

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Pagos adelantados del servicio integral de agua.
- Sujeto Obligado: Comisión Estatal de Aguas (CEA)
- Unidad Administrativa Responsable: Subgerencia de Recaudación
- Homoclave: TR-CEA-011
- Nombre del Trámite: Pagos adelantados del servicio integral de agua.
- Señale si es trámite o servicio: Servicio
- Tipo de trámite o servicio: APROBACIÓN
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : - En caso de otro especifique: Público en general,
- Descripción Ciudadana: Recepción por adelantado de los pagos de los servicios integrales de agua de un periodo de 6 o 12 meses.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Usuario requiere garantizar la prestación de los servicios integrales de agua por un periodo de tiempo por lo que realiza el pago por adelantado.
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: Obtención de un descuento en el pago de los servicios integrales de agua.
- ¿Tiene Modalidades? : No

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite:  
Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable. Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:  
161 fracción III

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 33717
- Número de solicitudes aceptadas 2024: 0
- Número de solicitudes rechazadas 2024: 0

### Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ciudadano

### Vigencia

- Medida de la vigencia: No aplica
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

## Requisitos

### Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: No

### Requisitos

- Número de requisitos totales: 1
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 1

#### 1. Documentos

Descripción: informativo: número de contrato, nombre o domicilio

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

No documental

## Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: Sí

- Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio: 1. Estar al corriente en el pago de los servicios integrales de agua. 2. El usuario deberá solicitar se le informe el monto a pagar por concepto de pago adelantado. 3. Los saldos disponibles del año inmediato anterior, no se podrán tomar en cuenta para pagar la anualidad del año en curso. 4. El importe del pago adelantado corresponde al cálculo del promedio de consumos registrados en los 6 meses inmediatos anteriores. 5. El descuento por pagos adelantados de 6 a 11 meses será del 5% del monto estimado del consumo promedio y de 12 meses en adelante será del 10% del monto estimado del consumo promedio. 6. Los usuarios pensionados y jubilados podrán realizar el pago por adelantado de los servicios integrales del agua, sin embargo en caso de cuenten con el beneficio de pensionado o jubilado no es posible otorgarles el descuento correspondiente.

Fundamento Jurídico

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Presencial

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: Sí

- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

- Pasos que se tiene que seguir de manera presencial:

1. Acudir a la Oficina Central o la Administración que le corresponda según la ubicación del predio en el que se prestan los servicios integrales de agua.
2. Presentarse en el área de Ventanilla de Cobro.
3. Informar el número de referencia o contrato y solicitar el monto estimado del consumo promedio a pagar por adelantado.
4. Realizar el pago correspondiente en cajas
5. Firmar el acuerdo de pago adelantado.

### Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: No

- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: No

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: No

- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: No

- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: No

- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No

- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: No

- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No

- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No

- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: No

- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: No

- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

### Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: No

## Responsables

### Contacto para atención, consulta y envío de información

#	Nombre	Rol	Correo
1	Luz María Ramírez Muñoz	Contacto oficial	lramirez@ceaqueretaro.gob.mx

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? No

### Oficinas de atención

Comisión Estatal de Aguas

#### Descripción del modulo:

Comisión Estatal de Aguas

#### Domicilio

Calle Prolongación Zaragoza No. Exterior 10, Col. Villas Campestre, Corregidora, Querétaro, C.P. 76902

#### Atención telefónica:

4422110600 , Ext. 1208.

#### Correo electrónico:

gtapia@ceaqueretaro.gob.mx

#### Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 03:30 p.m.

#### Notas

Plaza Pabellón Campestre

### Denuncia

#### Nombre completo:

Edith Lugo Juárez

#### Cargo:

Titular del OIC

#### Teléfono:

#### Correo electrónico:

elugo@ceaqueretaro.gob.mx

#### Dirección:

Plor. Zaragoza ,10 ,76902 ,Querétaro ,Querétaro ,Querétaro

## Costo

- Mínimo de unidad:

- Máximo de unidad:
- Monto (\$) Mínimo \$0.00
- Monto (\$) Máximo \$0.00

#### Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: No

#### Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio - Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:

## Plazos

#### Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 0
- Medida del plazo: Inmediato
- Tipo de Ficta: No Aplica

#### Prevención de autoridad

- Medida del plazo: No aplica

#### Respuesta a prevención

- Medida del plazo: No aplica

## Inspección Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: No

## Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: Sí
- Fines de Acreditación: Sí
- Descripción Fines de Acreditación: recibo de pago
- Fines de Verificación: No
- Fines de Inspección: No
- Fines de Otros: No