

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite o Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Solicitud de instalación de medidor nuevo	Solicitud escrita o verbal por parte del usuario	3 días	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los que Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula o criterio de cobro)
Cuando el usuario lo solicita.	Propietario del contrato.	\$678.00	3 pagos

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato de solicitud	1	2	<ul style="list-style-type: none"> Firmar el convenio de solicitud para los pagos mensuales 	1	1
			<ul style="list-style-type: none"> Identificación del titular (INE) 	1	1
			<ul style="list-style-type: none"> Recibo actual pagado 	1	1

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP “Dirección Comercial” departamento de control de usuarios (Área responsable)	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-123	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-111	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Por escrito, vía telefónica, sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa o Rechazo:
Ley de aguas del estado de Chiapas	Art. 139	Servicio pagado a la fecha	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud de trámite o servicio	Llenado de formato de trámite para su responsabilidad de pago.		Propietario
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario	1 minuto	Mostrador
3	Revisión de documentos	Se coteja los documentos del usuario que coincidan con las características del que solicita	10 minutos	Mostrador
4	Generar orden de trabajo	Se hace la programación del aparato medidor	3 días	Jefe del departamento
5	Firma del documento	Se pasa la orden de trabajo con director comercial para su finalización	1 día	Director comercial

8. Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

Traer todos los requisitos para su agilización de trámite.

9. Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	Adán Domínguez Cancino	Firma:	
Correo Electrónico:	Panteranegra_76@hotmail.com	Cargo:	Encargado del depto. Control de usuarios
No. Tel. – No. Cel.	9622216684	Área Municipal:	Coapatap
Jefe Inmediato:	Ing. Gonzalo Romero Alabat	Cargo:	Director comercial

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite o Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Reubicación de medidor	Generar orden de trabajo para verificar el costo de la reubicación	5 días	No aplica

1.-Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los que Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula o criterio de cobro)
Cuando el medidor está en el interior del domicilio	Propietario del contrato	Con base a la inspección	Se aplica en la factura en dos mensualidades

2.-Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Verbal o escrita	1	2	<ul style="list-style-type: none"> El trámite se hace personal 	1	1

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.-Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP “Dirección Comercial” departamento de control de usuarios (Área responsable)	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-123	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.-Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-111	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Por escrito, vía telefónica, sugerencias.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.-Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley de aguas del estado de Chiapas	Art. 139	Servicio pagado a la fecha	No aplica

6.-Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7.-Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud de tramite o servicio	Usuario se presentara a las oficinas para solicitar el presupuesto para reubicación de toma	4 minutos	Propietario
2	Generar orden de trabajo	Se programa la inspección física y ocular para el llenado de la orden de trabajo	4 días	Mostrador
3	Se cita a usuario con hora y fecha	Se le da información al usuario el costo del trabajo	5 minutos	Mostrador

8.-Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.-Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	Adán Domínguez cancino	Firma:	
Correo Electrónico:	PANTERANEGRA_76@HOTMAIL.COM	Cargo:	Encargado del depto. Control de usuarios
No. Tel. – No. Cel.	9622216684	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe Inmediato:	Ing. Gonzalo Romero Alabat	Cargo:	DIRECTOR COMERCIAL

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite o Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Baja definitiva del agua potable	Generar inspección de la toma Oficio solicitando baja definitiva	15 días	No aplica

1.-Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula o criterio de cobro)
Cuando el propietario cuenta con dos o más tomas.	Propietario del contrato	Sin costo	No aplica

2.-Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato de solicitud escrita	1	2	<ul style="list-style-type: none"> Oficio firmado donde solicita baja definitiva confirmando que cuenta con más de dos tomas y aclarando que contrato se le dará de baja definitiva. Copia de los recibos pagados 	1	1
			<ul style="list-style-type: none"> Identificación del titular (INE) 	1	1
			Nota: si en el recibo no aparece el nombre del solicitante por ser nuevo comprador, anexar copia del documento de propiedad con su identificación. La recepción de documentación es del 1 al 15 del mes	1	1

Nota: Escrito Libre.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.-Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP “Dirección Comercial” departamento de control de usuarios (área responsable)	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-123	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.-Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-111	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Por escrito, vía telefónica, sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.-Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa o Rechazo:
Ley de aguas del estado de Chiapas	Art. 145	Servicio pagado a la fecha	No aplica

6.-Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7.-Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud de tramite o servicio	Llenado de formato de trámite para su responsabilidad de pago.		Propietario
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario	1 minuto	Mostrador
3	Revisión de documentos	Se coteja los documentos del usuario que coincidan con las características del que solicita	10 minutos	Mostrador
4	Generar orden de inspección	Se programa la inspección física y ocular y se levanta la información al formato	3 días	Jefe del departamento
5	Elaboración del documento de expedición	Se elabora el oficio de respuesta indicando si procede o no la solicitud de baja definitiva	1 día	Jefe del departamento
6	Firma del documento expedido	Se pasa a firma del funcionario facultado a firmar dicho documento	1 día	Director comercial
7	Se envía el oficio al interesado	Se entrega el documento expedido firmado y sellado al interesado	1 día	Inspector

8.-Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.-Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	Adán Domínguez Cancino.	Firma:	
Correo Electrónico:	PANTERANEGRA_76@HOTMAIL.COM	Cargo:	Encargado del depto. Control de usuarios
No. Tel. – No. Cel.	9622216684	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe Inmediato:	ING. GONZALO ROMERO ALABAT	Cargo:	DIRECTOR COMERCIAL

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite o Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Reconexión de servicio de agua	Generar orden de reconexión inspección de toma domiciliaría	72 horas dependiendo el tipo de corte que se realicé	No aplica

1.-Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula o criterio de cobro)
Cuando el usuario presente recibo vencido	Propietario del contrato	\$63.77	Incluido en la próxima facturación

2.-Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Verbal			<ul style="list-style-type: none"> No aplica 		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.-Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación o Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP “Dirección Comercial” departamento de control de usuarios (Área responsable)	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-123	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.-Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP DIRECCION COMERCIAL	8ª. Avenida norte no. 13 entre 29 y 31, calle poniente; col. 5 de febrero	Tel-62 6- 41 -39 ext-123	Lunes a viernes de 8:00a 16:hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Por escrito, vía telefónica, sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.-Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Reglamentos	Clausula cuarta del contrato de prestación de servicio	Servicio pagado a la fecha o el 50% de totalidad	No aplica

6.-Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7.-Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud de forma verbal	Pago el recibo en su totalidad o cubrir el 50% total de la deuda	1 día	Propietario
2	Generar orden de trabajo	Enviar orden de trabajo a la cuadrilla que corresponde	3 días	Mostrador

8.-Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.-Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	Adán Domínguez Cancino.	Firma:	
Correo Electrónico:	PANTERANEGRA_76@HOTMAIL.COM	Cargo:	Encargado del depto. Control de usuarios
No. Tel. – No. Cel.	9622216684	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe Inmediato:	ING. GONZALO ROMERO ALABAT	Cargo:	DIRECTOR COMERCIAL

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite o Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Toma Nueva	Orden de Inspección Presupuesto Contrato	3 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula o criterio de cobro)
No cuenta con servicio de agua potable	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	Ley de Ingresos	Presupuesto – Cotización

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial INE).		1 2 2
			4.- carta poder en caso que lo requiera	1	
			5.- Constancia de posesión firmada y sellada por el Presidente de Colonia.	1	

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Departamento de Contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 Pte.	11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Art. No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por vencimiento de la Vigencia.	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.- Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	5 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y doc.	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. Contratos.
7	Firma del contrato Expedido	Se entrega para firma del funcionario facultado, el contrato expedido	3 días	Director General
8	Se Archiva el contrato en el expediente del usuario.	Se entrega al interesado el contrato	5 min.	Mostrador – Interesado.

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Toma Nueva y Drenaje	Orden de Inspección Presupuesto Contrato	3 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
No cuenta con servicio	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	Ley de Ingresos	Presupuesto – Cotización

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial INE).		1 2 2
			4.- carta poder en caso que lo requiera	1	
			5.- Constancia de posesión firmada y sellada por el Presidente de Colonia.	1	

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Depto. De contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Art. No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por vencimiento de la Vigencia.	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.- Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	5 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y doc.	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. De Contratos.
7	Firma del contrato Expedido	Se entrega para firma del funcionario facultado, el contrato expedido	3 días	Director General
8	Se Archiva el contrato en el expediente del usuario.	Se entrega al interesado el contrato	5 min.	Mostrador – Interesado.

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Toma Preparada	Orden de Inspección Presupuesto Contrato	3 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
No cuenta con servicio	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	Ley de Ingresos	Presupuesto – Cotización

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial IFE).		1 2 2
			4.- carta poder en caso que lo requiera	1	
			5.- Constancia de posesión firmada y sellada por el Presidente de Colonia.	1	

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Depto. De contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Articulo No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por vencimiento de la Vigencia.	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.- Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	53 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y doc.	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. De Contratos.
7	Firma del contrato Expedido	Se entrega para firma del funcionario facultado, el contrato expedido	3 días	Director General
8	Se Archiva el contrato en el expediente del usuario.	Se entrega al interesado el contrato	5 min.	Mostrador – Interesado.

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Descarga de Drenaje	Orden de Inspección Presupuesto Contrato	3 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
No cuenta con servicio	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	Ley de Ingresos	Presupuesto – Cotización

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial IFE).		1 2 2
			4.- En caso de contar con contrato solo presentara recibo de pago del servicio.	1	

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Depto. De contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Articulo No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por realizar la descarga sin autorización	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.-Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	5 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y documentos	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. De Contratos.
7	Entrega del documento al interesado	Se entrega presupuesto al usuario-propietario	5 min.	Mostrador Atención -Usuarios
8	Entrega del recibo al interesado	El interesado paga en caja el recibo ya impreso	10 min.	Mostrador – usuario

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Cambio de tubería	Orden de Inspección Presupuesto Contrato	3 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Tubería tapada	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	Ley de Ingresos	Presupuesto – Cotización

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial IFE).		1 2 2
			4.- En caso de contar con contrato solo presentara recibo de pago del servicio.	1	

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Depto. De contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Articulo No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por realizar el cambio de tubería sin autorización	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.- Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	5 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y documentos	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. De Contratos.
7	Entrega del documento al interesado	Se entrega presupuesto al usuario-propietario	5 min.	Mostrador Atención -Usuarios
8	Entrega del recibo al interesado	El interesado paga en caja el recibo ya impreso	10 min.	Mostrador – usuario

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Cambio de Nombre	Recepción de Documentos Actualizados. Sujeto a revisión	4 Días hábiles	30 días

1.- Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quién lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cambio de nombre	Propietario y/o Empresa Interesado y/o Carta Poder	\$150.00	

2.- Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Formato escrito libre	X	X	1.- Escrituras, Título de Propiedad, Boleta Predial, contrato de compra venta, Posesión Legal, Cesión de derechos, Arrendamiento. 2.- Croquis de Localización 3.- Identificación Oficial IFE).		1 2 2
			4.- En caso de contar con contrato solo presentara recibo de pago del servicio.	1	

Nota: Escrito Libre.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3.- Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP Depto. De contratos	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105 073	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.
Sucursal Estación	4ª sur No. 109; Col. Sebastián	11-8-18-38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Laureles	Prol. 18ª Ote. Esq. Tabachines; Fracc. Laureles	64-2-47-42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Solidaridad	Calle Ind. Esq. Príncipe Akishino; Col. Pobres Unidos	12-02-012	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Par Vial	9ª Nte 60; Col. Centro	62-6-17-50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13 Sur	13ª Sur Esq. 6ª Diagonal Ote; Col. 16 de Septiembre	62-8-71-22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal Central Poniente	Central Pte s/n	64-2-88-52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

4.- Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP Dirección Comercial	8ª. Avenida Norte No. 13 Col. 5 de Febrero/29 y 31 pte.	www. 11-824-74 62 64139 ext. 105	Lunes a Viernes de 8:00 – 16:00 hrs. Y Sábado de 8:00 – 13:00 hrs.	Inconformidades, Aclaraciones, Sugerencias.

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5.- Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley De Aguas para el Estado de Chiapas	No Aplica	Artículo No. 145	No Aplica
Ley de Ingresos	No Aplica	Articulo No. 21 Apartado VI.	No Aplica

6.- Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
Por realizar el cambio de nombre	Ley de Aguas para el Edo. De Chiapas.	Artículo 129 y 191

7.- Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Solicitud del trámite o servicio	Elaboración de la solicitud del trámite o servicio en escrito libre	5 min.	Usuario. Interesado
2	Recepción	Se integra el expediente del usuario con la solicitud y documentación anexa.	5 min.	Atención Mostrador
3	Revisión de documentos	Se revisan los datos de la solicitud y documentos	5 min.	Mostrador
4	Realizar verificación dictamen	Se programa inspección física- ocular y se realiza el levantamiento de la orden en formato	2 días	Inspector
5	Elaboración del documento de expedición	Se llena formato de Inspección	1 hora.	Inspector
6	Elaboración de presupuesto.	Se elabora presupuesto en el sistema comercial	15 min.	Auxiliar Admvo. Jefe de contratos. Depto. De Contratos.
7	Entrega del documento al interesado	Se entrega presupuesto al usuario-propietario	5 min.	Mostrador Atención -Usuarios
8	Entrega del recibo al interesado	El interesado paga en caja el recibo ya impreso	10 min.	Mostrador – usuario

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/ 2016.

Nombre:	L.A.E. Gabriel Morales López	Firma:	
Correo Electrónico:	Dolphin_azul@hotmail.com	Cargo:	Jefe del Depto. de Contratos.
No. Tel. – No. Cel.	962 131 19 58	Área Municipal:	Coapatap.
Jefe Inmediato:	ING. Gonzalo Romero ALabat	Cargo:	Director Comercial.

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Platicas Escolares	Solicitud por Escrito	Inmediata	Diaria

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quién lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando alguna escuela o empresa requiera solicitar alguna platica sobre cultura del agua.	Ambas	Gratis	Gratis

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Escrito Libre	Original	Sin copias	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de la Plática, Dirección donde se impartirá la Plática. 	Original	Sin Copias

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
Departamento de Cultura del Agua.	8ª Norte n° 13 Colonia 5 de febrero	ddca_tapachula@hotmail.com	De 8:00 am a 16:00 pm Matutino

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
Dirección General	8ª Norte n° 13 Colonia 5 de febrero	1182474	De 8:00 am a 16:00 pm Matutino	Escrito Libre

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Artículo 84 bis fracción 1 de la ley de Aguas Nacionales	No Aplica	No Aplica	No Aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No Aplica	No Aplica	No Aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Platicas Escolares	Acudir a Escuelas a Impartir pláticas sobre el buen uso y cuidado del Agua y Medio Ambiente	45 minutos	Los Alumnos

8. Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9. Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	Mtra. Úrsula Ohm Bravo	Firma:	
Correo Electrónico:	Ursula_ohm@hotmail.com	Cargo:	Jefe de Cultura del Agua
No. Tel. – No. Cel.	9626958163	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe Inmediato:	Ing. José Antonio Matías Ovando	Cargo:	Director General

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Faltas de agua	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Faltas de agua por tomas domiciliarias tapadas, cambios de tuberías domiciliarias o por redes taponeadas.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8. Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9. Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com		
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Fugas en banqueta	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando el usuario tenga fuga de agua en su banqueta.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: Escrito Libre.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Tomas tapadas o azolvadas domiciliarias o de red gral	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los que Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Quando al usuario no le esté llegando agua en su toma y los vecinos si cuentan con el servicio de agua.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Drenajes azolvados domiciliarios de la banqueta hacia la calle.	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Quando las aguas negras están saliendo por el registro de la banqueta	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Fugas en calle	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando la fuga este en la calle o en tubo de la red gral.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Drenajes azolvados de la calle o del pozo de visita	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando las aguas negras están saliendo por el registro de la calle.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Reposiciones de banquetas, calle por fugas en calle o banqueta.	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando se haya reparado alguna fuga en calle o banqueta	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Limpieza y acarreo de escombros	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los que Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando se hayan realizado trabajos de bacheos en calle o banqueta.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Reposición de tapas de registros.	Número de folio del reporte	El tiempo es de acuerdo a los trabajos a realizar mínimo 72 hrs.	No aplica

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Cuando la tapa del pozo de vista ha sido robada o destruida.	Usuarios	Gratis	No aplica

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Personal	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Vía telefónica	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia, calle principal, entre que calles y referencias.	No aplica	No aplica
Facebook	No aplica	No aplica	N° de contrato, nombre, colonia. Calle principal entre que calles y referencias.		

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 extensión - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. - No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
COAPATAP área operativa	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero	073-línea directa Tel: 62 6 41 39 62 6 58 95 11 8 24 74 ext. - 217	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Coapatap1518@gmail.com	8ª nte n° 13 / 29ª y 31ª pte col. 5 de febrero		Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal estación	4ª sur n° 109 col. San Sebastián	Tel: 11 8 18 38	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal laureles	Prolong. De la 18ª ote esq. Tabachines fracc. Laureles	Tel: 62 2 47 42	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal solidaridad	Calle ind. Esq. Príncipe akishino col. Pobres unidos	tel: 12 0 20 12	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal par vial	9ª nte n° 60 col. Centro	Tel: 62 6 17 50	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal 13ª sur	13ª sur esq. Diagonal de la 6ª ote. Col. 16 de septiembre	tel: 62 8 71 22	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.
Sucursal central pte.	Central pte.s/n esq. 14ª nte col centro.	tel: 64 2 88 52	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. Sábados de 8:00 a 13:00 hrs	Forma personal. Vía telefónica.

Nota: **Escrito Libre**.- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Recibir reporte vía telefónica, en forma personal y / o vía facebook	Se solicita dirección, contrato, referencia, colonia y persona quien reporta.	5 min.	Usuario Recepcionista
2	Ingreso de información	Se ingresa la información en el sistema comercial de la coordinación operativa, la cual nos genera un número de folio o reporte.	1 min.	Usuario Recepcionista
3	Elaboración de orden de trabajo	Se genera la orden de trabajo, la cual es impresa en hoja de papel.	1 min.	Recepcionista
4	Envío de orden de trabajo	Impresa la orden de trabajo, se entrega a la coordinadora del área operativa para su programación.	1 min.	Recepcionista Y coordinadora
5	Entrega de orden de trabajo a los jefes de cuadrillas de agua potable	La coordinadora le entrega a los supervisores de las áreas correspondientes y estos a los jefes de cuadrilla para realizar su ejecución.	1 min	Supervisor de agua potable jefe de cuadrilla
6	Entrega de órdenes de trabajo para su ejecución	Ya programado dichas ordenes, el jefe de cuadrilla reparte a su personal a cargo en cada una de las direcciones que fue asignado para la ejecución de los trabajos a realizar.	El tiempo es de acuerdo a la magnitud de trabajo a realizar	Jefe de cuadrilla Personal a cargo Usuario
7	Entrega de trabajos ejecutados	El jefe de cuadrilla entrega las ordenes de trabajos, al supervisor correspondiente y estos a la vez a la coordinadora para enviar dicha información al área operativa y así darle de baja en el sistema comercial, así mismo se finaliza el proceso.	8 min.	Jefe de cuadrilla Supervisores coordinadora y recepcionista

8.- Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9.- Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 09/marzo/2016.

Nombre:	C. ADRIANA RUIZ PALOMEQUE	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
	C. FERNANDA GARCIA CULEBRO	Firma:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Correo Electrónico:	Coapatap1518@gmail.com	Cargo:	
No. Tel. – No. Cel.	CEL: 9626055179 ARQ. GEORGINA	Área Municipal:	COAPATAP
Jefe del área operativo.	ING. ELVIS BECERRA LOPEZ	Cargo:	DIRECTOR DEL AREA OPERATIVO.
Coordinadora operativa.	ARQ. GEORGINA ALEJANDRA VAZQUEZ CULEBRO	Cargo:	COORDINADORA DEL AREA OPERATIVO

OBJETO: Identificación y levantamiento de información del trámite municipal proporcionado a la ciudadanía a través de las ventanillas, áreas o secretarías municipales.

Instrucciones: Contestar los campos con la información del trámite o servicio que se mencione.

Nombre del Trámite o Servicio Municipal:

Nombre del Trámite ó Servicio	Resultado del Trámite o Servicio (Documento generado y que obtiene el ciudadano)	Tiempo Máximo de Respuesta (afirmativa o negativa ficta)	Vigencia (diaria, semanal, mensual, anual)
Factibilidad de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	Dictamen de Factibilidad	10 Días (hábiles)	1 año

1. Casos en los que debe o puede presentar el trámite o servicio:

Casos en los Qué Debe o Puede: (Obligación o Derecho)	Quien lo Debe Presentar: (Persona Física: Interesado) (Persona Moral: Empresa – Organización)	Costo Total \$ (Monto Total, Gratis)	Determinación del Costo Total / Condición de pago (Formula ó criterio de cobro)
Personas Físicas y/o Morales que estén interesadas en tener en sus viviendas los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	El propietario / Apoderado Legal	El Pago Varía dependiendo del tipo de servicio solicitado: Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario	Ley de Ingresos 2016

2. Forma de Solicitud – Presentación del Trámite o Servicio:

Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)	Original	Copias No.	Requisitos: (Datos y documentos que deberá adjuntar al trámite o servicio)	Original	Copias No.
Escrito Libre	1		PERSONAS FISICAS <ul style="list-style-type: none"> Comprobante que acredite la posesión de la propiedad (Escrituras, Contrato de Arrendamiento, Título de Propiedad, Contrato de Donación, Etc.), si acredita que es propietario del Inmueble, deberá de anexarse la Boleta Predial. Identificación Oficial del Propietario o del Representante Legal del Negocio (Credencial del IFE, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Pasaporte Vigente o Cédula Profesional). 		1 1
			PERSONAS MORALES <ul style="list-style-type: none"> Acta Constitutiva Poder notarial del representante legal, solo en caso de que no se establezca en el Acta Constitutiva la Representación Legal 		1 1

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

3. Donde presentar el Trámite o Servicio: Dependencias – Áreas Municipales

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)
Comité de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tapachula, Dirección de Ingeniería	8ª. Norte No. 13 entre 29ª y 31ª Calle Poniente, Colonia 5 de Febrero,	62 6 41 39 62 6 58 95 EXT.218	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas, y sábado de 8:00 a 13:00 horas

4. Donde presentar inconformidades, aclaraciones y sugerencias del Trámite o Servicio

Área Administrativa: (Área Responsable del Trámite)	Ubicación ó Dirección (Nombre de la Calle, No. Exterior - Interior, Colonia)	Página web / Correo Electrónico / No. Tel. – No. Cel.	Horario de Atención: (Matutino, Vespertino, Nocturno, Mixto - Corrido)	Forma de Solicitud: (Escrito libre o Formato)
Contraloría Interna del COAPATAP	8ª. Norte No. 13 entre 29ª y 31ª Calle Poniente, Colonia 5 de Febrero	Telefono 62 6 41 39 62 6 58 95	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas, y sábado de 8:00 a 13:00 horas	Escrito libre

Nota: **Escrito Libre.**- Campos a considerar: Fecha, Asunto, Dirigido a:, Descripción del trámite y servicio, las condiciones del requerimiento, saludo de despedida, Atentamente: nombre del solicitante, Dirección, correo electrónico, No. Tel. - No. Cel., Firma.

5. Criterios de Resolución del Trámite o Servicio

Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Requisitos:	Criterio de Aceptación:	Criterio de Negativa ó Rechazo:
Ley de Aguas para el Estado de Chiapas, Plan de Desarrollo Urbano			

6. Sanciones que procedan por omisión del Trámite o Servicio

Conceptos Generales	Fundamento Jurídico - Normativo	Criterio de Sanciones
No aplica	No aplica	No aplica

7. Descripción del Proceso – Procedimiento del Trámite o Servicio (mapeo de las áreas)

No.	Proceso	Descripción del Procedimiento	Tiempo de Elaboración	Participa
1	Asesoría	Información al ciudadano de los requisitos para realizar el trámite	10 min	Dirección de Ingeniería (Encargado del módulo) El contribuyente
2	Revisión y recepción de documentos	Revisión de la documentación del contribuyente, y se integra su expediente	10 min	Dirección de Ingeniería (Encargado del módulo) El contribuyente
3	Elaboración de orden de pago y pago	Se elaboran las órdenes de pago, y con ellas el contribuyente procede a realizar los pagos correspondientes	30 min	Dirección Comercial (Encargado del módulo) El contribuyente
4	Entrega de Dictamen de Factibilidad	Se hace entrega de Dictamen de Factibilidad	10 días después del pago	Dirección de Ingeniería (Encargado del módulo) El contribuyente

8. Sugerencias de Mejora del Trámite o Servicio

9. Datos Generales del Responsable del Trámite: Fecha de Elaboración: 11/marzo/ 2016.

Nombre:	Ing. Hugo Caballero Morales	Firma:	
Correo Electrónico:	Coapatap.coordinge@gmail.com	Cargo:	Coordinador de Ingeniería
No. Tel. – No. Cel.	62 6 58 95 ext. 218	Área Municipal:	COAPATAP-Dirección de Ingeniería
Jefe Inmediato:	Ing. Héctor A. Moreno Peralta	Cargo:	Dirección de Ingeniería