

MANUAL DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA Y DRENAJE



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE SERVICIOS

INDICE

Contenido

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS	4
INVENTARIO DE SERVICIOS	5
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	6
NOMBRE DEL SERVICIO:	6
Revisiones Generales (reportes ciudadanos, revisiones toma flujo, revisión de albañal, revisión condiciones de vivienda, etc.).....	6
COMPROMISOS DE CALIDAD	6
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	6
DIAGRAMA DE FLUJO	7
NOMBRE DEL SERVICIO:	8
Corrección de Fugas de Agua y Drenaje.....	8
COMPROMISOS DE CALIDAD	8
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	8
DIAGRAMA DE FLUJO	9
NOMBRE DEL SERVICIO:	10
Sondeo de Drenaje Central, Particular y Succiones de Fosa Séptica	10
COMPROMISOS DE CALIDAD	10
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	10
DIAGRAMA DE FLUJO	11
NOMBRE DEL SERVICIO:	12
Suministro de Agua en Pipas.....	12
COMPROMISOS DE CALIDAD	12
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	12
DIAGRAMA DE FLUJO	13
NOMBRE DEL SERVICIO:	14
Verificación para servicios nuevos de agua y drenaje.	14
COMPROMISOS DE CALIDAD	14
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	14

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO	15
NOMBRE DEL SERVICIO:	16
Instalación de servicios nuevos de agua y drenaje	16
COMPROMISOS DE CALIDAD	16
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	16
DIAGRAMA DE FLUJO	17
NOMBRE DEL SERVICIO:	18
Constancia de Factibilidad de Servicios	18
COMPROMISOS DE CALIDAD	18
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO	18
DIAGRAMA DE FLUJO	19
FUNDAMENTO LEGAL	20
TRANSITORIOS	21
AUTORIZACIONES	21



MANUAL DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento de la Dirección de Gestión Integral de Agua y Drenaje del Municipio de Ocotlán Jalisco, que sirve para dar a conocer los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia conforme a su competencia de desempeño, el cual debe ser transparente en el manejo de los recursos de la Administración Pública, así como velar el actuar del servidor público municipal de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable; para llevar a cabo esta función se realizan tareas de organización, administración, y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

En consecuencia, a lo anterior, para esta Dirección es importante que la ciudadanía cuente con información transparente y necesaria en cuanto a sus servicios de corrección de fugas de agua potable, sondeos de drenaje central, particular, succiones de fosa séptica, revisiones toma falta flujo, reparaciones de líneas de agua y drenaje colapsadas, etc.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS

- Facilita la descripción clara de los servicios que proporciona, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos, toda vez que con forme a sus funciones de desempeño debe ser la que garantice un mejor servicio en el suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la ciudadanía en general.

MANUAL DE SERVICIOS

INVENTARIO DE SERVICIOS

Dependencia	Proceso	Servicio	Beneficiario
Dirección de Gestión Integral de Agua y Drenaje	Recepción de quejas y solicitudes por parte de la ciudadanía, vía telefónica y presencial.	Revisiones Generales (reportes ciudadanos, revisiones toma flujo, revisión de albañal, revisión condiciones de vivienda, etc.)	Ciudadanía que requiere el servicio.
		Corrección de Fugas de agua y drenaje	
		Sondeo de Drenaje Central, Particular y Succión de Fosa Séptica	
		Pipas de Agua	
		Verificación para Servicios nuevos de agua y drenaje	
		Instalación de servicios nuevos de agua y drenaje	
		Constancias de Factibilidad	

Ocotlán

MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Revisiones Generales (reportes ciudadanos, revisiones toma flujo, revisión de albañal, revisión condiciones de vivienda, etc.)

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Recibir, canalizar, gestionar y dar seguimiento a quejas y/o peticiones relacionadas con revisiones del sistema hídrico y sanitario con la finalidad de que la ciudadanía tenga un servicio óptimo en su domicilio.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Realizar su reporte de manera presencial o vía telefónica indicando el domicilio, colonia, nombre, número de teléfono (opcional), de donde requiere se realice la revisión.

VIGENCIA:

Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240.

Domicilio: Hidalgo #1.

Colonia: Centro.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

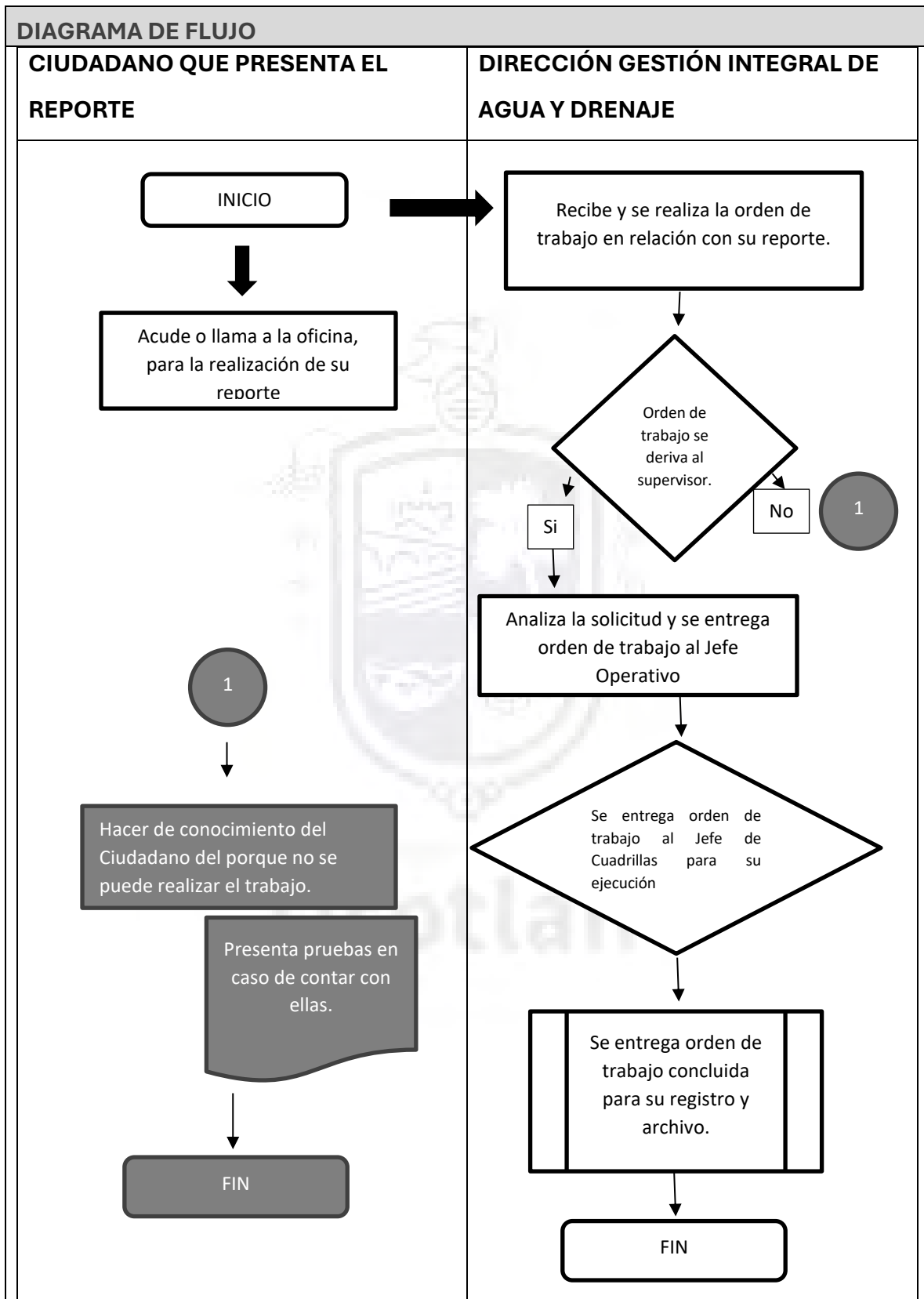
COMPROMISOS DE CALIDAD

Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Atención según la naturaleza de la petición.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a las oficinas de Presidencia Municipal para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.

MANUAL DE SERVICIOS



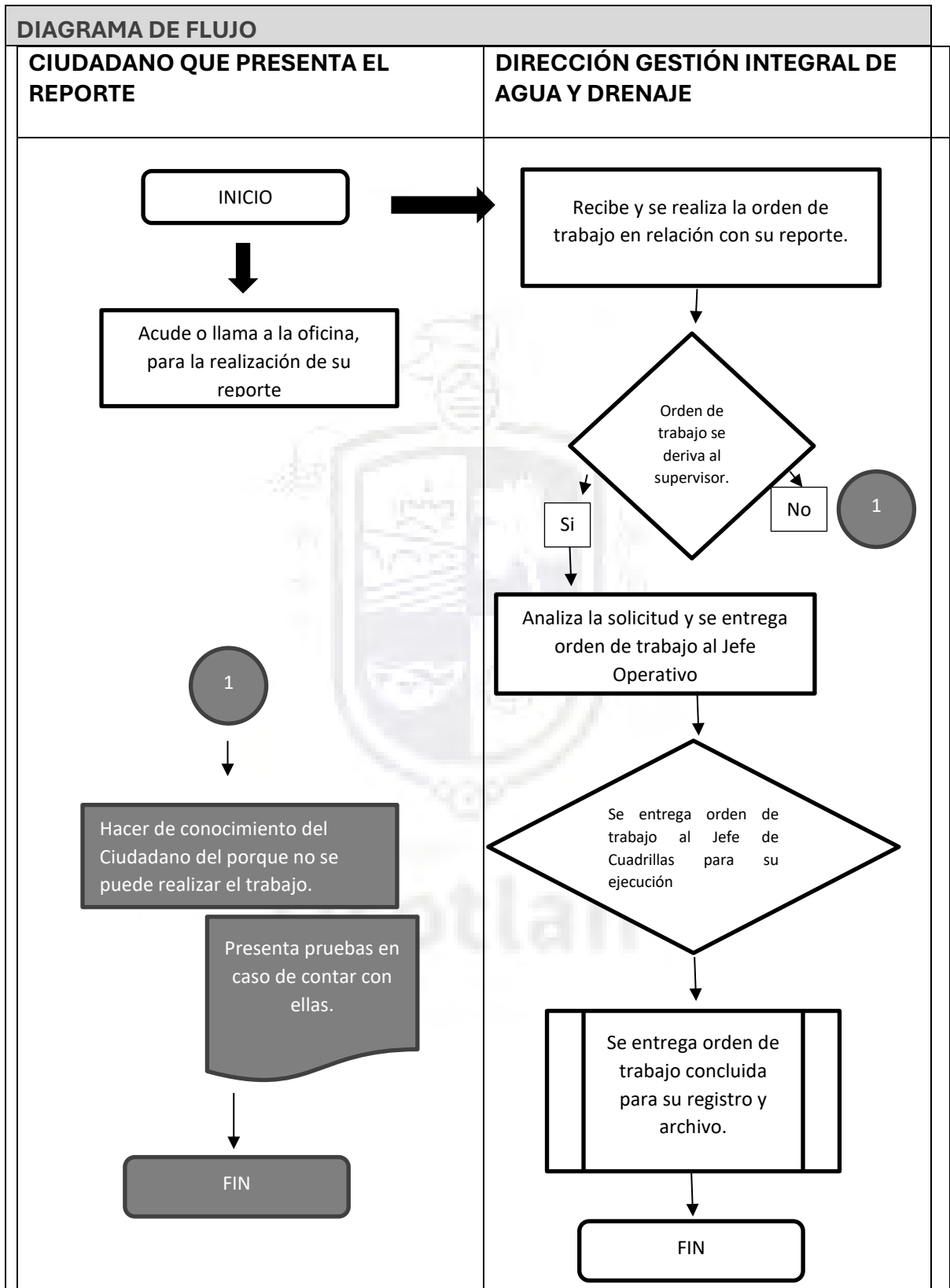
MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO: Corrección de Fugas de Agua y Drenaje
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Efectuar reparaciones de fugas de agua y drenaje, evitando el desperdicio del vital líquido, así como problemas de salud por las aguas negras que están en la vía pública.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Realizar su reporte de manera presencial o vía telefónica indicando el domicilio, colonia, nombre, número de teléfono (opcional), de donde se encuentra la fuga de agua o drenaje
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240. Domicilio: Hidalgo #1. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Atención según la naturaleza de la petición.	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.

MANUAL DE SERVICIOS



MANUAL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL SERVICIO:

Sondeo de Drenaje Central, Particular y Succiones de Fosa Séptica

DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:

Atención a desazolves en líneas de drenaje sanitario central, particular y succiones de fosa séptica en domicilios habitacionales, en domicilios comerciales con costo previo. Evitando problemas de salud por las aguas negras que están en la vía pública.

REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Realizar su reporte de manera presencial o vía telefónica indicando el domicilio, colonia, nombre, número de teléfono (opcional), de donde se encuentra las líneas de drenaje azolvadas.

VIGENCIA:

Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.

LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO:

Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240.

Domicilio: Hidalgo #1.

Colonia: Centro.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD

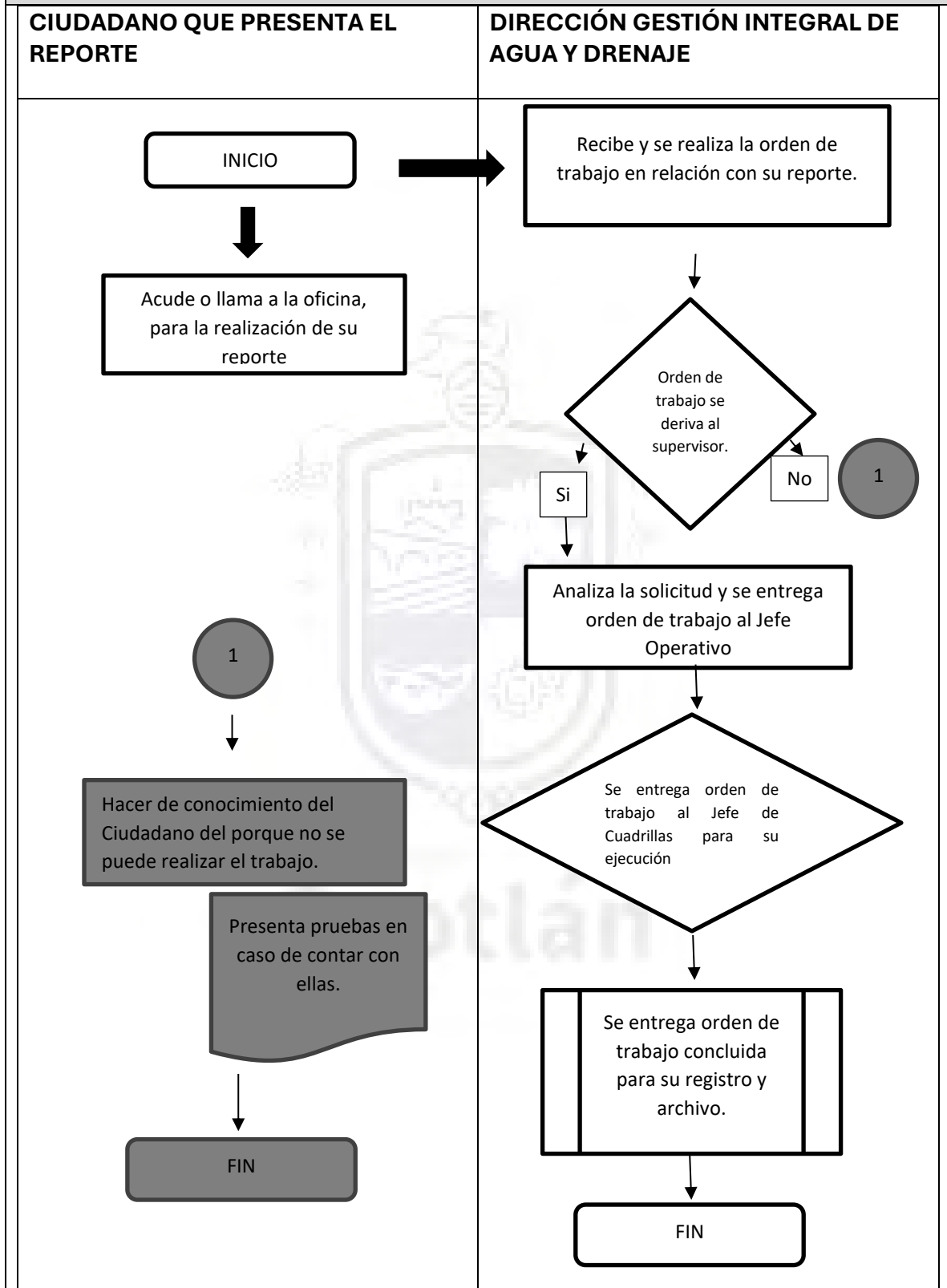
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Atención según la naturaleza de la petición.	En base a Ley de Ingresos vigente para el municipio de Ocotlán.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO

Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control u Oficinas de Presidencia, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

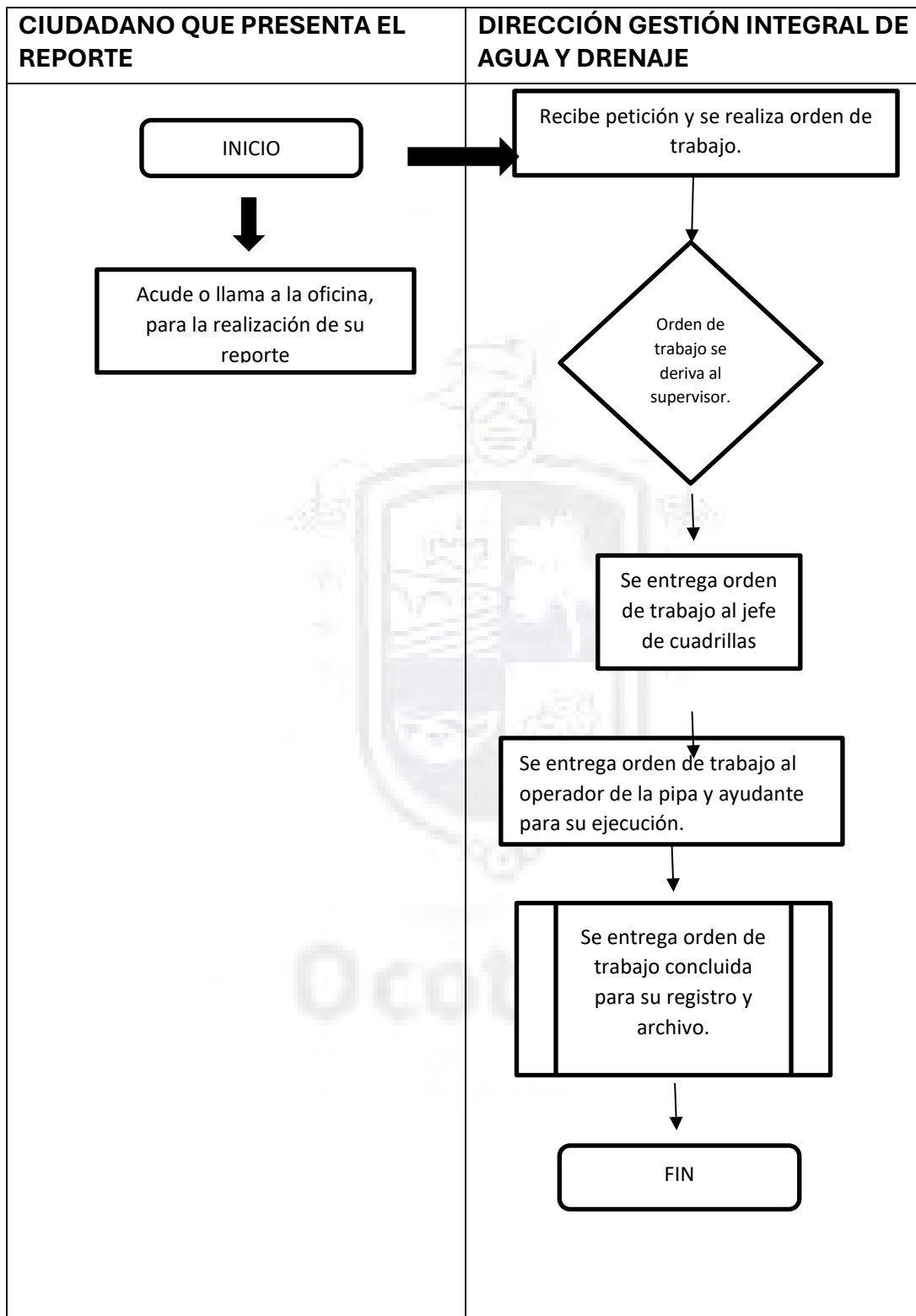
NOMBRE DEL SERVICIO: Suministro de Agua en Pipas
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Cubrir las necesidades de los ciudadanos que requieran el servicio, en caso de eventualidades o problemas en la infraestructura hidráulica.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 1. Realizar su reporte de manera presencial o vía telefónica indicando el domicilio, colonia, nombre, número de teléfono (opcional), de donde requiere se realice la revisión.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240. Domicilio: Hidalgo #1. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Manera eficiente a través de la cual el ciudadano puede comunicar a las áreas en cuestión una problemática que le aqueje en particular.	Atención según la naturaleza de la petición.	Trámite gratuito en casos de eventualidad y con problemas de cobertura. Con costo a la ciudadanía que la requiera para uso en particular, ley de ingresos vigente.

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control u Oficinas de Presidencia, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.</p>

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

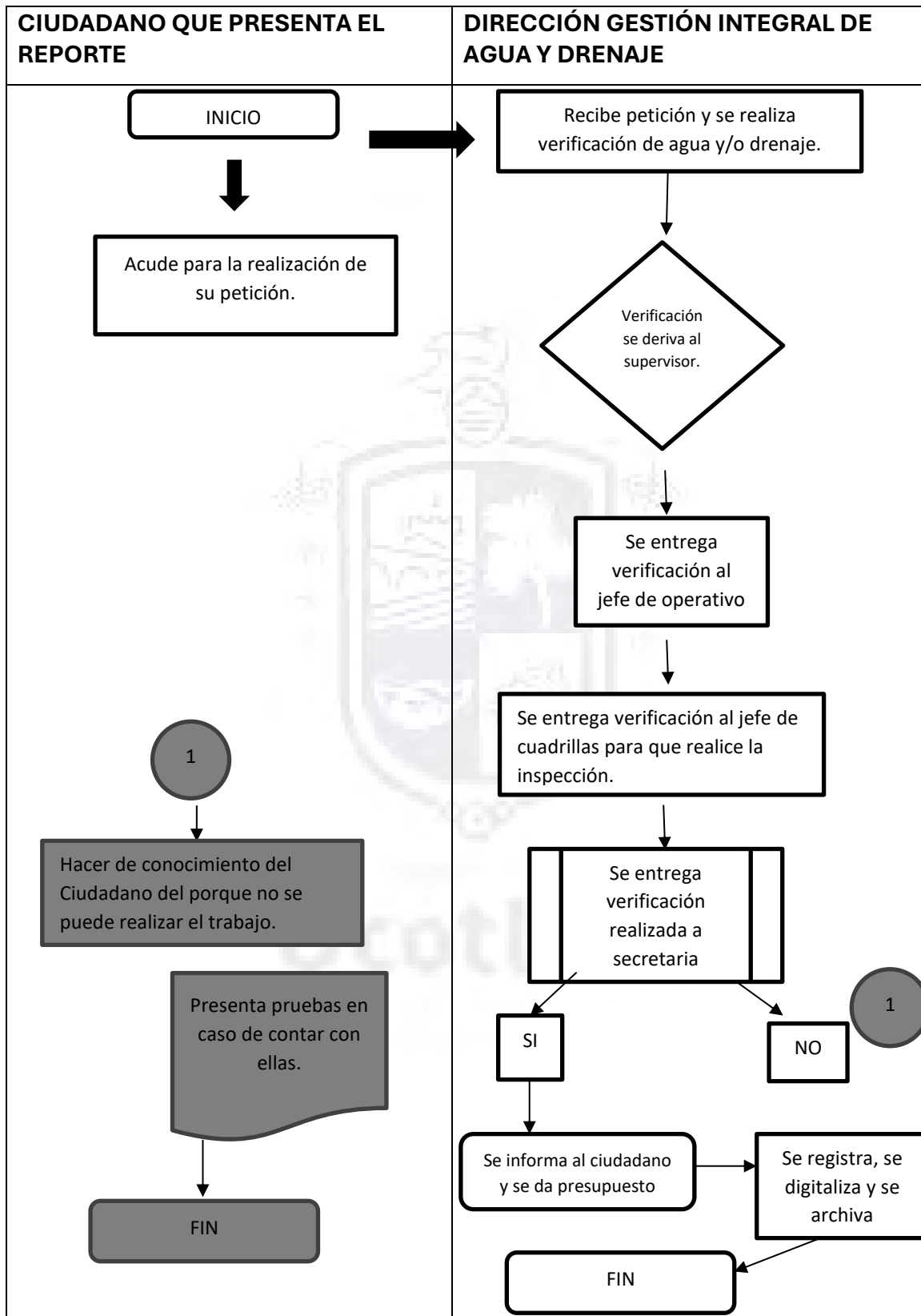
<p>NOMBRE DEL SERVICIO: Verificación para servicios nuevos de agua y drenaje.</p>
<p>DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Atender las solicitudes de servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, para que los ciudadanos cuenten con los servicios prioritarios en sus viviendas y/o comercios.</p>
<p>REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar su petición de manera presencial 2. Presentar copia del recibo predial al corriente (en que se indique domicilio completo, colonia de donde requiere se realice la verificación. 3. O presentar la nomenclatura oficial del domicilio donde requiere se realice la verificación.
<p>VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.</p>
<p>LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240. Domicilio: Hidalgo #1. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atender las solicitudes de servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, para que los ciudadanos cuenten con los servicios prioritarios en sus viviendas y/o comercios.	Atención según la naturaleza de la petición.	Trámite gratuito.

<p>MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control u Oficinas de Presidencia, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.</p>

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

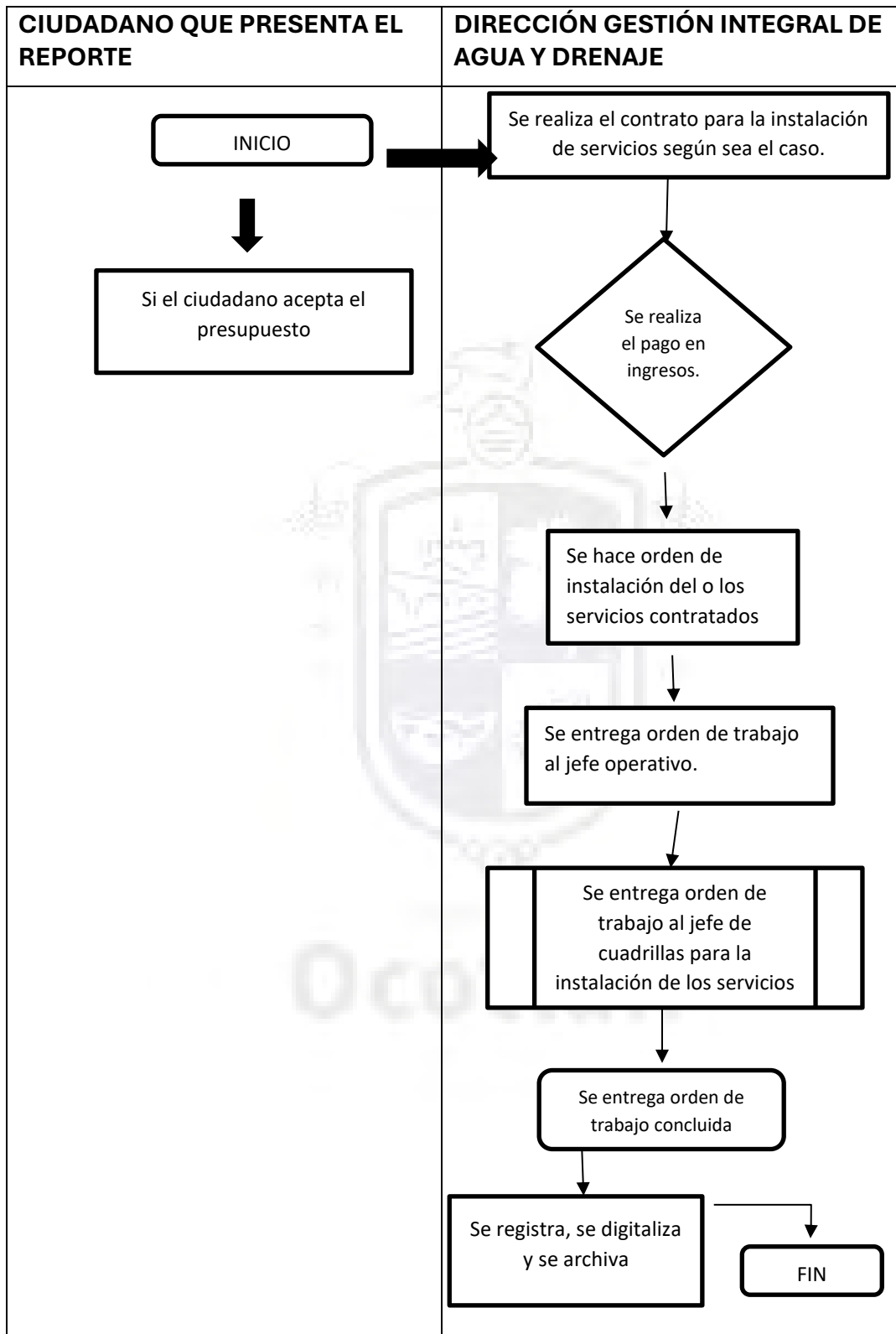
NOMBRE DEL SERVICIO: Instalación de servicios nuevos de agua y drenaje
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Atender las solicitudes de instalación de nuevas tomas de agua y drenaje, para que los ciudadanos cuenten con los servicios prioritarios en sus viviendas y/o comercios.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Realizar su petición de manera presencial2. Presentar copia del recibo predial al corriente (en que se indique domicilio completo, colonia de donde requiere se realice el contrato correspondiente.3. O presentar la nomenclatura oficial del domicilio donde requiere se realice la instalación de los servicios.
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240. Domicilio: Hidalgo #1. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Atender las solicitudes de instalación de agua potable y/o alcantarillado sanitario, para que los ciudadanos cuenten con los servicios prioritarios en sus viviendas y/o comercios.	Atención según la naturaleza de la petición.	Según cada presupuesto.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control u Oficinas de Presidencia, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

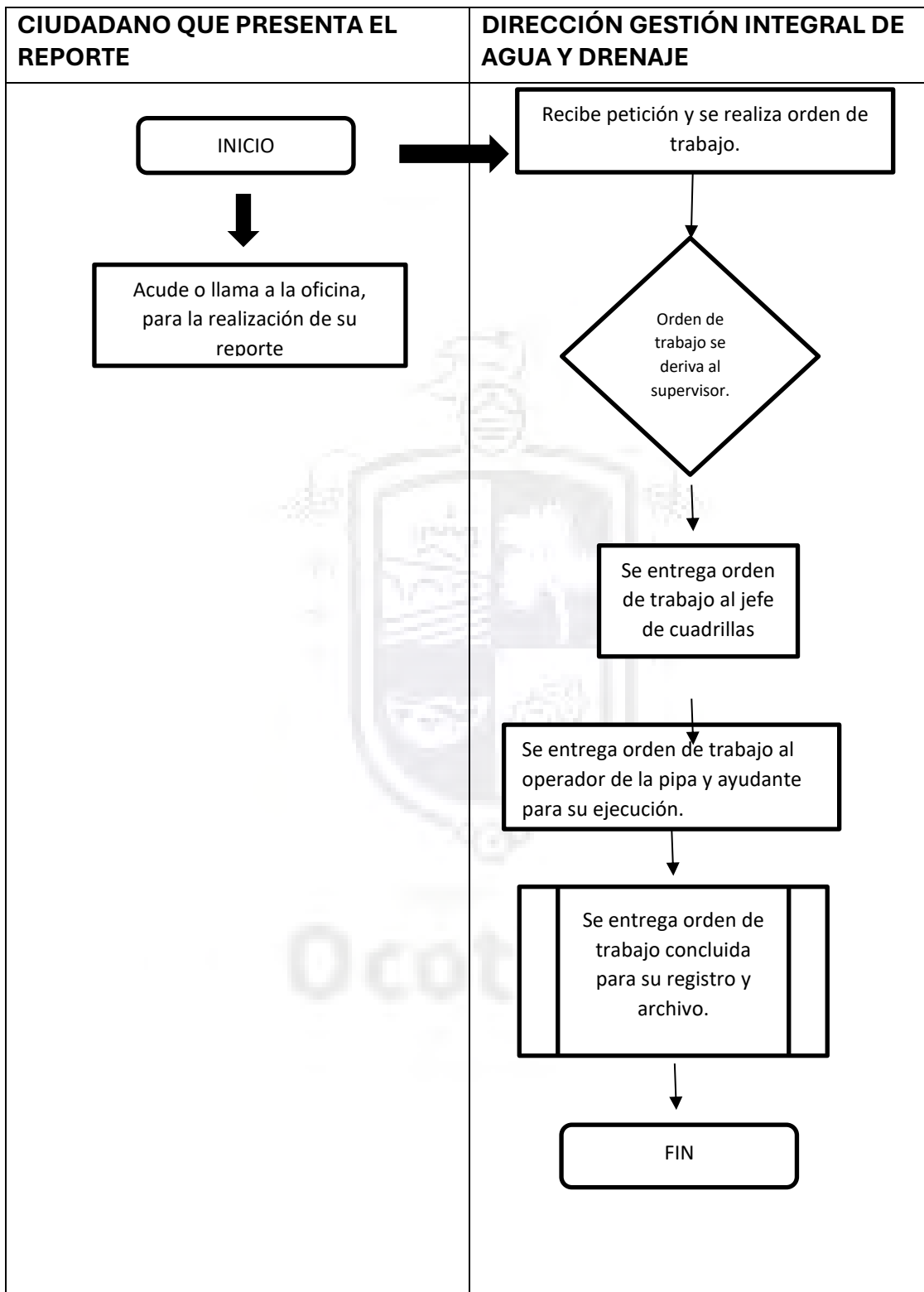
NOMBRE DEL SERVICIO: Constancia de Factibilidad de Servicios
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO: Para verificar si se cuenta con la infraestructura hidrosanitaria y disponibilidad del caudal en la zona donde se pretende urbanizar, para determinar los derechos de conexión de agua potable y alcantarillado sanitario.
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de factibilidad por escrito2. Proyecto (datos del proyecto, memoria descriptiva del proyecto, planos, línea de conducción, red de distribución, calles, etc.)3. Memoria del cálculo el proyecto4. Croquis de ubicación5. Tipo y numero de vivienda a desarrollar6. Documento que acredite la propiedad
VIGENCIA: Puede ser variable según la naturaleza de la queja o denuncia.
LUGAR, MEDIOS DE GESTIÓN Y HORARIO: Para la recepción de quejas y denuncias podrá acudir a la Oficina o vía telefónica al 392 925 99 40 ext. 2002 o al 392 922 3240. Domicilio: Hidalgo #1. Colonia: Centro. Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		
Características	Temporalidad	Costo
Brindar el servicio de agua potable a personas morales que pretenden desarrollar proyectos de viviendas, comercios, fraccionamientos etc.	Atención según la naturaleza de la petición.	Según ley de ingresos vigente.

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO Acudir a las oficinas de Órgano Interno de Control u Oficinas de Presidencia, para levantar una queja relacionada con el servicio de la dependencia.

MANUAL DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración y de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales para el Municipio de Ocotlán, Jalisco.

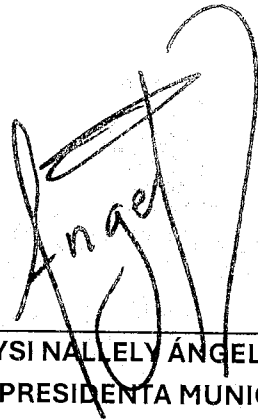
MANUAL DE SERVICIOS

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Servicios entrara en vigor al día siguiente de su publicación.

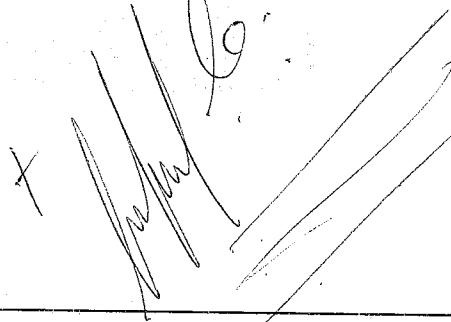
Segundo. La publicación del presente Manual de Servicios se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. RAMON MANUEL CAMARENA FLORES
DIRECCIÓN DE GESTION INTEGRAL DE AGUA Y DRENAJE