

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programas

Nombre del Programa: “Bonificación Amanecer”.

Requisitos que deben cumplir para acceder al Programa:

1. Ser mayor de 60 años y habitar en el predio, presentando para ello original de identificación, cuyo domicilio debe coincidir con el registrado en la base de datos del Sistema.
2. Se aplicará para las tomas de uso doméstico y solo para las clases II y III y que no excedan 30 m³.
3. Ir al corriente en sus pagos.

Horario para realizar trámites:

De: 08:00 a.m. a 16:00 horas. En cualquier Agencia Comercial que se encuentran en la ciudad.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

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 16:00 horas. En las oficinas que ocupa la Dirección Comercial, 20a Avenida Sur Oriente Número 786.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Baja Temporal.

Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio:

1. Copias de: Credencial de elector, Predial, último recibo pagado, formato de baja temporal, deberá presentarse el Titular
2. Costo \$250.00.
3. Se aplicará a usuarios que efectúen obras de construcción o reconstrucción del inmueble, cubriendo únicamente el pago por el derecho de alcantarillado mientras dure la baja (cláusula décima primera del contrato de servicios).

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. En las oficinas que ocupa la Dirección Comercial, ubicada en la 20a Avenida Sur Oriente Número 786, de esta ciudad.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

Formato de solicitud.



**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.**



TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, A _____ DE _____ DE 20__

A QUIEN CORRESPONDA:

POR MEDIO DEL PRESENTE ME DIRIJO A USTED PARA SOLICITARLE **LA BAJA TEMPORAL DEL CONTRATO**
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO **PREDIO:** _____ A FAVOR DE

ABSORBIENDO LOS GASTOS QUE ESTO REPRESENTA, COMPROMETIÉNDOME A PAGAR ÚNICAMENTE LA
CUOTA CORRESPONDIENTE DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO CON BASE A LA TARIFA QUE EN SU
MOMENTO SE ENCUENTRE APROBADA Y A LA VEZ PODER SOLICITARLE EL SERVICIO CUANDO LO
REQUIERA

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo Servicio

Nombre del Servicio: Cambio de Nombre de Usuario.

Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio:

1. Copias de: Escritura del predio, Dictamen o Ejercicio de Crédito, boleta de pago predial, identificación oficial vigente, Último recibo pagado, croquis de ubicación, alineación y número oficial, tramitarse por el titular o Carta Poder (Original), Llenar Formato de Cambio de Nombre.
2. Costo \$127.00

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. En ventanilla del departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, ubicada en la 20a Avenida Sur Oriente Número 786 de esta ciudad.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

Formato de solicitud.



**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.**



TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, A _____ DE _____ DE 20__

A QUIEN CORRESPONDA:

POR MEDIO DEL PRESENTE ME DIRIJO A USTED PARA SOLICITARLE EL **CAMBIO DE NOMBRE DE PROPIETARIO** DEL CONTRATO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL PREDIO: _____ A _____ FAVOR DE: _____

ESTE CONTRATO ACTUALMENTE SE ENCONTRABA A NOMBRE DE _____

PARA TAL EFECTO ANEXO COPIA DE _____

QUE ACREDITA MI PROPIEDAD SOBRE EL PREDIO.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Contrato de agua y/o descarga domiciliaria.

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. Credencial de Elector.
6. Croquis de ubicación.

Costo: De acuerdo a la inspección realizada.

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. En ventanilla del departamento de Atención al Público de la Dirección Comercial, ubicada en la 20a Avenida Sur Oriente Número 786 de esta ciudad.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

Sin formato.

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: Credencial de elector, Predial, último recibo pagado, formato de reactivación de servicio, deberá presentarse el Titular

Costo \$180.00

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. En cualquier Agencia Comercial que se encuentran en la ciudad.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

Formato de solicitud.



**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.**



TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, A _____ DE _____ DE 20__

A QUIEN CORRESPONDA:

POR MEDIO DEL PRESENTE ME DIRIJO A USTED PARA SOLICITARLE **REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE
AGUA DEL CONTRATO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CS: _____ A FAVOR**

DE: _____

POR MOTIVO DE: _____

COMPROMETIÉNDOME A PAGAR LOS COSTOS QUE ESTE REPRESENTE

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programa

Nombre del Programa: Recorridos Guiados a las Plantas (Potabilizadoras y de Tratamiento de Aguas Residuales).

Requisitos que deben cumplir para acceder al Servicio:

Enviar un oficio dirigido al Director General, con copia al Departamento de Cultura del Agua, especificando los siguientes datos:

1. Nombre del responsable, teléfono, mail.
2. Lugar/institución de procedencia.
3. Número de personas que asistirán.
4. Nombre de la planta a visitar.
5. Objetivo de la visita.
6. Fecha deseada (tentativa según a la agenda).
(Trámite con 15 días de anticipación).
(Visitas de lunes a viernes, de 9 a 11 horas).
(Para jóvenes y adultos)

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B. (Departamento de Cultura del Agua).

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programa

Nombre del Programa: “Red Municipal por el Cuidado del Agua”.

Pláticas escolares, con el objetivo que la población escolar modifique paulatinamente el uso y preservación del agua, así como el resto de los recursos naturales para cambiar sus hábitos y prácticas nocivas, para contribuir al desarrollo sustentable y sostenible del recurso para las futuras generaciones.

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

1. Que las instituciones cuenten con disponibilidad de tiempo (de treinta minutos a una hora).
2. Espacio para llevar a cabo la plática-taller.
3. Interés en el tema.

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B. (Departamento de Cultura del Agua) o al teléfono 6187170 ext.69342 para solicitar las pláticas.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

**Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programa**

Nombre del Programa: “Sabadagua”

Espacio para niños de 5 a 12 años en el que todos los sábados de 10 a 12 horas, podrán reunirse en el aula del Organismo, ubicado en el Parque Deportivo, “Caña Hueca”, para participar en talleres, experimentos y actividades audiovisuales, por medio de las cuales conocerán más acerca de este líquido y su uso racional.

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

Edad de 5 a 12 años.
Autorización del padre de familia o tutor.

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16:00 horas. Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B. (Departamento de Cultura del Agua) o directamente el día sábado en el Aula del Sistema Municipal de Agua Potable en Caña Hueca.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Línea Directa a la Unidad de Atención Ciudadana (060).

Es objetivo darle seguimiento y resolver las denuncias presentadas por los ciudadanos, sobre el servicio otorgado.

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio:

El usuario reporta vía telefónica al número 6187170 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: 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 16:00 horas. 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: Tu pago ... En línea.

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

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 Bancome.r

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

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 electrónico <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable> y <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario>, en el apartado de trámites y servicios, ahí se hace mención de cómo deberán de integrar su expediente para proceder con su revisión.

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)

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Programa: Revisión y Validación de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (plazas comerciales)

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

La información referente a este punto podrán encontrarla en el portal electrónico <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable> y <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario> en el apartado de trámites y servicios en el link validación de planos 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)

**Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio**

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 la elaboración del proyecto ejecutivo e indicar que ellos sufragarán los gastos que este genere o en su defecto buscarán la fuente de financiamiento.

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).

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

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 la elaboración del proyecto ejecutivo de agua potable y/o alcantarillado, especificando únicamente 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)

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo Servicio

Nombre del Servicio: Revisión y Validación de Proyecto 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 electrónico <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-agua-potable> y <http://smapa.gob.mx/index.php/revision-y-validacion-de-proyectos-de-alcantarillado-sanitario> , en el apartado de trámites y servicios en el link validación de planos 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)

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programa

Nombre del Programa: Atención a Falta de Agua

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

El usuario reporta vía telefónica (61-8-71-70) o personalmente, al Departamento de Distribución y/o Sucursales Operativas, la falta de agua que tiene en su domicilio.

Se le solicita al usuario datos como: 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 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento

Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

No se requiere ningún formato

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Servicio de Agua en Pipas

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio:

1. El usuario reporte vía telefónica o personalmente, al Departamento de Distribución y/o Sucursales Operativas, a falta de agua que tiene en su domicilio.
2. Se le solicita al usuario datos como: nombre completo, dirección y referencias del mismo. Colonia y/o barrio y teléfono para la localización y entrega correcta del vital líquido.
3. El usuario deberá cubrir el costo de los metros cúbicos requeridos, siendo de \$ 24.00 por metro cubico, cantidad que será cargando en el próximo recibo facturado.
4. El tiempo de entrega del servicio es de 1 a 2 días.
5. De ser necesario, el usuario deberá acondicionar el lugar de acceso de la unidad pipa en donde se hará la descarga de agua.
6. De conformidad con la entrega del líquido, el usuario firmará la hoja de reporte de control del personal de las pipas.

Horario para realizar trámites:

De lunes a viernes: de 08:00 a 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento

Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

No se requiere ningún formato

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Servicio: Atención a Fugas de Agua Potable

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio:

El usuario realiza su solicitud, vía telefónica (61-8-71-70) o personalmente, 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.

Se le solicita al usuario datos como: 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 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento

Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento.

Formato que se emplea para tramitar el Servicio:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo Programa

Nombre del Programa: Atención a Contaminaciones

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

El usuario reporta vía telefónica (61-8-71-70) o personalmente, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, que le está llegando agua con mal olor o sucia.

Se le solicita al usuario datos como: 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 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento

Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Programa

Nombre del Programa: Trabajos de Bacheo

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Programa:

1. El usuario reporta vía telefónica (61-8-71-70) o personalmente, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, el lugar donde se encuentra los baches y escombros.
2. Se le solicita al usuario datos como: 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 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento
Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

Sin formato.

Fracción IV. C) Servicios y Programas de Apoyo
Servicio

Nombre del Programa: Atención a Fugas de Aguas Negras

Requisitos que deben cumplir para ser beneficiados con el Servicio:

1. El usuario reporta, vía telefónica o personalmente, al Departamento de Mantenimiento a Redes y/o Sucursales Operativas, el lugar donde se encuentra el pozo de visita y/o registro albañal azolvado.
2. Se le solicita al usuario datos como: 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 16: horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento
Sábados: de 8:00 a 13:00 horas, Anexo de la Torre Chiapas, 3er. piso B, Dirección de Operación y Mantenimiento.
Vía electrónica: las 24 horas a través de la página oficial de este Organismo.

Formato que se emplea para tramitar el ingreso al Programa:

No se requiere ningún formato