

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN/ SERVICIOS/
PROCEDIMIENTOS/PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE
AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO**

JOCOTEPEC, JALISCO

Administración 2021-2024



GOBIERNO MUNICIPAL DE
JOCOTEPEC
2021 - 2024

ELABORÒ	REVISÒ	APROBÒ
<p align="center">FIRMA</p>  <p align="center">JOSE MANUEL VEGA XILONZOCHILT</p>  <p align="center">DIRECCION DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO Director de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado</p>	<p align="center">FIRMA</p>  <p align="center">LIC. CARLOS ALBERTO ZUÑIGA CHACON</p> <p align="center">Síndico Municipal</p>	<p align="center">FIRMA</p>  <p align="center">LIC. JOSE MIGUEL GOMEZ LOPEZ</p>  <p align="center">Presidente Municipal</p> <p align="center">PRESIDENCIA</p>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN,
PROCEDIMIENTO Y SERVICIOS
DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y
ALCANTARILLADO
DE JOCOTEPEC, JALISCO
2021-2024**

1. FUNDAMENTO LEGAL

Con fundamento en el Artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el Artículo 77 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Jocotepec, Jalisco se expide el presente Manual de Organización, Procedimientos y Servicios del Organismo Operador de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Jocotepec Jalisco, el cual contiene información referente a su estructura, funcionamiento, procedimientos y servicios que ofrece, con el objetivo de servir como instrumento de consulta e inducción para el personal.

2. PRESENTACIÓN

El presente Manual de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Jocotepec, Jalisco, pretende dar a conocer y facilitar al funcionario, el conocimiento y cumplimiento de sus funciones administrativas, operativas y técnicas, coadyuvando así a la consecución de los objetivos, programas y metas asignadas al Municipio.

Asimismo, documenta la organización actual de la Dirección y de manera general presenta la normatividad, estructura organizacional, objetivos y funciones. También otorga al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, para realizar las funciones asignadas y una distribución equitativa de cargas de trabajo conforme a las actividades que se desarrollan. Además incluye el glosario de los términos utilizados para la elaboración de este manual y que son utilizados a lo largo del documento.

3. CONTENIDO

- 1. FUNDAMENTO LEGAL**
- 2. PRESENTACIÓN**
- 3. CONTENIDO**
- 4. OBJETIVO DEL MANUAL**
- 5. MISIÓN**
- 6. VISIÓN**
- 7. VALORES**
- 8. MARCO JURIDICO**
- 9. ATRIBUCIONES**
- 10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
- 11. DESCRIPCION DEL PERFIL DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**
- 12. SERVICIOS QUE OFRECE**
- 13. PROCEDIMIENTOS**
- 14. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS**
- 15. GLOSARIO DE TERMINOS**

4. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Organización, Procedimientos y Servicios en su calidad de instrumento administrativo pretende los siguientes objetivos:

- Dar a conocer e identificar con facilidad la estructura organizacional, puestos y funciones específicas.
- Facilitar el acceso a la información sobre la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Jocotepec, Jalisco.
- Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, para realizar las funciones asignadas.
- Permitir una correcta administración funcional.
- Servir de consulta a todos los colaboradores de este departamento, así como a los usuarios de los servicios que presta el mismo.

5. MISIÓN

Que nuestra área proporcione de forma permanente los servicios de agua potable y saneamiento de aguas residuales a la población del municipio de Jocotepec, garantizando la calidad en atención y servicios a los usuarios, mejorando la calidad de vida de sus habitantes, dentro de las normativas y estándares vigentes.

6. VISIÓN

Garantizar el suministro de agua potable y saneamiento a toda la población y futuras generaciones, cuyos servicios prestados estén certificados bajo las normas de calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios y logrando así que los indicadores de gestión nos coloquen como organismo modelo de la región.

7. VALORES

- **Calidad:** en atención, servicio, solución y eficacia.
- **Espíritu de servicio:** trabajamos para y por nuestros usuarios a quienes ofrecemos un servicio ágil, cordial, eficiente y de calidad.
- **Honestidad:** promovemos entre nuestro equipo de trabajo altos estándares éticos, profesionales y servicios de calidad.
- **Medio ambiente:** con nuestro hacer diario, buscamos la creación de un medio ambiente sano, promoviendo el cuidado de recursos naturales mediante el espacio de cultura del agua.
- **Respeto:** el personal que trabaja en el departamento de agua y drenaje es muy importante, por ello consideramos el respeto mutuo como pilar fundamental de las relaciones que se establecen dentro de la organización.
- **Responsabilidad social:** somos sensibles con las preocupaciones y demandas de la población con quienes interactuamos de forma cotidiana,

lo que les sucede nos concierne porque somos parte de ella y con nuestro trabajo diario contribuimos al bienestar social.

8. MARCO JURÍDICO

Las actividades propias de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio Jocotepec, Jalisco están plasmadas en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Reglamento de la ley de Aguas Nacionales.
- Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento para la Ley del Estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley de procedimiento administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Ingresos del Municipio de Jocotepec, Jalisco para el ejercicio fiscal en curso.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Jocotepec, Jalisco.

9. ATRIBUCIONES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Jocotepec, Jalisco.

SECCIÓN NOVENA

Del Departamento Administrativo de Gestión Integral de Agua y Drenaje

Artículo 110.- El Departamento Administrativo de Gestión Integral de Agua y Drenaje tiene a su cargo las siguientes atribuciones:

- I. Planear, estudiar, proyectar, construir, aprobar, conservar, mantener, ampliar, rehabilitar, administrar y operar las obras y sistemas de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, así como su reuso y recirculación, en los términos de las Leyes Estatales y Federales de la materia;
- II. Mejorar los sistemas de captación, conducción, tratamiento de aguas residuales, reuso y recirculación de las aguas servidas, prevención y control de la contaminación de las aguas que se localicen dentro del Municipio; vigilar todas las partes del sistema de distribución, abastecimiento y descargas para detectar cualquier irregularidad, la cual deberá ser corregida; si sus medios son insuficientes para ello, podrá solicitar el apoyo de la Comisión, la cual deberá hacerlo teniendo siempre en cuenta su suficiencia presupuestaria;
- III. Aplicar las cuotas, tasas y tarifas de las contribuciones y productos, por la prestación de los servicios que le correspondan;
- IV. Administrar las contribuciones y derechos que de conformidad con las leyes se deriven de la prestación de los servicios públicos a su cargo;
- V. Utilizar todos sus ingresos exclusivamente en los servicios públicos, destinándolos en forma prioritaria a su operación, mantenimiento, sustitución de la infraestructura obsoleta y administración, pago de derechos y posteriormente a ampliar la infraestructura hidráulica. En ningún caso podrán ser destinados a otros fines;
- VI. Abrir las cuentas productivas de cheques en la institución bancaria de su elección, a fin de ingresar lo recuperado por la prestación de los servicios, así como lo que corresponda a infraestructura y saneamiento. La cuenta bancaria

será exclusiva para el manejo de estos ingresos y los rendimientos financieros que se produzcan;

VII. Promover y vigilar ante la comunidad, el pago oportuno, el uso eficiente y racional del agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como el aprovechamiento, descarga, reúso y tratamiento de Aguas Residuales Tratadas, y la disposición final de lodos;

VIII. Prever las necesidades a futuro, tanto de la cabecera municipal como del resto de las localidades del Municipio; agotando las posibilidades de exploración de nuevas fuentes de abastecimiento a distancias razonables, pudiendo contar, previa solicitud, con la asesoría y apoyo de la Comisión;

IX. Elaborar la propuesta de los estudios tarifarios con base en los costos de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio, considerando como mínimo las partidas presupuestales de gastos de administración, operación, rehabilitación y mantenimiento;

X. Permitir y apoyar la fiscalización de los organismos de revisión correspondientes;

XI. Brindar al personal acreditado de la Comisión, todas las facilidades para desempeñar las actividades que tenga conferidas en la Ley del Agua y su Reglamento o le sean encomendadas por la autoridad competente;

XII. Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos que para tal efecto establecen las Leyes aplicables, para la prestación de los servicios que le corresponden;

XIII. Cumplir las normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo, establecidas por la Comisión, así como con las Normas Oficiales Mexicanas, vigilando su observancia, ampliándolas en lo necesario para cubrir los casos específicos; en particular, sobre descargas de aguas residuales, para disposición, tratamiento y reúso de lodos;

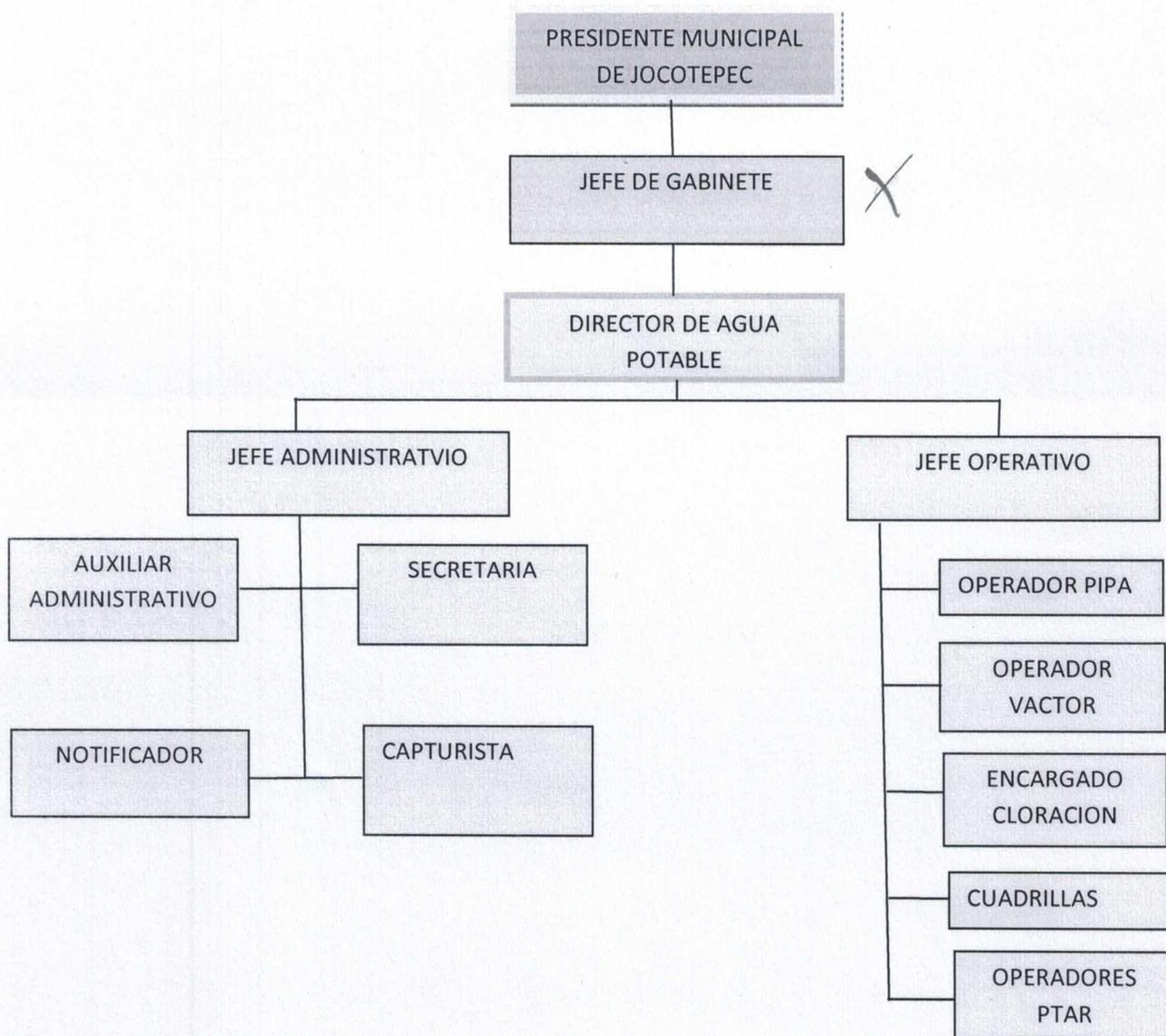
XIV. Prevenir y controlar la contaminación de las aguas que tenga asignadas para la prestación de los servicios, y de las aguas que se descarguen en los sistemas de drenaje y alcantarillado en los centros de población del Municipio, cumpliendo con lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas;

XV. Ordenar según la Norma Oficial Mexicana, la realización de muestreos y análisis periódicos del agua para verificar la calidad de la misma, o cuando a su juicio lo considere necesario, informando a las autoridades competentes sobre los resultados obtenidos;

XVI. Formular los estudios y proyectos de obra para la construcción, conservación, rehabilitación y ampliación de las fuentes de suministro, así como de redes de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento;

- XVII. Expedir la factibilidad para la dotación de los servicios a nuevas urbanizaciones, fraccionamientos y conjuntos habitacionales, industriales, comerciales y a todo aquel que, por las características particulares de su actividad, el Municipio lo considere necesario;
- XVIII. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;
- XIX. Realizar el proceso de lectura, cuantificación de volumen suministrado, facturación y cobro de los servicios proporcionados;
- XX. Promover y ejecutar programas de uso eficiente del agua y difundir una cultura del agua en el Municipio, destinando un porcentaje anual de sus recursos para ello;
- XXI. Realizar todas las actividades y actos jurídicos encaminados directa o indirectamente al cumplimiento de sus objetivos;
- XXII. Informar a la Comisión respecto de los programas de inversión y desarrollo de los servicios de agua y saneamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley del Agua; y
- XXIII. Las demás que le asignen las Leyes, las que deriven del presente reglamento, así como de otras disposiciones legales aplicables.

10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



11. DESCRIPCION DEL PERFIL DE LA ESTRUCTURA ORGANICA

DIRECTOR

PERFIL: Ser funcionario capaz de administrar los recursos, Humanos, financieros y operativos de manera eficiente y eficaz, con conocimientos técnicos para atender las diferentes necesidades del área.

Funciones:

- I. Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a los centros de población del Municipio;
- II. Llevar a cabo la cloración adecuada del agua en los depósitos, con la finalidad de mantener la calidad de la misma;
- III. Ejecutar las obras necesarias, por sí o a través de terceros, para el tratamiento y reúso del agua y lodos residuales;
- IV. Proponer y ejecutar obras y servicios de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas, por sí o a través de terceros, con la cooperación y participación de los colonos y vecinos organizados de acuerdo con las disposiciones establecidas;
- V. Coordinar sus acciones con la Dirección de Obras Públicas del Municipio, para reparar las rupturas de calles y banquetas, cuando se instalen o reparen tomas de agua o descargas de drenaje;
- VI. Instalar los instrumentos de medición adecuados en cada fuente de abastecimiento a su cargo, en puntos donde técnicamente la medición sea representativa de la totalidad del suministro del agua a las localidades de que se trate;
- VII. Instalar y operar los aparatos medidores para la cuantificación de consumos de todos los usuarios, incluyendo los servicios a los bienes del dominio público;
- VIII. Formular y mantener actualizado el registro e inventario de las fuentes de abastecimiento, bienes, recursos, reservas hidrológicas y demás infraestructura hidráulica en el Municipio;
- IX. Inspeccionar las actividades de prestación de los servicios, cuando éstos sean administrados por terceros; y
- X. Las demás que le asignen las Leyes, las que deriven del presente reglamento, así como de otras disposiciones legales aplicables.

JEFE ADMINISTRATIVO

Perfil: el funcionario deberá de tener capacidad de negociar, tener visión para elaborar proyectos a corto, mediano y largo plazo. Tener conocimientos técnicos en cuestión de los servicios de agua potable y alcantarillado legal, contable y administrativo.

Administrar el suministro del agua potable cumpliendo con sus facultades, llevando una estricta vigilancia del uso del agua y encargándose del correcto cumplimiento del reglamento de prestación de servicios.

Funciones:

- Atender a las cuadrillas, operadores de pipas y vector:
- Atender reportes de fugas de agua, drenaje y taponamientos en redes:
- Atender servicios de pipas y vector.
- Coordinarse cuando sea necesario con otras dependencias, entidades, organismos públicos municipales, estatales, federales e internacionales, así como instituciones de carácter social y privado, para las funciones que correspondan.
- Determinar la resolución de las inconformidades, recursos y quejas con motivo de la prestación de los servicios.
- Ejecutar los acuerdos que cabildo le encomiende.
- Encargado del personal que labore dentro del departamento.
- Formular y plantear los procedimientos y políticas a que deberán sujetarse los usuarios para la obtención de los servicios.
- Presentar ante cabildo el estudio tarifario de servicios de agua potable y alcantarillado, para efectos de iniciativa de la ley de ingresos correspondientes.
- Promover y llevar acabo la capacitación y actualización del personal que labore en el sistema operativo y administrativo.
- Rendir cuentas de actividades correspondientes a transparencia.
- Resolver las controversias que se susciten con motivo de la relación laboral en el ámbito interno de su competencia e informar a oficialía mayor o presidente.

- Resolver y tramitar las solicitudes que presenten los usuarios para la prestación de los servicios.
- Supervisar las actividades propias del sistema administrándolo bajo su dependencia de acuerdo a los lineamientos que en forma general determine el ayuntamiento.
- Tener a su cargo el inventario de bienes de propiedad del Departamento de agua potable de Jocotepec, Jalisco, debiendo dar cuenta al síndico de todas las modificaciones que fuera objeto.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones del reglamento a los usuarios.
- Vigilar las labores del personal, exigiendo su debido cumplimiento e imponiendo en su caso, las amonestaciones y correcciones disciplinarias que amerite la ocasión.

JEFE OPERATIVO

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Jefe Administrativo del Agua Potable del Municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado.

Funciones:

- Dar el mantenimiento cabal en las redes de agua potable y alcantarillado.
- Encargado del personal operativo.
- Informar al Jefe Administrativo oportunamente de cualquier circunstancia a efecto de tener un óptimo funcionamiento de las redes de agua potable y alcantarillado.
- Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a los centros de población del Municipio.

SECRETARIA

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Jefe Administrativo y Jefe Operativo del Agua Potable del Municipio en las actividades propias de oficina.

Funciones:

- Atender a usuarios para solicitar instalación del servicio de agua potable.
- Atender reportes de los usuarios.
- Otorgar solicitudes para el seguimiento correspondiente.
- Realización y atención a oficios recibidos y enviados.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar en los asuntos administrativos

Funciones:

- Realizar y apoyar con las actividades administrativas que se le asignen.

OPERADOR DE AGUA POTABLE

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Departamento del Agua Potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado.

Funciones según la delegación a cargo:

- Actividades de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de los pozos.
- Actividades necesarias para el servicio de agua potable y alcantarillado.
- Apoyar en la instalación de tomas de agua y descargas de drenaje.
- Apoyar en terminados y reposiciones de empedrado y concreto.
- Informar al Departamento de Agua y Drenaje oportunamente de cualquier circunstancia a efecto de tener un óptimo funcionamiento de las redes de agua potable y alcantarillado de la delegación a su cargo.
- Llevar a cabo el debido mantenimiento en las instalaciones de los pozos a su cargo.
- Llevar bitácora de cloración y de monitoreo en pozos.
- Reparaciones de problemas en el servicio de agua potable y alcantarillado.

OPERADOR DE PLANTA DE TRATAMIENTO

Perfil: ser un funcionario con formación en operación y mantenimiento de plantas de aguas residuales, capaz de cumplir con las normas para mantenimiento y operación de las Plantas de Tratamiento.

Funciones:

- Coordinar la disposición final de los productos, lodo primario, lodo biológico y desechos sólidos generados por la Planta de Tratamiento.
- Desarrollar programas de mantenimiento de la Planta de Tratamiento.
- Elaborar reportes de actividades realizadas en la Planta de tratamiento y mantener al día las hojas de registro de resultados de las operaciones de equipos, parámetros de funcionamientos, estatus de equipos, flujos de entrada y salida de agua residual, monitoreo de gráficos y monitorear mensualmente las condiciones de descarga.
- Inspeccionar el control de la Planta.
- Monitorear las condiciones de señalización, equipos de seguridad y contra incendios.
- Programas acciones necesarias de acuerdo a las observaciones que se deriven de las supervisiones.

CUADRILLAS

Perfil: ser funcionarios capaces de apoyar al Jefe Operativo del agua potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado. Personal de apoyo para el mantenimiento correctivo y preventivo, sustitución y ampliación de nuevas redes tanto de agua potable como de alcantarillado.

Funciones:

- Actividades de limpieza y necesarias para el servicio de agua potable y alcantarillado.
- Actividades de reposición de empedrado y concreto.
- Instalación de tomas de agua y descargas de drenaje.
- Reparaciones de problemas en el servicio de agua potable y alcantarillado.

ENCARGADO DE CLORACIÓN

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Departamento del Agua Potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de cloración en los depósitos de agua potable.

Funciones:

- Llevar a cabo el suministro y la cloración adecuada del agua en los depósitos del Municipio de Jocotepec, con la finalidad de mantener la calidad de la misma.
- Verificar y monitorear las actividades de cloración en cada delegación.

CAPTURISTA

Perfil: apoyar al área administrativa y operativa en las actividades de captura

Funciones:

- Organizar y capturar toda clase de documentos de oficina y operativos, así como bitácoras de personal operativo.

NOTIFICADOR

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Departamento del Agua Potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de redes de agua potable y alcantarillado.

Funciones:

- Elaborar, plasmar y actualizar los mapas de redes de agua y drenaje.
- Realizar las supervisiones para los servicios requeridos por la ciudadanía.
- Realizar los levantamientos oportunamente para actividades del sistema de agua potable.
- Realizar notificaciones a los usuarios.

TECNICO OPERADOR

Perfil: ser funcionario capaz de apoyar al Departamento del Agua Potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado.

Funciones:

- Apoyar en la revisión y supervisión de las actividades operativas.
- Informar al Jefe Administrativo oportunamente de cualquier circunstancia a efecto de tener un óptimo funcionamiento de las redes de agua potable y alcantarillado.
- Personal de apoyo para el mantenimiento correctivo y preventivo, sustitución y ampliación de nuevas redes tanto de agua potable como de alcantarillado.
- Realización de presupuestos para extensión y colocación de tomas de agua y drenaje.

12. SERVICIOS QUE OFRECE

El Departamento Administrativo de Gestión Integral de Agua y Drenaje del Municipio de Jocotepec, brinda los siguientes servicios:

1. Atención de reportes de la ciudadanía (fugas de agua, drenaje y taponamientos en redes).
2. Expedición de certificados de no adeudo.
3. Expedición de constancias de inexistencia servicios.
4. Instalación de tomas de agua y drenaje domiciliaria.
5. Servicio del camión vector para limpieza y desazolve de redes de drenaje y fosas sépticas.
6. Servicios de pipas de agua.

13. PROCEDIMIENTOS

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio de reportes de la ciudadanía	SER-REP01-PRO01	14/02/2022	21 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso	Jefe Administrativo y/o Secretaría	Se toma el reporte y datos correspondientes del ciudadano vía presencial o telefónica.	
1	Secretaría	Se registra en el sistema.	
2	Secretaría	Se pasa la lista de reportes al Jefe Operativo.	
3	Secretaría	Se revisa con el Jefe Operativo los casos resueltos por día.	
4	Jefe Administrativo	Se depura y actualiza en el sistema los casos resueltos.	
5	Secretaría		
Fin del proceso			

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE JOCOTEPEC, JALISCO
2021-2024

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Expedición de certificado de no adeudo	SER-ADE02-PRO02	14/02/2022	22 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso 1	Jefe Administrativo	Se atiende la solicitud del ciudadano.	
2	Secretaría	Se verifica en el sistema si tiene cuenta de agua y si tiene actualizado sus pagos.	
3	Secretaría	Si tiene cuenta y está al corriente se realiza el documento.	
4	Secretaría	Posteriormente se pide que realice el pago del servicio en cajas.	
5 Fin del proceso	Jefe Administrativo	Se firma y entrega el documento.	

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Expedición de constancia de inexistencia de servicios	SER-INE03-PRO03	14/02/2022	23 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso 1	Jefe Administrativo	Se atiende la solicitud.	
2	Notificador o Jefe Operativo	Se verifican los servicios de red de agua y drenaje	
3	Secretaría	Si no existe y es factible se realiza el documento.	
4	Secretaría	Posteriormente se pide que realice el pago del servicio en cajas.	
5 Fin del proceso	Jefe Administrativo	Se firma y se entrega el documento.	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE JOCOTEPEC, JALISCO
2021-2024

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Instalación de tomas de agua y conexión de drenaje	SER-INST04-PRO04	14/02/2022	24 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso	Jefe Administrativo	Atender al usuario para la solicitud de instalación del servicio de agua potable o conexión de drenaje.	
1			
2	Secretaria	Se entrega el formato de solicitud para el llenado correspondiente.	
3	Secretaria	Se pide al usuario copia de predial y el pago por dicha solicitud.	
4	Secretaria	Se registra la solicitud para dar número de folio.	
5	Secretaria	Se entrega la solicitud al encargado de supervisión para validar el servicio.	
6	Secretaria	Se avisa al solicitante el tiempo aproximado para acudir y avisar si es viable la conexión para realizar el pago por dicho servicio.	
7	Secretaría	Si es viable se da de alta la cuenta en el sistema, de lo contrario se niega el servicio.	
8	Secretaría	Se pide realice el pago en cajas y se pide copia del pago.	
9	Jefe Administrativo	Se imprime el contrato, firma el solicitante de la toma y el jefe	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE JOCOTEPEC, JALISCO
2021-2024

Fin del proceso		Administrativo.
-----------------	--	-----------------

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio del camiónvactor	SER-VAC05-PRO05	14/02/2022	25 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso	Secretaría	Atender al usuario con la petición de servicio de vactor vía presencial o telefónica.	
1			
2	Secretaria	Se pregunta el motivo de solicitud de vactor.	
3	Secretaria	Se toman los datos correspondientes.	
4	Secretaria	Se registra en el sistema.	
5	Secretaria	Se pasa la lista de servicios diarios al operador del vactor para supervisión.	
6	Operador del vactor	En base a la supervisión si se requiere se realiza el servicio.	
7	Secretaria	Se revisa y se realiza el corte diario los servicios realizados.	
8	Secretaria	Se depura y actualiza en el sistema. los servicios realizados.	
Fin del proceso			

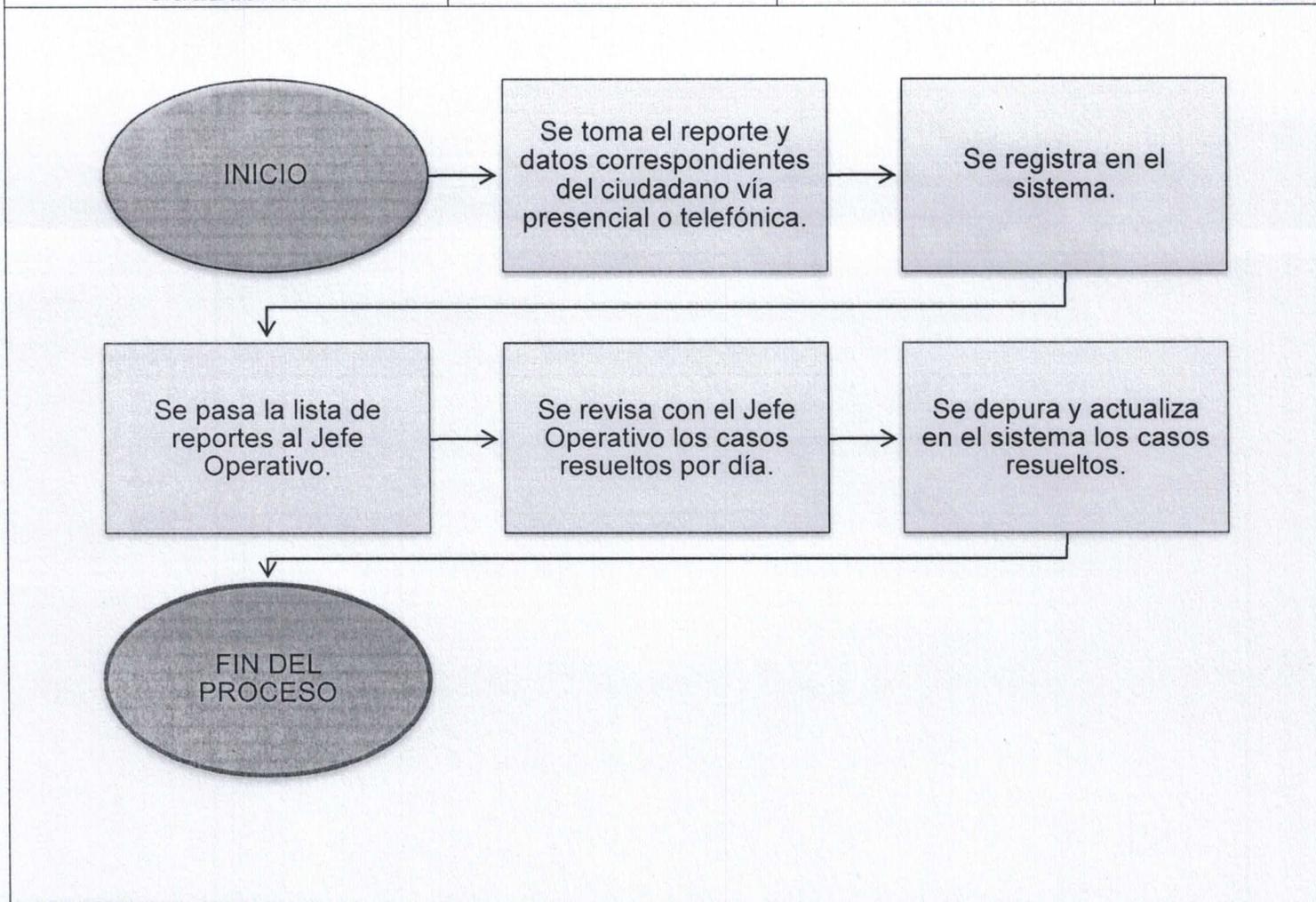
MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE JOCOTEPEC, JALISCO
2021-2024

Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio de pipa de agua	SER-INS06-PRO06	14/02/2022	26 de 33
Paso	Responsable	Descripción de actividades	
Inicio del proceso	Secretaría	Atender al usuario con la petición de servicio de pipa vía presencial o telefónica.	
1			
2	Secretaría	Pedir el recibo de pago vigente de la contribución anual.	
3	Secretaria	Si está al corriente en sus pagos, se toman sus datos correspondientes.	
4	Secretaria	Se pregunta el motivo de la solicitud de pipa.	
5	Secretaria	Se registra en el sistema.	
6	Secretaria	Se pasa la lista de servicios diarios al operador del pipa.	
7	Operador de pipa	Se realizan los servicios de pipa.	
8	secretaria	Se depura y actualiza en el sistema. los servicios realizados.	
Fin del proceso			

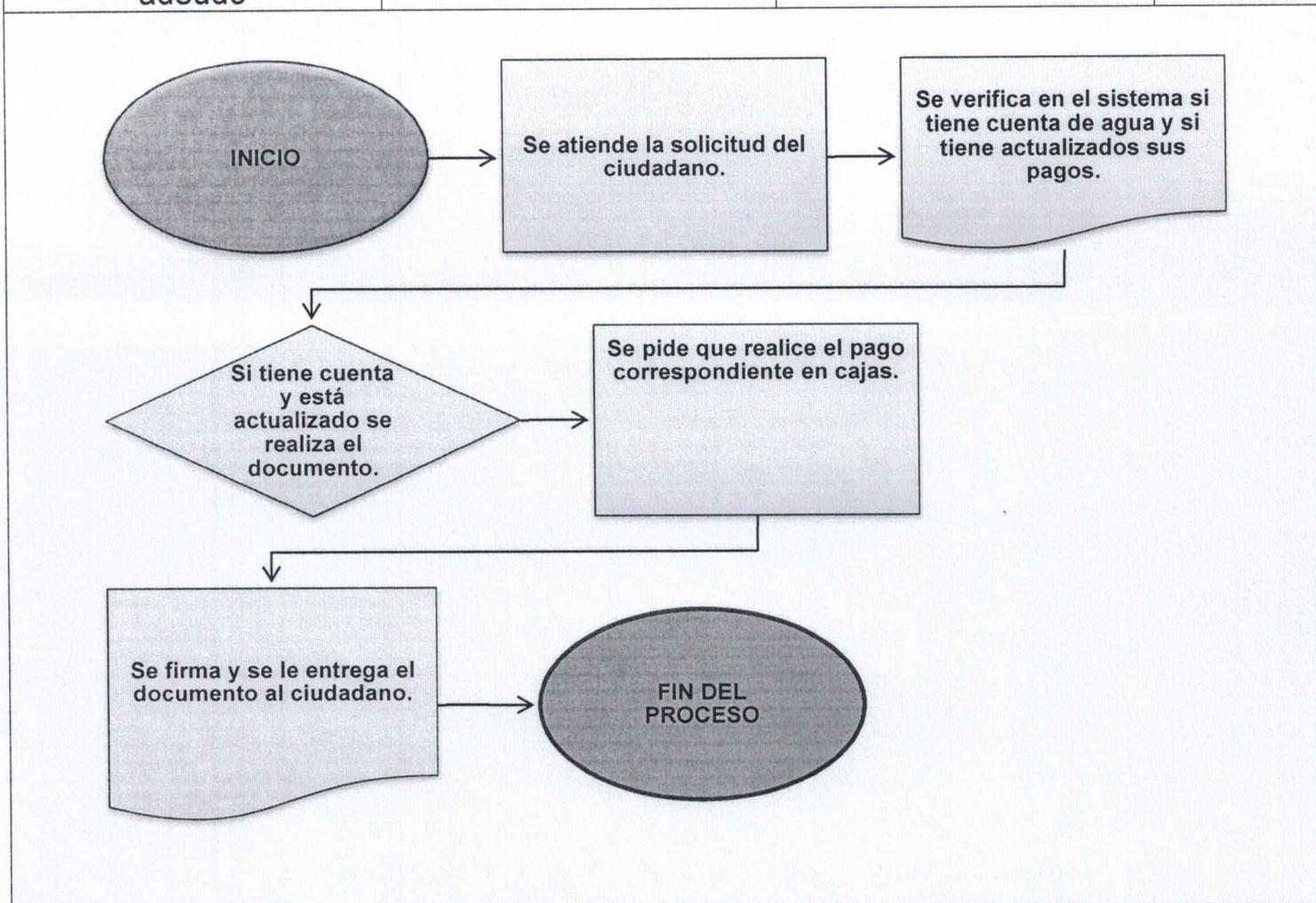
14. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO

15.

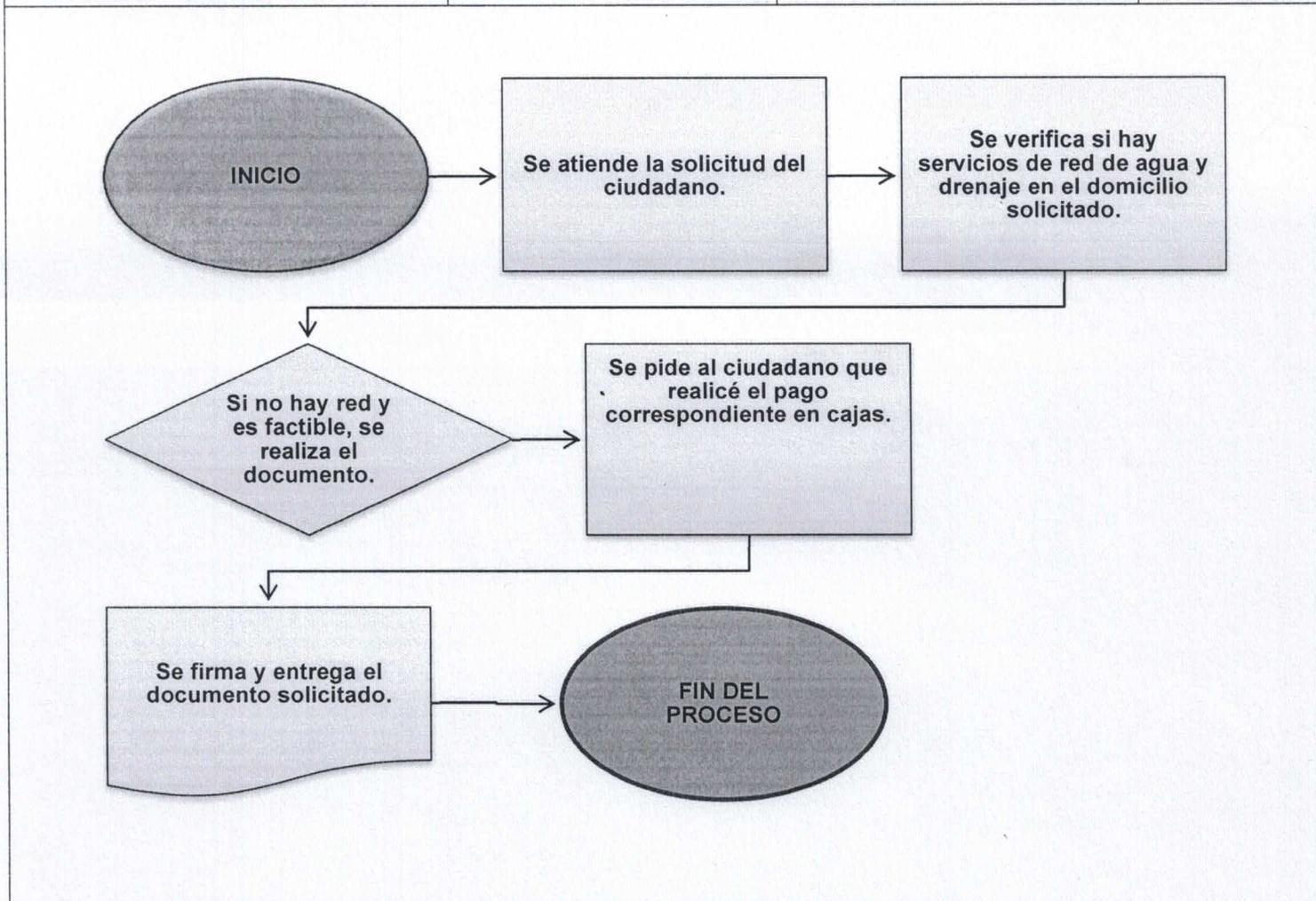
Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio de reportes de la ciudadanía	SER-REP01-PRO01	14/02/2022	27 de 33



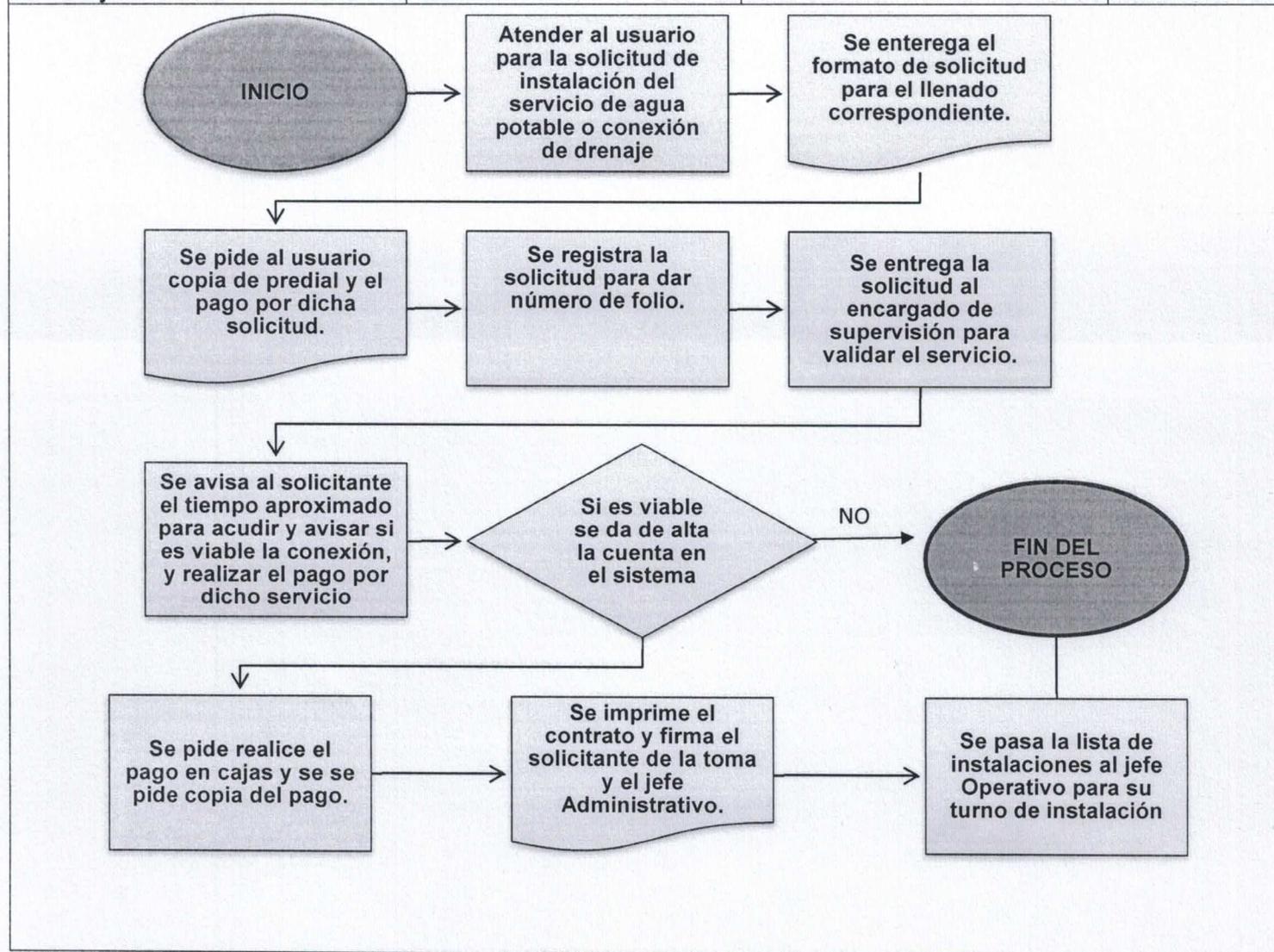
Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Expedición de certificado de no adeudo	SER-ADE02-PRO02	14/02/2022	28 de 33



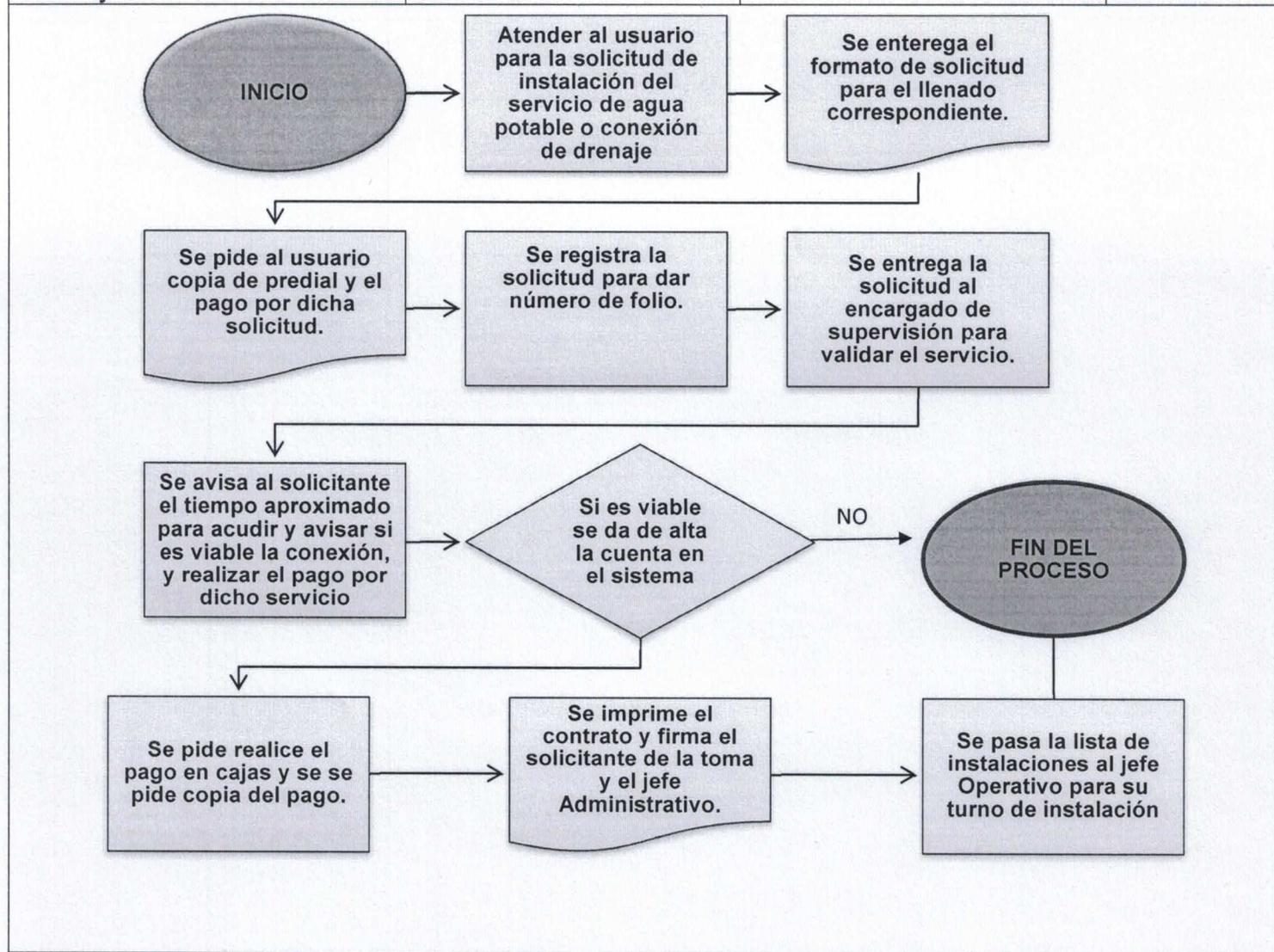
Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Expedición de constancia de inexistencia de servicios	SER-INE03-PRO03	14/02/2022	29 de 33



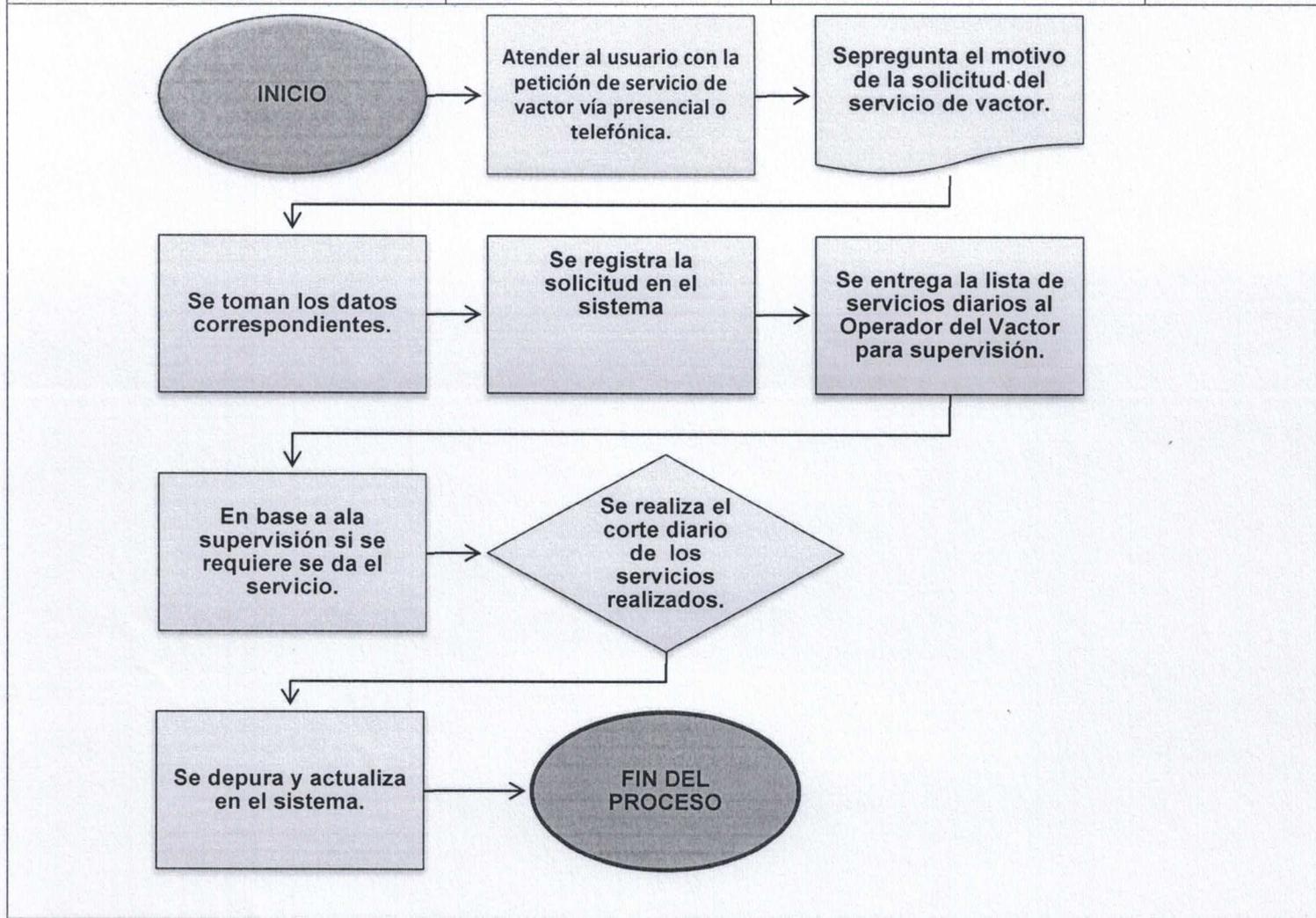
Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Instalación de tomas de agua y conexión de drenaje	SER-INST04-PRO04	14/02/2022	30 de 33



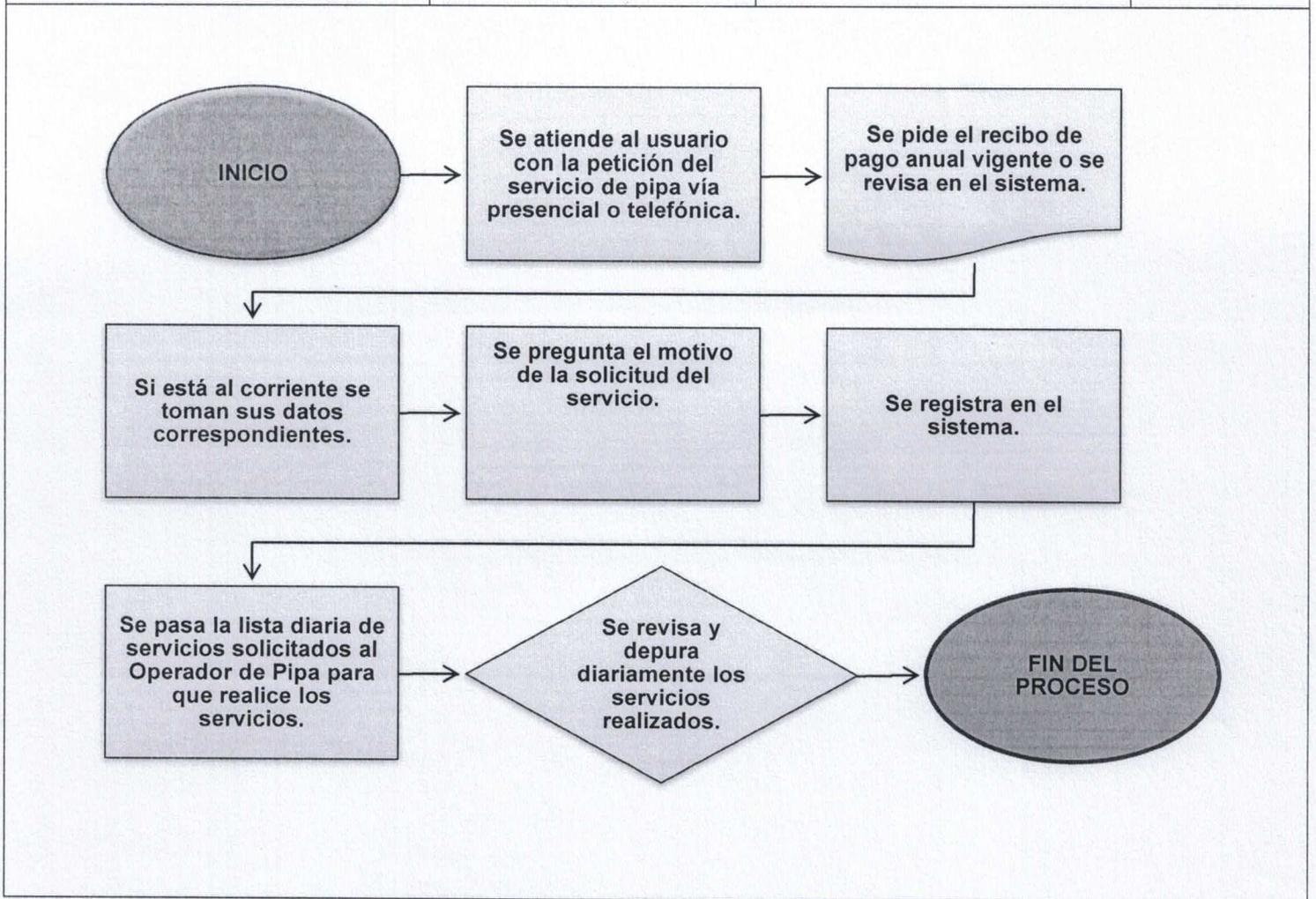
Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Instalación de tomas de agua y conexión de drenaje	SER-INST04-PRO04	14/02/2022	30 de 33



Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio de vector	SER-VAC05-PRO05	14/02/2022	31 de 33



Procedimiento	Código	Fecha de autorización	Página
Servicio de pipa de agua	SER-INS06-PRO06	14/02/2022	32 de 33



15 GLOSARIO DE TERMINOS:

- **Áreas funcionales:** son las funciones básicas y las diversas actividades más importantes que se realizan en una empresa y están divididas en departamentos, cuyo objetivo es alcanzar objetivos y metas.
- **Descripción de puesto:** formato en el que se explica cómo son las tareas y deberes específicos de un trabajador.
- **Diagrama:** representación gráfica de la relación que tienen los elementos o partes de un conjunto.
- **Estructura organizacional:** es el conjunto de formas o roles en que se divide el trabajo y en el cual cada persona asume un papel que se espera realice de la mejor forma.
- **Función:** actividad particular que realiza una persona dentro de un sistema.
- **Jerarquía:** se refiere al grupo de poder y singular organizacional posicionado en la parte superior de una pirámide y con niveles posteriores por debajo de ellos.
- **Manual de organización:** es un documento donde se da a conocer la integración estructural de una empresa, informa y define las funciones a realizar por cada puesto para definir sus responsabilidades correctamente.
- **Misión:** es el motivo o razón de ser por parte de una organización, se enfoca en el motivo presente por el cual se justifica lo que el individuo está haciendo.
- **Objetivos:** son los fines últimos a los que se dirigen las acciones.
- **Perfil:** recopilación de datos y rasgos particulares, habilidades, aptitudes y conocimientos.
- **Puesto:** es la unidad de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos por medio del cual se asignan las responsabilidades de un trabajador.
- **Servicios:** conjunto de actividades que buscan satisfacer al usuario.
- **Procedimientos:** conjunto de acciones y operaciones mediante el cual se realiza una labor.
- **Visión:** es la imagen que la organización plantea a largo plazo sobre como desea que sea su futuro.