



Ilustre Municipalidad de
La Serena

DECRETO N° 79

LA SERENA,

17 ENE. 2018

VISTOS Y CONSIDERANDO:

El ordinario N° 02-T002, de fecha 8 de enero de 2018, del Administrador Municipal a la Dirección de Asesoría Jurídica; el certificado del Secretario Municipal de fecha 5 de enero de 2018, sobre el acuerdo adoptado por el Concejo en la sesión ordinaria N° 1091, de fecha 20 de diciembre de 2017; el ordinario N° 05-807, de fecha 4 de diciembre de 2017, de la Dirección de Asesoría Jurídica al Administrador Municipal; el ordinario N° 02-T034, de fecha 20 de noviembre de 2017, del Administrador Municipal a la Dirección de Asesoría Jurídica; el decreto ley N° 3.063, sobre Rentas Municipales; la Ordenanza sobre Derechos Municipales por Permisos, Concesiones y Servicios, aprobada por Decreto Alcaldicio N° 1577, de fecha 31 de octubre de 2017; el Reglamento de Estructura, Funciones y Coordinación de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobada por Decreto Alcaldicio N° 1285, de fecha 13 de octubre de 2017; la ley N° 19.880, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades:

DECRETO:

1. **APRUEBESE** la Ordenanza del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable Municipal.
2. **PUBLÍQUESE** en la página web de la Ilustre Municipalidad de La Serena, link Transparencia Municipal.

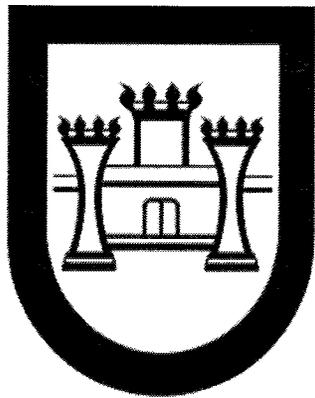
Anótese, cúmplase y archívese en su oportunidad.


LUCIANO MALUENDA VILLEGAS
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO JACOB JURE
ALCALDE DE LA SERENA

Distribución:

- Dirección del Administrador Municipal
 - Dirección de Administración y Finanzas
 - Departamento de Finanzas
 - Departamento de Rentas y Gestión Financiera
 - Juzgados de Policía Local (2)
 - Dirección de Control Interno
 - Dirección de Asesoría Jurídica
 - Oficina de Partes
- RJJ/LMV/MPVV/VRS



La Serena

**ORDENANZA DEL SERVICIO DE
ABASTECIMIENTO DE AGUA
POTABLE MUNICIPAL**

DIRECCIÓN DEL ADMINISTRADOR MUNICIPAL

CONTENIDO

TÍTULO I: NORMAS GENERALES	2
TÍTULO II: DEFINICIONES, FUNCIONES Y ROLES	2
TÍTULO III: INGRESO Y REGISTRO DE USUARIOS	5
TIPOS DE USUARIOS	5
REQUISITOS	5
ANTECEDENTES	6
SITUACIÓN DEL INMUEBLE	6
VISITA TECNICA	7
LITROS AUTORIZADOS POR USUARIO	7
DIAGRAMA DE FLUJO INCORPORACIÓN DE USUARIO	8
TÍTULO IV: ENTREGA DEL SERVICIO	8
REGISTRO DE USUARIOS	8
REGISTRO DE ENTREGA DE AGUA POTABLE	9
ADMINISTRACION DE LA BASE DE DATOS	10
PROGRAMACIÓN DE LOS RECORRIDOS	10
ENTREGA DEL SERVICIO Y MEDICIONES	10
TÍTULO V: COBRO, SUSPENSIÓN Y REGULARIZACIÓN DEL SERVICIO	11
COBRO	11
DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO	12
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	12
CONVENIO DE PAGO	13
TÍTULO VI: MULTAS Y SANCIONES	13
ANEXO N° 1	14
ANEXO N° 2	16
ANEXO N° 3	18
ANEXO N° 4	19



La Serena



ORDENANZA DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE MUNICIPAL

TÍTULO I: NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 1°: La presente Ordenanza Municipal tiene por objeto regular la entrega del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable en los sectores rurales de la Comuna de La Serena y otros priorizados por la institución, determinando los roles, funciones, tipos de usuarios, obligaciones, sanciones, requisitos y antecedentes necesarios para acceder a dicho beneficio y los cobros asociados.

ARTÍCULO 2°: La Ilustre Municipalidad de La Serena deberá contemplar en su presupuesto anual la destinación de recursos que permitan llevar a cabo el funcionamiento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable en los sectores priorizados de la Comuna de La Serena, considerando, de ser necesario:

La Licitación Pública del Servicio, el funcionamiento de la unidad municipal a cargo del servicio y la Inspección Técnica del Contrato.

ARTÍCULO 3°: El Servicio proporcionado por la municipalidad tendrá un cobro o tarifa que se establecerá anualmente en la **ORDENANZA SOBRE DERECHOS MUNICIPALES POR PERMISOS, CONCESIONES Y SERVICIOS**, cuyo valor estará directamente determinado por el costo que irroga al municipio llevar a cabo la distribución y entrega del servicio. No obstante, la misma Ordenanza establecerá rebajas de acuerdo a la situación socioeconómica acreditada solo a través del Registro Social de Hogares vigente o la herramienta que lo reemplace.

TÍTULO II: DEFINICIONES, FUNCIONES Y ROLES

ARTÍCULO 4°: Para los efectos de esta Ordenanza Municipal se entenderá por:

- a) **Sistema APR:** Agua Potable Rural, es un sistema formado y constituido como un servicio particular, bajo la administración de un Comité o Cooperativa u otra figura jurídica que acuerden los interesados, obteniendo los permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud, a través de los respectivos Servicios de Salud del Ambiente.
- b) **Sistema APRM:** Agua potable rural municipal, se considera al servicio de abastecimiento de agua potable en los sectores rurales y priorizados administrado por la municipalidad de La Serena.
- c) **Oficina de Agua Potable Rural:** Unidad municipal a cargo del ingreso y atención de los usuarios del servicio de abastecimiento de agua potable rural y otros sectores priorizados.
- d) **Prestador del Servicio de Abastecimiento:** Unidad municipal o empresa contratada por el municipio para realizar el Abastecimiento de Agua Potable.
- e) **Registro Social de Hogares (RSH):** Herramienta dispuesta por el estado para efectuar la medición de vulnerabilidad social y económica de las familias chilenas.
- f) **Rol de Avalúo:** Número único entregado por el Servicio de Impuestos Internos con el cual se identifica una propiedad.
- g) **Solicitante:** Persona natural que realiza la solicitud para incorporarse al servicio de abastecimiento de agua potable rural de acuerdo a las condiciones establecidas en la presente Ordenanza.,
- h) **Usuario:** Persona natural que de acuerdo a los criterios establecidos su solicitud es aprobada e ingresa al APRM.

ARTÍCULO 5°: Para la ejecución de los procesos de evaluación, análisis y entrega del servicio de abastecimiento de agua potable rural, se establecen los siguientes roles:

N°	ROL	FUNCIONES	RESPONSABLE
1	Encargado del Ingreso al Servicio y Atención al Usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los usuarios que desean incorporarse al servicio o tengan que realizar trámites administrativos en la unidad municipal. 2. Proveer de información del servicio de abastecimiento de agua potable al usuario. 3. Llevar un registro completo de los usuarios registrados y de su grupo familiar, de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°16 y al Anexo N° 3 4. Solicitar enrolamiento del cobro del servicio al Departamento de Rentas y Gestión Financiera, considerando los datos del Usuario y el Rol de Avalúo de la propiedad. 5. Informar al Prestador del Servicio de Abastecimiento la incorporación de un usuario, y remitir copia del registro actualizado de forma mensual. 6. Ordenar a través de Oficio la disminución, corte y reposición del servicio a los usuarios de acuerdo a lo establecido en la presente Ordenanza. 	Oficina de Agua Potable Rural
2	Administrador del Sistema APRM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar el funcionamiento del Sistema APRM y programar los recorridos. 2. Reportar semanalmente la entrega del servicio a la Oficina de Agua Potable Rural y las observaciones encontradas, de acuerdo al Anexo N° 4. 3. Enviar los comprobantes del servicio, en donde se detallan los litros entregados y la recepción de este. 4. Mantener los puntos de cargas de los usuarios en un sistema georreferenciado. 5. Mantener disponible las herramientas tecnológicas para georreferenciar y hacer seguimiento al servicio. 6. Realizar y ordenar las gestiones respectivas a la incorporación, disminución, suspensión y reanudación del servicio de los usuarios, modificando la planificación de los recorridos e informando al personal a su cargo. 	Prestador del Servicio de Abastecimiento



La Serena



ORDENANZA DEL SERVICIO
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE MUNICIPAL

3	Técnico Operativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las visitas técnicas elaborando el informe de la revisión que considere la instalación, el punto de carga y su accesibilidad, de acuerdo al Anexo N°2. 2. Georreferenciar los puntos de carga de los usuarios autorizados. 	Prestador de Servicio de Abastecimiento
4	Conductor y Encargado de la entrega	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducir el vehículo de entrega del servicio de abastecimiento de acuerdo al recorrido establecido. 2. Hacer entrega del agua potable a los puntos determinados en su recorrido, de acuerdo a los litros autorizados para cada usuario. 3. Elaborar y entregar el comprobante del servicio, en donde se detalla la cantidad de litros entregados y quien los recepciona. 4. Notificar a los usuarios el cobro del servicio haciendo entrega de la Orden de Ingreso respectiva. 	Prestador de Servicio de Abastecimiento
5	Soporte Informático	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveer de un sistema informático para administrar la información del servicio. 2. Proveer de soporte técnico a la unidad municipal a cargo del servicio. 	Departamento de Modernización y Tecnologías de la Información
6	Cálculo y Cobro del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a los usuarios en el sistema CAS-Chile enrolando al usuario y a la propiedad. 2. Generar mensualmente las órdenes de ingreso respectivas a cada usuario de acuerdo al consumo tenido durante el periodo. 3. Elaborar informes mensuales de órdenes de ingreso impagas, notificando a la Oficina de Agua Potable. 4. Realizar las gestiones de cobranzas respectivas a los derechos impagos. 	Departamento de Rentas y Gestión Financiera
7	Inspector Técnico del Contrato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sus funciones quedaran establecidas en las Bases de Licitación y en el Contrato entre la Municipalidad y la empresa a cargo del Servicio, si ese fuera el caso. 	Funcionario Municipal Designado

TÍTULO III: INGRESO Y REGISTRO DE USUARIOS

TIPOS DE USUARIOS

ARTÍCULO 6°: Podrán acceder al servicio de abastecimiento de agua potable rural los siguientes tipos de usuarios:

a) Persona Natural y grupo familiar:

Persona Natural y Grupos familiares que tengan como residencia única en la ruralidad y otros sectores priorizados en la comuna de La Serena, que no cuenten con factibilidad de abastecimiento de agua potable por red o por un sistema de agua potable rural.

b) Persona Jurídica – Institución:

Personas Jurídicas que tengan directa relación con la educación (Colegios y Jardines Infantiles) de la comunidad rural y que no cuenten con factibilidad de abastecimiento de agua potable por red o por un sistema de agua potable rural.

REQUISITOS

ARTÍCULO 7°: Los requisitos de ingreso al Servicio de abastecimiento de agua potable rural se diferenciarán de acuerdo al tipo de usuario, como se indica en la siguiente tabla:

N°	Persona Natural y grupo familiar	Persona Jurídica
1	El Sector donde se solicita el servicio NO debe contar con factibilidad de agua potable por red o dentro del área de trabajo de algún Comité de Agua Potable Rural.	El Sector donde se solicita el servicio NO debe contar con factibilidad de agua potable por red o dentro del área de trabajo de algún Comité de Agua Potable Rural.
2	Contar con un recipiente e instalaciones adecuadas, de acuerdo a los requerimientos mínimos establecidos para el servicio.	Contar con un recipiente e instalaciones adecuadas, de acuerdo a los requerimientos mínimos establecidos para el servicio.
3	Contar con su Registro Social de Hogares actualizado (Dirección con la que postula e integrantes del grupo familiar), o la herramienta que la reemplace, sobre su Caracterización Socio-Económica.	Desempeñar funciones en materias de educación en sectores rurales de la comuna.
4	El requirente debe residir exclusivamente en el sector rural o en alguno de los sectores priorizados por el municipio.	

ANTECEDENTES

ARTÍCULO 8º: El trámite para acceder al Servicio de abastecimiento de agua potable rural (**APRM**) comenzará con el ingreso de la solicitud única (**Anexo N°1**) adjuntando los siguientes antecedentes:

1. Certificado de no factibilidad de la empresa sanitaria de la zona y de los Sistemas de Agua Potable Rural del sector donde se solicita el servicio.
2. Certificado de Residencia emitido por la Junta de Vecinos del Sector u otro documento que lo acredite.
3. Situación del Inmueble de acuerdo a los documentos señalados en el **Artículo N° 9** de la presente Ordenanza.
4. Copia simple de la cedula de identidad del solicitante.
5. Cartola Hogar vigente o herramienta que la reemplace, **para el caso de Persona Natural y Grupo Familiar**.

SITUACIÓN DEL INMUEBLE

ARTÍCULO 9º: Para acreditar la situación del inmueble el solicitante deberá presentar alguno de los siguientes documentos según sea el caso:

A. INMUEBLE PROPIO

- Certificado de dominio vigente del Conservador de Bienes Raíces del semestre correspondiente.

B. INMUEBLE ARRENDADO

- Se debe presentar copia del contrato de arriendo (a nombre del solicitante o de alguno de los socios, en el caso de personas jurídicas). El contrato deberá estar firmado ante Notario.
- En caso de arrendamiento con opción de compra (leasing), presentar copia del contrato.

Los contratos de arrendamiento deben estar firmados por:

- Los propietarios
- Los mandatarios a quienes el propietario haya conferido poder suficiente.
- Los arrendatarios autorizados para subarrendar, debiendo en estos casos exhibir el contrato de arrendamiento respectivo.
- Corredores de propiedades que cuenten con órdenes o mandatos de los propietarios.
- Por representantes de empresas inmobiliarias y/o constructoras, acreditando (original o copia legalizada) su calidad de representantes.
- El representante designado por unanimidad de los miembros de una comunidad o sucesión (original o copia legalizada). Si el nombramiento de un representante no fuere posible por motivos de fuerza mayor, el Jefe de Grupo o Jefe de la Unidad resolverá al respecto.

C. INMUEBLE CEDIDO

- Autorización escrita ante notario, del propietario o arrendatario para realizar uso del terreno.

Si el cedente es arrendatario, se deberá demostrar tal calidad, según lo descrito en el punto anterior (**INMUEBLE ARRENDADO**).

D. OTRA SITUACIÓN

- Los Documentos requeridos por la Unidad Municipal o el Asistente Social designado.

VISITA TECNICA

ARTÍCULO 10°: La Oficina de Agua Potable programará la visita técnica en conjunto con el Prestador del Servicio de Abastecimiento cada vez que se requiera analizar la incorporación de un usuario.

Para dicha visita deberá asistir un profesional municipal a cargo de verificar los aspectos sociales y el Técnico Operativo (**descrito en Artículo N°4**) a cargo de verificar las condiciones del terreno y las instalaciones de almacenamiento de agua potable.

ARTÍCULO 11°: Será responsabilidad del Prestador del Servicio de Abastecimiento elaborar el informe de visita de acuerdo al **Anexo N° 2**, donde deberá anotar las coordenadas del punto de carga (**Estanque de almacenamiento**) en Grados Decimales de Coordenadas Geográficas, usando el DATUM WGS1984 (EPSG 4326).

Ejemplo:

DATUM WGS1984 (EPSG 4326)	Coordenadas (6 decimales)								
Latitud	-2	9	,	9	0	2	6	9	9
Longitud	-7	1	,	2	5	1	9	5	2

1) Nótese que los símbolos negativos implican Latitud Sur, Longitud Oeste.

2) Lo ideal sería disponer de coordenadas con 6 decimales de precisión (11,1 cms aproximadamente de precisión planimétrica).

Se debe elaborar un croquis de ubicación del terreno visitado con el objeto de facilitar la entrega posterior del servicio. Dicho croquis deberá considerar el acceso al terreno y la ubicación referencial del estanque de almacenamiento.

ARTÍCULO 12°: La Oficina de Agua Potable, una vez realizada la visita técnica y teniendo todos los antecedentes de la solicitud, incluyendo el informe de visita, deberá determinar si el solicitante cumple con todos los requisitos para ingresar al APRM e informará la respuesta de la institución.

LITROS AUTORIZADOS POR USUARIO

ARTÍCULO 13°: Los litros autorizados a entregar semanalmente por cada tipo de integrante del grupo familiar son los siguientes:

Clasificación	Cantidad de Litros Semanales
Menor de 12 años	350
Persona en situación de discapacidad	350
Adulto Mayor (Mayores de 60 años)	350
Otros	300

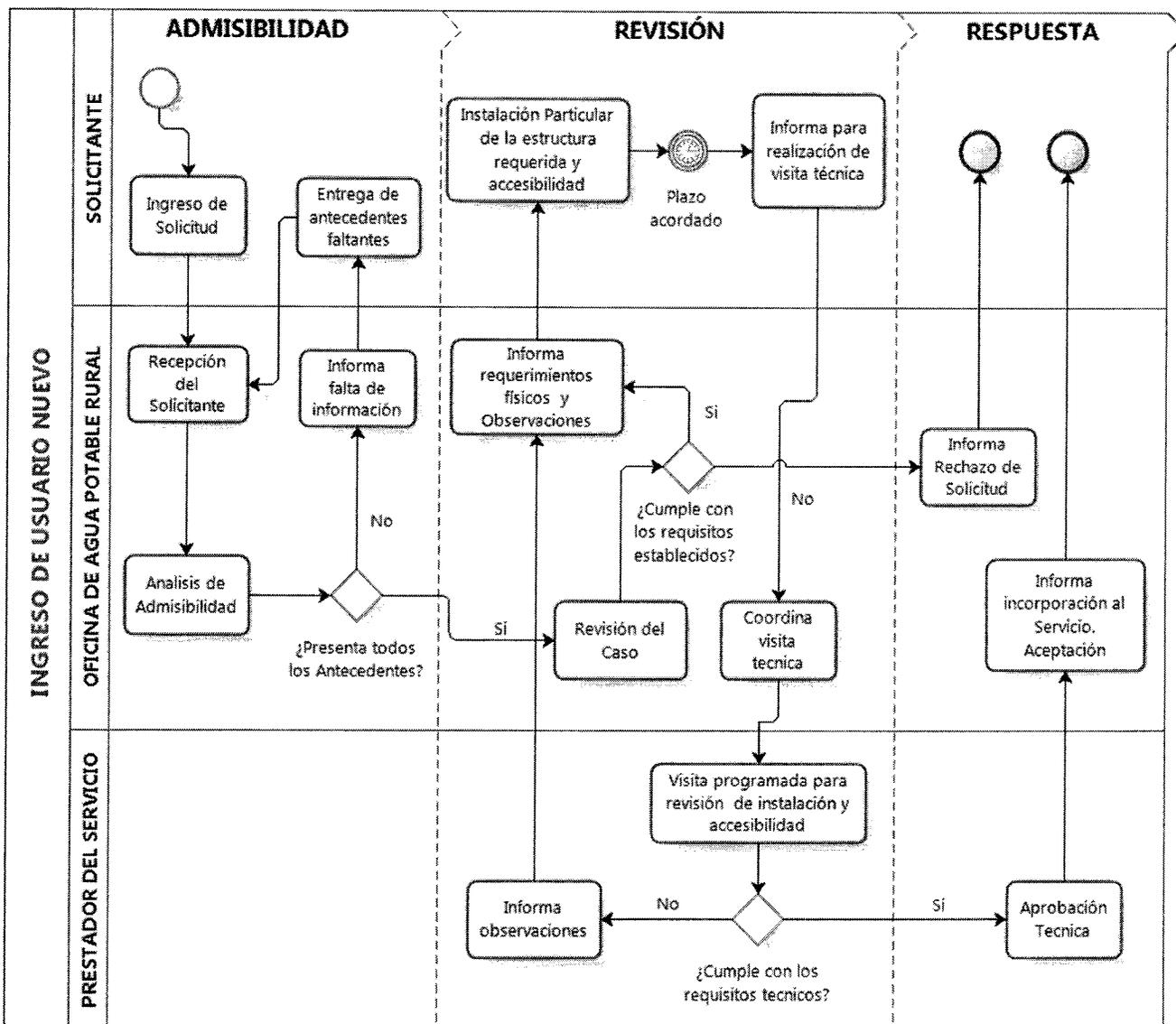


ARTÍCULO 14º: El suministro de agua proporcionado a los usuarios es de uso exclusivo para el consumo humano y su reventa queda prohibida.

El incumplimiento será sancionado.

DIAGRAMA DE FLUJO INCORPORACIÓN DE USUARIO

ARTÍCULO 15º: Diagrama de Flujo del Proceso de Incorporación de un Nuevo Usuario al Sistema.



TÍTULO IV: ENTREGA DEL SERVICIO

REGISTRO DE USUARIOS

ARTÍCULO 16º: La Oficina de Agua Potable Rural deberá ingresar los datos de los usuarios aceptados al sistema computacional destinado para tal efecto, e informará al Prestador del Servicio de Abastecimiento los litros autorizados y la periodicidad de la entrega.

El registro de usuarios se debe realizar de acuerdo al Anexo N°3 en el sistema computacional.

El registro de usuario debe contener al menos los siguientes campos:

1. ID del Servicio
2. Nombre del Usuario (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
3. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
4. Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)
5. Número de Integrantes del Grupo Familiar.
6. Puntaje y/o clasificación socioeconómica de acuerdo a la Cartola Hogar del Registro Social de Hogares.
7. Fecha de la Cartola Hogar, Registro Social de Hogares.
8. Porcentaje de descuento de acuerdo a su Cartola Hogar, Registro Social de Hogares.
9. Litros autorizados y su periodicidad de entrega.
10. Dirección (Domicilio)
11. ROL de Avalúo de la Propiedad (SII)
12. Recorrido al cual fue ingresado.
13. Estado del servicio, es decir si el usuario se encuentra habilitado o no.

Por otra parte se debe considerar un registro del grupo familiar asociado a cada usuario, el cual debe considerar al menos los siguientes campos:

1. ID del Servicio
2. Nombre del Usuario (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
3. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
4. Nombre del Integrante del Grupo familiar (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
5. RUN del Integrante del Grupo familiar (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
6. Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa).
7. Relación y/o parentesco del integrante con el Usuario registrado (Esposo(a), Cónyuge, Hijo(a), etc.).

REGISTRO DE ENTREGA DE AGUA POTABLE

ARTÍCULO 17°: La Oficina de Agua Potable Rural deberá ingresar los litros de agua entregados semanalmente a cada usuario del servicio, para ello considerará la información provista por el Prestador de Servicio de Abastecimiento junto a los comprobantes de entrega.

El registro de entrega de agua potable debe considerar cada comprobante de entrega.

1. ID del Servicio
2. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
3. Numero de comprobante
4. Fecha y Hora de entrega
5. Cantidad de Litros entregados
6. RUN de la persona que recepciona el agua potable (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
7. Nombre completo de la persona que recepciona.
8. Observaciones.

ARTÍCULO 18°: El Prestador del Servicio de Abastecimiento deberá remitir todos los comprobantes de entrega generados durante una semana a la semana siguiente realizada la entrega. Para ello elaborará una planilla con la información detallada y la remitirá vía correo electrónico a la unidad municipal a cargo del servicio.

ADMINISTRACION DE LA BASE DE DATOS

ARTÍCULO 19°: El Departamento de Modernización y Tecnologías de la Información deberá proveer de un sistema informático para administrar la información del Sistema APRM y el soporte necesario para mantener la continuidad del Servicio.

ARTÍCULO 20°: La Oficina de Agua Potable Rural será la responsable de administrar las bases de datos del Sistema APRM y deberá mantener actualizado el Registro de usuarios del APRM y el Registro de Entrega de Agua Potable. Dicha actualización deberá realizarse cada vez que se modifique algunos de los datos descritos en el **Artículo N°16** y cuando se recepcione el informe semanal de entrega de agua potable.

PROGRAMACIÓN DE LOS RECORRIDOS

ARTÍCULO 21°: La programación de recorridos del Sistema APRM será responsabilidad del Prestador del Servicio de Abastecimiento y se deberá realizar con la mayor eficiencia posible en coordinación con la unidad municipal responsable, y con el ITO si ese fuera el caso.

Así mismo se consideran los siguientes criterios para planificar los recorridos:

1. Distancia entre el usuario y la base
2. Distancia entre usuarios
3. Condiciones del terreno y nivel de pendiente
4. Cantidad de litros de los usuarios
5. Capacidad del vehículo de transporte de agua potable
6. Peso del vehículo cargado
7. Rendimiento del vehículo

ENTREGA DEL SERVICIO Y MEDICIONES

ARTÍCULO 22°: Al Prestador del Servicio de abastecimiento le corresponderá realizar la entrega de los litros de agua potable aprobados para cada usuario el día y horario acordado con la unidad municipal. Así mismo deberá tener una herramienta que le permita medir efectivamente la cantidad de litros entregados.

ARTÍCULO 23°: El Prestador del Servicio de Abastecimiento deberá generar el comprobante de entrega, cerciorándose de la completitud del documento, el cual necesariamente debe contener todos los datos descritos en el **Artículo N°17**, teniendo especial cuidado en el ID del Servicio, RUN del Usuario y los datos de quien recepciona.

TÍTULO V: COBRO, SUSPENSIÓN Y REGULARIZACIÓN DEL SERVICIO

COBRO

ARTÍCULO 24°: Los periodos considerados para el cobro mensual, emisión de documento de cobro y el pago del servicio serán los siguientes:

Detalle	Fechas
Periodo de cálculo del cobro	Desde el día 16 del mes hasta el día 15 del mes siguiente.
Fecha de emisión del Documento de Cobro	Última semana del mes
Fecha de pago (pagar hasta)	Día 5 del mes subsiguiente efectuada la emisión del documento de cobro, dando un plazo cercano a los 35 días corridos para cancelar el derecho correspondiente.

ARTÍCULO 25°: Le corresponderá a la Oficina de Agua Potable generar un informe mensual (Periodo de Cálculo del Cobro) sobre la totalidad de litros entregados a cada usuario. Dicho informe deberá considerar los datos solicitados e informados por el Departamento de Gestión Financiera y ser remitido la tercera semana de cada mes.

ARTÍCULO 26°: Al Departamento de Gestión Financiera le corresponderá ingresar los datos de cada usuario al sistema CAS-Chile durante la cuarta semana de cada mes y generar la respectiva orden de ingreso. Adicionalmente deberá imprimir la Orden de Ingreso y enviarla antes del fin de cada mes a la Unidad Municipal a cargo del APRM.

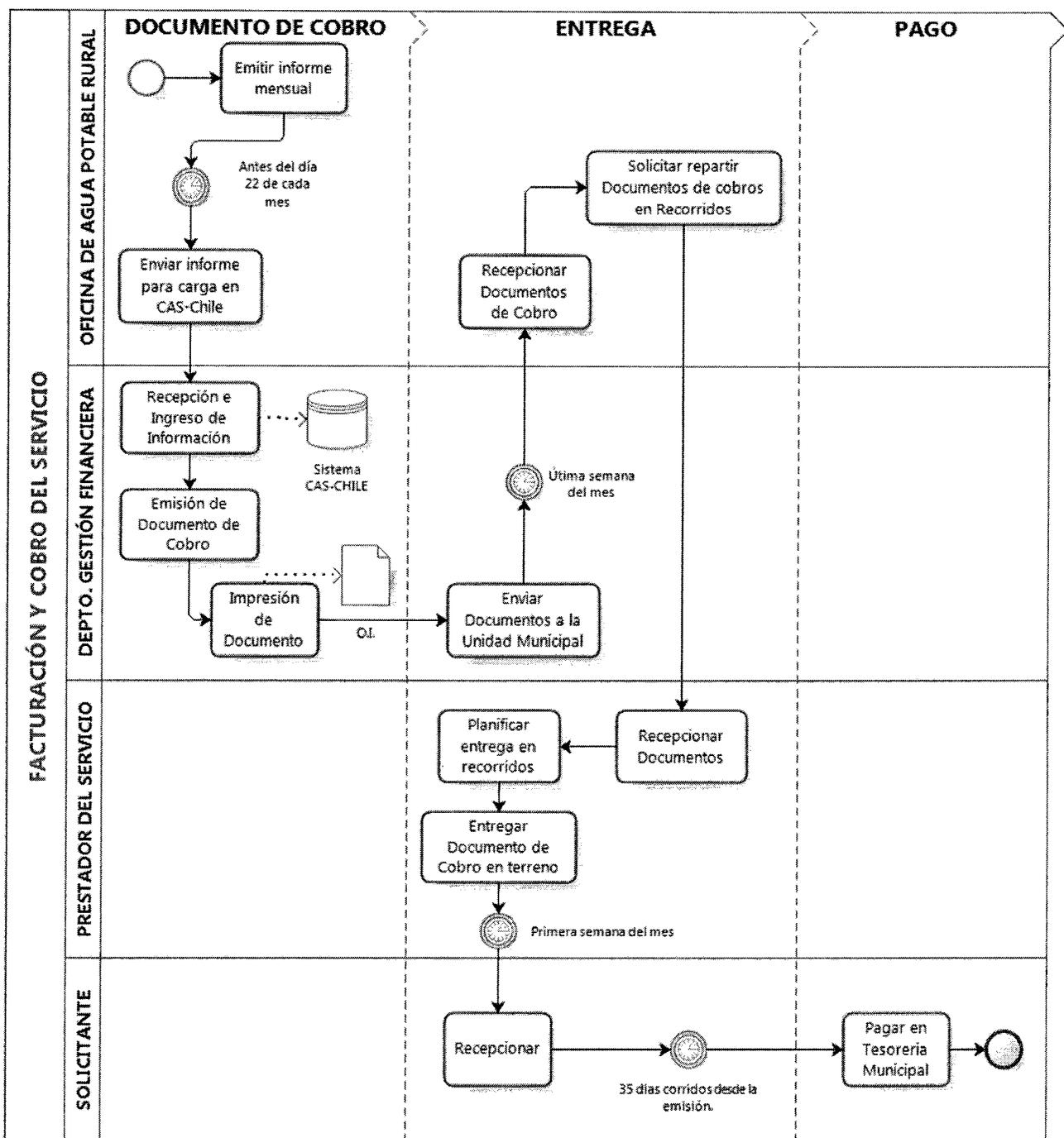
ARTÍCULO 27°: La Unidad Municipal a cargo del APRM deberá Recepcionar los Documentos de Cobros generadas por el Departamento de Gestión financiera y programar su entrega durante la primera semana de cada mes.

ARTÍCULO 28°: El Prestador del Servicio de abastecimiento deberá hacer entrega de los Documentos de Cobros (Cobro del suministro) a cada uno de los usuarios en terreno durante la primera semana del mes o el primer reparto programado.

ARTÍCULO 29°: Será responsabilidad del usuario cancelar los derechos correspondientes antes del periodo de vencimiento del Documento de Cobro, la cual transcurrido el periodo de pago generará los intereses y ajustes respectivos.

DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO

ARTÍCULO 30°: Diagrama de Flujo del Proceso de Facturación y Cobro del Servicio.



SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 31°: Cualquier usuario que posea dos órdenes de ingreso impagas y vencidas facultará a la Municipalidad para rebajar en un 50% la cantidad de agua autorizada. De extenderse el incumplimiento a tres mensualidades se procederá a la suspensión del servicio y/o a lo establecido a la Ordenanza Derechos municipales vigentes.

ARTÍCULO 32°: El Departamento de Gestión Financiera elaborará mensualmente un informe de órdenes de ingreso Impagas relacionadas al APRM remitiéndolo a la Oficina de Agua Potable.

ARTÍCULO 33°: Oficina de Agua Potable Rural deberá analizar el informe de órdenes de ingreso impagas emitiendo un oficio con las instrucciones respectivas al Prestador del Servicio de Abastecimiento, relacionadas a la disminución, corte o reposición del servicio.

ARTÍCULO 34°: El prestador del Servicio de Abastecimiento realizará las acciones de disminución, corte o reposición del servicio de acuerdo a lo indicado formalmente por la Oficina de Agua Potable.

CONVENIO DE PAGO

ARTÍCULO 35°: Los usuarios con morosidad podrán solicitar un convenio de pago para regularizar su situación. Dicha presentación se debe realizar al Departamento de Gestión Financiera quien analizará caso a caso y determinará los montos y cantidad de cuotas de dicho convenio.

TÍTULO VI: MULTAS Y SANCIONES

ARTÍCULO 36°: Con el incumplimiento por parte de un usuario en el pago de 3 mensualidades se suspenderá la entrega del servicio.

Lo anterior, sin perjuicio de iniciar las acciones de cobro que correspondan.

El usuario afectado no podrá postular al servicio de abastecimiento de agua potable durante el plazo de **2 años**, contado desde que se haya resuelto por acto administrativo la suspensión de la entrega del servicio, y realizado el pago del monto adeudado.

ARTÍCULO 37°: La presentación de documentación que se demuestre falsificada o adulterada, facultará a la Municipalidad para efectuar el corte del servicio sin mayor trámite, previa dictación del acto administrativo, interponiendo además las acciones legales que procedan.

El Usuario afectado no podrá postular al servicio de abastecimiento de agua potable durante el plazo de **4 años**, contado desde que se haya resuelto por acto administrativo el corte del servicio.

ARTÍCULO 38°: La contravención a las disposiciones de la presente Ordenanza serán sancionadas con multas, las que serán aplicadas por los Juzgados de Policía Local de acuerdo a la siguiente tabla:

DETALLE	MONTO DE LA MULTA
Reventa de Agua Potable	5 UTM
Proporcionar información falsificada o adulterada	3 A 5 UTM
Toda otra contravención a la presente Ordenanza	1 A 5 UTM

ANEXO N° 1 SOLICITUD DE INGRESO

1. Datos del Solicitante:

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT
Dirección		Localidad	Teléfono(s)
Indicar situación de la Vivienda	Propietario	Rol de Avalúo (SII)	
	Arriendo		
	Otros		

2. Integrantes del Grupo Familiar:

N°	RUT	Nombres	Apellidos	Relación
1				Jefe(a) de Hogar
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Si son más de 10, utilizar otro formulario hasta completar

3. Declaración:

Declaro que la información presentada en este documento junto a los antecedentes necesarios para iniciar la tramitación del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable Rural es de mi exclusiva responsabilidad, y que presentar documentación falsificada facultara al municipio para denunciar conforme a lo establecido en la normativa legal vigente.

Estoy en conocimiento que el servicio conlleva un cobro mensual, proporcional a la cantidad de litros asignados y su periodicidad, el cual me comprometo a cancelar mensualmente de acuerdo a la notificación de cobro entregada por el Municipio de La Serena. Y que poseer 3 cuentas impagas es causal de suspensión del servicio.

Firma del Solicitante

Fecha de la Solicitud

TIPOS DE USUARIOS

Podrán acceder al servicio de abastecimiento de agua potable rural los siguientes tipos de usuarios:

a) Persona Natural y grupo familiar:

Persona Natural y Grupos familiares que tengan como residencia única en la ruralidad y otros sectores priorizados en la comuna de La Serena, que no cuenten con factibilidad de abastecimiento de agua potable por red o por un sistema de agua potable rural.

b) Persona Jurídica – Institución:

Personas Jurídicas que tengan directa relación con la educación municipal (Colegios y Jardines Infantiles).

REQUISITOS

Los requisitos establecidos para el solicitante Persona Natural y su grupo familiar son:

1. El Sector donde se solicita el servicio **NO DEBE** contar con factibilidad de agua potable por red o dentro del área de trabajo de algún Comité de Agua Potable Rural.
2. Contar con su Registro Social de Hogares actualizado (Dirección con la que postula), o la herramienta que la reemplace, sobre su Caracterización Socio-Económica
3. Contar con un recipiente e instalaciones adecuadas, de acuerdo a los requerimientos mínimos establecidos para el servicio.
4. El requirente debe residir exclusivamente en el sector rural o en alguno de los sectores priorizados por el municipio.

ANTECEDENTES

Para acceder al Servicio de abastecimiento de agua deberá presentar la siguiente documentación:

1	Solicitud de Ingreso – Anexo N°1	
2	Certificado de no factibilidad de Aguas del Valle y de los Sistemas de Agua Potable Rural del sector donde se solicita el servicio.	
3	Certificado de Residencia emitido por la Junta de Vecinos del Sector.	
4	Acreditar situación del inmueble.	
5	Copia simple de la cédula de identidad del solicitante.	
6	Cartola Hogar vigente o herramienta que la reemplace, para el caso de Persona Natural y Grupo Familiar.	
7	Ultima cuenta de electricidad, siempre y cuando se encuentre conectado a la red pública	

COMO ACREDITAR LA SITUACIÓN DEL INMUEBLE

Para acreditar la situación del inmueble deberá presentar alguno de los siguientes documentos según sea el caso:

INMUEBLE PROPIO

- Certificado de dominio vigente del Conservador de Bienes Raíces del semestre en curso.

INMUEBLE ARRENDADO

- Se debe presentar copia del contrato de arriendo (a nombre del solicitante o de alguno de los socios, en el caso de personas jurídicas). El contrato deberá estar firmado ante Notario.
- En caso de arrendamiento con opción de compra (leasing), presentar copia del contrato.

Los contratos de arrendamiento deben estar firmados por:

- a) Los propietarios
- b) Los mandatarios a quienes el propietario haya conferido poder suficiente.
- c) Los arrendatarios autorizados para subarrendar, debiendo en estos casos exhibir el contrato de arrendamiento respectivo.
- d) Corredores de propiedades que cuenten con órdenes o mandatos de los propietarios.
- e) Por representantes de empresas inmobiliarias y/o constructoras, acreditando (original o copia legalizada) su calidad de representantes.
- f) El representante designado por unanimidad de los miembros de una comunidad o sucesión (original o copia legalizada). Si el nombramiento de un representante no fuere posible por motivos de fuerza mayor, el Jefe de Grupo o Jefe de la Unidad resolverá al respecto.

INMUEBLE CEDIDO

- Autorización escrita ante notario, del propietario o arrendatario para realizar uso del terreno.

Si el cedente es arrendatario, se deberá demostrar tal calidad, según lo descrito en el punto anterior (INMUEBLE ARRENDADO).

OTRA SITUACIÓN

- Documentos solicitados por la Unidad Municipal o el Asistente Social.
-

RECEPCIONADO CON FECHA

ANEXO N° 2 INFORME DE VISITA

Motivo: Verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y compatibilidad con el método de entrega suscrito en la Concesión del Servicio y la accesibilidad al terreno del solicitante.

1. Datos del Solicitante

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT
Dirección		Localidad	Teléfono(s)

2. Integrantes de la Visita Técnica

ROL	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
I.T.O. del Contrato de Suministro de Agua Potable Rural		
Contraparte Técnica de la Empresa Concesionada		

3. Datos

Capacidad del estanque	DATUM WGS1984 (EPSG 4326)	Coordenadas (6 decimales)	Visita	Salida	Llegada	Distancia y Duración
L T S	Latitud		Kilometraje			
	Longitud		Hora			

LISTA DE REVISIÓN

Verificación	Denominación	Estado	Observaciones
Declaración	Residencia en la Ruralidad.		
	Integrantes del grupo familiar.		
	Otras consideradas relevantes		
Estanque	Capacidad del estanque		
	Estado del estanque		
	Sistema de Control de Nivel		
	Sistema de Cloración		
Tuberías y conexión	Estado de las Tuberías		
	Conexión compatible con método de carga		



La Serena



**ORDENANZA DEL SERVICIO
DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE MUNICIPAL**

ACCESIBILIDAD

Describir estado del camino:

¿Es posible acceder al terreno con camión aljibe o con camioneta modificada para entrega de agua potable en la ruralidad?

CROQUIS UBICACIÓN DEL TERRENO

Firma del Solicitante

Fecha de la Visita

RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD Y VISITA:

ANEXO N° 3

REGISTRO DE USUARIOS

El registro de usuario debe contener al menos los siguientes campos:

1. ID del Servicio
2. Nombre del Usuario (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
3. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador).
4. Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa)
5. Número de Integrantes del Grupo Familiar.
6. Puntaje y/o clasificación socioeconómica de acuerdo a la Cartola Hogar del Registro Social de Hogares.
7. Litros autorizados y su periodicidad de entrega.
8. Dirección (Domicilio)
9. ROL de Avalúo de la Propiedad (SII)
10. Recorrido al cual fue ingresado.
11. Estado del servicio, es decir si el usuario se encuentra habilitado o no.

Por otra parte se debe considerar un registro del grupo familiar asociado a cada usuario, el cual debe considerar al menos los siguientes campos:

1. ID del Servicio
2. Nombre del Usuario (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
3. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
4. Nombre del Integrante del Grupo familiar (Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno).
5. RUN del Integrante del Grupo familiar (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
6. Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa).
7. Relación y/o parentesco del integrante con el Usuario registrado (Esposo(a), Cónyuge, Hijo(a), etc.).

ANEXO N° 4

REGISTRO DE ENTREGA DE AGUA POTABLE

El registro de entrega de agua potable debe contener al menos los siguientes campos:

1. ID del Servicio
2. RUN del Usuario (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
3. Numero de comprobante
4. Fecha y Hora de entrega
5. Cantidad de Litros entregados
6. RUN de la persona que recepciona el agua potable (Números sin puntos y Dígito Verificador en casilla aparte).
7. Nombre completo de la persona que recepciona.
8. Observaciones.