



MANUAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.



I. AUTORIZACION

AUTORIZO

Con fundamento en El Artículo 40 Fracción II de la Ley de Gobierno y la administración Pública Municipal, en relación con los Artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 77 fracción II de la Constitución Política del Estado de Jalisco, se expide el presente Manual de servicios del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable de Santa María del Oro, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento, su principal objetivo es servir como instrumento de consulta e inducción para el personal.



C. MARIA YOLANDA OCHOA OCHOA
DIRECTORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

REALIZO



C. ELEAZAR MEDINA DELAVEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL DE SANTA MARIA DEL ORO, JAL

APROBO



AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

INFORMACION GENERAL DEL PUESTO

María Yolanda Ochoa Ochoa

Nombramiento: RIDECTORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Clasificación: confianza

Jornada: de 9:00 a 15:00 horas

Turnos u horarios especiales: De acuerdo a las necesidades que se presenten.

Domicilio del área: portal Hidalgo No. 26. Colonia Centro Santa María del Oro, Jalisco

JEFE INMEDIATO: PRESIDENTE MUNICIPAL

MISSION: Ser un órgano operador del H. Ayuntamiento del sistema de agua potable de Sta. María del oro, eficiente que tiene como principal función satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio de agua potable , a través del manejo de los recursos humanos, materiales financieros y técnicos; garantizando la calidad y transparencia en el servicio de suministro de agua potable realizar la reparación de fugas, instalaciones de tomas nuevas.



MANUAL DE SERVICIOS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARIA DEL ORO JALISCO 2015-2018

VISION: Ser el organismo operador municipal del sistema de agua potable y saneamiento de Santa María del Oro para que en un futuro los ciudadanos del municipio gocen del servicio de agua potable con la atención adecuada y eficiente, aplicando tecnologías de vanguardia para mejorar los servicios en forma integral, fomentando la cultura del agua a fin de garantizar su sustentabilidad.

OBJECTIVO: Realizar las funciones del Municipio de Santa María del Oro, Jal. En coordinación con el personal de campo. Facilitar los insumos necesarios para realizar sus respectivas actividades, para el mantenimiento y buen funcionamiento de la red de distribución y de los sistemas de abastecimiento de agua potable, así mismo, atendiendo a los usuarios que solicitan información en materia del agua potable.

Nombre de traite o servicio.

Cobro de agua potable y alcantarillado.

Oficina responsable: Dirección de agua potable y alcantarillado.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 am a 15:00 hrs.

Domicilio: Portal Hidalgo # 3

Teléfono:
354-54-4-80-69 Y 37 FAX: EXT. 108

Objetivo del servicio: Realizar el pago de Agua Potable y Alcantarillado.

Requisitos: Recibo anterior



XIII. Quienes acrediten tener la calidad de jubilados, pensionados, personas con capacidades diferentes, viudos, viudas o que tengan 60 años o más, serán beneficiados con una un beneficio del 50% de las cuotas y tarifas que en esta sección se señalan, pudiendo efectuar el pago bimestralmente o en una sola exhibición.

En todos los casos se otorgara, tratándose exclusivamente de casa habitación, para lo cual los beneficiados deberán entregar la siguiente documentación.

- a) Copia del talón de ingresos como pensionado, jubilado o discapacitado expedido por institución oficial del país y de la credencial de elector.
- b) Cuando se trate de personas que tengan 60 años o más, copia de identificación y acta de nacimiento que acredite la edad del contribuyente.
- c) Tratándose de usuarios viudas y viudos, presentaran copia simple del acta de matrimonio y del acta de defunción del conyugue.
- d) Copia del recibo que acredite haber pagado el servicio del agua hasta el sexto bimestre del año.
- e) En caso de ser arrendatario, presentar copia del contrato donde se especifique la obligación de pagar las cuotas referentes al agua.

Este beneficio se aplicara a un solo inmueble.

A los contribuyentes con capacidades diferentes, se le otorgara el beneficio siempre y cuando sufran una discapacidad del 50% o más atendiendo a lo dispuesto por el artículo 514 de la Ley Federal del Trabajo. Para tal efecto, la Hacienda Municipal practicara a través de la dependencia que esta designe, examen médico para determinar el grado de discapacidad, el cual será gratuito, o bien bastara la presentación de un certificado que lo acredite expedido por una institución médica oficial.

XIV. En los casos en que el usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado, acredite el derecho a más de un beneficio, solo se le otorgara el de mayor cuantía.

NOTA: PRESENTAR DE TODA ESTA DOCUMENTACION UN JUEGO DE COPIAS EN CASO DE ALGUNA DUDA LLAMAR AL TELEFONO 354 54 4 80 37

Procedimiento a seguir para obtener el servicio solicitado: Se expide el recibo de pago por derecho de agua potable y alcantarillado.

Costo: Variable

Forma de pago: Efectivo

Documento a obtener: Recibo de pago

Tiempo de respuesta: Inmediata



MANUAL DE SERVICIOS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARIA DEL ORO JALISCO 2015-2018

Políticas: Agua Potable y Alcantarillado

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplica:

Ley de Ingresos Municipal y Gaceta Municipal

Nombre de traite o servicio.

**Contrato de Tomas nuevas de Agua Potable y
Alcantarillado.**

Oficina responsable: Dirección de agua
potable y alcantarillado.

Horario de atención: Lunes a
viernes de 9:00 am a 15:00 hrs.

Domicilio: Portal Hidalgo # 3

Teléfono:
354-54-4-80-69 Y 37 FAX: EXT. 108

Objetivo del servicio: *Realizar el registro de tomas nuevas*

Requisitos:

1. Contemplar el alejamiento o si pasa el tubo de Agua por el lugar para hacer el contrato lo cual nos permite saber si podemos brindarle el servicio que desea.
2. Si la calle del frente de su predio presenta algún acabado, tal como, pavimentos, empedrado o adoquinado deben presentar permiso para la ruptura del H. ayuntamiento.
 - Copia simple de identificación (ife)
 - Copia simple de documento que avale la propiedad del predio(escritura notariada)
 - Comprobante de domicilio.

NOTA: PRESENTAR DE TODA ESTA DOCUMENTACION UN JUEGO DE COPIAS EN CASO DE ALGUNA DUDA LLAMAR AL TELEFONO 354 54 4 80 37



MANUAL DE SERVICIOS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARIA DEL ORO JALISCO 2015-2018

Procedimiento a seguir para obtener el servicio solicitado: se expide el recibo de pago	Tiempo de respuesta inmediata
---	-------------------------------

Forma de pago: Efectivo

Políticas: Agua Potable y Alcantarillado

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplica:

Ley de Ingresos Municipal y Gaceta Municipal

Costo: Variable



Nombre de traite o servicio.

Reparación de fugas de Agua Potable o Residual.

Oficina responsable: Dirección de agua potable y alcantarillado.

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 am a 15:00 hrs.

Domicilio: Portal Hidalgo # 3

Teléfono:
354-54-4-80-69 Y 37 FAX: EXT. 108

Objetivo del servicio: *llevar a cabo las acciones necesarias para detener fugas de agua potable y residual*

Requisitos:

Para reportar la reparación de fugas de alta de agua potable y residual, los ciudadanos podrán presentar su queja en los teléfonos antes mencionados , proporcionando los siguientes datos:

- Nombre completo del solicitante.
- Domicilio del solicitante.
- Domicilio o ubicación exacta del servicio solicitado.
- Teléfono.

Procedimiento a seguir para obtener el servicio solicitado: Se reporta la fuga y se realiza la reparación.

Costo: Gratuito

Fecha de actualización 26/oct/15

Forma de pago: Exento

Página 8



MANUAL DE SERVICIOS AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
SANTA MARIA DEL ORO JALISCO 2015-2018

Documento a obtener:

Reporte de seguimiento

Tiempo de respuesta:

24 HORAS

Políticas: Agua Potable y Alcantarillado

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplica:

- Reglamento Municipal