



# FICHA DE TRÁMITE O SERVICIO

Contratación de usuarios provisionales condominales con uso de los servicios integrales de agua aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas

Fecha de generación: 4/24/2025 4:29:29 AM;

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CMER  
COMISIÓN DE REGULA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Contratación de usuarios provisionales condominales con uso de los servicios integrales de agua aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas
- Sujeto Obligado: Comisión Estatal de Aguas (CEA)
- Unidad Administrativa Responsable: Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios
- Homoclave: TR-CEA-017
- Nombre del Trámite: Contratación de usuarios provisionales condominales con uso de los servicios integrales de agua aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas
- Señale si es trámite o servicio: Trámite
- Tipo de trámite o servicio: CONVENIO
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Interesado
- En caso de otro especifique: Público en general
- Descripción Ciudadana: Contratar de forma provisional los servicios integrales de agua potable en condominios con Factibilidad condicionada e infraestructura no entregados a la CEA.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Cuando se requiera la contratación de los servicios integrales de agua en condominios aun no entregados a la Comisión Estatal de Agua.
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: .
- ¿Tiene Modalidades? : No

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite: Acuerdo Tarifario. COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: Artículo: 4 - 59, 68 y 70
- 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:

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 0
- Número de solicitudes aceptadas 2025: 0
- Número de solicitudes rechazadas 2025: 0

### Información Económica

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

### Vigencia

- Medida de la vigencia: Meses
- Número de la vigencia (entero): 12
- ¿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: 6
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 6

### 1. Solicitud por escrito

Descripción: Deberá contener: A. Dirigido al Director General Adjunto Comercial. B. Motivos por los que no se ha entregado el condominio. C. Avance de Obras. D. Avance de cumplimiento de requisitos legales. E. Firma del Representante Legal o Presidente de la Asociación de Condóminos. Original

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

### 2. Certificado de Número Oficial

Descripción:

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

### 3. Identificación Oficial del Representante Legal del Condominio

Descripción: INE, pasaporte o cédula profesional. Copia simple

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

### 4. Acta constitutiva de la Asociación Civil de Condóminos o Escritura constitutiva del Régimen de Propiedad en Condominio

Descripción: 1. Protocolizada ante Notario Público 2. Verificar que sea una copia completa. Copia simple

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

### 5. Certificado de conexión de agua

Descripción: Copia simple. Este requisito aplica una vez que se haga la contratación definitiva.

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

---

### 6. Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la Vivienda

Descripción: Copia simple. Este requisito aplica una vez que se haga la contratación definitiva.

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?: No

- Consideraciones adicionales: Se deberá estar en condiciones de prestar el servicio, y el realizar el pago por el trámite

- Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio: Una vez que sea liberado para la contratación definitiva, se requerirá se entregue el certificado de conexión para la toma de agua y la Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la vivienda.

## Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de los criterios de resolución Manual de Procedimientos de Atención y Servicio al Cliente COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: Otros: PR-TS-CS-02 Contratación y/o actualización para servicios de agua

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Presencial
- Medios Alternativos
- Medios Electrónicos

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de los medios de Presentación Manual de Procedimientos de Atención y Servicio al Cliente COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: Otros: PR-TS-CS-02 Contratación y/o actualización para servicios de agua

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: No
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

### Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Liga de la aplicación: [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rym\\_solutions.cea&hl=es\\_MX&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rym_solutions.cea&hl=es_MX&gl=US)
- ¿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=aa60f5e2873fc910442cff75dabb3579](https://ceaprod.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_nostack=true&sysparm_stack=no&sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=aa60f5e2873fc910442cff75dabb3579)
- 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?: Sí
- ¿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?: Sí

### 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?: Sí
- Especificar otra vía: Chatbot

## Responsables

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

#	Nombre	Rol	Correo
---	--------	-----	--------

#	Nombre	Rol	Correo
1	Mario Pérez Zamorano	Contacto oficial	mperezz@ceaqueretaro.gob.mx
2	Edith Lugo Juárez	Quejas	elugo@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

- Tipo de Monto: Actualización (UMA)
- Indicar Monto: Monto Calculado
- Mínimo de unidad: 900.00
- Máximo de unidad: 1500000.00

- Monto (\$) Mínimo \$101826
- Monto (\$) Máximo \$169710000
- Describa la metodología utilizada para cálculo del monto:

Explicar: Costo variable, por concepto de contrato, medidor, materiales e instalación para conexión, materiales y mano de obra para la instalación de caja de medidor, suministro e instalación de medidores, instalación de descarga de agua residual, entre otros.

- Momento en el que se debe realizar el pago: Posterior a la resolución

#### Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: Sí
- Especifique: caja recaudadora del CEA

#### Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio Acuerdo de precios para los servicios relacionados con el suministro de agua potable, descarga y tratamiento de aguas residuales, disposición de lodos y venta de agua tratada y cruda, así como los servicios administrativos y operativos.
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 y 13

## Plazos

### Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 6
- Medida del plazo: Días Hábiles
- 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 Artículo:16 - Artículo: 3 fracción II
- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro

### 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- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Interesado Ley de Procedimientos Administrativos 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: Verificación del predio e instalación de toma correspondiente
- Orden de gobierno que la emite: Estatal

- Nombre de la inspección: 08db065d-baa6-4773-8e14-59b33802670e

#### **Fundamento Jurídico**

- Nombre del Fundamento Jurídico de la Inspección 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: 4 - 59, 68 y 70

## **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: No

- Fines de Verificación: No

- Fines de Inspección: Sí

- Descripción Fines de Inspección: Para elaboración del contrato definitivo

- Fines de Otros: No