MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SITEMA DE AGUA POTABLE

H. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO POCHUTLA

ADMINISTRACIÓN 2022-2024 **JULIO DE 2023**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE

H. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO POCHUTLA

ÍNDICE

No.	CONCEPTO	PÁGINA
1	**Introducción**	**4**
2	**Misión y visión**	**4**
3	**Objetivo**	**4**
4	**Organigrama**	**5**
5	**Procedimientos para realizar la acción**	**6**
5.1	Trámite: Contrato para obtener el servicio de agua potable	**6**
5.2	Tramite: reportes de fugas o tuberías rotas	**7**
5.3	Tramite: cambio de usuario	**8**
5.4	Tramite: pago de reconexión.	**9**
6	**Diagrama de flujo**	**10**
6.1	Diagrama: contrato para obtener el servicio de agua potable	**10**
6.2	Diagrama: reportes de fugas o tuberías rotas	**11**
6.3	Diagrama: cambio de usuario	**12**
6.4	Diagrama: pago de reconexión	**13**
7	**Anexos**	**14**

1. **INTRODUCCION**

El manual de procedimientos constituye un esfuerzo más por proporcionar una base administrativa, operativa y de calidad con apego a derecho, para mejorar el desempeño de la Gestión, en este manual se describen los procedimientos que llevan a cabo las áreas que integran la Dirección del Sistema de Agua Potable.

El Presente Manual tiene como propósito establecer cuáles son las áreas que intervienen en la ejecución de algún proceso. Además, este manual contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de cada uno de los trámites, incluye los puestos y áreas administrativas y operativas que intervienen precisando su participación.

La modernización de la Administración Pública Municipal requiere actualizar continuamente sus estructuras, procesos y procedimientos de trabajo para responder con legalidad, eficiencia, eficacia y transparencia a las demandas ciudadanas.

2. MISIÓN Y VISIÓN

Es misión de la Dirección del Sistema de Agua Potable del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla y del personal que lo conforma proveer el Servicio de Agua Potable con eficacia, eficiencia, calidad, cantidad y transparencia en sus diferentes usos, con personal altamente competitivo y comprometido con sus actividades y socialmente responsable con la ciudadanía, así como en el manejo de los recursos administrativos, en la prestación de los servicios, con sentido de responsabilidad impulsando la mejora en beneficio de la población Pochutleca, promoviendo su uso racional y sustentable.

Visión. Una Dirección del Sistema de Agua Potable, promotor de las buenas prácticas de servicio y de la continuidad de proyectos enfocados en la solución de las necesidades en favor del bienestar social y con ello contribuir al desarrollo de un mejor nivel de vida. Cada acción diaria que realicemos, así como la toma de decisiones, estará sustentada en un ambiente de respeto, honestidad, lealtad, equidad y justicia social comprometidos con el trabajo arduo que garantice y proporcione los servicios de Agua Potable.

3. OBJETIVO

El Objetivo del Manual de Procedimientos es que los Servidores Públicos que integran a la Dirección del Sistema de Agua Potable, del Municipio de San Pedro Pochutla tengan un conocimiento claro y preciso en la realización de sus actividades diarias cumpliendo en todo momento con la correcta aplicación de los procedimientos, mismo que son la base de estandarización que dan cumplimiento de la misión, visión y objetivos, de la Dirección del Sistema de Agua Potable, así como de los niveles jerárquicos y líneas de comunicación de cada área indicados en el organigrama, con la finalidad de proporcionar servicios con calidad y oportunidad al usuario.

4. ORGANIGRAMA

5. PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR LA ACCIÓN.

5.1 Tramite: Contrato para obtener el Servicio de Agua Potable

1. Presentarse en las oficinas del Sistema de Agua Potable en el H. Ayuntamiento para proporcionar información acerca del trámite que solicita.

2. Se entrega la lista de documentos requeridos:

   - Copia de credencial
   - Copia de comprobante de domicilio
   - Copia de título de posesión
   - Copia de oficio de autorización por parte del comité de barrio o colonia
   - Croquis de ubicación del predio

3. Presentada esta documentación, es verificada por el Área Administrativa del Sistema de Agua Potable.

4. Una vez Revisada la documentación se realiza la Orden de Pago correspondiente.

5. Posteriormente se realiza el pago en la caja de la Tesorería Municipal ubicada en la planta baja del palacio municipal del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla.

6. Después de realizar el pago, se acude al domicilio para llevar a cabo la inspección y corroborar la ubicación e información proporcionada por el solicitante.

7. Posterior a la inspección se hace la apertura a la toma de agua y se ingresa al sistema de usuarios para realizar los pagos correspondientes que se realizan mes con mes.

5.2 Trámite: Reportes de fugas o Tuberías Rotas

1. Presentar el reporte de fuga al número telefónico 958-131-15-30 o presentarse directamente en las oficinas del Sistema de Agua Potable, proporcionando el domicilio correcto de la fuga.
2. Se lleva a cabo la inspección física para verificar cual es el desperfecto.
3. Se identifica si la fuga es legal o clandestina.
4. Posteriormente se realizan los trabajos de reparación si la toma de agua es legal.
5. Si la fuga corresponde a una toma de agua clandestina se cancela y se levanta el registro para llevar el antecedente.

5.3 Tramite: Cambio de usuario

1. Presentarse en las oficinas del Sistema de Agua Potable en el H. Ayuntamiento para proporcionar información acerca del trámite que solicita.

2. Se entrega la lista de documentos requeridos:

   - Copia de credencial de usuario vigente
   - Copia de credencial del usuario en turno
   - Copia de recibo de luz
   - Copia de título de posesión

5. Una vez entregada la documentación y que cumpla con los requisitos, se solicita la línea de captura para el pago correspondiente.

6. Posteriormente se realiza el pago en la caja de la Tesorería Municipal ubicada en la planta baja del palacio municipal del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla.

7. Por último, se realiza el cambio de usuario en el sistema para realizar los pagos correspondientes que se realizan mes con mes.

5.4 Tramite: Pago de Reconexión

1. Acudir ante las oficinas de la Dirección del Sistema de Agua Potable para verificar si cuenta con algún adeudo.

2. En caso de tener adeudo se le realiza su orden de pago correspondiente a los meses de dicho adeudo.

3. Se entrega la orden de pago.

4. Realizan el pago en la caja de la Tesorería Municipal ubicada en la planta baja del palacio municipal del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla.

5. Posteriormente el usuario presentará el recibo para verificar que se haya realizado el pago.

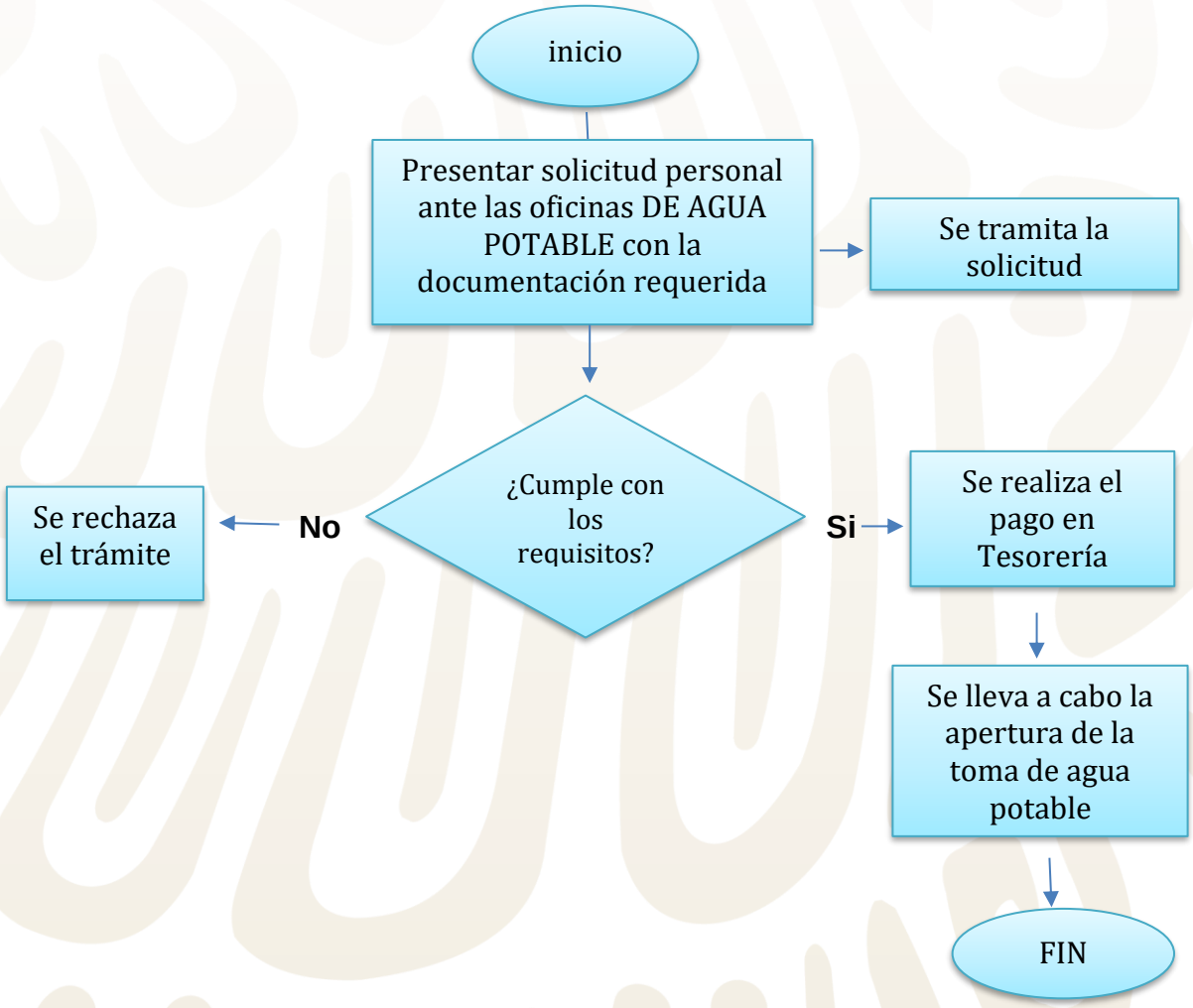
6. Una vez saldada la cuenta se realiza la orden de pago para la reconexión.

7. Realizan el pago en la caja de la Tesorería Municipal ubicada en la planta baja del palacio municipal del H. Ayuntamiento de San Pedro Pochutla

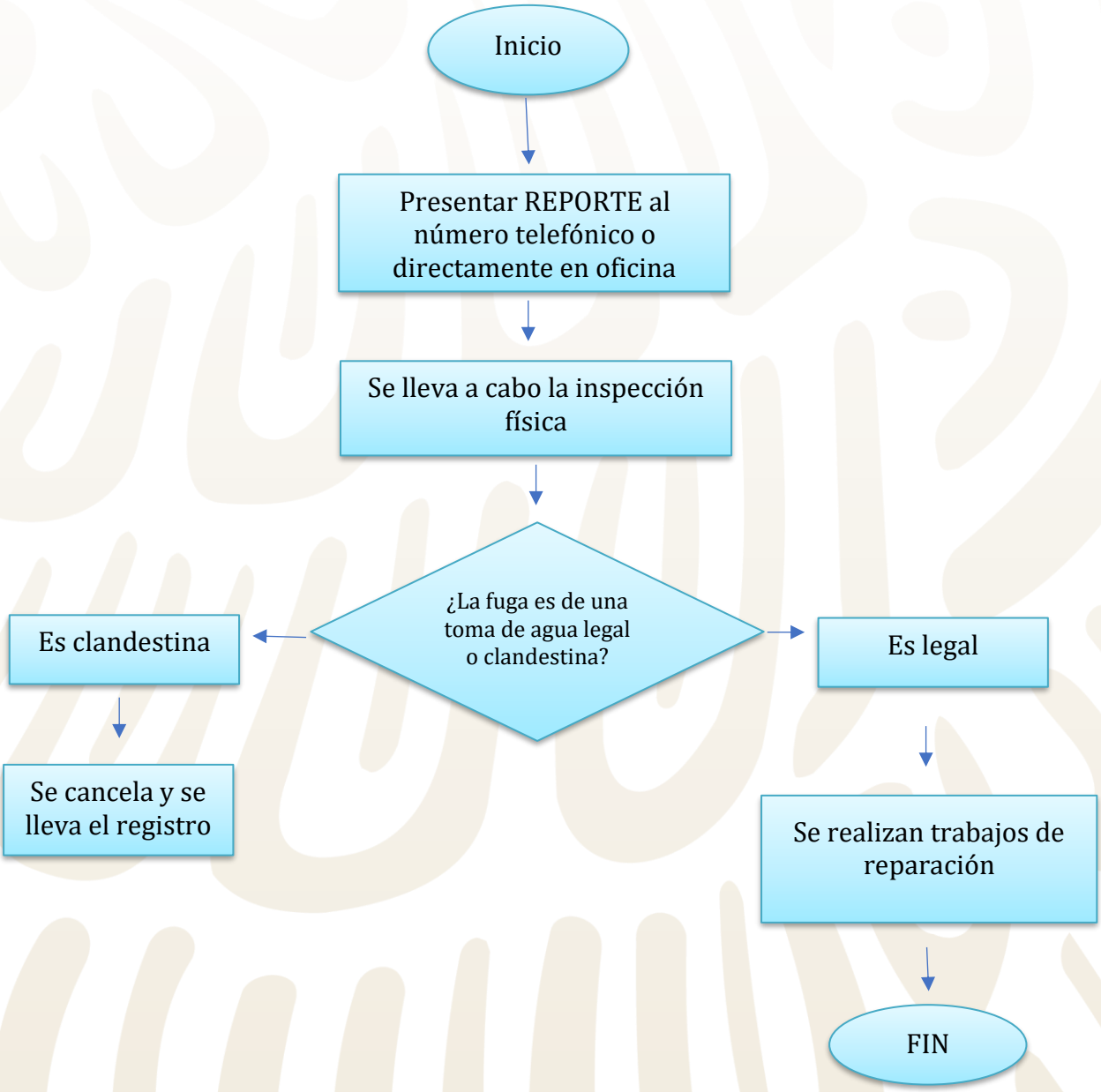
8. Se procede a realizar los trabajos de reconexión.

6. DIAGRAMAS DE FLUJO

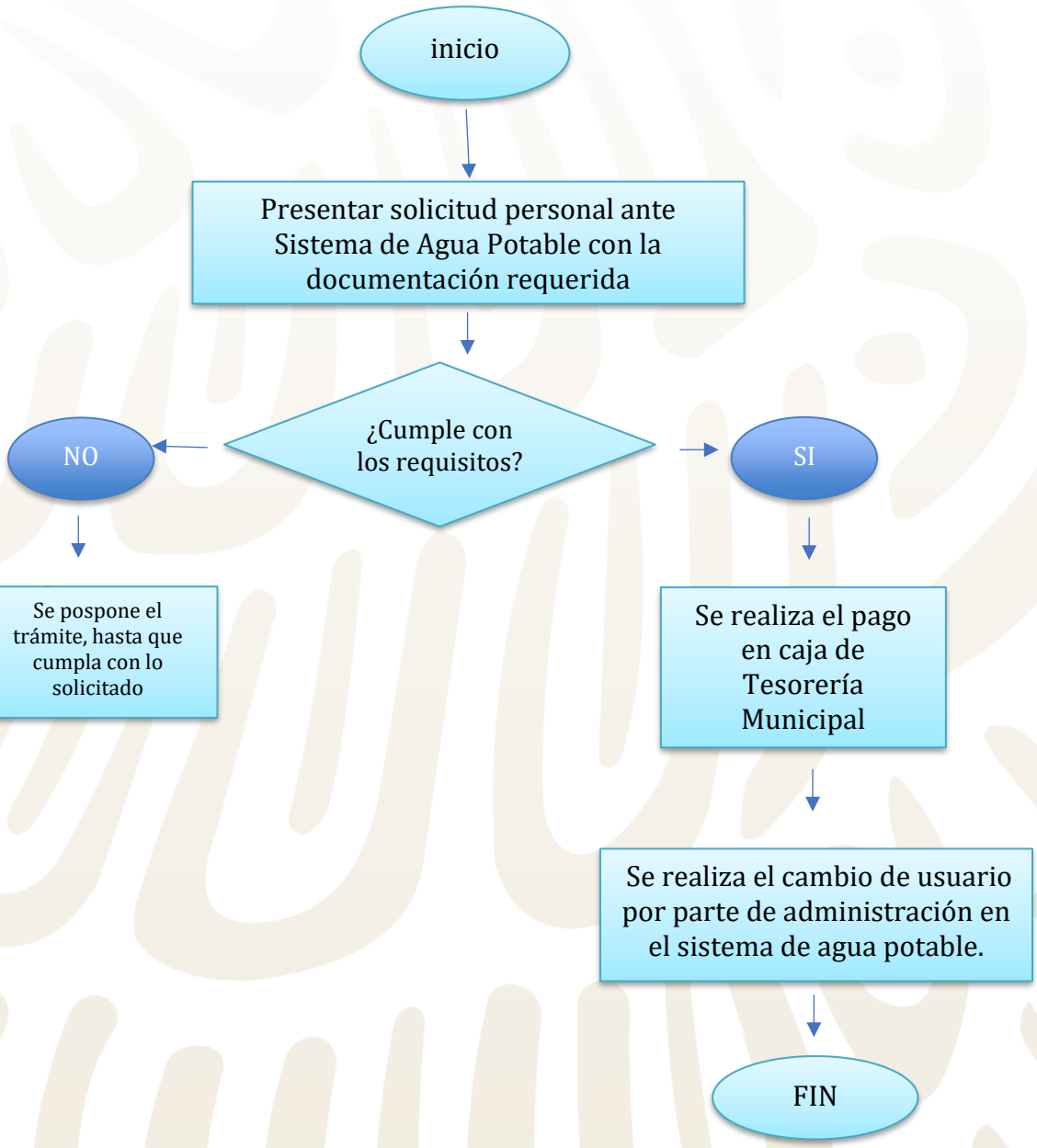
6.1 Diagrama: Contrato para obtener el servicio de agua potable.



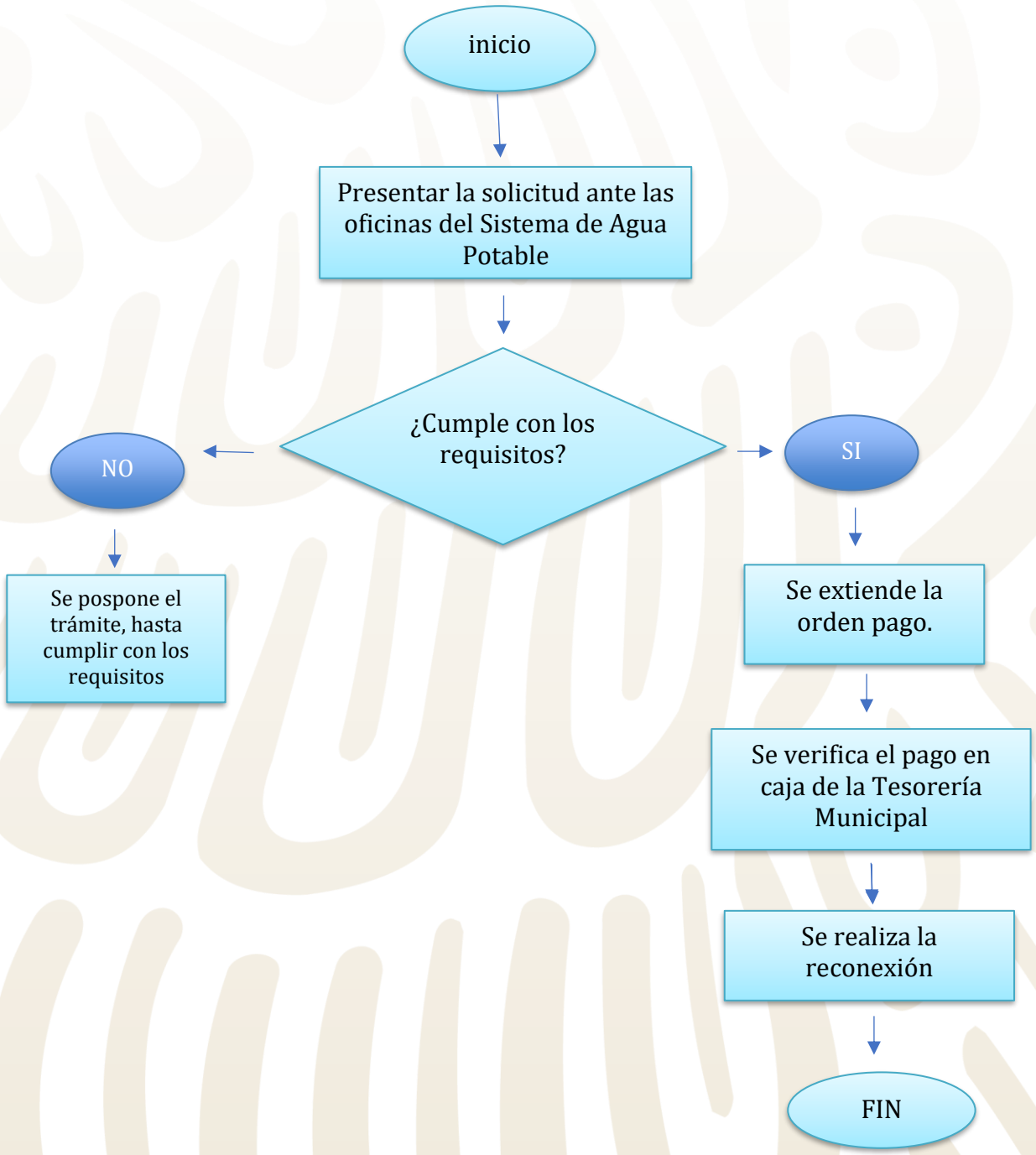
6.2 Diagrama: Reportes de fugas o tuberías rotas.



6.3 Diagrama: Cambio de usuario



6.4 Diagrama: Pago de reconexión



7. ANEXOS

FORMATO DE PAGO

Gobierno Municipal
SAN PEDRO POCHUTLA
2022 - 2024
Generando Bienestar

	MUNICIPIO DE SAN PEDRO POCHUTLA 2022-2024 DIRECCION DE AGUA POTABLE	FOLIO : 000 FECHA
	ORDEN DE PAGO	
NUMERO DE CUENTA	NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DE LA	FECHA DE LECTURA: DIA MES AMÑO
	DOMICILIO	
CALLE Y NUMERO	COLONIA	LOCALIDAD SAN PEDRO POCHUTLA
	CONSUMO	
TIPO DE SERVICIO	TARIFA $00,00	NUMERO DE MEDIDIOR -
DIAM DOMESTI	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL
DOMESTICO	PERIODO	OBSERVACIONES

AUTORIZO	CONCEPTO A COBRAR	IMPORTE	000,00
TANIA CAUDILLO CABRERA	SERVICIO DE AGUA POTABLE IMPORTE CON LETRA	DESCUENTO	0,00
		ACTUALIZACION	0
		RECARGOS	0
			000,00

LOS TRAMITES SE REALIZAN EN LA OFICINA DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE UBICADO EN EL CORREDOR DEL PALACIO MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO POCHUTLA, EL HORARIO DE ATENCION ES DE LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 16:PM Y SABADOS DE 9:00 AM A 14:00 PM, CUALQUIER URGENCIA COMUNICARSE AL TELEFONO 958-131-15-30