

**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO TLAQUEPAQUE**

Manual de Servicios

de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado





Índice de contenido

[1. Presentación 4](#_Toc487793379)

[2. Objetivos del Manual 6](#_Toc487793380)

[3. Misión del Servicio 7](#_Toc487793381)

[4. Políticas Generales 8](#_Toc487793382)

[5. Inventario de Servicios 9](#_Toc487793383)

[6. Descripción de los Servicios 10](#_Toc487793384)

[6.1 Descripción Narrativa: Desazolve de descargas sanitarias domiciliarias 10](#_Toc487793385)

[6.1.1 Flujograma: DESAZOLVE DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO 12](#_Toc487793386)

[6.2 Descripción Narrativa: Desazolve de Redes de Alcantarillado Sanitario con Equipo Vactor 14](#_Toc487793387)

[6.2.1 Flujograma: DESAZOLVE DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO CON EQUIPO VACTOR. 16](#_Toc487793388)

[6.3 Descripción Narrativa: Desazolve y Mantenimiento de Cajas de Operación de Válvulas 18](#_Toc487793389)

[6.3.1 Flujograma: Desazolve y Mantenimiento de Cajas de Operación de Válvulas 20](#_Toc487793390)

[6.4 Descripción Narrativa: Instalación de Toma de Agua Potable y Descarga Sanitaria 22](#_Toc487793391)

[6.4.1 Flujograma : Instalación de Toma de Agua Potable y Descarga Sanitaria 25](#_Toc487793392)

[6.5. descripción de la narrativa: Mantenimiento preventivo a bocas de tormenta 28](#_Toc487793393)

[6.5.1 flujograma: Mantenimiento Preventivo a Bocas de Tormenta 30](#_Toc487793394)

[6.6 descripción de la narrativa: Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras 32](#_Toc487793395)

[6.6.1 flujograma: Reparación de Fugas de agua potable y/o aguas negras. 35](#_Toc487793396)

[6.7 descripción de la narrativa: Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado 37](#_Toc487793397)

[6.7.1flujograma: Sustitución de Tapas y/o Anilletas en Mal Estado 40](#_Toc487793398)

[6.8 descripción narrativa: Instalación de medidor de agua potable y/o instalación de piezas especiales 42](#_Toc487793399)

[6.8.1 Flujograma: Instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales 45](#_Toc487793400)

[6.9 Descripción Narrativa: Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial 48](#_Toc487793401)

[6.9.1 Flujograma: Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. 50](#_Toc487793402)

[6.10 Descripción Narrativa: actualización del padrón de usuarios de agua potable 52](#_Toc487793403)

[6.10.1 Flujograma: Actualización del Padrón de Usuarios de Agua Potable 54](#_Toc487793404)

[6.11 Descripción Narrativa: toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumo, así como entrega de recibos a los domicilios correspondiente 56](#_Toc487793405)

[6.16.1 Flujograma: Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes 58](#_Toc487793406)

[6.12 Descripción Narrativa: entrega de agua potable en pipas 60](#_Toc487793407)

[6.12.1 Flujograma: Entrega de agua potable en pipas 62](#_Toc487793408)

[7.Directorio 64](#_Toc487793409)

[8. Glosario 65](#_Toc487793410)

[9. Anexos 66](#_Toc487793411)

[10. Autorizaciones 67](#_Toc487793412)

# 1. Presentación

Los servicios públicos han sido definidos como: “toda prestación concreta que tienda a satisfacer necesidades públicas y que es realizada directamente por la administración pública municipal o por los particulares mediante concesión, arrendamiento o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deba prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.” 1

De las diferentes aproximaciones y definiciones de los servicios públicos, existe consenso en las siguientes afirmaciones, los servicios públicos:

* Se describen como una actividad técnica
* Su finalidad propia es la satisfacción de una necesidad colectiva y el beneficio indiscriminado del usuario.
* Su cumplimiento debe ser uniforme, continuo, permanente, asegurado y regulado.
* Puede ser realizado directa o indirectamente, es decir mediante la administración pública municipal o mediante particulares facultados y autorizados.

El servicio público debe estar sujeto a un régimen que le impone adecuación, permanencia, continuidad, uniformidad, economía e igualdad en el acceso de los usuarios.

Entre sus caracteres destacan la:

1. Generalidad.- su universalidad, de conformidad con los derechos humanos, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios públicos.
2. Igualdad.- la uniformidad en el trato al usuario.
3. Regularidad.- prestar el servicio conforme a la normativa jurídica que lo regula.
4. Continuidad.- dependiendo del servicio, debe ofrecerse sin interrumpirse.
5. Obligatoriedad.- es deber del Estado o del responsable, asegurar su prestación mientras subsista la necesidad.
6. Adaptabilidad.- puede modificarse su regulación para mejorar las condiciones y aprovechar los adelantos tecnológicos.
7. Permanencia.- parte de la obligatoriedad y continuidad del servicio mientras exista la necesidad.

De acuerdo al marco jurídico vigente, la satisfacción de las necesidades de servicios públicos es una competencia exclusiva de los Municipios. Su cumplimiento refleja la buena marcha del Municipio basada en la capacidad de respuesta del gobierno local a las demandas planteadas por la sociedad civil. Esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejorarían las condiciones de desarrollo de las comunidades.

1.-Guía para el Buen Gobierno Municipal-INAFED, diciembre 2004.

En el régimen jurídico mexicano, el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III hace expresa referencia a los servicios públicos locales estableciendo que:

**“III.** Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

1. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
2. Alumbrado público;
3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
4. Mercados y centrales de abasto;
5. Panteones;
6. Rastro;
7. Calles, parques y jardines y su equipamiento;
8. Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; y
9. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los Municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.”

Como parte del régimen administrativo, resulta importante contar con los instrumentos necesarios que faciliten la prestación de los servicios, tal y como lo hacen los manuales administrativos.

Para ello el Departamento de Transportación de Agua Potable en Pipas elaboró el Manual de Servicios de entrega de Agua potable en Pipas, mismo que contempla una presentación, el objetivo del manual, la misión del servicio, las políticas generales, el inventario de servicios, la descripción de los servicios - compuesta por una descripción narrativa y su flujo grama - un directorio, el glosario, los anexos y por último las autorizaciones correspondientes.

Dicho manual deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y publicado en la Gaceta Municipal, así como revisado y actualizado cada año.

# 2. Objetivos del Manual

**Que las y los servidores públicos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado cuenten con una guía técnica y administrativa, que contenga y describa el servicio público de agua potable, drenaje y alcantarillado con el fin de facilitar su prestación, así como para que la población conozca las características y los requisitos para su obtención.**

# 

# 3. Misión del Servicio

**Somos una dependencia del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque que se dedica a prestar un servicio público de agua potable, drenaje y alcantarillado de forma continua, uniforme, con igualdad, impersonal, y sustentable a los ciudadanos, haciendo más con menos, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros; buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y cuidando al medio ambiente.**

# 4. Políticas Generales

1.-El servicio público que se presta está fundamentado en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2.-La prestación del servicio público deberá estar regulada a través de un reglamento.

3.-La prestación del servicio debe estar soportada en el Plan Municipal de Desarrollo.

4.-La prestación del servicio se debe hacer a partir de un diagnóstico que indique el punto de partida para su programación, prestación, seguimiento, control, evaluación y mejora del servicio.

5.-Si el servicio tiene un costo, éste debe estar soportado en la Ley de Ingresos Municipales del año fiscal correspondiente.

6.-El servicio se deberá prestar de conformidad con la información contenida en el presente manual.

7.-Proporcionar la información pública que genere, posee o administre para su publicación en el portal de la Unidad de Transparencia y Buenas Prácticas de este Ayuntamiento y en los mismos términos, proporcionar respuestas a las solicitudes de información de dicha Unidad.

8.- La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.

9.- Una vez aprobado el Manual de Servicios, deberá ser publicado en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

# 5. Inventario de Servicios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia** | **Servicio** | **Usuario** |
| Área Operativa de Mantenimiento a Redes de Agua | Desazolve de redes de alcantarillado sanitario | Los habitantes del Municipio de San Pedro Tlaquepaque |
| Desazolve de redes de alcantarillado sanitario con equipo vactor |
| Desazolve y mantenimiento de cajas de operación de válvulas |
| Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado y Área Operativa de Mantenimiento a Redes de Agua | Instalación de tomas y/o descargas sanitarias |
| Área Operativa de Mantenimiento a Redes de Agua | Mantenimiento preventivo a bocas de tormenta |
| Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras |
| Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado |
| Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado y Área Operativa de Mantenimiento a Redes de Agua | Instalación de medidor de agua potable, marco para medidor y válvulas de flujo y expulsora de aire |
| Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado | Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial |
| Actualización del padrón de usuarios de agua potable |
| Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes |
| Jefatura de Departamento de Transportación de Agua | Entrega de agua potable en pipas |

# 6. Descripción de los Servicios

## 6.1 Descripción Narrativa: Desazolve de descargas sanitarias domiciliarias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Desazolve de redes de alcantarillado sanitario | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área Operativa de Mantenimiento a Redes de Agua |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se traslada al domicilio indicado, donde se realiza el reporte, y ahí es donde empezamos a sondear la descarga sanitaria, hasta que quede bien limpia. | | |
| **Usuarios:** | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, La Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, el Área Operativa y Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para prestar el servicio se requiere proporcionar la siguiente información:   * Nombre del solicitante * Ubicación del problema (Calle, número, cruces y la colonia) * Número telefónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DAPDA 01/01 | Desazolve de redes de  alcantarillado sanitario | **1** | Tramitar reporte de servicio. | |
| **2** | Realizar orden de trabajo. | |
| **3** | | Realizar limpieza. |
| **4** | | Tirar escombro. |
| **5** | | Trasladar a la oficina. |
| **6** | | Entregar órdenes. |
| **7** | | Verificar orden de trabajo. |
| **8** | | Verificar que la orden de trabajo esté concluida. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Desazolve de redes de alcantarillado sanitario | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/01 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área Operativa | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Tramitar reporte de servicio. | **1** | 1.1 Presenta reporte vía telefónica, oficio o personal. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2 Recibe reporte vía telefónica, oficio o personal; proporciona al ciudadano su número de reporte y elabora y turna orden de trabajo. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Numero de reporte Orden de trabajo |
| 1.3 Recibe número de reporte | Ciudadano(a) | | Número de reporte | | Solicitud recibida |
| Realizar orden de trabajo. | **2** | 2.1 Recibe la orden de trabajo, verifica la prioridad y grado de dificultad. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Prioridad y grado de dificultad |
| 2.2 Si no es urgente programa servicio y turna a encargado de cuadrilla. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Programa servicio |
| 2.3 Si califica dentro de los urgentes se turna a Encargado(a) de Cuadrilla para su atención pronta. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Atención pronta |
| Realizar limpieza. | **3** | 3.1 Recibe orden de trabajo, programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo programada |
| 3.2 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Traslado al lugar |
| 3.3 Realiza la limpieza de redes de alcantarillado sanitario, retirando cualquier tipo de bloqueo (escombro producto del desazolve). | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado al lugar | | Redes limpias |
| Tirar escombro. | **4** | 4.1 Traslado a tirar escombro producto del desazolve. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Escombro | | Escombro tirado |
| Trasladar a la oficina. | **5** | 5.1 Llena orden de trabajo anotando datos sobre la actividad realizada y traslada al personal a la oficina. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado a la oficina | | Orden de trabajo |
| Entregar órdenes. | **6** | 6.1 Entrega la orden de trabajo. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo entregada |
| Verificar orden de trabajo. | **7** | 7.1 Recibe la orden, verifica los datos, entrega copia a Secretaria para registro y archivo y turna original a Jefe(a) de Área Técnica. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo verificada |
| 7.2 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | Secretaria(o) | | Copia de orden de trabajo | | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | **8** | 8.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |
| 8.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | Jefe(a) de Área Técnica | | Observaciones | | Notificación |
| 8.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |

## 6.1.1 Flujograma: DESAZOLVE DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área Operativa | Encargado(a) de Cuadrilla | Encargado(a) de Cuadrilla y personal | Jefe(a) de Área Técnica |
| Inicio  Presenta reporte  Recibe número de reporte | A  Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva  Recibe reporte, proporciona número de reporte al ciudadano, y elabora y turna orden de trabajo | B  Turna al para su atención pronta  Programa servicio y turna a encargado de cuadrilla  Recibe orden, verifica, entrega copia para registro, archiva y turna original  No  Si  Recibe orden de trabajo verifica prioridad y grado de dificultad  ¿Es urgente? | Traslada cuadrilla al lugar donde se realizara la actividad  Recibe orden de trabajo | Si  ¿Hay observa-ciones?  B  Entrega orden de trabajo realizado  Llena orden de trabajo sobre la actividad realizada y traslada a personal a la oficina  Realiza limpieza de alcantarillado y escombros  Traslada y tira escombro | Notifica  Fin  Registra y archiva trabajo realizado  No  A  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS:** | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 3 a 5 días hábiles. |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas, dependiendo el tipo de trabajo que se esté realizando y si requiera de más tiempo. | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.2 Descripción Narrativa: Desazolve de Redes de Alcantarillado Sanitario con Equipo Vactor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Desazolve de redes de alcantarillado sanitario con equipo vactor | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área Operativa |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Se traslada la unidad al domicilio del reporte, se procede a desazolvar de descarga sanitaria introduciendo la manguera del Vactor para el lavado de la misma hasta dejarla al 100% limpia. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, Área Operativa y Área Técnica de Agua Potable y Alcantarilladlo. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para prestar el servicio se requiere proporcionar la siguiente información:   * Nombre del solicitante * Ubicación del problema (Calle, número, cruces y la colonia) * Número telefónico. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DAPDA 01/02 | Desazolve de redes de  alcantarillado sanitario con equipo vactor | **1** | | Tramitar reporte. |
| **2** | | Elaborar orden de trabajo. |
| **3** | | Verificar prioridad. |
| **4** | | Verificar si es necesario el equipo vactor y realizar trabajos. |
| **5** | | Tirar escombro. |
| **6** | | Entregar informe y archivar. |
| **7** | | Verificar que la orden de trabajo esté concluida. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Desazolve de redes de alcantarillado sanitario con equipo vactor. | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/02 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área Operativa | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Tramitar reporte. | **1** | 1.1 Presenta oficio de solicitud. | Ciudadano(a) y/o dependencias del Gobierno Municipal | | Necesidad | | Oficio de Solicitud |
| 1.2 Recibe oficio de solicitud y turna copia a Jefe(a) de Área Operativa. | Secretaria(o) de dirección | | Oficio de Solicitud | | Copia del Oficio de Solicitud |
| Elaborar orden de trabajo. | **2** | 2.1 Recibe copia del oficio de solicitud y elabora orden de trabajo. | Jefe(a) de Área Operativa | | Copia del Oficio de Solicitud | | Orden de trabajo |
| Verificar prioridad. | **3** | 3.1 Verifica la prioridad. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo programada |
| 3.2 Si no es urgente programa servicio y turna a chofer. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Programa servicio |
| 3.3 Si califica dentro de los urgentes se turna a chofer para su atención pronta. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Atención pronta |
| Verificar si es necesario el equipo vactor y realizar trabajos. | **4** | 4.1 Recibe orden de trabajo, traslada a domicilio y verifica necesidad de vactor. | Chofer | | Orden de trabajo programada | | Verificación |
| 4.2 Si se necesita vactor se procede a realizar el trabajo de desazolve | Chofer | | Orden de trabajo programada | | Trabajo de desazolve realizado |
| 4.3 Si no se necesita vactor, procede realizar trabajos con cuadrilla. | Encargado(a) de Cuadrilla y personal a cargo | | Orden de trabajo programada | | Trabajo de desazolve realizado |
| Tirar escombro. | **5** | 5.1 Recabar y traslado a tirar escombro producto del desazolve. | Chofer y/o encargado de cuadrilla con personal a cargo | | Escombro | | Escombro tirado |
| Entregar informe y Archivar. | **6** | 6.1 Se completa orden de trabajo con anotación de actividades realizadas y se turna a Jefe(a) de Área Operativa | Chofer y/o encargado de cuadrilla con personal a cargo | | Orden de trabajo completada | | Turno de orden de trabajo |
| 6.2 Recibe orden de trabajo, verifica los datos, informa a Director(a), entrega copia a Secretaria(o) para registro y archivo y turna original al Jefe(a) de Área Técnica. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo completada | | Turno de original y copia de orden de trabajo |
| 6.3 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | Secretaria(o) | | Copia de orden de trabajo | | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | 7 | 7.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |
| 7.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | Jefe(a) de Área Técnica | | Observaciones | | Notificación |
|  |  | 7.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |

## 6.2.1 Flujograma: DESAZOLVE DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO CON EQUIPO VACTOR.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | |
| Ciudadano(a) y/o dependencia del Gobierno Municipal | Secretaria(o) | Jefe(a) de Área Operativa | Chofer | Chofer y/o Encargado(a) de cuadrilla y personal | Jefe(a) de Área Técnica |
| Inicio  Presenta oficio de solicitud | Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva  Recibe oficio de solicitud y turna copia | Recibe orden de trabajo, verifica, informa a Director, entrega copia y turna original  Turna para su atención pronta  Programa servicio y turna  No  ¿Es urgente?  Si  Verifica prioridad  Recibe copia del oficio de solicitud y elabora orden de trabajo | Realiza trabajo de desazolve sin vactor  ¿Necesita vactor?  No  Recibe orden de trabajo, traslada a domicilio y verifica necesidad de vactor | Llena orden de trabajo con actividades realizadas y turna  Si  Realiza trabajos con vactor  Tira escombro de desazolve | Notifica  Fin  Registra y archiva  Si  No  ¿Hay observa-ciones?  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 72 a 120 horas |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 

## 6.3 Descripción Narrativa: Desazolve y Mantenimiento de Cajas de Operación de Válvulas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Desazolve y mantenimiento de cajas de operación de válvulas. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área Operativa |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Desazolvar y dar mantenimiento a redes de agua potable y alcantarillado, la tubería del agua y los drenajes. | | |
| **Usuarios:** | | |
| Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, La Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, el Área Operativa y Área Técnica de Agua Potable y Alcantarilladlo. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Para la prestación del servicio de desazolve y mantenimiento de las cajas de operación de válvulas se requiere cubrir los siguientes requisitos:   * Que el desazolve y mantenimiento se realice de conformidad a un programa * Que para el desazolve y mantenimiento se prevean y cuenten con los recursos suficientes * Que ante la urgencia de atención de algún servicio de la redes de agua potable y alcantarillado, la tubería del agua y los drenajes, se dé preferencia al mismo | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | |
| CGSPM/DAPDA 01/03 | Desazolve y mantenimiento de cajas de operación de válvulas. | **1** | | Elaborar programa y planear rutas. |
| **2** | | Asignar cuadrillas y actividades. |
| **3** | | Realizar limpieza y reparaciones. |
| **4** | | Trasladar y reportar actividades. |
| **5** | | Registrar y archivar. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Desazolve y mantenimiento de cajas de operación de válvulas. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/03 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Área Operativa | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Elaborar programa y planear rutas. | **1** | 1.1 Elabora programa de limpieza de cajas de operación de válvulas, zonifica en planos del municipio, genera la ruta para realizar la actividad e instruye para elaborar y asignar órdenes de servicio. | Jefe(a) de Área Operativa | | Diagnóstico de necesidades | | Formato de Plan de trabajo |
| 1.2 Recibe instrucción, elabora órdenes de servicio y las turna a Encargado(a) de Cuadrilla | Auxiliar administrativo(a) | | Formato de Plan de trabajo | | Órdenes de servicio |
| Asignar cuadrillas y actividades. | **2** | 2.1 Recibe órdenes de servicio y ejecuta el plan de trabajo, programando a las cuadrillas, entregando la actividad que se realizara. | Encargado(a) de cuadrillas | | Órdenes de servicio | | Actividades a realizar |
| Realizar limpieza y reparaciones. | **3** | 3.1 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Actividades a realizar | | Traslado al lugar |
| 3.2 Realiza la limpieza de cajas de operación de válvulas, en caso de detectar en ellas que las tapas o los marcos estén en malas condiciones, que existan fugas de agua potable o que alguna válvula no funcione correctamente. | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Traslado al lugar | | Órdenes de servicio atendidas |
| 3.3 Si existen fallas o anomalías, se corrigen. | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Fallas o anomalías | | Corrección de fallas o anomalías |
| 3.4 Si no existen fallas o anomalías, se realiza limpieza y concluye servicio | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Fallas o anomalías | | Servicio atendido |
| Trasladar y reportar actividades. | **4** | 4.1 Traslado del personal a la oficina, realiza reporte de actividades en la orden se servicio y la turna para su revisión. | Encargado(a) de cuadrillas | | Servicio atendido | | Reporte de actividades en la orden servicio |
| Registrar y archivar | **5** | 5.1 Recibe reporte de actividades en orden de servicio, revisa reporte y turna para su archivo. | Jefe(a) de Área Operativa | | Reporte de actividades | | Archivar |
| 5.2 Recibe reporte de actividades en orden de servicio, la registra y archiva. | Secretaria(o) | | Reporte de actividades | | Registrar y archivar |

## 6.3.1 Flujograma: Desazolve y Mantenimiento de Cajas de Operación de Válvulas

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | | | | |
| Jefe(a) de área operativa | | Auxiliar administrativo(a) | | Encargado(a) de cuadrillas | Encargado(a) de cuadrillas y personal | Secretaria(o) | |
| Inicio  Elabora programa de limpieza a cajas de operación de válvulas, zonifica en planos, genera ruta e instruye para elaborar y asignar órdenes de servicio  Recibe reporte de actividades, revisa y turna para su archivo | | Recibe instrucción, elabora y turna órdenes de servicio | | Recibe órdenes de servicio y ejecuta el plan de trabajo, programando a cuadrillas | Si  Traslada al lugar en donde se realizará la actividad  Traslado de personal a oficina, realiza reporte de actividades en la orden de servicio y turna para revisión  Se realiza limpieza y concluye servicio  Se corrige la falla  ¿Existen anomalías?  Realiza la limpieza de cajas de operación de válvulas | Fin  No  Recibe reporte de actividades la registra y archiva | |
| **Características del servicio:** | | | | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | | | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | | | | |
| 1. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 2. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 3. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 4. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 5. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | | | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 72 a 120 horas | | | |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | | | | |
| **Resultado esperado:** | | | | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | | | | |

## 

## 6.4 Descripción Narrativa: Instalación de Toma de Agua Potable y Descarga Sanitaria

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Instalación de toma de agua potable y descarga sanitaria. | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Área Técnica y Área Operativa | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Se asiste al domicilio y se verifica dónde se va instalar la toma, ya sea de agua o dercagas sanitarias, se instala y se da la orden de servicio al usuario, a firmar estando conforme con el trabajo. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| La población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| Área Operativa y Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Para la prestación del servicio de instalación de tomas de agua potable y/o descarga sanitaria se requiere cubrir los siguientes requisitos:   * Presentar la solicitud en persona o vía telefónica * Verificación si el servicio lo presta el Municipio o el SIAPA * Presentar documentos que acrediten la propiedad (escrituras ó sesión de derechos y copia de predial). * Proceder a ser el pago en tesorería. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/04 | Instalación de tomas y descargas sanitarias. | | | **1** | Recepción de solicitud |
| **2** | Verificar situación de servicio |
| **3** | Recibir orden de trabajo. |
| **4** | Realizar Instalación de Toma de Agua potable y Descarga Sanitaria |
| **5** | Tirar escombro. |
| **6** | Trasladar a la oficina. |
|  | **7** | Entregar órdenes. |
| **8** | Verificar orden de trabajo. |
|  |  | | | **9** | Verificar que la orden de trabajo esté concluido |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación de toma de agua potable y descarga sanitaria. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/04 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefes(as) de Área Técnica y operativa | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Recepción de solicitud | **1** | 1.1 Presenta solicitud de servicio en persona o vía telefónica | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2 Recibe solicitud y verifica si corresponde prestar el servicio. | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | | Formato para verificación |
| 1.3 Si el servicio lo presta el SIAPA informa al ciudadano (a) asistir a las oficinas del SIAPA | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | | Notificación |
| 1.4 Si el servicio lo presta el Municipio, llena formato de registro único de usuarios de agua potable y lo turna | Jefe y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | | Formato de registro único de usuarios de agua potable |
| Verificar situación de servicio | **2** | 2.1 Recibe formato registro único de usuarios de agua potable, realiza supervisión, llena y presenta formato con información de campo. | Supervisor(a) | | Formato de registro único de usuarios de agua potable | | Supervisión |
| 2.2 Recibe formato de registro único de usuarios de agua potable con información de campo, elabora y entrega oficio de pago. | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Oficio de pago | | Pago a tesorería |
| 2.3 Recibe oficio de pago y acude a realizar pago a la Tesorería | Ciudadano(a) | | Oficio de pago | | Realiza el pago |
| 2.4 Entrega copia de recibo de pagado a Jefe(a) del Área Técnica y/o Auxiliar Administrativo(a) y se le entrega listado de material que necesita comprar para la instalación y el número de teléfono del Área operativa. | Ciudadano(a) | | Copia de recibo de pago | | Listado de material |
| 2.5 Entrega listado de material que necesita comprar para la instalación y el número de teléfono del Área operativa para ponerse de acuerdo en cuanto tengan el material. | Jefe(a) de Área Técnica | | Listado de material | | Notifica |
| Recibir orden de trabajo. | **3** | 3.1 Procede a realizar orden de servicio y mandarla al Jefe(a) de Área Operativa. | Jefe(a) de Área Técnica | | Orden de servicio | | Programa de servicio |
| 3.2 Recibe la orden de servicio y espera al que el ciudadano se comunique para realizar el servicio. | Jefe(a) de Área operativa | | material | | Instalación |
| 3.3 Se comunica con Jefe(a) del Área Operativa se ponen de acuerdo qué día se realizará el servicio. | Ciudadano(a) | | Compra de material | | Notifica |
| 3.4 Turna la orden de servicio a jefe(a) de cuadrilla para realizarla. | Jefe(a) de Área operativa | | Orden de servicio | | Realizar |
| Realizar Instalación de Toma de Agua potable y Descarga Sanitaria | **4** | 4.1 Recibe orden de trabajo. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo programada |
| 4.2 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza la instalación de toma de agua potable y descarga sanitaria. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado al lugar | | Redes limpias |
| Tirar escombro. | **5** | 4.1 Traslado a tirar escombro producto de la instalación. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Escombro | | Escombro tirado |
| Trasladar a la oficina. | **6** | 6.1 Llena orden de trabajo anotando datos sobre la actividad realizada y traslada al personal a la oficina. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado a la oficina | | Orden de trabajo |
| Entregar órdenes. | **7** | 7.1 Entrega la orden de trabajo. | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo entregada |
| Verificar orden de trabajo. | **8** | 8.1 Recibe la orden, verifica los datos, entrega copia a Secretaria para registro y archivo y turna original a Jefe(a) de Área Técnica. | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo verificada |
| 8.2 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | Secretaria(o) | | Copia de orden de trabajo | | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | **9** | 9.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |
| 9.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | Jefe(a) de Área Técnica | | Observaciones | | Notificación |
| 9.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |

## 6.4.1 Flujograma : Instalación de Toma de Agua Potable y Descarga Sanitaria

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | | | | |
| Ciudadano(a) | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo | | Supervisor(a) | | Jefe(a) de área técnica | | Jefe(a) de área operativa | |
| Inicio  Presenta solicitud de servicio  Recibe oficio de pago y acude a realizar pago a Tesorería  Entrega copia de recibo de pago | Fin  Llena y turna formato de registro de usuarios de agua potable  No  Informa a ciudadano(a) acudir a oficinas del SIAPA  Si  ¿Corresponde prestar servicio?  Recibe formato de registro con información de campo, elabora y entrega oficio de pago  Recibe solicitud y verifica si corresponde prestar el servicio | | Recibe formato, realiza supervisión, llena y presenta formato con información de campo | | Realiza y turna orden de servicio  Recibe copia de recibo y entrega lista de material necesario y número de teléfono del Área operativa | | 1  Recibe la orden de servicio y espera a que el ciudadano se comunique para realizar el servicio | |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | | | | |
| Ciudadano(a) | Jefe(a) de área operativa | Encargado(a) de cuadrilla | | Encargado(a) de cuadrilla y personal | | Secretaria(o) | | Jefe(a) de área técnica |
| 1  Se comunica con el Jefe(a) del Área Operativa para fijar fecha del servicio | C  B  Recibe orden, verifica, entrega copia y turna original  Turna orden de servicio para realizarlo | Entrega orden de trabajo  Llena orden de trabajo con datos de actividades y traslada personal a oficina  Traslada cuadrilla al lugar del servicio  Recibe orden de trabajo | | Traslada y tira escombro producto de la instalación  Realiza instalación de toma de agua potable y descarga sanitaria | | Si  B  Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | | Notifica  C  Fin  No  Registra y archiva  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido  B  ¿Hay observa-ciones? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del Servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **Principios Básicos:** | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social | | |
| **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** | | 3 a 5 días |
| **HORARIO:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | |
| **RESULTADO ESPERADO:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.5. descripción de la narrativa: Mantenimiento preventivo a bocas de tormenta

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | | Mantenimiento preventivo a bocas de tormenta | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Área Operativa | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Dar mantenimiento de bocas de tormenta para prevenir alguna inundación en el temporal de lluvias o algún día del año. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Población en general y área del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| Área Operativa y Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Para la prestación del servicio de Mantenimiento Preventivo a Bocas de Tormenta  se requiere cubrir los siguientes requisitos:   * Que el mantenimiento preventivo se realice de conformidad a un programa * Que para el mantenimiento preventivo se prevean y cuenten con los recursos suficientes * Que ante la urgencia de atención del servicio de mantenimiento de boca de tormenta, se dé preferencia al mismo | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/05 | Mantenimiento preventivo a bocas de tormenta | | | **1** | Elaborar programa y planear ruta |
| **2** | Asignar cuadrillas y actividades |
| **3** | Realizar limpieza y reparaciones. |
| **4** | Trasladar y reportar actividades. |
| **5** | Registrar y archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **descripción narrativa del procedimiento** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Mantenimiento Preventivo a Bocas de Tormenta | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/05 | | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Elaborar programa y planear rutas. | **1** | 1.1 Elabora programa de mantenimiento preventivo de bocas de tormenta, zonifica en planos del municipio, genera la ruta para realizar la actividad e instruye para elaborar y asignar órdenes de servicio. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Diagnóstico de necesidades | Formato de Plan de trabajo |
| 1.2 Recibe instrucción, elabora órdenes de servicio y las turna a Encargado(a) de Cuadrilla | | Auxiliar administrativo(a) | | Formato de Plan de trabajo | Órdenes de servicio |
| Asignar cuadrillas y actividades. | **2** | 2.1 Recibe órdenes de servicio y ejecuta el plan de trabajo, programando a las cuadrillas, entregando la actividad que se realizara. | | Encargado(a) de cuadrillas | | Órdenes de servicio | Actividades a realizar |
| Realizar limpieza y reparaciones. | **3** | 3.1 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Actividades a realizar | Traslado al lugar |
| 3.2 Realiza la limpieza de bocas de tormenta, en caso de detectar en ellas o en los marcos estén que estén en malas condiciones. | | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Traslado al lugar | Órdenes de servicio atendidas |
| 3.3 Si existen fallas o anomalías, se corrigen. | | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Fallas o anomalías | Corrección de fallas o anomalías |
| 3.4 Si no existen fallas o anomalías, se realiza limpieza y concluye servicio | | Encargado(a) de cuadrillas y personal a cargo | | Fallas o anomalías | Servicio atendido |
| Trasladar y reportar actividades. | **4** | 4.1 Traslado del personal a la oficina, realiza reporte de actividades en la orden se servicio y la turna para su revisión. | | Encargado(a) de cuadrillas | | Servicio atendido | Reporte de actividades en la orden servicio |
| Registrar y archivar | **5** | 5.1 Recibe reporte de actividades en orden de servicio, revisa reporte y turna para su archivo. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Reporte de actividades | Archivar |
| 5.2 Recibe reporte de actividades en orden de servicio, la registra y archiva. | | Secretaria(o) | | Reporte de actividades | Registrar y archivar |

## 6.5.1 flujograma: Mantenimiento Preventivo a Bocas de Tormenta

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | | | | |
| Jefe(a) de área operativa | | Auxiliar administrativo(a) | | Encargado(a) de cuadrillas | Encargado(a) de cuadrillas y personal | Secretaria(o) | |
| Inicio  Elabora programa de mantenimiento preventivo de bocas de tormenta, zonifica en planos, genera ruta e instruye para elaborar y asignar órdenes de servicio  Recibe reporte de actividades, revisa y turna para su archivo | | Recibe instrucción, elabora y turna órdenes de servicio | | Realiza reporte de actividades en la orden de servicio y turna para revisión  Recibe órdenes de servicio y ejecuta el plan de trabajo, programando a cuadrillas | Si  Traslada al lugar en donde se realizará la actividad  Traslado de personal a oficina  Realiza limpieza de bocas de tormenta  Se realiza limpieza y concluye servicio  Se corrige la falla  ¿Existen anomalías? | Fin  No  Recibe reporte de actividades la registra y archiva | |
| **Características del servicio:** | | | | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio. 4. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 5. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 6. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 7. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 8. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 9. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | | | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | | | | |
| 1. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 2. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 3. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 4. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 5. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | | | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | 72 a 120 horas | | | |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | | | | |
| **Resultado esperado:** | | | | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | | | | |

## 6.6 descripción de la narrativa: Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO:** | | Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras | | | |
| **ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | | Área Operativa | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| Se traslada el personal al domicilio del reporte se localiza la fuga de agua potable o aguas negras y se procede a reparar la misma hasta quedar en su totalidad reparada. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| El servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:** | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales y Área Operativa de Agua Potable. | | | | | |
| **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| Para la reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras se requiere lo siguiente   1. Nombre del solicitante. 2. Ubicación del problema (Calle, Número, Cruces y Colonia). 3. Número telefónico (casa o celular). | | | | | |
| **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | **1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | **2. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/06 | Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras. | | | **1** | Tramitar reporte de servicio |
| **2** | Realizar orden de trabajo |
| **3** | Realizar reparaciones |
| **4** | Tirar escombro |
| **5** | Trasladar a la oficina |
| **6** | Entregar orden de trabajo. |
| **7** | Verificar orden de trabajo. |
| **8** | Verificar que la orden de trabajo esté concluida. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **descripción narrativa del procedimiento** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Reparación de fugas de agua potable y/o aguas negras. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/06 | | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Tramitar reporte de servicio. | **1** | 1.1 Presenta reporte vía telefónica, oficio o personal. | | Ciudadano(a) | | Necesidad | Solicitud |
| 1.2 Recibe reporte vía telefónica, oficio o personal; proporciona al ciudadano su número de reporte y elabora y turna orden de trabajo. | | Secretaria(o) | | Solicitud | Numero de reporte Orden de trabajo |
| 1.3 Recibe número de reporte | | Ciudadano(a) | | Número de reporte | Solicitud recibida |
| Realizar orden de trabajo. | **2** | 2.1 Recibe la orden de trabajo, verifica la prioridad y grado de dificultad. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | Prioridad y grado de dificultad |
| 2.2 Si no es urgente programa servicio y turna a encargado(a) de cuadrilla. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | Programa servicio |
| 2.3 Si califica dentro de los urgentes se turna a Encargado(a) de Cuadrilla para su atención pronta. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | Atención pronta |
| Realizar reparaciones. | **3** | 3.1 Recibe orden de trabajo, programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | Orden de trabajo programada |
| 3.2 va al almacén y recoge el material para el trabajo a realizar. | | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | Orden de trabajo programada |
| 3.3 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | Traslado al lugar |
| 3.4 Realiza las reparaciones de fugas de agua potable y/o aguas negras. | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado al lugar | Redes limpias |
| Tirar escombro. | **4** | 4.1 Traslado a tirar escombro producto de las reparaciones. | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Escombro | Escombro tirado |
| Trasladar a la oficina. | **5** | 5.1 Llena orden de trabajo anotando datos sobre la actividad realizada y traslada al personal a la oficina. | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | Traslado a la oficina | Orden de trabajo |
| Entregar órdenes de trabajo. | **6** | 6.1 Entrega la orden de trabajo. | | Encargado(a) de cuadrilla | | Orden de trabajo | Orden de trabajo entregada |
| Verificar orden de trabajo. | **7** | 7.1 Recibe la orden, verifica los datos, entrega copia a Secretaria(o) para registro y archivo y turna original al Jefe(a) de Área Técnica. | | Jefe(a) de Área Operativa | | Orden de trabajo | Orden de trabajo verificada |
| 7.2 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | | Secretaria(o) | | Copia de orden de trabajo | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | **8** | 8.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | Servicio concluido |
| 8.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | | Jefe(a) de Área Técnica | | Observaciones | Notificación |
| 8.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | | Jefe(a) de Área Técnica | | Original de Orden de trabajo | Servicio concluido |

## 6.6.1 flujograma: Reparación de Fugas de agua potable y/o aguas negras.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de área operativa | Encargado(a) de cuadrilla | Encargado(a) de cuadrilla y personal | Jefe(a) de área técnica |
| Inicio  Presenta reporte  Recibe número de reporte | Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva  Si  Recibe reporte, proporciona número de reporte, y elabora y turna orden de trabajo | Recibe orden, verifica, entrega copia para registro y archivo y turna original  Turna para su atención pronta  Programa servicio y turna  Recibe la orden de trabajo, verifica prioridad y grado de dificultad  No  ¿Es urgente? | Llena y entrega orden de trabajo con datos de actividad realizada y traslada personal a la oficina  Traslada cuadrilla al lugar en donde se realizará la actividad  Recoge material de almacén para realizar actividad  Recibe orden de trabajo y programa de acuerdo a prioridades | Si  ¿Hay observa-ciones?  Traslado a tirar escombro  Realiza las reparaciones de fugas de agua potable y/o aguas negras | Notifica  Fin  Registra y archiva  No  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del Servicio:** | | |
| 1. a) La continuidad y permanencia del servicio. 2. b) La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. c) El objeto y propósito del servicio. 4. d) La economía o bajo del costo del servicio. 5. e) La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, 6. materiales, y financieros disponibles. 7. f) Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez 8. ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan 9. contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma 10. clara y precisa. 11. g) Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos 12. en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo 13. beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 14. h) Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y 15. tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 16. i) Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las 17. necesidades de la población en el momento adecuado. | | |
| **Principios Básicos:** | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes | | |
| **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** | | 3 a 5 días hábiles. |
| **HORARIO:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | |
| **RESULTADO ESPERADO** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.7 descripción de la narrativa: Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO:** | | | | | Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado. | | | | | | | | | |
| **ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | | | | | Área Operativa | | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | | | | | | | | | | |
| Se recibe el reporte de anilletas y tapas en mal estado se acude al domicilio y se sustituye la anilleta y la tapa y o se repone en caso de no existir. | | | | | | | | | | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | | | | | | | | | | |
| El servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | | | | | | | | | | |
| **ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:** | | | | | | | | | | | | | | |
| Coordinación General de Servicios Públicos Municipales y Área Operativa de Agua Potable. | | | | | | | | | | | | | | |
| **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | | | | | | | | | | |
| Para la sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado se requiere lo siguiente   1. Nombre del solicitante. 2. Ubicación del problema (Calle, Número, Cruces y Colonia). 3. Número telefónico (casa o celular). | | | | | | | | | | | | | | |
| **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | | | | | | | | | | |
| **CÓDIGO** | | | | **1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | | **2. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** | | | | | |
| CGSPM/DAPDA 01/07 | | | | Sustitución de tapas o anilletas en mal estado. | | | **1** | | Tramitar reporte de servicio | | | | | |
| **2** | | Realizar orden de trabajo | | | | | |
| **3** | | Realizar sustitución | | | | | |
| **4** | | Tirar escombro | | | | | |
| **5** | | Trasladar a la oficina | | | | | |
| **6** | | Entregar orden de trabajo. | | | | | |
| **7** | | Verificar orden de trabajo. | | | | | |
| **8** | | Verificar que la orden de trabajo esté concluida. | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **descripción narrativa del procedimiento** | | | | | | | | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | | | Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado. | | | | | | | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/07 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | | Jefe(a) del Área Operativa | | | | | | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | | | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | | | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Tramitar reporte de servicio. | | **1** | | 1.1 Presenta reporte vía telefónica, oficio o personal. | | | | | Ciudadano(a) | | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2 Recibe reporte vía telefónica, oficio o personal; proporciona a ciudadano(a) su número de reporte y elabora y turna orden de trabajo. | | | | | Secretaria(o) | | | Solicitud | | Numero de reporte Orden de trabajo |
| 1.3 Recibe número de reporte | | | | | Ciudadano(a) | | | Número de reporte | | Solicitud recibida |
| Realizar orden de trabajo. | | **2** | | 2.1 Recibe la orden de trabajo, verifica la prioridad y grado de dificultad. | | | | | Jefe(a) de Área Operativa | | | Orden de trabajo | | Prioridad y grado de dificultad |
| 2.2 Si no es urgente programa servicio y turna a encargado de cuadrilla. | | | | | Jefe(a) de Área Operativa | | | Orden de trabajo | | Programa servicio |
| 2.3 Si califica dentro de los urgentes se turna a Encargado(a) de Cuadrilla para su atención pronta. | | | | | Jefe(a) de Área Operativa | | | Orden de trabajo | | Atención pronta |
| Realizar sustitución. | | **3** | | 3.1 Recibe orden de trabajo, programa de acuerdo a su prioridad y grado de dificultad. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla | | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo programada |
| 3.2 va al almacén y recoge el material para el trabajo a realizar. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla | | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo programada |
| 3.3 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla | | | Orden de trabajo | | Traslado al lugar |
| 3.4 Realiza la sustitución de tapas y/o anilletas. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | | Traslado al lugar | | Redes limpias |
| Tirar escombro. | | **4** | | 4.1 Traslado a tirar escombro producto de las reparaciones. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | | Escombro | | Escombro tirado |
| Trasladar a la oficina. | | **5** | | 5.1 Llena orden de trabajo anotando datos sobre la actividad realizada y traslada al personal a la oficina. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | | | Traslado a la oficina | | Orden de trabajo |
| Entregar órdenes de trabajo. | | **6** | | 6.1 Entrega la orden de trabajo. | | | | | Encargado(a) de cuadrilla | | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo entregada |
| Verificar orden de trabajo. | | **7** | | 7.1 Recibe la orden, verifica los datos, entrega copia a Secretaria(o) para registro y archivo y turna original a Jefe(a) de Área Técnica. | | | | | Jefe(a) de Área Operativa | | | Orden de trabajo | | Orden de trabajo verificada |
| 7.2 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | | | | | Secretaria(o) | | | Copia de orden de trabajo | | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | | **8** | | 8.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | | | | | Jefe(a) de Área Técnica | | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |
| 8.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | | | | | Jefe(a) de Área Técnica | | | Observaciones | | Notificación |
| 8.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | | | | | Jefe(a) de Área Técnica | | | Original de Orden de trabajo | | Servicio concluido |

## 6.7.1flujograma: Sustitución de Tapas y/o Anilletas en Mal Estado

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Jefe(a) de área operativa | Encargado(a) de cuadrilla | Encargado(a) de cuadrilla y personal | Jefe(a) de área técnica |
| Inicio  Presenta reporte  Recibe número de reporte | Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva  Si  Recibe reporte, proporciona número de reporte, y elabora y turna orden de trabajo | Recibe orden, verifica, entrega copia para registro y archivo y turna original  Turna para su atención pronta  Recibe la orden de trabajo, verifica prioridad y grado de dificultad  No  Programa servicio y turna  ¿Es urgente? | Llena y entrega orden de trabajo con datos de actividad realizada y traslada personal a la oficina  Traslada cuadrilla al lugar en donde se realizará la actividad  Recoge material de almacén para realizar actividad  Recibe orden de trabajo y programa de acuerdo a prioridades | Si  Traslado a tirar escombro  Realiza la sustitución de tapa y/o anilleta  ¿Hay observa-ciones? | Notifica  Registra y archiva  Fin  No  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del Servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 6. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 7. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 8. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 9. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 10. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **Principios Básicos:** | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** | | 3 a 5 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de material. |
| **HORARIO:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | |
| **RESULTADO ESPERADO** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios | | |

## 6.8 descripción narrativa: Instalación de medidor de agua potable y/o instalación de piezas especiales

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO:** | | Instalación de medidor de agua potable y/o instalación de piezas especiales | | | |
| **ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | | Área Operativa de Agua Potable | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| Se recibe solicitud de área técnica para la instalación de medidor (con numero de serie) o piezas especiales se solicita medidor a almacén se traslada la cuadrilla al domicilio se instala medidor de agua y piezas especiales. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| El servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial se presta a la población en general del Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:** | | | | | |
| Coordinación General de Área Técnica de agua potable, Servicios Públicos Municipales y Área Operativa de Agua Potable. | | | | | |
| **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| Se solicita el medidor o piezas especiales por parte del usuario via oficio o por parte de factibilidades, se realiza el pago por concepto del medidor o piezas especiales se hace la supervisión correspondiente y se instala el medidor o piezas especiales | | | | | |
| **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | **1. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | **2. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/08 | Instalación de medidor de agua potable y/o instalación de piezas especiales | | | **1** | Recibir Solicitud ciudadana o factibilidades |
| **2** | Realizar supervisión por parte de area tecnica. |
| **3** | Realizar oficio para el pago del concepto de medidor y/o piezas especiales. |
| **4** | Entregar a área técnica pago por concepto de instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales. |
| **5** | Realizar vía telefónica solicitud con numero de reporte |
| **6** | Solicitar medidor con numero de serie y materia para la instalación a almacén. |
| **7** | Instalar medidor y/o piezas especiales |
| **8** | Entregar solicitud terminada |
| **9** | Entregar y verificar orden de trabajo |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **descripción narrativa del procedimiento** | | | | | | | |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales. | | **4. CODIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/08 | | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | **11. SALIDA** |
| Recepción de solicitud | **1** | 1.1 Solicita en persona o vía telefónica | | Ciudadano(a) | | Necesidad | Solicitud |
| 1.2 Atiende solicitud y verifica en el sistema informático de Tesorería si corresponde prestar el servicio. | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | Sistema tauro |
| 1.3 Si el servicio lo presta el SIAPA informa al ciudadano (a) asistir a las oficinas del SIAPA | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | Notificación |
| 1.4 Si el servicio lo presta el Municipio, en el programa informático de Tesorería se verifica si va al corriente en sus pagos | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Solicitud | Programa tauro |
| Verificar situación de servicio | **2** | 2.1 Si el usuario está al corriente se le procede a dejar la información en el sistema tauro para que el acuda a tesorería o a cualquier recaudadora del municipio para pagar | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Programa tauro | Pago a tesorería |
| 2.2 Si no se le pide que se ponga al corriente para seguir con el tramite | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Ponerse al corriente en pago | Notifica |
| 2.3 Realiza el pago e informa a Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) del Área técnica | | Ciudadano(a) | | pago | Realiza el pago |
| 2.4 Procede a informar a Jefe(a) y/o Secretaria(o) del Área operativa para programar | | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) de Área Técnica | | Listado de material | Notifica |
| Recibir orden de trabajo. | **3** | 3.1 Procede a realizar orden de servicio y mandarla al Jefe de Área Operativa. | | Jefe(a) de Área Técnica | | Orden de servicio | Programa de servicio |
| 3.2 Recibe la orden de instalación. | | Jefe(a) de Área operativa | | material | Instalación |
| 3.4 Turna la orden de servicio al jefe de cuadrilla para realizarla. | | Jefe(a) de Área operativa | | Orden de servicio | Realizar |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Realizar Instalación de Toma de Agua potable y Descarga Sanitaria | 4 | 4.1 Recibe orden de trabajo. | Encargado(a) de cuadrilla | Orden de trabajo | Orden de trabajo programada |
| 4.2 Pasa al almacén a recoger el material | Encargado(a) de cuadrilla | material | instalar |
| 4.2 Traslada a la cuadrilla al lugar en donde se realizara la actividad. | Encargado(a) de cuadrilla | Orden de trabajo | Traslado al lugar |
| 4.3 Realiza la Instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales según lo requiera. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | Traslado al lugar | Redes limpias |
| Tirar escombro. | **5** | 4.1 Traslado a tirar escombro producto de la instalación. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | Escombro | Escombro tirado |
| Trasladar a la oficina. | **6** | 6.1 Llena orden de trabajo anotando datos sobre la actividad realizada y traslada al personal a la oficina. | Encargado(a) de cuadrilla y personal a cargo | Traslado a la oficina | Orden de trabajo |
| Entregar órdenes. | **7** | 7.1 Entrega la orden de trabajo. | Encargado(a) de cuadrilla | Orden de trabajo | Orden de trabajo entregada |
| Verificar orden de trabajo. | **8** | 8.1 Recibe la orden, verifica los datos, entrega copia a Secretaria(o) para registro y archivo y turna original a Jefe(a) de Área Técnica. | Jefe(a) de Área Operativa | Orden de trabajo | Orden de trabajo verificada |
| 8.2 Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva | Secretaria(o) | Copia de orden de trabajo | Registro y archivo |
| Verificar que la orden de trabajo esté concluido | **9** | 9.1 Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | Jefe(a) de Área Técnica | Original de Orden de trabajo | Servicio concluido |
| 9.2 Si se encontraron observaciones, notifica a Jefe(a) de Área Operativa. | Jefe(a) de Área Técnica | Observaciones | Notificación |
| 9.3 Si no se encontraron observaciones, registra y archiva. | Jefe(a) de Área Técnica | Original de Orden de trabajo | Servicio concluido |

## 6.8.1 Flujograma: Instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | |
| Ciudadano(a) | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) | Jefe(a) de área técnica | Jefe(a) de área operativa | Encargado(a) de cuadrilla | Secretaria(o) |
| Inicio  Solicita servicio  Realiza el pago e informa al jefe y/o Auxiliar administrativo(a) del Área técnica  1 | Si  No  ¿Está al corriente con los pagos?  Verifica si va al corriente en sus pagos  Fin  Noo  Informa a ciudadano (a) asistir a las oficinas del SIAPA  Si  ¿Corresponde prestar servicio?  Atiende solicitud y verifica si corresponde prestar el servicio  Proporciona información para que acuda a cualquier recaudadora del Municipio a pagar  Solicita ponerse al corriente para continuar trámite |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | | | | |
| Ciudadano(a) | Jefe(a) y/o Auxiliar administrativo(a) | Jefe(a) de área técnica | Jefe(a) de área operativa | Encargado(a) de cuadrilla | Encargado(a) de cuadrilla y personal | Secretaria(o) |
|  | No  1  Informa para programar servicio | Fin  Registra y archiva  Si  Notifica  ¿Hay observaciones?  Realiza y turna orden de servicio  Recibe original de orden de trabajo y verifica servicio concluido | B  B  Turna la orden de servicio para realizarla.  Recibe la orden de instalación  A  Recibe la orden, verifica, entrega copia para registro, archivo y turna original | Llena y entrega orden de trabajo con datos de la actividad realizada y traslada al personal a la oficina  Recibe orden de trabajo, recoge material en almacén y traslada al personal a lugar donde se realizara el servicio | Traslado a tirar escombro  Realiza instalación de medidor de agua potable y/o piezas especiales | A  Recibe copia de orden de trabajo, registra y archiva |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del Servicio:** | | |
| 1. a) La continuidad y permanencia del servicio. 2. b) La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona.   c) El objeto y propósito del servicio   1. d) La economía o bajo del costo del servicio. 2. e) La igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas 3. que no pagan. 4. f) La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, 5. materiales, y financieros disponibles. 6. g) Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez 7. ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan 8. contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma 9. clara y precisa. 10. h) Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en 11. cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo 12. beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 13. i) Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y 14. tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 15. j) Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las 16. necesidades de la población en el momento adecuado. 17. k) Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada 18. usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **Principios Básicos:** | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios   básicos.   1. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 2. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 3. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 4. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 5. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes. | | |
| **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** | | 3 a 5 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de material. |
| **HORARIO:** | Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas | |
| **RESULTADO ESPERADO** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.9 Descripción Narrativa: Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO:** | | Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. | | | |
| **ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | | | Área técnica de agua potable | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| Trámite para factibilidad de los tres procesos:   1. Edificación (construcción mayor a 10,000mts2.) 2. Urbanización (construcción menor de 10,000mts2.) 3. Sub-División (predios sub-divididos de dos en adelante) | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| Ciudadanos, ya sean personas físicas o morales, que habitan o cuentan con bienes inmuebles en la zona en donde el servicio de agua potable, y alcantarillado, es administrado por el Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO:** | | | | | |
| Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, Área Técnica, Área de Calidad del Agua y Jefatura Operativa. | | | | | |
| **REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| 1.-Dictamen de trazos usos y destinos específicos favorables (no mayor a 5 años).  2.-Dictamen de Alineamiento y número oficial.  3.-Escritura y contrato de arrendamiento, en caso de presentar contrato de arrendamiento deberá presentar copia de escritura y predial.  4.-Identificacion del propietario y del promotor (INE, o pasaporte).  5.-Carta poder simple si no es propietario, y acta constitutiva en caso de ser empresa, con copia de las identificaciones del propietario, promotor y testigos.  6.-Recibo predial actualizado.  7.-Recibo de agua actualizado.  8.-Plano de distribución de la construcción escala 1:100 detallado y con cotas.  9.-Cuando es obra nueva el plano deberá estar debidamente sellado por Obras Públicas del municipio.  10.-Estudio de mecánica de suelos.  11.-Dictamen de Proyecto de Edificación emitido por Obras Públicas del municipio.  12.-Licencia de Construcción emitido por Obras Públicas del municipio.  13.-Memoria Técnica Descriptiva de agua potable, sanitaria y pluvial.  14.-Memoria de Cálculo de agua potable, sanitaria y pluvial.  15.-Proyectos de la instalación hidráulica de agua potable, sanitaria y pluvial, impresos y en formato digital. | | | | | |
| **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/09 | Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. | | | **1** | Presentar solicitud de factibilidad. |
| **2** | Recibir expediente y realizar pagos. |
| **3** | Informar procedimiento. |
| **4** | Supervisar predio. |
| **5** | Elaborar dictamen. |
| **6** | Entregar oficio. |
| **7** | Archivar |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. | | | **4. CÓDIGO DEL SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/09 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe de Área de factibilidades | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Presentar solicitud de factibilidad | **1** | 1.1 Presenta la solicitud vía personal factibilidad de edificación y/o urbanización y/o sub-división. | Ciudadano(a) | | necesidad | | solicitud |
| Recibir expediente y realizar pagos. | **2** | 2.1 Revisa la documentación que tiene el expediente del/la solicitante. | Jefe(a) de área técnica y/o Supervisor | | Documentación | | Expediente |
| 2.2 Si faltan documentos, se comunica con el solicitante y se le informan cuales son los faltantes para comenzar con su trámite y tener completo el expediente. | Jefe(a) de área técnica y/o Supervisor | | Documentación | | Notificación |
| 2.3 Recibe información de faltantes, recaba y presenta documentos. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Documentos faltantes |
| 2.3 Se comunica con el solicitante para informar que sus documentos están completos para el expediente e inicio de trámite. | Jefe(a) de área técnica y/o Supervisor | | Documentación | | Notificación |
| 2.4 Recibe notificación e inicia trámite. | Ciudadano(a) | | Notificación | | Expediente completo |
| Informar procedimiento. | **3** | 3.1 Con la Información completa, da inicio el trámite para recabar la factibilidad de agua potable y alcantarillado apegado a las normas y condicionantes de Desarrollo Urbano. | Jefe(a) de área técnica y/o Supervisor | | Normas y condiciones  de Desarrollo  Urbano | | Orientación |
| Supervisar predio. | **4** | 4.1 Supervisa el predio y toma los datos necesarios para dictaminar sobre la factibilidad de los servicios. | Supervisor(a) | | Confirmación de datos | | Supervisión |
|  |  | 5.1 Entrega el dictamen de factibilidad ya firmado y autorizado a Director(a) de Agua potable y Alcantarillado para la elaboración del oficio. | Supervisor(a) | | factibilidad | | documento |
| Elaborar dictamen. | **5** | 5.2 Recibe el dictamen de factibilidad para realiza el oficio. | Director(a) de Agua potable y alcantarillado | | Papelería oficial | | Dictamen |
| 5.3 Realiza oficio, hace tres juegos del documento. el 1ro. Original se entrega a tesorería, 2do. Para encargado de factibilidad y 3ro. Se queda como archivo en la dirección. | Secretaria(o) | | Dictamen de factibilidad | | Firma |
| Entregar oficio. | **6** | 6.1 El 1ro. Original se entrega a Tesorería, 2do. para encargado de factibilidad y 3ro. se queda como archivo en la dirección. | Supervisor(a) | | Dictamen de factibilidad | | Traslado |
| 6.2 Entrega el oficio a quien corresponda con dos copias del oficio debidamente selladas y firmadas por quien recibe oficio. | Supervisor(a) | | Dictamen de factibilidad | | Firma recabada |
| Archivar | **7** | 7.1 Archiva copia de oficio en expediente y lo registra en su libreta. | Supervisor(a) | | Dictamen de factibilidad | | Archivo |
| **(\*) Nota:** El Ciudadano adquiere y entrega su solicitud única de trazo, usos y destinos específicos de suelo en la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad, junto con: Título de propiedad del predio en cuestión. Copia de alineamiento y número oficial. Croquis de ubicación del predio. Copia de recibo actualizado por el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado para formar el expediente. | | | | | | | |

## 6.9.1 Flujograma: Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | |
| Ciudadano(a) | Jefe(a) de área técnica | Supervisor(a) |
| Inicio  Solicita factibilidad de edificación y/o urbanización y/o sub-división.  No  Recibe información, recaba y presenta documentos faltantes.  Recibe factibilidad  Fin | Informa a ciudadano(a) documentos faltantes.  Comunica al solicitante que sus documentos están completos para el expediente e inicio de trámite  Si  ¿Cuenta con documentos?  Recibe y revisa la documentación que tiene el expediente del solicitante. | Recoge el oficio y lo regresa al Depto. de Agua Potable y Alcantarillado  Revisa el oficio y lo firma  Elabora dictamen de factibilidad se turna a antefirma.  Entrega el oficio a quien corresponda, con copias selladas y firmadas por el solicitante y archiva copias en expediente y libreta. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La continuidad y permanencia del servicio. 2. La uniformidad en la medida y calidad en que se proporciona. 3. El objeto y propósito del servicio 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas que no pagan. 6. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 7. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 8. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 9. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 10. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 11. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | Factibilidad de agua potable y alcantarillado en una Urbanización es de tiempo no definido y para una subdivisión es de 3 semanas |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

## 6.10 Descripción Narrativa: actualización del padrón de usuarios de agua potable

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Actualización del padrón de usuarios de agua potable | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área Técnica de Agua Potable |
| **Descripción del servicio:** | | |
| El padrón de usuarios tiene la finalidad de concentrar la información real y actual de cada una de las cuentas de los predios a los cuales se le suministra el servicio de agua potable y alcantarillado, esto con la finalidad de aportar los datos necesarios para generar el cobro correcto y preciso del mismo y con ello recaudar ingresos para el mantenimiento y rehabilitación de las redes de agua potable y alcantarillado administradas. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El propietario de un predio es la persona a la que se le brinda principalmente el servicio de Actualización del Padrón de Usuarios de Agua Potable. Siempre y cuando pertenezca a alguna de colonias que administra el municipio. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna Factibilidades, Recursos Materiales, Calidad del Agua y Área Operativa, y en forma externa Ingresos y catastro. | | |
| Requisitos para obtener la prestación del servicio: | | |
| Pertenecer a las colonias que administra el municipio y presentar papel que acredite la propiedad. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/10 | Levantamiento de Redes de Agua Potable y Alcantarillado. | **1** | Imprimir planos. |
| **2** | Llenar formatos. |
| **3** | Realizar plano. |
| **4** | Realizar levantamiento. |
| **5** | Realizar identificación de puntos críticos. |
| **6** | Elaborar plano. |
| **7** | Analizar datos. |
| **8** | Realizar re inspección. |
| **9** | Graficar borrador. |
| **10** | Realizar última revisión. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Actualización del padrón de usuarios de agua potable | | | **4. CÓDIGO DE SERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/10 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) de Área | | | | | | |
| **6. NOMBRE DE PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Imprimir planos. | **1** | 1.1 Impresión de planos proporcionados por el Instituto de Información Territorial, que contiene la traza urbana. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo | | Planos de zonas | | Rutas para la toma de lectura |
| 1.2 Organiza el recorrido de supervisión. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo | | Planos | | Rutas impresas |
| Llenar formatos. | **2** | 2.1 Traslado a la colonia, llenado de formato de supervisión de pozos de visita, bocas de tormenta o caja de válvulas, de acuerdo al recorrido de supervisión. | Supervisor(a) | | Papelería  oficial | | Paquetes para levantamiento de lectura |
| 2.2 Entrega de formatos y plano borrador a Jefe(a) de Área de técnica de agua potable. | Supervisor(a) | | Vehículo  oficial | | Lecturas tomadas |
| Realizar plano. | **3** | 3.1 Realiza plano de pozos de visita, bocas de tormenta y cruceros de agua potable. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Vehículo  oficial | | Toma de  lecturas ordenadas |
| Realizar levantamiento. | **4** | 4.1 Realiza el levantamiento topográfico de pozos de visita, cajas de válvulas y bocas de tormenta; Regreso a la oficina. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Toma de  lecturas ordenadas | | Lecturas capturadas |
| Realizar identificación de puntos críticos. | **5** | 5.1 Realiza la identificación de puntos de cajas de válvulas, pozos de visita y bocas de tormenta. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Lecturas capturadas | | Lecturas enviadas |
| Elaborar plano. | **6** | 6.1 Elabora plano de alcantarillado y de agua potable. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Lecturas | | Plano actualizado |
| Analizar datos. | **7** | 7.1 Analiza los datos que se incluyeron en los planos de agua potable y alcantarillado, de existir alguna falla se turna a corrección. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Plano actualizado | | Plano corregido |
| Realizar re-inspección. | **8** | 8.1 Realiza una re inspección de puntos críticos en donde se requería de alguna corrección. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Plano analizado y corregido | | Plano re inspeccionado |
| Graficar borrador. | **9** | 9.1 Grafica en borrador y en el programa Autocar de los nuevos datos obtenidos de la inspección, e impresión del mismo. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Plano re inspeccionado | | Borrador impreso |
| Realizar última revisión. | **10** | 10.1 Realiza la última revisión del plano ya corregido. | Jefe(a) de Área Técnica de Agua Potable/Ing. Topógrafo(a) | | Borrador impreso | | Plano corregido |

## 6.10.1 Flujograma: Actualización del Padrón de Usuarios de Agua Potable

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | |
| Jefe(a) de área técnica/ Ing. Topógrafo(a) | Supervisor(a) |
| Inicio  Imprime planos proporcionados por el Instituto de Información Territorial  Organiza el recorrido de supervisión  Realiza plano de pozos, bocas de tormenta y cruceros de agua potable  Realiza levantamiento topográfico de pozos, cajas de válvulas y bocas de tormenta  Elabora plano de alcantarillado y de agua potable  Realiza la identificación de puntos de cajas de válvulas, pozos y bocas de tormenta  Analiza datos que se incluyeron en los planos de agua potable y alcantarillado, de existir alguna falla turna a corrección  Realiza re inspección de puntos críticos en donde se requería de alguna corrección  Grafica en borrador y en el programa Autocar los nuevos datos obtenidos en la inspección, e impresión del mismo  Realiza la última revisión del plano ya corregido.  Fin | Entrega formatos y plano borrador  Se traslada a la colonia, llena formatos de supervisión de pozos, bocas de tormenta y cajas de válvulas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| Actualizar el padrón de usuarios es obtener información real tanto de uso de suelo como de las características de cada predio para general un cobro justo y real.   1. Es variante cada semana 2. Proporcionar datos reales y actuales 3. A solicitud del usuario. 4. La economía o bajo del costo del servicio. 5. La igualdad del servicio para todos o la mayoría, sin excluir a las personas que no pagan. 6. La comodidad y facilidad para prestar el servicio con los recursos humanos, materiales, y financieros disponibles. 7. Los servicios públicos deben ser informados fehacientemente y a su vez ofrecer información oportuna. Esto significa que los beneficiarios necesitan contar con la información que soliciten de sus servicios públicos en una forma clara y precisa. 8. Los servicios públicos deben suministrar premura y resolución de conflictos en cuanto a la atención privilegiada que merecen los usuarios, pues todo beneficiario requiere de una atención eficiente acorde a sus demandas. 9. Los servicios públicos deben ser evidentes, claros y visibles en el día a día y tener una planificación de mejoras a corto y mediano plazo. 10. Los servicios públicos deben brindar soluciones y prácticas efectivas a las necesidades de la población en el momento adecuado. 11. Los servicios públicos deben suministrar una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio tiene derecho a ser usuario de los servicios básicos. 2. Todos los habitantes reciben la prestación de un servicio público en igualdad de condiciones. 3. La prestación de los servicios públicos no debe interrumpirse. 4. Los servicios públicos deben apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 5. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar los servicios públicos. 6. La prestación de servicios públicos se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 7. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | El alta o actualización de datos de una cuenta de agua potable en el sistema integral puede realizarse en un tiempo aproximado de 48 a 72 horas, dependiendo la carga de predios a supervisar. |
| **Horario:** | Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| La actualizaron del padrón de usuario de agua potable con información fidedigna y actualizada con las características del predio, es para general un cobro preciso y correcto. | | |

## 6.11 Descripción Narrativa: toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumo, así como entrega de recibos a los domicilios correspondiente

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos, así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes. | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | Área Técnica |
| **Descripción del servicio:** | | |
| Para llevar un control de los consumos de agua potable que tienen cada uno de los predios dentro del padrón de usuarios se toman las lecturas de los medidores mensualmente, se capturan al sistema integral Tauro para que se generen los costos de agua potable de cada predio según sean sus consumos, se imprimen los recibos del agua y se entregan a los domicilios de los predios que se administran en el padrón de usuarios. Cuando el usuario solicita un informe de consumos por aclaración o duda, se imprimen en un formato especial el desglose de los consumos de los meses del año que se solicite. | | |
| **Usuarios:** | | |
| El propietario de un predio es la persona a la que se le brinda principalmente el servicio de toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes. | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | |
| De forma interna, Recursos Materiales, Calidad del Agua y Área Operativa, y en forma externa Ingresos. | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | |
| Tener medidor de agua registrado en el padrón de usuarios de agua potable. | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/11 | Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes. | **1** | Dividir plano. |
| **2** | Imprimir planos. |
| **3** | Entregar paquete y tomar lectura. |
| **4** | Ordenar y transferir lecturas. |
| **5** | Revisar y enviar lecturas. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes. | | | **4. CÓDIGO DELSERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/11 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe del Área Técnica de Agua Potable y Alcantarillado. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Dividir plano. | **1** | 1.1 División del plano por zonas y rutas para la toma de lecturas, de acuerdo a la cantidad de personal para levantarlas. | Jefe(a) de área técnica de agua potable | | Planos de zonas | | Rutas para la toma de lectura |
| Imprimir planos. | **2** | 2.1 Imprime planos por zonas. | Jefe(a) de área técnica de agua potable | | Planos | | Rutas impresas |
| Entregar paquete y tomar lectura. | **3** | 3.1 Entrega el paquete al personal que consta de: plano con la zona que le corresponde levantar lecturas y formato para toma de lecturas de cada uno de los predios. | Jefe(a) de área técnica de agua potable | | Papelería  oficial | | Paquetes para levantamiento de lectura |
| 3.2 Se traslada al lugar donde se levantan las lecturas por predio de acuerdo al paquete entregado. | Supervisor(a) | | Vehículo  oficial | | Lecturas tomadas |
| Ordenar y transferir lecturas. | **4** | 4.1 Se traslada a la oficina para ordenar el paquete para entregarlo al capturista. | Supervisor(a) | | Vehículo  oficial | | Toma de  lecturas ordenadas |
| 4.2 Transfiere las lecturas del formato al programa tauro. | Capturista | | Toma de  lecturas ordenadas | | Lecturas capturadas |
| Revisar y enviar lecturas. | **5** | 5.1 Valida y envía por medio del programa tauro a la tesorería municipal. | Capturista | | Lecturas capturadas | | Lecturas enviadas |

## 6.16.1 Flujograma: Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | |
| Jefe(a) de área técnica | Supervisor(a) | Capturista |
| Inicio  Divide planos por zonas y rutas para la toma de lecturas  Imprime los planos por zonas  Entrega paquete con plano correspondiente y formatos para toma de lecturas | Se traslada a la oficina para ordenar el paquete y entregarlo  Se traslada al lugar donde se levantan las lecturas | Valida y envía a Tesorería Municipal  Recibe paquete y transfiere las lecturas a un formato  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. La toma de lecturas se realiza cada mes y se realiza programación de tomas de lecturas por rutas y zonas. 2. Para la toma de lecturas se recorre una secuencia de ruta y se lleva hoja de campo y plano de ruta en una carpeta. 3. Para la captura de datos se necesita un sistema integral en donde se alimenta mes con mes la base de datos para generar el consumo e importe de cada una de las cuentas administradas. 4. La entrega de recibos se realiza cada mes y se realiza programación de entrega de recibos por rutas y zonas. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Todo predio que cuente con medidor de agua tendrá el derecho de su toma de lectura, entrega de recibo e impresión de consumos para un mejor servicio y atención. 2. En el caso de que un predio no cuente con medidor de agua o que presente algún impedimento o incidencia se realizara supervisiones al medidor para cambiarlo en caso de que no funcione o realizar algún ajuste correspondiente por error de toma de lectura. Y en el caso de que no tenga el medidor de agua se tendrá que pagar la instalación de medidor, válvulas de expulsión de aire o limitadora de flujo y la mano de obra según la tarifa que estipula la ley de ingresos. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | La toma de lecturas por ruta será de 1 a 4 horas dependiendo que los domicilios estén abiertos en el caso de los cotos privados, la captura de lecturas por ruta será de 1 a 2 horas dependiendo como se encuentra el sistema para la captura, la impresión de consumos será en un tiempo mínimo de un minuto, la entrega de recibos a los domicilios correspondientes por ruta será de 1 a 4 horas dependiendo que los domicilios estén abiertos en el caso de los cotos privados. El servicio en términos generales se programa para realizar en un periodo total de 2 semanas dependiendo de los vehículos disponibles, velocidad del sistema y existencia de material de impresión de recibos. |
| **Horario:** | 10:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 19:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Toma y capturas de lecturas para generar los consumos e importes por cada cuenta existente en el padrón de usuarios y con ello tener la información al día de los adeudos por predio. | | |

## 6.12 Descripción Narrativa: entrega de agua potable en pipas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Servicio:** | Entrega de agua potable en pipas | | | | |
| **Área Responsable del Servicio:** | | | Transportación de Agua Potable en Pipas | | |
| **Descripción del servicio:** | | | | | |
| Entrega del vital líquido a las diferentes colonias que no cuentan con red de agua potable y apoyo a las instituciones del municipio. | | | | | |
| **Usuarios:** | | | | | |
| El servicio de agua potable, se presta a la población que no cuenta con una red de Agua Potable en el Municipio de San Pedro Tlaquepaque. | | | | | |
| **Áreas que Intervienen en el Servicio:** | | | | | |
| De forma interna, el área Operativa y en forma externa la dirección de agua potable y alcantarillado. | | | | | |
| **Requisitos para obtener la prestación del servicio:** | | | | | |
| Incluir los datos actuales del ciudadano que solicita el servicio. | | | | | |
| **procedimientos para la prestación del servicio:** | | | | | |
| **CÓDIGO** | | 1. **DENOMINACIÓN DEL SERVICIO** | | **No.** | 1. **DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |
| CGSPM/DAPDA 01/12 | | Entrega de Agua Potable en Pipas. | | **1** | Tramitar reporte de servicio |
| **2** | Entregar bitácoras de trabajo |
| **3** | Entregar agua en campo |
| **4** | Entregar bitácoras de trabajo |
| **5** | Verificar bitácora de trabajo concluida |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. NOMBRE DEL SERVICIO:** | Entrega de agua potable en pipas | | | **4. CÓDIGO DELSERVICIO:** | | CGSPM/DAPDA 01/12 | |
| **5. RESPONSABLE DEL SERVICIO:** | Jefe(a) del Área de Transportación de Agua Potable. | | | | | | |
| **6. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO** | **7. No.** | **8. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **9. PUESTO Y/O ÁREA QUE LO REALIZA** | | **10. INSUMO** | | **11. SALIDA** |
| Tramitar reporte de servicio. | **1** | 1.1 Presenta reporte vía telefónica, oficio o personal. | Ciudadano(a) | | Necesidad | | Solicitud |
| 1.2 Recibe reporte vía telefónica, oficio o personal; proporciona al ciudadano su número de reporte y lo turna al encargado de hacer los roles de trabajo. | Secretaria(o) | | Solicitud | | Numero de reporte |
| 1.3 Recibe número de reporte. | Ciudadano(a) | | Número de reporte | | Solicitud recibida |
| Entregar bitácoras de trabajo. | **2** | 2.1 elabora bitácora de trabajo y los entrega a los choferes de pipas. | Supervisor(a) | | Bitácora de trabajo | | Entrega |
| 2.2 Salen a las diferentes colonias que no cuentan con red de agua potable y entregan a los domicilios que traen en su bitácora de trabajo. | Chofer de Pipa | | Bitácora de trabajo | | Entrega de agua |
| Entregar agua en campo | **3** | 3.1 Se encuentra en la colonia correspondiente anotando a los ciudadanos que requieren agua. | Supervisor(a) | | Bitácora de trabajo | | Recibe chofer de pipas |
| 3.2 Entrega domicilios a los choferes de pipas para la entrega del agua de ciudadano de la colonia correspondientes. | Supervisor(a) | | Bitácora de trabajo | | Entrega de agua |
| 3.3 Reciben el agua en su domicilio y firman bitácora de trabajo. | Ciudadano(a) | | Bitácora de trabajo | | Redes limpias |
| Entregar bitácora de trabajo. | **4** | 4.1 Entrega la bitácora de trabajo al encargado de realización de roles. | Chofer de pipa | | Bitácora de trabajo | | Bitácora de trabajo entregada |
| Verificar bitácora de trabajo concluida. | **5** | 5.1 Recibe la bitácora, verifica los datos y la entrega a la Secretaria para registro y archivo. | Supervisor(a) | | Bitácora de trabajo | | Bitácora de trabajo verificada |
| 5.2 Recibe bitácora de trabajo, registra y archiva. | Secretaria(o) | | Bitácora de trabajo | | Registro y archivo |

## 6.12.1 Flujograma: Entrega de agua potable en pipas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | **DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO** | | |
| Ciudadano(a) | Secretaria(o) | Supervisor(a) | Choferes de pipas |
| Inicio  Presenta reporte  Recibe número de reporte  Recibe agua en su domicilio y firman bitácora de trabajo | Fin  Recibe bitácora de trabajo, registra y archiva  Recibe reporte, proporciona número de reporte y turna | Acude a las colonias correspondientes anotando a los ciudadanos que requieren agua  Elabora y entrega bitácora de domicilios de trabajo  Recibe bitácora, verifica, datos y turna para registro y archivo | Entregan agua a las colonias  Acuden a las colonias que no cuentan con red de agua potable especificadas en bitácora  Recibe y entrega la bitácora de trabajo |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Características del servicio:** | | |
| 1. El servicio prestado por esta Dependencia, no tiene ningún costo para el ciudadano 2. El servicio es continuo, mientras dicha colonia beneficiada, no cuente con red de agua potable. 3. El servicio debe ser brindado con eficacia y calidad al ciudadano. 4. Este servicio debe ser brindado sin excepción alguna de forma amable constante. 5. Brindar información a los ciudadanos de manera regular para facilitar el servicio con los recursos humanos y materiales disponibles. 6. El servicios deberá ser suministrado con una atención personalizada a cada usuario, con un trato preferencial y único. | | |
| **PRINCIPIOS BÁSICOS**: | | |
| 1. Cualquier habitante del Municipio que no cuente con red de agua potable tiene derecho a ser usuario del servicio de agua en pipa. 2. Todos los habitantes recibirán la prestación del servicio público en igualdad de condiciones. 3. El servicio debe apoyarse en un conjunto de normas y condiciones contenidas en el reglamento respectivo. 4. Las autoridades encargadas tienen el deber constitucional de prestar el servicio. 5. La prestación de servicio se lleva a cabo sin tener un fin de lucro o de especulación. 6. El principio de adaptación de los servicios públicos considera que la prestación correspondiente se adapte a las contingencias de la comunidad y a los cambios de las necesidades de los habitantes, logrando prestar un mejor servicio, acorde con el desarrollo social. | | |
| **Tiempo para la entrega del servicio:** | | El servicio deberá ser entregado en un lapso no mayor a 48 horas, a partir del día que se haya solicitado. |
| **Horario:** | Lunes a viernesde 08:00 a 15:00 horas | |
| **Resultado esperado:** | | |
| Satisfacer las necesidades de los usuarios así como buscar la mejora y calidad en la prestación de los servicios. | | |

# 7.Directorio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Cargo y Área responsable** | **Teléfono** |
| Desazolve de Redes de Alcantarillado Sanitario. |  |  |
| Desazolve de Redes de Alcantarillado Sanitario con Equipo Vactor. |  |  |
| Desazolve y Mantenimiento de Cajas de Operación de Válvulas. |  |  |
| Instalación de Tomas y/o Descargas Sanitarias. |  |  |
| Mantenimiento Preventivo a Bocas de Tormenta. |  |  |
| Reparación de Fugas de agua potable y/o aguas negras. |  |  |
| Sustitución de tapas y/o anilletas en mal estado. |  |  |
| Instalación de medidor de agua potable. Marco para medidor y válvulas de flujo y expulsora de aire. |  |  |
| Autorizar y otorgar factibilidades para los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial. |  |  |
| Actualización del padrón de usuarios de agua potable. |  |  |
| Toma de lecturas, captura de lecturas e impresión de consumos así como entrega de recibos a los domicilios correspondientes. |  |  |
| Entrega de agua potable en pipas |  |  |

# 

# 8. Glosario

**Desazolve**

**Equipo vactor**

**Caja de operación de válvulas**

**Bocas de tormenta**

**Aguas negras**

**Tapas o anilletas**

**Factibilidad**

**Mantenimiento preventivo**

**Mantenimiento correctivo**

**Potabilidad**

**Prueba hidrosanitaria**

**Padrón de usuarios**

**Lecturas**

# 9. Anexos

# 

# 10. Autorizaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboró | Revisó |
| Antonio Guadalupe Hurtado Núñez  Auxiliar Administrativo | Benjamín Vargas Cabrera  Director de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado |

|  |  |
| --- | --- |
| Visto Bueno | Dictamen Técnico |
| Eloisa Gaviño Hernández  Coordinadora General de Servicios Públicos Municipales | Mtro. Pedro Saavedra Moya  Director de Desarrollo Organizacional |

|  |  |
| --- | --- |
| Certificación | Aprobación |
| Mtro. José Luis Salazar Martínez  Secretario del Ayuntamiento | Lic. María Elena Limón García  Presidenta Municipal |