



MANUAL DE SERVICIOS

Diciembre 2014

Boulevard Andrés Serra Rojas N° 1090, anexo 3-B, Nivel 3, Torre Chiapas C.P. 29045
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



INDICE

CONTENIDO		PÁGINA	
Autorización		2	
Introducción		3	
Descripción de los Servicios al Público		4	
Grupo de Trabajo		49	

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	1



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



AUTORIZACION

Con fundamento en el artículo 24 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, se expide el presente Manual de Servicios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

El presente Manual contiene información real y detallada de los servicios que proporciona el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado a la ciudadanía, así como los requisitos necesarios para otorgarlos.

El presente documento entra en vigor a partir de mes de Diciembre del 2014.

AUTORIZÓ

ING. JOSÉ ALFREDO ARAUJO ESQUINCA
DIRECTOR GENERAL

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	2



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Manual de Servicios



INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios públicos que proporciona la el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, 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, toda vez que con forme a sus funciones de desempeño debe ser la que garantice un mejor servicio en el suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la ciudadanía en general.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	3

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	4

Nombre del Servicio: Aclaraciones por consumos elevados.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Por disparo en consumo, omisión de lectura, error de lectura, pagos no descargados o reportados por el departamento de cajas.			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente numero 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • El usuario debe de acudir personalmente en horario de oficina de las diferentes agencias comerciales. • La persona de atención al público, analiza el historial de lecturas. • Si existe alguna omisión de lectura, error de lectura, pagos no descargados o disparo en el consumo, el jefe de la oficina de atención al público, procede a realizar el ajuste correspondiente. 			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Corregir el probable consumo elevado			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	5

Nombre del Servicio: Atención al usuario.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Bonificación Amanecer, aclaraciones, inspecciones, errores de lectura, omisiones de lectura, órdenes de trabajo, ajustes por acuerdos u oficios dirigidos por la Dirección General y Dirección Comercial, pagos no reportados, reposición de factura, convenio.			
Usuarios: Atención al público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario acude personalmente a la agencia comercial más cercana a su domicilio. • Hace referencia al trámite que desea realizar • La persona de atención al público le brinda de manera personalizada el servicio. • Se analiza en el sistema "ATL" si es procedente el servicio solicitado, mediante historiales de lecturas o pagos realizados. • Se procede a realizar la bonificación o ajuste por corrección de lectura, por acuerdos de la dirección general, pagos no reportados o en su caso convenio según el caso que se presente. 			
Características del Servicio: No tiene costo.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Corregir la probable omisión o error de lectura, así también que el usuario reciba un servicio eficiente y de calidad.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	6

Nombre del Servicio: Bonificación Amanecer.			
Area Responsable del Servicio: Bonificación del 50% sobre el consumo medido			
Descripción del Servicio: Dirección Comercial.			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de 60 años y habitar en el predio, presentar identificación en original, el domicilio debe coincidir con el que se tiene registrado en la base de datos del Sistema. • Se aplicará para tomas de uso doméstico y solo para las clases II y III y que no excedan 30 m3 de consumo de agua. • Estar al corriente en sus pagos. 			
Características del Servicio: No tiene costo.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Apoyar a la económica de los adultos mayores.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	7

Nombre del Servicio: Bonificación de cartera vencida.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Descuentos a usuarios con más de cuatro periodos de adeudo			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Subdirección de Rezagos y Departamento de Cartera Vencida, Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Se notifica al usuario deudor. • El Usuario debe de acudir Personalmente a la Oficina del Departamento de Cartera Vencida. • Presentar el último recibo original. • Se analiza en el sistema "ATL" la situación del predio. • Se procede a realizar el descuento correspondiente según sea el caso. 			
Características del Servicio: No tiene costo.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas			
Resultado Esperado: brindar apoyo a los usuarios, especialmente en los niveles sociales más vulnerables			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	8

Nombre del Servicio: Cambio de nombre.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial			
Descripción del Servicio: Para realizar cambio de usuario o propietario.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentarse personalmente a la oficina de la agencia comercial más cercana a su domicilio. • Presentar Escritura del predio, dictamen o ejercicio de crédito (favor de resaltar el nombre del propietario y dirección para agilizar el trámite). • Boleta de pago predial (En un espacio en blanco, favor de anotar Nombre y Número de celular). • Alineamiento y Número Oficial: (Este documento se obtiene en la Secretaria de Obras Públicas y Desarrollo Urbano, Dirección de Control Urbano (Av. Central Poniente No. 554, 2º Piso, Edificio Valanci, Tel. 61.3.71.11) <p>NOTA: EN CASO DE NO SER EL TITULAR, SE NECESITARA CARTA PODER PARA REALIZAR EL TRÁMITE.</p>			
Características del Servicio: Tiene costo, \$127.00			
Tiempo para la entrega del Servicio: si el usuario cuenta con toda la documentación requerida es de forma inmediata.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Que los usuarios reciban un servicio eficiente y de calidad.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	9

Nombre del Servicio: Constancia de factibilidad de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario			
Área Responsable del Servicio: Dirección Técnica.			
Descripción del Servicio: Solicitud de servicios hidrosanitarios para trámites de subdivisión, crédito y permiso de construcción no mayor a 200 m2.			
Usuarios: Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios edificados, predios no edificados, posesionarios de terrenos en proceso de regularización.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante ingresa la solicitud de constancia de factibilidad al SMAPA junto con la documentación correspondiente y el comprobante de pago por la emisión de la Constancia, a través de la Oficialía de Partes, previa validación de documentos por parte del Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios. • Oficialía de Partes asigna un folio a la solicitud recibida y la remite a la Dirección Técnica, posteriormente la Dirección Técnica turna dicha solicitud al Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios para su atención. • El Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios revisa la documentación que soporta a la solicitud de constancia y analiza de acuerdo a la ubicación del predio en cuestión, si este se encuentra en los límites de cobertura del servicio, así como los posibles puntos de conexión de agua potable y alcantarillado sanitario, se determina si la solicitud es Factible o No factible, y si está condicionada para la realización de ampliaciones. • El Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios elabora la Constancia de factibilidad con base a la información de límites de infraestructura hidrosanitaria y de saneamiento actual y futura, se envía a la Dirección Técnica para recabar la rúbrica correspondiente, Posteriormente el Dictamen de Factibilidad se ingresa a la oficialía de Partes para recabar la Firma del Director General. • Una vez firmada la constancia, se notifica al solicitante para su entrega 			
<i>REQUISITOS</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita de constancia de factibilidad dirigida al Director General del SMAPA. • Pago del tramite • Copia de la escritura pública del inmueble. • Copia de la boleta de pago predial. • Croquis de localización. • Copia de la licencia de alineamiento y número oficial o bien copia de la cedula catastral. • Copia de credencial de elector de quien realiza el trámite. • Toda la documentación antes mencionada, debe entregarse en archivo digital mediante CD o DVD. • Dirección actual y teléfono de quien realiza el trámite. 			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	10



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Características del Servicio: Tiene Costo \$ 346.08 + IVA			
Tiempo para la entrega del Servicio: es variable depende de la documentación y requisitos del usuario así como de las inspecciones realizadas por el personal del departamento correspondiente. (15 días promedio)			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.			
Resultado Esperado: Brindar el servicio a personas físicas, para poder obtener un permiso para la construcción de sus viviendas.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	11

Nombre del Servicio: Contrato de agua y/o Descarga domiciliaria			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Solicitud del usuario para que realice un nuevo contrato de agua potable y/o descarga domiciliaria.			
Usuarios: Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios edificados, predios no edificados, giros mercantiles, industriales o de cualquier otra actividad que por su naturaleza estén obligados al uso de agua potable y alcantarillado, terrenos en proceso de regularización de tenencia y/o fraccionamientos que estén usufructuando el servicio de agua potable, alcantarillado.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al público, Departamento de Inspección de Servicios y Departamento de Catastro Digital			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar la solicitud del servicio a contratar en ventanilla de atención al público en cualquiera de las agencias comerciales del smapa. • Corroborar que los datos proporcionados por el interesado sean reales. • El departamento de catastro digital le asigna un número de predio. • El personal de atención al público realiza la descarga en el sistema ATL de los datos del contratante y se manda a supervisión el predio. • Una vez realizada la supervisión se le proporciona el costo al usuario para que pague en el área de cajas el importe por el costo del servicio solicitado. <p>Presentar copias fotostáticas de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escritura del predio (favor de resaltar el nombre del propietario y dirección para agilizar el trámite) <p><i>EN EL CASO DE:</i></p> <p><i>Fraccionamiento de interés social:</i> Dictamen y ejercicio de crédito. <i>Ejidos:</i> Constancia de propiedad expedida por el comisariado ejidal. <i>Predios en proceso de regularización:</i> Constancia de habitabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boleta de pago predial (En un espacio en blanco, favor de anotar Nombre y Número de celular). • Alineamiento y Número Oficial: Este documento se obtiene en la Secretaria de Obras Públicas y Desarrollo Urbano Dirección de Control Urbano (Av. Central Poniente No. 554, 2º Piso, Edificio Valanci, Tel. 61.3.71.11). 			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	12

<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de agua de un vecino. • Credencial de Elector. • Croquis de ubicación. <p>Condiciones para realizar la inspección e instalación de la toma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pintar de manera visible el número oficial, manzana y lote del domicilio. • Fijar en un lugar visible la solicitud que se le proporcione al realizar el trámite, no retirarla hasta después de haber sido instalada la toma. • En caso de no contar con pared o barda en la fachada, construir un muro para la instalación y protección del medidor con las medidas siguiente: 70 cm de ancho y 1.00 m de alto por 14 cm de espesor. 			
Características del Servicio: El costo es variable depende de la Supervisión			
Tiempo para la entrega del Servicio: Variable, según la distancia, tipo de calle, en el caso de drenaje también la profundidad de la red sanitaria			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.			
Resultado Esperado: Prestar el servicio de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía en general.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	13

Nombre del Servicio: Convenio por morosidad.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial			
Descripción del Servicio: Convenio de 2 a 6 pagos según el monto a pagar.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente numero 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario deberá acudir a cualquier agencia comercial en horarios de oficina. • El personal de atención al publico analizara el historial del predio a realizar el convenio, el usuario deberá reunir los requisitos correspondientes. • En al firmar el convenio el usuario deberá aportar como mínimo el 25% del monto del adeudo. <p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser titular del contrato de agua y/o descarga domiciliaria. (En caso de no ser titular presentar carta poder firmado por el titular). • Copia de Identificación oficial. 			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.			
Resultado Esperado: Regularizar a los usuarios morosos, así como el Apoyo al deudor cuando no pueda liquidar el saldo que tenga con el Organismo o no alcance a cubrir en su totalidad el importe por la contratación de los servicios de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento.			
<p>Quejas y Denuncias:</p> <p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	14



Manual de Servicios

Nombre del Servicio: Cortes y reconexiones			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Se ejecuta el corte por adeudo de tres meses en adelante y la reconexión del servicio cuando el usuario haya regularizado su situación, ya sea liquidando el total de su adeudo o celebrando un convenio de pago.			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Rezagos, 20a Av. Sur Oriente numero 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none">• Reconexión del servicio cuando el usuario haya regularizado su adeudo con el sistema.• Se le informará al usuario en caso de requerir material adicional para la reconexión del servicio• El costo de material será cargado en el próximo recibo.• El personal adscrito a las áreas de Atención al Público, informará a los usuarios el periodo para llevar a cabo la reconexión del servicio.			
Características del Servicio: \$250.00 por toma cortada más cargo adicional en caso de haber utilizado material.			
Tiempo para la entrega del Servicio: reconexión oscilará entre los 5 y 8 días hábiles, dependiendo de las cargas de trabajo que se registren en el Departamento de Rezagos.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs			
Resultado Esperado: La recaudación por la prestación del servicio, para no afectar la operatividad del sistema.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	15

Nombre del Servicio: Dictamen de factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Técnica.			
Descripción del Servicio: Solicitud de servicios hidrosanitarios en predios donde se pretenden desarrollar fraccionamientos, edificios de departamentos, centros comerciales, gasolineras, oficinas, etc.			
Usuarios: Propietarios o poseedores de giros mercantiles, industriales o de cualquier otra actividad que por su naturaleza estén obligados al uso de agua potable, alcantarillado.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante ingresa la solicitud de constancia de factibilidad al SMAPA junto con la documentación correspondiente y el comprobante de pago por la emisión del Dictamen, a través de la Oficialía de Partes, previa validación de documentos por parte del Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios. • Oficialía de Partes asigna un folio a la solicitud recibida y la remite a la Dirección Técnica, posteriormente la Dirección Técnica turna dicha solicitud al Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios para su atención, con las recomendaciones pertinentes. • El Departamento de Factibilidades Desarrollos Inmobiliarios revisa la documentación que soporta a la solicitud de dictamen y analiza de acuerdo a la ubicación del lote en cuestión, si este se encuentra en los límites de cobertura del servicio, así como los posibles puntos de conexión de agua potable y alcantarillado sanitario, lo anterior expuesto se plasma en un ficha técnica del predio o desarrollo en trámite. • El Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios elabora solicitud de visita de campo dirigida a las Direcciones de Operación y mantenimiento y/o a la Dirección de Saneamiento, realizada la visita estas Direcciones emiten sus recomendaciones, determinando si la solicitud es factible o no factible; así mismo se establecen las especificaciones técnicas que deberá cumplir el solicitante en caso de que la solicitud sea factible. • El Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios elabora el dictamen de factibilidad con los soportes técnicos emitidos por las áreas que intervienen en el proceso, se envía a la Dirección Técnica para recabar la rúbrica correspondiente, Posteriormente el Dictamen de Factibilidad se ingresa a la oficialía de Partes para recabar la Firma del Director General. • Una vez firmada la constancia, se notifica al solicitante para su entrega. 			
<i>REQUISITOS</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Petición escrita dirigida al Director General del SMAPA, solicitando la factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. • Pago del trámite. • Copia de la escritura pública del inmueble. • Copia de la boleta de pago predial vigente. • Copia de credencial de elector de quien realiza el trámite. • Carta poder en caso de no ser el propietario. • Plano topográfico con curvas de nivel del predio, plano arquitectónico, plano de lotificación, croquis de localización capturado con el programa Google Earth. 			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	16

<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la licencia de alineamiento y número oficial. • Factibilidad de uso de suelo. • Cálculo de gasto requerido. • Toda la documentación antes mencionada, deberá entregarse de forma impresa y en archivos digitales grabados en CD o DVD. • Dirección actual y teléfono de quien realiza el trámite. 			
Características del Servicio: \$1,306.58 + IVA			
Tiempo para la entrega del Servicio: es variable depende de la documentación y requisitos del usuario así como de las inspecciones realizadas por el personal del departamento correspondiente.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.			
Resultado Esperado: Brindar los servicios hidrosanitarios en predios donde se pretenden desarrollar fraccionamientos, edificios de departamentos, centros comerciales, gasolineras, oficinas.			
<p>Quejas y Denuncias:</p> <p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	17

Nombre del Servicio: Inspección y verificación de toma de agua y/o alcantarillado sanitario, y verificación de existencia de drenaje sanitario.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Técnica			
Descripción del Servicio: Atender las solicitudes de servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, solicitudes de verificación de existencia de drenaje sanitario.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Inspección de Servicios, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69328.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> El usuario acude a ventanilla para solicitar la contratación del servicio de agua potable y/o drenaje sanitario, con la documentación correspondiente. El usuario deberá pegar el cartoncillo del número de solicitud en un lugar visible de la fachada de su casa, para su fácil ubicación. La Dirección Comercial genera la solicitud de servicio de agua potable y/o drenaje sanitario en el Sistema ATL. El Departamento de Inspección y presupuesto para la contratación del servicio recibe e imprime la papeleta de la solicitud de servicio de agua potable y/o drenaje sanitario, y realiza la inspección del sitio para determinar los datos físicos para la instalación de toma de agua potable y/o drenaje sanitario, la inspección se realiza en un periodo de 10 a 15 días hábiles, los cuales se procede a la descarga de la información en el sistema ATL por la contratación de los servicios. <p><i>REQUISITOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ingresar la documentación solicitada por Dirección Comercial. Haber realizado la solicitud de servicio de agua potable y/o drenaje sanitario. 			
Características del Servicio: No tiene Costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: Periodo de 10 a 15 días hábiles			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.			
Resultado Esperado: La contratación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	18

Nombre del Servicio: Instalación de toma, cuadro, medidor y protección.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atender las solicitudes de instalación de nuevas tomas de agua y/o drenaje			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Subdirección de Mantenimiento a Redes, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69328, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • El usuario realiza la solicitud del servicio y entrega su documentación en el área de Atención al Público. • El área comercial genera el número de predio y emite la orden de inspección. • Una vez generado el folio, el Departamento de Inspección y Presupuestos realiza visita al predio en cuestión, e ingresa los datos correspondientes al sistema ATL. • Al contar con la información, el área comercial genera el presupuesto para proceder al cobro del contrato. • Una vez que el usuario realiza el pago, el área comercial emite la orden de Instalación misma que es impresa por la Dirección Técnica, quien envía dicha orden al Departamento de Instalación y Rehabilitación Hidrosanitaria para que personal de campo ejecute los trabajos. 			
Características del Servicio: Es generado por la Dirección Comercial, se determina dependiendo del resultado de la inspección.			
Tiempo para la entrega del Servicio: 15 días hábiles siguientes a la fecha de pago, plazo que podrá variar tomando en consideración las cargas de trabajo que presenta el Organismo.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.			
Resultado Esperado: Brindar el servicio a la ciudadanía mediante; la instalación de tomas de agua potable.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	19



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Nombre del Servicio: Registro y permiso de descargas de aguas residuales de industrias y comercios.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Saneamiento			
Descripción del Servicio: Control de la calidad de las aguas residuales vertidas a las redes de alcantarillado y a sus plantas de tratamiento.			
Usuarios: Comercial e Industrial.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Subdirección de control ambiental y proyectos especiales, y Departamento de registro e inspección de descargas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69396.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procede a notificar al usuario, que se encuentra en el padrón de usuarios con giro Comercial e industrial. • El usuario se presenta a nuestras oficinas para solicitar información. • Se le explica al usuario lo correspondiente acerca del permiso y registro e descargas. • Se Solicita los documentos que deberá presentar de su establecimiento y se le entrega el formato para que proceda con el llenado. • El área de registro valida la documentación entregada por el usuario. • Se procede al registro del establecimiento. • Se genera el presupuesto para el pago de registro y permiso de descarga de agua residual. • El usuario procede a realizar el pago por el registro y permiso de la descarga de agua residual. • Se le expide el numero de permiso de la descarga al usuario <p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • RFC (persona moral-acta constitutiva) • Identificación oficial(poder notarial, si es representante legal) personalidad jurídica • Ultimo recibo del servicio de agua potable o alcantarillado • <i>Manifiestos de limpieza si hubiesen.</i> • Análisis de Agua residual en base a la NOM-002-SEMARNAT-1996 (se le indica la usuario al momento del registro). 			
Características del Servicio: Tiene Costo \$ 1,456.00 comercial, \$ 4,367.00 industrial.			
Tiempo para la entrega del Servicio: aproximadamente 15 días, a partir del aviso.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.			
Resultado Esperado: control de las descargas residuales comerciales e industriales,			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	20

Nombre del Servicio: Reactivación del Servicio.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial			
Descripción del Servicio: Previamente el usuario solicitó la baja temporal del servicio de agua, y ahora desea reactivarlo			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario lo solicita con el personal de atención al público. • Se analiza el historial del predio en el sistema ATL a reactivar para corroborar que no tenga adeudo por el concepto de alcantarillado. • Pago correspondiente por la reactivación del servicio. <p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Credencial de elector • Boleta del pago predial de la propiedad • Último recibo de agua pagado • Formato de reactivación de servicio. • Deberá presentarse el Titular del contrato de agua 			
Características del Servicio: \$180.00			
Tiempo para la entrega del Servicio: Inmediato			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.			
Resultado Esperado: Brindar el Servicio de Agua potable y alcantarillado sanitario al usuario que así lo requiera.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	21

Nombre del Servicio: Regularización de servicios y tomas clandestinas.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial, Dirección Técnica			
Descripción del Servicio: Contratación de a usuarios que están conectados a la red hidráulica del sistema de forma clandestina, así como predios que no están regulares o en proceso de regularización y no cuenten con escritura pública.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Regularización de Servicios, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> Personal autorizado por este sistema visita el domicilio del usuario y lo notifica para efectos de que acuda a cualquier agencia comercial de smapa. El usuario se acerca a las oficinas, para que proceda a regularizar su servicio. Personal del Departamento de Regularización de servicios, procede a indicarle los requisitos. Si el usuario cuenta con título de propiedad y/o contrato de compraventa certificado y/o constancia de propiedad expedida por el comisariado ejidal, se le asigna un número de cuenta. (en caso que el inmueble no cuente con cualquiera de los documentos en mención, se realiza un comparecencia. Personal de atención al público realiza la solicitud para la supervisión el predio. Contando con el resultado de la supervisión, se saca el presupuesto del predio a regularizar. El usuario paga en el área de cajas la contratación del servicio. 			
REQUISITOS PARA LA COMPARECENCIA:			
<ul style="list-style-type: none"> Copia de credencial de elector del propietario Documento que acredite la propiedad Comprobante de domicilio Copia del recibo de Agua del vecino más próximo Copia de credencial de elector de 2 testigos Croquis de ubicación del domicilio. 			
Características del Servicio: Variable depende de la supervisión que se realice al predio.			
Tiempo para la entrega del Servicio: 30 días hábiles después del aviso que se realice al usuario.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.			
Resultado Esperado: Regularizar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	22

Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyectos de Agua Potable			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Construcción.			
Descripción del Servicio: Solicitud de servicios de Agua Potable para trámites de validación de proyectos.			
Usuarios: Desarrolladores Inmobiliarios.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Elaboración de Proyectos, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69373			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario entrega por escrito la solicitud de factibilidad en la Dirección General, se le informa que regrese o se ponga en contacto dentro de 15 días naturales para informar sobre el status de su solicitud anexando el proyecto impreso en original y 3 copias, así como un CD con la información digital, dicha información deberá entregarla en recopilador o carpetas para archivo, para un mejor control y orden. • La Dirección General turna la solicitud con los anexos a la Subdirección de Proyectos y Construcción y esta a su vez al Departamento de Proyectos para su revisión correspondiente. • El Departamento de Proyectos examina que la documentación entregada este en orden y completa para proceder la revisión del proyecto a validar. • Si el trámite es correcto y está de acuerdo a normas, se procede a la elaboración de la constancia de validación del proyecto y previo pago por dicho concepto, posterior a la entrega de una copia del mismo se procede a colocar los respectivos sellos oficiales de validación con la firmas autorizadas, se le hace entrega de la constancia conjuntamente con el proyecto (planos) validados. 			
EQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita de constancia de validación de proyectos dirigida al Director General del SMAPA. • Índice del contenido de proyectos de Agua Potable para fraccionamientos, condominios y comerciales. 			
<p>1.- Antecedentes</p> <p>2.- Objetivos</p> <p>3.- Memoria Descriptiva del Proyecto</p> <p>3.1.- Alternativas de solución.</p> <p>3.2.- Línea de conducción existente.</p> <p>3.3.- Red de distribución.</p> <p>3.4.-Servicios.</p> <p>4.- Memoria de Cálculo</p> <p>4.1.- Datos de proyecto.</p> <p>4.2.- Población actual.</p> <p>4.3.- Población de proyecto.</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	23

- 4.4.- Dotación.
- 4.5.- Gastos.
- 4.6.- Funcionamiento hidráulico de la línea de conducción y/o red de distribución, cual sea el caso.
- 4.7.- Capacidad del tanque regulador.
- 4.8.- Anexar la capacidad del equipo de bombeo si es el caso.

5.- Anexos

- 5.1.-Copia de la factibilidad emitida por el SMAPA. (Actualizada)
- 5.2.-Plano de lotificación, autorizados por el h. ayuntamiento.
- 5.3.-Especificaciones particulares y generales de construcción.
- 5.4.-Plano de la red de distribución, con las elevaciones referenciadas al nivel del mar.
- 5.5.-Permiso donde se desplante los tanques de almacenamiento.
- 5.6.- Si el trazo de la línea de conducción atravesara propiedades privadas, deberán presentar los derechos de servidumbre de paso en los terrenos correspondientes.

6.- Planos

Los planos deberán de venir integrados de la siguiente manera, para proceder a su correcta revisión y/o validación.

- Presiones en cada cruce de la red.
- Diseño de cruces.
- Lista de piezas especiales con simbología.
- Cantidades de tubería.
- Datos de proyecto.
- Nombre de los funcionarios que firmaran en el pie de plano.
- Detalle de cruce de puente, alcantarilla y/o barranca.
- Croquis de localización.
- Detalle de atraques de concreto.
- Especificaciones constructivas.
- Simbología de los elementos estructurales existentes y de proyecto.
- **Diseños tipo como:**
- Macro medidor electromagnético.
- Tomas domiciliarias.
- Zanja tipo de acuerdo al diámetro de tubería proyectada.
- Detalle constructivo del nicho de la toma domiciliaria en banqueta.
- Detalle de colocación del marco y contramarco.

En caso de haber líneas de conducción por bombeo; deberán enviar proyecto de:

- Cárcamo de bombeo.
- Memoria de cálculo estructural del cárcamo.
- Equipamiento electromagnético y fontanería, incluyendo 2 equipos; uno en operación y el otro de reserva.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	24

- 3 propuestas técnicas de marcas de bombas auto contenidas, incluyendo las curvas de eficiencia de cada una.
- 3 propuestas de marcas del motor correspondiente.
- Memoria de cálculo del equipo motor-bomba.
- Línea de conducción por bombeo, planta y perfil, (con diámetro mínimo de 3”).
- Tanque de distribución. Tanque de distribución.
- Memoria de cálculo estructural del tanque.
- Estudio de mecánica de suelos en los sitios donde se desplantaran los tanques.
- Diseño en planta de la ubicación de la estación de bombeo, en el interior del predio.
- En mallado del terreno donde se construirán los tanques.

Caseta de control en el sitio donde se ubicara la estación de bombeo, el cual deberá contener:

- Baños y bodegas, así como estancia para el operador de los equipos.
- Arbotantes en el terreno para maniobras nocturnas.
- Portón de acceso de 4m. de ancho para acceso de vehículos.

Nota:

- Anexar toda la documentación en recopilador
- Deberán de anexar a esta dirección el proyecto impreso original y 3 copias y en forma magnética.
- Los planos deberán de venir a una escala conveniente y legible. (1:1000)

Características del Servicio: Variable.

Tiempo para la entrega del Servicio: 15 días hábiles.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.

Resultado Esperado: Brindar el servicio de agua potable a personas morales que pretenden desarrollar proyectos de viviendas, comercios, fraccionamientos etc.

Quejas y Denuncias:

Boulevard Andrés Serra Rojas #1090,
Anexo 3B Nivel 3,
Torre Chiapas,
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Atención Ciudadana
Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	25

Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyectos de Alcantarillado Sanitario.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Construcción			
Descripción del Servicio: Solicitud de servicios de Alcantarillado Sanitario para trámites de validación de proyectos			
Usuarios: Desarrolladores Inmobiliarios.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Elaboración de Proyectos, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69373			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario entrega por escrito la solicitud de factibilidad en la Dirección General, se le informa que regrese o se ponga en contacto dentro de 15 días naturales para informar sobre el status de su solicitud anexando el proyecto impreso en original y 3 copias, así como un CD con la información digital, dicha información deberá entregarla en recopilador o carpetas para archivo, para un mejor control y orden. • La Dirección General turna la solicitud con los anexos a la Subdirección de Proyecto y Presupuestos y esta a su vez al Departamento de Elaboración de Proyectos Proyectos para su revisión correspondiente. • El Departamento de Elaboración Proyectos examina que la documentación entregada este en orden y completa para proceder la revisión del proyecto a validar. • Si el trámite es correcto y está de acuerdo a normas se procede a la elaboración de la constancia de validación del proyecto y previo pago por dicho concepto, posterior a la entrega de una copia del recibo del mismo se procede a colocar los respectivos sellos oficiales de validación con las firmas autorizadas, se le hace entrega de la constancia conjuntamente con el proyecto (planos) validados. 			
REQUISITOS:			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita de constancia de validación de proyectos dirigida al Director General del SMAPA. • Índice del contenido para proyectos de Alcantarillado para Fraccionamientos, Condominios y Comerciales. <ul style="list-style-type: none"> 1.- Antecedentes 2.- Objetivos 			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	26

3.- Descripción del Sistema de Agua Potable

3.1.- Línea de conducción.

4.- Descripción del Sistema de Alcantarillado Existente

4.1.- Si la red de atarjeas se interconectará con otra red, deberán de presentar el pozo existente de interconexión.

4.2 Colectores y subcolectores, existentes

4.3.- Emisores existentes

5.- Memoria Descriptiva del Proyecto

5.1.- Alternativas de solución

5.2.- Red de atarjeas

5.3.- Colectores y subcolectores

5.4.- Emisor

5.5.- Sitio propuesto para el saneamiento

5.6.- Sitio de vertido final

5.7.- Descargas domiciliarias

6.- Memoria de Cálculo

6.1.- Datos del proyecto

6.2.- Población actual

6.3.- Población del proyecto.

6.4.- Dotación.

6.5.- Aportación

6.6.- Coeficiente de Harmon.

6.7.- Gastos.

6.8.- Funcionamiento hidráulico de la red de atarjeas.

6.9.- Funcionamiento hidráulico del emisor.

7.-Anexos

7.1.-Especificaciones particulares y generales de construcción.

7.2.-Copia de la factibilidad emitida por el SMAPA. (actualizada)

7.3.-Planos de lotificación, autorizados por el H. Ayuntamiento.

7.4.-Permiso del sitio donde se construirá el cárcamo de bombeo

7.5.- Si el trazo de la línea de conducción atravesara propiedades privadas, deberán presentar los derechos de servidumbre de paso en los terrenos correspondientes.

7.6.-Deberán de presentar permiso y factibilidad de interconexión

8.- Planos

8.1.-Plano de la red de atarjeas, colector y emisor, con elevaciones referenciadas al nivel del mar.

8.2.-Plano de perfil, representando los pozos de visita con sus respectivas cotas de terreno y de plantilla, así como la longitud entre cada tramo.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	27

Los Planos deberán de contener la siguiente información:

- Cantidades de tubería.
- Datos de proyecto.
- Nombre de los funcionarios que firmaran en el pie de plano.
- Croquis de localización.
- Notas de construcción.
- Simbología de los elementos estructurales existentes y de proyecto.

Diseño tipo como:

- Descarga domiciliaria.
- Zanja tipo de acuerdo al diámetro de tubería proyectada.
- Pozos de visita común y con caída adosada.
- Detalle de medias cañas.

En caso de haber líneas de conducción por bombeo de aguas negras; deberán enviar proyecto de:

- Cárcamo de bombeo.
- Memoria de cálculo estructural del cárcamo.
- Equipo electro magnético y de fontanería, incluyendo 2 equipos como mínimo, pudiendo ser 3, 4 y/o 5 equipos de acuerdo al gasto manejado.
- 3 propuestas técnicas de marcas de bomba, incluyendo las curvas de eficiencia de cada una.
- 3 propuestas de marcas del motor correspondiente.
- Memoria de cálculo del equipamiento mecánico.
- Línea de conducción por bombeo, planta y perfil.
- Proyecto de la estructura donde se descargarán las aguas negras.
- Estructura de mecánica de suelos del sitio donde se construirá el cárcamo de bombeo.
- En caso de anexar proyecto de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales se anexa copia del formato 2DS.

Nota:

- Si anexan perfiles, estos deberán de estar acorde con los datos plasmados en la planta de la red sanitaria.
- Anexar toda la documentación en recopilador
- Deberán de anexar a esta dirección, el proyecto impreso y en forma magnética.
- Los planos deberán de venir a una escala conveniente y legible. (1:1000)

Características del Servicio: Variable.

Tiempo para la entrega del Servicio: 15 días hábiles.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs y Sábados: de 8:00 a 13:00 hrs.

Resultado Esperado: Brindar el servicio de alcantarillado sanitario a personas morales que pretenden desarrollar proyectos de viviendas, comercios, fraccionamientos etc.

Quejas y Denuncias:

Boulevard Andrés Serra Rojas #1090,
Anexo 3B Nivel 3,
Torre Chiapas,
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
Atención Ciudadana
Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	28

Nombre del Servicio: Constancias			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Expedición a de Constancia de Antigüedad y Constancia de no Adeudo a usuarios que lo soliciten.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Atención al Público, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • El usuario acude Personalmente a la agencia comercial más cercana a su domicilio. • Hace referencia el trámite de desea realizar. • La persona de atención al público le brinda de manera personalizada el servicio. • Se analiza en el sistema "ATL" si es procedente el servicio mediante historial de pagos. • Se procede a elaborar el documento y se turna a firma por la Directora Comercial. • Se remite al Usuario a efectuar el pago al área de cajas. • Se entrega el documento correspondiente. 			
Características del Servicio: Tiene Costo \$ 65.00			
Tiempo para la entrega del Servicio: 2 a 3 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: expedición de constancias de antigüedad y no adeudos al usuario que lo solicite.			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	29

Nombre del Servicio: Cambio de Medidor			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: El usuario podrá solicitar el cambio de su medidor por inconformidad a sus consumos elevados.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20 av. Sur oriente número 786, teléfono 61 87170 ext. 7121.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> El usuario solicita vía telefónica al área de Atención al Público, sucursales o a la Oficina de Taller de Medidores para solicitar el cambio de medidor, proporcionando los datos de su recibo de agua potable. Se genera una orden de trabajo y se le entrega el No. de folio al usuario para informarle del resultado de su petición. La oficina de Taller de Medidores, verifica su historial en pantalla para determinar si el trabajo a realizar es procedente cambio o mantenimiento de medidor e imprime la orden. Cuando el medidor ya es retirado por la cuadrilla se pasa a la mesa de aforo para que los técnicos dictaminen el funcionamiento del mismo. Realizado el trabajo la Oficina de Taller de Medidores descarga la información de acuerdo al número de folio, en caso de cambio de medidor da de alta nuevamente en el sistema "ATL". 			
<i>REQUISITOS</i>			
<ul style="list-style-type: none"> Copia de IFE (vía atención al público) Recibo de Agua 			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: 8 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Realizar el cambio de medidor, por supuestos consumo elevados.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	30

Nombre del Servicio: Reposición de medidor.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Instalación de un nuevo medidor por robo			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario solicita vía telefónica o personalmente al Área de atención al Público, sucursales o en el Taller de Medidores, para que se le instale un nuevo medidor porque le fue robado el anterior. • El Taller de Medidores genera e imprime la orden de trabajo correspondiente para entregársela a la cuadrilla que realizara el trabajo según la zona que corresponda. • La cuadrilla llega al domicilio e instala el medidor. • Una vez realizado el trabajo se le entrega una copia al usuario firmada de recibido, para cualquier aclaración e informándole que el costo del material utilizado aparecerá en su próximo facturación. <p><i>REQUISITOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Agua • Copia de IFE (vía atención al público) <p>Nota: El Usuario deberá encontrarse en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: Tiene costo \$ 574.00 más material adicional.			
Tiempo para la entrega del Servicio: 10 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	31

Nombre del Servicio: Toma Azolvada			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Se realiza el servicio de desazolve cuando la toma domiciliaria se encuentra tapada evitando el paso de agua del medidor al interior del domicilio.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario realiza la solicitud vía telefónica o personalmente proporcionando los datos del recibo de agua al Área de Atención al Público, sucursales o al Taller de Medidores e informa que el agua le está llegando con poca presión o no le está llegando. • Taller de Medidores genera e imprime la orden de trabajo correspondiente para entregársela a la cuadrilla que realizara el trabajo • La cuadrilla llega al domicilio, quita el medidor y le inyecta aire a presión con la compresora al tubo surtidor e interior del domicilio para destapar la toma y detectar si existe fuga. • Si el aire no pasa o se escapa se le informa al usuario que es necesario un cambio de material del medidor hacia el tubo surtidor dejándole una copia para que se presente a la dirección de operación y mantenimiento a reportarlo. • Una vez realizado el trabajo se le entrega copia al usuario firmado de conformidad. <p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Agua • Copia de IFE (vía atención al público) <p>Nota: el usuario deberá encontrarse en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: 5 días hábiles			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Atención al usuario, mediante un servicio que pueda satisfacer la solicitud realizada.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	32

Nombre del Servicio: Aforo de Medidor.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Valoración del funcionamiento del medidor de Agua Potable.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario solicita vía telefónica o personalmente en el Área de Atención al Público, sucursales o Taller de Medidores, se verifique su medidor porque sus consumos de agua potable son altos, proporcionando los datos de su recibo de agua. • El Taller de Medidores verifica en el sistema ATL los tres últimos consumos reales para ver si es factible realizar el servicio. • Se genera la orden de trabajo correspondiente para entregársela a la cuadrilla que realizara el trabajo según la zona que le corresponda. • La cuadrilla llega al domicilio para retirar el medidor y a la vez deja un tubo provisional para no suspenderle el servicio. • Una vez realizado el trabajo se le deja copia firmando de conformidad, y indica la usuario para que se presente al siguiente día, a la oficina de taller de medidores y en su presencia sea verificado su medidor los técnicos de este Sistema. • Revisado el medidor por los técnicos, se toma en consideración si es necesario el cambio o reconexión del mismo.(Según dictamen), se descarga la orden de trabajo para que el usuario se le indique pase a atención al público lo conducente. 			
REQUISITOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Agua • Copia IFE (vía atención al público) 			
Nota: El usuario deberá encontrarse en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.			
Características del Servicio:			
Tiempo para la entrega del Servicio:			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado:			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	33

Nombre del Servicio: Instalación de Válvula Expulsora de Aire			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Para evitar el paso de aire que arrastra la tubería hacia el medidor.			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario solicita vía telefónica o personalmente al Área de Atención al Público, sucursales o Taller de Medidores, proporcionando los datos del recibo de agua potable, solicitando la instalación de una válvula expulsora de aire y a la vez se le genera una orden de trabajo con un folio • Se informa al usuario que adquiera la válvula en tiendas de fontanería con las especificaciones correctas y a la vez nos comunique cuando ya la haya comprado. • Posteriormente se envía a la cuadrilla con la orden de trabajo para instalar la válvula expulsora de aire. • Una vez realizado el trabajo se le deja una copia al usuario firmado de conformidad para cualquier aclaración e información • La oficina de Taller de Medidores captura la orden de trabajo ya realizada. 			
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Agua • Copia de IFE (vía atención al público) 			
<p>Nota: El usuario deberá encontrarse en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: 8 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Apoyar al usuario, para que regularice sus consumos elevados			
<p>Quejas y Denuncias:</p> <p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	34

Nombre del Servicio: Mantenimiento a Macro medidores.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Mantenimiento preventivo en el lugar físico para el buen funcionamiento.			
Usuarios: Publico en general.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> El usuario solicita vía telefónica o personalmente al Departamento de atención al público, sucursal o bien personal de lecturas y facturación en su recorrido por su ruta reporta al taller de medidores la revisión del macro- medidor cuando se encuentra en mal estado. Taller de medidores genera la orden de trabajo y se le designa a la cuadrilla especial según la zona que le corresponda. Se realiza el trabajo y se le deja copia de la orden de al usuario para cualquier aclaración, personal de oficina descarga la orden en ya ejecutada. <p><i>REQUISITOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Recibo de Agua. Copia IFE (vía atención al público) <p>NOTA: El usuario deberá estar presente en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: 5 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Apoyo al usuario, para el buen funcionamiento del macro medidor.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49.</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	35

Nombre del Servicio: Instalación de Protección de Medidores.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Colocar la protección en el domicilio del usuario, para evitar la pérdida por robo del medidor de agua potable.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario solicita se le instale la protección a su medidor vía telefónica o personalmente en el Área de Atención al Público, sucursales o Taller de Medidores. • Taller de medidores genera la orden de trabajo correspondiente para entregársela a la cuadrilla que realizara el trabajo según la zona que le corresponda • Realizado el trabajo deja copia al usuario firmado de conformidad para cualquier aclaración e información. • El Taller de Medidores descarga la orden al sistema ATL realizada y envía el cargo por concepto costo de la protección en la próxima facturación. 			
REQUISITOS:			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Agua. • Copia IFE 			
NOTA: El usuario deberá estar presente en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.			
Características del Servicio: Tiene Costo \$ 117.00			
Tiempo para la entrega del Servicio: 8 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado:			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	36



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Nombre del Servicio: Fuga en Cuadro.			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Reparación de fuga en la instalación del usuario (cuadro)			
Usuarios: Publico en general.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta vía telefónica o personalmente en las oficinas de atención al público, agencias comerciales o taller de medidores la fuga en el cuadro de su medidor, proporcionando los datos del recibo de agua, se le hace referencia al usuario que el material adicional que se utilice en la reparación se le cobrara en su próxima facturación. • Taller de medidores genera la orden de trabajo y se le asigna a la cuadrilla según la zona que le corresponda. • Una vez realizado el trabajo de proporciona al usuario copia de la orden de trabajo al usuario firmado de conformidad para cualquier aclaración y así mismo se le informa que el costo del material adicional será cobrado próxima facturación. • La oficina de taller de medidores descarga la orden de trabajo y captura el costo del material que se utilizó para que sea cargado en la próxima facturación. <p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de agua. • Copia de IFE. <p>NOTA: El usuario deberá estar presente en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: Tiene costo, variable (según el material utilizado)			
Tiempo para la entrega del Servicio: 3 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Corregir la fuga, reportada por el usuario.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	37

Nombre del Servicio: Medidor invertido			
Área Responsable del Servicio: Dirección Comercial.			
Descripción del Servicio: Instalar de manera correcta la posición del medidor, para poder calcular los metros cúbicos utilizados por el usuario.			
Usuarios: Público en general.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Oficina de Taller de Medidores, 20a Av. Sur Oriente número 786, teléfono 61 87170, 61 8 71 71. Ext. 7121.			
<p>Procedimiento para Prestar el Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario o lectorista en su recorrido reporta vía telefónica o personalmente en las oficinas de atención al público, agencias comerciales o taller de medidores, que no está funcionando correctamente el medidor, con lecturas regresivas y por tal causa sus consumos son promedios elevados. • Taller de medidores genera la orden de trabajo y se le asigna a la cuadrilla según la zona que le corresponda para retirarlo o darle mantenimiento o bien realizarle un cambio de medidor. • Una vez realizado el trabajo se le deja copia al usuario firmado de conformidad, para cualquier aclaración presentarse al taller de medidores o bien a la agencia comercial más cercana a su domicilio para que le informen el resultado. • La oficina de taller de medidores descarga la orden de trabajo subiéndolo al sistema. 			
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibo de agua. • Copia de IFE. 			
<p>NOTA: El usuario deberá estar presente en el domicilio al momento de realizar el trabajo para que firme de conformidad la orden de trabajo, de no encontrarse el usuario no se realizara el trabajo.</p>			
Características del Servicio: No tiene costo.			
Tiempo para la entrega del Servicio: 3 días hábiles.			
Horario: Lunes a Viernes 8:00 a 16 horas y sábados de 8 a 13 horas.			
Resultado Esperado: Corregir la posición del medidor para que funcione de forma adecuada.			
<p>Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	38

Nombre del Servicio: Instalación de toma, cuadro, medidor y protección.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atender las solicitudes de instalación de nuevas tomas de agua y/o drenaje			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Subdirección de Mantenimiento de Redes, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69328, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario realiza la solicitud del servicio y entrega su documentación en el área de Atención al Público. • El área comercial genera el número de predio y emite la orden de inspección. • Una vez generado el folio, el Departamento de Inspección y Presupuestos realiza visita al predio en cuestión, e ingresa los datos correspondientes al sistema ATL. • Al contar con la información, el área comercial genera el presupuesto para proceder al cobro del contrato. • Una vez que el usuario realiza el pago, el área comercial emite la orden de Instalación misma que es impresa por la Dirección Técnica, quien envía dicha orden al Departamento de Instalación y Rehabilitación Hidrosanitaria para que personal de campo ejecute los trabajos. 			
Características del Servicio: Es generado por la Dirección Comercial, se determina dependiendo del resultado de la inspección.			
Tiempo para la entrega del Servicio: 15 días hábiles siguientes a la fecha de pago, plazo que podrá variar tomando en consideración las cargas de trabajo que presenta el Organismo.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.			
Resultado Esperado: Brindar el servicio a la ciudadanía mediante; la instalación de tomas de agua potable.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	39

Nombre del Servicio: Atención a falta de agua.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atender los reportes de los usuarios que, por ocurrir posibles eventualidades en la distribución del agua potable ó por desperfectos en las tomas domiciliarias no pueden recibir el servicio de manera programada.			
Usuarios: Publico en General			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Distribución zona Norte y Sur, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta la falta de agua que tiene en su domicilio vía telefónica o personalmente acude a nuestras oficinas. • Se informa al usuario de los días y horarios de suministro del agua potable y del próximo día de servicio. • Si las causas de suspensión del servicio son por posibles eventualidades en las redes de distribución se le hace de su conocimiento. • Si las causas son por problemas en la toma domiciliaria se verifica y/o en su caso, se turna al área correspondiente para su atención. • Cuando la distribución se normalizó y el usuario sele suministro el agua se concluye el reporte y se le da de baja del sistema ATL. 			
REQUISITOS.			
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. • Reportar de manera oportuna la falta de agua. • El usuario deberá, mantenerse en contacto para ser atendido y darle una solución 			
Características del Servicio: No tiene costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 2 a 4 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Brindar la atención ciudadanía mediante; el suministro de vital liquido.			
Quejas y Denuncias:			
<p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	40



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Nombre del Servicio: Suministro de agua en pipas.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Cubrir las necesidades de las Dependencias que requieran el servicio, así como a los usuarios en caso de eventualidades o problemas en la infraestructura hidráulica.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Distribución zona Norte y Sur, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Agencias Operativas; Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta vía telefónica o personalmente el servicio de agua en pipa. • Se solicita al usuario datos relacionados con su recibo de agua potable para su revisión en el sistema ATL, en caso de que tenga un adeudo de más de dos periodos no se le otorga el servicio. El usuario deberá cubrir el costo de los metros cúbicos requeridos, cantidad que le será cargado en el próximo recibo facturado. • Se solicita al usuario firme el reporte de entrega del servicio y se le comunica que el costo se cargara en el próximo recibo. • Cuando el servicio ya fue entregado se concluye en reporte en el sistema ATL y se procede a la baja. 			
<i>REQUISITOS.</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. • Acondicionar el lugar en donde se hará la descarga de agua. 			
Características del Servicio: Tiene Costo, \$ 24.00 pesos por metro cúbico de Agua potable.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 1a 2 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Brindar la atención ciudadanía mediante; el suministro de vital liquido.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	41

Nombre del Servicio: Atención por fugas de agua potable.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Efectuar las reparaciones de fugas de agua potable.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento a Redes de Agua Potable, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta vía telefónica o personalmente para reportar la fuga de agua externa a su domicilio y se genera una orden de trabajo. • El Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, genera e imprime la orden para turnársela al supervisor correspondiente, de acuerdo a la ubicación del domicilio donde se encuentra la fuga. • Se realiza la inspección de la dirección o domicilio para detectar de dónde se genera la fuga, una vez detectada se procede a realizar las reparaciones necesarias. • Si la reparación es en tubo surtidor el material utilizado corre a cargo de la empresa y en caso, de ser en la toma domiciliaria, se le informa al usuario que el costo del material se le incluirá en el próximo recibo. • Cuando la fuga ya fue reparada en su totalidad se procede a darle de baja en el sistema ATL. 			
<i>REQUISITOS.</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: Tiene Costo, variable dependiendo el material que se utilice para la reparación.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 1 a 5 días hábiles, con prioridad a tubos surtidores por su magnitud de afectación.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Brindar la atención ciudadanía mediante; reparaciones que afecten el suministro de vital líquido.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	42

Nombre del Servicio: Atención a contaminaciones.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atención en la distribución del servicio, cuando el agua llega con mal olor o con residuos de lodo.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento a Redes de Alcantarillado, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Agencias Operativas; Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> El usuario reporta vía telefónica o personalmente que le está llegando a su domicilio agua con mal olor o sucia. Se recibe el reporte y se turna al Laboratorio de Control de calidad para toma de muestras y análisis físicos. Si el resultado es positivo se informa al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o sucursales Operativas que corresponda, se elabora la orden de trabajo en el ATL, y se le entrega al supervisor para su atención. Se realiza el trabajo de reparación correspondiente en tubería de alcantarillado y en la red de agua potable. Una vez terminado el trabajo de reparación, se mantiene en observación la toma durante dos turnos de servicios de agua, en espera del resultado de los análisis del área de laboratorio. En caso de que la afectación sea por descarga domiciliaria y/o descarga albañal (domiciliaria), del usuario, se elabora un presupuesto (material) de las reparaciones y se informa al usuario el costo correspondiente. 			
REQUISITOS.			
<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. Estar pendiente de la visita del personal técnico de mantenimiento para la reparación correspondiente. 			
Características del Servicio: Tiene Costo, variable dependiendo el material que se utilice para la reparación (descarga domiciliaria).			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 5 a 10 días hábiles			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	43

Nombre del Servicio: Detección de fugas de aguas negras.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Detección de aguas negras que contaminan los drenes pluviales y escurrimientos naturales.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento de Redes de alcantarillado, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> El usuario reporta vía telefónica o personalmente al Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario y/o Sucursales Operativas el lugar donde se encuentra el pozo de visita y/o registro albañal azolvado. El Departamento de Mantenimiento de Redes Alcantarillado Sanitario realiza la inspección para detectar si la red de atarjea se encuentra azolvada y/o conectada a la red pluvial. Si la red de alcantarillado está azolvada se realizan los trabajos de desazolve con personal técnico. Si se encuentra conectada la descarga albañal a la red pluvial, se le informa al usuario que el personal de la Dirección de Construcción de Construcción reubicará su descarga sanitaria. La Dirección de Construcción realiza el cambio con previo presupuesto y autorización del usuario 			
<i>REQUISITOS.</i>			
<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: Tiene Costo, variable dependiendo el material que se utilice para la reparación.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 5 a 10 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Brindar la atención ciudadanía, mediante mejoras y evitar la contaminación de los drenes pluviales y escurrimientos naturales.			
Quejas y Denuncias:			
<p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	44



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Nombre del Servicio: Atención por fugas de agua potable.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Efectuar las reparaciones de fugas de agua potable.			
Usuarios: Publico en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta vía telefónica o personalmente para reportar la fuga de agua externa a su domicilio y se genera una orden de trabajo. • El Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, genera e imprime la orden para turnársela al supervisor correspondiente, de acuerdo a la ubicación del domicilio donde se encuentra la fuga. • Se realiza la inspección de la dirección o domicilio para detectar de dónde se genera la fuga, una vez detectada se procede a realizar las reparaciones necesarias. • Si la reparación es en tubo surtidor el material utilizado corre a cargo de la empresa y en caso, de ser en la toma domiciliaria, se le informa al usuario que el costo del material se le incluirá en el próximo recibo. • Cuando la fuga ya fue reparada en su totalidad se procede a darle de baja en el sistema ATL. 			
<i>REQUISITOS.</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: Tiene Costo, variable dependiendo el material que se utilice para la reparación.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 1 a 5 días hábiles, con prioridad a tubos surtidores por su magnitud de afectación.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Brindar la atención ciudadanía mediante; reparaciones que afecten el suministro de vital liquido.			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	45

Nombre del Servicio: Trabajo de bacheo.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Realizar bacheo para finalizar los trabajos de excavaciones de fugas y problemas de alcantarillado.			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Subdirección de Mantenimiento a Redes, Agencias Operativas, Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69375, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatlán y Río Pijijapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> El usuario reporta vía telefónica o personalmente el lugar donde se encuentra los baches y escombros. El Departamento de Mantenimiento a Redes de agua potable, Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario y/o sucursales Operativas, genera del sistema ATL, las órdenes de bacheo e imprime para turnarlas al supervisor que corresponda de acuerdo a la localización. Se realiza la inspección para corroborar el bacheo y evaluar la magnitud y volúmenes de material a utilizar para su reconstrucción. Se envía a la cuadrilla encargada para realizar los trabajos necesarios de excavaciones. Las zanjas pendientes, son porque las fugas no siempre se originan en el lugar donde se visualizan, por lo que es complicado encontrar con exactitud los rompimientos de tubería, se sondea y verifica si la fuga es en tubo surtidor ó toma domiciliaria. El escombro se retira después de tres días del bacheo y según la magnitud del material extraído, ya que sirve para proteger los agujeros y también para corroborar las reparaciones que queden correctamente solucionadas, asegurando lo correcto del concreto utilizado en el bacheo. 			
REQUISITOS.			
<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: No tiene Costo			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 3 a 4 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Resultado Esperado: Mantener limpio de escombros las calles y avenidas por trabajos realizados por este Organismo Operador.			
Quejas y Denuncias:			
<p>Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49</p>			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	46



Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado
Manual de Servicios



Nombre del Servicio: Reparación y desazolve de drenaje.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atención a desazolves y reparaciones de líneas de drenaje sanitario, mantenimientos interiores de los domicilios; escuelas, hospitales, oficinas con costo previo, presupuesto y valoración del solicitante (mantenimiento con el camión vector o manual).			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado, Agencias Operativas; Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69377, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatlán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio: <ul style="list-style-type: none"> • El usuario reporta vía telefónica o personalmente el lugar donde se encuentra tapado el drenaje. • Se registra en el sistema ATL el reporte. • Es atendido por el personal pero en ocasiones, no es solucionado por la cantidad de arena, grasa u otras anomalías. • Se da mantenimiento a las fosas sépticas con un costo. • Se verifica si hay acceso para el camión vector, se realiza el presupuesto y se espera a que el usuario realice el pago. • El Departamento de Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario genera el reporte y una vez detectado, se procede a reparar la tubería cuando está se encuentra colapsada por rebasar su vida útil. • Si la descarga albañal se encuentra rota se le informa al usuario que deberá realizar la reparación por su cuenta ó solicitarla a la Dirección de Construcción la inspección presupuesto y rehabilitación. • En caso de que la red de atarjea ó colector de alcantarillado se encuentre rota se turna a la Dirección de Construcción para realizar la obra de sustitución de la tubería, y/o se procede a corregir el desperfecto de forma inmediata, a cuenta del SMAPA. Cuando este se ha reparado en su totalidad se finaliza el reporte en el sistema ATL y se procede a la baja. <p>REQUISITOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: En ocasiones tiene costo cuando la afectación sea en descarga albañal (descarga domiciliaria), para la cual se elabora presupuesto conforme a la profundidad, tipo de terreno y longitud de tubería a sustituir.			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 1 a 3 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Quejas y Denuncias: Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	47

Nombre del Servicio: Rehabilitación de red de drenaje sanitario.			
Área Responsable del Servicio: Dirección de Operación y Mantenimiento.			
Descripción del Servicio: Atención a desazolves y reparaciones de líneas de drenaje sanitario, mantenimientos interiores de los domicilios; escuelas, hospitales, oficinas con costo previo, presupuesto y valoración del solicitante (mantenimiento con el camión vector o manual).			
Usuarios: Público en General.			
Áreas que Intervienen en el Servicio: Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado, Agencias Operativas; Boulevard Andrés Serra Rojas No. 1090, anexo 3B, Nivel 3, Torre Chiapas, teléfono 61 8 71 70 ext. 69377, Sucursal operativa 20ª. Sur Oriente # 786, Sucursal operativa Las Granjas: Av. Guanajuato esq. Puerto de Mazatlán, Sucursal operativa 24 de Junio: Blvd. Fidel Velázquez s/n entre Río Coatán y Río Pijijiapan, Sucursal Operativa Patria Nueva: Av. El Roble s/n entre Calles Olivo Sur y Flamboyán Sur, Sucursal Operativa Terán: 2ª. Av. Norte s/n Calle 2ª. Oriente Norte.			
Procedimiento para Prestar el Servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El usuario reporta vía verbal o escrita deficiencias en el drenaje sanitario. • Personal de campo acude al lugar y dictamina la necesidad de rehabilitar las tuberías, y envía los datos a la Dirección de Construcción para que se ejecute el levantamiento, proyecto y presupuesto de la obra y/o procede a corregir el desperfecto puntual en forma inmediata. • Si la descarga albañal se encuentra rota se le informa al usuario que deberá realizar la reparación por su cuenta ó solicitarla a la Dirección de Construcción la inspección presupuesto y rehabilitación. • Una vez realizado el proyecto, este se envía a la Dirección Técnica para su aprobación y/o autorización de los trabajos. • Cuando se autoriza la ejecución de la obra, la Subdirección de Mantenimiento de Redes solicita los materiales y equipo necesarios a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. • suministrados los materiales y la maquinaria, el Departamento de Instalación y Rehabilitación Hidrosanitaria procede a la ejecución de la obra. • Cuando se ha reparado en su totalidad se finaliza el reporte en el sistema ATL y se procede a la baja. <p>REQUISITOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del usuario, dirección, y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización. 			
Características del Servicio: Tiene costo, en descargas albañal (descarga domiciliaria), para la cual se elabora presupuesto conforme a la profundidad, tipo de terreno y longitud de tubería a sustituir			
Tiempo para la entrega del Servicio: Aproximadamente 1 a 3 días hábiles.			
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y sábados: de 8:00 a 13:00 hrs			
Quejas y Denuncias:			
Boulevard Andrés Serra Rojas #1090, Anexo 3B Nivel 3, Torre Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Atención Ciudadana Teléfonos (961) 61 8 71 70 , 61 8 71 71, 618 77 49			
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	48

Grupo de Trabajo

Ing. José Alfredo Araujo Esquinca
Director General

Informativo

Lic. Yajaira Carolina Herrera Hernández
Directora Comercial

Ing. José María López Sánchez
Director de Construcción

Ing. Juan Luis Paniagua Moguel
Director de Proyectos y Construcción.

Tec. Carlos Ataulfo Flores Pérez
Director Técnico

Ing. Eduardo Juárez Mejía
Director de Saneamiento

Integración

Arq. Gabriela Alvarado Albores
Directora Administrativa

C.P. Margot Gómez Cruz
Subdirectora de Recursos Humanos

Lic. Emiliano Ramos Guillén
Jefe del Departamento de Organización y Métodos.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Página
2014	2014	2015	49

