

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Regularización de usuarios morosos
- Sujeto Obligado: Comisión Estatal de Aguas (CEA)
- Unidad Administrativa Responsable: Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores
- Homoclave: TR-CEA-015
- Nombre del Trámite: Regularización de usuarios morosos
- Señale si es trámite o servicio: Trámite
- Tipo de trámite o servicio: OTRO
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? :- Descripción Ciudadana: Ofrecer a los usuarios, con adeudos por servicios, las alternativas de pago y en su caso beneficios administrativos vigentes que le permitan regularizar su situación.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Cuando existan adeudos en los pagos correspondientes al suministro de servicios integrales de agua.
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: .
- ¿Tiene Modalidades? : Sí
- ¿Cuales son las modalidades? :
  1. Persona Física
  2. Persona moral

)

### 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:  
Artículo: 77

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 126312
- Número de solicitudes aceptadas 2024: 0
- Número de solicitudes rechazadas 2024: 0

### Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ambos
- ¿El trámite o servicio que se aplica esta relacionado con alguna actividad económica en particular?: No
- El trámite o servicio, se realiza cuando una empresa se encuentra en: Operación

### 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: 5
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 5

#### 1. Solicitud por escrito

Descripción: Presentar solicitud por escrito, deberá de contener 1. Dirección del predio. 2. Dirección y nombre del propietario del predio o poseedor del predio o la persona que aparece en el recibo de agua.

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

#### 2. Identificación oficial con fotografía

Descripción: Identificación Oficial del Propietario del predio

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

#### 3. Convenio vencido.

Descripción: En caso de renegociación de adeudos

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

#### 4. Identificación oficial con fotografía

Descripción: Identificación Oficial del aval

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

#### 5. Acta Constitutiva

Descripción: Acta constitutiva

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

## 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. En caso de convenios vigentes no se podrán renegociar los adeudos. 2. Si tiene limitado el servicio, se cobrará una reconexión de servicio en el próximo recibo, de acuerdo al tipo de limitación que se ejecutó. 3. Para convenir, deberá pagar el anticipo del 30% del monto total de su adeudo y firmar sus pagarés, ya que el 70% del saldo se dividirá en el número de parcialidades que esté autorizado a otorgar.

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Presencial
- Medios Electrónicos

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de los medios de Presentación 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: 77

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: Sí
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: Sí
- Liga para cita en línea: Vía Chatbot: 442 126 2232
- 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 Atención a Usuarios.
3. Entregar requisitos.
4. Firmar convenio de pagos por la prestación de servicios integrales de agua.

## Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: No
- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Liga del sitio web: [https://ceaprod.service-now.com/\\$sn-va-web-client-app.do?sysparm\\_nostack=true&sysparm\\_stack=no&sysparm\\_skip\\_load\\_history=true&sysparm\\_topic=9eeee1a2873fc910442cff75dabb356d](https://ceaprod.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_nostack=true&sysparm_stack=no&sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=9eeee1a2873fc910442cff75dabb356d)
- Pasos que se tiene que seguir en el sitio web:

1. Selecciona el botón de "INICIAR TRÁMITE EN LÍNEA" y se abrirá una ventana emergente para iniciar la atención.
2. Sigue las instrucciones del chat para que podamos atender la solicitud.
3. Envía la documentación necesaria y obtén respuesta directamente en el chat.

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: Sí
- ¿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	Laura Benítez Licona	Contacto oficial	lbenitez@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

- Unidad del Plazo: 3
- Medida del plazo: Días Hábiles

### Fundamento Jurídico

- **Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención** 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 3 fracción II

### Respuesta a prevención

- Unidad del Plazo: 3
- Medida del plazo: Días Hábiles

### Fundamento Jurídico

- **Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Interesado** 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

## Inspeccion Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: Sí
- Señale el Objetivo de la Misma: Corroborar el estatus y consumo del usuario para determinar el importe a pagar
- Orden de gobierno que la emite: Estatal
- Nombre de la inspección: 08db065d-baa6-4773-8e14-59b33802670e

## Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: No