MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
TENAMAXTLAN, JALISCO
ADMON. 2018-2021

SISTEMA DE AGUA POTABLE
DE TENAMAXTLAN, JAL.

C. EFRAIN PEREZ FLORES
ENCARGADO DE AGUA POTABLE Y ALACANTARILLADO

SISTEMA DE AGUA POTABLE
DE TENAMAXTLAN, JAL.

C. LAURA VERONICA PADILLA ALBA
AUXILIAR CONTABLE

ELABORADO 11/ENERO/2019

DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS.

NOMBRE DEL SERVICIO: Agua Potable y Alcantarillado
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO: -El interesado acude a la oficina de agua potable ubicada en la presidencia municipal dentro de la oficina de tesorería. -hace referencia a la solicitud. -posteriormente la secretaria de agua potable requiere los documentos (copias de credencial de elector y recibo predial) necesarios para llevar a cabo el contrato, se checa que no se trate de un domicilio que ya cuente con el servicio en el sistema de cobro y tarjetas de control al igual que con el encargado de agua potable que acude al domicilio para checar que no haya problema con la red de agua y se procede. -una vez hecho el contrato se cobra el mismo en junta de lo que reste del año en curso por el servicio.
USUARIOS: pueblo en general
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107
RESULTADO ESPERADO: tener día con día incremento en el padrón, para una mejor cobertura y servicio en el Municipio.

NOMBRE DEL SERVICIO: Costos Agua Potable y Alcantarillado y constancias de no adeudo o no inscripción.
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
COSTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: - tiene un costo de $222 (doscientos veintidos pesos 00/100 M/N) la realizar el contrato. - al iniciar el trámite nos ponemos en contacto con el encargado para proceder la conexión, en caso de que el usuario solicite una constancia de no adeudo o no inscripción tiene un costo de $35.00 que igual se ingresa con un recibo oficial.
USUARIOS: pueblo en general
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107

NOMBRE DEL SERVICIO: Descuentos en Agua Potable y Alcantarillado
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTOS DEL SERVICIO: -En las últimas semanas del año se checa y se aprueba la ley de ingresos donde vienen marcados los descuentos y los requisitos. -lós descuentos aprobados son del: 50%, 15% y 05% para casa habitación en los primeros 4 meses del año. - el 50% en los primeros 4 meses del año para usuarios mayores de 60 años, viud@s, pencionad@s y discapacitad@s., los requisitos son presentar copias de credencial de elector o INAPAM para confirmar la edad y domicilio, acta de defunción y credencial, credencial de jubilad@s y constancia de discapacidas certificada por centro de salud. - 15% todos los usuarios en general los primeros 2 meses. - 05% para todos los usuarios en los meses de marzo y abril.
USUARIOS: pueblo en general
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107
RESULTADO ESPERADO: que los usuarios tengan un

beneficio y a la vez motivación en los pagos que tiene como resultado buenos ingresos.

NOMBRE DEL SERVICIO: Convenios por morosidad.
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
AREAS QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO: encargado de hacienda municipal (tesorero) (349) 77-50-140- ext: 107 Secretaria general (349) 77-50-140- ext: 103
PROCEDIMIENTO PARA REALIZACION DE CONVENIOS DE PAGO: -presentarse a solicitar el convenio con una copia de su credencial. -llegar al acuerdo de que los pagos no se extiendan a un plazo mayor de 12 meses siempre y cuando el pago sea accesible para el usuario con voluntad de pagar. -de no cumplir con el convenio o no presentarse a realizarlo, son candidatos a que su toma sea reducida o cancelada.
USUARIOS: morosos
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107
RESULTADO ESPERADO: disminuir los usuarios

morosos.

NOMBRE DEL SERVICIO: Regularización del servicio y tomas clandestinas.
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
PROCEDIMIENTO PARA REGULARIZACION Y TOMAS CLANDESTINAS: -Se realizan chequeos anuales en el sistema, tarjetas y domicilios para descartar cualquier irregularidad. -también nos apoyamos con los mismos usuarios ya que ellos mismos nos informan de alguna toma clandestina o en mal uso.
USUARIOS: pueblo en general
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107
RESULTADO ESPERADO: con estas medidas se espera que el servicio sea usado debidamente, y no se reduzca la presión por la toma clandestina o conexiones mal hechas.

NOMBRE DEL SERVICIO: Atención a fugas de agua potable y falta del servicio.
AREA RESPONSABLE DEL SERVICIO: dirección de agua potable y alcantarillado.
PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE FUGAS Y FALTA DEL SERVICIO: -Al recibir los reportes por parte de los mismos usuarios por las fugas o la falla al recibir el servicio se le avisa al encargado de agua potable para que el proceda con la revisión y solución a la problemática recibida.
USUARIOS: pueblo en general
DUDAS O QUEJAS: av. de los maestros #04 de 09:00 a.m – 03:00 p.m Tenamaxtlán jal teléfono: (349) 77-50-140 ext: 107
RESULTADO ESPERADO: Se espera que el pueblo cuente con un servicio accesible y sin problemas al igual que no exista con ningún tipo de mal uso de agua.