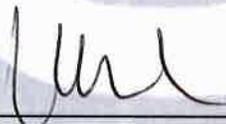

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Manual de Procedimientos de Regularización de Tomas

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN CON FUNDAMENTO LEGAL EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, 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 LOS ARTÍCULOS 23 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, EN MI CARÁCTER DE VOCAL EJECUTIVO, SOMETO A CONSIDERACIÓN EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGULARIZACIÓN DE TOMAS", REVISIÓN 03, DE FECHA OCTUBRE DE 2022.

PRESENTÓ



LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

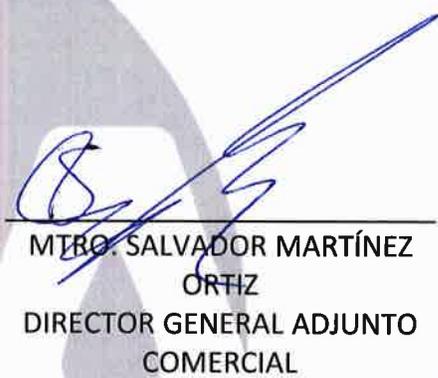
QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



ESTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGULARIZACIÓN DE TOMAS, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE



**LIC. JUAN GERARDO ORTIZ
LÓPEZ**
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



**MTRC. SALVADOR MARTÍNEZ
ORTIZ**
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

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 Documentador de Procesos	Analiza y Documenta

QUERETARO

Comisión Estatal de Aguas

Gal

Y

[Signature]

[Signature]

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-RE-RT-01	Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado.	Rev-03
PR-RE-OS-02	Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización.	Rev-03
PR-RE-CH-03	Viabilidad Para la Contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización.	Rev-03

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-RE-RT-01	<p>Regularización de Tomas.</p> <p>-Cambia nombre de procedimiento, de Regularización de Tomas a Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado.</p> <p>III ALCANCE</p> <p>-Se agrega Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.</p> <p>-Se elimina Gerencia de Servicio al Cliente.</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se agrega punto 9.</p> <p>-Punto 12 se divide con 13 y se recorren numerales.</p> <p>-Punto 14 cambia de 7 a 6 modalidades.</p> <p>-Punto 15 se modifica.</p> <p>-Punto se actualiza referencia de procedimiento PR-IV-EI-02. Emisión y Seguimiento a Infracciones, del Manual de Inspección y Vigilancia.</p> <p>-Se agregan puntos 17,18.</p> <p>-se modifica el termino Acuerdo Tarifario por Acuerdo de Precios.</p> <p>V DESCRIPCIÓN</p> <p>-Se actualizan nomenclaturas y nombres de procedimientos a los que se hace referencia.</p> <p>VI REFERENCIAS</p> <p>-Se actualiza normatividad aplicable.</p>	Rev-02

PR-RE-OS-02	<p>Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización.</p> <p>III ALCANCE</p> <p>-Se agrega, Dirección Divisonal de Administraciones, Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, Gerencia de Facturación.</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se modifican 3, 5-7.</p> <p>V DESCRIPCIÓN</p>	Rev-02
-------------	--	--------

-Cambia el orden de numerales, el punto 5 pasa a ser 3 y se recorren.

-Se actualiza referencia de procedimiento en punto 3.

VI REFERENCIAS

-Se actualiza normatividad aplicable.

PR-RE-CH-03

Viabilidad Para la Contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización.

Rev-02

-Cambia nombre de procedimiento, de Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización, a Viabilidad Para la Contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización.

I OBJETIVO

-Se agrega, por carecer de infraestructura hidráulica.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

-2.2, 2.3 Se modifican.

-2.5, 2.6,4-6 se agregan.

V DESCRIPCIÓN

-Se agrega 1.4.

-Se modifica2 y 3.

-Se elimina 5,6 y pasan a Política y Normas de Operación.

VI REFERENCIAS

-Se actualiza normatividad aplicable.

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado

Clave:

PR-RE-RT-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial / Dirección Divisional de
Administraciones

Responsable:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Llevar a cabo de manera rápida y eficiente la regularización de los servicios de agua potable con tipo de uso diferente al originalmente contratado y clandestinos detectados.

II DEFINICIONES

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

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.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Dirección Divisional de Distribución (Gerencias de Distritos).
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Gerencia Comercial de Administraciones.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Jefatura de Área Comercial en Administraciones.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Únicamente se realizarán los cambios de giro de menor a mayor, es decir; uso de tipo doméstico a comercial, público oficial, concesionado, beneficencia, ganadero y de comercial a industrial; y de uso mayor a menor lo atenderá la Gerencia Contratación y Padrón de Usuarios y la Dirección Divisional de Administraciones, en su caso.
2. Cuando exista un local con una construcción igual o 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, vivienda 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 la 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 (hasta 24 meses como máximo, o considerando el tiempo en que haya hecho uso de los servicios, 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.

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado

PR-RE-RT-01

5. Para usuarios/as clandestinos/as, en el caso que usuario/a lo solicite, se podrá instalar el medidor y los consumos se cobrarán con base al consumo mayor que se estará monitoreando en un lapso, preferentemente 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 en el gasto indicado en 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. Para los casos de tomas sin contrato, en que el gasto de agua potable generado a través de la ficha técnica sea menor a 36 metros cúbicos, es decir, 0.01389 litros por segundo, se tomará como base para el cobro de derechos de infraestructura dicho gasto.
10. Cuando en el predio se inicie su construcción o remodelación y cuando usuario/a informa a la Comisión Estatal de Aguas, 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.
11. Cuando de una toma se van a derivar varias tomas internas, el cobro del diferencial de contratación se hará con base al número de unidades internas que se derivarán, para cualquier tipo de uso.
12. Para predios familiares, es decir predios en los que se encuentren construcciones de viviendas con giros comerciales anexos, se determinará el gasto de agua potable por unidad y giro, regularizando su contratación de acuerdo al tipo de uso que este establecido.
13. La Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, la Dirección Divisional de Administraciones y Gerencia Comercial de Administraciones autorizará las condiciones de pago, las cuales serán de hasta 36 meses, y hasta 12 meses por el Supervisor/a de Regularización; para el caso de Administrador/a y/o Gerente Comercial; de hasta 6 meses con la firma de Jefe de Área Comercial de la Administración, en su caso. (ver Trámites PR-JC-TR-01 del manual Jefatura Comercial). Para plazos mayores deberá autorizarse por la Dirección General Adjunta Comercial.
14. Habrá seis 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 vivienda.
 - 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 vivienda.
 - 12.4 Inmuebles con contrato para Uso Doméstico que establecen de 1 o más locales comerciales anexos a la vivienda.
 - 12.5 Inmuebles con servicios de agua potable y drenaje sanitario para uso no doméstico sin contrato de agua.
 - 12.6 Inmuebles con contrato comercial y/o domestico que cambien número de unidades de servicio (incremento de unidades), o uso industrial.

PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado

PR-RE-RT-01

- 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; a excepción del punto número 2 de estas políticas, donde se realizará el incremento de unidades directamente en sistema con el respaldo de la inspección realizada al predio por el Departamento de Inspección y Vigilancia de esta Comisión.
- 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-EI-02. Emisión y Seguimiento a Infracciones, del Manual de Inspección y Vigilancia.
- 17 Los cargos Administrativos podrán ser cancelados, condonados o reducidos por la Dirección General Adjunta Comercial, Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección y la Dirección Divisional de Administraciones, previa justificación y en regularizaciones según corresponda la jurisdicción; y 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.
- 18 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.
- 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 de Precios publicado en el Periódico Oficial "La Sombra de Arteaga" de fecha 02 de septiembre de 2022.
- 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.

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 36 m³ mensuales.
4. Si el historial de consumo en el año excede en promedio los 36 m³ mensuales ir al paso 15.
5. Si el historial de consumo en el año no excede los 36 m³ 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 Contratación y Padrón de Usuarios y realiza el procedimiento Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua (PR-TS-CS-02) del Manual de Atención y 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.



PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado

PR-RE-RT-01

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 Contratación y Padrón de Usuarios las modificaciones al contrato, los costos y realiza el procedimiento de Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua (PR-TS-CS-02) del Manual de Atención y Servicio al Cliente, para el caso de las Administraciones, Jefatura de Área Comercial a través de Auxiliar Comercial realiza 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 Contratación y Padrón de Usuarios, para que ésta modifique el número de unidades en el sistema comercial correspondiente 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, 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 Contratación y Padrón de Usuarios /Auxiliar Administrativo de Jefatura de Área Comercial los costos de instalación, medidor, contrato y realiza el procedimiento de Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua (PR-TS-CS-02) del Manual de Atención y 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 del Manual Jefatura Comercial).
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.



PROCEDIMIENTO

Regularización de Tomas con Uso Diferente al Contratado

PR-RE-RT-01

21. Para el caso de área central Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección integra copia del expediente para Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, en caso de Administraciones la Jefatura de Área Comercial integra el expediente, se realiza el procedimiento del Manual de Atención y Servicio al Cliente (PR-TS-CS-02) Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua/ procedimiento Trámites (PR-JC-TR-01) del Manual Jefatura Comercial.
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 Contratación y Padrón de Usuarios para el caso de solicitudes de área central, en Administraciones el oficio lo firma el Administrados, ir al paso 8.

VI REFERENCIAS

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Artículo 68 fracciones I y II.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículos 35, fracciones VI, VIII, y X; y 36 fracción X.

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 Administracion es	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección /Archivo de Jefatura de Área Comercial de Administracion es	Permanente	Resguardo permanente
Orden de inspección	Auxiliar Administrativo	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Jefatura de Área Comercial de Administracion es	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección /Archivo de Jefatura de Área Comercial de Administracion es	Permanente	Resguardo permanente
Memorándum a Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Auxiliar Administrativo	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	Papel	Archivo de la Gerencia de Regularización de	Permanente	Resguardo permanente

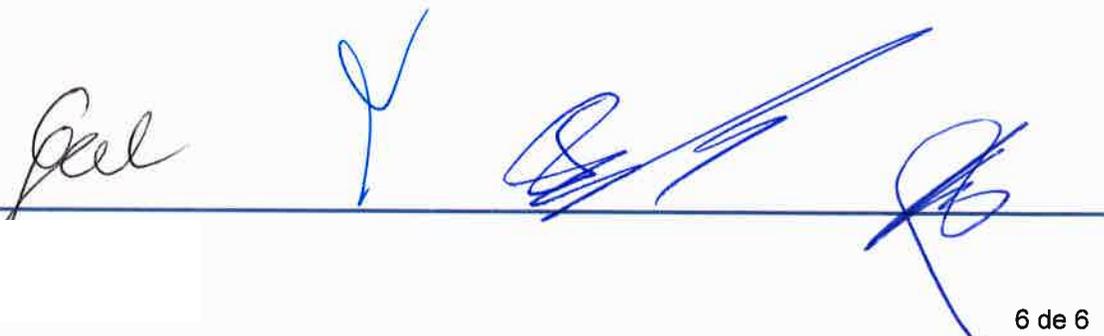
PROCEDIMIENTO

**Regularización de Tomas con
Uso Diferente al Contratado**

PR-RE-RT-01

				Asentamientos e Inspección		
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 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-03



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:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

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

II DEFINICIONES

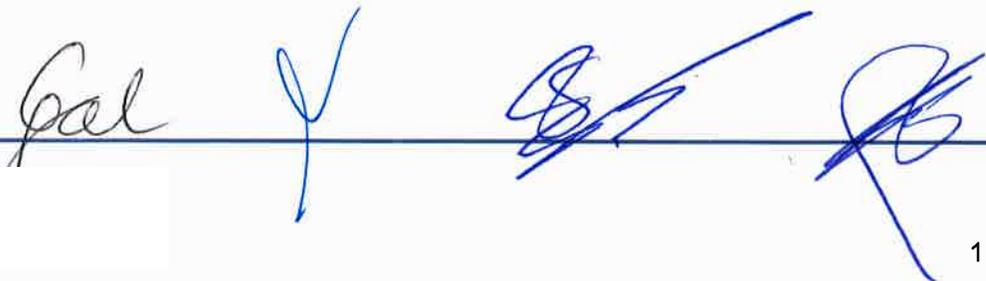
Asentamiento Humano en Proceso de Regularización: Colonia de urbanización progresiva habitada por personas de condición socioeconómica menos favorecida, cuya situación jurídica sobre la tenencia de sus predios se encuentra en proceso de legalización.

III ALCANCE

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

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección atenderá las solicitudes de tomas de agua potable domiciliarias individuales, de los habitantes de asentamientos humanos en proceso de regularización territorial, 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 por los Derechos de Infraestructura mediante los términos y condiciones dispuestos en los acuerdos de precios y 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 o que se encuentre en proceso, 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.



PROCEDIMIENTO

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

PR-RE-RS-02

5. Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección podrá solicitar o gestionar la limitación del hidrante, a través de petición escrita del representante y/o titular del mismo, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la CEA, una vez que dé inicio la contratación de las tomas individuales en el asentamiento humano no formales.

IV DEFINICIONES

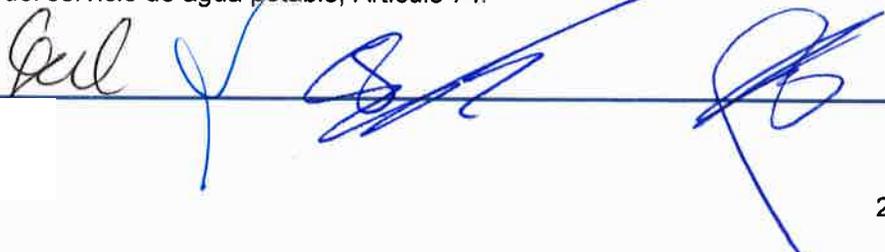
Asentamiento Humano en Proceso de Regularización: Colonia de urbanización progresiva habitada por personas de condición socioeconómica menos favorecida, cuya situación jurídica sobre la tenencia de sus predios se encuentra en proceso de legalización.

V DESCRIPCIÓN

1. 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:
 - 1.1 Original y 2 copias de la identificación oficial de propietario/a del predio.
 - 1.2 Original y 1 copia de la constancia de propiedad y/o posesión en proceso de regularización (título de propiedad, escritura notariada, predial, sentencia emitida por el juez o constancia de regularización territorial), 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", para aquellos casos que no pueda comprobar la posesión o no se tengan los elementos suficientes que lo acrediten.
 - 1.3 Croquis de localización.
 - 1.4 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. 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.
3. 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 PR-RE-CH-03 Viabilidad Para la Contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización, del Manual de Regularización de Tomas).
4. 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 de Contratación y 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.
5. Gerencia de Regularización de asentamientos e Inspección, una vez que la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios haya generado los puntos de servicio y el alta de la colonia y calles en el sistema comercial correspondiente 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/as usuarios/as de la colonia.

VI REFERENCIAS

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Capítulo II del servicio de agua potable, Artículo 74.



PROCEDIMIENTO

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

PR-RE-RS-02

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Artículo 68 fracciones I y II.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 35, fracciones I, II, IV, VI, VIII, X y XXVIII.

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	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
Contratos	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios		Papel / Digital	Gerencia	Indefinida	

Rev-03

[Handwritten signatures in blue ink]

PROCEDIMIENTO

Viabilidad para la contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

Clave:

PR-RE-CH-03

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerencia 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, por carecer de infraestructura hidráulica, a manera de suministro provisional colectivo del servicio de agua potable.

II 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.

Hidrante: Tomas de agua colectivas provisionales para abastecer a un cierto número de familias que habitan en los asentamientos humanos en proceso de regularización.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunto Comercial.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Distribución (Gerencias de Distritos).
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Lecturas.
- Gerencia de Facturación.

IV POLÍTICAS Y 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 territorial, ubicados en la Zona Metropolitana del Municipio de Querétaro, así como coadyuvar en la atención y resolución de la solicitud 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 e instalación de tomas colectivas hidrantes, en los términos dispuestos por la CEA.
 - 2.1 Contar con infraestructura hidráulica cercana al asentamiento.
 - 2.2 Presentar constancia que demuestre que el asentamiento se encuentra en un proceso de regularización territorial con alguna dependencia de los tres órdenes de gobierno.
 - 2.3 Presentar la solicitud para la instalación del hidrante colectivo y su contratación.
 - 2.4 El número mínimo de familias a beneficiar con el hidrante colectivo será de 20.
 - 2.5 El número máximo de familias a beneficiar con el hidrante colectivo será de 100 familias.

PROCEDIMIENTO

Viabilidad para la contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

PR-RE-CH-03

- 2.6 En caso de que el número de familias sea mayor a 100, se revisará y determinará la viabilidad técnica de instalar otro hidrante en el asentamiento.
3. Será 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 La limitación del servicio de agua potable del hidrante se realizará cuando los usuarios del mismo no realicen el pago correspondiente al precio por los servicios suministrados.
 - 3.2 En caso de cancelación y/o terminación de la relación contractual entre el usuario y la Comisión Estatal de Aguas, será de acuerdo a lo establecido en artículo 76 de la Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
 - 3.3 Para el cambio de titular del contrato de prestación del servicio a través del hidrante colectivo, deberá presentar solicitud por escrito manifestando el cambio de titular y firmando de conformidad los beneficiados de tal cambio, además de firmar la aceptación del nuevo titular que se hará cargo del pago y buen uso del hidrante con su identificación correspondiente.
4. Para cualquier movimiento de cambio de titular, alta **de unidades** o familias a beneficiar con el hidrante, se podrán realizar a petición de parte, siempre y cuando no presente importes pendientes por pagar, en caso que exista convenio de pago registrado en el sistema **integral comercial** (compromisos de pago) se podrán aplicar los movimientos si se encuentra al corriente en sus pagos y no presenta rezago, deberá cubrir los costos de este trámite.
5. Se limitará la toma del hidrante colectivo por las siguientes causas:
 - 5.1 La falta de pago de los precios correspondientes al suministro de los servicios de agua potable, por un periodo de dos o más meses consecutivos, se haya hecho del conocimiento del usuario el importe del adeudo y su fecha de vencimiento a través del recibo correspondiente o mediante cualquier medio impreso.
 - 5.2 El desperdicio reiterado de agua potable.
 - 5.3 Por fugas en el hidrante o por el mal uso y desperdicio.
6. Solamente Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección gestionará la cancelación de la toma colectiva hidrante ante las áreas correspondientes, en los siguientes supuestos:
 - 6.1 Cuando se construya y exista infraestructura hidráulica en la colonia que permita, de manera individual, otorgar los servicios a los predios de la colonia en la se encuentra(n) instalado(s) hidrante(s).
 - 6.2 A la liberación de la contratación de los servicios de agua potable de manera individual en la colonia.
 - 6.4 A solicitud escrita del titular del contrato y de los beneficiarios que hacen uso del servicio.
 - 6.5 Por cambio en el uso de los servicios contratados e instalaciones para los que contrató el servicio.

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 para la instalación y contratación de un Hidrante Colectivo.
 - 1.2 Copia simple de identificación oficial del representante o de quien designen como titular del hidrante.
 - 1.3 Copia simple de documento que acredite la propiedad y/o posesión del solicitante.
 - 1.4 Copia simple de Constancia de regularización territorial emitida por la Dependencia que está llevando el proceso de regularización territorial.

PROCEDIMIENTO

PR-RE-CH-03

Viabilidad para la contratación de Hidrantes Colectivos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización

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, a través de las solicitudes a las Direcciones Divisionales de Distribución y Dirección Divisional de Planeación Hidráulica y Construcción.
3. Obtenido el visto bueno del punto de conexión e instalación de la toma de hidrante, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, genera oficio de respuesta al solicitante para que acuda a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, para la elaboración del contrato de acuerdo al procedimiento Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua (PR-TS-CS-02) del Manual de Atención y Servicio al Cliente e inicia el proceso de instalación y conexión de la toma (pasa a fin).
 - 3.1 La Dirección Divisional de Distribución, a través de las Gerencias de los diferentes Distrito, lleva a cabo la instalación del hidrante, que para tal efecto se genere en el sistema comercial correspondiente la orden de servicio emitida al momento de contratación.
 - 3.2 Departamento de Medidores, a través de la orden de servicio realiza la instalación del micromedidor una vez instalada la toma.
 - 3.3 Departamento de Facturación emite los recibos de cobro conforme al número de familias (unidades) registradas en la contratación.
4. De no ser autorizado Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección notifica, a través de oficio, al solicitante las causas o motivos de la negativa(fin).

VI REFERENCIAS

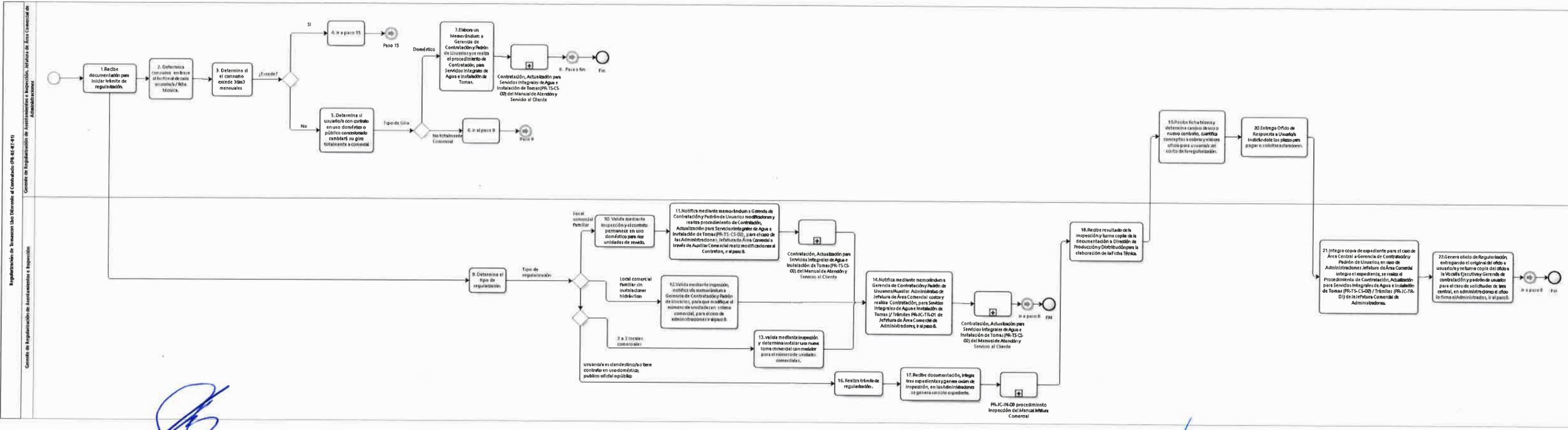
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Artículo 74,75 y 76.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de Toma Individual hidrante 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 Contratación y Padrón de Usuarios		Papel /Digital	Gerencia de Servicio a Clientes	Indefinida	

Rev-03





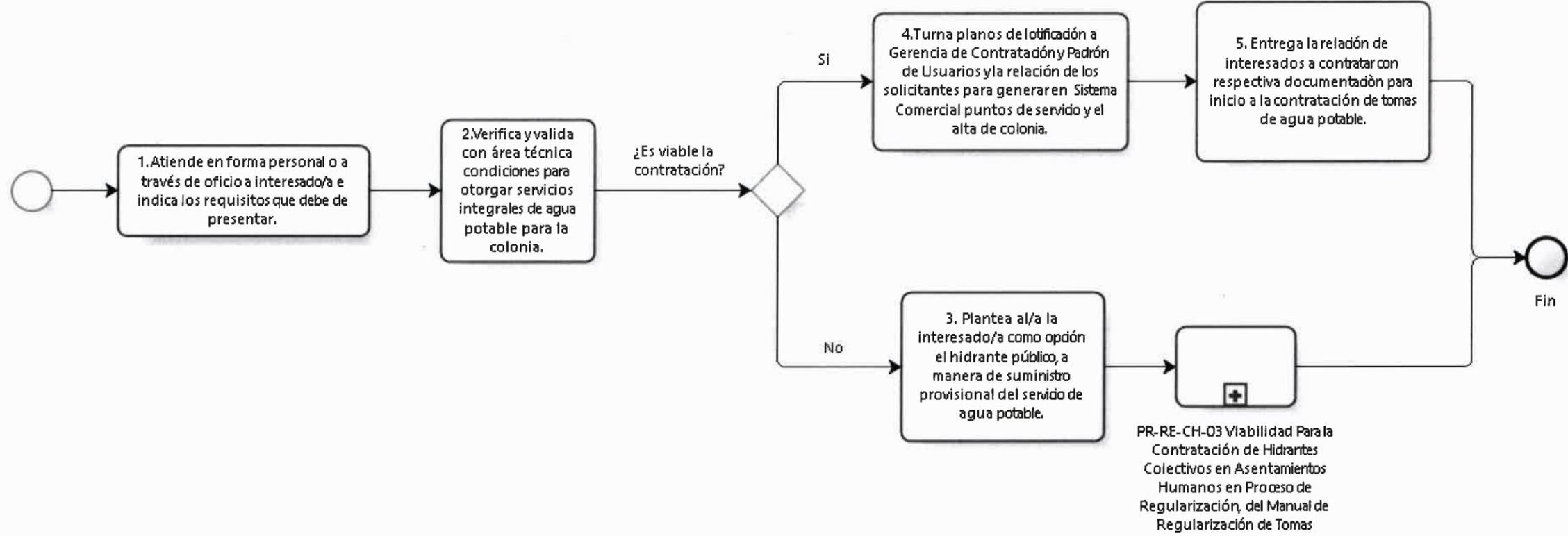
Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

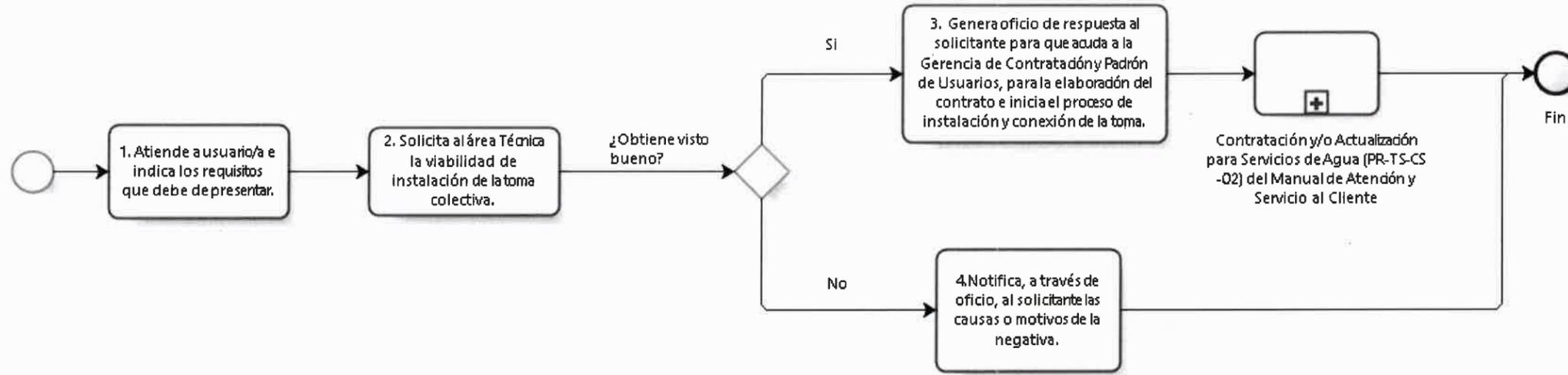
Ordenamiento de Servicios de Agua Potable en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización (PR-RE-OS-02)

Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección



gal

[Handwritten signature]



Y

Handwritten signatures and initials in blue ink.