

11:29

27 OCT. 2014

Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro  
Oficio No. CEMER/341/2014

Santiago de Querétaro, Qro., 17 de octubre de 2014.

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho  
Directora Divisional Comercial y  
Enlace de Mejora Regulatoria de la  
Comisión Estatal de Aguas (CEA)  
P R E S E N T E

HORA

RECEPCIÓN  
(original y dos copias)

FIRMA

11:21

27 OCT. 2014  
(anexos)

Fer

006115

RECIBIDO

En atención a su oficio DDC/361/2014, recibido con fecha 22 de septiembre de 2014, mediante el cual solicita apoyo de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro (Comisión), para la validación y publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga", de los manuales que fueron aprobados en la 4ta. Sesión Ordinaria del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), del año 2013, y que son con los que actualmente opera la CEA, me permito informar qué:

- De conformidad a lo dispuesto por los artículos 1, 9, 48 y 51 fracción III y V, de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro (LMR), y después de haber revisado y verificado el contenido de los Manuales que se mencionan en el oficio de referencia, se identificó, de manera enunciativa más no limitativa, lo siguiente:
  - Manual de Políticas y Procedimientos de Cultura del Agua, de la Dirección Divisional Comercial. Si bien, su Procedimiento de *Difusión de Cultura del Agua*, clave PR-MK-DC-01, establece en el apartado V.3, que los interesados en recibir platicas en materia de la Cultura del Agua deberán presentar solicitud en oficio o vía telefónica, lo cual es un requisito, sin embargo éste no implica costos de cumplimiento para los gobernados, por tanto se actualiza el supuesto previsto en el Artículo 51, fracción III de la LMR, y en consecuencia la Comisión exime a la CEA de la obligación de elaborar y presentar Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) de este Manual.
  - Manual de Proceso de Inspección y Vigilancia, de la Dirección Divisional Comercial. Este Manual establece en el procedimiento de *Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación*, clave PR-IV-AC-02, apartados I, II.1, II.4 y II.10, sancionar mediante acta administrativa a aquellos usuarios que han infringido el Código Urbano del Estado de Querétaro con respecto al uso del agua y del drenaje. Y se habla de calificar las actas y determinar la cuantificación de montos para el cobro de los conceptos que correspondan.

Por su parte, el procedimiento de *Inspección*, clave PR-IV-IN-01, en su apartado V.5, menciona que en caso de que como resultado de la inspección se requiera el levantamiento de un acta administrativa por alguna irregularidad encontrada, se aplicará el procedimiento "Acta Circunstanciada de Inspección y verificación" (PR-IV-AC-03), la cual establece sanción mediante acta administrativa, tal y como se refiere en el párrafo que antecede.

Por lo anterior, de los dos procedimientos que se mencionan en este punto, si estamos ante la presencia del establecimiento de obligaciones para los gobernados, e implicaciones de costos de cumplimiento para los mismos, y en consecuencia se tiene que la CEA, por conducto de su Enlace de Mejora Regulatoria, deberá presentar ante la CEMER la correspondiente Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) en los términos que establece la LMR.

- **Manual de Proceso de Recaudación.** Dentro de la carpeta electrónica de este manual, se encuentra el Manual de Normas y Políticas de Ingresos, el cual en su apartado V.10.7 habla de la solicitud de condonación de indemnización, la cual deberá estar soportada por una petición por escrito por parte del usuario. Esta solicitud de condonación, si bien es un requisito, también es un derecho que en este manual se establece para el usuario del servicio, pero al no implicar costos de cumplimiento para el gobernado, se actualiza lo enunciado por el Artículo 51, fracción III de la LMR, y en consecuencia la Comisión exime a la CEA de la obligación de elaborar y presentar Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) de este Manual.
- **Manual de Proceso de Facturación.** Este manual establece, en el *procedimiento Ajustes de Facturación por Beneficios y Cobros*, clave PR-FN-AB-04, derechos y obligaciones a los gobernados, ejemplo de lo anterior son el apartado V.2.d.ii, que habla de descuentos en recargos (lo cual es un derecho); y el apartado 2.g, habla de la realización del pago que debe realizar el usuario (es una obligación).

Por su parte, en el procedimiento de *Ajustes a la Facturación por Convenio*, clave PR-FN-AC-03, se encontró, entre otros, la obligación de pago que tienen las instituciones educativas (apartado V.1 y V.5) y el derecho a realizar el mismo en parcialidades (V.4).

Así también, en el procedimiento denominado *Ajustes de la Facturación por Actualización de Información*, clave PR-FN-AI-05, se identificó que se establecen obligaciones al gobernado, ejemplo de ello es el apartado III.7.d, que habla de la posibilidad de efectuar un cobro de los servicios de alcantarillado y saneamiento de manera presuntiva; otro ejemplo es el apartado V.49, que menciona que si no procede el ajuste, la Gerencia de Servicio al Cliente indica al usuario que la determinación del consumo facturado durante el periodo actual es correcto y se deberá cubrir el total del adeudo.

Igualmente, en el procedimiento de *Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores*, clave PR-FN-AU-01, también establece derechos y obligaciones a los gobernados, ejemplo de lo anterior se encuentra en el apartado V.8, que establecen que autorizada la propuesta de ajuste se contacta al usuario para realizar el ajuste correspondiente así como para acordar la fecha de pago del adeudo; y en el apartado V.9, que dice que no existiendo irregularidad en el funcionamiento del medidor ni en el predio, se le informa al usuario los resultados, y se solicita pague su recibo de acuerdo a su último mes facturado.

Por lo anterior, de los cuatro procedimientos que se mencionan en este punto, sí estamos ante la presencia del establecimiento de derechos y obligaciones para los gobernados, e implicaciones de costos de cumplimiento para los mismos, y en consecuencia se tiene que la CEA, por conducto de su Enlace de Mejora Regulatoria, deberá presentar ante la CEMER la correspondiente Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) en los términos que establece la LMR.

- **Manual del Proceso Trámites y Servicios al Público, de la Dirección Divisional Comercial.** Por su parte, este manual contiene el procedimiento de *Contratación de Servicio*, el cual se encontró que establece obligaciones a los gobernados, ejemplo de ello es el enunciado en el apartado V.10, el cual habla de informar al usuario del importe a apagar por concepto de contratación y pedirle que pase al Área de Cajas para realizar su pago.

Así también, en el procedimiento de *Pago no Abonado y Erróneo*, clave PR-CO-TS-04, se establecen obligaciones a los gobernados, ejemplo de lo anterior se puede

observar en el apartado V.7, en el cual se le informa al usuario que debe pagar el monto del consumo actual, para que el recibo quede por el total que se va a aplicar del pago no abonado.

Igualmente, en el procedimiento de *Regularización de Usuarios Morosos*, clave PR-CO-TS-05, se establecen obligaciones y derechos a los gobernados, como ejemplo el apartado II.4, señala que siempre que se autoricen parcialidades de pago, el usuario debe cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo y presentar identificación oficial para celebrar dicho convenio.


Por su parte, el procedimiento de *Servicios a Usuarios*, clave PR-CO-Ts-06, en el apartado II.3, refiere que el usuario deberá cubrir el costo equivalente a un día de salario vigente de la zona "C" más I.V.A. por concepto de emisión de carta de no adeudo. Por tanto, lo anterior es ejemplo de que este procedimiento establece obligaciones a los gobernados.

Por lo antes mencionado, en los cuatro procedimientos mencionados de este punto, se da cuenta de que sí estamos ante la presencia del establecimiento de derechos y obligaciones para los gobernados, e implicaciones de costos de cumplimiento para los mismos, y en consecuencia se tiene que la CEA, por conducto de su Enlace de Mejora Regulatoria, **deberá presentar ante la CEMER la correspondiente Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) en los términos que establece la LMR.**

No se omite señalar que los procedimientos aquí mencionados y contenidos en cada uno de los manuales antes referidos, solo son aquellos que encuadran en lo revisto por el artículo 9 en relación con el 48 de la LMR, en el sentido de que son procedimientos que tienen por objeto establecer obligaciones y derechos a los gobernados, y por tanto se debe presentar ante esta Comisión la respectiva Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR), de acuerdo a los requisitos que establece el Artículo 49 de la propia LMR y observando lo enunciado por el artículo 52 de la misma. (Se adjunta formato de MIR).

Sin otro particular, quedo de usted enviándole cordiales saludos.

ATENTAMENTE



**Lic. María de los Ángeles Pérez Rojas**  
Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria  
del Estado de Querétaro.

C.c.p. Lic. Habib Abraham Wejebe Moctezuma.- Vocal Ejecutivo de la CEA.  
Ing. Luigi Altan Gómez.- Titular del Órgano Interno de Control de la CEA.  
Ing. Ana Bertha Andrade Márquez.- Directora General Adjunta Comercial de la CEA.  
Expediente.

mgls

