará con la persona responsable de la petición.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	Dependiendo del proyecto.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. AMPLIACIÓN DE RED DE DRENAJE PLUVIAL, SANITARIO Y/O AGUA POTABLE				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Secretaría del Ayuntamiento	1	1. Recibe solicitud 2. Sella acuse de recibido.	Solicitud por escrito dirigido a la persona presidenta con fotografías a color	1 original, 1 Acuse
Secretaría del Ayuntamiento	2	1. Envía solicitud original a la Secretaría de Agua Potable. 2. Envía oficio a la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento	• Oficio de la Secretaría del Ayuntamiento • Anexo del Oficio de solicitud original de los servicios necesarios de ampliación de red o rehabilitación	• Oficio Original • Acuse del oficio de la Secretaría del Ayuntamiento • Solicitud original • Copia de ampliación o rehabilitación de red
Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	3	1. Recibe oficio original de la Secretaría del Ayuntamiento con solicitud. 2. Sella acuse de recibido de la copia del oficio de la Secretaría del Ayuntamiento. 3. Informa a la persona directora de Proyectos sobre la petición. 4. Delega responsabilidad	• Oficio de la Secretaría del Ayuntamiento original y acuse • Solicitud de servicios de ampliación o rehabilitación de la red necesaria y copia	• Oficio original y acuse del oficio de la Secretaría • Original y copia de la solicitud de servicios
Persona directora de Proyectos y su personal	4	1. Recibe solicitud de ampliación o rehabilitación de red necesaria 2. Analiza información de la solicitud	•Ficha informativa de inspección con reporte fotográfico • Análisis de viabilidad o no de	• Reporte original • Copia del reporte original de la viabilidad o

		3. Realiza inspección a posible punto de ampliación o rehabilitación de servicios 4. Recopila y evalúa la información del posible punto de ampliación o rehabilitación de la red 5. Informa análisis de viabilidad o prioridad a la persona secretaria de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado 6. Toma decisiones en conjunto con la persona secretaria. 7. Comunica la decisión de viabilidad o no tomada respecto a la solicitud de ampliación o rehabilitación de la red a la persona presidenta	la ampliación o rehabilitación de la red. • Reporte de viabilidad o no de la ampliación o rehabilitación de la red para la secretaría incluyendo análisis técnico, económico o social	no de la ampliación de la red
Persona secretaria de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	5	1. Revisa el reporte económico, de la posible ampliación o rehabilitación de la red 2. Avisa de la forma de adjudicación dependiendo del costo económico de la red a ampliar o rehabilitar 3. Solicita la autorización para posible ampliación o rehabilitación de la red de servicios a la persona Titular de la Presidencia municipal.	• Solicitud de autorización de la obra de ampliación o rehabilitación de la red	• Solicitud de autorización original y copia
La persona Titular de la Presidencia Municipal, Comité de obra del Cabildo y persona titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	6	1. Sesiona en cabildo para revisión de la ampliación o rehabilitación de la red 2. Autoriza o niega la posible ampliación o rehabilitación de la red	• Autorización o no de la ampliación o rehabilitación de la red firmada por Cabildo y persona titular de la presidencia municipal	• Copia certificada del acta de sesión del cabildo. • Oficio de la Secretaria del Ayuntamiento en original y copia
Personas Titular de la Secretaria de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	7	1. Recibe fallo y acuse de fallo con copia simple y copia certificada del acta de cabildo donde se sesionó la petición. 2. Sella y firma acus de recibido. 3. Comunica a la persona directora de proyectos el fallo final	• Autorización o no de la petición original	• Oficio original de la Secretaría del Ayuntamiento • Copia certificada del acta de la

				sesión de cabildo

DIAGRAMA DE FLUJO

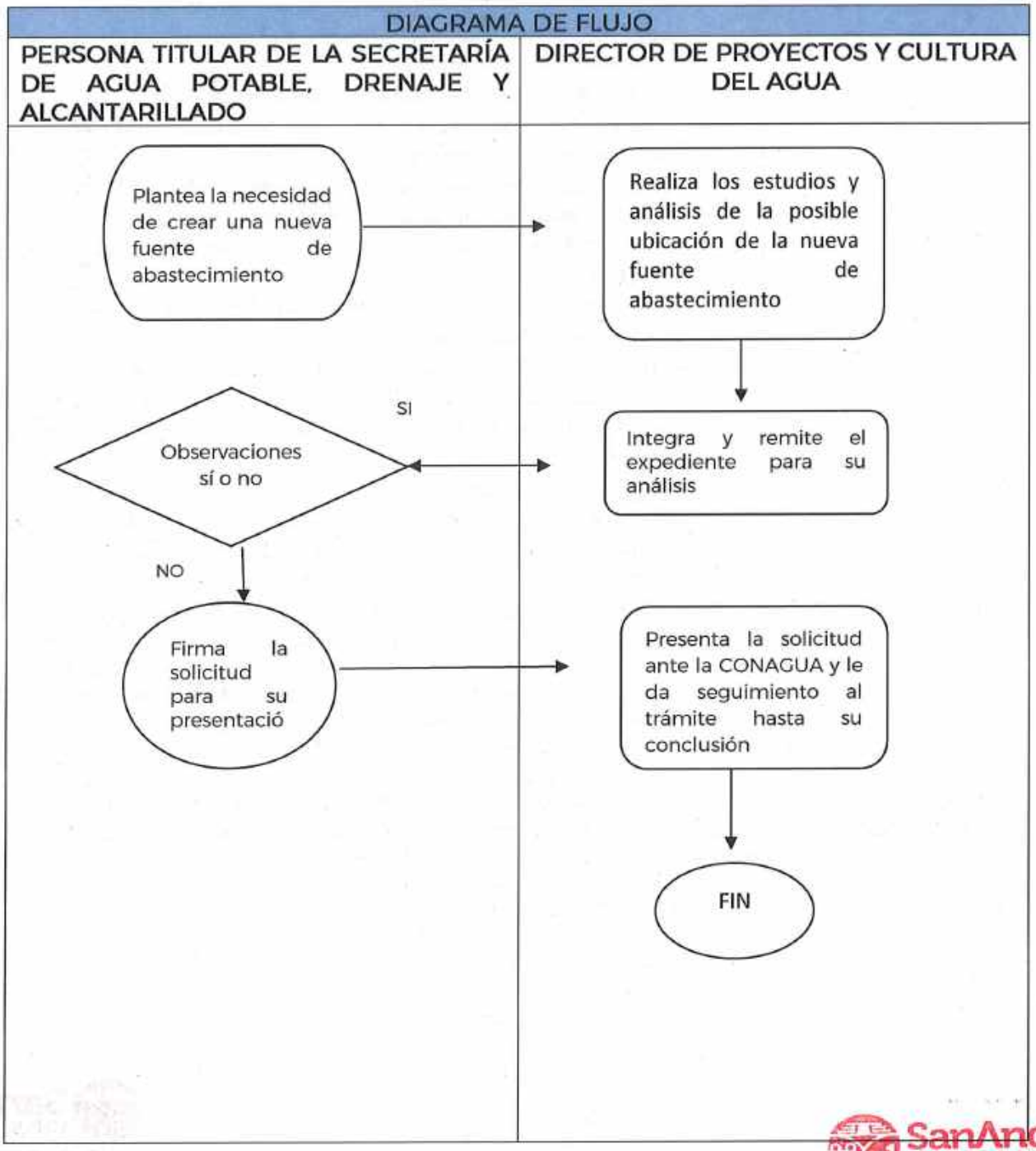


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. GESTIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO	
OBJETIVO	Gestionar la concesión de aprovechamiento de aguas subterráneas ante la CONAGUA para poder brindar el suministro de agua a la ciudadanía del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	Ante el panorama de desabasto de fuentes de abastecimiento de agua potable en el municipio de San Andrés Colula, Puebla se realizan las gestiones ante la CONAGUA para la explotación del acuífero; cumpliendo con lo estipulado en el trámite CNA-01-004 "Concesión de Aprovechamiento de Aguas Subterráneas" para lo cual se deberá integrar el expediente con los siguientes documentos: 1. Solicitud de Servicios del trámite CNA-01-004. 2. Acta Constitutiva del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula e identificación del Síndico Municipal. 3. Domicilio del solicitante. 4. Información general y ubicación del predio donde se localiza el aprovechamiento: Nombre, Ubicación; Acreditar la propiedad o posesión del inmueble en el que se localizará la extracción de

	aguas, así como los relativos a la propiedad o posesión de las superficies a beneficiar (sólo uso agrícola). 5. Un croquis que indique la ubicación del predio con los puntos de referencia que permitan su localización y la del sitio donde se realizará la extracción de las aguas nacionales, así como los puntos donde efectuará la descarga de las aguas residuales. 6. El volumen de extracción y consumo requeridos. 7. Indicar el uso inicial que se le dará al agua. Cuando dicho volumen se pretenda destinar a diferentes usos, se efectuará el desglose correspondiente para cada uno de ellos. 8. Memoria técnica con los planos que contengan la descripción y características de las obras a realizar para efectuar la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas, así como la disposición y tratamiento de las aguas residuales resultantes y demás medidas para prevenir la contaminación de los cuerpos receptores, a efecto de cumplir con lo dispuesto en la Ley. 9. La documentación técnica que soporte la solicitud en términos del volumen de consumo requerido y las condiciones de cantidad y calidad de la descarga de aguas residuales respectivas. 10. Proyecto de las obras a realizar o las características de las obras existentes para su extracción y aprovechamiento, así como las respectivas para su descarga, incluyendo tratamiento de las aguas residuales y los procesos y medidas para el reúso del agua, en su caso, y restauración del recurso hídrico. 11. Duración de la concesión o asignación que se solicita. 12. Manifestación de impacto ambiental. Anexar el resolutivo de la manifestación de impacto ambiental o la exención de la misma para los siguientes casos: uso agrícola con más de 100 hectáreas, uso acuícola y uso del agua con fines de desalinización y para todas las asignaciones. 13. Se entregará la documentación a la Secretaría para la presentación de los documentos y pago de derechos ante CONAGUA.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	N/A

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. GESTIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	1	De acuerdo a las necesidades en el suministro de agua en el municipio de San Andrés Cholula, se solicita lo conducente para la explotación de pozos	N/A	N/A
Dirección Proyectos y Cultura del Agua	2	Genera los estudios y documentación necesaria	CNA-01-004	2

Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	3	Recibe la documentación para "Concesión de Aprovechamiento de Aguas Subterráneas"	N/A	N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. RESCATE DE CANALES PARA PRECIPITACIONES PLUVIALES	
OBJETIVO	Mantener y rescatar todas las estructuras pluviales dentro de la red de agua del municipio de San Andrés Cholula, Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	La Dirección de Proyectos y Cultura del Agua elaborará el proyecto ejecutivo a lo conducente para el rescate de los canales pluviales que incluya el mantenimiento y rehabilitación de: 1. Estructuras de Captación 2. Bocas de Tormenta 3. Lavaderos 4. Estructuras de Conducción 5. Atarjeas 6. Subcolectores 7. Colectores 8. Emisores 9. Conductos 10. Estructuras de Conexión y Mantenimiento 11. Pozos de Visita

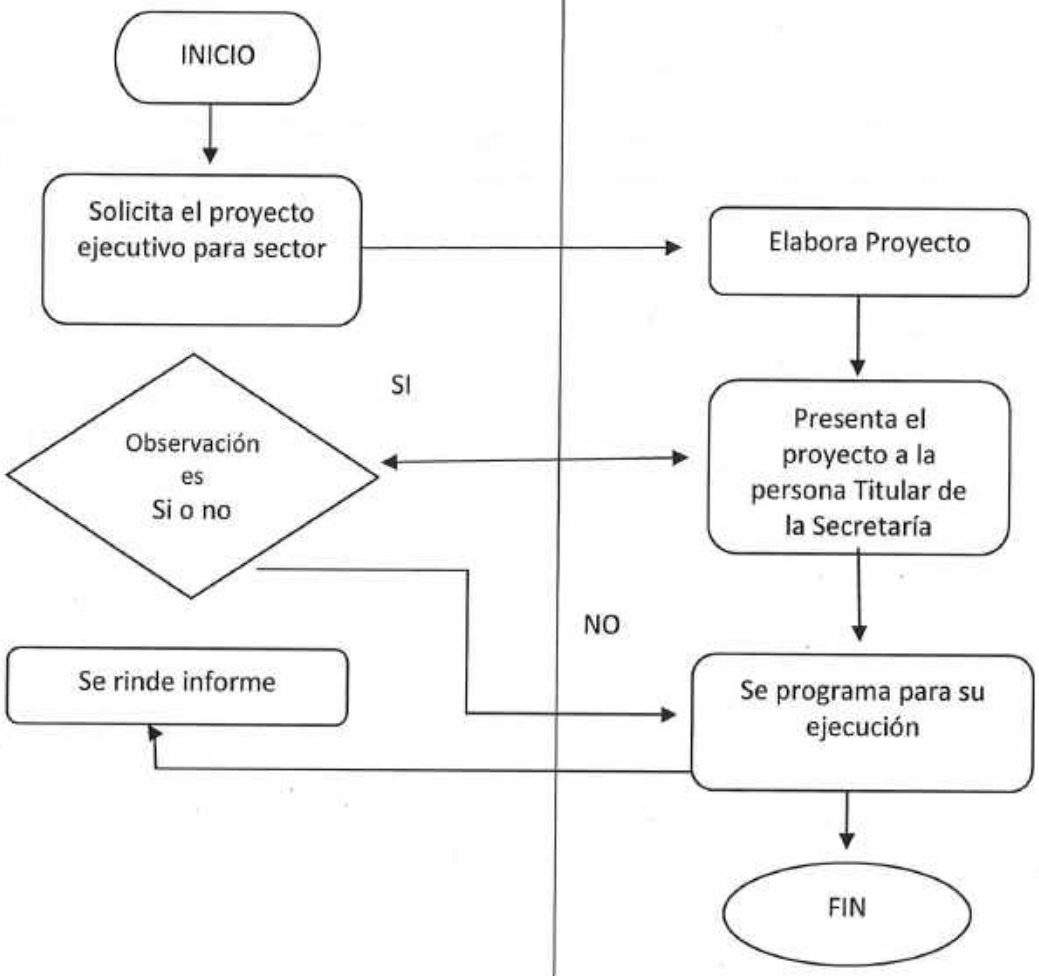
SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

	12. Estructuras de Caída 13. Interconexión de Tuberías 14. Estructuras de Vertido o Descarga Este proyecto se presentará a la persona titular de la Secretaría para su debido análisis y en su caso su aprobación.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	N/A

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. RESCATE DE CANALES PARA PRECIPITACIONES PLUVIALES				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	1	Recibe y analiza el proyecto de rescate de canales de precipitaciones pluviales para un sector del municipio de San Andrés Cholula	N/A	N/A
Dirección Proyectos y Cultura del Agua	2	Genera los estudios y documentación necesaria	Proyecto Ejecutivo	1
Persona titular de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	3	Recibe el Proyecto Ejecutivo para el rescate de canales de precipitaciones pluviales.	N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO

PERSONA TITULAR DE LA SECREARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONA DIRECTORA DE PROYECTOS Y CULTURA DEL AGUA

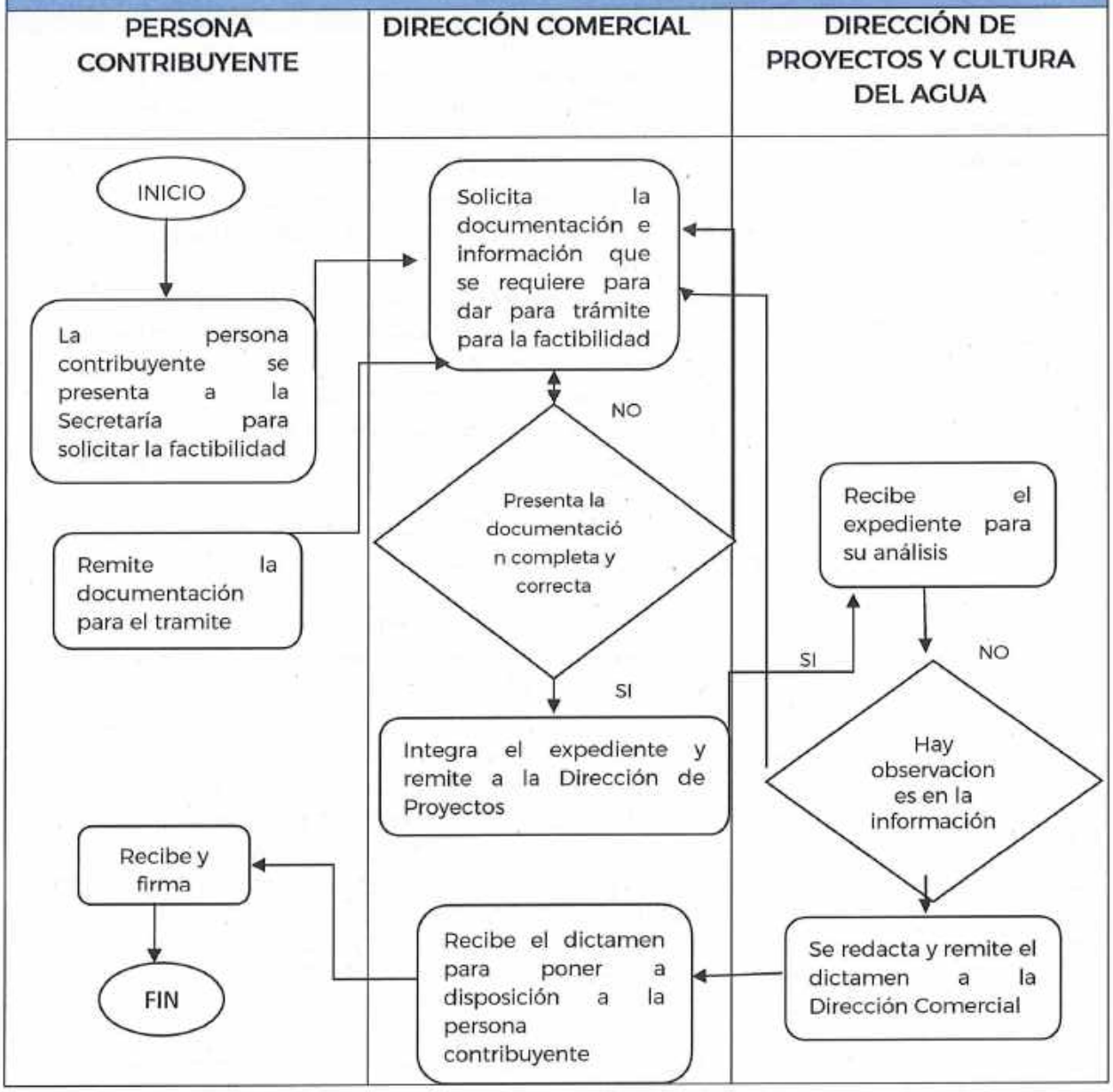


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. EMISIÓN DE DICTAMEN PARA LA FACTIBILIDAD DE SERVICIOS.	
OBJETIVO	Generar el soporte técnico para la emisión del dictamen de factibilidad.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	El trámite presencial 1. Se presenta la persona Contribuyente ante la Ventanilla de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado; solicitando trámite de la factibilidad de servicios. 2. El personal de Ventanilla solicita y revisa la documentación a la persona contribuyente. 3. Una vez concluida la atención al público, se remite el expediente a la Dirección de Proyectos y Cultura del Agua para su debido análisis y en su caso la emisión del Dictamen. 4. La persona dictaminadora verifica los servicios con los que cuenta el predio como: a) Servicio de agua b) Servicio de drenaje c) Servicio de saneamiento d) Infraestructura de drenaje

	e) Infraestructura de agua f) Alcantarillado pluvial g) Si existe subdivisión o alguna afectación del predio h) Si tiene construcción i) Si es lote baldío 5. Una vez que se analiza, se procede a redactar la resolución del dictamen de factibilidad y/o las observaciones para que la persona contribuyente lo solvente. 6. El dictamen se remite a la Dirección Comercial para que ponga a disposición de la persona contribuyente quien firma de recibido. 7. El documento generado se integra al expediente y se archiva
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. EMISIÓN DE DICTAMEN PARA LA FACTIBILIDAD				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
De la Dirección Comercial	1	Recibe expediente	Generar el ticket de pago.	1 original
De la Dirección Comercial	2	Integra el expediente y lo remite a la Dirección d Proyectos y Cultura del Agua.	Recibo Expediente	1 original
De la Dirección de proyectos	3	Recibe el expediente para su debido análisis.	Expediente	1 Original
De la Dirección de proyectos	4	Revisa la documentación	Expediente	1 Original
De la Dirección de proyectos	5	Realiza análisis de dónde se encuentra ubicado el predio y anota los servicios con los que cuenta	Expediente	1 Original
De la Dirección de proyectos	6	Redacta y remite la resolución del dictamen de factibilidad	Formato	1 Original
De la Dirección comercial	7	Recibe y pone disposición el dictamen al contribuyente.	Formato	Original

DIAGRAMA DE FLUJO



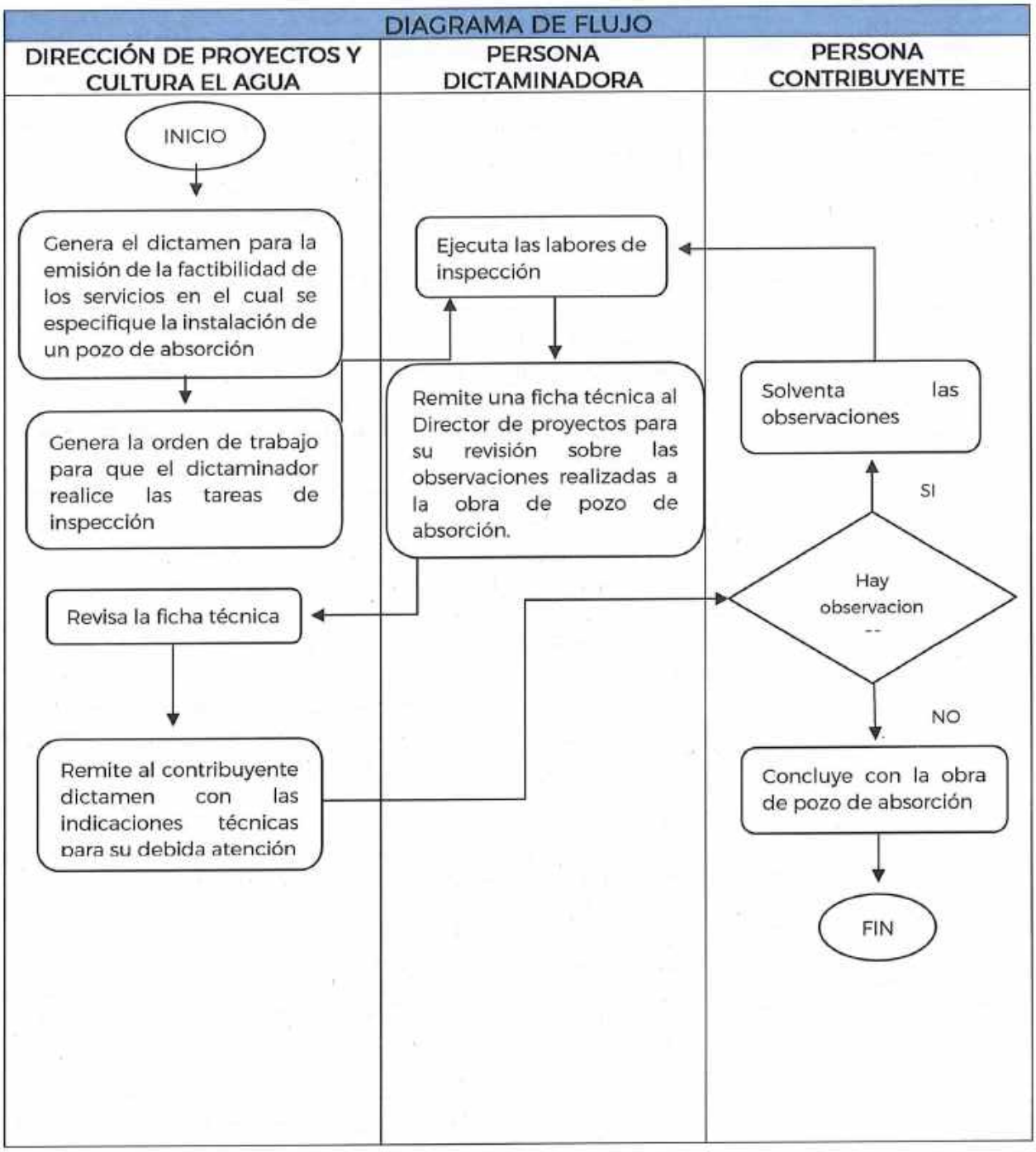
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO A CONSTRUCCIÓN DE POZO DE ABSORCIÓN Y/O INFILTRACIÓN PARA CONJUNTOS HABITACIONALES Y/O COMERCIALES	
OBJETIVO	Constatar el cumplimiento de la exigencia de la construcción y supervisión del pozo de absorción y/o infiltración emitida por factibilidades para los conjuntos habitacionales y/o comerciales.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Dar seguimiento y apoyo a todas aquellas factibilidades emitidas para conjuntos habitacionales y/o comerciales sobre el cumplimiento para la construcción del pozo de absorción. 2. Asegurar la instalación y correcto funcionamiento de los pozos de absorción que sean requeridos por esta autoridad al constructor. 3. Generar mecanismos de captación de aguas pluviales para recargar los mantos freáticos, así como evitar inundaciones provocada por los excedentes de agua en los conjuntos habitacionales y/o comerciales derivados de las lluvias.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	15 días.

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO A CONSTRUCCIÓN DE POZO DE ABSORCIÓN Y/O INFILTRACIÓN PARA CONJUNTOS HABITACIONALES Y/O COMERCIALES				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Dirección de Proyectos	1	1. Emite el dictamen para la emisión de factibilidad de servicios, en donde recomienda la instalación de pozos de absorción, así como dar seguimiento y cuidado a los excedentes de aguas derivados de las lluvias en los conjuntos habitacionales y/o comerciales.	Copia simple del dictamen para la emisión de la factibilidad de servicios y croquis esquemático del predio y/o plano de proyecto de construcciones y acuse	Original
Persona Directora de Proyectos	2	1. Recibe copia de la factibilidad de servicios con la recomendación de la construcción del pozo de absorción y plano de proyecto. 2. Genera orden de trabajo al proyectista.	Orden de trabajo por escrito	Original de la orden de trabajo Copia de plano y factibilidad
Persona Proyectista	3	1. Recibe orden de trabajo. 2. Inspecciona zona de proyecto. 3. Estima excedentes de lluvia mediante zona permeable y determina volumen recomendable de pozo de absorción. 4. Genera ficha técnica. 5. Envía a la persona directora de Proyectos para Revisión.	Genera ficha para volumen de pozo de absorción	Oficio volumen de Pozo de absorción y características
Persona directora de Proyectos	4	1. Proyectos notifica a las personas usuarias las cualidades y el volumen del pozo de absorción	Ficha informativa de descripción del pozo de absorción	Ficha informativa original y acuse de entregado al usuario.
Persona directora de Proyectos y Proyectista	5	1. Supervisan y apoyan a la persona usuaria en la construcción del pozo de absorción. 2. Autorizan la terminación del pozo de absorción con la salvedad del cuidado y mantenimiento por los	Carta compromiso	Original

		futuros usuarios del conjunto habitacional o comercial hasta por tres años posteriores a su construcción.		
Persona directora de Proyectos	6	1. Avisa a la persona usuaria terminación de obra y aprobación de planos	Avisa a la persona usuaria mediante oficio	Oficio original y acuse

DIAGRAMA DE FLUJO

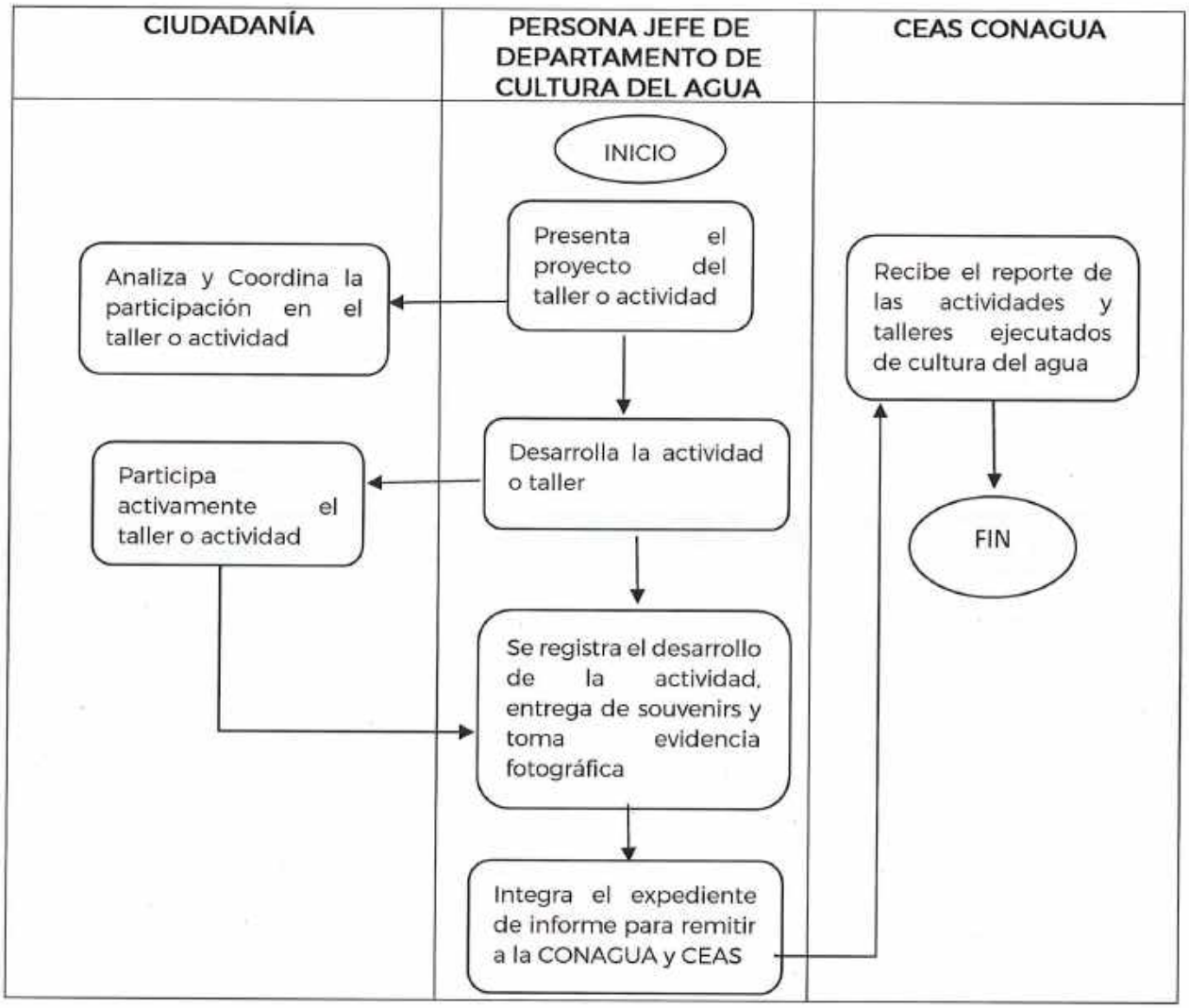


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VIII. IMPARTICIÓN DE PLATICAS Y TALLERES DE CULTURA DEL AGUA.	
OBJETIVO	Desarrollar en la población los valores, actitudes y hábitos respecto a la importancia del cuidado del recurso hídrico.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 6, 23, 28, 32, 35, 39, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 90, 104, 105, 106, 113, 117, 118 y 119. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001 • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 18, 19 y 20. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La persona Coordinadora del departamento de cultura del agua visita o contacto con instituciones, usuarios, escuelas y organizaciones para promocionar y coordinar el programa y/o actividad. 2. Elaboración de calendario de citas con los participantes inscritos. 3. Elaboración de material de promoción e ilustración del programa como: a) folletos ilustrativos. b) Preparar paquetes de acuerdo con el número de visitantes. c) Coffee Break o Lunchbox (optativos). 4. De ser el caso, acude la institución a la dirección convenida con la persona representante del grupo de personas visitantes o se les espera en las Oficinas Centrales. 5. Realiza el recorrido, visitando: a). Tanque Sedimentador.

	b) Planta Potabilizadora. c) Laboratorio de Potabilización. d) Centro de Control de Calidad de Agua. e) Tanques de Cloración, Floculación, Sedimentación y Almacenamiento. f) Tanque de Rebombeo y Regularización. g) Módulo de Atención al Público. 6. Termina el recorrido y regresa a las personas visitantes en el punto de reunión inicial. 7. Subir y reportar la actividad al CEASPUE y CONAGUA.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	72 horas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VIII. IMPARTICIÓN DE PLATICAS Y TALLERES DE CULTURA DEL AGUA.				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona jefa de Departamento de Cultura del Agua	1	1. Visita o contacto con instituciones, personas usuarias, escuelas y organizaciones para promocionar y coordinar el programa y/o actividad.	Proyecto de taller	2
Institución Pública o ciudadanía	2	Analiza el proyecto del taller o actividad presentada	Proyecto de taller	1
Persona Jefa de Departamento de Cultura del Agua	3	Programa visita o recorrido	Proyecto de taller	2
Institución Pública o ciudadanía	4	Realiza una participación activa con el taller o programa	Proyecto de taller	N/A/
Persona jefa de Departamento de Cultura del Agua	5	Durante el desarrollo de la actividad o taller realiza entrega de souvenirs, registro y toma evidencia fotográfica	Formato de registro de entrega de souvenirs	1
Persona jefa de Departamento de Cultura del Agua	6	Culmina con la actividad o taller e integra el expediente del mismo	Expediente	2
Persona jefa de Departamento de Cultura del Agua	7	Remite el expediente de comprobación de la ejecución de la actividad o taller al CEAS y COANGUA	Expediente	2

DIAGRAMA DE FLUJO



5. DIRECCIÓN JURIDICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. NOTIFICACIÓN DE AVISO POR ADEUDOS Y/O REGULARIZACIÓN	
OBJETIVO	Recuperación de rezago de adeudos y/o realizar la regularización por la prestación de los servicios públicos de drenaje y saneamiento, y en su caso de agua potable a las casas habitación y/o giros comerciales que cuentan con contrato y de aquellos que no cuentan con contrato, pero hacen uso de los servicios públicos.
FUNDAMENTO LEGAL	• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115 fracciones III inciso a). Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	I. Se solicita a la Dirección Comercial el padrón de cartera vencida para su recuperación. II. Se emite, rubrica y asigna el número de folio por la persona directora jurídica del documento que se notificará a la persona usuaria en donde se informa que cuenta con obligaciones pendientes por la prestación de servicios públicos de drenaje y

	saneamiento, y en su caso de agua potable, el cual contendrá los siguientes datos: 1. DOMICILIO REGISTRADO: a. Nombre de la persona usuaria al cual está registrada la cuenta. b. Domicilio del cual se tiene registro en la cuenta. c. Folio de registro del documento que se le notifica. d. Fecha de la notificación del documento. 2. DOMICILIO O INMUEBLE NO REGISTRADO: a. Dirigido a la persona "PROPIETARIA Y/O PERSONA POSEEDOR DEL BIEN INMUEBLE" b. Dirección en el que se ubica. c. Folio de registro del documento que se le notifica. d. Fecha de la notificación del documento. III. Se visita el domicilio para la notificación del aviso, de no encontrarse la persona usuario se entrega a través del buzón de correspondencia o en un lugar visible en el domicilio. Los avisos son notificados hasta en dos ocasiones previo al Requerimiento de pago.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	De 3 días hábiles por cada aviso notificado.

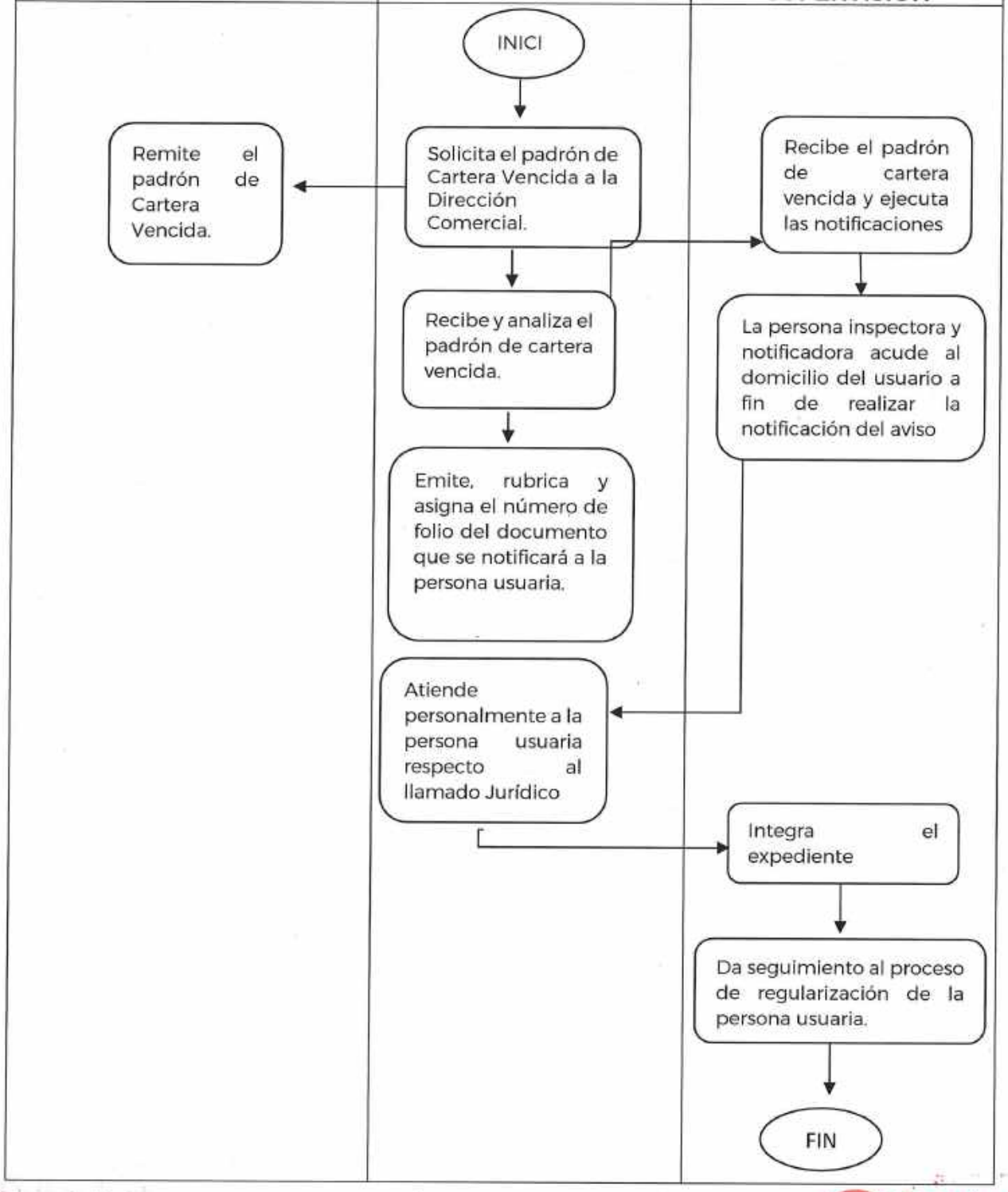
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: I. NOTIFICACIÓN DE AVISO POR ADEUDOS Y/O REGULARIZACIÓN

PERSONA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Persona directora Jurídica	1	Solicita el padrón de Cartera Vencida a la Dirección Comercial.	N/A	1
Persona directora Comercial	2	Emite el padrón de Cartera Vencida.	N/A	1
Persona directora Jurídico	3	Recibe y analiza el padrón de cartera vencida.	N/A	1
Persona directora Jurídico	4	Emite, rubrica y asigna el número de folio del documento que se notificará al usuario.	AU01 AU02 AU03 AU04	2
Departamento de Supervisión	5	Recibe el padrón y ejecuta las notificaciones.	AU01 AU02 AU03 AU04	2
Departamento de Supervisión	6	Se constituye en el domicilio del usuario a fin de notificar el aviso.	AU01 AU02 AU03 AU04	2

Persona directora Jurídico	7	Atiende personalmente al usuario respecto al llamado Jurídico	N/A	N/A
Departamento de Supervisión	8	Integra el expediente	N/A	1
Persona directora Jurídico	9	Da seguimiento al proceso de regularización de la persona usuaria.	N/A	N/A

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
C/10/SFPM/V71A/ETP

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. NOTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO DE ADEUDO.	
OBJETIVO	Recuperar la cartera vencida por la prestación de los servicios públicos de drenaje y saneamiento, y en su caso de agua potable a las casas habitación y/o giros comerciales previo al proceso administrativo.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	I. Se solicita a la Dirección Comercial el padrón de cartera vencida para su recuperación. II. Se emite, rubrica y asigna el número de folio por la persona Directora jurídica del documento que se notificara a la persona usuaria en donde se informa que cuenta con un adeudo por la prestación de servicios públicos de drenaje y saneamiento, y en su caso de agua potable, el cual contendrá los siguientes datos: a. Nombre de la persona usuaria al cual está registrada la cuenta. b. Domicilio del cual se tiene registro en la cuenta. c. Folio de registro del documento que se le notifica. d. Antecedentes de notificación de avisos previos. e. Monto de adeudado. f. Fecha de notificación A la notificación del adeudo le antecede un citatorio de no encontrarse el usuario y la entrega del documento se le acompaña la cédula de notificación

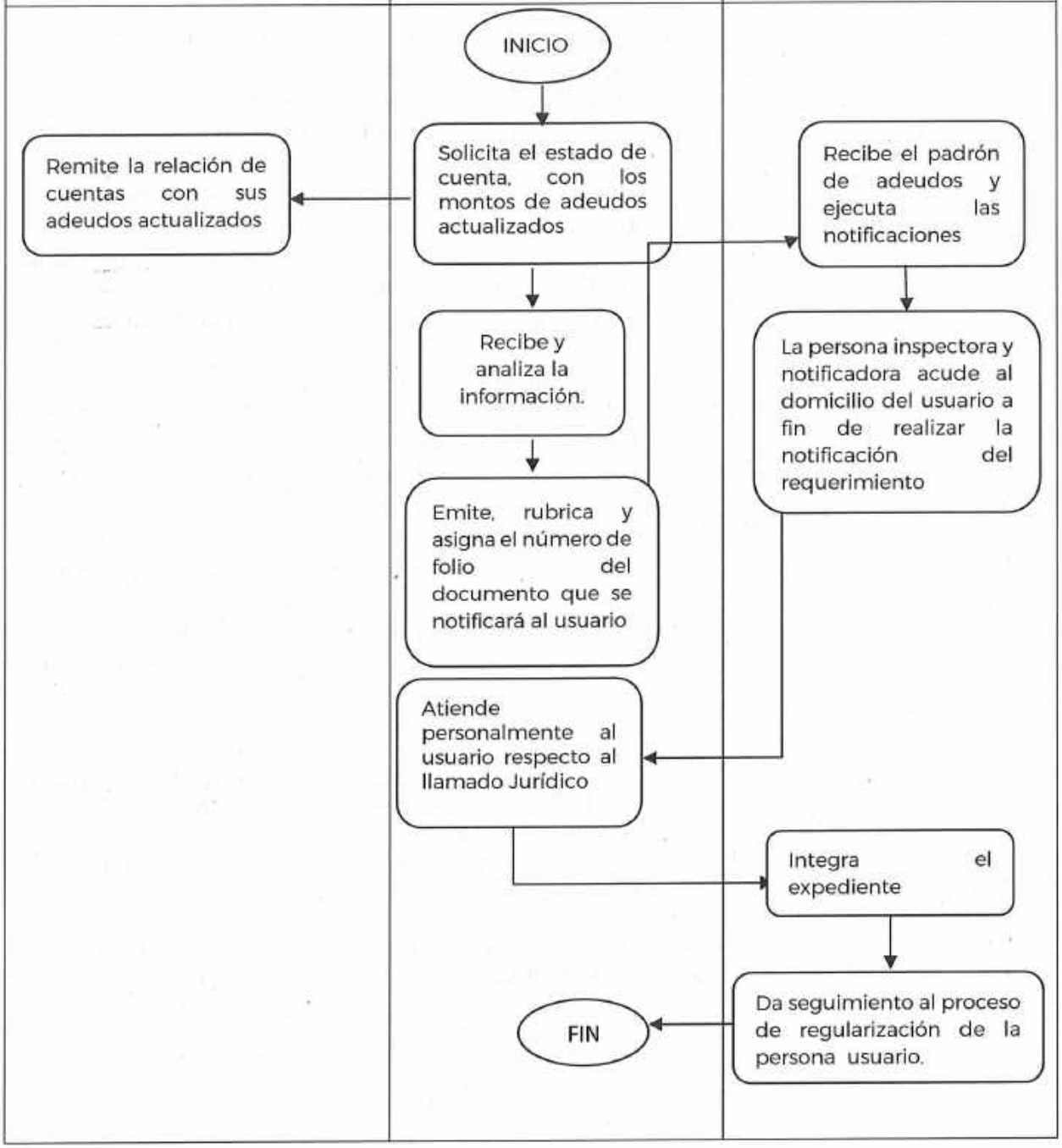
SanAndrés CHOLULA

VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	De 3 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: II. NOTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTO DE ADEUDO.				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona directora Jurídico	1	Solicita el padrón de Cartera Vencida a la Dirección Comercial.	N/A	1
Persona directora Comercial	2	Emite el padrón de Cartera Vencida.	N/A	1
Persona Directora Jurídica	3	Recibe y analiza el padrón de cartera vencida.	N/A	1
Persona Directora Jurídica	4	Emite, rubrica y asigna el número de folio del documento que se notificará al usuario	REQ	2
Departamento de Supervisión	5	Recibe el padrón y ejecuta las notificaciones de Requerimiento	REQ	2
Departamento de Supervisión	6	Se constituirá en el domicilio a fin de ejecutar la notificación	REQ	2
Persona directora Jurídica	7	Atiende personalmente a la persona usuaria respecto al llamado Jurídico	N/A	N/A
Departamento de Supervisión	8	Integra el expediente	N/A	1
Persona directora Jurídica	9	Da seguimiento al proceso de regularización del usuario.	N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



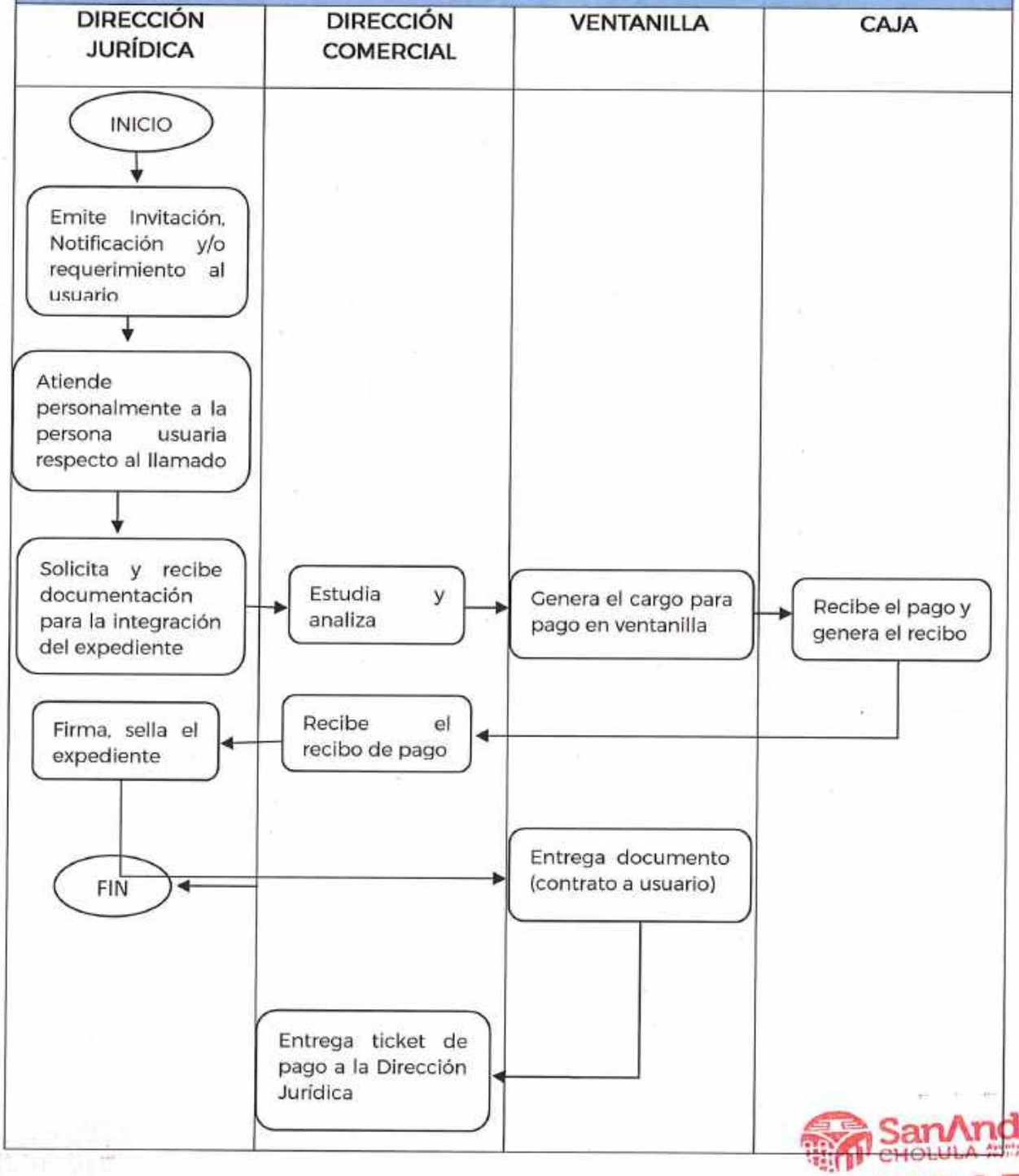
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	
OBJETIVO	Atender y servir al ciudadano de manera personal, respecto a la invitación, notificación y/o requerimiento.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	Recepción de documentos de Área Jurídica. 1. Se presenta a la persona Contribuyente a la Dirección Jurídica de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado; atendiendo la invitación, notificación y/o requerimiento, basado en: a. Informe semanal generado por la Dirección Comercial con la lista de aquellas personas Usuarias con más de 3 meses de atraso en el pago de sus contribuciones. b. Reporte de personas lecturistas, personas Supervisoras y/o personas ciudadanas que reporten una toma y/o descarga clandestina. 2. Dirección Jurídica pide documentos a personas Usuarias para su regularización: I. Acreditar la personalidad con INE u otra identificación oficial. II. Copia de Alineamiento y número oficial vigente del inmueble. III. Copia de pago predial vigente.

	IV. Copia de escritura del predio u otro documento que acredite la posesión del predio o contrato de arrendamiento. V. Carta poder simple en original o carta poder emitida por notario, INE de la persona gestora y propietaria (en caso de no ser propietario). 3. Una vez que el expediente se tiene completo y revisado, se remite a Ventanilla para su captura a fin de generar el contrato por la prestación de los servicios de drenaje y saneamiento y en su caso de agua potable y/o su regularización en sistema GFDSISCOM. 5. El usuario se presenta en el tiempo indicado en Ventanilla, con recibo original para recoger su trámite. Firmando acuse de recibido del cual se deberá entregar copia a la Dirección Jurídica para integrarlo a su catálogo de personas Contribuyentes Deudoras.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	De 4 a 5 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: III. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona directora Jurídica	1	Emite invitación, notificación y/o requerimiento al usuario.	AU01 AU02 AU03 AU04	1
Persona directora Jurídica	2	Atiende personalmente al usuario respecto al llamado Jurídico	N/A	N/A
Persona directora Jurídico	3	Solicita el expediente	N/A	1
Persona directora Jurídica	4	Recibe el expediente	N/A	1
Persona Directora Jurídica	5	Forma el expediente	N/A	1
Persona Directora Jurídico	6	Dictamen jurídico.	N/A	N/A
Persona Directora Jurídica	7	Entrega expediente al área comercial.	N/A	1
Área Comercial	8	Estudia y analiza.	N/A	N/A
Ventanilla	9	Genera el cargo para pago en ventanilla	N/A	1
Caja de Tesorería	10	Recibe el pago y emite un recibo	N/A	3
Ventanilla	11	Recibe el recibo de pago	N/A	2
Persona directora Comercial	12	Firma, sella el expediente y entrega ticket de pago a la Dirección Jurídica	N/A	1

Ventanilla	13	Entrega documento (contrato a persona usuaria)	N/A	2

DIAGRAMA DE FLUJO

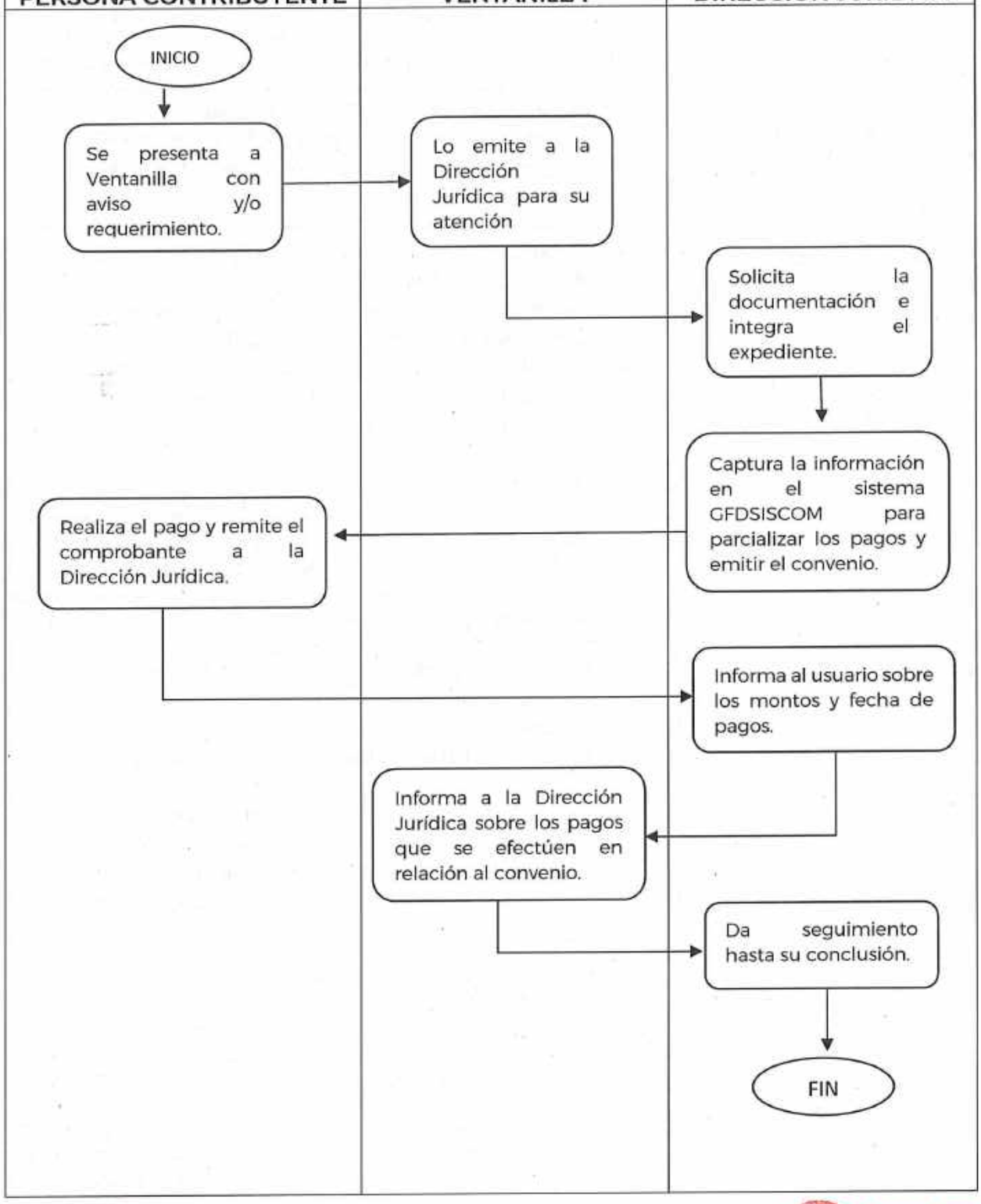


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. CONVENIOS DE REZAGO POR MOROSIDAD O CARTERA VENCIDA	
OBJETIVO	Dar facilidades a la persona Contribuyente para que pueda ponerse al corriente por los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Se presenta la persona Contribuyente ante la Ventanilla de la Dirección Comercial de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado; solicitando realizar un Convenio. 2. La Persona de Ventanilla remite a la Dirección Jurídica al usuario para su atención y para la integración del expediente con la siguiente documentación: a) Aviso o Requerimiento enviada por la Dirección Jurídica de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. b) Copia legible de la identificación oficial vigente (INE, pasaporte, licencia para conducir o credencial de adulto mayor) de la persona propietaria. c) En caso de no ser el dueño el que tramita, presentar carta poder simple y original, firmada por la persona propietaria del predio y copia de INE de la persona gestora. 3. Una vez que el expediente se tiene completo y revisado, se procede a capturar en sistema GFDSISCOM. Para generación del convenio y la parcialización del pago.

	4. Una vez que el expediente se tiene completo y revisado, se le indica al usuario el monto de pago para que él pueda efectuar el pago del anticipo en caja general. 5. La persona usuaria una vez realizado el primer pago remite el comprobante a la Dirección Jurídica para la integración en el expediente y se le informe sobre las próximas fechas de pago y monto, así como las medidas de apremio al incumplimiento de los pagos. 6. El área comercial deberá informar a la Dirección Jurídica cada que se efectué algún pago en relación al convenio generado. 7. Se da seguimiento al trámite hasta su conclusión.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	Al momento

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: IV. CONVENIOS DE REZAGO POR MOROSIDAD O CARTERA VENCIDA				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Contribuyente	1	Se presenta a Ventanilla con aviso y/o requerimiento.	N/A	N/A
Ventanilla	2	Lo remite a la Dirección Jurídica para su atención.	N/A	N/A
Persona directora Jurídica	3	Solicita la documentación e integra el expediente.	N/A	1
Persona directora Jurídica	4	Captura la información en el sistema GFDSISCOM para parcializar los pagos y emitir el convenio.	N/A	2
Persona directora Jurídica	5	Forma el expediente	N/A	1
Persona Contribuyente	6	Realiza el pago y remite el comprobante a la Dirección Jurídica.	N/A	1
Persona directora Jurídica	7	Informa al usuario sobre los montos y fecha de pagos.	N/A	N/A
Ventanilla	8	Informa a la Dirección Jurídica sobre los pagos que se efectúen en relación al convenio.	N/A	N/A
Persona directora Jurídica	9	Da seguimiento hasta su conclusión.	N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. PERMISO DE DESCARGA	
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana 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, de los comercios, servicios e industrias ubicados dentro del polígono de prestación de servicios del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Norma Oficial Mexicana 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. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Persona contribuyente solicita en Ventanilla el Permiso de Descarga a través de un formulario. 2. Ventanilla revisa del cuestionario, realiza el cobro por la Visita de Inspección y remite el cuestionario y comprobante de pago a la Dirección Jurídica para su tramitación y seguimiento.

	3. La Dirección Jurídica analiza la solicitud y remite al Departamento de Supervisión para la ejecución de la visita de Inspección. 4. El Departamento de Supervisión realiza la visita de Inspección y se integra el expediente. 5. Una vez realizada la inspección se notifica a la persona usuaria el resultado de la inspección, ya sea las condicionantes para la emisión del permiso de Descarga o la ficha de pago para la emisión del mismo. 6. Se integra el expediente. 7. Se le podrá solicitar a la persona usuaria el resultado del análisis del muestreo de aguas residuales y/o dispositivo de separación de solidos (trampa de grasas) a fin de cerciorarse que las aguas residuales cuentan con los parámetros establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996 por un laboratorio acreditado por la EMA (Entidad Mexicana de Acreditamiento). 8. Si el establecimiento, comercio e industria cumple con los parámetros permisibles en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, se a emitir la ficha de pago para la emisión del permiso de descarga. 9. De lo contrario al punto anterior si el establecimiento, comercio e industria excede los parámetros permisibles de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, deberá realizar un pago del excedente conforme a la Ley de Ingresos Municipal vigente, y en su caso decretar otra visita de inspección para verificar el cumplimiento de los requerimientos. 10. Una vez realizado el pago por la persona usuaria remite el comprobante a la Dirección Jurídica para la elaboración del permiso de descarga, mismo que se pondrá a disposición de la persona contribuyente en un término no mayor a 15 días hábiles y el cual podrá venir condicionado de acuerdo a la particularidad de la actividad comercial. 11. Para la entrega del permiso a la persona usuaria se le solicita que indique la leyenda "Recibí original", indicando el nombre, la fecha y firma de quien recibe y se anexa el acuse al expediente
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	15 días hábiles después de la visita de inspección.

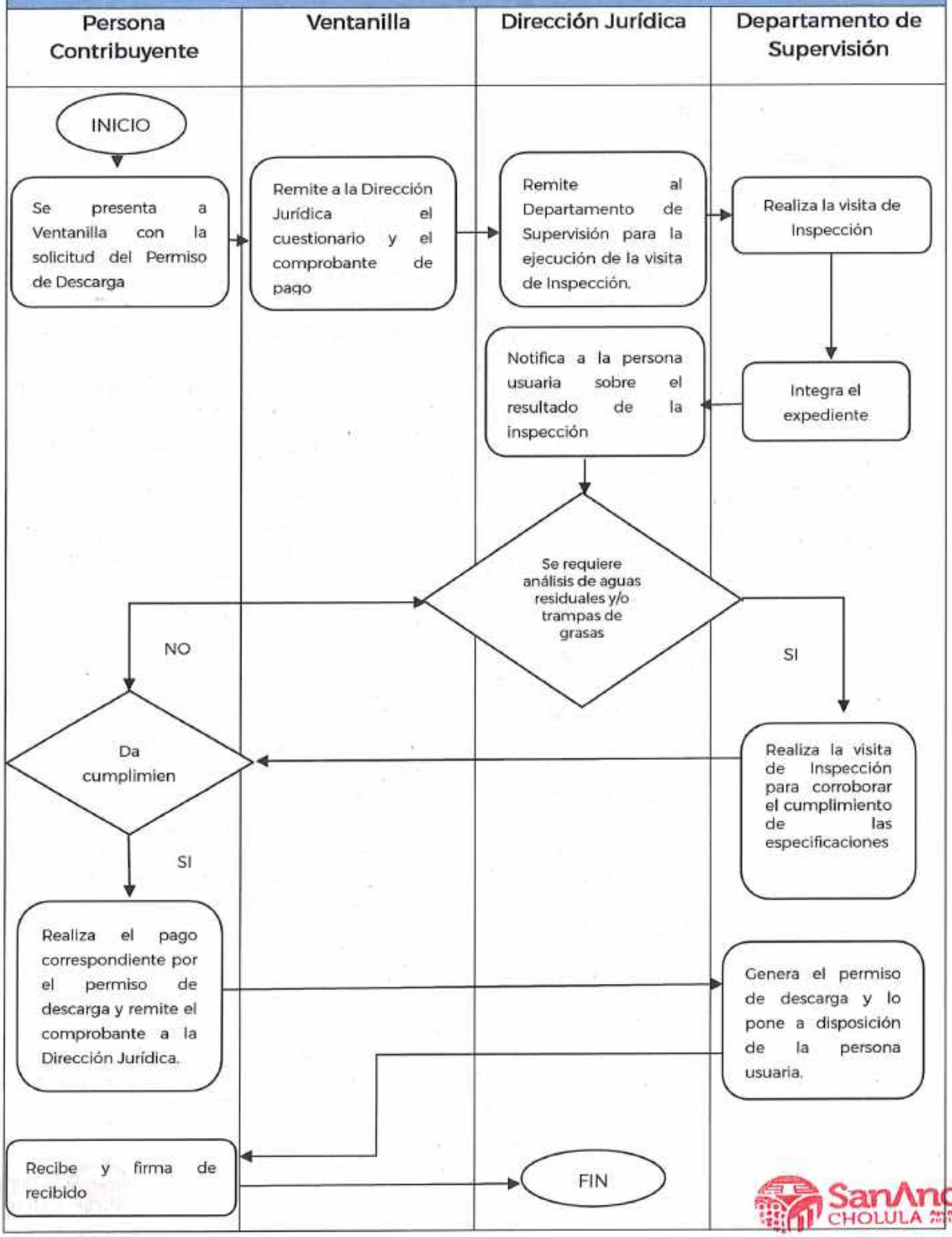
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: V. PERMISO DE DESCARGA				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona Contribuyente	1	Se presenta a Ventanilla con la solicitud del Permiso de Descarga a través de un formulario.	CUESTIONARIO	1
Ventanilla	2	Remite a la Dirección Jurídica el cuestionario y el comprobante de pago de la visita de inspección para su atención.	CUESTIONARIO	1

SanAndrés CHOLULA

VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

Persona directora Jurídica	3	Analiza la solicitud y remite al Departamento de Supervisión para la ejecución de la visita de Inspección.	N/A	1
Departamento de Supervisión	4	Realiza la visita de Inspección.	Acta de Visita	2
Departamento de Supervisión	5	Forma el expediente	N/A	1
Persona directora Jurídica	6	Notifica al usuario el resultado de la inspección.	N/A	2
Persona Contribuyente	7	Atiende los requerimientos.	N/A	N/A
Persona directora Jurídica	8	Una vez cumplida las condiciones para la emisión del permiso de descarga se genera la ficha de pago.	N/A	1
Personas Contribuyente	9	Realiza el pago y remite el comprobante a la Dirección Jurídica para la elaboración del permiso de descarga.	N/A	N/A
Departamento de Supervisión	10	Procede a la elaboración del permiso de descarga.	PERMISO	2
Departamento de Supervisión	11	Realiza la entrega del permiso de descarga al contribuyente.	PERMISO	2

DIAGRAMA DE FLUJO



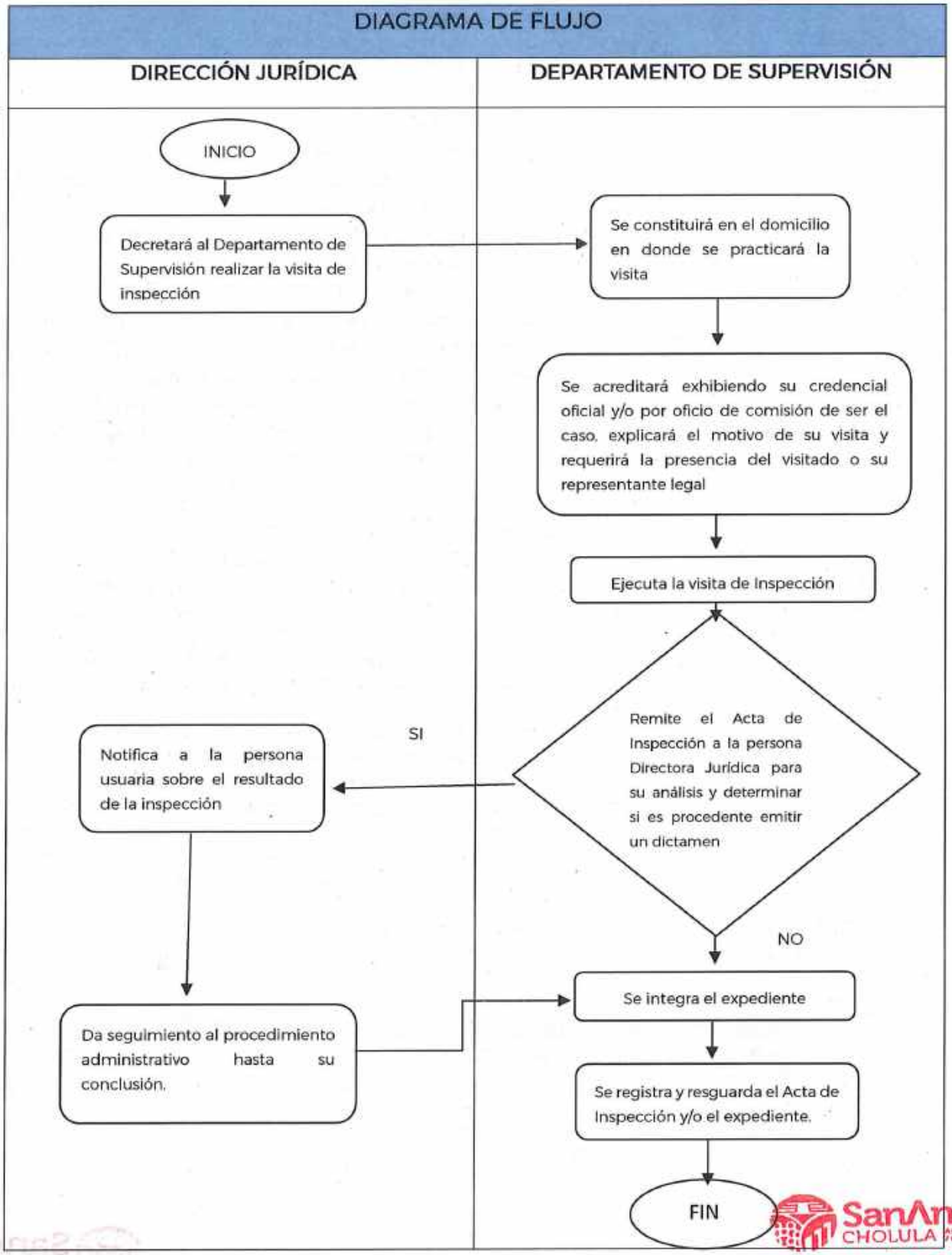
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. VISITA DE INSPECCIÓN	
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las disposiciones de orden público, interés social y de observancia general contenidas en la Ley del Agua para el Estado de Puebla y demás disposiciones aplicables en la materia, así como el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las conexiones o derivaciones realizadas a la infraestructura municipal de agua potable y drenaje sanitario.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley del Agua para el Estado de Puebla. Artículos 1, 23, 28, 43, 49, 67, 68, 69, 70, 72, 99, 104, 105, 106, 113, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 125, 127, 128 y 130. Periódico Oficial del Estado de Puebla 30 de diciembre de 2013. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Norma Oficial Mexicana 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. • Ley de Ingresos del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2023 Artículos 24, 25 y 26 Periódico Oficial del Estado de Puebla 27 de diciembre de 2022. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. La persona directora Jurídica decretará al Departamento de Supervisión a través de la persona actuante realizar la visita de inspección quienes para su ejecución deberá portar la credencial emitida por la autoridad competente, así como Acta de Inspección, precisando el lugar que habrá de inspeccionarse y el objeto de la diligencia.

	2. La personal actuante se constituirá en el domicilio en donde se practicará la visita, debiendo cerciorarse de la ubicación del del domicilio asentándolo en el Acta de Visita de Inspección. 3. La personal actuante, previo al inicio de la inspección, se acreditará exhibiendo su credencial oficial con fotografía que concuerde con los rasgos fisionómicos de quien la porta y/o por oficio de comisión de ser el caso, explicará el motivo de su visita y requerirá la presencia del visitado o su representante legal. 4. De no encontrarse se desarrollará la visita con la persona a cargo del inmueble, y se le explicará el motivo de la visita. 5. Se le informará al visitado el derecho que tiene a nombrar dos personas testigos que deberán permanecer en el desahogo de la diligencia; que en caso de no designarlos el personal actuante los designarán haciéndolo constar en el Acta de Visita de Inspección, sin que dicha circunstancia invalide los efectos de la visita. 6. Se procede al levantamiento del Acta de Inspección, en la que se hará constar los hechos u omisiones que se presentaron durante la visita de inspección. 7. Si la persona quién atendió la diligencia o las persona que fungen como testigos se negarán a firmar el Acta esto no afecta su validez. 8. Una vez concluida el Acta y quien atendió la diligencia se negará a aceptar copia de la misma, esto no afecta su validez. 9. El Acta de visita se remitirá a la persona directora Jurídica para el análisis de la misma y determinar si es procedente emitir un dictamen o alguna sanción y en su caso la notificación al visitado de conformidad a la legislación en materia. 10. De ser procedente se realiza la integración del expediente para su seguimiento y/o el resguardo y registro del Acta de vistita de Inspección. 11. En su caso el seguimiento hasta su conclusión.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	De acuerdo a los tiempos que marque el procedimiento administrativo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VI. VISITA DE INSPECCIÓN				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Persona directora Jurídica	1	Decretará al Departamento de Supervisión realizar la visita de inspección	N/A	N/A
Departamento de Supervisión	2	Se constituirá en el domicilio en donde se practicará la visita, asentando el domicilio en el Acta de Visita de Inspección.	Acta de Inspección	2
	3	Se acreditará exhibiendo su credencial oficial con		

Departamento de Supervisión		fotografía que concuerde con los rasgos fisionómicos de quien la porta y/o por oficio de comisión de ser el caso, explicará el motivo de su visita y requerirá la presencia del visitado o su representante legal.	N/A	1
Departamento de Supervisión	4	Ejecuta la visita de Inspección	Acta de Visita	2
Departamento de Supervisión	5	Remite el Acta de Inspección a la persona Directora Jurídica para su análisis y determinar si es procedente emitir un dictamen o alguna sanción.	N/A	1
Departamento de Supervisión	6	De ser el caso se integra el expediente y/o se registra y resguarda el Acta de Inspección.	N/A	1
Persona directora Jurídica	7	De ser el caso se notifica a la persona usuaria el resultado de la inspección.	N/A	2
Persona directora Jurídica	8	En su caso el seguimiento al procedimiento administrativo hasta su conclusión.	N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



SanAndrés CHOLULA

VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. EXPEDIENTE JUICIO DE AMPARO	
OBJETIVO	Hacer los trámites necesarios en tiempo y forma para resolver la Litis.
FUNDAMENTO LEGAL	Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917. • Ley General de Responsabilidades Administrativas Artículos 1, 6, 7 y 9 fracción I Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 • Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Artículos 103 y 104 inciso a) Diario Oficial de la Federación 2 de octubre de 1917. • Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 3, 78 fracción IV, 79, 80, 118, 120 y 199 fracción I Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo de 2001. • Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Honorable Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 14 fracción XII, 20, 32, 44, 45 fracción VII y 91 Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de enero de 2023. • Reglamento Interior de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Andrés Cholula, Puebla. Artículos 1, 5 fracción III, 21, y 22. Periódico Oficial del Estado de Puebla 23 de marzo 2023.
POLITICAS DE OPERACIÓN	1. Se recibe oficio de los tribunales federales o juzgados de distrito, en la oficialía común de partes, del H. Ayuntamiento de San Andrés Cholula, Puebla y/o en oficialía de partes de la Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de San Andrés Cholula. 2. Una vez recibido el oficio se remite a la Dirección Jurídica para su estudio y análisis. 3. Los amparos o promociones se contestan de acuerdo al término y condiciones solicitadas para el Juzgado o Tribunal. 4. Una vez terminado el estudio y análisis se procede a la redacción de la contestación y se remite a la instancia correspondiente. 5. Los expedientes de juicios de amparos en trámite se revisan en las instancias correspondientes para seguir con su estatus legal. 6. La integración del expediente es conforme el seguimiento del procedimiento.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN	Dependiendo de los términos que se establezcan en los oficios o autos.

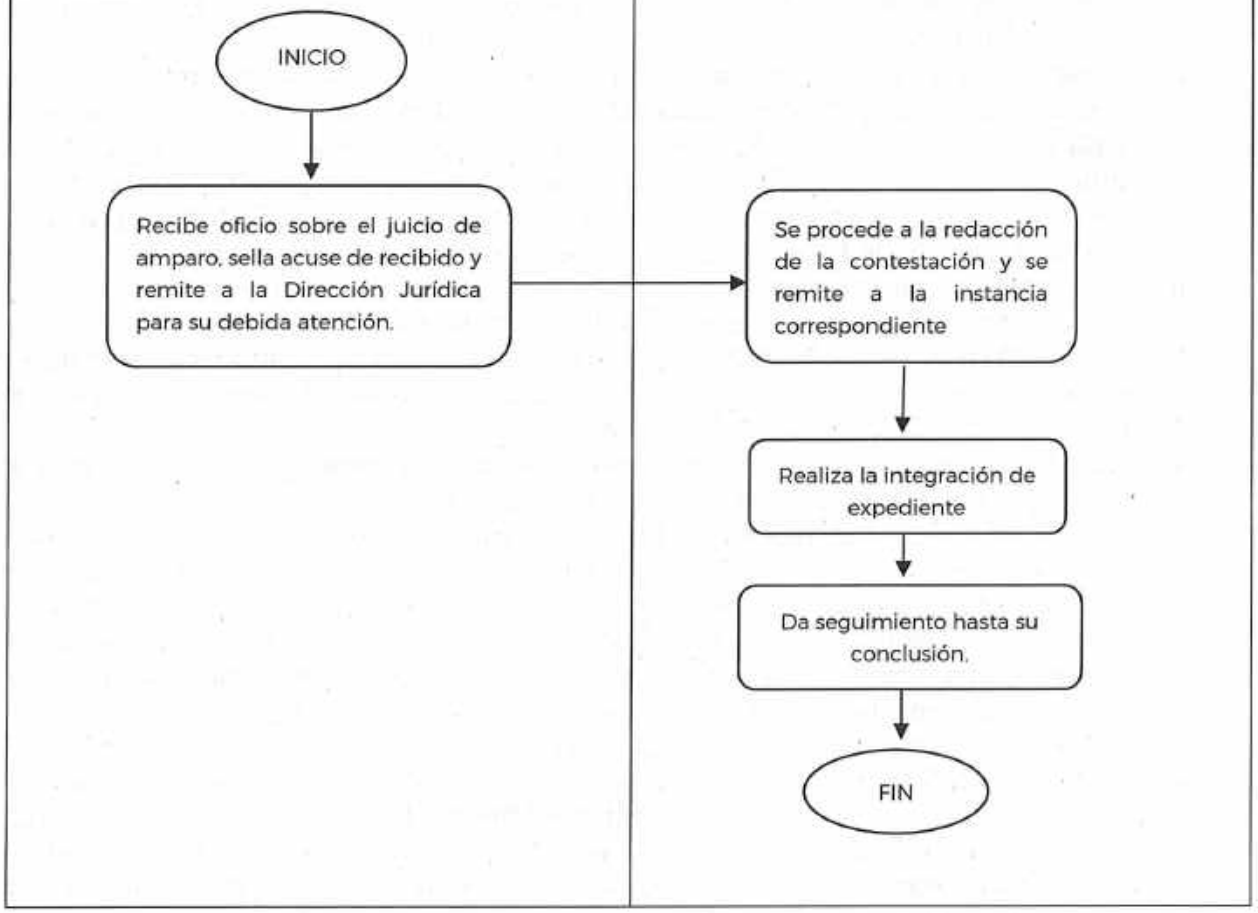
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: VII. EXPEDIENTE JUICIO DE AMPARO				
PERSONA RESPONSABLE	**No.**	**ACTIVIDAD**	**FORMATO O DOCUMENTO**	**TANTOS**
Secretaría de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado	1	Recibe oficio de oficialía del Ayuntamiento y/o en oficialía de la Secretaría sobre el juicio de amparo y sella acuse de recibido.	N/A	1

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

Oficialía	2	Remite a la Dirección Jurídica para su estudio y análisis.	N/A	1
Persona directora Jurídica	3	Procede a la redacción de la contestación y se remite a la instancia correspondiente.	N/A	2
Persona directora Jurídica	4	Se integra el expediente.	N/A	1
Persona Directora Jurídico	5	Se da seguimiento al juicio.	N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO

OFICIALÍA DE LA SECRETARÍA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE SAN ANDRÉS CHOLULA, PUEBLA.	DIRECCIÓN JURÍDICA



7. GLOSARIO

Para efectos del presente manual los conceptos que a continuación se mencionan, se entenderá como:

I. **AGUAS NACIONALES**: A las aguas propiedad de la Nación, en los términos del párrafo quinto del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
II. **AGUAS PLUVIALES**: A las que provienen de lluvia, nieve o granizo;
III. **AGUA POTABLE**: Al agua destinada para el consumo humano que cumple con los parámetros establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas, independientemente del tipo de uso al que esté asignada;
IV. **AGUAS RESIDUALES**: A las aguas provenientes de las descargas de usos público, urbano, doméstico, industrial, comercial, de servicios, pecuario, de las plantas de tratamiento y en general, de cualquier uso, así como la mezcla de ellas;
V. **ALCANTARILLADO**: A la red o sistema de conductos y accesorios para recolectar y conducir las Aguas Pluviales;
VI. **DERIVACIÓN:** A la conexión a la instalación hidráulica interior de un inmueble para abastecer de agua a uno o más personas usuarias localizados en el mismo inmueble o en otros inmuebles, ya sea a la misma persona usuaria o a otros, para el mismo uso o para usos distintos;
I. **DESCARGA**: Al punto donde se vierten en el sistema de Alcantarillado y Drenaje las Aguas Residuales y Pluviales de un domicilio, independientemente de cuál sea su uso;
II. **DISPOSITIVO DE MEDICIÓN**: Al medidor, sus accesorios o cualquier otro elemento utilizado por la persona Prestadora de Servicios Públicos para el registro, transmisión, recepción y almacenamiento de lecturas referentes a los consumos por parte de la persona usuaria de los servicios a que se refiere esta Ley;
III. **DRENAJE:** Al sistema de conductos, estructuras hidráulicas y accesorios para la conducción, desagüe y alejamiento de las Aguas Residuales;
IV. **ESTRUCTURA TARIFARIA:** Al esquema integrado por las tarifas y cuotas diferenciadas para el cálculo de los derechos que los Usuarios deberán pagar por la prestación de los Servicios Públicos previstos en esta Ley;
V. **INFRACCIÓN**: A la conducta que contraviene las disposiciones de esta Ley y a la cual se aplicarán las sanciones previstas en la misma;
VI. **OBRA COMPLEMENTARIA:** A la infraestructura que la personas Prestadora de Servicios Públicos requiera ejecutar a costo de nuevas personas usuarias, fraccionadoras o desarrolladoras inmobiliarias para ampliar el volumen disponible de agua, la capacidad de distribución de las redes primarias y secundarias, el almacenamiento y saneamiento de agua, para lograr el suministro y conexión de nuevas personas usuarias; la cual será entregada formalmente al Prestador de Servicios Públicos y pasará a formar parte de su patrimonio;
VII. **OBRA NECESARIA:** A toda aquella infraestructura que la persona Prestadora de Servicios Públicos requiera ejecutar a costo de los fraccionadores, desarrolladores inmobiliarios o Usuarios, en el interior de los inmuebles, conjuntos habitacionales, fraccionamientos, comercios e industrias y que sea necesaria para asegurar la correcta operación, suministro de Agua Potable y la disposición de Aguas Residuales y Pluviales; la cual será entregada formalmente a la persona prestadora de Servicios Públicos y pasará a formar parte de su patrimonio;

VIII. **PERMISOS DE DESCARGA:** A la autorización que se emite por la autoridad competente a un Usuario para realizar descargas de Aguas Residuales a la red pública de Drenaje o a los drenes de conducción a las plantas de tratamiento de Aguas Residuales, cuando dichas aguas rebasen los límites máximos permisibles de cargas contaminantes de acuerdo con la normatividad aplicable;

IX. **PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:** A los municipios que directamente presten los Servicios Públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento a través de las dependencias municipales correspondientes.

X. **RED PRIMARIA:** A la infraestructura de conducción de Agua Potable desde su fuente de captación hasta los tanques de regulación del servicio de Agua Potable operada por el Prestador de Servicios Públicos;

XI. **RED SECUNDARIA:** A la infraestructura de conducción de Agua Potable desde la interconexión del tanque de regulación o las derivaciones que de las Redes Primarias se realicen, operada por el Prestador de Servicios Públicos, hasta el punto de interconexión con la infraestructura hídrica al interior del inmueble correspondiente al Usuario final del servicio;

XII. **SERVICIOS PÚBLICOS:** A los servicios de suministro de Agua Potable mediante red y/o a través de agua en Vehículos Cisterna, Drenaje, Alcantarillado, Saneamiento y disposición de Aguas Residuales;

XIII. **TOMA:** Al lugar en donde se establece la conexión autorizada a la Red Secundaria para dar servicio de Agua Potable a los inmuebles autorizados;

XIV. **PERSONA USUARIA:** A la persona propietaria o poseedora del inmueble, o tratándose de condominio a la persona propietaria o poseedora de la unidad de uso exclusivo y de uso común, que lícitamente se beneficie directa o indirectamente de los Servicios Públicos o que cuente con conexión a las redes, estando por ello sujeto al cumplimiento de las obligaciones correspondientes;

XV. **VEHÍCULO CISTERNA:** Al vehículo automotor que, contando con depósitos de almacenamiento de agua, cargue, transporte, descargue y abastezca de agua a las personas.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de la Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento normativo que emiten las Dependencias del H. Ayuntamiento por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar el control institucional sobre dichos documentos.

SanAndrés CHOLULA
VALIDADO
CONTRALORÍA MUNICIPAL
ADMINISTRACIÓN 2021-2024
O/10/SFPM/V71A/ETP

010000

100000