
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Regularización de Tomas

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGULARIZACIÓN DE TOMAS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 02**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

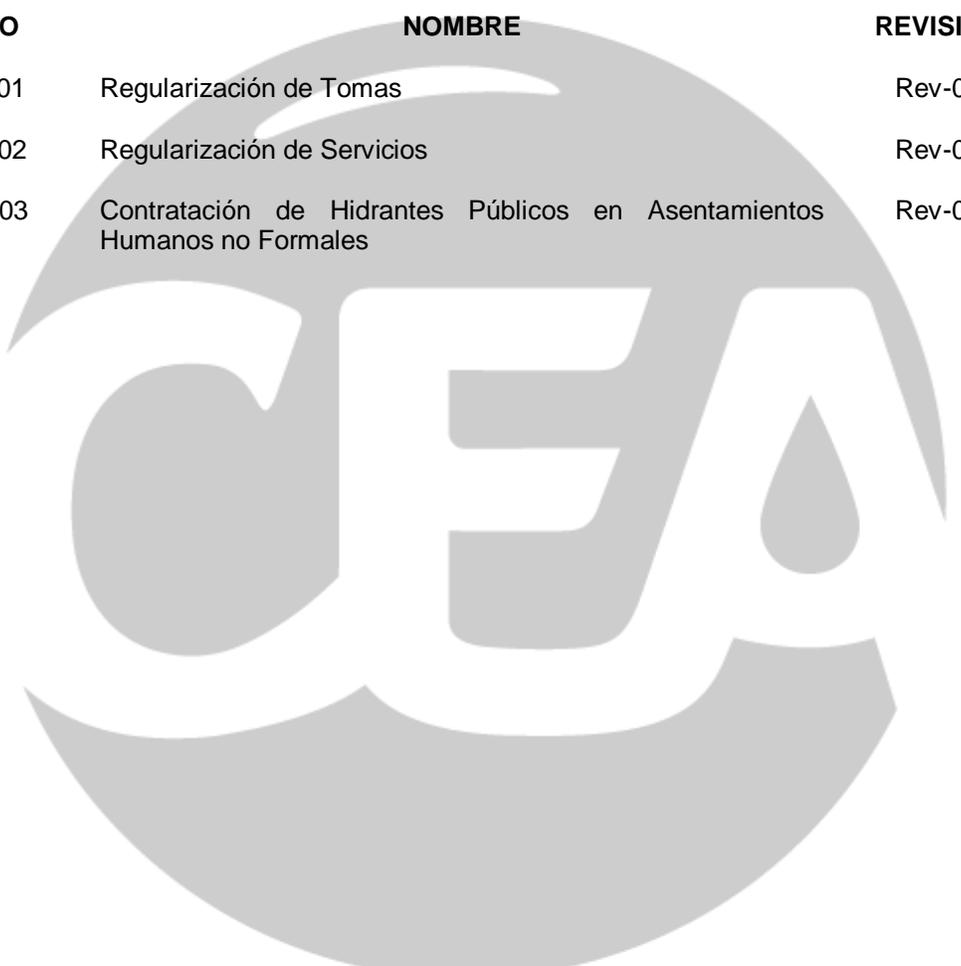
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Lic. Alejandro Balderas Saavedra	Implementa	_____	_____
Subgerente de Inspección y Vigilancia	C. José Rosario Hernández Robles	Desarrolla y Ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza / Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza / Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-RE-RT-01	Regularización de Tomas	Rev-02
PR-RE-RS-02	Regularización de Servicios	Rev-00
PR-RE-CH-03	Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos no Formales	Rev-00



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

Clave:

PR-RE-RT-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial /Dirección Divisional de
Administraciones

Responsables:

Gerencia de Regularización de Asentamientos
e Inspección

I OBJETIVO

Llevar a cabo de manera rápida y eficiente la regularización de tomas con tipo de uso diferente al originalmente contratado y clandestinos detectados por una inspección o a solicitud de usuario/a.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. En Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección únicamente se realizarán los cambios de giro de menor a mayor, es decir; uso de tipo domestico a comercial, público oficial, concesionado, beneficencia, ganadero y de comercial a industrial.
2. Cuando exista un local con una construcción menor a 30 m² que tenga instalaciones mínimas hidráulicas (1/2 baño, llave de nariz o tarja, o bien que no cuenten con instalación hidráulica pero que utilicen las instalaciones de la vivienda) y que sea atendido por la misma familia, se quedará en uso doméstico para dos unidades de servicio, casa y local
3. Para usuarios/as clandestinos/as, los consumos se cobrarán de acuerdo al gasto asignado a través de la ficha técnica emitida por Dirección de Producción y Distribución y en Administraciones los consumos se cobrarán de acuerdo al gasto asignado por el Área Técnica (de 0 a 24 meses como máximo, pudiendo acreditar el inicio del consumo con la licencia de construcción y/o comprobantes oficiales de abastecimiento a través de agua en pipa)
4. Para escuelas oficiales clandestinas, los consumos se cobrarán con base en el Acta de la Cuarta sesión ordinaria del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas celebrada el día 10 de diciembre de 2008
5. Para usuarios/as clandestinos/as, en el caso que usuario/a lo solicite, se podrá instalar el medidor y los 24 meses de consumo se cobrarán en base al consumo mayor que se estará monitoreando en un lapso de seis meses
6. Se cobrará el concepto de cargo administrativo cuando exista un acta levantada, en caso de administraciones se cobrará el concepto anterior cuando la orden de inspección se manifiesta clandestino
7. Cuando ya exista un contrato, no se cobrarán diferenciales de consumo y recargos, solo cargos administrativos y diferenciales de contrato
8. Cuando exista un contrato, los diferenciales de derechos de infraestructura se cobrarán en base a la ficha técnica y considerando como pagado el gasto asignado de acuerdo a la zona socioeconómica
9. Cuando en el predio se inicie su construcción o remodelación y cuando usuario/a informa a la CEA, no se cobrará cargos administrativos, únicamente se cobrará diferencial de derechos de infraestructura y contrato conforme a la ficha técnica
10. Cuando de una toma se van a derivar varias tomas internas, el cobro del diferencial de contratación se hará en base al número de unidades internas que se derivarán, para cualquier tipo de uso
11. Para las regularizaciones, la formalización de las condiciones de pago se hará en el procedimiento de Contratación de Servicio (PR-TS-CS-02), a usuarios/as con giro diferente al doméstico de la Gerencia de Servicio al Cliente, las parcialidades que se podrán autorizar serán de acuerdo a la ubicación del predio (Colonia) o las condiciones de usuario/a, las cuales serán autorizadas de 0 a 24 meses con la firma de Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y para el caso de Administraciones, Administrador/a y/o Gerente Comercial, o de 0 a 6 meses con la firma de Subgerente de Factibilidades o de Jefe de Área Comercial de la Administración, en su caso.
12. Habrá cinco modalidades de regularización

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

- a) Inmuebles con contrato para uso Doméstico o Público Concesionado que cambien en su totalidad de giro a uso Comercial.
 - b) Inmuebles con contrato para Uso Doméstico que establecen un solo local Comercial anexo a vivienda y que sea atendido por los habitantes de la casa.
 - c) Inmuebles con contrato para Uso Doméstico que establecen un solo local Comercial sin instalaciones hidráulicas, anexo a vivienda y que sea atendido por los habitantes de la casa
 - d) Inmuebles con contrato en Uso Doméstico que establecen de 1 a 3 locales comerciales anexos a la vivienda.
 - e) Inmuebles con contrato de Uso Doméstico, que establecen más de 4 locales anexos a la vivienda
 - f) Inmuebles de uso comercial sin contrato de agua
13. En todas las modalidades de regularización, se tomará como referencia para la determinación de volúmenes, el historial de consumos que constituye parte del expediente administrativo de cada usuario/a
 14. En todas las modalidades de regularización, se celebrará un nuevo contrato con el titular del predio y la actualización en el padrón de usuarios/as
 15. En todas las modalidades de regularización, deberá presentar el formato de solicitud de regularización debidamente llenado y requisitado
 16. El importe por cargos administrativos de regularización no podrán exceder de 40 días de salario mínimo diario vigente en el Estado
 17. Los cargos administrativos de regularización no serán generados para usuarios/as que acudan voluntariamente a notificar el cambio de uso de agua de su predio y se sujeten al presente procedimiento
 18. Los cargos de regularización podrán reducirse hasta 10 salarios mínimos diarios vigentes en el Estado, con el Acuerdo Justificativo de Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y/o Gerente Comercial de Administraciones en los casos necesarios, para finiquitar juicios, recursos, o procedimientos jurídicos o administrativos de cualquier naturaleza; o cuando se trate de usuarios/as de la tercera edad, viudas, incapacitados/as, jubilados/as o personas cuya situación económica sea de apremio
 19. Los importes por instalación de una nueva toma por contrato y por un nuevo medidor para toma comercial según la modalidad de los locales comerciales anexos será de conformidad con el Acuerdo Tarifario publicado en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" de fecha 31 de diciembre de 2013
 20. Únicamente se realizará la regularización de contrato para predios construidos con contrato para uso doméstico con toma instalada y usuarios/as clandestinos/as

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Administraciones
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Jefatura Comercial Administraciones

IV DEFINICIONES

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

Regularización: Acción que consiste en el ordenamiento del uso que usuario/a dé a los servicios proporcionados por la CEA; es decir el uso distinto que usuario/a le da al servicio de agua potable el cual puede ser del tipo Comercial, Industrial, Público Concesionado, Publico Oficial y Ganadero

Clandestino: Término que se utiliza cuando se hace uso ilícito de los servicios proporcionados por la CEA sin que medie contrato alguno.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección /Jefatura de Área Comercial de Administraciones recibe documentación para iniciar trámite de regularización.
2. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección y/o Jefatura de Área Comercial de Administraciones determina el consumo de usuario/a en base al historial del año de cada usuario/a.
3. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección o Jefatura de Área Comercial de Administraciones determina si el consumo excede los 36m³ mensuales.
4. Si el historial de consumo en el año excede en promedio los 36m³ mensuales ir al paso 15.
5. Si el historial de consumo en el año no excede los 36m³ mensuales se determina si usuario/a con contrato en uso doméstico o público concesionado cambiará su giro totalmente a comercial
6. Si el predio no es totalmente de giro comercial ir al paso 9
7. Si el predio es utilizado en su totalidad con un uso no doméstico y el consumo promedio no excede de los 36m³, lo cual se valida mediante una inspección e historial de consumos respectivamente, para que realicen los cobros y se cambie el contrato a tarifa comercial, para el caso de Área Central, Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección elabora un Memorándum a Gerencia de Servicio al Cliente y realiza el procedimiento de Contratación de Servicio (PR-TS-CS-02) de Gerencia de Servicio al Cliente y en las Administraciones será suficiente el resultado de la inspección y la cuantificación, concluyendo con la contratación del servicio de acuerdo al procedimiento.
8. Fin.
9. Se determina el tipo de regularización.
10. Si la modalidad de regularización es para el establecimiento de un local comercial familiar se valida mediante una inspección y el contrato permanece en uso doméstico para dos unidades de servicio.
11. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección notifica mediante memorándum a Gerencia de Servicio al Cliente las modificaciones al contrato, los costos y realiza el procedimiento de Contratación de Servicio (PR-TS-CS-02) de Gerencia de Servicio al Cliente, para el caso de las Administraciones, Jefatura de Área Comercial a través de Auxiliar Comercial realizará las modificaciones al Contrato y los costos, anexando la cuantificación, ir al paso 8.
12. Si la modalidad de regularización es para el establecimiento de un local comercial familiar sin instalaciones hidráulicas, anexo a vivienda, se valida mediante una inspección y el contrato permanece en uso doméstico para dos unidades de servicio, lo cual será notificado por Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección memorándum a Gerencia de Servicio al Cliente, para que ésta modifique el número de unidades en el sistema comercial y aplique directamente el cobro del incremento de la unidad que indique el memorándum, para el caso de administraciones Ir al paso 8
13. Si la regularización indica el establecimiento de dos a tres locales comerciales anexos a la vivienda, Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección /Jefatura de Área Comercial en Administraciones valida mediante una inspección y se determina instalar una nueva toma comercial con medidor para el número de unidades comerciales.
14. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección /Jefatura de Área Comercial en Administraciones notifica mediante memorándum y cuantificación a Gerencia de Servicio al Cliente/Auxiliar

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

Administrativo de Jefatura de Área Comercial los costos de instalación, medidor, contrato y realiza el procedimiento de Contratación de Servicio (PR-TS-CS-02) de Gerencia de Servicio al Cliente / Trámites PR-JC-TR-01 de Jefatura de Área Comercial de Administradores, ir al paso 8.

15. Si el trámite para la regularización indica que usuario/a es clandestino/a o tiene contrato en uso doméstico, publico oficial o público concesionado que cambiará su giro totalmente a comercial, si establece que es un local comercial familiar anexo a la vivienda o si el inmueble en uso doméstico que abastece a 4 o más locales comerciales, se atenderá conforme al siguiente paso.
16. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección/ Jefatura de Área Comercial de Administraciones realiza trámite de regularización proporcionando a usuario/a listado con la documentación que debe presentar: petición por escrito solicitando regularización del tipo de uso, constancia de propiedad, certificado de número oficial solo en el caso de un contrato adicional para el o los locales comerciales (no aplica para Administraciones), licencia municipal o alta de hacienda o dictamen de uso de suelo (no aplica para Administraciones), croquis de localización, plano arquitectónico (solo para construcciones nuevas) y último recibo de agua pagado, todo lo anterior en original y tres copias.
17. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones recibe documentación, integra tres expedientes y genera orden de inspección, en las Administraciones se genera un solo expediente (ver PR-JC-IN-08 Inspección).
18. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección recibe resultado de la inspección y turna copia: de la documentación a Dirección de Producción y Distribución para la elaboración de la Ficha Técnica correspondiente, para Administraciones, Jefatura de Área Comercial solicita al Área Técnica la Ficha Técnica.
19. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones recibe ficha técnica y determina cambio de uso o nuevo contrato, cuantifica conceptos a cobrar, según el caso se cobrarán los siguientes conceptos: derechos de infraestructura, cargos administrativos, recargos, costo de contratación de materiales, medidor, consumos y con estos datos elabora oficio para informar a usuario/a del costo de la regularización.
20. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones entrega Oficio de Respuesta a Usuario/a indicándole los plazos para pagar o solicitar aclaraciones.
21. Para el caso de Área Central se integra copia del expediente para Gerencia de Servicio al Cliente, en caso de Administraciones la Jefatura de Área Comercial integra el expediente, se realiza el Procedimiento de Contratación de Servicio (PR-TS-CS-02) de Gerencia de Servicio al Cliente de la Jefatura Comercial de Administraciones.
22. Se genera oficio de Regularización, entregando el original del oficio a usuario/a y se turna copia del oficio a la Vocalía Ejecutiva y Gerencia de Servicio al Cliente para el caso de solicitudes de área central, ir al paso 8.

VI REFERENCIAS

N/A

VII REGISTROS

Nombre/	Personal que	Personal que	Medio de Conservació	Lugar de Conservació	Tiempo de Conservació	Disposició
---------	--------------	--------------	----------------------	----------------------	-----------------------	------------

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

Código	Elabora	Conserva	n	n	n	n
Formato de solicitud de regularización	Usuario/a	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Archivo de Jefatura de Área Comercial de Administraciones	Permanente	Resguardo permanente
Orden de inspección	Auxiliar Administrativo	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección Archivo de Jefatura de Área Comercial de Administraciones	Permanente	Resguardo permanente
Memorándum a Gerencia de Servicio al cliente	Auxiliar Administrativo	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	Permanente	Resguardo permanente
Ficha técnica	Área Técnica	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Técnica de Administraciones	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Archivo de Jefatura de Área Técnica de Administraciones	Permanente	Resguardo permanente
Expediente de Usuarios/as	Auxiliar Administrativo/Auxiliar Comercial	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones	Papel	Empresa privada/Jefatura Comercial	Permanente	Resguardo permanente
Oficios de respuesta al	Auxiliar Administrativo	Gerencia de Regularización	Papel	Archivo de la Gerencia de	Permanente	Resguardo

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

usuario/a	/Auxiliar Comercial	de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones		Regularización de Asentamientos e Inspección / Archivo de Jefatura de Área Comercial de Administraciones		permanente
-----------	---------------------	--	--	--	--	------------

Rev-01

PROCEDIMIENTO

Regularización de Servicios

Clave:

PR-RE-RS-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Regularización de Asentamientos
e Inspección

I OBJETIVO

Regularizar los servicios integrales de agua potable y drenaje sanitario de usuarios/as que habitan en Asentamientos Humanos no Formales.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de tomas domiciliarias individuales, de los habitantes de asentamientos humanos no formales ubicados en la Zona Metropolitana del Municipio, así como al interior del Estado de Querétaro en donde tiene facultad ésta Comisión Estatal de Aguas.
2. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de contratación de tomas domiciliarias para uso comercial y doméstico, siendo este último al que se aplicará el beneficio administrativo en el costo de la tarifa vigente en los Derechos de Infraestructura mediante los términos y condiciones dispuestos por los programas sociales aplicables en vigor.
3. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección considerará Colonias en Proceso de Regularización y que cuenten con obra de Infraestructura Hidráulica y Sanitaria que haya sido entregada a la Comisión a través del Acta de Entrega-Recepción, esto con la finalidad de realizar la contratación de los Servicios Integrales de Agua Potable alcantarillado y saneamiento.
4. Será responsabilidad de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección única y exclusivamente la orientación y concertación con los solicitantes.
5. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección actuará bajo los lineamientos establecidos para la regularización de los servicios integrales de agua potable conforme al Art. 419 Fracción I y II, del Código Urbano del Estado de Querétaro.
6. Será facultad de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, gestionar la limitación del servicio de agua potable una vez que se dió inicio la contratación de tomas individuales de acuerdo al Art. 423 Fracc. I, del Código Urbano del Estado de Querétaro.
7. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección podrá solicitar o gestionar la limitación del hidrante, a través de una petición del representante o de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Comisión Estatal de Aguas una vez que se contrataron las tomas individuales en alguno de los asentamientos humanos no formales.

III ALCANCE

- Director General Adjunto Comercial.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Distribución (Distritos).
- Gerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

PROCEDIMIENTO

Regularización de Servicios

PR-RE-RS-02

Asentamiento Humano no formal: Colonia de urbanización progresiva habitada por personas de condición socioeconómica menos favorecida, cuya situación jurídica sobre la tenencia de sus predios se encuentra en proceso de regularización.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atiende en forma personal o a través de un oficio a interesado/a e indica los requisitos que debe de presentar:

- Original y 2 copias de la identificación oficial de propietario/a del predio.
- Original y 1 copia de la constancia de propiedad en proceso de regularización (Título de propiedad, escritura notariada o predial).
- Croquis de localización

En caso de que el titular designe a un tercero para realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad mediante una carta poder simple firmada por el titular, apoderado y dos testigos, presentando copia de una identificación oficial.

- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, una vez que el/la interesado/a presenta los requisitos necesarios solicita al área Técnica la viabilidad de la contratación de tomas individuales.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, una vez que el/la interesado/a presenta el expediente completo y es aprobado por el área Técnica, turna a Gerencia de Servicio al Cliente, para verificar su viabilidad y contratación.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, en caso de no ser viable la contratación individual plantea al/la interesado/a como opción el hidrante público, a manera de suministro provisional del servicio de agua potable. (Ver Procedimiento Hidrantes Públicos PR-GRAI-HP-02)

VI REFERENCIAS

- Código Urbano para el Estado de Querétaro.
- Reglamento para el uso Eficiente del Agua del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conserva ción	Tiempo de Conserva ción	Disposición
Solicitud de Toma Individual Asentamiento Irregular	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida
Expediente	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida

Rev-00

PROCEDIMIENTO

Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos no Formales

Clave:

PR-RE-CH-03

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Regularización de Asentamientos
e Inspección

I OBJETIVO

Atender las solicitudes de agua potable de los habitantes de Asentamientos Humanos no Formales.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de tomas colectivas, de los habitantes de asentamientos humanos no formales ubicados en la zona metropolitana del Municipio de Querétaro, así como en el interior del Estado.
2. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de contratación de tomas colectivas, en los términos dispuestos por la Comisión Estatal de Aguas.
 - a. Contar con infraestructura en el asentamiento.
 - b. Presentar constancia de propiedad en proceso de regularización de su predio.
 - c. Presentar el formato de contratación de hidrante o solicitud por escrito.
 - d. El número de familias beneficiadas por la contratación no podrá ser mayor a 25.
3. Es facultad de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, gestionar la limitación y/o cancelación del hidrante, siempre y cuando existan las condiciones necesarias para su efecto.
 - a) Para su limitación de acuerdo al Art. 439 y 440 del Código Urbano del Estado de Querétaro en vigor.
 - b) En caso de cancelación de acuerdo al Art. 441 del Código Urbano del Estado de Querétaro en vigor.
4. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección será la única facultada para gestionar la instalación de tomas colectivas.

III ALCANCE

- Director General Adjunto Comercial.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción
- Dirección Divisional de Distribución (Distritos)
- Gerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

Hidrante: Tomas de agua colectivas provisionales para abastecer a un cierto número de familias que habitan en los Asentamientos no Formales.

Asentamiento Humano no formal: Colonia de urbanización progresiva habitada por personas de condición socioeconómica menos favorecida, cuya situación jurídica sobre la tenencia de sus predios se encuentra en proceso de regularización.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atiende en forma personal a interesado/a e indica los requisitos que debe de presentar:
 - a. Petición por escrito de la instalación de un Hidrante Colectivo.
 - b. Copia simple de identificación oficial del representante o titular del hidrante.

PROCEDIMIENTO

Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos no Formales

PR-RE-CH-03

- c. Copia simple de documento que acredite la propiedad.
 - I. Constancia de regularización.
 - II. Título de Propiedad.
 - III. Contrato de Compra-Venta Notariado
 - IV. Sesión de Derechos.

En caso de que el titular designe a un tercero para realizar el trámite, deberá acreditar su personalidad mediante una carta poder simple firmada por el titular, apoderado y dos testigos, presentando copia de una identificación oficial.

- 2. Una vez que el interesado presenta los requisitos necesarios se solicita al área Técnica la viabilidad de instalación de la toma colectiva.
- 3. En caso de ser aprobado el hidrante, se turna a la Gerencia de Servicio al Cliente para su contratación e inicia el proceso de Instalación.
 - a. Área Técnica (Distritos) es quien lleva a cabo la instalación del hidrante a través de la orden emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente.
 - b. Departamento de Medidores es quien realiza la instalación del micro medidor una vez instalada la toma.
 - c. Departamento de Facturación es quien emite los recibos de cobro conforme a la lectura reportada por el medidor instalado.
- 4. De no ser autorizado, será facultad del interesado gestionar en lo particular o ante una autoridad competente el apoyo para el desarrollo de obras de infraestructura hidráulica en los Asentamiento Humanos no Formales.
- 5. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección gestiona la cancelación de la toma colectiva ante las áreas competentes siempre y cuando exista infraestructura hidráulica y sanitaria en el asentamiento humano, que a su vez técnica y comercialmente pueda ser operada para comenzar con el proceso de regularización, otro caso sería que los/las beneficiados/as del hidrante soliciten la cancelación, para ello es necesario que el/la representante o titular del hidrante se presente ante este organismo con la siguiente documentación:
 - a) Solicitud de cancelación (Oficio)
 - b) Ultimo recibo facturado al corriente.
 - c) Identificación oficial.

VI REFERENCIAS

- 1. Código Urbano para el Estado de Querétaro.
- 2. Reglamento para el uso Eficiente del Agua del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de Toma Individual Asentamiento o Irregular	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida
Expediente	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida

Rev-00