

# Calculadora de Impacto Regulatorio

## INSTRUCCIONES:

- La Calculadora de Impacto Regulatorio deberá llevarse a cabo a través del servidor público nombrado como Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.
- El presente formato le ayuda a identificar si la propuesta regulatoria se exenta o requiere realizar un Análisis de Impacto Regulatorio.
- Llenar en formato Título, usando mayúsculas y minúsculas.

Correo electrónico \*

falcocer@ceaqueretaro.gob.mx

Nombre del Sujeto Obligado \*

Comisión Estatal de Aguas.

Nombre del Responsable Oficial de Mejora Regulatoria \*

Juan Gerardo Ortiz López

**Nombre de la Propuesta Regulatoria \***

Manual de Atención y Servicio al Cliente

**Fecha de envío del formulario: \***

DD MM AAAA

01 / 09 / 2023

**I. DATOS GENERALES****I.I Seleccione el tipo de regulación que se pretende emitir: \***

Manuales



En caso de haber seleccionado "Otro" en la pregunta anterior, señalar el tipo de regulación:

N/A

**I.II ¿Su propuesta regulatoria pretende regular alguna de las siguientes materias? \***

- Materia fiscal, sólo si se trata de contribuciones (impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejora y derechos) y sus accesorios.
- Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ninguna de las anteriores.

**II. INFORMACIÓN DE LA PROPUESTA REGULATORIA.**

**II.I Explique brevemente en qué consiste la propuesta regulatoria.** (Realizar una descripción clara y precisa de la propuesta regulatoria).

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.

**II.II Explique el problema que pretende solucionar la propuesta regulatoria.** (Describir de forma \* clara y concisa el problema que se pretende resolver con la publicación de la propuesta regulatoria).

Actualizar el modelo de atención y servicio a los usuarios de la Comisión Estatal de Aguas.

**II.III Describa el o los objetivos generales de la propuesta regulatoria.** (Se traduce como la finalidad de la propuesta. El o los objetivos, nos van a responder ¿qué busca regular la propuesta?).

Beneficiar con un descuento en el consumo de agua a usuarios/as jubilados/as o pensionados/as, persona adulta mayor o personas con discapacidad.

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.

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.

Solventar las dudas o incoformidades de los/las usuarios/as, así como proporcionarle los documentos relacionados con su contrato.

## **II.IV Fundamento jurídico que regula la emisión de la propuesta regulatoria.**

(Deberá señalar la normatividad que faculta al Sujeto Obligado a emitir la propuesta regulatoria).

Artículo 23 Fracción II y 55 Fracción V, de la Ley de Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.

Artículo 21 Fracción XVII, Artículo 32 Fracciones II y XVII, Artículo 40 Fracción VI, Artículo 63, de la Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.

Artículo 17 Fracción II, Artículo 25 Fracción IX, Artículo 35 Fracciones IV, VIII, XV y XVII del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas .

Ley de Sistemas de Pago.

---

## **III. IMPACTO DE LA PROPUESTA REGULATORIA**

**III.I Indique cuál(es) de las siguientes acciones corresponde(n) a la regulación propuesta: \***

1. ¿La propuesta regulatoria crea o establece obligaciones para los particulares?
2. ¿La propuesta regulatoria modifica obligaciones para los particulares?
3. ¿La propuesta regulatoria hace más estrictas las obligaciones vigentes?
4. ¿La propuesta regulatoria crea o modifica trámites o servicios?
- 4.1 ¿La propuesta regulatoria simplifica o elimina algún procedimiento administrativo de un trámite?
5. ¿La propuesta regulatoria reduce o restringe derechos ya adquiridos por los particulares?
6. ¿La propuesta regulatoria reduce o restringe prestaciones ya adquiridos por los particulares?
7. ¿La propuesta regulatoria establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura afecten o puedan afectar los derechos de los particulares?
8. ¿La propuesta regulatoria establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura afecten o puedan afectar las obligaciones de los particulares?
9. ¿La propuesta regulatoria establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura afecten o puedan afectar las prestaciones de los particulares?
10. ¿La propuesta regulatoria establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura afecten o puedan afectar los trámites que se ofrecen a los particulares?
- Ninguna de las anteriores.

ACCIONES DE MEJORA PRESENTES EN LA PROPUESTA REGULATORIA.

En caso de haber seleccionado la opción 4.1 ¿La propuesta regulatoria simplifica o elimina algún procedimiento administrativo de un trámite? explique detalladamente cuál es la simplificación o el procedimiento que se elimina en su propuesta regulatoria. \*

-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 incoformidades de los/las usuarios/as, así como proporcionarle los documentos relacionados con su contrato.

-Constancia de No Adeudo (Digital y Presencial)

---

#### IV. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA REGULATORIA

El artículo 69 de la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro establece la posibilidad de autorizar Análisis de Impacto Regulatorio de Emergencia, es decir, presentar el formulario de AIR en la misma fecha que se someta la propuesta regulatoria al Titular del Poder Ejecutivo, para ello deberá acreditarse su necesidad de acuerdo con las siguientes preguntas.

En este apartado responda y/o seleccione los siguientes supuestos que aplican a su propuesta regulatoria y en su caso justifíquelo.

**IV.I La propuesta regulatoria busca evitar un daño inminente, o bien atenuar o eliminar un daño existente:**

- a) A la salud o bienestar de la población.
- b) A la salud animal y sanidad vegetal.
- c) Al medio ambiente.
- d) A los recursos naturales o a la economía.
- e) Ninguna de las anteriores.

**IV.II Justificación.**

En caso de haber seleccionado cualquier opción del inciso a) al d), señalar la justificación: (deberá acreditarse el o los supuestos seleccionados y señalar los numerales de la regulación que lo establezcan).

N/A

**IV.III Vigencia de la Propuesta Regulatoria:**

Responda ¿La propuesta regulatoria se emite de manera periódica en términos de la normatividad que la regula?

(La pregunta atiende a regulaciones que por su naturaleza deben emitirse mensual, trimestral o anualmente)

- Si
- No

En caso de haber seleccionado "Si" a la pregunta IV.III, señale ¿cuál es la vigencia de la propuesta regulatoria?

N/A

## V. ANEXOS

**Adjunte la versión electrónica de la propuesta regulatoria.**

**(Adjuntar el archivo en formato PDF)**

 Manual Atención...

El formulario se creó en Gobierno Estatal de Queretaro.

Google Formularios