

Autorización del Documento

Elaboró: Ariel Enguntza García	Revisó: Guillermo Padilla Ledezma	Aprobó: Guillermo Padilla Ledezma
PUESTO: Enlace de la Subdirección de Innovación, Calidad y Atención al Contribuyente	PUESTO: Director de Administración y Finanzas	PUESTO: Director de Administración y Finanzas
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Control de Cambios

Número de Revisión	Descripción del Cambio	Fecha de Revisión
0	Se emite documento por primera vez	14/Mayo/10
1	Actualización de las tarifas y requisitos	24/Febrero/11
2	Se Modifican los tiempos de respuesta de los servicios de reparación de fuga de agua, servicio de pipa de agua, recolección de escombros, servicio de bacheo, servicio de desazolve y reporte de falta de agua. En los Trámites donde se requiere identificación oficial se incluyó entre paréntesis; En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3. Se amplió la Información General Servicio de Certificado de No Adeudo o Cedula de No Infraestructura.	13/Abril/11
3	Se actualiza Catalogo de Trámites y Servicios conforme al año fiscal 2012	15/Mayo/12

Nombre del Servicio:

REVISIÓN DE MEDIDOR

Comprobante o servicio a obtener

- Resultado de la Revisión (formato)

Usuario	Costo
Doméstico residencial	\$286.47
No doméstico	\$358.08

Requisitos

- Número de Cuenta (Estado de Cuenta o Factura)

Tiempo de respuesta

3 a 5 días hábiles (a partir de la fecha de pago)

Observaciones

- Disponibilidad para tener acceso al predio donde se localiza el medidor y contar con llave de nariz en el cuadro.

Información general del servicio

- Las inspecciones donde se utilizara el medidor patrón o equipo calibrado serán aquellas en las que se observe inconsistencias en consumos y que con la revisión de acuerdo al instructivo de trabajo haya sido favorable.

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011

- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero del 2012.

Nombre del Trámite

CERTIFICADO DE NO ADEUDO

Comprobante o servicio a obtener

- Certificado de No Adeudo ó Cédula de No Infraestructura

Usuario	Costo
Doméstico Popular, Tradicional	\$768.99
Doméstico residencial	\$2,225.85
No Doméstico (Comercial)	\$2,845.88

Requisitos

- Solicitud debidamente requisitada
- Copia de la Boleta Predial del año en curso, con los datos actualizados
- Copias legibles de las facturas del pago de agua de los últimos 5 años, o bien copia de los depósitos bancarios que acrediten el pago del bimestre requerido.
- Copia de identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Si no actúa a nombre propio, Original de Carta Poder simple (con una vigencia de 30 días hábiles) e identificación oficial de ambos.
- En caso de Régimen en Condominio o Multifamiliares, deberá presentar copia del pago del bimestre corriente de las áreas comunes o toma general
- En el caso de predios comerciales o sin conexión requiere inspección previa
- Cuando el alta en el sistema sea posterior al año 2007, presentar pago de derechos de individualización o toma general.

Tiempo de respuesta

5 días hábiles (a partir de la fecha de pago)

Observaciones

- Zona Popular o tradicional, en caso de no contar con Boleta Predial deberá presentar documento que acredite la propiedad
- En el caso de notarias procede escrito de solicitud (firmada y sellada por el titular)
- En el caso de la Cedula de No infraestructura aplica petición libre y puntos 2, 4, 5 de los requisitos y documento que acredite la propiedad del inmueble.

Información general del servicio

Proporcionar a los usuarios un documento oficial que haga constar que no se tiene adeudo con el Organismo del Agua o bien que no existe infraestructura para brindar el servicio

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite**CAMBIO DE PROPIETARIO****Comprobante o servicio a obtener**

- Comprobante de pago de cambio de propietario

Usuario	Costo
Doméstico Popular, Tradicional	\$71.62
Doméstico residencial	\$286.47
No Doméstico (Comercial)	\$572.93

Requisitos

- Solicitud debidamente requisitada
- Copia de la Boleta Predial, con los datos actualizados, ó documento que acredite la propiedad (que contenga el nombre del propietario anterior y los del nuevo propietario y verifica que el nombre del propietario anterior se encuentre en la base de datos del sistema así como los datos de la ubicación de predio)
- ~~Copia del pago de agua del bimestre corriente~~

- Identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Si no actúa a nombre propio, Original de Carta Poder (simple), e identificación oficial de ambos

Tiempo de respuesta

1 día

Observaciones

- No se realizará ningún cambio sin los requisitos señalados.
- Se corroborará información contenida en Archivo.

Información general del servicio

Se actualiza en la base de datos de contribuyentes el nombre del actual propietario

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

FE DE ERRATAS

Comprobante o servicio a obtener

- Fe de erratas

Usuario	Costo
Doméstico Popular, Tradicional	\$71.62
Doméstico residencial	\$71.62
No Doméstico (Comercial)	\$71.62

Requisitos

- Llenar solicitud de servicio.
- Original del documento en el que se requiere el trámite.
- Identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Si no actúa a nombre propio, Original de Carta Poder (simple), e identificación oficial de ambos

Tiempo de respuesta

3 días

Observaciones

- No se realizará ningún cambio sin los requisitos señalados.
- Se corroborará información contenida en Archivo que obra en el Organismo.

Información general del servicio

Se transcribirá en el documento original la fe de erratas.

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

COPIA CERTIFICADA

Comprobante o servicio a obtener

- Copia certificada del documento solicitado

Usuario

Costo

Doméstico Popular, Tradicional	\$96.50
Doméstico residencial	\$96.50
No Doméstico (Comercial)	\$96.50

Requisitos

- Copia de identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Solicitud por escrito que contenga: nombre, dirección, número de padrón y bimestre requeridos
- Si no actúa a nombre propio, Original de Carta Poder (simple), e identificación oficial de ambos

NOTA: Se considera nombre propio si la cuenta se encuentra registrada a nombre de la misma persona, en caso de no ser así deberá acreditar la propiedad con alguno de los siguientes documentos (escritura, contrato de compraventa, traslado de dominio, boleta predial actualizada)

Tiempo de respuesta

3 días hábiles (a partir de la fecha de pago)

Observaciones

- No se realizará ningún cambio sin los requisitos señalados.
- Se corroborará información contenida en Archivo que obra en el Organismo.

Información general del servicio

Se obtiene del archivo copia fotostática del documento solicitado y se certifica

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

REGISTRO DE MEDIDOR

Comprobante o servicio a obtener

- Comprobante de pago por el registro del medidor

Usuario	Costo
Doméstico residencial	\$1,314.21
No Doméstico (Comercial)	\$1,314.21

Requisitos

- Ultimo recibo de pago o número de cuenta.
- Factura o nota de remisión de la adquisición del aparato medidor que contenga: marca, modelo, número de serie y diámetro

Tiempo de respuesta

1 día

Observaciones

- No se realizará el trámite si el medidor no cumple con las especificaciones técnicas establecidas por el Organismo, conforme a la Gaceta No. 27, 8 de febrero del 2011.
- En el caso de cambio de aparato medidor se deberá tener previa revisión de este en la que haya determinado el mal funcionamiento.

Información general del servicio

Registro de la marca, modelo, número de serie y diámetro del aparato medidor en el Sistema Recaudador.

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

ACLARACIONES

Comprobante o servicio a obtener

- Aclaración

Usuario	Costo
Para todos los Usuarios que estén registrados en el Padrón	Sin costo

Requisitos

- Ultimo recibo de pago o número de cuenta
- En caso de servicio medido, la lectura del medidor del día de la aclaración

Tiempo de respuesta

1 día

Observaciones

- En caso de requerir inspección, verificación o detección de fuga, el tiempo de respuesta variara

Información general del servicio

Revisión de los créditos fiscales

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del servicio

VERIFICACIÓN PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS

Comprobante o servicio a obtener

- Comprobante de pago y resultado de verificación

Usuario	Costo
Doméstico residencial	\$358.08
No Doméstico (Comercial)	\$501.32

Requisitos

- Ultimo recibo de pago o número de cuenta

Tiempo de respuesta

3 días hábiles (a partir de la fecha de pago)

Observaciones

- El usuario deberá proporcionar número telefónico.
- En caso de no estar el día de la visita, se dará por ejecutada y deberá volver a realizar el pago

Información general del servicio

Detección de fuga intradomiciliaria

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del servicio

INSPECCIÓN A SOLICITUD DEL USUARIO

Comprobante o servicio a obtener

- Comprobante de pago y resultado de la inspección

Usuario	Costo
Doméstico residencial	\$286.47
No Doméstico (Comercial)	\$358.08

Requisitos

- Número de cuenta (Estado de cuenta o Factura)
- Croquis de localización del predio (Aplica para lotes baldíos)

Tiempo de respuesta

3 días hábiles (a partir de la fecha de pago)

Observaciones

- Disponibilidad para tener acceso al predio donde se localiza el inmueble y proporcionar número telefónico.
- Esta se aplica para verificar, lote baldío, casa deshabitada, corroborar lectura, uso del servicio, existencia del aparato medidor, condiciones del inmueble.

Información general del servicio

Se realiza la verificación al inmueble

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

CONTRATACIÓN Y/O REGULARIZACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE, USO DOMESTICO Y NO DOMESTICO

Comprobante o servicio a obtener

- Copia de solicitud de servicios y original del pago de verificaciones

Usuario	Costo
Doméstico Popular y Tradicional	\$164.72
Doméstico residencial	\$1,186.72
No Doméstico (Comercial)	\$1,424.07

Costo de los derechos por conexiones

Variable de acuerdo a: tipo de usuario, diámetros autorizados y periodo de omisión

Requisitos

- Solicitud de Contratación de Servicios, debidamente requisitada y firmada.
- Boleta de predial actualizada
- Identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Croquis de localización.
- Escritura ó traslado de dominio ó sesión de derechos.
- Si no actúa a nombre propio, Original de Carta Poder (simple), e identificación oficial de ambos.

- Carta entrega recepción en el caso de Conjuntos Habitacionales.
- Licencia de construcción (en el caso de proceder)

En el caso de boleta predial y escrituras, para contratación y/o regularización de tomas generales y/o áreas comunes, se deberá presentar copia del régimen de condominio o bien los documentos de cualquier indiviso.

Tiempo de respuesta

2 días (para turnarlo a la Dirección de Operación para dictamen técnico).

4 días posteriores al pago (para turnarlo a la Dirección de Operación para su conexión).

Observaciones

- La liquidación se entregará una vez autorizados los diámetros de los servicios, teniendo una vigencia de acuerdo con las fechas de facturación.
- Este trámite aplica únicamente a tomas de 13 y 19 mm en agua potable, y 15 y 20 cms. de drenaje
- Los días son hábiles.

Información general del servicio

Se realiza inspección para determinar si es factible proporcionar los servicios.

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011
- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

Nombre del Trámite

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE PARA CONJUNTOS URBANOS, DESARROLLOS HABITACIONES Y DE SERVICIOS

Comprobante o servicio a obtener

- Comprobante de pago por la emisión de la factibilidad y Dictamen de Factibilidad

Usuario	Costo
Desarrolladores	\$4,365.54

Costo de los derechos por el establecimiento de los sistemas de agua y alcantarillado, y conexión de agua en bloque

Se calculará de acuerdo con el proyecto autorizado

Requisitos

- Requisar debidamente el formato de Solicitud de Servicios Agua Potable y Drenaje
- Escrito dirigido al Director General del Organismo(original)
- Documento que acredite la propiedad (copia)
- Traslado de dominio y recibo de pago a su nombre (copia)
- Acta constitutiva de la Asociación (copia)
- Copia del recibo del pago de servicio de agua (si existe)
- Pago del impuesto predial del año en curso (copia)
- Licencia de uso de suelo salvo que el trámite sea para ésta (copia) o cédula de zonificación
- Memoria descriptiva del proyecto
- Planos hidrosanitarios y memoria de cálculo
- Identificación oficial (En caso de ser extranjero deberá acreditarse con el FM2 ó FM3)
- Carta poder o poder notarial con identificaciones, si no actúa a nombre propio (original)
- Croquis de localización (cuatro calles colindantes)
- Recibo de pago de derechos por el trámite dictamen y/o factibilidad de servicios (copia)
- Copia de la publicación de la Gaceta de Gobierno de autorización del conjunto urbano o desarrollo

Tiempo de respuesta

2 días (para turnarlos a la Dirección de Operación)

5 días (para emitir liquidación, a partir de la recepción del dictamen técnico)

Observaciones

La Dirección de Operación y Construcción es la responsable de revisar, validar, analizar y emitir el dictamen técnico correspondiente, mismo que se constituye, entre otros elementos con los siguientes: fuente de abastecimiento, diámetros de la toma de agua potable y descarga, capacidades de sistemas de almacenamiento y especificaciones de plantas tratadoras (si fuera el caso), obras necesarias o colaterales para la prestación del servicio, balance hidráulico y condicionantes para la autorización del desarrollo.

Los días son hábiles

Información general del servicio

Se emitirá factibilidad de servicios.

Fundamento jurídico y administrativo

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Gaceta de Gobierno No. 113 del 14 de diciembre de 2011
- Gaceta de Gobierno No. 27 del 8 de febrero del 2011

- Gaceta de Gobierno No. 45 del 8 de marzo de 2012
- Políticas de Facturación, VIGÉSIMA PRIMERA Sesión Extraordinaria del H. Consejo Directivo, del 16 de enero de 2012

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA

Propósito del servicio

Reparar las fugas de agua en la vía pública que reporte el ciudadano.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

- 1.- Realizar la solicitud vía telefónica, por internet o módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación de la fuga.

Tiempo de respuesta

4 días hábiles

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.

RETIRO DE ESCOMBRO POR REPARACIÓN DE FUGA DE AGUA

Propósito del servicio

Retirar el cascajo que reporte el ciudadano siempre y cuando se haya generado por la reparación de fuga de agua.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

- 1.- Realizar la solicitud vía telefónica, por internet o módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación del escombros.

Tiempo de respuesta

6 días hábiles.

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.

SERVICIO DE BACHEO POR REPARACIÓN DE FUGA DE AGUA

Propósito del servicio

Subsanar los baches que reporte el ciudadano siempre y cuando se hayan generado por la reparación de fuga de agua.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

- 1.- Realizar la solicitud vía telefónica, por internet o módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación del bache.

Tiempo de respuesta

6 días hábiles.

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.

SERVICIO DE DESAZOLVE

Propósito del servicio

Mantener limpia la red de drenaje existente mediante la realización del saneamiento de pozos de visita y registros.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

- 1.- Realizar la solicitud vía telefónica, internet y módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación del lugar que se quiere desazolvar.

Tiempo de respuesta

6 días hábiles.

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.

SERVICIO DE PIPA DE AGUA

Propósito del servicio

Proporcionar el suministro de agua potable a las comunidades o ciudadanos que lo soliciten por medio de pipa.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

1. Realizar la solicitud vía telefónica, internet y módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación del lugar que requiere el suministro.

Tiempo de respuesta

4 días hábiles

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.

REPORTE DE FALTA DE AGUA

Propósito del servicio

Que se realice una inspección para conocer el motivo por el cual falta el suministro de agua en la red y se pueda restablecer el servicio.

¿Dónde se solicita?

Vía telefónica: 15 79 51 01.

Requisitos

- 1.- Realizar la solicitud vía telefónica, internet y módulos de atención.
- 2.- Proporcionar los datos del ciudadano que reporta.
- 3.- Proporcionar la ubicación del lugar que no cuente con el suministro.

Tiempo de respuesta

4 días hábiles.

Pasos a seguir para solicitar el servicio

- 1.- Ciudadano realiza la solicitud.
- 2.- Se registra la solicitud.
- 3.- Se turna la solicitud para que sea atendida.