H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Administración 2015 – 2018
Servicios y Programas de Apoyo
Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Baja Temporal" y/o "Baja Definitiva".
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: •Oficio de solicitud. •Credencial de elector. En caso de no ser el titular se requiere carta poder simple, firmada por el titular del predio, así como credencial de elector de ambas personas. •Cuenta en ceros al momento de iniciar el trámite de baja, anexar copia del recibo pagado correspondiente a la facturación actual. •3 fotografías del predio, haciendo referencia al motivo de la baja. • Número telefónico de contacto para localizar al Usuario e informarle del proceso de trámite de la baja solicitada. •Dictamen del Instituto de Protección Civil para el manejo integral de Riesgos de Desastres del Estado de Chiapas o por la Direccion de Protección Civil Municipal, en caso que exista reubicación de la colonia o fraccionamiento. •La baja Temporal o Definitiva, tiene un costo de $250.00 pesos (Doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N), el cual debe ser pagado en cuanto la baja esté autorizada por el Director General del SMAPA.
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Escrito libre de solicitud de "Baja Temporal" y/o "Baja Definitiva" detallando las razones de dicha suspensión.

1 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Cambio de Nombre".
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Escritura y/o contrato de compra-venta notariado. • Pago Predial Actualizado • Alineamiento y Numero Oficial • Tramitarse por el titular o Carta Poder (Original) • Llenar Formato de Cambio de Nombre. • Identificación Oficial Vigente • Último recibo pagado • Costo $127.00
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Llenar Formato de Cambio de Nombre.

2 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Contratación de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado"
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: 1.- Escritura del predio 2.- Boleta de pago predial 3.- Alineamiento y Número Oficial: 4.- Recibo de agua de un vecino 5.- Identificacion Oficial Vigente 6.- Croquis de ubicación
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Llenar formato de contratación con el Personal de Atención al Público de cada Agencia Comercial de este Organismo.

3 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Reactivación del Servicio"
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Pago Predial • Debera tramitarse por el titular • Llenar Formato de Reactivacion de Servicio. • Identificacion Oficial Vigente • Último recibo pagado • Costo $180.00
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Llenar Formato de Reactivacion de Servicio.

4 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Convenios por Morosidad"
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Ser el titular del contrato de agua y/o descarga domiciliaria. • Ser usuario del contrato de agua. • Identificación Oficial Vigente. • Firma de Carta compromiso. • Considerar de la factura actualizada, el primer pago de por lo menos del 25% . • en caso de incumplimiento de pago se cobrara el 2 % de recargo por pagare vencido.
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Ningún formato, es directamente en ventanilla del area de Atención al Público de las Agencias Comerciales de este Organismo.

5 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Reconexiones."
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: • Realizar el pago por el adeudo. • La reconexión se realiza de 8 a 12 días hábiles
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Ningun formato, es directamente al momento que se registra el pago en nuestro sistema en cualquier Agencia Comercia de este Organismo.

6 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: "Reposición de Medidor"
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Acta de denuncia por robo de medidor expedida por la instancia de justicia correspondiente. • Identificacion Oficial Vigente • En caso de que le usuario informe que no hará la denuncia ante la instancia de justicia, se le informará que los gastos que se originen por la sustitución del medidor y materiales serán absorbidos por el. • costo del aparato medidor $574.00
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Ningun formato, es directamente en ventanilla del area de Atención al Público de las Agencias Comerciales de este Organismo.

7 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Regularización de Servicio y Tomas Clandestinas
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Identificación Oficial Vigente • Identificación Oficial Vigente de 2 testigos • Comprobante de Domicilio • Croquis del domicilio con referencia entre que calles, Mz, Lt, Número oficial • Documento que Acredite la Propiedad (Escritura, Compraventa Notariado, Cesión de Derechos, Predial(deberá contener el nombre del poseedor o propietario del predio)) • Tramitarse por el titular o Carta Poder únicamente para tramite la firma del contrato provisional deberá realizarla el titular del predio. (Original) • Recibo de agua del Vecino
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: regularización de servicio mediante Comparecencia

8 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Regularización de Servicio y Tomas Clandestinas
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: Copias de: • Identificación Oficial Vigente • Escritura, Dictamen, Ejercicio de Crédito y Predial (Que contenga nombre de poseedor o propietario) • Tramitarse por el titular • Recibo de agua pagado (presentar original)
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Servicio: Cambio de nombre por comparecencia

9 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Línea Directa a la Unidad de Atención Ciudadana. El objetivo es brindar atención a la ciudadanía en un marco de respeto y tolerancia en los asuntos de recepción y seguimiento de sus quejas, esto como una de las posibilidades que el ciudadano cuenta para recibir una respuesta real y correcta a sus peticiones, así como la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a las necesidades de los usuarios.
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio: El usuario reporta vía telefónica al número 61 8 77 49 Extensiones 69388, 69323, 69351 o personalmente a la Unidad de Atención Ciudadana, el lugar donde se encuentra los baches, escombros, fugas, falta de agua, tarifas elevadas, drenajes colapsados, tomas clandestinas, entre otras. Se le solicita al usuario datos como: No. de cuenta, nombre completo, dirección y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización para ubicarse dentro del programa de servicio de la zona indicada.
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes: de 08:00 a 20:00 hrs y sábados de 09:00 a 13:00 hrs. Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: Sin formato

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Aplicación Tuxtla Digital. El objetivo es poner al alcance del ciudadano una aplicación disponible para los teléfonos celulares para recepción y seguimiento de sus quejas, esto como una de las posibilidades que el ciudadano cuenta para recibir una respuesta a sus peticiones.
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio: El usuario deberá contar con un teléfono digital y descargar la aplicación Tuxtla Digital, donde podrá reportar falta de agua, fuga de agua, alcantarillas sin tapa y aguas contaminadas , entre otras. Se le solicita al usuario datos como: colonia, dirección, descripción del reporte, nombre, correo electrónico y número de teléfono, para ubicarse dentro del programa de servicio de la zona indicada.
Horario para realizar trámites: Sin restricción de horario
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: Sin formato

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: TU PAGO…EN LÍNEA
Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio: • Accesar a la página http://smapa.gob.mx/index.php/tramites-y-servicios/servicios-en-linea/18-pago-en-linea • Registrarse **CONTAR CON:** • E-mail • Tarjeta de crédito Visa o Mastercard y cheque electrónico de cliente banca línea Bancomer • Recibo oficial de SMAPA.
Horario para Realizar Trámites: • 24 Horas los 365 días del año.
Formato que se emplea para tramitar el Servicio : • Sin formato

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Servicio 1:
Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Fraccionamientos y Conjuntos Habitacionales)
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el servicio: •La información referente a este punto podrán encontrarla en el portal: http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable y http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario ahí se hace mención de cómo deberán de integrar su expediente para proceder con su Validación.
Horario para realizar trámites: ▪De Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. Dirección de Construcción.
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: • Oficio de solicitud por parte del usuario (Datos Personales, Descripción del Proyecto), (Art. 15 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).
Tiempos de Respuesta: • 3 Meses como máximo (Art. 18 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Servicio 2:
Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Plazas Comerciales).
Requisitos que deben cumplir para acceder al servicio: • La información referente a este punto podrán encontrarla en el portal http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable y http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario ahí se hace mención de cómo deberán de integrar su expediente para proceder con su Validación.
Horario para Realizar Trámites: • De Lunes a Viernes: de 08:00 a 16:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. Dirección de Construcción
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: • Oficio de solicitud por parte del usuario (Datos Personales, Descripción del Proyecto), (Art. 15 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).
Tiempos de Respuesta: • 3 Meses como máximo (Art. 18 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Servicio 3.
Nombre del Servicio: Elaboración de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado (Rehabilitación y/o reubicación).
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el servicio: • Ingresar únicamente oficio dirigido al Director General del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, donde solicite el apoyo para realizar el proyecto ejecutivo de agua potable y/o alcantarillado, especificando el por qué de ello.
Horario para realizar trámites: ▪De Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. Dirección de Construcción
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: • Oficio de solicitud por parte del usuario (Datos Personales, Descripción del Proyecto), (Art. 15 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).
Tiempos de Respuesta: •3 Meses como máximo (Art. 18 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Servicio 4.
Nombre del Servicio: Elaboración de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado (Ampliación).
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el servicio: • Ingresar únicamente oficio dirigido al Director General del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, donde solicite el apoyo para realizar el proyecto ejecutivo de agua potable y/o alcantarillado, especificando el por qué de ello.
Horario para realizar trámites: ▪De Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. Dirección de Construcción
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: • Oficio de solicitud por parte del usuario (Datos Personales, Descripción del Proyecto), (Art. 15 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).
Tiempos de Respuesta: •3 Meses como máximo (Art. 18 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Servicio 5.
Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Interconexión).
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el servicio: • La información referente a este punto podrán encontrarla en el portal http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable y http://www.smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario ahí se hace mención de cómo deberán de integrar su expediente para proceder con su Validación.
Horario para realizar trámites: ▪De Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. Dirección de Construcción
Formato que se emplea para tramitar el Servicio: • Oficio de solicitud por parte del usuario (Datos Personales, Descripción del Proyecto), (Art. 15 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).
Tiempos de Respuesta: •3 Meses como máximo (Art. 18 Ley de Procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas).

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: "Tarifa Preferente Adulto mayor".
Requisitos que deben cumplir para acceder al Programa: •Ser mayor de 60 años y habitar en el predio, •Presentar original de identificación oficial Vigente, cuyo domicilio debe coincidir con el registrado en la base de datos del Sistema. •Se aplicará para las tomas de uso doméstico y solo para las clases II y III •Que no excedan 30 m3. •Ir al corriente en sus pagos.
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Sábados de 08:00 a.m. a 01:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: Sin formato, ya que se efectúa directamente en sistema ATL por el personal de atención al público.

18 **F04C.**Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: "SMAPA en tu colonia".
Requisitos que deben cumplir para acceder al Programa: Deberá presentarse el titular de la cuenta del predio para que exponga su queja o inconformidad
Horario para realizar trámites: De lunes a viernes de: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: Sin formato, el trato es directamente con el usuario y a través de su representante de la colonia.

 F04C.Última actualización 30 de septiembre de 2016. Información generada por: Lic. José Benigno Cornelio Utrilla, Jefe del Departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, Teléfono directo: 61.2.77.59, o a la Ext. 7139

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa CURSO DE VERANO 2016 “Niños al rescate del agua”
Requisitos que debe cumplir para ser beneficiados con el Programa •Llenar solicitud de inscripción. •Cumplir con la edad especificada (6 a 12 años).
Horario para realizar trámites: De 8 a 16 horas, de lunes a viernes. Anexo de la Torre Chiapas, 3er. Piso B. (Área de Cultura del Agua)
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: (Adjuntar archivo de formato) Formato de inscripción para el curso

 F04C. Última actualización: 30 de septiembre de 2016, información generada por: Lic. José Ángel Gómez López, Jefe de la Unidad de Comunicación Social Teléfono Oficial: 6187170 y Extensión 69340

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: ATENCIÓN A FALTA DE AGUA Y FALTA DE PRESION
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢El usuario reporta vía telefónica, personalmente o por los diferentes medios sociales y/o Sucursales Operativas ➢ La falta del servicio indicando el domicilio ➢ Se le solicita al usuario los siguientes datos como: nombre completo, dirección numero telefónico referencias del mismo, colonia y/o barrio para su localización para ubicarse.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas. ➢ Vía electrónica: Las 24:00 horas a través de la página web smapa.gob.mx
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: SERVICIO DE AGUA EN PIPAS
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢El usuario reporta vía telefónica o personalmente, al área de pipas y/o Sucursales Operativas ➢ Se le solicita al usuario los siguientes datos: nombre completo, dirección, referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización y entrega oportuna del servicio solicitado. ➢El costo de los metros cúbicos suministrados serán incluidos en la siguiente facturación, si ese fuese el caso. ➢ De conformidad con la entrega del servicio, el usuario firma bitácora de registro.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: : ATENCIÓN A FUGAS DE AGUA POTABLE
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢ El usuario realiza su reporte vía telefónica; personalmente o por diferentes medios de redes sociales, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, para reportar la fuga de agua externa a su domicilio y se genera una orden de trabajo con el folio correspondiente. ➢ Se solicita al usuario los siguientes datos: nombre completo, dirección y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización con el fin de ubicar el sitio donde esta la fuga.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas. ➢ Vía electrónica: Las 24:00 horas a través de la página web smapa.gob.mx
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: ATENCIÓN A CONTAMINACIONES
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢El usuario reporta vía telefónica, personalmente o por diferentes medios de redes sociales, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, que le está llegando agua con mal olor o turbia. ➢ Se solicita al usuario los siguientes datos: nombre completo, dirección y referencias del mismo, colonia y/o barrio y teléfono para su localización, con el fin de ubicar el domicilio del usuario afectado.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas. ➢ Vía electrónica: Las 24:00 horas a través de la página web smapa.gob.mx
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: ATENCIÓN A FUGAS DE AGUAS NEGRAS
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢El usuario realiza su reporte vía telefónica, personalmente o por diferentes medios de redes sociales, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas el lugar donde se encuentra el pozo de visita y/o registro albañal azolvado ➢ Se le solicita al usuario los siguientes datos: nombre completo, dirección y referencias del mismo, para localización de la fuga de aguas negras, para la atención correspondiente.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas. ➢ Vía electrónica: Las 24:00 horas a través de la página web smapa.gob.mx
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: TRABAJOS DE BACHEO
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢ El usuario reporta vía telefónica o personalmente, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, el lugar donde se encuentra los baches y/o escombros. ➢ Se le solicita al usuario los siguientes datos: nombre completo, dirección y referencias del mismo, para localización del trabajo pendiente o bacheo.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas. ➢ Vía electrónica: Las 24:00 horas a través de la página web smapa.gob.mx
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: INSTALACION DE TOMA, CUADRO, MEDIDOR Y PROTECCIÓN.
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢ 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.
Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: REHABILITACION DE RED DE DRENAJE SANITARIO.
Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa: ➢ El usuario reporta vía personal o escrita deficiencias en el drenaje sanitario. ➢ El Departamento de Alcantarillado acude al lugar y dictamina la necesidad de rehabilitar las tuberías, y envía los datos al área de Proyectos para que se ejecute el levantamiento, proyecto y presupuesto de la obra. ➢ 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 solicita los materiales y equipo necesarios a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. ➢ una vez suministrados los materiales y la maquinaria, el Departamento de Instalación y Rehabilitación Hidrosanitaria procede a la ejecución de la obra.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Horario para realizar trámites: ➢ De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. ➢ Sábados: de 8:00 a 13:00 horas.
Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa: ➢ No se requiere ningún formato.