

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y  
SERVICIOS.**



**SAPAJ**  
**SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
DEL MUNICIPIO DE SAN JULIAN, JALISCO (SAPAJ)**




**JUAN MANUEL MORALES HERNANDEZ**

Diciembre 2021



## INDICE

Índice.....	2
Introducción.....	3
Objetivo del manual.....	4
Misión, visión, objetivo .....	5
Operación de SAPAJ .....	6
Procedimientos.....	7
Servicios .....	8
Organigrama y estructura .....	9
Preguntas frecuentes .....	10

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	2/



## INTRODUCCIÓN




El presente manual es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios públicos que proporciona el **SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**, 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, todo a la vez que conforme a sus funciones de desempeño debe ser la que garantice un mejor servicio en el subministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la ciudad en general.

Además, es una herramienta técnica, que representa de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos, buscando la estandarización en su ejecución, teniendo como fin los objetivos fijados por las normas.

Asimismo, es indispensable para asegurar la calidad de los servicios que se presentan en esta dirección, cumpliendo con los ejes rectores trazados por la presente administración, para que brinde certeza administrativa, técnica y operativa, para satisfacer los requerimientos presentes y futuros del organismo operador, los cuales se detallan a continuación:

1. El agua como derecho y como generador de desarrollo.
2. Sustentabilidad ambiental.
3. Honestidad y transparencia.
4. Efectividad administrativa
5. Calidad total en la operación.




A través de esta herramienta, será posible identificar los elementos básicos de los servicios, tipos de servicios, de la descripción narrativa de los procedimientos y sus correspondientes diagramas de flujo, (para que, con este apoyo, sea más fácil su comprensión y su aplicación). Identifica, además, a los responsables de la ejecución de los procedimientos, en cada área, las entradas e insumos requeridos en cada paso y su resultado o servicio esperado, lo cual nos permitirá establecer, vigilar y evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	3/



## OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar información que sirva de base para la evaluación y eficiencia del sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de san Julián, Jalisco (SAPAJ) en el cumplimiento de su estructura que integre de manera ordenada, secuencial y detallada sus funciones específicas, una vez finalizada la identificación y desarrollo de cada uno de os procesos, procedimientos y facultades que le competen.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	4/



## MISION, VISION, OBJETIVO

### MISIÓN:




Impulsar y desarrollar acciones que tengan en cuenta la importancia del vital líquido que es el agua, hacer campañas que promuevan su uso responsable y llevar a cabo obras que renueven nuestro sistema distribuidor donde se detecten líneas afectadas por el paso del tiempo, así como la implementación de un nuevo pozo profundo para satisfacer la demanda

### VISIÓN:

Ser un organismo operador autónomo, responsable, autosuficiente, que proporcione servicios de excelencia y calidad, con tecnología de punta y personal calificado.

### OBJETIVO:

Satisfacer la necesidad de la población, mejorar el servicio, renovar como mínimo el 70% de la infraestructura de toda red, eliminar toda fuga que afecte a la distribución del agua y tener una o dos fuentes de abastecimiento nuevas como mínimo (pozos profundos)

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	5/



## OPERACIÓN DE SAPAJ

- 1. Atención a usuarios en las instalaciones de (SAPAJ)**

-esta se da en un horario de 9:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes con excepción de días no laborables o festivos.
- 2. Atención telefónica y solución de problemas**

-se cuenta con un número telefónico: 3477181927 en el cual se atienden cualquier tipo de duda o queja, contamos con personal capacitado e informado de los problemas actuales del agua.
- 3. Cobro del servicio de agua**

-se cuenta con el servicio de cobro del servicio en efectivo, tarjeta o transferencia electrónica.
- 4. Distribución de agua potable por medio de pipas**




-Esta modalidad se maneja primero vía telefónica y personalmente en oficina, una vez teniendo una lista de pedidos previamente organizados se procede a enviar a un chofer con una pipa con agua potable para el abastecimiento de su cisterna o aljibe al domicilio solicitado.
- 5. Instalación de tomas de agua**

- Cuando una persona requiere de una toma de agua (un usuario nuevo) se acerca a oficina realiza el contrato y registro de su domicilio. Una vez hecho esto se procede a ir a dicho domicilio para realizar una excavación para encontrar la línea principal de donde se realizará la conexión hacia su domicilio.
- 6. Rehabilitación de tuberías deterioradas**

-consiste en detectar una tubería en mal estado ya sea por el paso del tiempo, por fugas o por mismo deterioro y reemplazarla por una tubería nueva que cumpla con las especificaciones como: diámetro, calidad y durabilidad.
- 7. Saneamiento de alcantarillado**

-Consiste en un mantenimiento a las líneas del drenaje que por el tiempo, uso y otras circunstancias se tapan, se utilizan herramientas especializadas, en ocasiones hasta un vector para destaparlas y sigan con su funcionamiento regular.
- 8. Atención a fugas de agua y reparación de las mismas**

-Por lo regular estas fugas son reportadas vía telefónica por los mismos usuarios, una vez identificada se procede hacer una excavación donde se llega hasta la manguera de la toma o tubo de red, se analizara la gravedad del daño y una vez identificado se procede a reparar con material adecuado. Ya reparado se dejan pasar unos días confirmar la solución al problema y hacer el cierre del área de trabajo con un terminado de concreto hidráulico.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	6/



## 9. Mantenimiento y supervisión de los pozos profundos que abastecen el municipio




-Esta acción es la supervisión de las tuberías y trenes de descarga que no presenten fugas, desgastes o presenten un problema para el abastecimiento. Se revisan voltajes y flujos para garantizar el funcionamiento de las bombas y de haber un problema se analiza y se crea un plan de trabajo para realizar la reparación.

## 10. Tratamiento de aguas residuales

-todo flujo de líquidos que pasa por el alcantarillado llega directamente hasta la planta de tratamiento **El Talayote**, donde a su llegada recibe varios procesos de separación de los sólidos. Así como la descontaminación del agua, para que al final del proceso el agua cuente con un nivel de limpieza casi puro para su reutilización en riego y animales. Esto con el fin de aprovechar al máximo el uso del vital líquido.

## 11. Atención a reportes de los usuarios




- esto se lleva a cabo vía telefónica, se recibe el reporte ya sea solicitud de pipa de agua, fuga de agua o un drenaje tapado. Se hace un reporte elaborado en una hoja donde se especifica el domicilio o ubicación el cual es entregado al jefe de área de mantenimiento.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	7/






## PROCEDIEMIENTOS

1. Mantenimiento de las unidades encargadas del abastecimiento y reparación del sistema, esta consiste en hacer la revisión de las unidades si cuentan con el nivel adecuado de agua y aceite, que las llantas se encuentren en buen estado.
2. Realización de listas de los usuarios que necesitan agua y posteriormente enviar un chofer y una pipa con agua potable.
3. Abastecimiento de agua mediante pipas para los usuarios por orden en que se recibieron los pedidos, esta se realiza cuando el domicilio del usuario no le llega correctamente el agua por la línea o no le llega por motivos de reparaciones.
4. Identificación de fugas de agua, esta se realiza cuando se tiene un reporte por parte de uno de los usuarios y consiste en buscar la fuga ya sea subterránea o a simple vista.
5. Análisis del área de trabajo, así como la identificación de riesgos que comprometan la seguridad de los encargados de área a laborar. Se hace una valuación para identificar los riesgos de trabajo y no comprometer la salud y la vida de los mismos.
6. Una vez descartando riesgos, se procede a marcar el área en la que se trabajará. Esta se marca con aerosol o se delimita el área de trabajo.
7. Se romperá el concreto para la ubicación de la línea principal, de no tener concreto se escavará hasta detectar la línea, y se realizará una excavación.
8. Una vez identificada se procederá a reemplazarla por una nueva y posteriormente se realizarán pruebas para asegurar y garantizar la solución del problema.
9. Una vez terminado se limpiará el área de trabajo para poder colocar concreto nuevamente y dar por finalizado el trabajo.
10. En el caso de una fuga de agua detectada en uno de los pozos principales y ya sea el remplazo de una de las bombas por daños, se procederá a realizar un plan de trabajo en el cual se contemplarán los siguientes aspectos: material que se necesitara para la reparación, herramientas necesarias, tiempo de operación estimado, tiempo en el que se apagará el pozo y tiempo estimado en el que se encenderá de nuevo. Este último con la intención de no realizar reparaciones mientras la bomba este encendida, ya que sería peligroso por la presión a la que está expuesta la tubería.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	8/






11. una vez teniendo lo anterior se procederá a la reparación de la tubería o el remplazo de la bomba, el tiempo de duración no es fijo está sujeto a cambios. Pueda durar menos o pueda durar más dependiendo los inconvenientes que surjan
12. para la realización de nuevos proyectos se realizan juntas de consejo planteando el proyecto y el costo del mismo. El proyecto será sometido a votación y si es aprobado se dará fecha estimada de inicio, todo esto se realiza si el organismo cuenta con fondos para realizarlo.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	9/



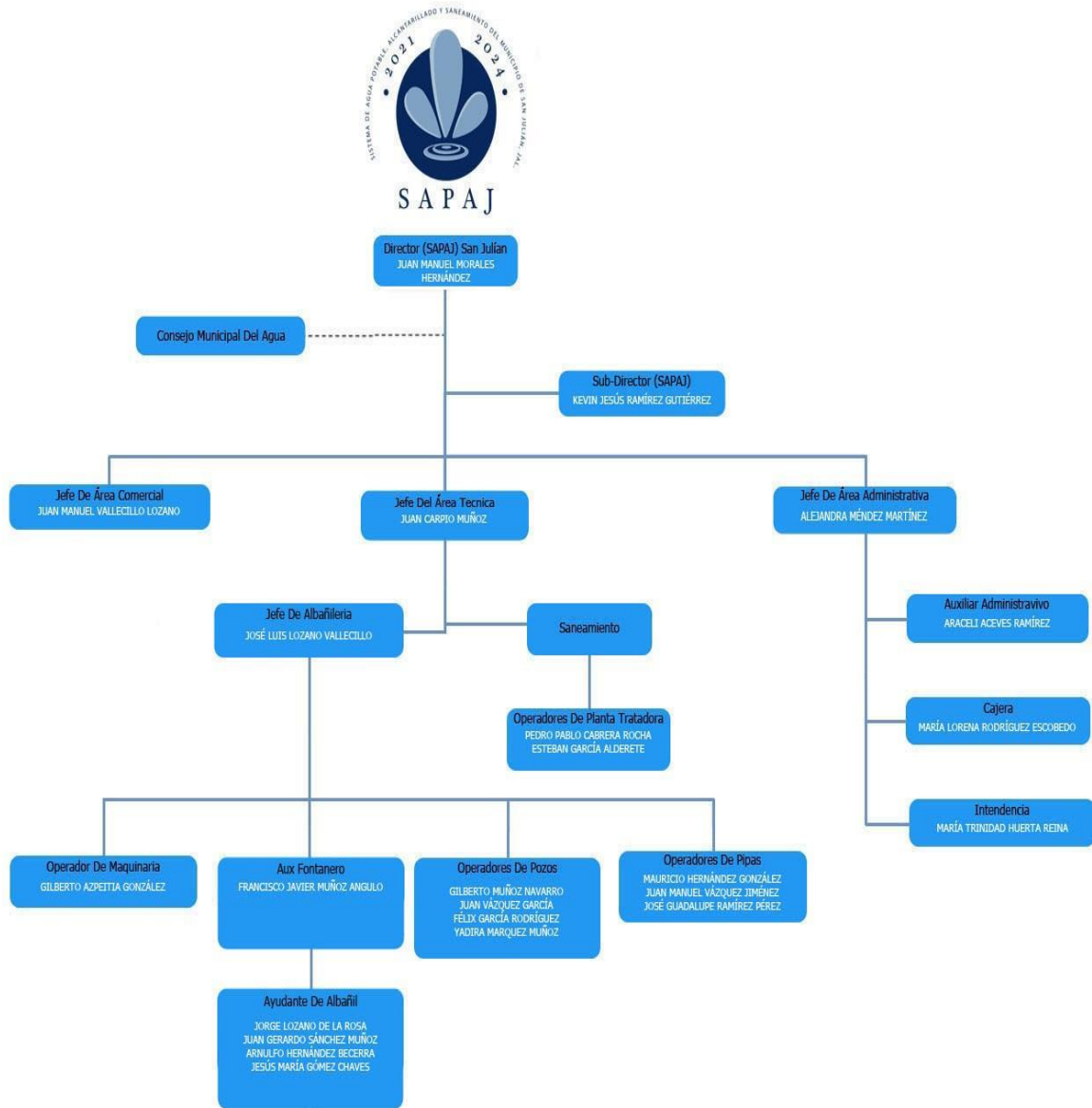
## SERVICIOS

1. Proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado en forma oportuna y suficiente a la población, la cabecera municipal, y las comunidades, además de las instalaciones que sean solicitadas dentro del rango de la línea de abastecimiento.
2. Reparando fugas de agua, conexiones y descargas al drenaje, desazolves (de cada solicitud de los usuarios).
3. Limpieza en tanques y área de cada uno de las ubicaciones de los pozos, para su cuidado y mejoramiento de cada uno de ellos.
4. Revisando que se esté clorando correctamente, el agua que se abastece a los diferentes domicilios, para estar dentro de las normas establecidas.
5. Prestando los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de cada equipo de los pozos ubicados en diferentes zonas, mismas que se revisan frecuentemente para prever fugas de la red principal del abastecimiento diario.
6. Proporcionar los servicios de agua potable por medio de pipas a los usuarios que lo soliciten.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	10/



## ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA






Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	11/



## PREGUNTAS FRECUENTES

1. **¿Por qué no me llega el agua?**
  - existen muchos motivos:
  - poca presión en la línea principal
  - fugas subterráneas no identificadas
  - el mal uso que se le da por algunos de los usuarios
  - la zona en la que se ubica el domicilio
  - líneas antiguas, obsoletas y mal distribuidas
  - falta de una nueva fuente de abastecimiento (un nuevo pozo profundo).
  
2. **¿por qué no abren las válvulas bien?**
  - No es que no habrá las válvulas bien. Si no que no hay la suficiente presión en la línea, eso agregando que el agua que entra desde los pozos ya no es suficiente para abastecer todo. El municipio crece con rapidez, así como el número de habitantes y casas.
  
3. **¿Por qué no cambian toda la tubería?**
  - Somos un organismo que aún no es autosuficiente, el dinero que se recauda no es el suficiente para un proyecto así de grande. La mayoría del dinero que se recauda es destinada al servicio de luz de los pozos, la otra parte es destinada a sueldos y servicios de mantenimiento de la línea.
  
4. **¿Por qué dura tanto en llegar la pipa de agua que encargue?**
  - Por lo regular y por el desabasto siempre hay muchos pedidos diarios, al día llegamos a recibir hasta 40 pedidos y contamos con 3 pipas de agua que entregan por lo regular de 20 a 30 pedidos por día entre las tres. Un pedido que se hace un lunes no se puede entregar el mismo lunes por poner un ejemplo, ya que seguimos el orden en el que se han recibido las llamadas y los pedidos.
  
5. **¿Por qué no contestan el teléfono o suena descolgado?**
  - Muchas veces recibimos muchas llamadas telefónicas, algunas veces de hasta 20 minutos
  - En cuanto se cuelga ya una llamada nueva entrante
  - En ocasiones hay muchos usuarios en la oficina por atender y no alcanzamos a contestar.

Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión:	1.0
Juan Manuel Morales Hernández	Miguel Ángel Santos Gallegos	María Isabel Loza Ramírez	Fecha:	Noviembre 2021
			Página:	12/