

COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO.
OFICIO NO. SPPC/CMER/00425/2023.
NO. DE CONTROL: OCMR0923-7.

QUERÉTARO, COMISIÓN DE SEPTIEMBRE DE 2023.
COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS
UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Lic. Juan Gerardo Ortiz López
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica
y Responsable Oficial de Mejora Regulatoria
de la Comisión Estatal de Aguas
Presente

HORA 3:45 6 SET. 2023 FIRMA
RECIBIDO

Sirva el presente para enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo, derivado de la Calculadora de Impacto Regulatorio, de conformidad con el artículo 67 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro y analizada la propuesta regulatoria anexa, se informa lo siguiente:

El **Manual de Atención y Servicio al Cliente** busca mejorar la atención y servicio a los usuarios de la Comisión Estatal de Aguas, por medio de este mecanismo que pretende dar estructura a los trámites que se brindan a nuestros usuarios, según se precisó por parte de la autoridad emisora, al respecto, dicha acción regulatoria se confirma en el contenido de la propuesta regulatoria.

Del análisis del contenido de la propuesta, así como de la información proporcionada en la Calculadora de Impacto Regulatorio, en específico en el apartado III. "IMPACTO DE LA PROPUESTA REGULATORIA" en el que señala que **simplifica o elimina** algún procedimiento administrativo de un trámite, esta Comisión advierte la siguiente acción de simplificación citada por el área:

-Se modifica la modalidad del trámite; Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico) Beneficiar con un descuento en el consumo de agua a usuarios/as jubilados/as o pensionados/as, persona adulta mayor o personas con discapacidad.

-Se agrega la modalidad de Contratación Vía Presencial o Digital a la contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas. Formalizar la contratación de servicios de la Comisión Estatal de Aguas en sus distintas modalidades, la entrega de agua, las actualizaciones y entrega de contrato, así como mejorar el servicio a los usuarios a partir de la contratación y la oportuna instalación de las tomas domiciliarias.

-Se actualizan las unidades administrativas que interfieren en el trámite de pago no abonado: Atender las aclaraciones de los/las usuarios/as que hayan realizado un pago a favor de la CEA y que no se hubiera aplicado a la referencia informada en el comprobante de pago o bien estén pendientes de depósito bancario por parte del recaudador externo.

-Servicios a Usuarios. Solventar las dudas o inconformidades de los/las usuarios/as, así como proporcionarle los documentos relacionados con su contrato. -Constancia de No Adeudo (Digital y Presencial)

El concepto de acción de simplificación se encuentra en una regulación emitida por esta Comisión, denominada *Lineamientos para la Implementación y Operación de los Programas de Mejora Regulatoria, para las Dependencias y Entidades Paraestatales del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro*, publicados el 16 de diciembre de 2022 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro y modificados el 23 junio del mismo año, en los cuales en el artículo 3 fracción I, se define como: ***Aquellas que comprendan la realización del trámite o servicio de forma remota mediante su digitalización, eliminación de requisitos, ampliación de la vigencia de la resolución, disminución de los plazos de respuesta, eliminación de trámites, acciones que reducen el costo de cumplimiento para los particulares, y en general, el uso de tecnologías de la información.***

Tal disposición permite corroborar que la CEA está realizando acciones de simplificación al *agregar la modalidad de Contratación Vía Presencial o Digital a la contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas.*

Derivado de lo anterior, y con fundamento en el artículo 73 fracción II de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, el cual a la letra cita:

Artículo 73. La Autoridad de Mejora Regulatoria que corresponda, utilizará los siguientes criterios para determinar que la Propuesta Regulatoria genera costos de cumplimiento para los particulares:

I. ...

II. Crea o modifica trámites, exceptuando cuando la modificación simplifica o elimina algún procedimiento administrativo en el mismo, o bien elimina el propio trámite;

...

Esta Comisión determina que, si bien es cierto que la propuesta regulatoria modifica los trámites de ***Contratación y/o actualización para servicios de Agua***, dicha modificación acreditada en la propuesta regulatoria contempla acciones de simplificación. Además, es importante resaltar que anexo a dichas acciones ya citadas se observa lo siguiente:

1. En el Procedimiento PR-TS-JP-01 Para el Programa de Jubilados/as y Pensionados se amplía la población objetivo y se incluye a "persona adulta mayor o personas con discapacidad", como beneficiarias del programa; tal como lo citó la autoridad emisora y se confirma por esta Comisión, y
2. En el mismo procedimiento PR-TS-JP-01, en el apartado de "Políticas y Normas de Operación", en el numeral 4 se tiene regulado que se otorgará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 1.8 UMA más I.V.A., no obstante, en la propuesta regulatoria aumenta a 2.5 UMA más IVA el límite para la autorización del apoyo.

Considerando lo anterior, se exenta a la CEA, de presentar Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), respecto de la propuesta en estudio, en los términos y con el contenido que fue remitida, de conformidad con los artículos 67, 68 fracción I y 73 fracción II de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Ahora bien, se informa que en los registros que obran en esta Comisión, se encuentra inscrita la propuesta regulatoria denominada **Manual de Procedimientos de Atención y Servicio al Cliente**, misma que al ser cotejada con el objetivo de la propuesta en análisis, permite validar que corresponde a la regulación **Manual de Atención y Servicio al Cliente** de la CEA, por lo que no existe inconveniente para que se pueda continuar con el procedimiento de autorización y publicación correspondiente del *Manual*, no omito señalar que dicho procedimiento debe concluirse dentro del periodo de la Agenda Regulatoria vigente, lo anterior de conformidad con los artículos 3 fracción I y 58 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Finalmente, se hace de su conocimiento que de conformidad con los artículos 29 fracción I, 34 y 41 segundo párrafo de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, una vez publicada la propuesta regulatoria, contará con **diez días hábiles** para reportar a esta Comisión, la actualización de la información inscrita en el las Herramientas de Mejora Regulatoria.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

C.P. Pedro Paredes Reséndiz
Comisionado de Mejora Regulatoria
del Estado de Querétaro

C.c.p

Expediente
AKLH/AGV

Domicilio: 16 de septiembre no. 65, Centro Histórico, C.P. 76000,
Querétaro, Qro. Tel: 442 2240986 ext.103



PEDRO PAREDES RESENDIZ

Certificado: 114FF107AD7779458921EF7728371AB72A6D0A56

Fecha de firma: 2023-09-06 21:25:55 UTC (06/09/2023 15:25:55 Hora Local)

Sello Digital de Mercado Cronológico:

72e95fcb666f23398153c5bf5bcb066fcadfb46041e069c8481899623ddef27

Firma Electrónica:

Ar6z1owYrGqdfvWZb26OHyEoNuddV6a1MmVUvTCUkz/k0HARw8aahuDO0LI8pKeFB2fytdMaj/jjlKN2JueWuEi
69L89RQtp+1ytjn83ZzsBrLxemnxyAmWHdQsdvv6/bdAVX0wBez6J3jvWALKbaaxmNDIHUfEF9zhITkMGcmw8
KwxRB0wwFNPmV8wsKqOqetKHZT5gX/oNyXkq46K/pglcpa3eOH30Mz2gLWFLznh6vHv6oTQqdwblcC5006rSZ
mMXQcprVTV/v8Sd1cnaZou7ectUMk9rBDDyatvrLleAjws4shQI2solL/X9s6zFERcOmWKZK9gbWtudyUDmQ==

b7c81a68301ba822b19563baba96470a9278c8c35f46a293edae27ba1fdd764f

El presente es una representación gráfica del documento firmado electrónicamente en formato XML, el cual a efecto de cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, muestra los elementos mínimos indispensables previstos en las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en el Estado de Querétaro.

Documento firmado mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada a través de un Certificado vigente emitido por la Autoridad Certificadora en el Estado de Querétaro, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, fracciones 1, 11, IV, VI, VI BIS, 5, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 28 y 32 de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro, así como los artículos 12, 15, fracción IV, 30 y 32 del Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Querétaro.