



MANUAL DE PROCESOS DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN

SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO
VALLARTA, JALISCO

ELABORÓ: DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN

FECHA ELABORACIÓN: 5-NOV-2012 V. 01

FECHA ACTUALIZACIÓN: 5-NOV-2012 V. 01

CÓDIGO: AP-DP-SG-MP-01

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 2 DE 11

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio

SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO
VALLARTA, JALISCO

ELABORÓ: DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN
 FECHA ELABORACIÓN: 5-NOV-2012 V. 01
 FECHA ACTUALIZACIÓN: 5-NOV-2012 V. 01
 CÓDIGO: AP-DP-SG-MP-01

Bitácora de Revisiones:

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 3 DE 11

ÍNDICE

	Página
1. Introducción	
2. Objetivo del Manual de Procesos	
3. Mapa de Procesos	
4. Matriz de Despliegue de Procesos y Procedimientos	
5. Diagramas de Procesos	
6. Anexos	
7. Glosario	
8. Descripción de los Procedimientos	
a) Dirección General de.....	
a. Dirección General de	
b. Dirección General de.....	
9. Autorización del Documento	

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 4 DE 11

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en los servicios o productos que ofrece cada Secretaría. Facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos, especifica los procedimientos que lo integran, los insumos, los clientes o usuarios de los servicios o productos, los dueños de los procesos, la normatividad, así como las características que determinan si el resultado de los procesos de la Dependencia está o no cumpliendo con las expectativas de la calidad en el servicio.

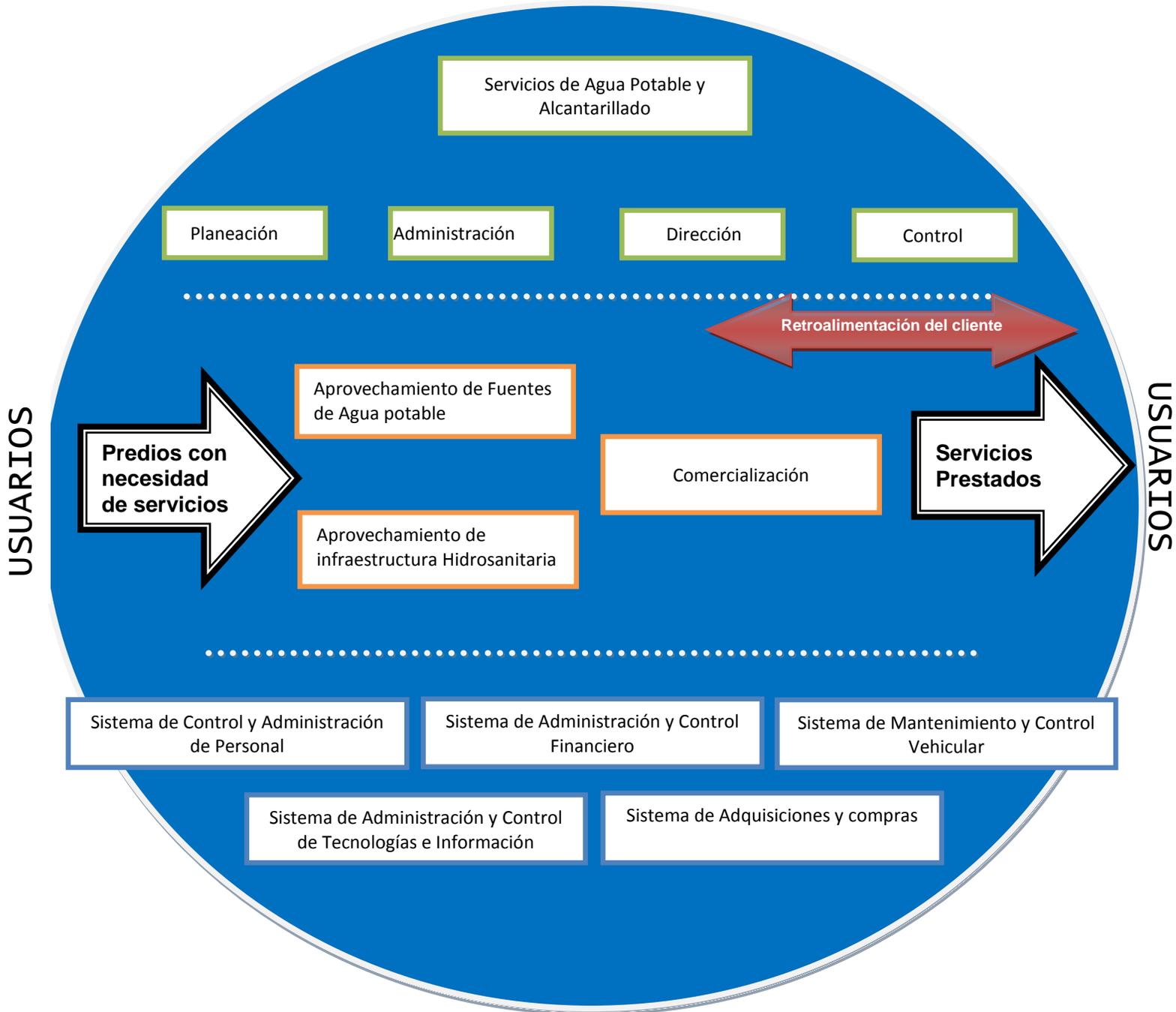
ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 5 DE 11

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los procesos sustantivos de la dependencia especificando los procedimientos que lo conforman.
- Extraer en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 6 DE 11

3. MAPA DE PROCESOS



ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 7 DE 11

4. MATRIZ DE DESPLIEGUE DE PROCESOS

1.PROCESO	2.OBJETIVO	3.PROCEDIMIENTO	4.FUNDAMENTO LEGAL	5.FORMATOS
Sistema de Operaciones	Controlar, vigilar, administrar y optimizar los recursos del Organismo acorde a los objetivos y funcionalidad operativa del Organismo, haciendo cumplir los programas y proyectos de obra, de investigación y control de calidad, contribuyendo así al bienestar económico y social, propiciando los medios necesarios para su ejecución, sin el menoscabo de la calidad del agua.	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte de Operación • Soporte Técnico • Sistema de Control y Análisis Clínico • Sistema de Producción de Agua Potable • Sistema de Administración y Control de Red para Agua Potable • Sistema de Administración y Control de Red para la Recolección de Agua Negra • Sistema de Control para Calidad del Agua • Sistema para el Saneamiento y Mantenimiento General • Sistema de Supervisión de Obras y Proyectos • Sistema de Administración y Control de Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • NOM-127-SSA1-1994, Norma oficial mexicana "salud ambiental, agua para uso y consumo humano-límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización". • NOM-052-SEMARNAT-1993 Norma oficial mexicana, que establece las características de los residuos peligrosos y el listado de los mismos y los límites que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente. • NOM-001-SEMARNAT-1996 Norma oficial mexicana que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en 	

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 8 DE 11

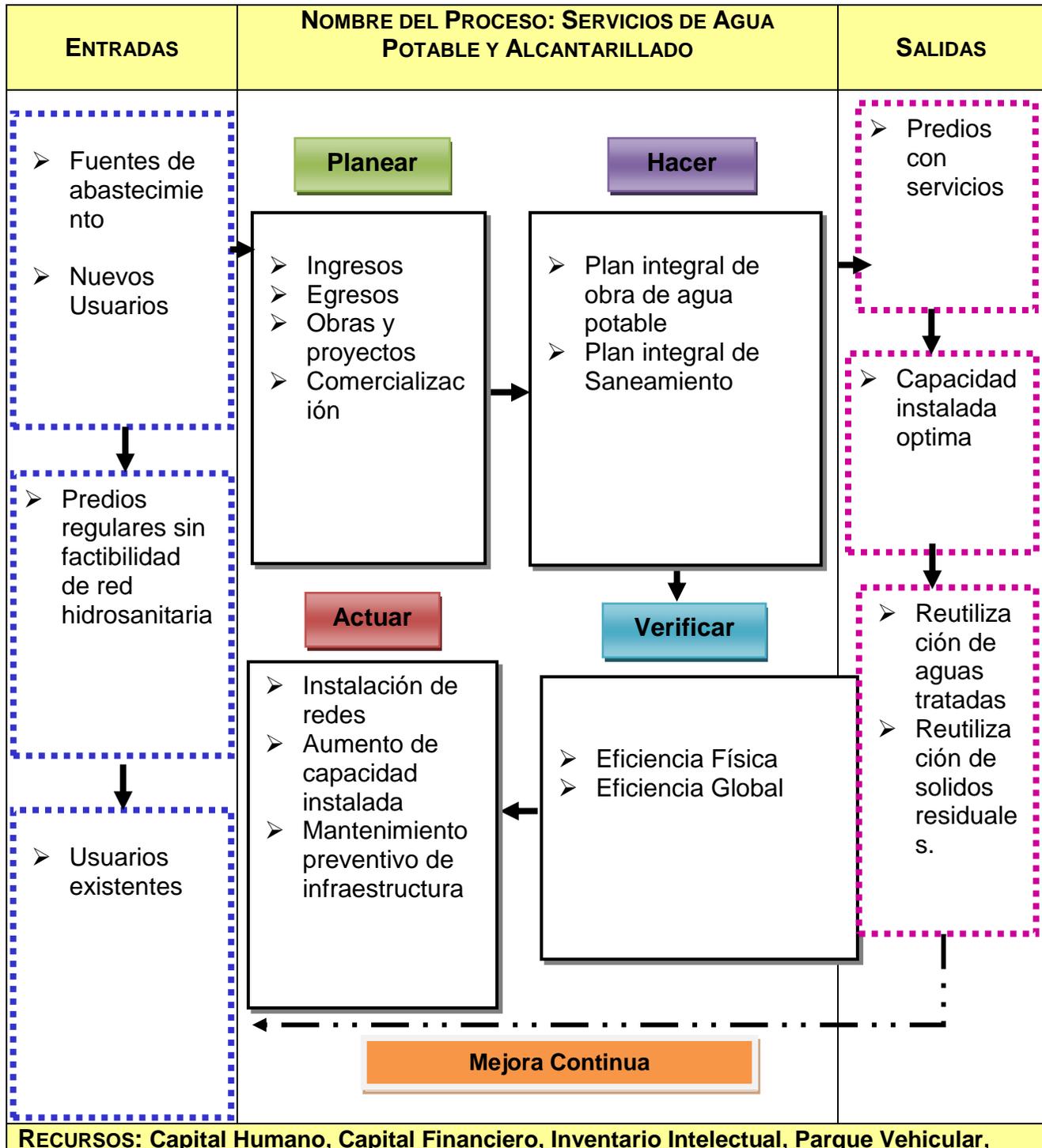
			<p>las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOM-002-ECOL-1996 Norma Establece los limites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano y municipal • NOM-003-ECOL-1996 Establece los limites máximos permisibles de contaminantes para las agua residuales que se reúsen en servicios al público. • Ley Federal y Reglamento de Obras Públicas. • Ley y Reglamento de Obras Públicas del Estado de Jalisco. • Reglamento de la Comisión de Adjudicación de Obra Pública del 	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 9 DE 11

			<p>Gobierno del Estado de Jalisco</p> <ul style="list-style-type: none"> Ley federal de telecomunicaciones 	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 10 DE 11

5. DIAGRAMA DEL PROCESO



ELABORÓ:	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN	
FECHA ELABORACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	5-NOV-2012 V. 01	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AP-DP-SG-MP-01	PÁGINA 11 DE 11

Mobiliario y Equipo, Edificios, Recursos Informáticos, Insumos Varios (Combustibles, Químicos, Etc.)

INDICADORES: INDICADORES DE GESTIÓN DE OPERACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIEROS