

# MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA



## OBJETIVO

Brindar la asesoría y elementos básicos para que el personal que opera y administra los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento en las localidades, eleven la eficiencia en la administración de los servicios.

## TEMARIO

- El padrón.
- Archivo de usuarios.
- Facturación, cobro del servicio y registro de los pagos.
- Informes al municipio.
- Cultura del agua y uso eficiente del servicio.
- Reglamentación de los servicios en el municipio.

**PADRÓN PREDIAL:** Es el documento que contiene toda la información de los predios de la localidad (Domicilio, Propietario, Tipo de Predio, etc.).

### **PADRÓN DE USUARIOS:**

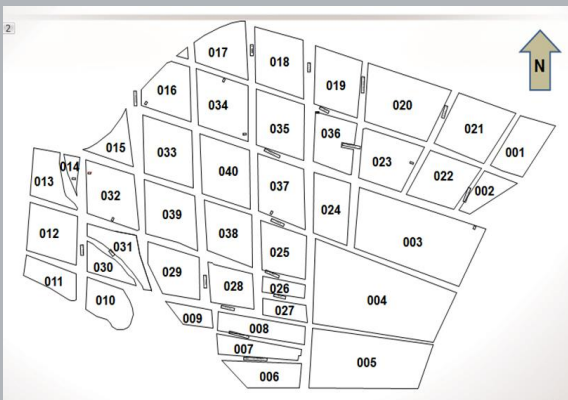
Es el elemento dentro de la organización donde se controla y actualiza la información de base de todos los usuarios de los servicios, y de no cumplir adecuadamente sus responsabilidades se convierte en una fuente importante de problemas para el control del mercado consumidor, la facturación de los servicios y la recuperación de los valores facturados.

La calidad de la información que proporciona el Padrón de Usuarios es fundamental para estar en posibilidades de ejercer un control adecuado sobre la recuperación de los valores de los servicios proporcionados.

Del padrón predial se desprende el registro de todos los usuarios de los servicios. (Además de los datos del predio, debe contener características del servicio; por ejemplo, si tiene toma o no, el diámetro de la misma, si cuenta con drenaje, características de uso, etc.).

## ACCIONES PARA REALIZAR EL LEVANTAMIENTO O ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE USUARIOS

### 1. Contar con el Plano General y Manzanero.



### 2. Preparativos para verificación de tomas.

- a) Selección de recorridos.
- b) Copias de Planos por Zonas y Manzanas.
- c) Impresión de formato de cédula de levantamiento.



### 3. Capacitación de empadronadores y el coordinador del levantamiento.

- a) Tipo de información a levantar.
- b) Control de avances del trabajo.



### 4. Levantamiento de la información.

- 1. Recopilación de la información
- 2. Entrega de la información
- 3. Verificación de la información
- 4. Datos pendientes de levantar u omisiones
- 5. Maquinado y resumen de la información



### 5. Confrontación de los datos del padrón con el archivo de usuarios

- 1. Verificación y comparación de Datos
- 2. Archivo de usuario o Kardex
- 3. Registro de contribuyentes prediales



## 6. Regularización de usuarios

- a) Reporte de predios a regularizar
- b) Acciones de Regularización (cambios de giros, propietarios y sanciones)

HOJA DE LEVANTAMIENTO DE DATOS BÁSICOS

REGIÓN, SECTOR O ZONA		MANZANA:											COLONIA:	
ID	M	CONTRATO	Apellido, Nombre	CALLE	No. OFICIAL	UNI de Consumo	TIPO Tarifa	GIRO	Toma	© CÓDIGOS	ENTRE CALLE	ENTRE CALLE	FRENTE	OBSERVACIONES

FECHA:  
 TOTAL DE PREDIOS:  
 ELABORÓ:  
 CAPTURÓ:  
 VALIDÓ:

## GUIA DE LLENADO PARA HOJA DE PADRÓN DE USUARIOS

**Región o Sector o Zona.-** Es el primer dato a capturar y forma parte de la clave de localización de los predios, está compuesta por 3 caracteres (números) 001 o 700.

**Manzana.-** Es el código que corresponde a la manzana dentro del sector (también forma parte de la clave de localización), está compuesta por 3 caracteres (números) 001.

**ID o Identificador.-** Aquí se captura el número identificador de cada predio, compuesto por 4 caracteres numéricos 0010

**M (Tomas múltiples).-** Aquí se capturara el número de tomas, en caso de que hubiera más de una. Esta información será más común que la encontremos en las esquinas.

**Contrato.-** En este campo se captura el número de cuenta o contrato que corresponde al predio. En caso de que la vivienda no cuente con un contrato se pondrá 9999 clave utilizada a los predios clandestinos.

**Nombre del Propietario.-** Es el nombre del usuario o la persona a la cual pertenece el predio.

**Nombre del usuario que habita la vivienda.-** Es el nombre del usuario o la persona que habita el predio.

**Domicilio.-** Aquí se captura el nombre de la calle junto con el número oficial que le corresponde al predio.

**Colonia.-** Identifica a la colonia a la cual pertenece la manzana.

**Predio.-** Superficie de terreno con límites determinados, baldío o construido, destinado a diferentes fines.

**Toma (T).-** Tramo de interconexión situado entre la infraestructura o red secundaria para el abastecimiento de los servicios públicos, y la

infraestructura dentro del predio, que incluye en su caso mecanismos de regulación y medición.

**Unidad de Consumo (UNI).**- Lugar físicamente separado e independiente, destinado para uso habitacional, comercial, industrial, a Instituciones Públicas o que presten servicios públicos, o cualesquiera otra actividad productiva; con acceso directo a la calle o a un pasaje o escalera, que permita la entrada y salida sin circular por áreas de uso privativo.

**Tipo Habitacional.**- Utilización de agua en predios para uso habitacional, destinada al uso particular de las personas y del hogar, así como el riego de jardines y de árboles de ornato en estos; incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre que estas últimas dos aplicaciones no constituyan actividades lucrativas.

**Tipo No Habitacional.**- A la toma que den servicio total o parcialmente a establecimientos comerciales, prestadores de servicios, industrias, o cualquier otra actividad económica, así como el servicio de hotelería y en Instituciones Públicas o que presenten servicios públicos.

**Uso Comercial o Industrial.**- Utilización del agua en inmuebles de fábricas, empresas, negociaciones, establecimientos, y oficinas dedicadas a la comercialización de bienes y servicios.

**Giros:** Se describe el Tipo de comercio con un código.



## HISTÓRICO DE FACTURACIÓN

Es el registro ordenado de toda la información que genere cada usuario por el uso de los servicios.

Para el control de la información de los pagos realizados por los usuarios, se llevará el registro en las TARJETAS KARDEX por usuario o en libro de registro.

Además deberá registrarse para cada usuario toda la información complementaria que sea necesaria.

## FACTURACIÓN, COBRO Y REGISTRO DE PAGOS

### FACTURACIÓN Y COBRO:

Se deberá calcular el cobro del servicio en base a lo que marca el Periódico Oficial, ya sea por cuota fija o por servicio medido; y desglosar los conceptos en un recibo oficial de cobro. Además pagarán un 20% destinado a saneamiento, y 3% será destinado a infraestructura.

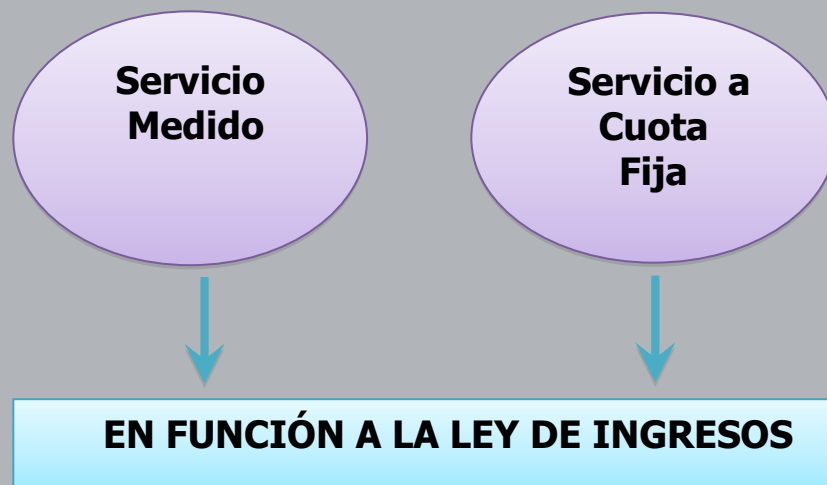
### REGISTRO DE LOS PAGOS:

El pago de los usuarios basado en el recibo oficial deberá registrarse en la tarjeta **Kardex** de cada usuario, además se deberá hacer un registro periódico (diario, semanal, o mensual) como relación de ingresos; lo cual será el soporte para la realización del informe al Municipio.

## EJEMPLO DE TARJETA KARDEX

DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE _____												
CUENTA						LOCALIDAD						
NOMBRE						No. MANZANA			No. PREDIO			
DOMICILIO						ENTRE: CALLE			Y CALLE			
CUOTA FIJA						SERVICIO MEDIDO						
MOVIMIENTOS												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AGUA												
SANEAMIENTO												
INFRAESTRUCTURA												
RECARGOS												
IVA												
SUBTOTAL												
TOMA												
MULTAS												

### EL COBRO SE PUEDE REALIZAR DE DOS FORMAS:



## MUNICIPIOS QUE UTILIZAN LA NUEVA CLASIFICACIÓN DE TARIFAS

1. Acatlán de Juárez
2. Amacueca
3. Ameca
4. Arandas
5. Atotonilco el Alto
6. Autlán de Navarro
7. Ayotlán
8. Ayutla
9. Casimiro Castillo
10. Chapala
11. Cihuatlán
12. Cocula
13. Colotlán
14. Degollado
15. Ejutla
16. El Grullo
17. El Limón
18. Encarnación de Díaz
19. Etzatlán
20. Ixtlahuacán de los Membrillos
21. Jalostotitlán
22. Jamay
23. La Barca
24. La Huerta
25. La Manzanilla de la Paz (1)
26. Magdalena
27. Mascota
28. Mazamitla
29. Ocotlán
30. Poncitlán
31. San Gabriel
32. San Ignacio Cerro Gordo
33. San Juanito de Escobedo
34. San Julián
35. San Martín Hidalgo
36. San Miguel el Alto
37. Santa María del Oro
38. San Sebastián del Oeste
39. Tamazula de Gordiano
40. Tala
41. Talpa de Allende
42. Tapalpa
43. Tenamaxtlán
44. Teocaltiche
45. Teocuitatlán de Corona
46. Tepatitlán de Morelos
47. Tequila
48. Tomatlán
49. Tonaya
50. Tototlán
51. Tuxpan
52. Unión de Tula
53. Villa Guerrero
54. Villa Hidalgo
55. Zacoalco de Torres
56. Zapotiltic
57. Zapotlán del Rey
58. Zapotlán el Grande

**(1)** La Manzanilla de la Paz sólo agregó en Cuota Fija la nueva estructura tarifaria y mantienen la estructura antigua.

## CAMBIOS EN LEY DE INGRESOS A PARTIR DEL 2011

**Uso Habitacional:** Aplicadas a la utilización de agua en predios para uso habitacional, destinada al uso particular de las personas y del hogar, así como al riego de jardines y de **árboles de ornato**; incluyendo **el abrevadero de animales domésticos**, siempre que estas últimas dos aplicaciones no constituyan actividades lucrativas; las cuales se clasifican en: Genérica, Mínima y Alta.



**Uso No Habitacional:** A las tomas que den servicio total o parcialmente a establecimientos comerciales, prestadores de servicios, industrias, o cualquier otra actividad económica, así como el servicio de hotelería y en Instituciones Públicas o que presten servicios públicos; las cuales se clasifican en:



Secos (superficie  
50 m<sup>2</sup>)



Alta (superficie  
250 m<sup>2</sup>)



Intensiva (superficie  
mayor a 250 m<sup>2</sup>).

## **HABITACIONAL MÍNIMA**

### **Tipo de Tarifa 01**

- 1.-** La habiten un máximo de 3 personas
- 2.-** No cuentan con infraestructura hidráulica dentro de la vivienda
- 3.-** La superficie de construcción no rebase los 60 m<sup>2</sup>.



**Tipo de Giro 101**  
CASA HABITACIÓN

## **HABITACIONAL GENÉRICO**

### **Tipo de Tarifa 02**

- 1.-** Se aplicará de manera general a todas las viviendas, ya sea q solo se encuentren fincadas en el predio de un solo propietario o bien que sea parte de un condominio horizontal (cotos) o vertical (edificios de departamentos).



## HABITACIONAL ALTO

### Tipo de Tarifa 03

- 1.- El predio que tenga una superficie mayor a 250 m<sup>2</sup>.
- 2.- Tenga 3 baños o más.
- 3.- Tenga jardín con una superficie superior a los 50 m<sup>2</sup>.



### AMPLIACIÓN DE TIPOS DE USO/ RÉGIMEN DE SERVICIO MEDIDO

1. Uso Habitacional
2. Uso Comercial
3. Uso Industrial
4. Uso en Servicios de Hotelería
5. Uso en Instituciones Públicas o que Prestan Servicios Públicos
6. Uso Mixto Comercial
7. Uso Mixto Rural



Habitacional



Comercial



Industrial



Público

Se respeta la propuesta de tarifa, aprobándose el rango mínimo de 0 a 12 m<sup>3</sup>, en todos los usos.

## SERVICIO A CUOTA FIJA

### EJEMPLOS DE CALIFICACIÓN Y COBRO SEGÚN LA LEY DE INGRESOS MUNICIPAL

#### EJEMPLOS DEL PREDIO:

Costo de algunos conceptos gravables según la Ley de Ingresos Municipal.

**Tarifa mínima mensual:**

**\$112.00**

**Se agregará un 20% al uso**

#### CALIFICACIÓN:

**Tarifa Mínima: \$ 112.00**

**+ 20% (para saneamiento):**

**\$22.40**

**+ 3% (para infraestructura):**

**\$3.36**

**Suma: \$137.76**

## SERVICIO MEDIDO:

### EJEMPLOS DE CALIFICACIÓN Y COBRO (PARA LOCALIDADES QUE CUENTAN CON MEDIDOR)

#### CALIFICACIÓN:

Con medición  
Habitacional.

<b>0-12 m<sup>3</sup></b>	<b>\$76.00</b>
<b>12.01-20 m<sup>3</sup></b>	<b>\$ 8.00</b>
<b>20.01-30 m<sup>3</sup></b>	<b>\$ 8.5</b>
<b>30.01-50 m<sup>3</sup></b>	<b>\$ 9.00</b>
<b>50.01-70 m<sup>3</sup></b>	<b>\$ 9.50</b>

#### EJEMPLOS DEL PREDIO:

Casa habitación con un consumo mensual de 21 m<sup>3</sup>

<b>Tarifa Mínima (hasta 15 m<sup>3</sup>):</b>	<b>\$ 76.00</b>
<b>6m<sup>3</sup> (\$ 8.00 c/u)</b>	<b>\$ 48.00</b>
<b>Suma:</b>	<b>\$ 124.00</b>
<b>EN LA TARIFA ESTÁ INCLUIDO EL 20% PARA SANEAMIENTO Y EL 3% PARA INFRAESTRUCTURA</b>	

**En caso de tratarse de la nueva clasificación (tarifa básica) se implementa cuando no se rebasan de los 10 a los 12 m<sup>3</sup>, según el reglamento del municipio.**



## EJEMPLO DE RECIBO DE COBRO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL		FOLIO	
HACIENDA MUNICIPAL DE: _____			
<b>RECIBO OFICIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO</b>		POR CONCEPTO DE:	
	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
	_____		
<b>LOCALIDAD</b>	_____		
<b>MUNICIPIO</b>	_____		
<b>CUENTA No.</b>	_____		
<b>RECIBIMOS DE</b>	_____		
<b>MESES</b>	_____		
<b>DOMICILIO</b>	_____		
ESTE RECIBO DEBERÁ PAGARSE DENTRO DE LOS PRIMEROS QUINCE DÍAS DE CADA MES, EN CASO CONTRARIO CAUSARÁ RECARGOS SEGÚN LA LEY			
EL PAGO ANTICIPADO NO LIBERA AL USUARIO DE RECLAMACIONES POSTERIORES, NI DE ADEUDOS	<b>CUOTA MENSUAL</b>	_____	
	<b>LECTURA ACTUAL</b>	_____	
	<b>LECTURA ANTERIOR</b>	_____	
	<b>CONSUMO EN M<sup>3</sup></b>	_____	
FIRMA DEL CAJERO Y SELLO		OBSERVACIONES:	
_____		_____	

## RESUMEN

Las bases para realizar un cobro a los usuarios son:

- Datos del padrón de usuarios actualizados.
- Proveerse de las bases legales (Ley de Ingresos Municipal, Ley Estatal de Agua, Ley de Hacienda, etc).
- Clasificación de los predios en base a las características (Cuota Fija) o por consumos en caso de que sea Servicio Medido.
- Facturación desglosada.
- Registro de los pagos.

## **INFORMES AL MUNICIPIO**

EL RESPONSABLE DEL SERVICIO EN LA LOCALIDAD TIENE QUE INFORMAR A LAS AUTORIDADES MUNICIPALES DEL ESTADO GENERAL QUE GUARDA EL SISTEMA DE:

### **TU LOCALIDAD**

#### **INGRESOS**

Todos los cobros realizados a los usuarios, desglosando las cantidades sobre agua, saneamiento, infraestructura, recargos, etc...

#### **EGRESOS**

En el caso que la Localidad maneje dinero, se debe contar con el registro de todos los gastos realizados por la prestación del servicio (sueldos, C.F.E., cloro, etc...)

EN BASE A LO ANTERIOR SE REALIZA UN INFORME FINANCIERO:

#### **SALDO ANTERIOR**

**+ INGRESOS**

**- EGRESOS**

## CULTURA DEL AGUA Y USO EFICIENTE DEL SERVICIO:

Mediante programas de Cultura del agua, podemos dar publicidad y promoción para mejorar el uso de los servicios y la recaudación, entre otros.

- Campaña de concientización en escuelas, con apoyo de los espacios de cultura del agua municipales.
- Promoción del uso eficiente del agua.
- Creación de la figura inspectores escolares (o guardianes del agua).





**Arandas**  
Cursos de verano  
04/ago/2016



**San Diego de Alejandria**  
Cursos de verano  
02/ago/2016



**Guadalajara**  
Cursos de verano en  
el Bosque Los Colomos  
29/jul/2016



**Zapopan**  
Jornada Nacional de Alimentación  
27/jul/2016



**Guadalajara**  
Taller de Cultura del Agua  
25/jul/2016



**Zapopan**  
Jornada Nacional de Alimentación  
25/jul/2016



**Tonala**  
Feria de Programas Sociales  
para la Inclusión  
23/jul/2016



**Zapotlán El Grande**  
58 Aniversario de SAPAZA  
08/jul/2016



## REGLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

1. Promover la creación de un organismo operador adecuado.
2. Creación del reglamento del servicio.
3. Promoción del Reglamento Municipal.

## **SECRETARÍA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA**

Ing. Jorge Gastón González Alcérreca  
Secretario de Gestión Integral del Agua  
Calle Brasilia #2970, Colomos Providencia  
Tel: 3330309350 Ext. 8301  
E-mail: [gaston.gonzalez@jalisco.gob.mx](mailto:gaston.gonzalez@jalisco.gob.mx)

### **CEAJ**

Ing. Carlos Vicente Aguirre Paczka  
Director General de la CEAJ  
Av. Francia #1726. Col. Moderna  
Tel: 3330309200 ext. 8294  
E-mail: [carlos.aguirre@ceajalisco.gob.mx](mailto:carlos.aguirre@ceajalisco.gob.mx)

Ing. Ernesto Marroquín Álvarez  
Director Técnico  
Av. Francia #1726  
Tel: 3330309200 ext 8224  
E-mail: [emarroquin@ceajalisco.gob.mx](mailto:emarroquin@ceajalisco.gob.mx)

Abg. Yecenia Hernández Hernández  
Subdirector de Vinculación Municipal  
Av. Francia #1726  
Tel: 3330309200 ext 8126  
E-mail: [yhernandez@ceajalisco.gob.mx](mailto:yhernandez@ceajalisco.gob.mx)

Lic. María de Jesús Ortega Mejía  
Trabajador Social  
Av. Francia #1726  
Tel: 3330309200 ext 8138  
e-mail: [mortega@ceajalisco.gob.mx](mailto:mortega@ceajalisco.gob.mx)

### **CONAGUA**

Director General del Organismo de Cuenca Lerma-Santiago-Pacífico  
Av. Federalismo #275  
Tel: 38256678, 38273255

© **COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA DE JALISCO**