



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.


DIRECCIÓN DE CALIFICACIÓN Y CATASTRO.

SEAPAL-VALLARTA


Autorización:


Arg. Marco Antonio Rodríguez Gil.
Director de Calificación y Catastro.

Elaboración:


C. a D. Juan Pablo Medina Valverde.
Consultor externo.

Revisión:


C.P. María del Refugio Preciado
Carrillo.
Subdirectora de Calificación y Catastro.

SEPTIEMBRE 2020.

Índice.

1	Presentación.	1
2	Antecedentes de la Dirección de Calificación y Catastro.	3
3	Misión.	5
4	Visión.	6
5	Objetivos del Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Calificación y Catastro.	7
6	Marco jurídico.	9
7	Estructura organizacional	12
	a. Organigrama general de SEAPAL Vallarta.	12
	b. Dirección de Calificación y Catastro.	13
	i. Organigrama.	
	ii. Ubicación física e instalaciones de la Dirección de Calificación y Catastro.	
	iii. Objetivo y funciones.	
	c. Subdirección de Calificación y Catastro.	24
	i. Organigrama.	
	ii. Objetivo y funciones.	
	d. Jefatura de Atención a Usuarios.	26
	i. Organigrama.	
	ii. Objetivo y funciones.	
	e. Jefatura de Micromedición	29
	i. Organigrama.	
	ii. Objetivo y funciones.	
	f. Jefatura de Catastro a Usuarios.	31
	i. Organigrama.	
	ii. Objetivo y funciones.	
8	j. Jefatura de Facturación y Cobranza.	33
	i. Organigrama.	
	ii. Objetivo y funciones.	
9	Procedimientos.	35
	A) Audiencia con el Director de Calificación y Catastro.	35
	B) Atención de fugas de agua.	37
	C) Cambio de propietario.	39

D) Elaboración de Contrato.	42
E) Certificado de no adeudo.	45
F) Revisión mecánica de medidores.	47
G) Proceso de medición y facturación.	49
H) Notificación de adeudos vencidos.	52
I) Restricción de servicio por falta de pago.	55
J) Suspensión de servicio por falta de pago.	58
K) Reconexión de servicio por pago.	61
L) Ajuste de facturación.	63
M) Trámite de beneficio de reducción de cuotas.	66
N) Convenio de pago en parcialidades.	68
11 Anexos.	70
1. Modelo de ficha de atención a usuario.	70
2. Ficha de información para descuento a personas discapacitadas.	71
3. Fichas de información para descuentos a adultos mayores, pensionados y jubilados y viudedad.	72
4. Ficha de documentación solicitada a jubilados y pensionados.	73
5. Ficha de documentación solicitada a viudos.	74
6. Ficha de documentación solicitada a adultos mayores.	75
7. Modelo de solicitud de estudio de factibilidad.	76
8. Modelo de ficha de información para trámite de cambio de propietario.	77
9. Modelo de ficha de información para certificado de no adeudo.	78
10. Modelo de formato de prórroga de pago.	79
11 Glosario.	80
12 Referencias.	82



Presentación.

El Manual de Organización y Procedimientos Administrativos de una empresa o entidad gubernamental constituye un instrumento administrativo básico para el funcionamiento de la misma dado que permite conocer y comprender de manera rápida y eficiente la estructura interna del Organismo, así como la distribución de las responsabilidades que deben atender entre las unidades administrativas que la integran; y aún más, permite entender cabalmente la secuela de los Procedimientos Administrativos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades que tiene encomendadas.

Así, el Manual de Organización y de Procedimientos tiene por objeto integrar en un solo documento la información necesaria, suficiente y pertinente a la entidad, así como el objetivo y funciones que desarrolla.

En el contexto de los constantes esfuerzos por parte de SEAPAL-Vallarta de eficientar su estructura organizacional y logística, el manual de Organización y Procedimientos constituye una herramienta muy valiosa para analizar, paso a paso, tanto la estructura administrativa de cada una de sus dependencias, como los procesos y procedimientos que realizan cada una de ellas, identificando los nichos de oportunidad para la mejora de los mismos.

Por otra parte, con el desarrollo adecuado del manual de Organización y de Procedimientos se promueve que el personal de nuevo ingreso tenga la orientación adecuada de todo lo que gira alrededor del Organismo para que se les facilite su incorporación a sus respectivas áreas de trabajo.

El presente manual se integra con los siguientes apartados:

- A) Antecedentes de la institución; en donde se relata de manera breve y concisa la génesis histórica de SEAPAL-Vallarta, así como de la



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Dirección de Calificación y Catastro, relatando también su situación actual.

- B) Misión y Visión; Donde se exponen de manera sucinta tanto las de SEAPAL-Vallarta como las propias de la Dirección de Calificación y Catastro.
- C) Objetivos específicos; Detallando los objetivos particulares de la Dirección de Calificación y Catastro.
- D) Marco jurídico; Entendiéndolo como el conjunto de normas jurídicas a las que se somete la actuación de los funcionarios y empleados que conforman la Dirección de Calificación y Catastro, desde las normas de carácter internacional que regulan el aprovechamiento y la prestación del servicio de agua potable, hasta las normas, reglamentos y disposiciones de carácter particular que regulan los procedimientos administrativos de la institución.
- E) Estructura organizacional; Donde se enlistan y detallan las unidades administrativas que pertenecen a la Dirección de Calificación y Catastro
- F) Procedimientos; Se detallan los procedimientos que realiza cada una de las unidades administrativas que integran la dependencia.
- G) Anexos; Donde podemos encontrar modelos de resoluciones y trámites de cada una de las unidades administrativas, mismas que servirán de ejemplo de referencia.
- H) Bibliografía; Se enlistan las referencias de obras de carácter académico consultadas para la confección del presente manual.



Antecedentes de la Dirección de Calificación y Catastro.

El Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta (SEAPAL) fue creado originalmente por medio del decreto 9608 del Congreso del Estado de Jalisco, publicado en el Diario Oficial de la entidad el día 08 de diciembre de 1977.

Creado originalmente como un Organismo Público Estatal Descentralizado, las funciones y obligaciones asignadas por ley fueron la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado dentro del municipio, contando para ello con el patrimonio que fue constituido por medio de aportaciones del "Fideicomiso de Puerto Vallarta", el gobierno del Estado y el propio Ayuntamiento de Puerto Vallarta.

Así, la estructura administrativa que fue creada por medio de este decreto constaba de un Consejo de Administración, una Dirección General y tres Gerencias Especiales, estructura que ha sobrevivido sin profundos cambios por más de 40 años de operación, lo que demuestra la eficacia planteada originalmente para el organismo, particularmente en lo relativo a la Dirección de Calificación y Catastro, que en la estructura original planteada en 1977 se contemplaba como Gerencia de Calificación y Catastro.

Esta situación se ve reflejada también en el rápido desarrollo de Puerto Vallarta, en el que SEAPAL-Vallarta ha tenido un papel importante. En este orden, Cárdenas (2012) destaca que el crecimiento poblacional de Puerto Vallarta en la década de los 80's del siglo pasado fue de más de 90%, pasando de 57,028 habitantes en 1980 a 111,457 para 1990, según los datos de los censos poblacionales.

De este modo, SEAPAL-Vallarta ha tenido que ir adaptándose rápidamente y expandir sus capacidades logísticas, administrativas y de infraestructura para atender con calidad a una población en constante crecimiento, siendo que Puerto Vallarta ha sido una de las ciudades con mayor inmigración a



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



nivel nacional durante las décadas de los 90's y durante el transcurso de este siglo, estimándose una población de poco más de 300,000 habitantes para 2020 (IIEG Jalisco, 2018).

En medio de este panorama de retos para la institución, SEAPAL-Vallarta ha permanecido con estándares de calidad y atención a sus usuarios de los más elevados del país, así, por 28 años consecutivos ha recibido la Certificación de Calidad del Agua por parte de la Comisión para la Protección Contra Riesgos Sanitarios del Estado de Jalisco, como intermediario de la Secretaria de Salud del Gobierno Federal.

Como parte de la evolución administrativa natural de la institución, a partir del año 2020 ha pasado conformarse como un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal de Puerto Vallarta, cumpliendo con ello el mandato de la Constitución General de la Republica en relación a las competencias de los Municipios.

De cara a este cambio administrativo, la Gerencia de Calificación y Catastro se ha reconvertido en Dirección de Calificación y Catastro, conservando sus funciones y facultades en relación con la ciudadanía de Puerto Vallarta, pero acercándose aún más a los usuarios, que son la razón principal de existencia de la dependencia.



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Misión.

Como parte del desarrollo conjunto de nuestra institución, SEAPAL-Vallarta mantiene las siguientes Misión:

Misión

Somos un Organismo Descentralizado del Gobierno Municipal de Puerto Vallarta, que, estimulados por incrementar nuestro desarrollo personal y organizacional, tenemos como propósito fundamental, satisfacer las necesidades de agua potable y alcantarillado de los usuarios de Puerto Vallarta, a precios justos y razonables, con un alto nivel de calidad, preservando el entorno ecológico, contribuyendo así al bienestar económico y social de la comunidad.

Ahora bien, la Dirección de Calificación y Catastro mantiene en lo particular la siguiente:

Misión.

La Dirección de Calificación y Catastro es la entidad encargada de atender cualquier problemática de los usuarios relacionada con el suministro de agua potable de SEAPAL-Vallarta, manteniendo los más altos estándares de calidad en la atención que brindamos, tratando de eficientar en todo momento los tramites que los usuarios tengan que realizar.



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Visión.

Del mismo modo, la visión institucional en SEAPAL-Vallarta es:

Visión

Nuestra Institución persigue avanzar hacia el futuro alcanzando cada vez mayores logros, mediante la mejora continua y promoviendo el desarrollo profesional e individual de su gente.

Y la visión de la Dirección de Calificación y Catastro:

Visión.

Lograr la plena satisfacción de nuestros usuarios con los servicios y trámites que realiza en SEAPAL-Vallarta, consiguiendo la mayor eficiencia posible en el uso de recursos y maximizando la eficiencia en los procesos administrativos internos de nuestra institución.

Objetivos del Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Calificación y Catastro.

Objetivo General.

Estructurar un documento administrativo que presente de manera sistemática y confiable la estructura administrativa, los procedimientos inherentes a la operación y las actividades que realiza cada una de las unidades administrativas que conforman la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta, presentando en forma ordenada e integral la estructura orgánica, objetivos, funciones y procedimientos específicos de las unidades administrativas que integran la dependencia.

Objetivos específicos.

- Orientar a la ciudadanía beneficiaria de los servicios que se proporcionan en la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta.
- Coadyuvar en el diseño y aplicación de métodos y sistemas de trabajo que mejoren la eficiencia de los diversos procesos administrativos de la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta.
- Proporcionar información organizada para la realización de estudios con fines de modernización administrativa de la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta.
- Contar con una herramienta para la capacitación del personal que se integre a la de la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta.



**Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.**



- Contar con un esquema de modelos básicos de las resoluciones administrativas que se generan al interior de la de la Dirección de Calificación y Catastro de SEAPAL-Vallarta.

Marco jurídico

En el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, SEAPAL-Vallarta, en su calidad de Organismo Público Descentralizado del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, se rige por lo dispuesto en diversos ordenamientos jurídicos de carácter internacional, nacional y local; tanto de manera directa en su funcionamiento, como para el cumplimiento de la normatividad relativa al respeto, promoción, protección y garantía de derechos fundamentales, obligación constitucional que asume de manera irrestricta.

Así, los conjuntos normativos que observa son:

Normas internacionales.

Ordenamiento	Vigencia.
➤ Declaración Universal de los Derechos Humanos.	1948
➤ Convención Internacional sobre las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos.	1955
➤ Declaración de los Derechos del Niño.	1959
➤ Resolución 1803 de la Asamblea General de la ONU relativa a la Soberanía Permanente Sobre los Recursos Naturales.	1962
➤ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	1966
➤ Declaración Universal sobre la Erradicación del Hambre y la Malnutrición.	1974
➤ Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.	1979
➤ Convención sobre los Derechos del Niño.	1989

- | | |
|---|------|
| ➤ Declaración de la Comisión de los Derechos Humanos de la ONU sobre los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos. | 1998 |
| ➤ Observación General No 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. El derecho al agua. | 2002 |
| ➤ Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, OEA. | 1948 |
| ➤ Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" | 1998 |

Normatividad nacional.

Ordenamiento	Vigencia.
➤ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	1917
➤ Ley de Aguas Nacionales.	1992
➤ Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.	1998
➤ Ley General de Asentamientos Humanos.	1993
➤ Ley General de Cambio Climático.	2012

Normatividad de carácter local.

Ordenamiento	Vigencia.
➤ Constitución Política del Estado de Jalisco.	1917
➤ Ley de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco	2000
➤ Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios	2007
➤ Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.	2000



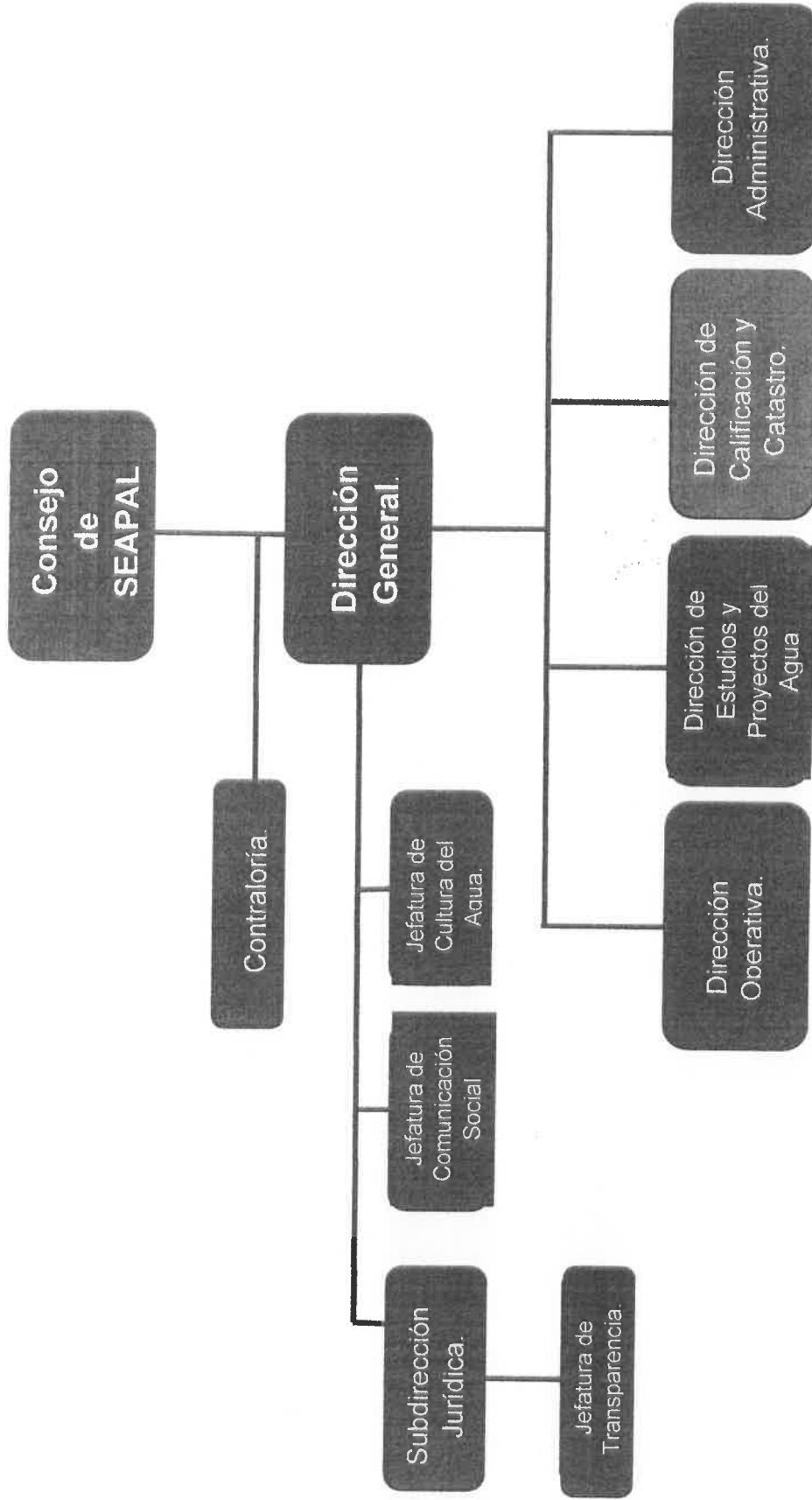
Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



- Ley del procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco. 2000
- Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. 1989
- Código Fiscal del Estado de Jalisco. 2000
- Reglamento Orgánico del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta 2020
- Reglamento Para La Prestación del Servicio Público de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de sus Aguas Residuales, en el Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco 2020
- Convenio de Coordinación Fiscal y Administrativa entre el Municipio de Puerto Vallarta y SEAPAL-Vallarta. 2020
- Ley de Ingresos del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco. Ejercicio Fiscal 2020 2020

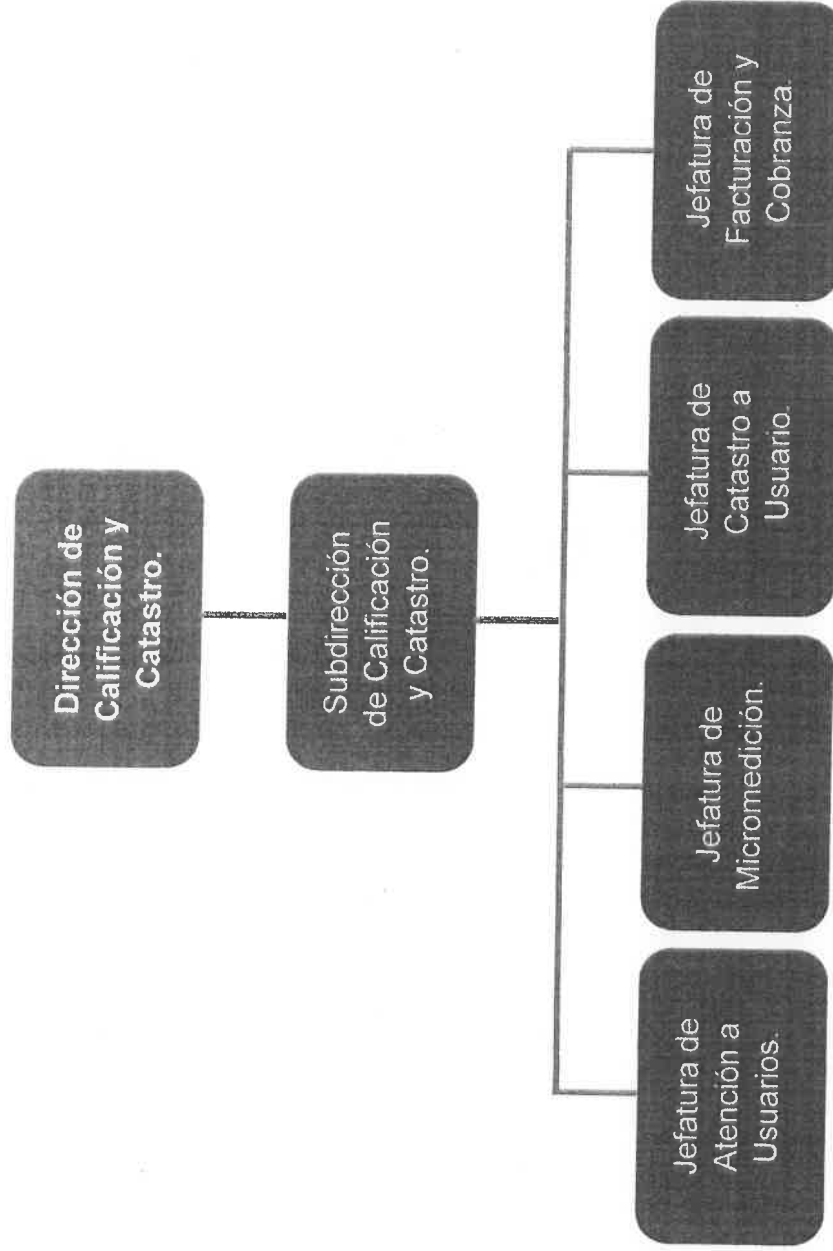
Estructura organizacional.

a. Organigrama general de SEAPAL-Vallarta.





b. Organigrama de la Dirección de Calificación y Catastro.



c. Ubicación física e instalaciones de la Dirección de calificación y Catastro.

Las oficinas centrales de SEAPAL-Vallarta, y de la Dirección de Calificación y Catastro se encuentran ubicadas en Avenida Francisco Villa y Ávila Camacho s/n. Colonia Lázaro Cárdenas Puerto Vallarta, Jalisco.

El horario de atención al público es de 8:00 a 15:30 horas.

Para la atención telefónica a los usuarios se cuenta con los números:

(322) 226 91 91 y (322) 226 91 90

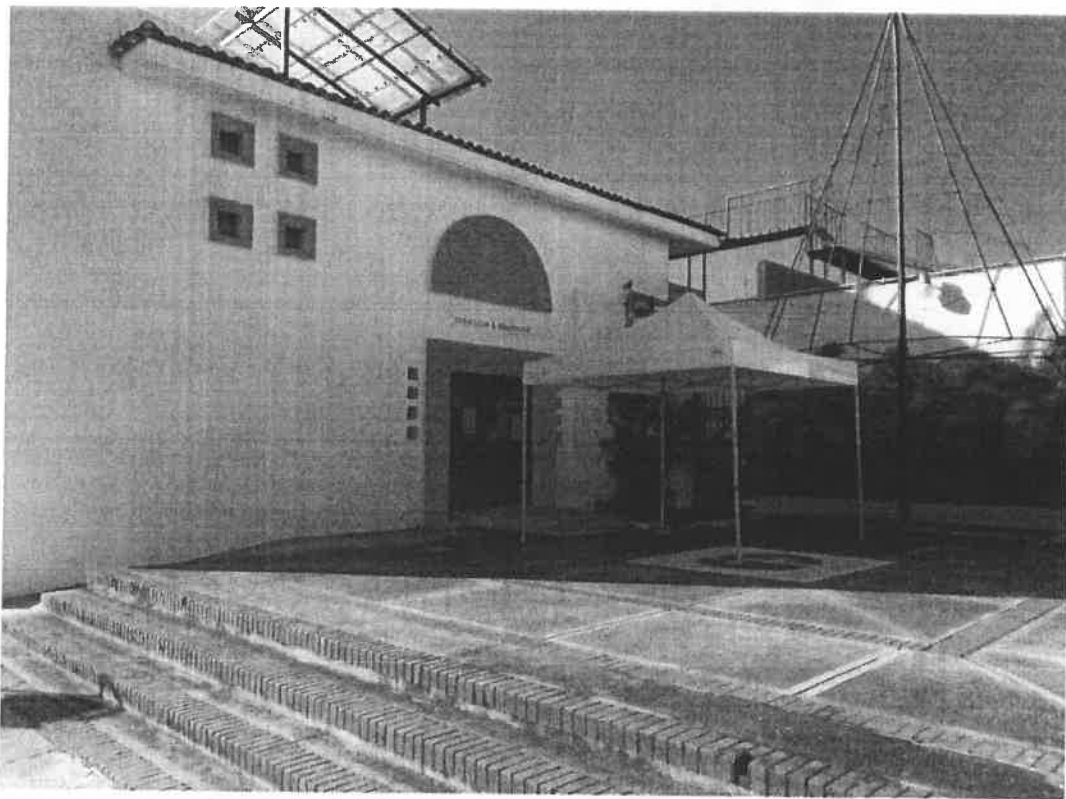
Adicionalmente se canalizan los reportes del número 073 las 24 horas del día.



Localización de oficina central de SEAPAL Vallarta.



Vista frontal de oficina central de SEAPAL Vallarta.



Instalaciones de la Dirección de Calificación y Catastro.

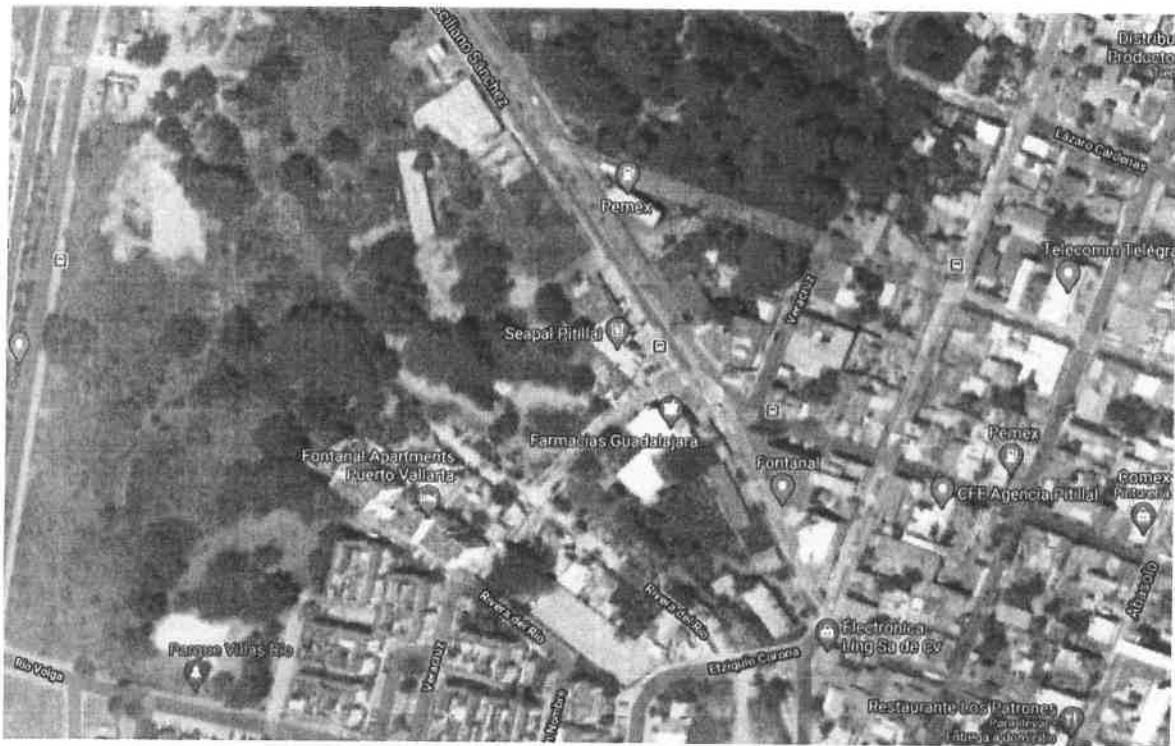
Módulo de Atención a usuarios de “El Pitilla”.

Domicilio: Ave. Prisciliano Sánchez 400, Col. La Bobadilla,
Puerto Vallarta, Jalisco, Código postal 48298.

El horario de atención al público es de 8:00 a 15:30 horas.

Para la atención telefónica a los usuarios se cuenta con el
número:

(322) 225 85 02



Localización del Módulo de atención a usuarios en “El Pitilla”



Vista frontal del Módulo de atención a usuarios en "El Pitillal"



Ventanillas del Módulo de atención a usuarios en "El Pitillal"

Módulo de Atención a usuarios de "El Pitillal".

Domicilio: Calle México 164, Col. Centro Ixtapa, Delegación Ixtapa, Puerto Vallarta, Jalisco, Código postal 48280.

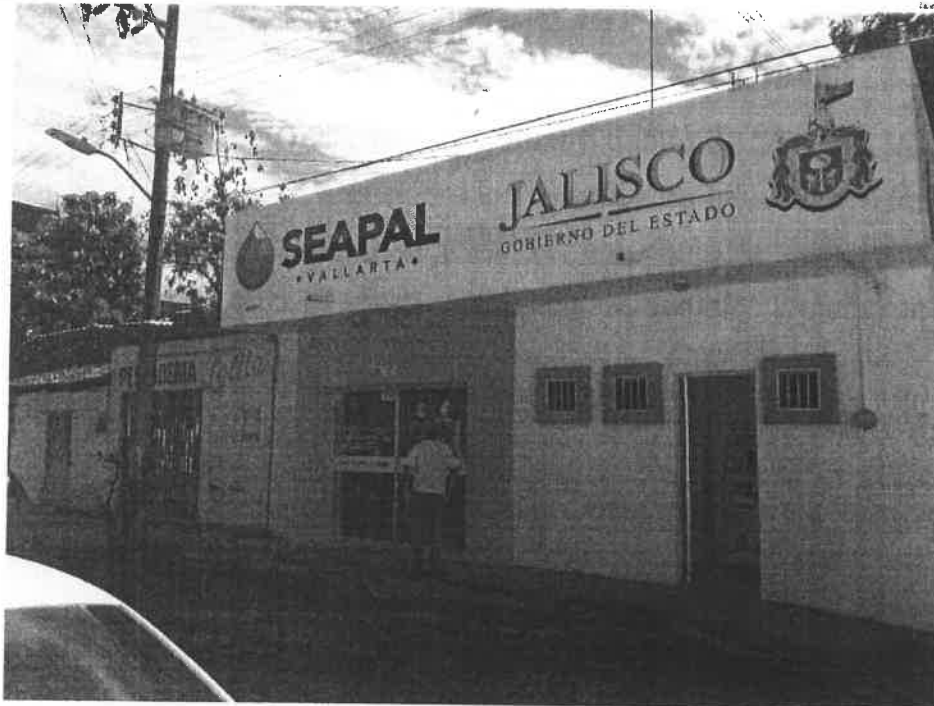
El horario de atención al público es de 8:00 a 15:30 horas.

Para la atención telefónica a los usuarios se cuenta con el número:

(322) 281 08 00



Localización del Módulo de atención a usuarios en "Ixtapa"



Vista frontal del Módulo de atención a usuarios en "Ixtapa"



Ventanillas del Módulo de atención a usuarios en "Ixtapa"



**Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.
Dirección de Calificación y Catastro.**



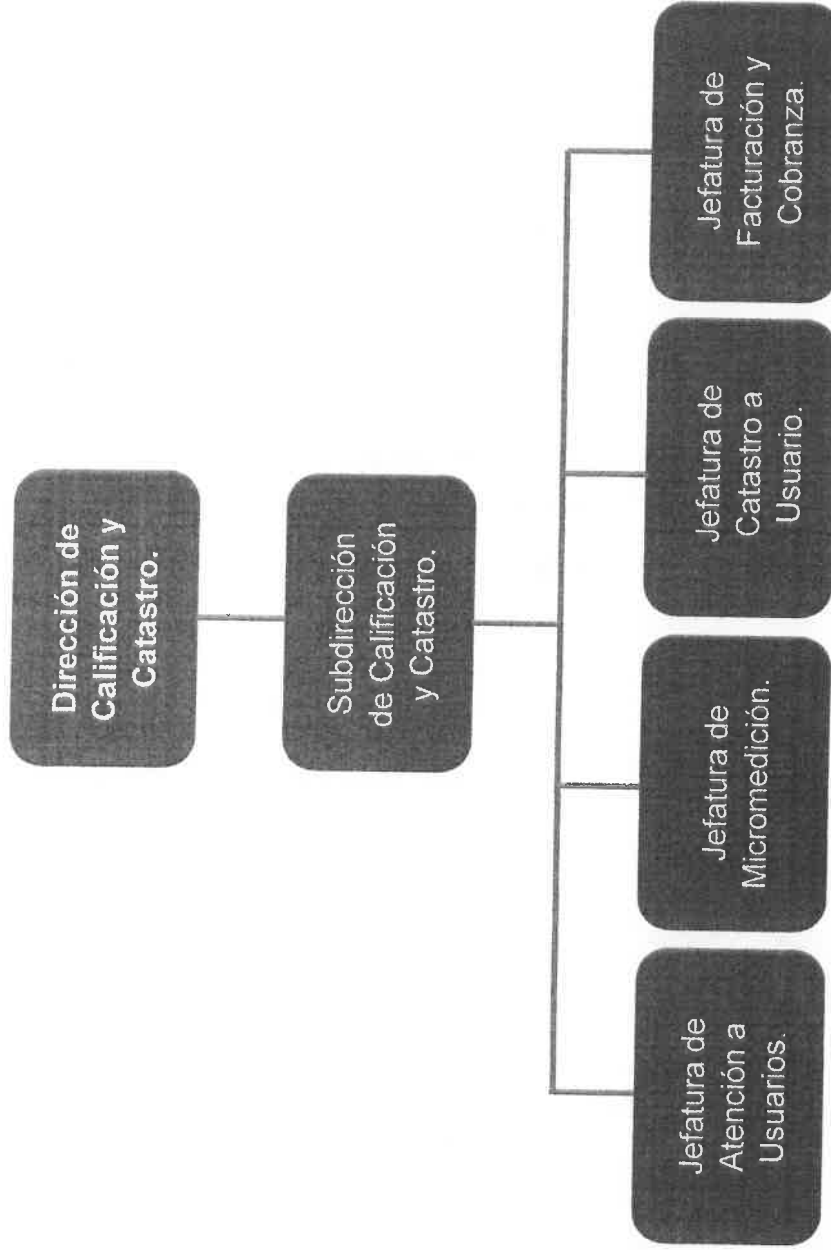
La Dirección de Calificación y Catastro dentro de SEAPAL Vallarta es la entidad que se encarga de la atención a los usuarios en relación con los procesos de determinación de consumo y facturación, así como la contratación de los servicios que provee la dependencia, realizando los estudios y mediciones que se requieran para la consecución de sus objetivos, para ello cuenta con una Subdirección de Calificación y Catastro, además de las siguientes Jefaturas que intervienen en distintos momentos dentro de los procesos que se llevan a cabo.

- a) Jefatura de Atención a Usuarios.
- b) Jefatura de Catastro a Usuarios.
- c) Jefatura de Micromedición.
- d) Jefatura de Facturación y Cobranza.

Es importante mencionar que la mayoría de los procesos institucionales que se llevan a cabo al interior de la Dirección involucran a más de una Jefatura, siempre bajo el estándar de mayor celeridad en aquellos trámites que involucran directamente la prestación de servicios.

La dirección de Calificación y Catastro tiene oficinas de atención a usuarios tanto en las instalaciones centrales de SEAPAL Vallarta, como en los Centros de Atención de "Ixtapa" y "El Pitillal". En dichas oficinas se realizan los mismos trámites relativos a la contratación, proceso de facturación, reportes de usuarios, etc.

Organigrama de la Dirección de Calificación y Catastro.





Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Objetivo y funciones.

El objetivo primordial de la Dirección de Calificación y Catastro es la atención al público en relación a los procesos de comercialización y contratación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, realizando los procesos necesarios para ello.

Para la realización de estos objetivos, la Dirección realiza las siguientes funciones:

- Proveer asistencia y atención a usuarios para dar solución a sus problemáticas.
- Coordinar y controlar los movimientos relacionados a la comercialización tales como contratación, catastro, atención a usuarios y micro medición.
- Autorizar los contratos, certificados de no adeudo, notas de crédito y bonificaciones en las cuentas de los usuarios.
- Ordenar las visitas de medición e inspección necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- Previa aprobación del Director General, establecer los requisitos, procedimientos y plazos para que los usuarios realicen la contratación de los servicios públicos de agua, alcantarillado sanitario y, en su caso, el de aguas residuales tratadas, así como para la instalación o conexión del servicio.
- Establecer las garantías que deberán otorgar quienes soliciten los diversos servicios en forma temporal.
- Autorizar los listados de validación de los Sectores Comercial e Industrial.
- Atender y supervisar los diferentes escritos con peticiones de usuarios contestando también las peticiones que ingresan por Dirección General.
- Atender a los Desarrolladores y Urbanizadores para solución de factibilidades de servicios.
- Participar, cuando se le requiera como invitado, en los consejos, comités, comisiones, sistemas y demás grupos de estudio del SEAPAL Vallarta.

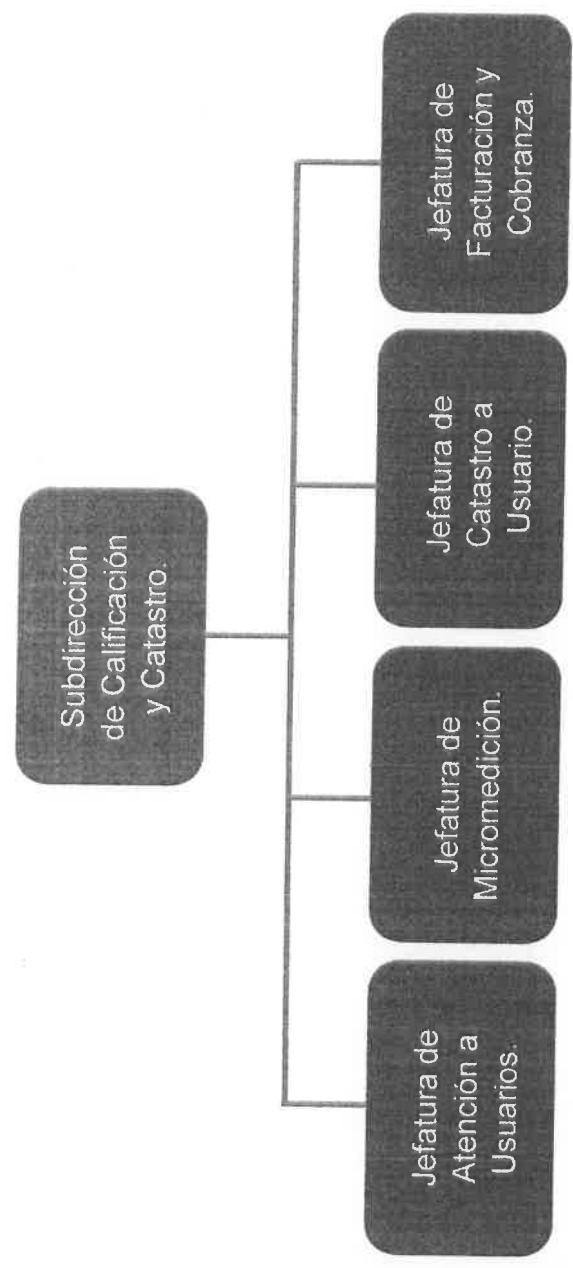


Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



- Participar en los diferentes programas federales y estatales para el mejoramiento de la eficiencia en la prestación de servicios.
- Establecer los requisitos para la actualización técnica de programas y equipo de cómputo que garantice y facilite la operación y administración del sistema comercial del SEAPAL Vallarta, así como su mantenimiento preventivo y correctivo;
- Programar y supervisar las actividades de las diversas jefaturas bajo su supervisión.

Subdirección de Calificación y Catastro.
Organigrama de la Subdirección de Calificación y Catastro.



Objetivo y funciones.

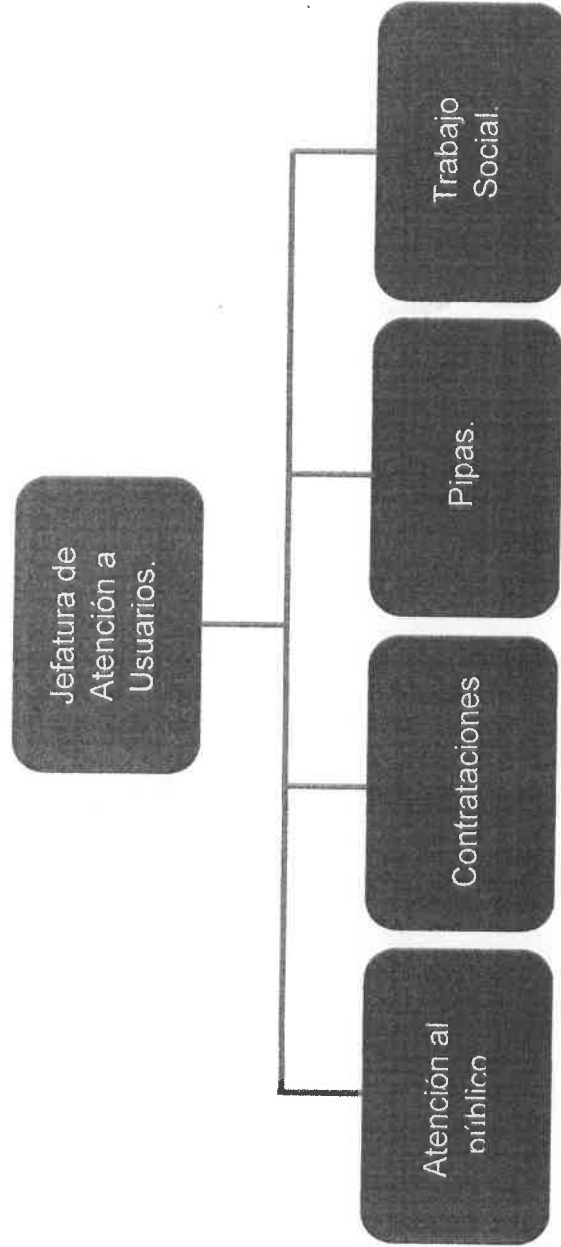
La Subdirección de Calificación y Catastro es la entidad encargada de dar seguimiento y servir de enlace a las jefaturas dependientes de la Dirección, proporcionando el apoyo necesario para que funcionen de manera adecuada.

Por otra parte, tiene como encargo principal el realizar las proyecciones financieras para la dependencia, analizando y proyectando los ingresos en los subsecuentes ciclos fiscales, apoyando a la comisión para la realización de los estudios tarifarios correspondientes.

Las funciones principales son:

- Realizar la proyección de Ingresos y egresos anuales de la Subdirección de Calificación y Catastro.
- Desarrollar el control y gestión en los grandes consumidores, de acuerdo a su categoría y validación para la facturación.
- Ejecutar la depuración y control de la cartera vencida por clasificación de predio y mantener actualizado el padrón de usuarios.
- Apoyo en las actividades de las Jefaturas de Catastro, Facturación y Oficinas Pitillal e Ixtapa.
- Proporcionar, en caso que se lo requiera la Comisión, información para la elaboración del estudio Tarifario para cada ejercicio fiscal.
- Encargarse de la elaboración de Proyecto de Ingresos, así como los estudios de factibilidad de servicios por nuevas urbanizaciones.
- Elaborar la relación y listado de usuarios morosos, para la suscripción, celebración y aplicación de los convenios de pago respectivos.
- Programar y supervisar las actividades de la subdirección.

Jefatura de Atención a Usuarios.
Organigrama de la Jefatura de Atención a Usuarios.





Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Objetivo y funciones.

La Jefatura de Atención a Usuario se encarga de recibir, atender, resolver y canalizar y dar seguimiento a la problemática que presenten los usuarios en forma de quejas y denuncias, relacionados a la distribución de agua potable, alcantarillado y saneamiento, incluyendo las relacionadas con las fugas menores.

Las funciones primordiales de la Jefatura son:

- Recibir, registrar y dar seguimiento, dentro del ámbito de su competencia, a los reportes o quejas de los clientes con respecto a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.
- Turnar a las áreas que correspondan para su atención, los reportes que se reciban así como las quejas o aclaraciones por consumos anormales o por posibles errores de medición.
- Verificar que los diversos reportes sean registrados, atendidos y resueltos en forma pronta y expedita, por las jefaturas o áreas responsables.
- Coordinar y supervisar el buen funcionamiento del Sistema de Atención a Usuarios, así como realizar las mejoras que se consideren convenientes para brindar un eficiente servicio.
- Coordinar con el Ayuntamiento para atender los Planes y Programas de Desarrollo de nuevas colonias y nuevos asentamientos en beneficio de personas de bajos ingresos.
- Realizar la exposición ante los Colonos acerca de los presupuestos solicitados y condiciones para llevar a cabo obras en donde no hay servicio;
- Atender las necesidades por medio de pipas a colonias y las que no es posible proporcionar el servicio.
- Vigilar el buen funcionamiento de los módulos multifuncionales de información y atención al público.



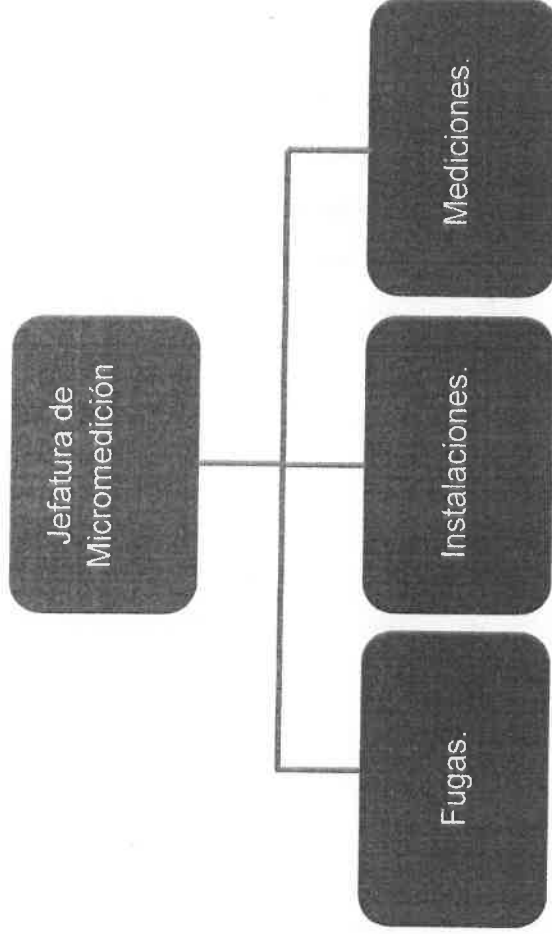
**Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.**



- Coordinar con la Dirección de Desarrollo Social del Ayuntamiento el otorgamiento de apoyos a las personas de la Tercera Edad, Capacidades Diferentes, Pensionados y Mujeres Viudas.
- Coordinar las Campañas de descuentos por pago anual.
- Programar y supervisar las actividades de la jefatura.

Jefatura de Micromedicación.

Organigrama de la Jefatura de Micromedicación.





Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Objetivo y funciones.

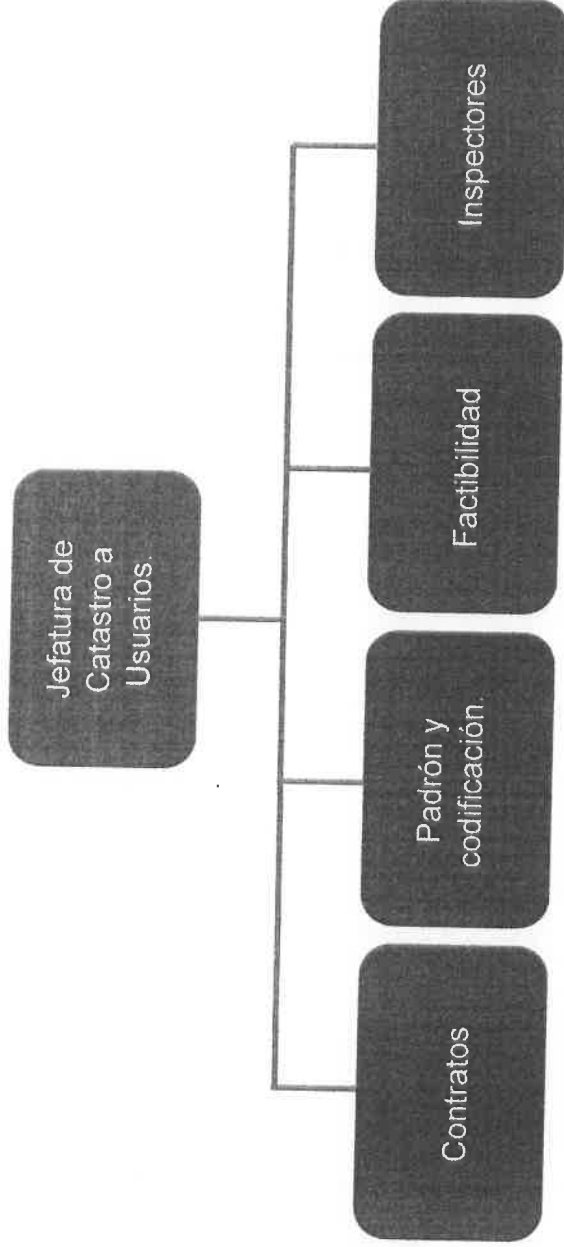
La Jefatura de Micromedición es la entidad encargada de realizar la determinación de los consumos de agua por medio de los dispositivos de medición que se instalan en cada una de las tomas, verificando constantemente el correcto funcionamiento de los mismos y realizando las reparaciones necesarias en las instalaciones de las tomas de agua.

Las funciones principales de la Jefatura son:

- Determinar el consumo de agua a través de la lectura de los aparatos medidores, obteniendo el consumo de la diferencia entre la lectura anterior y la lectura actual, la que se realizará en la forma establecida por el SEAPAL-Vallarta.
- Certificar el funcionamiento de los medidores para garantizar la veracidad de los registros de consumo.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los medidores instalados por SEAPAL-Vallarta, así como la lectura correspondiente, y en su caso determinar el cambio del medidor cuando corresponda.
- Gestionar la entrega de materiales, herramientas, equipos e insumos ante el Almacén General, área de Informática y Servicios Generales.
- Encargarse de la coordinación y ejecución operativa de programas de mejora en la efectividad de la medición en cuanto a instalaciones domiciliarias se refiere.
- Realizar la revisión y supervisión de proyectos de medición para nuevos desarrollos o giros.
- Desarrollar las técnicas y estrategias de medición de medición de acuerdo a los perfiles de los usuarios.
- Programar y supervisar las actividades administrativas de la jefatura.



Jefatura de Catastro a Usuarios.
Organigrama de la Jefatura de Catastro a Usuarios.





Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Objetivo y funciones.

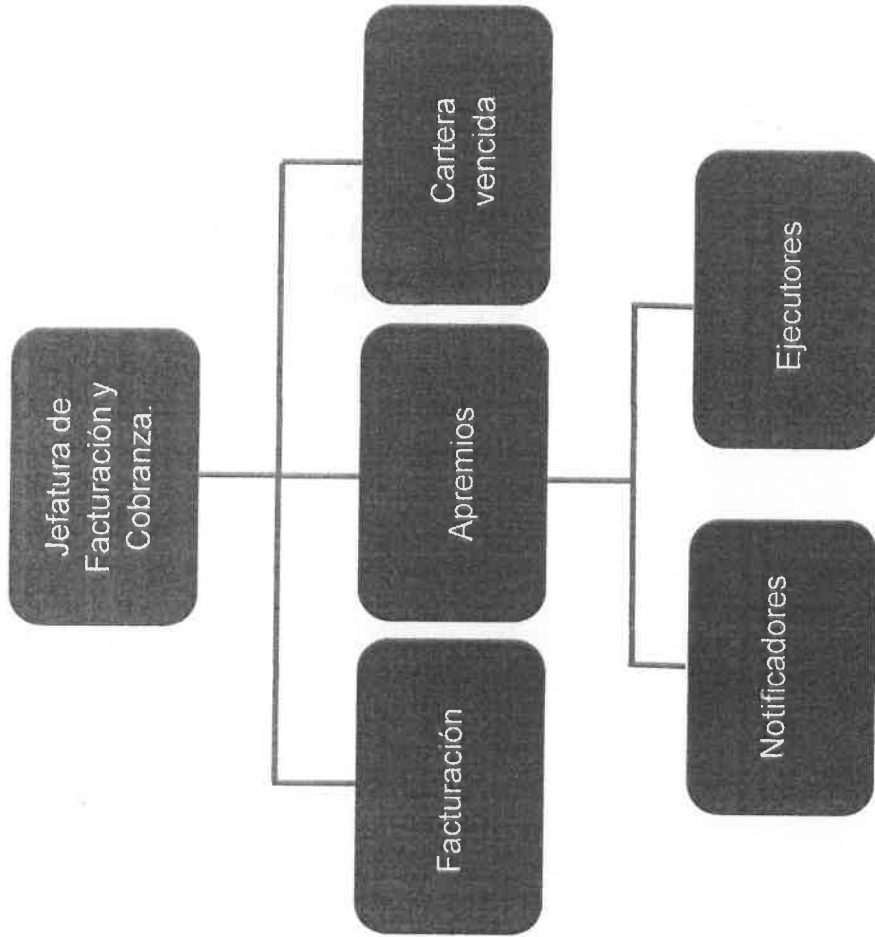
La Jefatura de Catastro a Usuarios es la entidad encargada de mantener el control del registro de usuarios, así como identificar qué tipo de contratación es requerida en cada caso particular, de acuerdo con las tablas que anualmente se publiquen relativas a derechos por el suministro de agua potable y alcantarillado, imponiendo las sanciones correspondientes a los usuarios que infrinjan el uso por el cual contrataron originalmente el servicio.

Para ello, la jefatura realizara las siguientes funciones:

- Dictaminar los montos a cobrar por contratos, consumos mínimos omitidos, así como la tipificación de infracciones y multas en base a la ley;
- Realizar la clasificación del tipo de contrato a aplicar, con base a los datos recabados en el estudio catastral, sea comercial, doméstico o industrial;
- Mantener actualizado el padrón de usuarios mediante los sistemas de georreferenciación para la identificación de tomas individuales.
- Suscribir contratos y convenios para establecer obligaciones y derechos entre Usuarios y el Organismo en relación con la prestación de servicios de suministro de agua potable y alcantarillado.
- Aplicar y calcular las multas e infracciones cometidas por los usuarios.
- Atender de forma personalizada a usuarios morosos, para que celebren y suscriban los convenios de facturación y reestructuración de adeudos.
- Gestionar soluciones a problemas que influyen en la contratación o sanción de un usuario.
- Programar y supervisar las actividades administrativas de la jefatura.



Jefatura de Facturación y Cobranza.
Organigrama de la Jefatura de Facturación y Cobranza.





Objetivo y funciones.

La Jefatura de Facturación y Cobranza realizara el cálculo y facturación de los consumos del usuario, en la periodicidad que corresponda según el tipo de contrato, requiriendo los pagos en caso de cartera vencida y solicitando la limitación o interrupción del servicio en caso estrictamente necesario.

Las funciones principales de la Jefatura son:

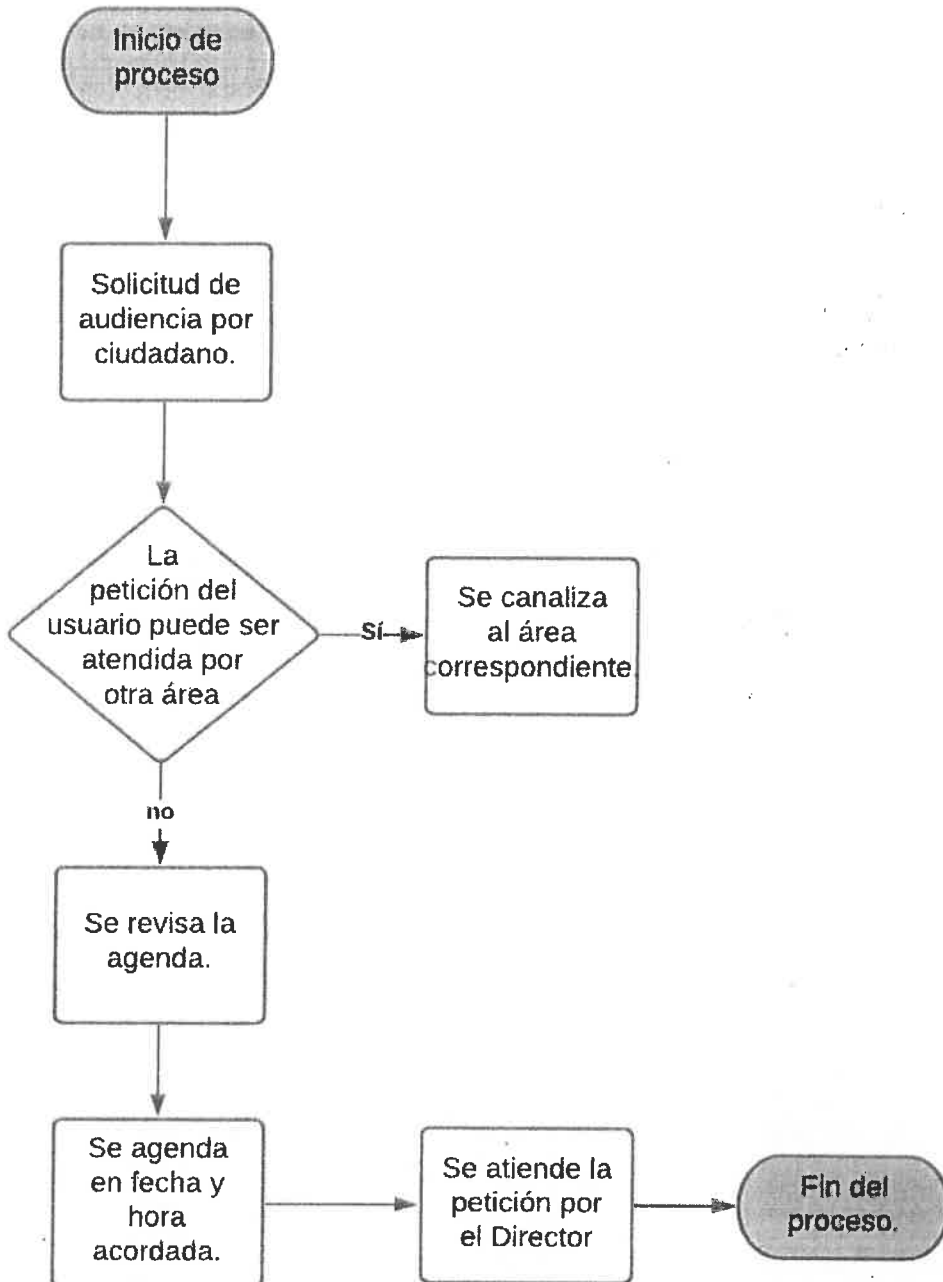
- Realizar la facturación del importe a cobrar al cliente en forma mensual o en el periodo que establezca el SEAPAL-Vallarta.
- Determinar el importe del consumo en función a las tarifas vigentes; y en su caso, reconsiderar los consumos cuando así proceda.
- Ante la falta de pago por parte de los usuarios, solicitar se limite, parcial o totalmente, la prestación de los servicios de agua potable, agua tratada y de alcantarillado sanitario de los inmuebles.
- Previa acreditación de pago, rehabilitar los servicios limitados y reconectar los servicios que hayan sido desconectados.
- Solicitar la clausura de las tomas y descargas clandestinas en predios y fraccionamientos.
- Dictaminar las revisiones internas realizadas por atención a usuarios para cobro de consumos.
- Dictaminar los estudios catastrales realizados por la jefatura de Catastro usuarios para cobro de consumo promedio por ruta.
- Vigilar que los requerimientos estén en tiempo y forma, así como firmar cada uno de ellos y evitar atrasos a los ejecutores.
- Realizar de manera coordinada con la tesorería municipal las acciones de cobranza y recuperación de cartera vencida.

Procedimientos.

Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Audiencia con el Director de Calificación y Catastro.	Inmediato.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Asistente de Dirección.	Dirección de Calificación y Catastro.
Frecuencia:	Comprobante:
A petición del usuario.	No hay comprobante.
Usuario:	Horario de atención:
Cualquier ciudadano, tenga o no un contrato vigente.	8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Audiencia con el Director de Calificación y Catastro.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano o usuario acude a solicitar la audiencia con la asistente de Dirección. 2. El asistente de Dirección analiza la petición que pretenda el usuario a efectos de canalizar, de ser necesario, a una instancia específica dentro de la Dirección. 3. El asistente del Director revisa agenda para verificar espacio disponible. 4. Se asigna fecha y hora para audiencia. 	

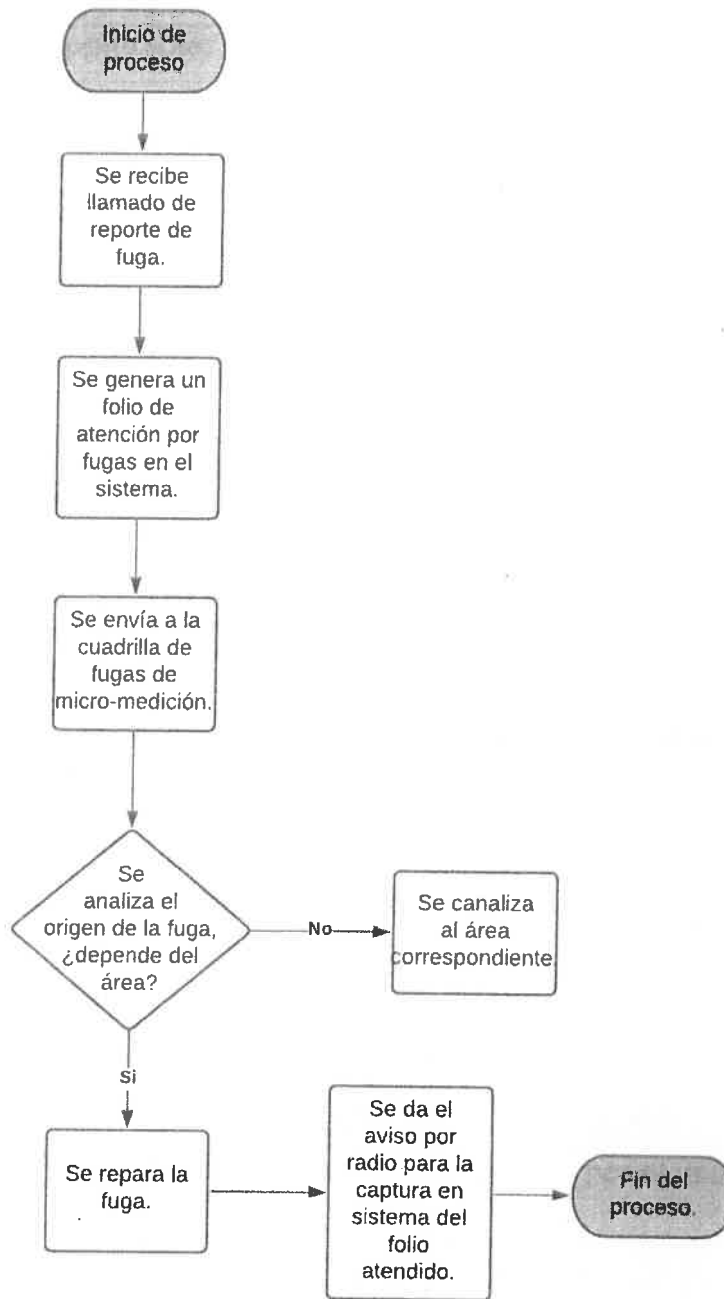
Diagrama de flujo Audiencia con el Director de Calificación y Catastro.
proceso/tramite:



Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Atención de fugas de agua	24 horas.
Área responsable:	Lugar en la que se realiza:
Micromedición.	En la toma de agua correspondiente,
Frecuencia:	Comprobante:
A petición del usuario.	Folio de atención en sistema.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente	24 horas, incluidos fines de semana.

Descripción de proceso/trámite:	Atención de fugas de agua
<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente se comunica vía telefónica para reportar la fuga de agua. 2. Se levanta el reporte y se asigna un número de folio de fugas en el sistema 3. Se envía una cuadrilla de fugas. 4. Se analiza si depende de Micromedición o de otra instancia técnica dentro de SEAPAL-Vallarta. 5. Se procede a la reparación. 6. Terminada la reparación se da el aviso correspondiente para completar el folio de atención generado en el sistema. 	

Diagrama de flujo **Atención de fugas de agua**
proceso/tramite:

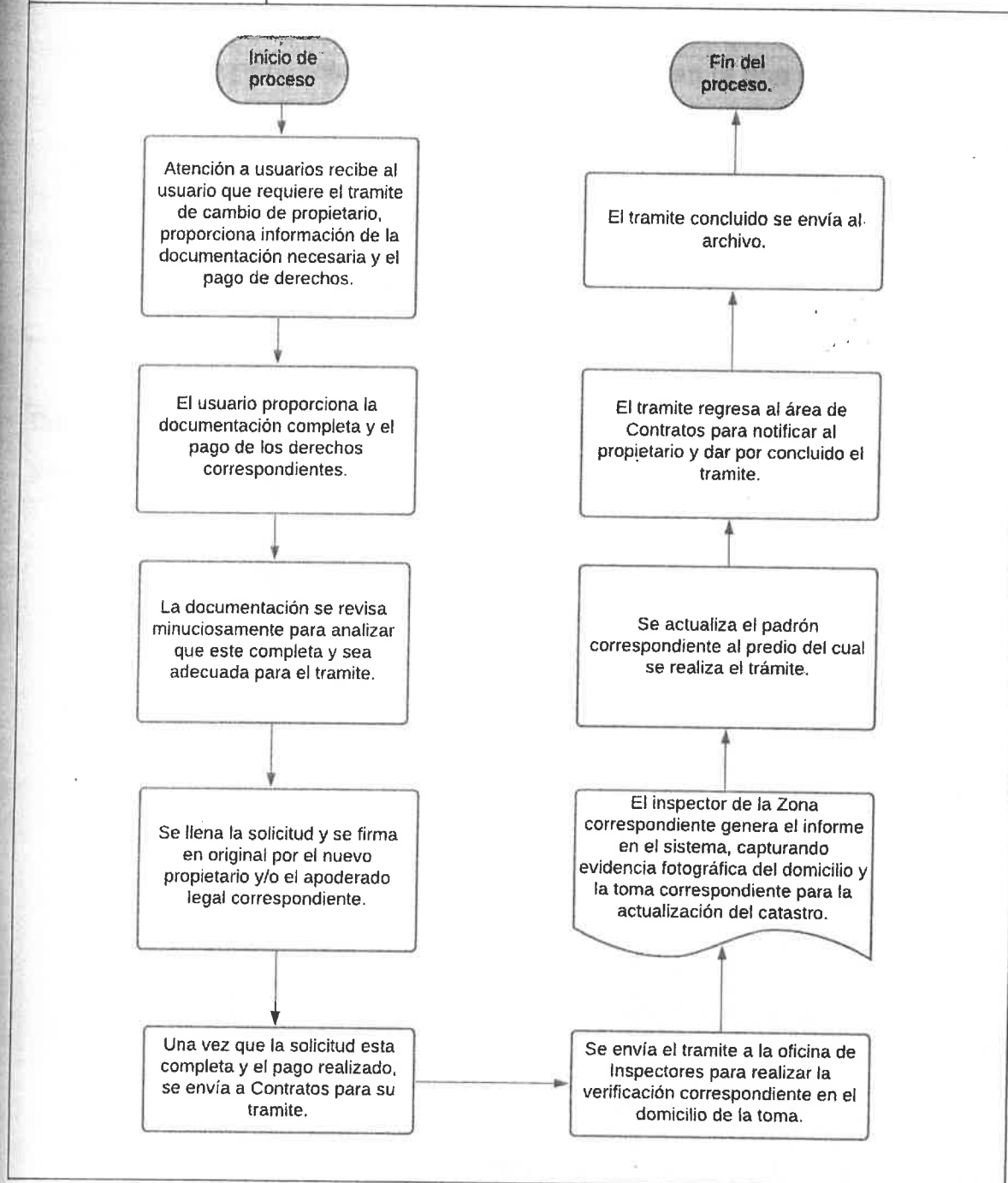


Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Cambio de propietario.	5 días hábiles máximo.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Contratos – Catastro a usuarios.	Atención a usuarios en: oficina central, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
A solicitud del usuario.	Acuse de recibido.
Usuario:	Horario de atención:
Nuevo propietario de inmueble con contrato vigente.	De 8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Cambio de propietario.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario acude a la oficina a solicitar informes respecto al trámite de cambio de propietario, se le informa la documentación a adjuntar para el inicio del trámite. 2. Cuando el usuario presenta la documentación necesaria se da inicio al trámite. 3. La documentación se revisa para corroborar que este completa. 4. Se llena la solicitud correspondiente y se firma en original por el propietario nuevo o apoderado legal. 5. Se realiza el pago de derechos correspondiente por el usuario que solicita el cambio. 	

6. El trámite pasa a la oficina de Inspectores para realizar la verificación correspondiente, tomando evidencia fotográfica de los datos de la finca y la toma.
7. Concluido el reporte del Inspector correspondiente y capturado en el sistema, se envía el trámite a Padrón y Codificación para realizar el movimiento correspondiente en el Padrón.
8. Padrón y codificación realiza el asentamiento del movimiento correspondiente en el sistema.
9. El trámite regresa al área de Contratos para notificar al cliente de la modificación correspondiente y se da por concluido el trámite.

Diagrama de flujo **Cambio de propietario.**
proceso/tramite:



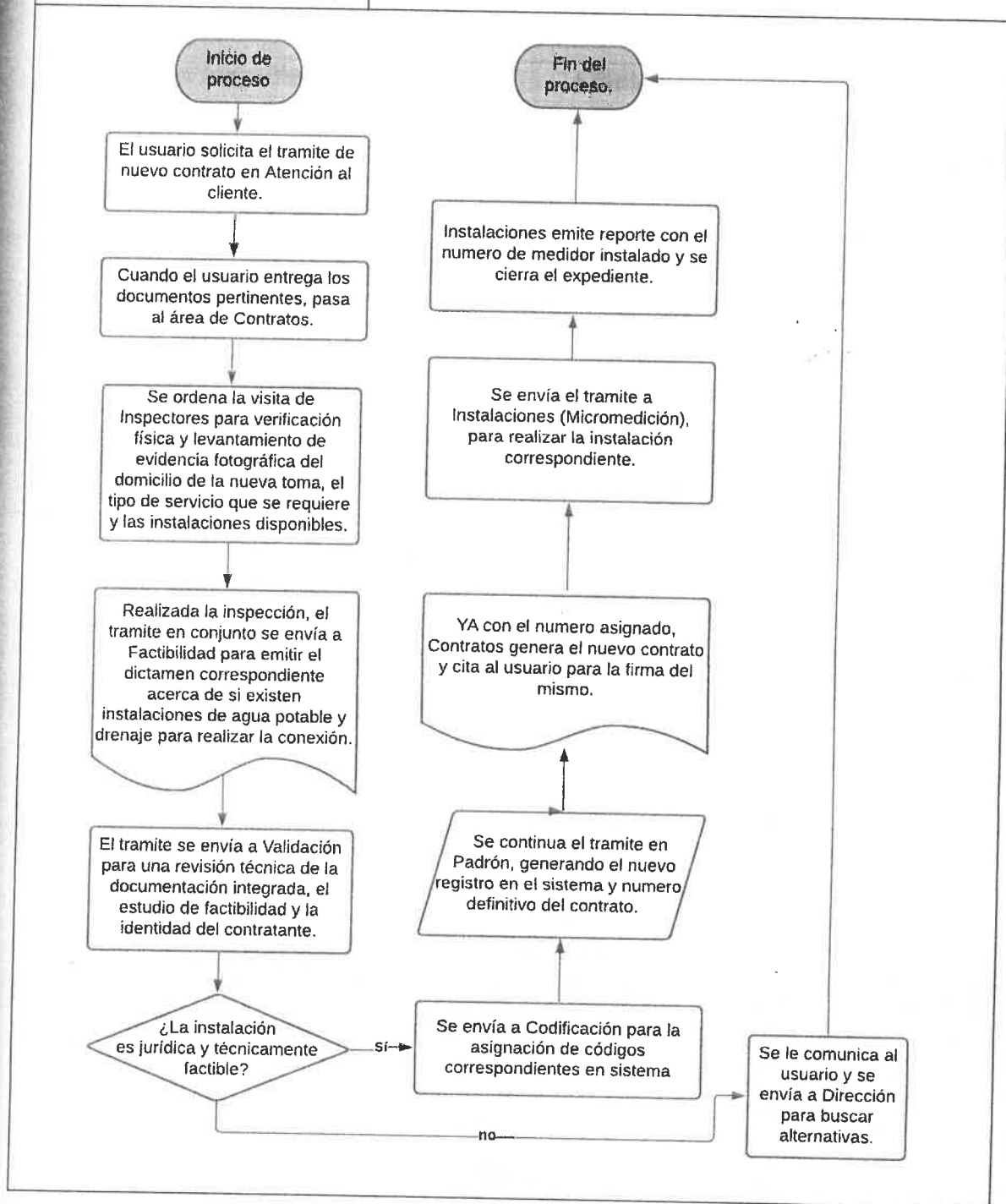
Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Elaboración de contrato.	5 días hábiles máximo.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Calificación y catastro.	Oficina centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
A solicitud del usuario.	Contrato.
Usuario:	Horario de atención:
Usuarios sin contrato.	De 8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Elaboración de contrato.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario se presenta a Atención a usuarios a solicitar un nuevo contrato, se le proporcionan los formatos correspondientes y los requisitos documentales para el mismo. 2. Una vez que el usuario integra los formatos debidamente requisitados y los documentos respectivos, el trámite se envía a Contratos para continuar con el mismo. 3. El trámite se envía a Inspectores para que realicen una visita de verificación y levantamiento de evidencia fotográfica del domicilio para el que se solicita el contrato, el tipo de instalación que se requiere y las instalaciones existentes. 4. Una vez realizada la inspección, se envía a Factibilidad para realizar un estudio técnico de verificación de líneas de agua potable y drenaje en el domicilio solicitado. 	

5. Se envía a Validación a efectos de realizar una revisión técnica de la documentación relativa al predio en el que se requiere el servicio, la identidad del contratante, el tipo de contrato que se requiere de acuerdo con la visita de inspectores y el estudio de factibilidad.
6. Si se determina que es factible la instalación, se envía a codificación para asignar los códigos correspondientes.
7. Se continúa el trámite en Padrón, para generar el nuevo registro en el sistema, correspondiente al contrato asignado.
8. Contratos genera el contrato nuevo con número definitivo y concierta cita con el nuevo usuario para la firma del mismo.
9. Se envía el trámite a Instalaciones (Micromedición) para que realicen la instalación de medidor correspondiente y la conexión de servicios.
10. Fin del trámite.

Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Elaboración de contrato.

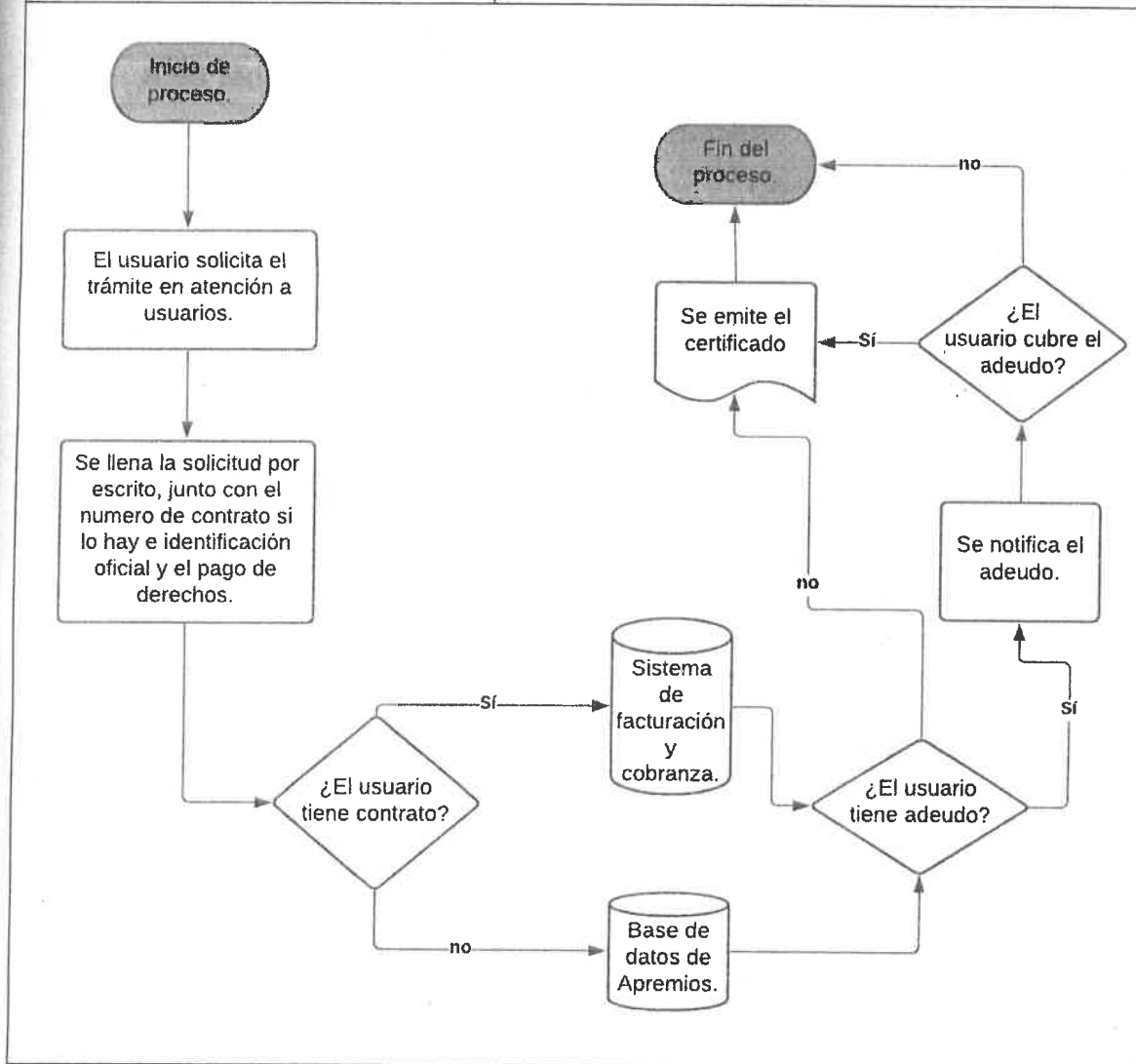


Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Certificado de no adeudos.	Máximo 1 día hábil.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Atención a usuarios.	Atención a usuarios de oficinas centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
A solicitud del cliente/usuario.	Certificado.
Usuario:	Horario de atención:
Cualquier persona.	8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Certificado de no adeudos.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario requiere por escrito la expedición del certificado en la oficina de atención a usuarios. 2. Llena el formato correspondiente y realiza el pago de derechos. 3. Si el usuario tiene un contrato vigente se revisa el historial de pagos por medio del sistema. 4. Si el usuario no tiene contrato vigente, se revisa en la base de datos de apremios. 5. Si el usuario tiene adeudos pendientes, se le notifica para que realice su pago. 6. Si el usuario no tiene adeudos pendientes, se expide el certificado. 	

Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Certificado de no adeudos.

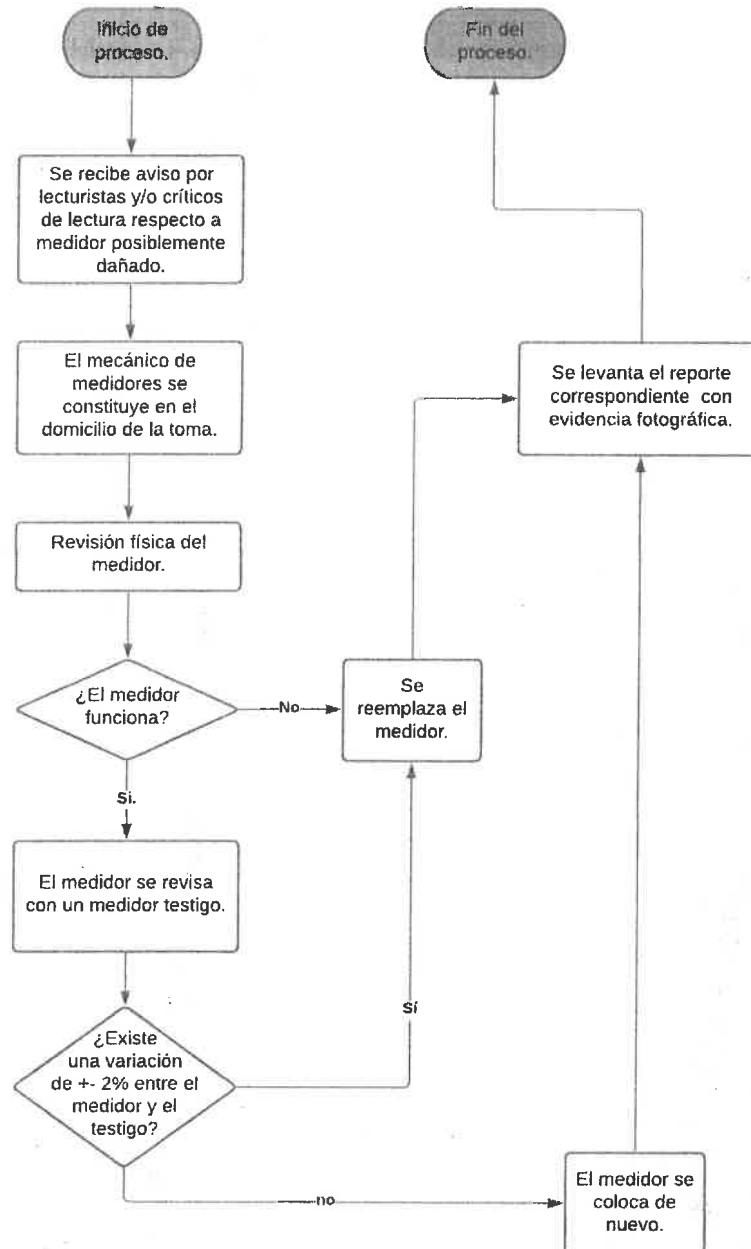


Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Revisión mecánica de medidores.	Un día hábil.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Micromedición.	Directamente en la toma del usuario.
Frecuencia:	Comprobante:
Cuando se requiere la revisión.	No se otorga.
Usuario:	Horario de atención:
Usuarios domésticos, comerciales e industriales.	De 8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Revisión mecánica de medidores.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso inicia por reporte de lectorista y/o crítico de lectura respecto a posibles desperfectos en medidores. 2. Se constituye el mecánico de medidores en el domicilio de la toma. 3. Se revisa el funcionamiento del medidor. 4. Si el medidor funciona, se revisa con medidor testigo para verificar su precisión. 5. Si el medidor es preciso, se instala de nuevo y se concluye la reparación. 6. Si el medidor no funciona o tiene una variación de $\pm 2\%$ frente al testigo, se instala un medidor nuevo y se levanta reporte del mismo, recabando evidencia fotográfica del nuevo medidor instalado. 7. Se reporta en la oficina. 8. Fin del procedimiento. 	

Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Revisión mecánica de medidores.

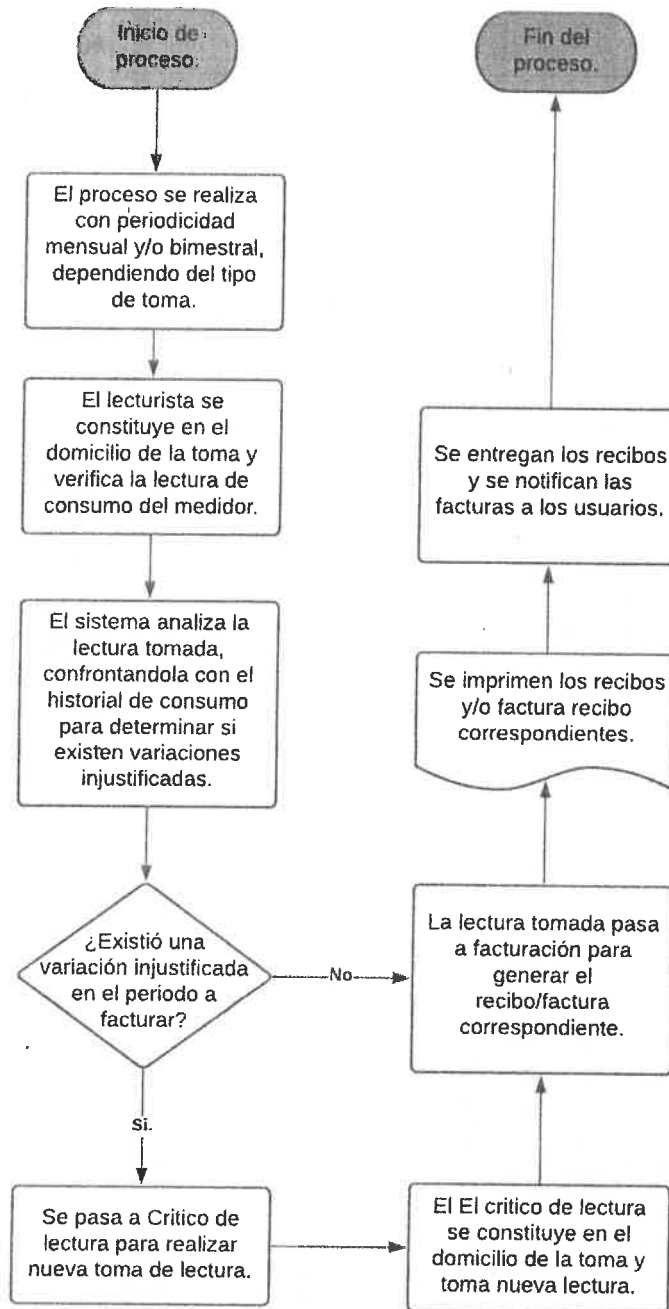


Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Proceso de medición y facturación.	Bimestral, mensual.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Facturación, Micromedición.	Micromedición, domicilio de la toma.
Frecuencia:	Comprobante:
Mensual en tomas industriales y comerciales, bimestral en tomas habitacionales.	Recibo de pago, notificación de factura.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente de servicio doméstico, comercial e industrial.	De 8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Proceso de medición y facturación.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trámite se realiza con periodicidad definida, cada dos meses para tomas domésticas, y mensual para tomas comerciales e industriales. 2. El lectorista se constituye en el domicilio de la toma y verifica la lectura de consumo del medidor. 3. Se revisa la lectura en el sistema, si existe alguna discrepancia en el consumo promedio y/o no se pudo realizar la toma de lectura, se pasa a crítico de lectura para corroboración o nueva toma de lectura. 4. El crítico de lectura se constituye en el domicilio de la toma, revisando la lectura tomada con anterioridad. 5. Los datos de las lecturas, una vez verificadas, pasan a facturación y cobranza para realizar la factura/recibo correspondiente. 	

6. Se imprimen los recibos domésticos y se entregan en el domicilio de la toma.
7. Se imprimen los recibo/factura de la toma comercial e industrial y se notifican en el domicilio de la misma, acusando recibo de la entrega.
8. Fin del proceso.

Diagrama de flujo Proceso de medición y facturación.
proceso/tramite:



Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Proceso de notificación de adeudos vencidos.	Inmediato.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Apremios.	Oficinas centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
Cuando el cliente presenta una factura vencida por más de 15 días posteriores al vencimiento.	Notificación del adeudo.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente con contrato vigente.	De 08:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Proceso de notificación de adeudos vencidos.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apremios solicita al sistema que se genere reporte de cuentas con adeudos mayores a 15 días posteriores a la fecha de pago, y menores a un periodo de facturación en relación al tipo de contrato. 2. Con base en el reporte se genera una carta invitación de pago del adeudo. 3. Apremios genera una ruta para notificaciones. 4. El notificador se constituye en el domicilio de notificaciones del contrato respectivo, requiriendo al titular del contrato. 5. Si se localiza al titular se le notifica el adeudo por medio de la carta invitación de pago. 6. Si no se localiza al titular del contrato, se deja la carta invitación con quien se encuentre en el domicilio. 	

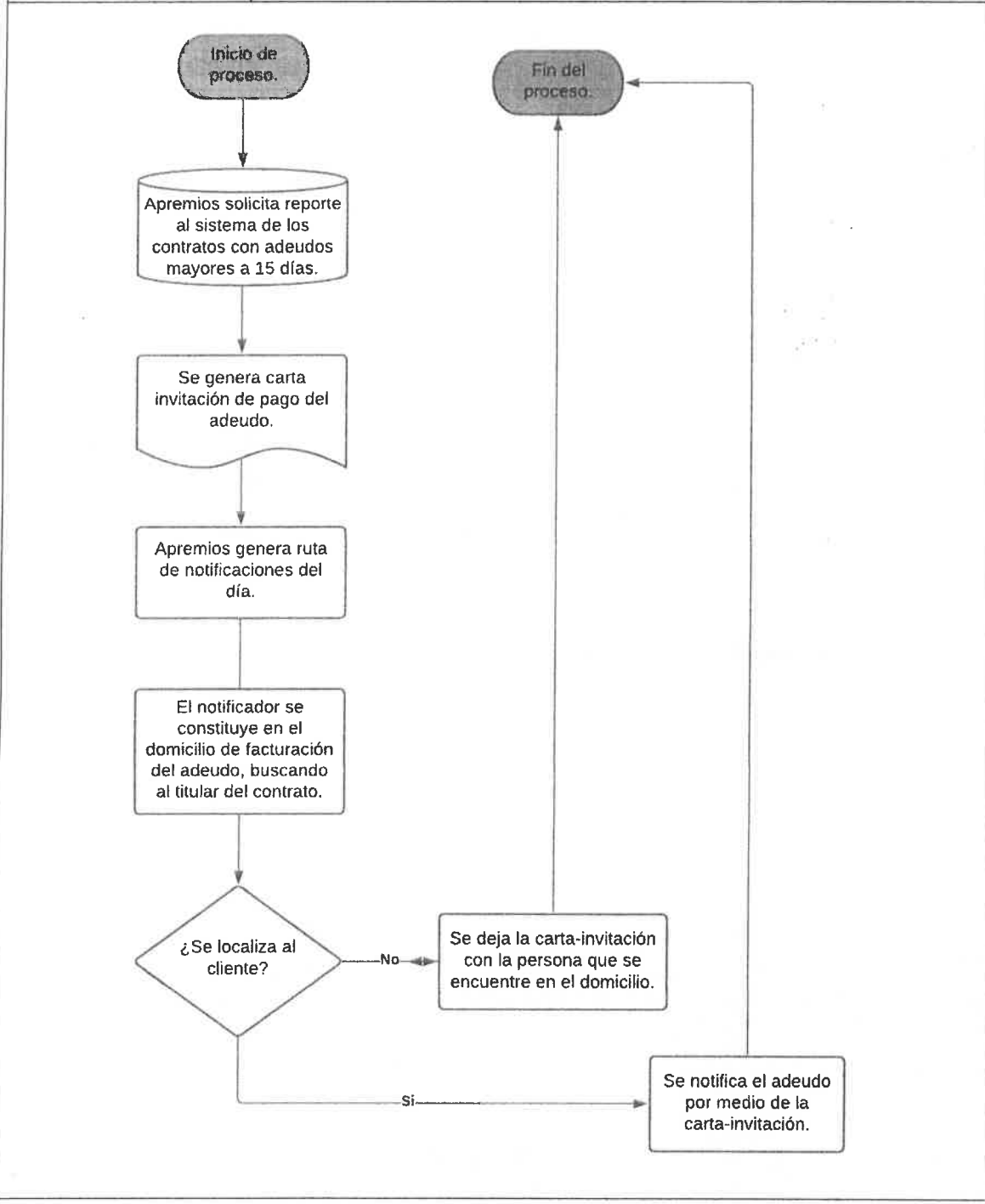


Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



7. Fin del proceso.

Diagrama de flujo **Proceso de notificación de adeudos vencidos.**
proceso/tramite:



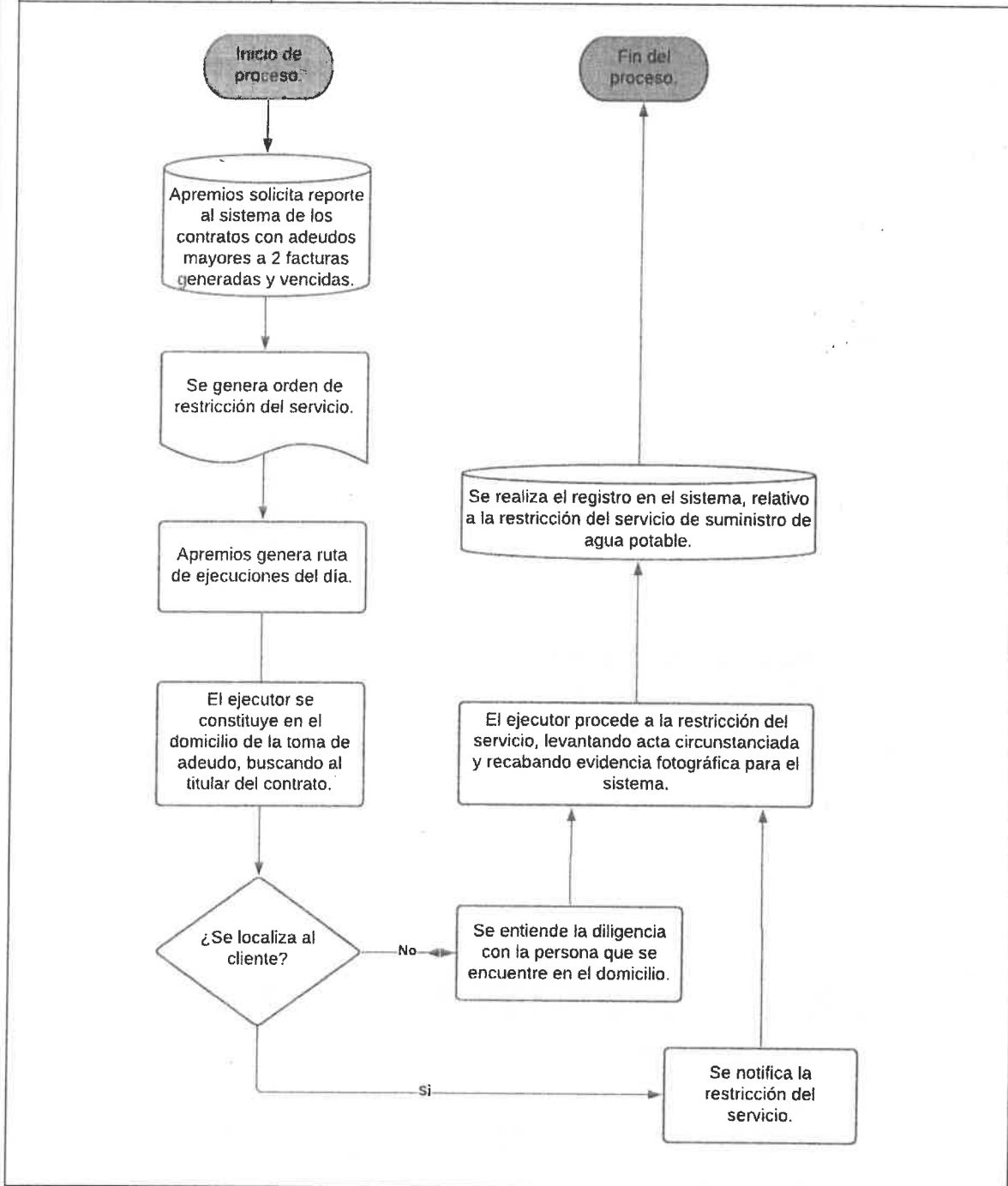
Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Proceso de restricción de servicio por falta de pago.	Indefinido.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Apremios.	Oficinas centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
Cuando el cliente acumula un adeudo de más de dos facturas.	Acta levantada por la restricción del servicio.
Usuario:	Horario de atención:
Clientes.	08:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Proceso de restricción de servicio por falta de pago.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apremios solicita al sistema que se genere reporte de cuentas con adeudos mayores a 2 facturas generadas y vencidas en relación al tipo de contrato. 2. Con base en el reporte se genera la orden de restricción del servicio. 3. Apremios genera una ruta para ejecutores. 4. El ejecutor se constituye en el domicilio de la toma del contrato respectivo, requiriendo al titular del contrato. 5. Si se localiza al titular se le notifica la restricción del servicio por medio de la orden respectiva. 6. Si no se localiza al titular del contrato, se le notifica la restricción del servicio a quien se encuentre en el domicilio por medio de la orden respectiva. 7. El ejecutor realiza la restricción del servicio, levantando la respectiva acta circunstanciada y recabando evidencia fotográfica para el sistema.

8. Se realiza el registro en el sistema relativo a la suspensión del servicio.
9. Fin del procedimiento.

Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Proceso de restricción de servicio por falta de pago.



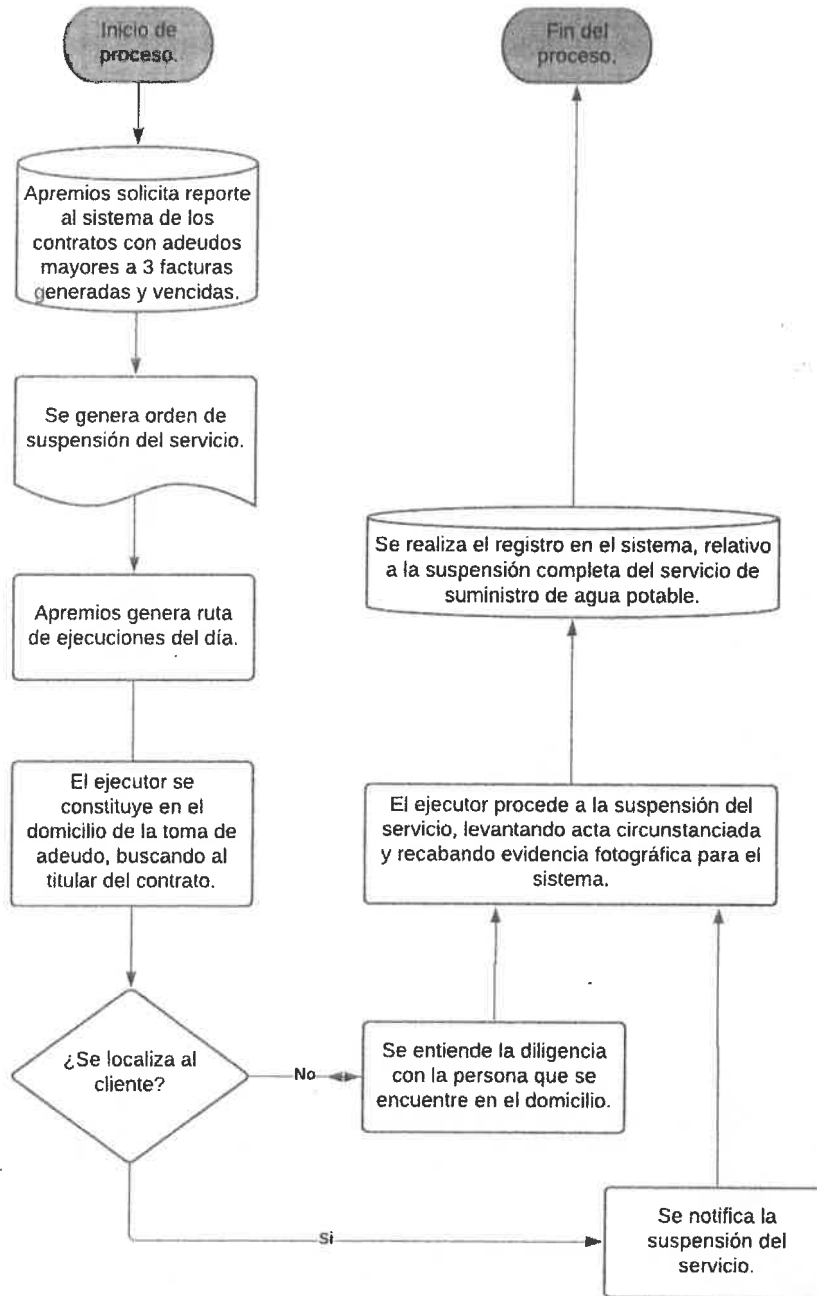
Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Proceso de suspensión de servicio por falta de pago.	Inmediato.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Apremios.	Oficinas centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
Quando el cliente presenta un adeudo de tres facturas continuas.	Diligencia levantada.
Usuario:	Horario de atención:

Descripción de proceso/trámite:	Proceso de suspensión de servicio por falta de pago.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apremios solicita al sistema que se genere reporte de cuentas con adeudos mayores a 3 facturas generadas y vencidas en relación al tipo de contrato. 2. Con base en el reporte se genera la orden de suspensión del servicio. 3. Apremios genera una ruta para ejecutores. 4. El ejecutor se constituye en el domicilio de la toma del contrato respectivo, requiriendo al titular del contrato. 5. Si se localiza al titular se le notifica la suspensión del servicio por medio de la orden respectiva. 6. Si no se localiza al titular del contrato, se le notifica la suspensión del servicio a quien se encuentre en el domicilio por medio de la orden respectiva. 	

7. El ejecutor realiza la suspensión del servicio, levantando la respectiva acta circunstanciada y recabando evidencia fotográfica para el sistema.
8. Se realiza el registro en el sistema relativo a la suspensión del servicio.
9. Fin del procedimiento.

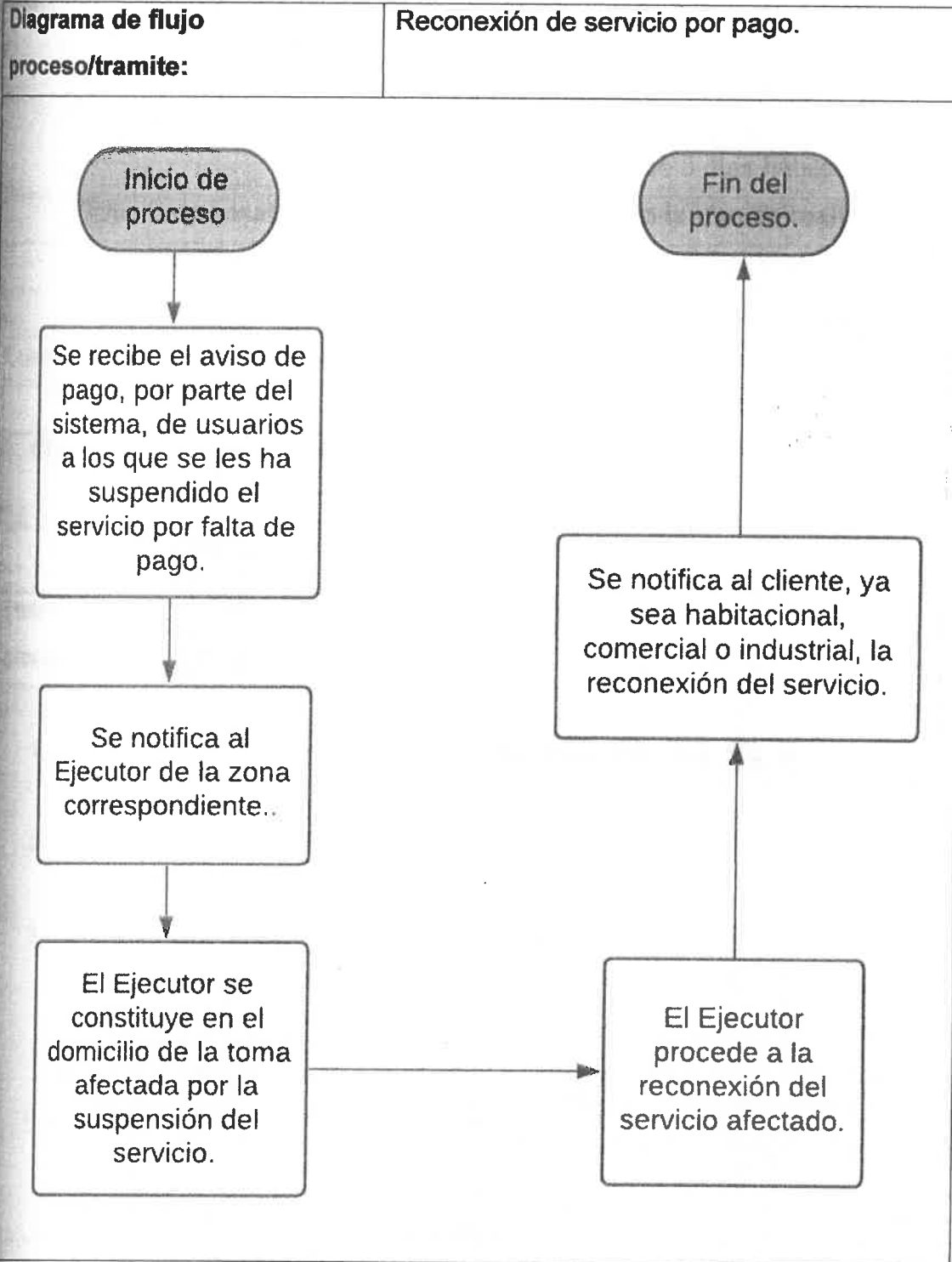
Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Proceso de suspensión de servicio por falta de pago.



Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Reconexión de servicio por pago.	Máximo 24 horas.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Apremios – Micromedición.	En el domicilio de la toma.
Frecuencia:	Comprobante:
En caso necesario, a petición del cliente.	Recibo de pago.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente con contrato vigente, ya sea habitacional, comercial y/o industrial.	De 8:00 a 16:00 horas, incluso los días sábados.

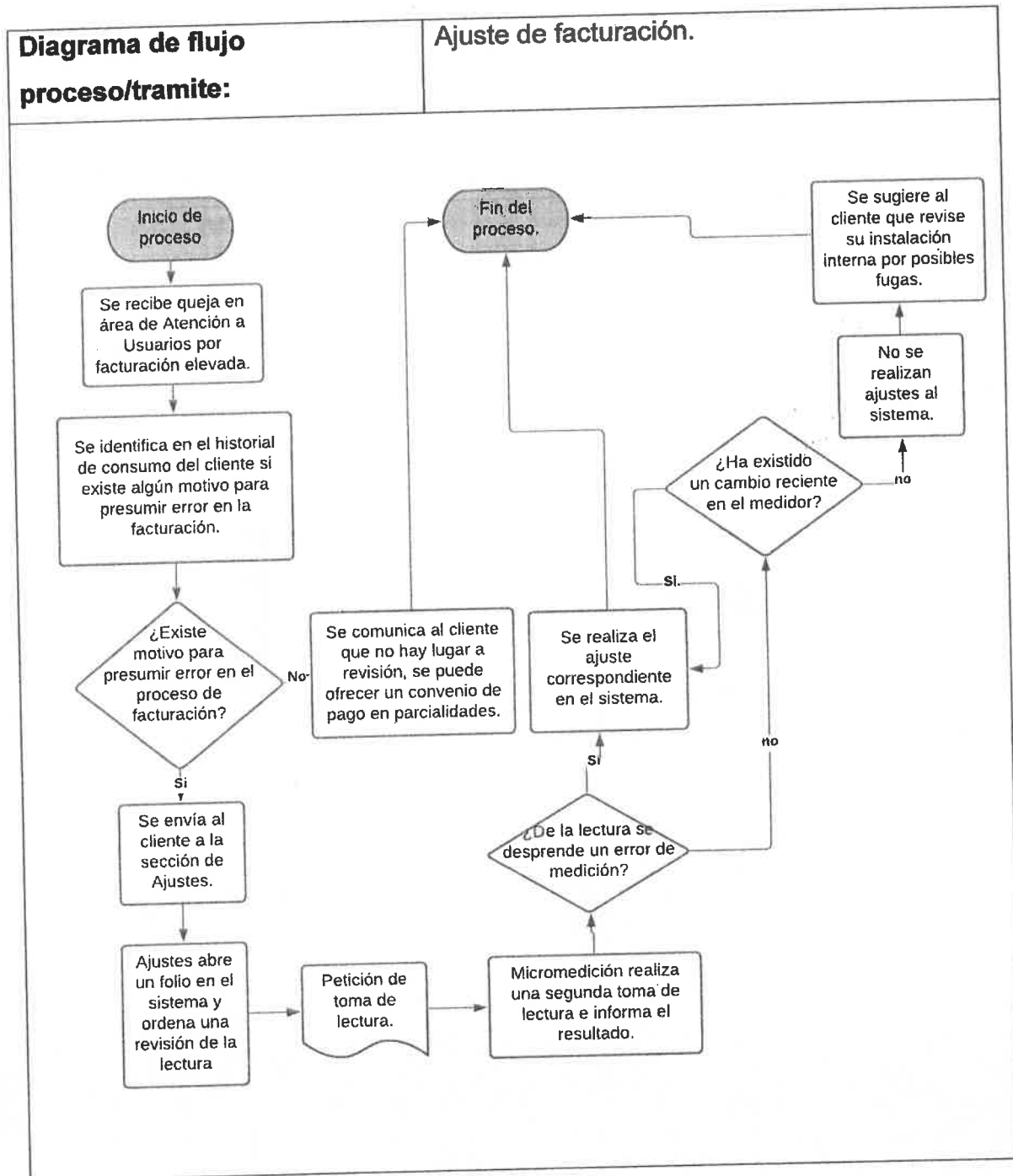
Descripción de proceso/trámite:	Reconexión de servicio por pago.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe el aviso de pago realizado por un usuario al que se le ha suspendido el servicio por falta de pago. 2. Se notifica por radio al ejecutor de la zona correspondiente. 3. El ejecutor se traslada de inmediato al domicilio de la toma afectada. 4. Se procede a la reconexión de servicio. 	



Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Ajuste de facturación.	5 días hábiles máximo, ordinariamente menos de 3 días hábiles.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Ajustes.	Ajustes, oficina central.
Frecuencia:	Comprobante:
Quando el usuario lo requiere.	Nota de ajuste.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente de servicio doméstico, comercial o industrial.	De 8:00 a 16:00 horas.

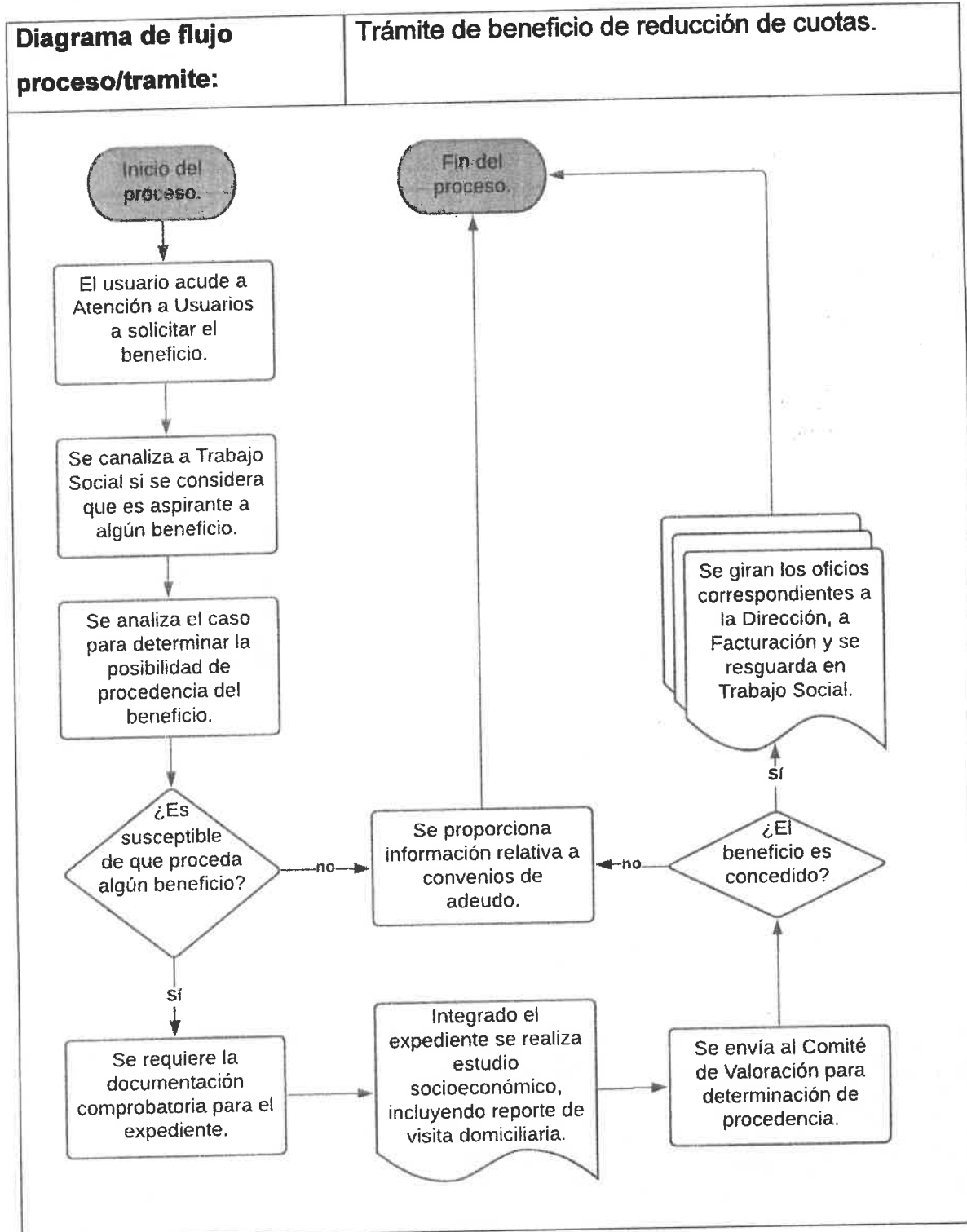
Descripción de proceso/trámite:	Ajuste de facturación.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario acude a Atención al cliente a expresar su desacuerdo con la factura del ciclo. 2. Atención al cliente identifica en el sistema el historial de facturación del cliente. 3. Si el personal de atención a usuarios identifica que la queja se puede deber a un error de facturación debido a cambio de medidor o errores de lectura, en relación con el historial del usuario, o bien, alguna de las causas preestablecidas lo envía a la sección de Ajustes. 4. Si de acuerdo al historial de consumo no se aprecia algún posible error en la facturación, se puede ofrecer al cliente convenios de pago u otras alternativas. 	

5. La sección de Ajustes recibe la queja y verifica si existe algún motivo fundado para abrir el proceso de ajustes.
6. Si existe un motivo fundado de acuerdo al historial de consumo del cliente, se ordena una nueva toma de lectura.
7. Si de la toma de lectura se desprende que existió algún error en la facturación se procede a realizar el ajuste correspondiente.
8. Si no existen errores en la toma de lectura pero existió un cambio de medidor registrado en el sistema, se procede a realizar el ajuste de facturación.
9. Si no existieron errores de facturación, ni hay registros de nuevo medidor, no se realiza ajustes de facturación y se sugiere al cliente que revise las instalaciones internas de su inmueble para corroborar la existencia de fugas internas.



Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Trámite de beneficio de reducción de cuotas.	30 días.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Atención a usuarios, Trabajo Social.	Oficina central.
Frecuencia:	Comprobante:
Cuando el usuario los solicita.	Dictamen aprobatorio del beneficio.
Usuario:	Horario de atención:
Usuario en los supuestos que establece el Reglamento Orgánico.	De 8:00 a 16:00 horas.

Descripción de proceso/trámite:	Trámite de beneficio de reducción de cuotas.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario acude a Atención a Usuarios a solicitar la aplicación del beneficio. 2. Se canaliza a Trabajo Social. 3. Trabajo social solicita los documentos para tramitar el beneficio si se encuentra en alguno de los supuestos del Reglamento Orgánico. 4. Se integra el expediente correspondiente y se realiza Estudio socioeconómico con visita domiciliaria. 5. Se envía al Comité de Valoración. 6. Se resuelve la procedencia del beneficio. 7. Si es positivo el dictamen se giran los oficios a Dirección, Facturación y se resguarda una copia en Trabajo Social. 8. Fin del trámite. 	

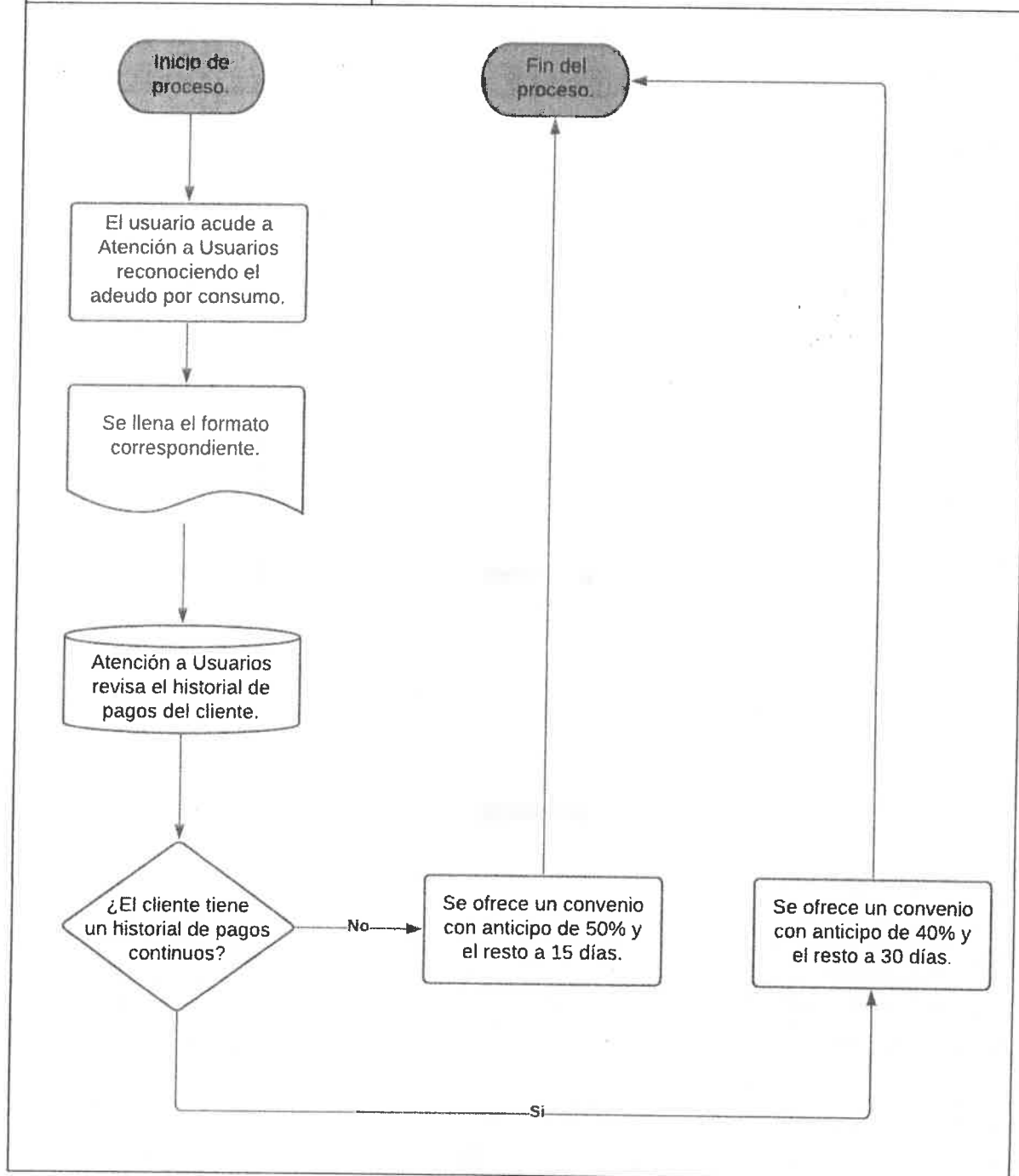


Nombre del trámite/procedimiento:	Tiempo de respuesta:
Convenio de pago en parcialidades.	Inmediato.
Área responsable:	Oficina en la que se realiza:
Atención a usuarios.	Oficinas centrales, Ixtapa, Pitillal.
Frecuencia:	Comprobante:
Cuando lo solicita el cliente.	Recibo del primer pago.
Usuario:	Horario de atención:
Cliente de servicio habitacional.	De 8:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

Descripción de proceso/trámite:	Convenio de pago en parcialidades.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario acude a atención a usuarios con un problema de pago, reconociendo el consumo que marca su recibo. 2. Se llena el formato correspondiente. 3. El analista de Atención a Usuarios realiza una revisión al historial de consumo y de pagos. 4. Si el historial de pagos es constante se ofrece un convenio reportando pago de 40% del adeudo y el resto en un término de 30 días. 5. Si el historial de pagos no es constante, se requiere un pago mínimo de 50% y el resto en 15 días. 6. Fin del trámite. 	

Diagrama de flujo
proceso/tramite:

Convenio de pago en parcialidades.



ANEXOS

Modelo de ficha de atención a usuarios.



FICHA DE ATENCIÓN

LIC. MARLENNY ARREDONDO TOPETE
JEFA DEPTO. DE ATENCIÓN A USUARIOS

FECHA: _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

CONTRATO: _____

TELÉFONO: _____

ASUNTO: _____

SEGUIMIENTO: _____

Ficha de información para descuento a personas discapacitadas.



REQUISITOS PARA DESCUENTO EN CONSUMO A PERSONAS DISCAPACITADAS

- 1.- Ser Ciudadano Mexicano.
- 2.- Tener Contrato Domestico y ser titular del mismo.
- 3.- Ser habitante permanente de la casa.
- 4.- No consumir mas de 44 m3 Bimestrales.
- 5.- La suma de los Ingresos Mensuales de todos los habitantes del hogar **NO DEBEN SUPERAR** los 3 meses de Salario Mínimo de la zona (\$9,241.20).
- 6.- Presentar un Examen Medico avalado por por una Institución Oficial (IMSS, ISSSTE, SS) que manifiesta una Discapacidad del 50% o mas.
- 7.- Copia del Recibo del Agua sin Adeudo.
- 8.- Copia de la Credencial de Elector (INE).
- 9.- Aprobar Estudio Socioeconómico.
- 10.- Respecto a Inquilinos, además deberá entregar copia del contrato de **ARRENDAMIENTO**, con la clausula que indique su obligación de pagar el servicio.

Fichas de información para descuentos a adultos mayores, pensionados y jubilados y viudedad.



**REQUISITOS PARA DESCUENTO EN CONSUMO A
PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS**

- 1.- Ser Ciudadano Mexicano.
- 2.- Tener Contrato Domestico y ser titular del mismo.
- 3.- Ser habitante permanente de la casa.
- 4.- No consumir mas de 60 m³ Bimestrales.
- 5.- La suma de los ingresos Mensuales de todos los habitantes del hogar **NO DEBEN SUPERAR** los 3 meses de Salario Mínimo de la zona (\$11,090.00).
- 6.- Presentar Acta de Nacimiento Original o Copia Certificada.
- 7.- Copia del Recibo del Agua sin Adeudo.
- 8.- Copia de la Credencial de Elector (INE).
- 9.- Aprobar Estudio Socioeconómico.
- 10.- Respecto a inquilinos, además deberá entregar copia del contrato de **ARRENDAMIENTO**, con la cláusula que indique su obligación de pagar el servicio.



**REQUISITOS PARA DESCUENTO EN CONSUMO A
PENSIONADOS Y JUBILADOS**

- 1.- Ser Ciudadano Mexicano.
- 2.- Tener Contrato Domestico y ser Titular del mismo.
- 3.- Ser habitante permanente de la casa.
- 4.- No consumir mas de 44 m³ Bimestrales.
- 5.- La suma de los Ingresos Mensuales de todos los habitantes del hogar **NO DEBEN SUPERAR** los 3 meses de Salario Mínimo de la zona (\$11,090.00).
- 6.- Copia de la Credencial de Pensionado y el último estado de cuenta Bancario o los dos últimos recibos del pago de su pensión.
- 7.- Copia del Recibo del Agua sin Adeudo.
- 8.- Copia de la Credencial de Elector (INE).
- 9.- Aprobar Estudio Socioeconómico.
- 10.- Respecto a inquilinos, además deberá entregar copia del contrato de **ARRENDAMIENTO**, con la cláusula que indique su obligación de pagar el servicio.



**REQUISITOS PARA DESCUENTO EN CONSUMO A
VIUDAS**

- 1.- Ser Ciudadano Mexicano.
- 2.- Tener Contrato Domestico y ser titular del mismo.
- 3.- Ser habitante permanente de la casa.
- 4.- No consumir mas de 60 m³ Bimestrales.
- 5.- La suma de los Ingresos Mensuales de todos los habitantes del hogar **NO DEBEN SUPERAR** los 3 meses de Salario Mínimo de la zona (\$ 11,090.00).
- 6.- Copia del Acta de Defunción y de Matrimonio (o en su caso traer acta de nacimiento de uno de los hijos). (No aplica si se contrajo matrimonio nuevamente o si se vive en concubinate).
- 7.- Copia del Recibo del Agua sin Adeudo.
- 8.- Copia de la Credencial de Elector (INE).
- 9.- Aprobar Estudio Socioeconómico.
- 10.- Respecto a inquilinos, además deberá entregar copia del contrato de **ARRENDAMIENTO**, con la cláusula que indique su obligación de pagar el servicio.



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Ficha de documentación solicitada a jubilados y pensionados.



FICHA DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
PENSIONADOS Y JUBILADOS

NOMBRE:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

CONTRATO	FOTOS	FECHA
----------	-------	-------

.....

DOCUMENTOS: OBSERVACIONES:

1.- ESTADO DE CUENTA DEL PAGO DE SU PENSION (2 MESES)

2.- IFE

3.- ULTIMO RECIBO PAGADO

4.- ACTA DE NACIMIENTO DEL SOLICITANTE



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Ficha de documentación solicitada a viudos.



FICHA DE DOCUMENTACION SOLICITADA

VIUDAS Y VIUDOS

NOMBRE

DOMICILIO:

TELEFONO

CONTRATO FOTOS FECHA

.....

DOCUMENTOS: OBSERVACIONES:

1.- ACTA DE DEFUNCION

2.- IPE

3.- ULTIMO RECIBO PAGADO

4.-ACTA DE NACIMIENTO DEL SOLICITANTE



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Ficha de documentación solicitada a adultos mayores.



FICHA DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
MAYOR DE 60 AÑOS

NOMBRE: _____

DOMICIO: _____

TELEFONO: _____

CONTRATO: _____

FOTOS: _____

FECHA: _____

DOCUMENTOS:

1.- ACTA NACIMIENTO: _____

2.- IFE: _____

3.- ULTIMO RECIBO PAGADO _____

OBSERVACIONES:

Modelo de solicitud de estudio de factibilidad.



**SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DE SERVICIO
PREDIOS MENORES DE 500 m²**

**C.P. SANTIAGO DE JESÚS CENTENO ÚLIN
DIRECTOR GENERAL DEL SEAPAL VALLARTA**

PRESENTE: *

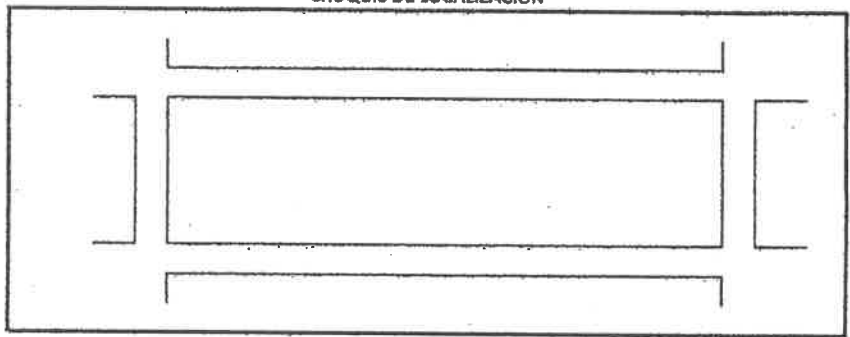
FECHA:

DATOS DEL SOLICITANTE:	_____
DATOS DEL PROPIETARIO:	_____
DOMICILIO DEL PREDIO:	_____
	_____ (CALLE, NÚMERO INTERIOR, ENTRE CALLES, COLONIA)
TELÉFONO DEL SOLICITANTE:	_____
DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN:	_____
	_____ (CALLE, NÚMERO INTERIOR, ENTRE CALLES, COLONIA)

SE PRETENDE CONSTRUIR:

<input type="checkbox"/>	LOCAL COMERCIAL	SUPERFICIE DE PREDIO	_____ M ²
<input type="checkbox"/>	CASA HABITACIÓN	SUPERFICIE DE CONTRUCCIÓN	_____ M ²
		NIVELES	_____

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN



NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE


(DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR)

- * Copia del documento de propiedad (Escrituras, Título Ejidal, etc.).
- * Copia del pago del número oficial.
- * Copia identificación oficial del propietario (Credencial de elector, Pasaporte vigente, Licencia de conducir vigente).
- * Lotes baldíos presentar plano del proyecto de construcción.



Costo del trámite \$148.60 IVA incluido

Modelo de ficha de información para trámite de cambio de propietario.



**TRAMITE PARA
CAMBIO DE PROPIETARIO**


Requisitos:

- Original y Copia del Documento de Propiedad (Escrituras Oficiales o la Constancia del Notario de que se encuentra en trámite de Escrituración, Carta del Ejido, Fideicomiso).
- Copia del Recibo del Agua (Sin adeudo y sin cuentas a Crédito).
- Copia de Identificación Oficial del Nuevo Titular (IFE-INE, pasaporte, Licencia de manejo VIGENTES).
- Carta Poder en caso de No ser el Titular.
- Copia del IFE de la persona a la que le están dando el poder para hacer el trámite.

Nota: Si el Documento de la Propiedad No Menciona el No. Oficial de la Propiedad, Anexar : Comprobante del No. Oficial que mencione Lote y Manzana o Comprobante del Pago Predial, que mencione Lote, Manzana y No. Oficial.

Costo: \$148.60

Modelo de ficha de información para certificado de no adeudo.



 <p>CERTIFICADO DE NO ADEUDO</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">•Copia del Último Recibo del Agua (Pagado)•Copia de la Identificación Oficial (INE) <p>En los casos de predios sin contrato, presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">-Copia del Documento de Propiedad.-Comprobante del No. Oficial-Croquis de localización del Predio-Copia de Identificación Oficial. <p>Costo \$148.60</p>



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Modelo de formato de prórroga de pago.

 	FORMATO DE PRÓRROGA DE PAGO
CONTRATO.	
SALDO DE CONSUMO	
SALDO DE VENTAS O. C.	
PAGO PARCIAL	
DIFERENCIA	
FECHA PI LIQUIDAR	
AUTORIZA / VO. BO.	

Glosario.

Adeudo vencido.- Se considera como adeudo vencido a aquel que ha excedido la fecha límite de pago establecida en el recibo-factura por más de cinco días hábiles, de acuerdo con el periodo de facturación correspondiente.

Cliente.- Persona física o jurídica que mantiene una relación contractual vigente con la dependencia para la prestación del servicio de suministro de agua potable y drenaje.

Contrato comercial.- Contrato de suministro de agua potable destinada al consumo humano en locales comerciales cuyo insumo principal no es el agua potable.

Contrato habitacional.- Contrato de suministro de agua potable destinada al consumo humano en una casa habitación.

Contrato industrial.- Contrato de suministro de agua potable destinada de manera primordial como insumo principal en algún proceso industrial, vg. Plantas purificadoras de agua, lavanderías, etc.

Ejecutor.- Funcionario encargado de practicar las diligencias de Apremios destinadas a la restricción y/o suspensión del servicio de agua potable.

Medidor.- Sistema mecánico y/o electrónico de medición volumétrica de agua potable, calibrado conforme a la Norma Oficial Mexicana respectiva con una tolerancia no mayor al +-2% del volumen medido.



Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.



Restricción de servicio.- Diligencia que consiste en restringir el volumen de líquido por unidad de tiempo que se provee a un usuario, en un 50% aproximadamente, cuando presenta adeudo vencido de dos recibos/factura consecutivos, en relación al tipo de contrato que tenga vigente el cliente.

Sistema.- Se refiere al sistema de gestión documental, de usuarios, cobranza y de catastro de usuarios denominado 'Sistema Amerika', propiedad de SEAPAL-Vallarta.

Suspensión de servicio.- Diligencia que consiste en restringir el volumen de líquido por unidad de tiempo que se provee a un usuario, en un 100%, cuando presenta adeudo vencido de tres recibos/factura consecutivos, en relación al tipo de contrato que tenga vigente el cliente.

Usuario.- Cualquier persona, física o moral, que requiere la prestación de un servicio o la expedición de documentos por parte de la dependencia.

Referencias.

CÁRDENAS GÓMEZ, Ericka Patricia y Juan Jorge RODRÍGUEZ BAUTISTA, (2012), La transformación urbana de Puerto Vallarta, Jalisco, en Espacios Públicos, vol. 15, núm. 34, mayo-agosto.

GILABERT, Cesar (2011), Del paraíso a las puertas del infierno. Evolución biopolítica y sociocultural de Puerto Vallarta, Zapopan, El Colegio de Jalisco.

JALISCO (2018), Instituto de Información Estadística y Geográfica, Puerto Vallarta, Diagnostico Municipal.

MONTES DE OCA, Catalina (2001), Puerto Vallarta en mis recuerdos, Puerto Vallarta, Universidad de Guadalajara.

Legisgrafía.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención Internacional sobre las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos.
- Declaración de los Derechos del Niño.
- Resolución 1803 de la Asamblea General de la ONU relativa a la Soberanía Permanente Sobre los Recursos Naturales.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Declaración Universal sobre la Erradicación del Hambre y la Malnutrición.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración de la Comisión de los Derechos Humanos de la ONU sobre los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos.

- Observación General No 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. El derecho al agua.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, OEA.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Asentamientos Humanos.
- Ley General de Cambio Climático.
- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco
- Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley del procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.
- Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Código Fiscal del Estado de Jalisco.
- Decreto 9608 del Congreso del Estado de Jalisco.
- Reglamento Orgánico del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta
- Reglamento Para La Prestación del Servicio Público de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de sus Aguas Residuales, en el Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco
- Convenio de Coordinación Fiscal y Administrativa entre el Municipio de Puerto Vallarta y SEAPAL-Vallarta.
- Ley de Ingresos del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco. Ejercicio Fiscal 2020



**Manual de Operación y Procedimientos.
SEAPAL Vallarta.
Dirección de Calificación y Catastro.**



- **Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.**