

MANUAL DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

2021 – 2024

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

Índice

Cuadro de Control.....	3
Propósito del Manual	4
Servicios en el Área Operativa.....	5
Área de Cultura del Agua.....	9
Área de Atención al Público	10
Diagramas de Flujo.....	10
Directorio de Servicios y Requisitos.....	11
Autorización del Documento	16



Elaboró: Ing. Heriberto Alejandro Trejo Molina	Manual de Servicios Dirección de Agua Potable y Alcantarillado
Fecha de elaboración:	28 de Septiembre de 2021
Actualización:	Versión 02
Código:	DAA-MS-01





**LAGOS
DE MORENO**
MUNICIPIO 2001-2011

PROPÓSITO DEL MANUAL

El manual de Servicios, es una herramienta técnica que representa de manera **descriptiva** los servicios brindados a la ciudadanía y que de una manera más específica hay que darlos a conocer para mantener a los usuarios más informados en lo que respecta la administración pública.

Para poder elaborar un Manual de servicios es necesario llevar a cabo el **conocer las** necesidades de la gente que nos permita determinar cuáles son los servicios, demandas y deseos de la población. Resulta importante comunicarse con la población atendida dentro de nuestro municipio antes de proporcionarles o diseñar el servicio adecuado a sus necesidades ya que esto permite ser más eficiente y diferenciarse de los demás departamentos y lo principal, el bienestar de la población que es para lo que estamos los servidores públicos, para servir al contribuyente.

La finalidad de elaborar el manual de servicios es el final de una serie de pasos que se deben seguir en conjunto trabajando en equipo, se debe primero conocer las **fortalezas y debilidades**, **precepciones** de la población, **deseos** de los contribuyentes, **expectativas**, **conocer procesos y recursos** con los que se cuentan en nuestra área. Un manual de servicios es una herramienta adecuada en la cual los empleados que se tienen a nuestro cargo puedan basarse para llevar a cabo sus actividades diarias en sus labores. El manual debe de ser basado en normas y principalmente en **objetivos** determinados por la dirección es una herramienta más que se debe de tener para alcanzar la **satisfacción** de la población atendida.





**SERVICIOS EN EL ÁREA OPERATIVA:
ÁREA DE FUGAS DE AGUA**

<p>Reparaciones de fugas de agua</p>	<p>Después de que se toma el reporte pasan los fontaneros a revisar, si la fuga corresponde a la toma de un domicilio, se les deja una lista de material, ya cuando la tienen es responsabilidad del usuario llamar para generar otro reporte y pasen los fontaneros a realizar la reparación.</p>
<p>Reconexiones de tomas</p>	<p>Después de que se toma el reporte pasan las cuadrillas de fontaneros, estas reconexiones se realizan debido a los usuarios que hacen las peticiones de cancelaciones de toma para que no les genere adeudo con el paso del tiempo ya que no van a utilizar el servicio.</p>
<p>Conexiones de tomas nuevas</p>	<p>Al reunir los requisitos que se les solicitan en el área de atención al público, se realiza la solicitud de servicios de contrato de agua potable y alcantarillado enseguida pasa el inspector a tomar fotos para después entregárselo al encargado de las líneas de agua para ver de dónde lo van a conectar y se les deja una lista de material, regresa el usuario para la realización del contrato y avisar que ya tienen el material (ya sea que lo dejen en la oficina o en el domicilio) y enseguida pasan los fontaneros a realizar la conexión para contar con dicho servicio.</p>
<p>Fugas Internas</p>	<p>Contamos con una cuadrilla para la supervisión de este servicio, se realizan pruebas con pintura (anilina de color) en los domicilios cercanos para ver si sale en alguno de ellos para ir determinando el problema existente, en caso de que no den el acceso a los trabajadores del municipio, se envían oficios solicitando el acceso, hasta determinar a qué domicilio le corresponde arreglar su línea de agua o</p>





LAGOS
DE MORENO
M. AYUNTAMIENTO 1921-2021

📍 **PALACIO MUNICIPAL**
☎ 474 74 121 21 / 474 74 121 06 / 474 74 204 01
JUÁREZ ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO, C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.ldm.gob.mx



6



CONSTRUYENDO
LA **CIUDAD** DEL **FUTURO**



logran llegar a una acuerdo y afectante no
quiere hacer las reparaciones
correspondientes, en esta dependencia se
realiza un dictamen dando por atendido y
terminado el trabajo para que el usuario
tome las medidas que crea necesario ya
que de nuestra parte solamente nos
corresponde detectar las fugas y
determinar el problema existente en los
domicilios.

ÁREA DE DRENAJES TAPADOS Y DESAZOLVE

Desazolve de drenaje domiciliario y líneas principales	después de que se toma el reporte pasa el encargado de drenajes para revisar, se lleva una cuadrilla para iniciar con los trabajos de desazolve de los cuales se realizan con varillas, de no poderse realizar el trabajo se solicita la intervención del camión vector debido a que son trabajos pesados para agilizar los trabajos y dar atención inmediata.
Desazolve de fosas sépticas	Estas solicitudes comúnmente se hacen mediante oficio, debido a que son peticiones que la mayoría corresponden a comunidades y se tienen que turnar conforme al diésel que les autorizan ya que es servicio gratuito porque no existen líneas de drenaje ya sea para desazolve de fosas sépticas o líneas de drenaje, se coordinan con el delegado ya que son trabajos a distancia toman ya sea por días o por semana para trabajar exclusivamente en la comunidad en conjunto las cuadrillas con las varillas y el camión vector para desazolve. NOTA: si el vector por alguna razón está descompuesto, se solicita el apoyo a la dirección del CEA (Comisión Estatal del Agua) en apoyo para el desazolve por una semana para no acumular tantos reportes y seguir brindando el servicio.





ÁREA DE BACHEO

Bacheo por concreto	Después de que se realiza una reparación de fuga de agua (tanto domiciliaria, línea principal o una reconexión), es responsabilidad del usuario y encargados de cuadrillas dar aviso al área de reportes para que el área de bacheo, pase a realizar dicho trabajo debido a que cada área tiene sus actividades designadas.
---------------------	---

ÁREA DE POZOS

Pipas de agua	Al hacer la solicitud del servicio, se brinda por desabasto de agua, por reparaciones de fugas o cuando se descompone un pozo, es nuestra responsabilidad dar el servicio dentro de la zona urbana y cubrir la existencia de líneas, donde no nos corresponde o el usuario solicita un servicio extra, un viaje de 10,000 litros tiene un costo de 350.00 pesos.
Mantenimiento de pozos	El encargado de los pozos (técnico electricista) está al pendiente del mantenimiento y fallas que hay en los pozos y rebombeos, si hay fallas eléctricas está en contacto con los de la CFE (Comisión Federal de Electricidad) les da mantenimiento de limpieza, subir y bajar cuchillas, cambio y supervisión de transformadores (nuevos y en uso), cloración, reparaciones de bombas y motores (nuevas y en uso), apagar y prender los pozos por reparaciones de fugas de agua
Movimiento de válvulas	Se trabajan dos turnos para la distribución de agua coordinándose en el tandeo en las colonias para cubrir el desabasto.





ÁREA DE CLORACIÓN

<p>Servicios dentro de la distribución de cloro</p>	<p>Durante la semana hay un vehículo oficial distribuyendo el cloro en los pozos y rebombes de la cabecera municipal y destina un día para salir a las comunidades (se distribuye hipoclorito de sodio al 13% líquido y en pastillas) Se hacen monitores de cloro residual en la ciudad una vez a la semana y se deben realizar análisis bacteriológicos cada 3 meses, para asegurar la inexistencia de parásitos en el agua a cada pozo y para ver los posibles componentes químicos nocivos que pudieran existir en el agua y pusieran en peligro la salud de la población, Se da mantenimiento preventivo o correctivo a cada equipo de cloración dos veces a la semana, se debe lavar y desinfectar los depósitos por lo menos cada 6 meses para evitar la formación de mohos o bacterias en las paredes de dichos depósitos, tanto tanques elevados como superficiales, se atienden reportes de agua contaminada en tuberías de agua potable en domicilios, al momento del reporte, ya que esto representa un peligro para la salud de la población.</p>
<p>Mantenimiento</p>	<p>Se les brinda el servicio en las comunidades para la instalación del sistema de cloración, análisis físico-químicos para la calidad del agua, instalación y mantenimiento de diafragmas y se está en coordinación con el proveedor del cloro para que este líquido no falte ya que cualquier descuido para las líneas de distribución en toda la ciudad, puede resultar peligroso y contaminar el agua y dañar los sistemas de cloración existentes en los pozos y depósitos tanto en la zona urbana como en las zonas rurales.</p>



ÁREA DE CULTURA DEL AGUA

<p>Concientizar a la población sobre el cuidado del agua</p>	<p>Difundir técnicas sobre el cuidado y ahorro del agua a todos los usuarios, así como al público en general, visitar por lo menos dos escuelas (preescolar, primaria, secundaria, preparatoria), cada semana para llevar el mensaje, se busca apoyo con material didáctico como trípticos, folletos, posters, útiles escolares, producto terminado, etc. A las diferentes empresas de la ciudad, para reglarlo a los niños de las escuelas, se realizar visita casa por casa o negocio, en las zonas con alto índice de gasto y que cuentan con el servicio prácticamente las 24 horas, para hacer conciencia del ahorro del agua.</p>
<p>Capacitaciones</p>	<p>Asistir a las capacitaciones que ofrece la comisión estatal del agua una vez al mes, así como apoyar a los diferentes municipios en los eventos que realizan, referentes al cuidado del agua.</p>
<p>Eventos</p>	<p>Realizar dos eventos públicos mensualmente (los fines de semana), en lugares públicos como plazas, mercados, tianguis, etc., se participa en los diferentes eventos que organizan dependencias privadas o gubernamentales referentes al cuidado del medio ambiente. Llevar a cabo por lo menos dos eventos masivos en la ciudad al año (El día mundial del agua).</p>

ÁREA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

<p>Inspecciones por casa deshabitada</p>	<p>Estas solicitudes, normalmente las solicitan a inicios de año para realizar los pagos de agua en viviendas que no están en servicio, y se les realiza para que en tesorería les otorguen el descuento del 50%, se toman fotos por dentro para evidenciar que efectivamente está deshabitada y pueda proceder el descuento, de no proceder las evidencias no procede el descuento y corresponde pagar el 100% del pago anual.</p>
<p>Constancia de no servicios</p>	<p>Al recibir la documentación, se llena un formato de inspección que se van agendando en un folder, al siguiente día se reparten a los inspectores y ellos verifican si es terreno baldío o si en realidad no cuenta con los servicios de agua potable y alcantarillado para poderles otorgar dicha constancia, se toman fotos para respaldar el documento que queda en el archivo de esta dirección en resguardo para cualquier aclaración.</p> <p>NOTA: Si la constancia que están solicitando corresponde a las zonas rurales o a lugares en los cuales no se brinde el servicio de agua potable se realiza al instante y si el solicitante es de fuera, se le llama a un inspector para que lo lleven y realice la inspección para que se le brinde mejor servicio a los usuarios.</p>
	<p>Al cumplir con los requisitos, se llena un formato para solicitud de contrato del cual; se le da al encargado del área de fontanería para que revisen si hay líneas de agua, si por alguna razón encuentran que el usuario</p>



Contrato de Agua Potable y Alcantarillado

ya estaba conectado, se le cobra una multa de \$400.00 pesos por consumo anterior, si el encargado de verificar de donde lo van a conectar determina que la línea de agua a instalar está a distancia muy larga, se le realiza un presupuesto del cual el o los usuarios compran el material y es responsabilidad de esta dependencia poner la mano de obra y en su caso la retroexcavadora para cumplir con los servicios que nos corresponden, es responsabilidad del encargado de verificar si se le puede otorgar el contrato por los servicios de agua potable y alcantarillado y/o en su caso, solamente por agua potable debido a que no en todas las colonias existe red de drenaje. Después de que se determina la viabilidad de otorgar los servicios, pasa la solicitud al área de atención al público para que el usuario realice su contrato y pague por el mismo, se le deja una lista de material, cuando el usuario compra la lista de material, es su responsabilidad llamar a la oficina para avisar en que domicilio recogerán el material o para llevarlo a la oficina para realizar la conexión de servicios.

NOTA: El pago del contrato es por la instalación de línea de agua potable y por el derecho a la descarga del drenaje, es responsabilidad del usuario contratar personal para la instalación de la línea de drenaje, en caso de que no consigan personal para realizar dicha conexión, tiene un cobro extra.

Al recibir la documentación, se llena un formato de inspección que se van agendando en un folder, al siguiente día se lo llevan los inspectores para realizar la inspección y tomar fotos para verificar como está la conexión para respaldo de archivo y para no generar controversia a





Cancelación de Toma

futuro, enseguida pasan los fontaneros para realizar la cancelación de toma, esto con la finalidad de que si no se utiliza el servicio no genere tiraderos de agua ni adeudos a los usuarios conforme va pasando el tiempo, pasan la inspección al área para realizar un oficio de cancelación de toma del cual, el usuario debe guardar como respaldo para cuando vuelvan a utilizar el servicio, acudan a la oficina para reanudar el servicio de agua, al volver a rehabilitar su toma hay que solicitarlo en la oficina para realizar un reporte y mandar a los fontaneros ya sea para que conecten o dejen una lista de material porque al estar las casas deshabitadas sufren robos y es responsabilidad del usuario comprar el material y del ayuntamiento poner la mano de obra como requisito para continuar con los servicios.

NOTA: Es responsabilidad del usuario conservar el oficio de cancelación de toma como prevención y seguridad para cualquier aclaración, debido a que a finales de año cuando se cargan los adeudos para el siguiente año, surgen fallas con el sistema y aparecen adeudos de los cuales el oficio los respalda para cualquier aclaración y rehabilitación del servicio debido a que el usuario ya no debe pagar nuevamente su contrato de servicios y en caso de generar algún adeudo, se cancela al instante sin inspección alguna debido a que son errores que arroja el sistema.

Cambio de nombre

Al ser atendido el usuario y acudir con la documentación solicitada, se tiene acceso al sistema para realizar el cambio de nombre debido a que existe mucho en la base de datos que no concuerdan los nombres al realizar los pagos en lo que corresponde el predial y el agua.





NOTA: también se realizan los cambios de nombre al vender una propiedad, al comprar una casa de infonavit debido a que a veces las constructoras entregan las casas con los servicios incluidos o al cambiar escrituras a algún familiar.

Reclasificaciones de Tarifas

Al recibir la documentación, se llena un

formato de inspección que se van agendando en un folder, al siguiente día se reparten a los inspectores, se toman fotos por dentro de la vivienda para comprobar con cuantas recamaras y cuantos baños cuenta la vivienda para sobre eso, designar la tarifa que se aplica para el cobro anual y para respaldar el documento que queda en el archivo de esta dirección en resguardo para cualquier aclaración, si es negocio o empresa, de determina conforme a los litros cúbicos que se consumen debido a que se le asigna tarifa comercial ya que son los dos servicios que se brindan en esta dependencia (tarifa comercial y doméstica).

NOTA: También a inicios de año que el usuario va a pagar por su servicio de agua, es recomendable que antes de hacerlo solicite un estado de cuenta debido a que cuando cargan la información para el siguiente año al sistema, a veces sufre cambios el sistema y se elevan las tarifas y al hacer la inspección, se reclasifica para que paguen sin ningún problema. Al acudir el usuario, se consulta en el sistema de caja los datos de la toma que corresponde para realizar dicho permiso, esto debido a que si abren la calle sin permiso se les puede aplicar una multa ya que tienen que consultar primero para mandar al personal de dicha dependencia para que les indiquen por cual línea deben conectarse ya que las líneas de drenaje son





Permiso de Conexión de drenaje

menos que las líneas de agua y también para que no vallan a tronar algún tubo y valla a pasar a mayores molestias.

NOTA: Un punto muy importante que deben tener los usuarios es que deben considerar que al solicitar su permiso ya deben de tener tanto el material y la mano de obra lista porque el permiso solo se les otorga por cinco días hábiles, debido a las molestias de los vecinos o en su caso, los vehículos que transitan por las calles no se puede tener tanto tiempo escarbado en las calles.

Factibilidad de servicios

Al recibir la documentación se revisa con el encargado de mantenimiento, cuando el encargado de mantenimiento determina si los predios cuentan con los servicios de agua potable y alcantarillado se realiza la factibilidad ya sea positiva o negativa según su caso, en que consiste:

Factibilidad negativa: consiste en que son terrenos grandes o son en predios rurales de los cuales no cuentan con la infraestructura de agua potable y alcantarillado y se otorgan solo para subdivisión o en su caso; solo por una lateral cuenta con los servicios y no se puede hacer positiva porque donde no hay líneas saldría mal la factibilidad, por eso se les recomienda especifiquen en el oficio la finalidad de realizar la factibilidad ya que al hacer la subdivisión, a cada predio le corresponde solicitarla independiente en su momento de realizar la construcción del mismo.

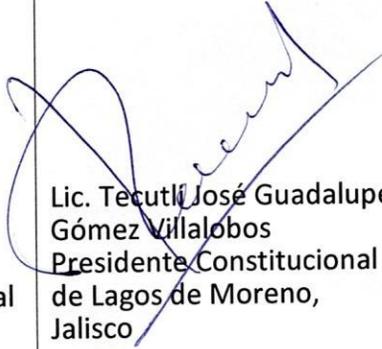
Factibilidad positiva: consiste en terrenos para construcción de casa habitación o locales comerciales que se encuentran ubicados dentro de la zona urbana que



cuentan con la infraestructura de agua potable y alcantarillado. Existen casos en los que se dan positivas y se especifica que solo cuentan con red de agua potable pero no cuentan con red de drenaje.

NOTA: un punto importante que deben considerar al tramitar la factibilidad, es que llevan la leyenda de que para cualquier trámite que vallan a realizar con este documento solo tiene seis meses de vigencia para en caso de que se vuelva a realizar otro trámite, deben acudir a la oficina para solicitar su actualización.

Autorización del documento:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Ing. Heriberto Alejandro Trejo Molina Director de Agua Potable y Alcantarillado	 Martín Cedillo Facio Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental	 Lic. Tecutli José Guadalupe Gómez Villalobos Presidente Constitucional de Lagos de Moreno, Jalisco



COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 - AYUNTAMIENTO 2021-2024 -
 CONSTRUYENDO LA CIUDAD DEL FUTURO
 LAGOS DE MORENO



LAGOS DE MORENO
 AYUNTAMIENTO 2021-2024
 CONSTRUYENDO LA CIUDAD DEL FUTURO