

# **ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN**

## **Procedimiento Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades**

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” EL 13 DE MARZO DE 1980, 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”, Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **AGOSTO DE 2020**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATOS PROVISIONALES Y ACUERDO DE VOLUNTADES**”, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE FACTIBILIDADES”, **REVISIÓN 03**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO.

### **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. MARGARITA MARÍA CARAVEO  
VALLINA  
DIRECTORA DIVISIONAL DE  
FACTIBILIDADES

## PARTICIPANTES

<b>PUESTO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina e Implementa
Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda	Desarrolla y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Especialista en Evaluación	Analiza y Documenta

## CONTENIDO

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>REVISIÓN</b>
PR-CP-CP-01	Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades.	Rev-03

## HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
	<b>GENERALES:</b> Se cambia el nombre del Manual; pasa de “Manual de Proceso de Contratos Provisionales” a “Manual de Procedimiento de Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades”	Rev-02
MP	Se elimina del Manual el Mapa de Proceso	Rev-01
	<b>GENERALES:</b> Se cambió el nombre del procedimiento de “Contratos Provisionales a Fraccionadores” a “Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades” Revisión y en su caso modificación para el uso de un lenguaje incluyente, se reemplazó la palabra área por Unidad Administrativa y/o en su caso por el nombre específico de la misma. <b>I OBJETIVO,</b> se modifica el objetivo de manera que éste se enfoque en el resultado del procedimiento que es la autorización de la prestación de los servicios. <b>II POLÍTICAS,</b> Se modifica la redacción definiendo en las políticas la responsabilidad que recae en cada uno de los servidores públicos involucrados, se integran en una sola política las políticas antes numeradas con el numero 1 y2, se elimina la política identificada con el número 5, se integran las políticas 5,6 y 7 para la revisión 03. <b>V DESCRIPCIÓN,</b> Revisión y en su caso modificación de la redacción de manera que en cada una de las actividades se especifique el responsable de su ejecución, se modifica el orden de la numeración y los niveles subsecuentes de misma, se agregan los puntos 2.12, 2.13 y 2.14, que especifican requisitos necesarios. <b>VII. REFERENCIAS,</b> Se agrega Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro y los artículos aplicables para el mismo, así como la especificación de los artículos aplicables del Código Urbano del Estado de Querétaro. <b>VII REGISTROS,</b> Se agrega el registro “Estatus de fraccionamiento/condominio”.	
PR-CP-CP-01	<b>A partir de la actual revisión, se unifica la versión del Manual, con el de todos los procesos o procedimientos, en el entendido que si bien es posible se haya actualizado sólo uno de ellos, se está actualizando de forma integral todo el documento del Manual.</b>	Rev-02

	PROCEDIMIENTO	
	Contratos Provisionales y Acuerdo de Voluntades	
<b>Clave:</b> PR-CP-CP-01	<b>Unidad Administrativa:</b> Dirección Divisional de Factibilidades	<b>Responsable:</b> Director/a Divisional de Factibilidades

## I OBJETIVO

Autorizar la prestación de los servicios en los condominios, fraccionamientos y/o desarrollos que no han sido entregados a la Comisión Estatal de Aguas y se encuentran en proceso de construcción.

## II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Director/a Divisional de Factibilidades sólo autorizará el Contrato Provisional a aquellos condominios, fraccionamientos y/o desarrollos que cuenten con macromedidor instalado.
2. Inspector validará que el macromedidor esté ubicado en la entrada del condominio o fraccionamiento, de manera que permita el acceso para el desarrollo de inspecciones y toma de lecturas, así mismo se verificará el buen funcionamiento del macromedidor, informando al/la fraccionador/a para su reparación o reemplazo por otro de las mismas características.
3. En caso de no funcionar el macromedidor y no contar con un historial de consumos Gerente de Servicio al Cliente calculará monto en base a mínimo de zona por casa en forma mensual, considerando para ello la zona socioeconómica donde se ubique el desarrollo, y en los casos en los que se cuente con historial de consumos, Gerente de Servicio al Cliente calculará monto a pagar con el consumo promedio.
4. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elaborará el Contrato Provisional/Acuerdo de Voluntades con vigencia no mayor a la entrega-recepción del fraccionamiento/condominio gestionando las firmas de autorización correspondientes.
5. Director/a Divisional de Factibilidades solicitará a la Gerencia de Servicio al Cliente la baja de los contratos provisionales concluido el trámite de entrega-recepción y/o en caso de existir adeudo por consumo, se podrá realizar el cambio de nombre, siempre y cuando los condóminos estén de acuerdo y firmen el contrato definitivo.
6. De ser necesario algún ajuste a un recibo de consumo de usuario provisional, este se realiza conforme al procedimiento de ajustes a la facturación de la Dirección General Adjunta Comercial.
7. Director/a Divisional en caso de cumplir con los criterios establecidos dará una vigencia de seis meses a los Acuerdos de Voluntades y que podrá concluir al momento en que pueda autorizarse la contratación provisional de los servicios, o una vez concluida la entrega-recepción del condominio/fraccionamiento.

## III ALCANCE

- Director/a Divisional de Factibilidades.
- Director/a General Adjunto/a Comercial.
- Director/a General Adjunto/a de Operación Técnica.
- Director/a General Adjunto/a de Proyectos de Reúso de Agua
- Dirección Divisional de Saneamiento
- Director/a Divisional de Administraciones.
- Director/a Divisional de Distribución.
- Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación.
- Administraciones

- Gerencia de Supervisión a Fraccionamientos.
- Gerencia Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.
- Gerencia de Regularización, Asentamientos e Inspección.

#### IV DEFINICIONES

**Contrato provisional:** Acto jurídico bilateral firmado por la Comisión y Fraccionador, donde se establece proporcionar el servicio de agua en forma temporal a un fraccionamiento o condominio, por un tiempo determinado en el propio convenio.

**Acuerdo de Voluntades:** Acto jurídico bilateral firmado por la Comisión y Fraccionador, por medio del cual se le permite al fraccionador proporcionar el servicio por un tiempo determinado en el propio acuerdo, al fraccionamiento o condominio que cuenta con pozo y en el cual no es posible brindar contrato provisional.

**Sistema:** Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados para empleados/as de la CEA.

**Usuario/a:** Fraccionador que solicite el suministro de servicio de agua potable por un tiempo determinado, el cual se pacta en las cláusulas del propio contrato.

#### V DESCRIPCIÓN

- 1 Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Fraccionador/a solicitud por escrito para la elaboración de un contrato provisional para su fraccionamiento/condominio refiriendo que se encuentra en proceso de construcción.
- 2 Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Fraccionador/a a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores los siguientes requisitos para continuar el proceso de validación del contrato provisional:
  - 2.1. Solicitud de contrato provisional (incluyendo los siguientes datos: número de viviendas, correo electrónico y datos del responsable del recibo de consumos, así como el domicilio y teléfono para recibir notificaciones).
  - 2.2. Copia acta constitutiva con inscripción al Registro Público de la Propiedad.
  - 2.3. Copia de la Factibilidad condicionada (Oficio inicial y última ratificación vigente).
  - 2.4. Copia de Identificación del Representante Legal.
  - 2.5. Copia del poder del Representante Legal.
  - 2.6. Copia de escritura de propiedad.
  - 2.7. Copia del Certificado de Número Oficial (en caso de condominio).
  - 2.8. Croquis de localización del predio (con avenidas de ubicación).
  - 2.9. Croquis de ubicación exacta del macromedidor.
  - 2.10. Plano de lotificación del fraccionamiento o condominio.
  - 2.11. Copia de autorización de proyecto en condominio (expedido por la Secretaría de Desarrollo Urbano del Municipio).
  - 2.12. Copia de notas de bitácora que avalen que cuentan con las pruebas hidrostáticas satisfactorias.  
Así mismo, Ventanilla Única para Desarrolladores solicita al Desarrollador/a:
  - 2.13. Marcar físicamente el predio (condominio o fraccionamiento) de forma visible.

2.14. Contar con macromedidor instalado con protección (cuadro o nicho).

- 3 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda solicita informe vía correo electrónico del estatus técnico que guarda el fraccionamiento/condominio a las Unidades Administrativas que se requiera de la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Dirección General de Proyectos de Reúso de Agua y/o Administraciones, según sea el caso, para conocer si técnicamente es factible proporcionar el Contrato Provisional.
- 4 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda recibe de las Unidades Administrativas y/o áreas involucradas a través de la Gerencia de Supervisión a Fraccionamiento respuesta por la misma vía el estatus técnico que presenta el fraccionamiento/condominio.
- 5 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda, solicita al Inspector de Factibilidades la inspección física del fraccionamiento/condominio, la cual deberá de incluir: el número de casas construidas señalando si se encuentran habitadas o deshabitadas, lotes baldíos, predios en construcción, macromedidor instalado y lectura del mismo.
- 6 Inspector/a de Factibilidades ejecuta la inspección e informa a Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda resultado de la inspección física realizada.
- 7 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda realiza el análisis de la información recibida.
- 8 Si no es procedente Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elabora oficio de respuesta para Fraccionador/a con los motivos por los cuales no procede proporcionar el contrato provisional y turna para su notificación a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores.
  - 8.1. En caso de que así lo decida Director/a Divisional de Factibilidades recibe solicitud escrita de Fraccionador/a para proporcionar los servicios integrales por un tiempo determinado para el Desarrollo que cuenta con pozo propio y al que no le fue autorizada la contratación provisional, la cual se podrá otorgar mediante la celebración de un Acuerdo de Voluntades, mismo que tendrá una vigencia de seis meses, y que podrá concluir al momento en que pueda autorizarse la contratación provisional de los servicios, o una vez concluida la entrega – recepción del condominio/fraccionamiento.
  - 8.2. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elabora Acuerdo de Voluntades, imprime en dos tantos originales y recaba las firmas de Autorización correspondientes.
  - 8.3. Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda entrega un tanto del Acuerdo de Voluntades en original a Fraccionador/a y se solicita firma de recibido en el segundo tanto para integrar en el expediente.
  - 8.4. En caso de que Fraccionador/a requiera renovación del Acuerdo de Voluntades, Ventanilla Única para Desarrolladores recibe solicitud por escrito para lo que se realizan los puntos del 3 al 8 del procedimiento de Contratos Provisionales.
  - 8.5. En caso de no ser procedente Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda elabora oficio de respuesta a Fraccionador/a informando el motivo por el cual no procede su solicitud y turna para se procede a notificarlo a través de la Ventanilla Única para Desarrolladores.
- 9 En caso de cumplir con todos los requisitos, Analista de seguimiento a desarrolladores y promotores de vivienda elabora el Contrato Provisional, lo imprime en dos tantos originales y recaba las firmas correspondientes.
- 10 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda entrega un tanto del Contrato provisional en original a Fraccionador y se solicita firma de recibido en el segundo tanto para integrar en el expediente.
- 11 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda informa vía correo electrónico, adjuntando escaneo del Contrato provisional firmado a la Dirección Divisional de Distribución y en caso de que el fraccionamiento/condominio se encuentre localizado en alguna Administración, se le informa a la misma para que inicie con las obras de interconexión del servicio.
- 12 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda proporciona copia física y digital del contrato provisional (de igual manera aplica a los Contratos Provisionales que sufren modificaciones en el número de tomas) a Gerencia de Servicio al Cliente y/o Administración según sea el caso, para que sea

capturado y dado de alta el contrato en el sistema, con la leyenda de “Usuario Provisional”, así como copia digital a la Gerencia de Padrón de Usuarios y a la Gerencia de regularización, asentamientos e inspección (Subgerencia de medidores).

12.1. En el caso de las renovaciones sólo se realiza la entrega del Contrato Provisional de manera digital para su conocimiento por las partes interesadas.

13 En caso de que Fraccionador/a requiera ampliación o reducción de tomas en el Contrato Provisional o la renovación del mismo, Director/a Divisional de Factibilidades recibe solicitud por escrito en la Ventanilla Única para Desarrolladores, para ser analizado y emitir respuesta.

14 Analista de Seguimiento a Desarrolladores y Promotores de Vivienda realiza los pasos enumerados del 3 al 13. Así mismo verifica que desarrollador/a no tenga adeudo por concepto de la prestación de los servicios de agua potable y que su factibilidad este vigente.

15 Una vez que se ha realizado la entrega–recepción del condominio/ fraccionamiento, Director/a Divisional de Factibilidades recibe de Fraccionador/a solicitud por escrito de la cancelación del Contrato Provisional, debiendo estar al corriente de sus pagos

15.1. En caso de contar con adeudo por consumo, se podrá realizar el cambio de nombre, siempre y cuando los condóminos estén de acuerdo y los Representantes Legales del Condominio firmen los instrumentos legales requeridos (Convenio de pago, pagarés, contrato provisional, etc.)

16 Director/a Divisional de Factibilidades solicita mediante memorándum a la Gerencia de Servicio al Cliente de la baja del Contrato Provisional.

## VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Artículo 402 fracción IV, 405 fracción I y Artículo 446.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 35 fracciones I y II.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Persona que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud para trámite de contrato provisional	Fraccionador	Director Divisional de Factibilidades	Impreso / digital	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades	Indefinido	Indefinido
Estatus de fraccionamiento/ condominio	Analista de seguimiento a desarrolladores y promotores de vivienda	Director Divisional de Factibilidades	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades /sistema	Indefinido	Indefinido
Inspección	Inspector de Factibilidades	Director Divisional de Factibilidades	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades /sistema	Indefinido	Indefinido

Contrato provisional	Analista de seguimiento a desarrolladores y promotores de vivienda	Director Divisional de Factibilidades	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades /sistema	Indefinido	Indefinido
Acuerdo de Voluntades	Analista de seguimiento a desarrolladores y promotores de vivienda	Director Divisional de Factibilidades	Impreso /electrónico	Archivo de la Gerencia de Control y Seguimiento de Factibilidades /sistema	Indefinido	Indefinido

**Rev-03**