



OFICIO NO. CG/DGTaYFP/SMSP/1121/2017
Xalapa-Enríquez, Ver. a 17 de agosto de 2017
ASUNTO: Validación de CETS

LIC. MÓNICA ELIZABETH VILLA CORRALES
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA DE LA COMISIÓN
DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ
PRESENTE

Estimada Licenciada:

En el marco del "Programa de Mejora de Trámites Estatales" y en atención a su Oficio No. FOPE09/CAEV/DG-01-05/126/2017 de fecha 10 de julio del año en curso, me permito hacer de su conocimiento que queda debidamente **validada** la actualización de **9 Cédulas de Trámites o Servicios Estatales** de la CAEV, de conformidad al listado anexo.

Asimismo, le solicito respetuosamente la actualización del **Manual de Servicios al Público** de la CAEV con dichas cédulas, a fin de emitir la validación correspondiente.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



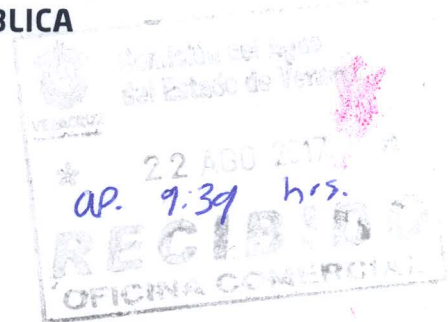
Handwritten signature in blue ink
ATENTAMENTE

LIC. PEDRO JOSÉ VARGAS ZARRABAL
DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA,
ANTICORRUPCIÓN Y FUNCIÓN PÚBLICA



C.c.p.- ACT. RAMÓN TOMÁS ALFONSO FIGUEROLA PIÑERA.- Contralor General. Para su conocimiento.
LIC. ANA BERTHA GARCÍA BIELMA.- Jefa de la Unidad de Transparencia de la CAEV.- Mismo fin.
C.P. ROSA MARÍA SILVA PASQUEL.- Encargada del Órgano Interno en la CAEV. Mismo fin.

ARCHIVO/MINUTARIO
PJVZ/inmm



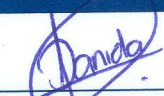


ANEXO OFICIO NO. CG/DGTAYFP/SMSP/1121/2017

NO. DE REGISTRO	NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO
CAEV0101	Solicitud de Concesión para explorar o aprovechar aguas superficiales de Jurisdicción Estatal.
CAEV0202	Validación de Proyectos de Infraestructura Hidráulica de Obras Municipales
CAEV0103	Solicitud de Contratación de los Servicios de Agua y Drenaje
CAEV0104	Solicitud de Factibilidades de Agua y/o Drenaje Sanitario
CAEV0205	Solicitud de Cambio de nombre
CAEV0206	Solicitud de Constancia de No Adeudo
CAEV0207	Solicitud de Reconexión de la Toma del Servicio de Agua Potable
CAEV0208	Solicitud para el monitoreo de Cloración de la Fuente de Agua
CAEV0209	Solicitud para las Pruebas de Calidad del Agua (Laboratorio)



Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia o Entidad:		COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ					Fecha de actualización		14	07	17
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO											
Clave de Registro en el RETS	Nombre del trámite o servicio					Trámite		Servicio			
						Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia	
CAEV0207	Solicitud de reconexión de la toma del servicio de agua potable							X			
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?		¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?			Costo:		\$ 560.28				
Usuario del servicio de agua		Cuando la toma del usuario haya ocasionado la baja temporal a solicitud del interesado, por falta de pago y/o alguna otra circunstancia por la que mantuvo suspendido el servicio y requiera el restablecimiento del vital líquido.			Comprobante a obtener:		Comprobante de pago.				
					Tiempo de respuesta:		10 días				
					Derecho del usuario ante la falta de respuesta:						
					Afirmativa ficta			Negativa ficta			
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?					Vigencia:		No aplica				
El solicitante carecerá de la prestación del servicio de agua potable.					Formato a utilizar:		Solicitud de Servicios OC-01				
Requisitos:					O	C	Fundamento jurídico				
1.- Formato solicitud de servicios OC-01					1	1	<ul style="list-style-type: none"> Art. 26 del Reglamento de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz. 				
2.- Identificación oficial con fotografía vigente					1	1					
3.- Recibo de pago requerido y/o que compruebe estar al corriente con las cuotas y/o tarifas aplicables					1	1					
Nota: *La documentación se deberá presentar legible y sin alteraciones en original y copia (la original es para cotejo)											
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO											
Área responsable				Oficina en la que se realiza el trámite o servicio				Teléfono de la oficina			
Área Comercial				Oficinas Operadoras del Agua				Ver Directorio Anexo			
Ubicación de la oficina							Horario de atención al usuario				
Ver Directorio Anexo							De Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.				
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS											
Nombre y cargo del responsable				Domicilio			Horario de atención	Teléfonos		Correo electrónico	
Consultas	Ver Directorio Anexo			Ver Directorio Anexo			Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.	Ver Directorio Anexo		Ver Directorio Anexo	
Quejas	C.P. Rosa María Silva Pasquel Encargada del Órgano Interno de Control en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz			Calle 16 de Septiembre N°. 112, Colonia Miguel Hidalgo, Xalapa, Ver.			Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas.	9 80 34 58		rmsilva@cgever.gob.mx	
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES											
Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura		
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN			
C. Daniela Georgina Delgado Flores				Jefa de La Oficina Comercial							



Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia o Entidad:		COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ					Fecha de actualización		14	07	17
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO											
Clave de Registro en el RETS	Nombre del trámite o servicio					Trámite		Servicio			
						Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia	
CAEV0206	Solicitud de constancia de no adeudo							X			
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?		¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?				Costo:		\$187.92 USUARIOS SIN CONTRATO. \$ 94.54 USUARIOS CON CONTRATO DE CAEV.			
Persona Física o Moral.		Pueden solicitarlo los ciudadanos usuarios o no usuarios, para comprobar que no existe adeudo del servicio de agua y drenaje sanitario.				Comprobante a obtener:		Constancia de No Adeudo.			
						Tiempo de respuesta:		1 día			
						Derecho del usuario ante la falta de respuesta:					
						Afirmativa ficta		Negativa ficta			
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?					Vigencia:		30 días				
Dificultar el proceso de traslado de dominio ante las diversas instancias gubernamentales.					Formato a utilizar:		Solicitud de Servicios OC-01				
Requisitos:					O	C	Fundamento jurídico				
1.- Formato Solicitud de Servicios OC-01					1	1	<ul style="list-style-type: none"> Art. 107 de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz. 				
2.- Identificación oficial con fotografía vigente					1	1					
3.- Recibo de pago requerido y/o que compruebe estar al corriente con las cuotas o tarifas aplicables.					1	1					
Nota: *La documentación se deberá presentar legible y sin alteraciones en original y copia (la original es para cotejo)											
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO											
Área responsable				Oficina en la que se realiza el trámite o servicio				Teléfono de la oficina			
Área Comercial				Oficinas Operadoras del Agua				Ver Directorio Anexo.			
Ubicación de la oficina							Horario de atención al usuario				
Ver Directorio Anexo.							Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.				
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS											
Nombre y cargo del responsable				Domicilio			Horario de atención	Teléfonos		Correo electrónico	
Consultas	Ver Directorio Anexo.			Ver Directorio Anexo.			Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.	Ver Directorio Anexo.		Ver Directorio Anexo.	
Quejas	C.P. Rosa María Silva Pasquel Encargada del Órgano Interno de Control en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz			Calle 16 de Septiembre N°. 112, Colonia Miguel Hidalgo, Xalapa, Ver.			Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas.	9 80 34 58		rmsilva@cgever.gob.mx	
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES											
Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura		
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN			
C. Daniela Georgina Delgado Flores				Jefa de la Oficina Comercial							



Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia o entidad:		COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ					Fecha de actualización		14	07	17
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO											
Clave de registro en el RETS		Nombre del trámite o servicio				Trámite		Servicio			
						Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia	
CAEV0103		Solicitud de contratación de los servicios de agua y drenaje						X			
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?		¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?				Costo:		Se anexa tabla de costos.			
Los propietarios o poseedores de inmuebles destinados para uso doméstico, agropecuario, agroindustrial, comercial, industrial, recreativo e instituciones públicas.		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se haga del conocimiento a los vecinos que se han concluido las obras del servicio de suministro de agua. • Cuando lo requiera el solicitante. 				Comprobante a obtener:		Comprobante de pago.			
						Tiempo de respuesta:		30 días hábiles			
						Derecho del usuario ante la falta de respuesta:					
						Afirmativa ficta		Negativa ficta			
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?						Vigencia:		Indefinida.			
No contar con los servicios de Agua Potable ocasionaría problemáticas de carácter social, de salud y económicos						Formato a utilizar:		Solicitud de Servicios OC-01			
Requisitos:						O	C	Fundamento jurídico			
1.- Formato solicitud de servicios OC-01.						1	1	<ul style="list-style-type: none"> • Art 64, 65, 66, 67, 68, 69, de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz. • Art. 26, 27 y 28 del Reglamento de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz. 			
2.- Identificación oficial con fotografía vigente.						1	1				
3.- Permiso de demolición y reposición de: pavimento, guarnición, banquetta y en su caso dictamen de factibilidad.						1	1				
4.- Título de propiedad o documento que acredite la legal posesión del inmueble.						1	1				
5.- Memoria de cálculo en la que se determine el caudal diario y diámetro de la toma que se solicita para el caso de usuarios comerciales de alto consumo e industriales (no aplica para usuarios de uso doméstico)						1	1				
6.- Croquis de ubicación del predio (señalando calles adyacentes). Para derivación señalar el predio que hará la derivación y el predio, giro mercantil industria que la solicita. Boleta de predial.						1	1				
7.- Acta constitutiva, para el caso de personas morales y sociedades comerciales. Recibo de pago requerido y/o que compruebe estar al corriente con las cuotas o tarifas aplicables.						1	1				
Nota: *La documentación se deberá presentar legible y sin alteraciones en original y copia (la original es para cotejo)											
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO											
Área responsable				Oficina en la que se realiza el trámite o servicio				Teléfono de la oficina			
Área comercial				Oficinas Operadoras				Ver Directorio Anexo			
Ubicación de la oficina							Horario de atención al usuario				
Ver Directorio Anexo							De lunes a viernes 9:00 a 15:00 horas.				
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS											
Nombre y cargo del responsable				Domicilio		Horario de atención	Teléfonos		Correo electrónico		
Consultas	Ver Directorio Anexo			Ver Directorio Anexo		Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.	Ver Directorio Anexo		Ver Directorio Anexo		
Quejas	C.P. Rosa María Silva Pasquel Encargada del Órgano Interno de Control en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz			Calle 16 de septiembre N°. 112, Colonia Miguel Hidalgo, Xalapa, Ver.		Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas.	9 80 34 58		rmsilva@cgever.gob.mx		
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES											
Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura		
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN			
C. Daniela Georgina Delgado Flores				Jefa de La Oficina Comercial							



Cédula de Trámites o Servicios Estatales (CETS)

Dependencia o Entidad:		COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ					Fecha de actualización		14	07	17	
INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO												
Clave de Registro en el RETS	Nombre del trámite o servicio					Trámite		Servicio				
						Obligación	Conservación	Beneficio	Consulta	Inicio de procedencia		
CAEV0205	Solicitud de cambio de nombre							X				
¿Quién debe o puede solicitar el trámite o servicio?		¿En qué casos se puede o debe solicitar el trámite o servicio?			Costo:		\$187.92					
Persona Física o Moral que acredite la propiedad		Cuando el usuario requiera cambiar el nombre o razón social registrado en el padrón de usuarios por alguna razón jurídica.			Comprobante a obtener:		Recibo de pago.					
					Tiempo de respuesta:		5 días hábiles					
					Derecho del usuario ante la falta de respuesta:							
					Afirmativa ficta			Negativa ficta				
¿Qué efectos tendría la eliminación de este trámite o servicio?					Vigencia:		No aplica					
Para el usuario imposibilitaría los trámites de aspectos jurídicos					Formato a utilizar:		Solicitud de Servicios OC-01					
Requisitos:					O	C	Fundamento jurídico					
1.- Formato Solicitud de Servicios OC-01.					1	1	<ul style="list-style-type: none"> Art. 74 de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz. 					
2.- Identificación oficial con fotografía vigente					1	1						
3.- Título de propiedad o documento que acredite la legal posesión del inmueble					1	1						
4.- Boleta de predial					1	1						
5.- Acta constitutiva, para el caso de personas morales y sociedades comerciales					1	1						
6.- Recibo de pago requerido y/o que compruebe estar al corriente con las cuotas o tarifas aplicables					1	1						
Nota: *La documentación se deberá presentar legible y sin alteraciones en original y copia (la original es para cotejo)												
INFORMACIÓN DEL ESPACIO DE CONTACTO AL CIUDADANO												
Área responsable				Oficina en la que se realiza el trámite o servicio				Teléfono de la oficina				
Área Comercial				Oficinas Operadoras del Agua.				Ver Directorio Anexo.				
Ubicación de la oficina							Horario de atención al usuario					
Ver Directorio Anexo.							Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.					
INFORMACIÓN PARA CONSULTAS Y QUEJAS												
Nombre y cargo del responsable				Domicilio			Horario de atención	Teléfonos		Correo electrónico		
Consultas	Ver Directorio Anexo.			Ver Directorio Anexo.			Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 horas.	Ver Directorio Anexo.		Ver Directorio Anexo.		
Quejas	C.P. Rosa María Silva Pasquel. Encargada del Órgano Interno de Control en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz			Calle 16 de Septiembre N° 112, Colonia Miguel Hidalgo, Xalapa, Ver.			Lunes a Viernes 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas.	980 34 58		rmsilva@cgever.gob.mx		
INFORMACIÓN PARA TRÁMITES Y SERVICIOS EMPRESARIALES												
Tamaño de la empresa				Actividad empresarial sujeta a este trámite o servicio			Propósito		Momento de la apertura			
Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Industrial	Comercial	Servicios	Apertura	Operación	Constitución	Construcción	Instalación	
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				CARGO DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN				
C. Daniela Georgina Delgado Flores				Jefa de la Oficina Comercial				