
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Regularización de Tomas

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 **DICIEMBRE DE 2020**, 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 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. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

PARTICIPANTES

NOMBRE	FIRMA
PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Implementa
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Analista de Procesos	Analiza y Documenta

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
DF-RT	Diagrama de Flujo.	Rev-02
PR-RE-RT-01	Regularización de Tomas.	Rev-02
PR-RE-OS-02	Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos en Proceso de Regularización.	Rev-02
PR-RE-CH-03	Contratación de Hidrantes.	Rev-02



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-RE-RT-01	Regularización de Tomas -Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente. VII REFERENCIAS -Se agrega Normatividad.	Rev-01
PR-RE-OS-02	Regularización de Servicios en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización -Se crea procedimiento PR-RE-OS-02 Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos en Proceso de Regularización.	Rev-00
PR-RE-CH-03	Contratación de Hidrantes -Se crea procedimiento PR-RE-CH-03 Contratación de Hidrantes.	Rev-00

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.

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-RE-RT-01	Dirección General Adjunta Comercial / Dirección Divisional de Administraciones	Gerente 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.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. 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; y de uso mayor a menor lo atenderá la Gerencia de Padrón de Usuarios y la Dirección Divisional de Administraciones, en su caso.
2. Cuando exista un local con una construcción menor a 40 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 Divisional de Distribución o en cada Administración según sea el caso, los consumos se cobrarán de acuerdo al gasto asignado por el Área Técnica (considerando hasta 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 con base al consumo mayor que se estará monitoreando en un lapso de tres meses.
6. Se cobrará el concepto de cargo administrativo (multa) 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, diferenciales de contrato y derechos de infraestructura en su caso.
8. Los diferenciales de derechos de infraestructura se cobrarán con base a la ficha técnica para administraciones, con base a histórico y considerando como pagado el gasto asignado de acuerdo a la zona socioeconómica, cuando en el predio ya esté operando el giro no doméstico y se esté haciendo uso del servicio se podrá considerar para determinar el gasto de agua potable tomando en cuenta el historial de consumos.
9. Cuando en el predio se inicie su construcción o remodelación y cuando usuario/a informa a la Comisión Estatal de Aguas (CEA), no se cobrarán cargos administrativos, únicamente se cobrará diferencial de derechos de infraestructura y contrato conforme a la ficha técnica o historial en su caso
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 hasta 24 meses con la firma del

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y/o Supervisor/a de Regularización y para el caso de Administraciones, Administrador/a y/o Gerente Comercial, o de 0 a 6 meses con la firma de Jefe de Área Comercial de la Administración, en su caso. (ver Trámites PR-JC-TR-01)

12. Habrá siete modalidades de regularización

- 12.1 Inmuebles con contrato para uso Doméstico o Público Concesionado que cambien en su totalidad de giro a uso Comercial.
- 12.2 Inmuebles con contrato para Uso Doméstico que establecen un solo local comercial con instalaciones hidráulicas anexo a vivienda y que sea atendido por los habitantes de la casa.
- 12.3 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.
- 12.4 Inmuebles con contrato en Uso Doméstico que establecen de 1 o más locales comerciales anexos a la vivienda.
- 12.5 Inmuebles de uso no doméstico sin contrato de agua.
- 12.6 Inmuebles con contrato comercial que cambien número de unidades de servicio (incremento de unidades), o uso industrial.

- 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, se deberá presentar el formato de solicitud de regularización debidamente llenado y requisitado.
- 16 El importe por cargos administrativos de regularización (multas) será con base a lo establecido en el tabulador de sanciones indicado en el PR-IV-AC-02.
- 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 20 UMA , con el Acuerdo Justificativo del Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, Director Divisional de Administraciones, Administrador, y/o Gerente Comercial 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 el número de 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 de agua potable y/o drenaje sanitario instalada, usuarios/as clandestinos/as; y predio ubicados en asentamientos irregulares que acrediten la propiedad y/o posesión presentando Títulos de Propiedad, Constancia de Regularización Territorial y Contrato de compra/venta.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Administraciones

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

- Dirección Divisional de Distribución.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Jefatura de Área Comercial de Administraciones

IV DEFINICIONES

Regularización: Acción que consiste en el ordenamiento del uso que el usuario/a dé a los servicios proporcionados por la CEA; es decir el uso distinto que el 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. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección /Jefatura de Área Comercial de Administraciones recibe documentación para iniciar trámite de regularización.
2. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y/o Jefatura de Área Comercial de Administraciones determina el consumo de usuario/a con base al historial de cada usuario/a / ficha técnica.
3. Gerente 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, Gerente 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 de trámite.
9. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección determina el tipo de regularización.
10. Si la modalidad de regularización es para el establecimiento de un local comercial familiar Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección valida mediante una inspección y el contrato permanece en uso doméstico para dos unidades de servicio.
11. Gerente 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 Gerente 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.

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

13. Si la regularización indica el establecimiento de dos a tres locales comerciales anexos a la vivienda, Gerente 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. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección /Jefatura de Área Comercial en Administraciones notifica mediante memorándum y cuantificación a Gerencia de Servicio al Cliente/Auxiliar 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. Gerente 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, para el caso de asentamientos no formales y que ya se ha liberado la colonia para su contratación, se realizará el trámite con la documentación que puedan presentar para integrar expediente.
17. Gerente 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. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección recibe resultado de la inspección y turna copia: de la documentación a Dirección Divisional de Distribución para la elaboración de la ficha técnica correspondiente, para Administraciones, Jefatura de Área Comercial solicita al Área Técnica la ficha técnica.
19. Gerente 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, medidor, consumos y en su caso materiales, y con estos datos elabora oficio para informar a usuario/a del costo de la regularización.
20. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administraciones entrega oficio de respuesta a Usuario/a indicándole el importe a pagar.
21. Para el caso de área central Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección 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 / Trámites (PR-JC-TR-01) de la Jefatura Comercial de Administraciones.
22. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección genera oficio de regularización, entregando el original del oficio a usuario/a y se turna copia del oficio a Gerencia de Servicio al Cliente para el caso de solicitudes de área central, en Administraciones el oficio lo firma el Administrados, ir al paso 8.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículos 34, fracciones VI, VIII, y X; y 36 fracción X.

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
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

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas

PR-RE-RT-01

Oficios de respuesta al usuario/a	Auxiliar Administrativo /Auxiliar Comercial	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
-----------------------------------	---	---	-------	--	------------	----------------------

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

Clave:

PR-RE-OS-02

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerente de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Ordenar los servicios integrales de agua potable y drenaje sanitario de usuarios/as que habitan en asentamientos humanos en proceso de regularización.

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 en proceso de regularización ubicados en la Zona Metropolitana del Municipio, así como al interior del Estado de Querétaro en donde tiene facultad esta Comisión Estatal de Aguas (CEA).
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 CEA 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 Artículo 419 Fracciones 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 dio inicio la contratación de tomas individuales de acuerdo al Artículo 423 Fracción 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 CEA, una vez que se contrataron las tomas individuales en alguno de los asentamientos humanos no formales.

III ALCANCE

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

PROCEDIMIENTO

Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

PR-RE-RS-02

IV DEFINICIONES

Asentamiento Humano en Proceso de Regularización: 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 legalización.

V DESCRIPCIÓN

- Gerente 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, predial, sentencia emitida por el juez), si el solicitante por alguna razón no cuenta con documentos oficial emitido por alguna dependencia que acredite la propiedad o posesión del predio para el cual requiere el servicio de agua potable y drenaje sanitario, podrá celebrar el contrato para la prestación de los servicios integrales de agua potable, firmando además del contrato un documento adicional denominado "Adendum al contrato".
 - 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.
- Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, una vez que el/la interesado/a presenta los requisitos necesarios verifica y valida con el área técnica las condiciones para otorgar los servicios integrales de agua potable para la colonia.
- Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, una vez que el Área Técnica valida el poder otorgar los servicios de agua potable a la colonia, turna planos de lotificación a la Gerencia del Padrón de Usuarios y la relación de los solicitantes para generar en el sistema comercial los puntos de servicio y el alta de colonia y sus calles.
- Gerencia de Regularización de asentamientos e Inspección, una vez que la Gerencia del Padrón de Usuarios haya generado los puntos de servicio y el alta de la colonia y calles en el sistema comercial entrega, a través de memorándum, la relación de interesados a contratar, copias de acta de entrega-recepción de infraestructura, resultados de las inspecciones en los predios para inicio a la contratación de tomas de agua potable a los usuarios de la colonia.
- Gerente 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 del Estado de Querétaro. Artículos. 419 fracciones I, y II; 423 fracción I.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 34, fracción VI.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de Toma Individual	Gerente de Regularización de	Gerente de Regularización de	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida

PROCEDIMIENTO

Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

PR-RE-RS-02

Asentamiento Irregular	Asentamientos e Inspección	Asentamientos e Inspección				
Expediente	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Carpeta	Gerencia	2 años	Indefinida
Contratos	Gerencia de Servicio al Cliente		Papel / Digital	Gerencia	Indefinida	

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

PR-RE-CH-03	Unidad Administrativa:	Responsable:
	Dirección General Adjunta Comercial	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Atender las solicitudes de agua potable de los habitantes de asentamientos humanos en proceso de regularización, en caso de no ser viable la contratación individual, a manera de suministro provisional del servicio de agua potable.

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 en proceso de regularización ubicados en la Zona Metropolitana del Municipio de Querétaro, así como en el interior del Estado en donde tiene facultad esta Comisión Estatal de Aguas (CEA).
2. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de contratación de tomas colectivas, en los términos dispuestos por la CEA.
 - 2.1 Contar con infraestructura cercana al asentamiento.
 - 2.2 Presentar constancia de propiedad en proceso de regularización de su predio.
 - 2.3 Presentar el formato de contratación de hidrante o solicitud por escrito.
 - 2.4 El número de familias beneficiadas por la contratación no podrá ser mayor a 50.
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.
 - 3.1 Para su limitación de acuerdo al Artículo 439 y 440 del Código Urbano del Estado de Querétaro en vigor.
 - 3.2 En caso de cancelación de acuerdo al Artículo 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 humanos en proceso de regularización.

PROCEDIMIENTO

Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

PR-RE-CH-03

Asentamiento Humano en Proceso de Regularización: 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 legalización.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección atiende en forma personal a usuario/a interesado/a e indica los requisitos que debe de presentar:
 - 1.1 Petición por escrito de la instalación de un Hidrante Colectivo.
 - 1.2 Copia simple de identificación oficial del representante o titular del hidrante.
 - 1.3 Copia simple de documento que acredite la propiedad.
 - 1.3.1 Constancia de regularización.
 - 1.3.2 Título de Propiedad.
 - 1.3.3 Contrato de Compra-Venta Notariado.
 - 1.3.4 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 Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección solicita al área Técnica la viabilidad de instalación de la toma colectiva.
3. En caso de ser aprobado el hidrante, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección turna a la Gerencia de Servicio al Cliente para su contratación e inicia el proceso de instalación.
 - 3.1 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.
 - 3.2 Departamento de Medidores es quien realiza la instalación del micromedidor una vez instalada la toma.
 - 3.3 Departamento de Facturación es quien emite los recibos de cobro conforme a la lectura reportada por el medidor instalado.
4. De no ser autorizado, usuario/a interesado/a gestiona 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. Gerente 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:
 - 5.1 Solicitud de cancelación (oficio).
 - 5.2 Ultimo recibo facturado al corriente.
 - 5.3 Identificación oficial.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro. Artículos 439, 440, y 441
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 34, fracción VI.

PROCEDIMIENTO

**Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en
Proceso de Regularización**

PR-RE-CH-03

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 Irregular	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Papel	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	2 años	Indefinida
Expediente	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Papel	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	2 años	Indefinida
Contrato	Gerencia de Servicio a Cliente		Papel /Digital	Gerencia de Servicio a Cliente	Indefinida	

Rev-02