

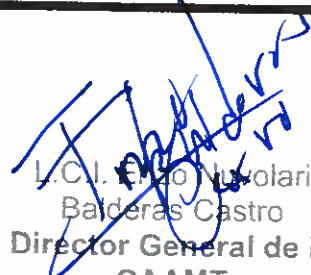
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la
Dirección Comercial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Dirección Comercial

Elaboró	Validó	Aprobó
 Lic. Jose Benito Vera Fragoso Jefe de departamento de Catastro	 Lic. José Martín Zambrano López Director Comercial	 L.C.J. Emilio Nuolari Balderas Castro Director General de la CAAMT



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027
Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo
Dirección Comercial

Febrero de 2026

V1.0

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Dirección Comercial
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450 extensión 1118

*La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se dé el
crédito correspondiente a la fuente.*



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Contenido

I. Introducción	7
II. Objetivos del manual	10
III. Procedimientos	11
PROCEDIMIENTO 1	11
“Dirección y Gestión Comercial basada en Resultados”	11
1. Desarrollo de procedimientos	12
2. Descripción de actividades	19
3. Modelado del proceso	22
PROCEDIMIENTO 2	23
“Proyecto de Cuotas y Tarifas”	23
1. Desarrollo del procedimiento	24
2. Descripción de actividades	28
3. Modelado del proceso	30
PROCEDIMIENTO 3	31
“Aplicación de Ajustes”	31
1. Desarrollo del procedimiento	32
2. Descripción de actividades	35
3. Modelado del proceso	37
PROCEDIMIENTO 4	38
“Instalación, Cambio y Reubicación de Medidor”	38
1. Desarrollo del procedimiento	39
2. Descripción de actividades	50
3. Modelado del proceso	52
PROCEDIMIENTO 5	53
“Limitación y Reconexión de Servicio por Adeudo”	53
1. Desarrollo del procedimiento	54
2. Descripción de actividades	62
3. Modelado del proceso	64
PROCEDIMIENTO 6	65



CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



TULANCINGO

"Gestión Integral de Cobranza"

1. Desarrollo del procedimiento
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 7

"Contratación de Servicios"

1. Desarrollo del procedimiento
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 8

"Cambio de Nombre y/o Corrección de Datos"

1. Desarrollo de procedimientos
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 9

"Expedición de Constancias"

1. Desarrollo de procedimientos
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 10

"Validación Técnica y Comercial de Predios"

1. Desarrollo del procedimiento
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 11

"Cedula de Ubicación"

1. Desarrollo del procedimiento
2. Descripción de actividades
3. Modelado del proceso

PROCEDIMIENTO 12

"Información Geográfica de Predios"

1. Desarrollo del procedimiento

65

66

79

81

82

82

83

104

108

109

109

110

115

118

119

119

120

124

126

127

127

128

136

139

140

140

141

155

158

159

159

160



CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



TULANCINGO

2. Descripción de actividades

3. Modelado de procesos

IV. Glosario

177

180

181



TULANCINGO

I. Introducción

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección Comercial de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, tiene como finalidad establecer de manera clara, ordenada y sistemática los procesos administrativos y operativos que rigen el funcionamiento de dicha Dirección, constituyéndose como una herramienta fundamental para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en el ámbito de su competencia.

Este documento se elabora con el propósito de fortalecer la eficiencia, eficacia, transparencia y uniformidad en el desarrollo de las funciones encomendadas a la Dirección Comercial, facilitando la adecuada coordinación entre las áreas que la integran, así como la correcta aplicación de la normatividad vigente. Asimismo, busca servir como un instrumento de apoyo para el personal, permitiendo identificar de manera precisa las responsabilidades, atribuciones, secuencia de actividades, tiempos de respuesta y controles internos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Manual de Procedimientos tiene como fines generales:

- Proporcionar una guía técnica y administrativa que oriente al personal en el desempeño de sus funciones.
- Establecer procedimientos estandarizados que permitan una atención homogénea y de calidad a los usuarios.
- Reducir la duplicidad de funciones y errores operativos.
- Facilitar los procesos de capacitación, inducción y evaluación del personal.
- Fortalecer los mecanismos de control interno y rendición de cuentas.
- Servir como referencia para procesos de auditoría, supervisión y mejora continua.

El ámbito de competencia del presente manual se circunscribe exclusivamente a la Dirección Comercial, la cual es responsable de la administración del padrón de usuarios,



TULANCINGO

la contratación de los servicios, la medición y facturación del consumo, la recuperación de ingresos, la gestión de cartera vencida, la atención a usuarios, así como de las actividades relacionadas con la suspensión y reconexión del servicio, en apego a la legislación aplicable, reglamentos internos y disposiciones administrativas emitidas por las autoridades competentes.

Este manual es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección Comercial, independientemente de su nivel jerárquico o tipo de contratación, y su aplicación deberá realizarse con estricto apego a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, profesionalismo y vocación de servicio público. Su contenido no limita el ejercicio de otras funciones que, por disposición legal o administrativa, sean asignadas a la Dirección o a su personal, siempre que no contravengan lo aquí establecido.

El documento se estructura de manera que cada procedimiento describe, de forma clara y detallada, el objetivo, alcance, responsables, políticas de operación, descripción secuencial de actividades, documentos de referencia y registros generados, lo que permite una comprensión integral del proceso y facilita su correcta ejecución. De igual manera, se incorporan controles que contribuyen a la mejora del desempeño institucional y a la adecuada toma de decisiones.

El Manual de Procedimientos será utilizado como un instrumento dinámico, sujeto a actualización permanente, con el fin de adaptarse a los cambios en la normatividad, en la estructura organizacional o en los procesos internos de la Comisión. Cualquier modificación deberá ser autorizada por las instancias correspondientes y comunicada oportunamente al personal involucrado, garantizando así su correcta implementación.

En este sentido, el presente manual no solo representa un compendio de procedimientos, sino también un compromiso institucional con la mejora continua de los servicios públicos, orientado a satisfacer las necesidades de la población del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, mediante una gestión comercial responsable,



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



transparente y eficiente, que contribuya al desarrollo sustentable y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración pública municipal.



TULANCINGO

II. Objetivos del manual

OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos que regulan las actividades de la Dirección Comercial de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, con el fin de orientar al personal en el desempeño de sus funciones, definir responsabilidades, uniformar criterios de actuación y apoyar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir la secuencia de actividades que integran los procedimientos a cargo de la Dirección Comercial.
- Determinar las responsabilidades del personal que interviene en cada procedimiento.
- Establecer los mecanismos de control aplicables a los procesos comerciales.
- Facilitar la capacitación y la inducción del personal de la Dirección Comercial.
- Apoyar la supervisión, evaluación y mejora de los procesos establecidos.



TULANCINGO
III. Procedimientos

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PROCEDIMIENTO 1

“Dirección y Gestión Comercial basada en Resultados”

Pr-DC-01-DC-DyGCBR-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo de procedimientos

a) Propósito del Procedimiento

Establecer la metodología institucional para la elaboración, integración, seguimiento, evaluación y, en su caso, ajuste del Programa Presupuestario de la Dirección Comercial, como instrumento estratégico de gestión orientado al cumplimiento de metas sustantivas en materia de:

- Incremento y actualización del padrón de usuarios, así como de la información geográfica de estos.
- Mejora de la eficiencia recaudatoria y recuperación de cartera vencida.
- Incremento de la facturación efectiva.
- Fortalecimiento del sistema de medición.
- Reducción de pérdidas comerciales.
- La mejora en la atención a usuarios.

El Director Comercial ejercerá la conducción estratégica del Programa Presupuestario, asegurando que la gestión operativa, presupuestal y de desempeño se mantenga alineada a los objetivos institucionales, supervisando el cumplimiento de metas e indicadores y promoviendo la adopción oportuna de acciones correctivas bajo el principio de responsabilidad directiva y mejora continua; para tal efecto, el procedimiento vincula el desempeño operativo con la asignación presupuestal, garantizando su alineación con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), el Programa Operativo Anual (POA) y la normatividad aplicable.

b) Alcance

Aplica a:

- Dirección Comercial.
- Subdirecciones y Jefaturas adscritas.
- Unidad Técnica de Planeación, Control, Evaluación y Seguimiento.
- Dirección de Finanzas.



TULANCINGO

- Dirección General.
- Junta de Gobierno.

Involucra:

- Definición de metas e indicadores comerciales.
- Integración presupuestal.
- Seguimiento mensual de desempeño.
- Evaluación anual de resultados.
- Implementación de acciones correctivas.
- Solicitudes de ajuste programático.

La Unidad Técnica conserva en todo momento sus atribuciones de rectoría metodológica, validación estratégica y control institucional.

c) Referencias

- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Lineamientos del Presupuesto basado en Resultados (PbR).
- Metodología del Marco Lógico.
- Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Plan Operativo Anual.
- PAT (Plan Anual de Trabajo)
- Plan Municipal o Estatal de Desarrollo vigente.
- Manual de Organización del Organismo Operador.

d) Responsabilidades

Dirección Comercial

- Elaborar la propuesta de metas e indicadores comerciales.
- Integrar el requerimiento presupuestal correspondiente.
- Ejecutar estrategias para el cumplimiento de metas.
- Integrar y reportar avances conforme a la periodicidad establecida en los programas.



TULANCINGO

- Implementar acciones correctivas.
- Solicitar ajustes programáticos cuando proceda.
- Ejercer la rectoría operativa y estratégica del desempeño comercial institucional.

Departamentos

- Generar información soporte.
- Ejecutar acciones operativas.
- Responder por el cumplimiento de metas.

Unidad Técnica de Planeación, Control, Evaluación y Seguimiento

- Emitir lineamientos metodológicos.
- Validar alineación del programa presupuestario con la MIR y PAT.
- Dictaminar solicitudes de ajuste programático.
- Supervisar el cumplimiento del procedimiento.

Dirección de Finanzas

- Validar congruencia presupuestal.
- Integrar el Proyecto de Presupuesto Anual.
- Integrar el POA para su presentación en la junta de gobierno.

Dirección General

- Revisar y autorizar el Programa Presupuestario y el Programa Operativo Anual.
- Presentar los programas ante la Junta de Gobierno.
- Autorizar ajustes programáticos.

Junta de Gobierno

- Aprobar el Proyecto de Presupuesto Anual conforme a la normatividad vigente.
- Aprobar el Programa Operativo Anual (POA), conforme a la normatividad vigente.

e) Definiciones

- Ajuste Programático: Modificación autorizada de metas o estrategias derivada de causas técnicas justificadas.
- Conducción Estratégica: Facultad directiva consistente en orientar, supervisar y tomar



TULANCINGO

decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia y responsabilidad administrativa.

- Programa Operativo Anual (POA): Documento institucional que integra los programas presupuestarios aprobados, metas anuales, indicadores y presupuesto autorizado para su ejecución durante el ejercicio fiscal.
- Evaluación Anual del Desempeño: Proceso sistemático de análisis del grado de cumplimiento de metas e indicadores al cierre del ejercicio fiscal, cuyos resultados deberán incorporarse al siguiente ciclo de planeación.
- Gestión basada en Resultados: Modelo de administración que orienta la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación al cumplimiento de metas verificables mediante indicadores de desempeño.
- Semaforización de Indicadores: Mecanismo de clasificación del nivel de cumplimiento de metas mediante parámetros porcentuales previamente definidos, que permite identificar oportunamente desviaciones y activar acciones correctivas
- Plan Anual de Trabajo (PAT): Instrumento operativo interno que desglosa las actividades, cronograma y responsables necesarios para el cumplimiento de metas establecidas en el Programa Presupuestario.

f) Políticas y lineamientos

La elaboración, integración, seguimiento y evaluación del Programa Presupuestario de la Dirección Comercial se regirá bajo las siguientes políticas y lineamientos obligatorios:

1. El Programa Presupuestario deberá orientarse al cumplimiento de metas sustantivas en materia de crecimiento y actualización del padrón de usuarios, eficiencia recaudatoria, recuperación de cartera vencida, fortalecimiento del sistema de medición, incremento de la facturación efectiva, consolidación del sistema geográfico del organismo y reducción de pérdidas comerciales, constituyéndose como instrumento estratégico de gestión directiva y no únicamente como mecanismo de control presupuestal.
2. El Programa deberá incluir indicadores estratégicos obligatorios en los ejes de



TULANCINGO

crecimiento, regularización y actualización del padrón de usuarios, eficiencia en la cobranza, actualización del sistema geográfico del organismo, recuperación de cartera vencida, medición efectiva de los consumos, mejora en la atención a usuario. los cuales deberán contar con fórmula definida, conforme a los lineamientos que expida el área correspondiente.

3. Las metas deberán establecerse con base en análisis histórico de desempeño, diagnóstico operativo, proyección financiera realista, recursos materiales y humanos disponibles y evaluación de riesgos comerciales, evitando la sobreestimación o subestimación injustificada.
4. La Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento conservará en todo momento la facultad de emitir lineamientos metodológicos, validar la alineación estratégica con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), CON EL Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y el Programa Anual de Trabajo (PAT), así como dictaminar técnicamente cualquier solicitud de ajuste programático, sin que el presente procedimiento limite o sustituya sus atribuciones normativas.
5. El seguimiento interno de los indicadores será mensual, debiendo entregarse los reportes dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores al cierre del periodo correspondiente. Llevándose reuniones formales de evaluación mismas que deberán documentarse mediante minuta firmada que contenga acuerdos, responsables y fechas compromiso. Para la entrega de la Información a la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento se hará de acuerdo con la periodicidad establecida en las fichas técnicas correspondientes.
6. La integración preliminar del Programa Presupuestario de la Dirección Comercial deberá realizarse en congruencia con el calendario institucional de programación y presupuestación que emita la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento, iniciando de manera referencial durante el mes de septiembre de cada



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



ejercicio, a fin de garantizar su integración oportuna al Proyecto de Presupuesto

La presentación del Proyecto de Presupuesto Anual ante la Junta de Gobierno se efectuará conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo, en la tercera sesión ordinaria del mes de octubre.

La integración definitiva al Programa Operativo Anual se realizará en el mes de enero del ejercicio correspondiente, conforme al calendario institucional vigente, y la evaluación anual integral del cumplimiento de metas se llevará a cabo durante el mes de diciembre de cada ejercicio.

La Dirección Comercial deberá prever las actividades técnicas necesarias para cumplir con los plazos institucionales establecidos.

7. La semaforización de indicadores será vinculante para la toma de decisiones y se clasificará en: Verde (cumplimiento igual o superior al 90%), Amarillo (entre 70% y 89%) y Rojo (menor al 70%). El director comercial a través de esta semaforización realizará el seguimiento y control interno mensual del cumplimiento de los objetivos para asegurarse de la eficiencia en la operación comercial.
8. Cuando un indicador se encuentre en Amarillo, deberá realizarse análisis interno de causas e implementar medidas preventivas inmediatas; si permanece en dicha condición durante dos periodos consecutivos, deberá elaborarse un Plan de Mejora específico.
9. Cuando un indicador se encuentre en Rojo, deberá convocarse reunión extraordinaria dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles, elaborarse diagnóstico técnico documentado e implementarse un Plan de Recuperación formal; si la condición persiste durante dos periodos consecutivos, deberá replantearse la estrategia operativa, informarse a la Dirección General y evaluarse la procedencia de un ajuste



TULANCINGO
programático.

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



10. Ninguna meta podrá modificarse sin justificación técnica por escrito, validación metodológica de la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento y autorización expresa de la Dirección General.
11. Toda la información reportada deberá estar respaldada documentalmente y será responsabilidad directa del titular del área generadora. El incumplimiento de los plazos establecidos deberá justificarse por escrito y podrá ser sujeto de revisión institucional.
12. La Dirección Comercial será responsable de la gestión operativa permanente del Programa Presupuestario, debiendo implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de metas antes de considerar cualquier ajuste programático, bajo el principio de mejora continua y responsabilidad administrativa.
13. La autorización de un ajuste programático será de carácter excepcional y deberá estar debidamente justificada, privilegiando la adecuada planeación y la gestión eficiente de las metas autorizadas.
14. Los resultados de la evaluación anual deberán considerarse obligatoriamente como insumo para la formulación del Programa Presupuestario del ejercicio siguiente, incorporando áreas de mejora, riesgos identificados y ajustes estratégicos necesarios.



CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



TULANCINGO 2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento	Clave	
	"Dirección y Gestión Comercial basada en Resultados"	Fecha: 02-2026	
		V1.0	
		Página: 1/3	

Unidad Administrativa: Dirección Comercial

Área responsable: Dirección Comercial

Descripción de Actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento	Emite lineamientos, calendario y criterios metodológicos bajo el enfoque de Presupuesto basado en Resultados (PbR) para la integración del Programa Presupuestario.	Oficio de lineamientos y calendario oficial
2	Persona Titular de la Dirección Comercial	Revisa el Plan Municipal de Desarrollo vigente y las líneas de acción que se deben impactar para asegurar alineación estratégica.	Lista de verificación normativa y estratégica
3		Actualiza o formula la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario conforme a la Metodología de Marco Lógico y el enfoque PbR, definiendo objetivos, componentes y actividades, así como construyendo los indicadores estratégicos y estableciendo metas anuales con su calendarización mensual, asegurando congruencia metodológica, operativa y presupuestal.	MIR actualizada o validada
4		Elabora el Programa Anual de Trabajo (PAT) alineado a los componentes y actividades de la MIR y elabora presupuesto mismo que turna.	PAT integrado
5	Persona Titular de la Dirección de Finanzas	Integra el requerimiento presupuestal conforme a metas e indicadores definidos bajo enfoque PbR y valida congruencia con techo financiero preliminar autorizado.	Proyecto de Presupuesto integrado



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



 TULANCINGO	Procedimiento	Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO TEP. 0204 DEL MUN.
	"Dirección y Gestión Comercial basada en Resultados"	Fecha: 02-2026	
		V1.0	
		Página: 2/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Dirección Comercial	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
6	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento	Revisa alineación metodológica entre PMD, MIR, PAT y Programa Presupuestario y valida consistencia de los instrumentos de planeación.	Dictamen técnico
7	Persona Titular de la Dirección General	Consolida el Proyecto del Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos y lo presenta ante la Junta de Gobierno para su aprobación en la sesión correspondiente.	Acta de sesión de Junta de Gobierno
8	Persona Titular de la Dirección de Finanzas	Integra el Programa aprobado al Programa Operativo Anual para su ejecución en el ejercicio fiscal correspondiente.	POA autorizado
9	Personas Jefes de Departamento de la Dirección Comercial	Elaboran y remiten a la Dirección Comercial el reporte mensual de avance de metas e indicadores conforme a la periodicidad establecida.	Reporte mensual de avance
10	Persona Titular de la Dirección Comercial	Consolida la información, analiza desempeño y aplica semaforización interna.	Reporte mensual de avance
11		Cuando existan desviaciones, instruye e implementa acciones preventivas y correctivas; si el indicador se ubica en semáforo rojo, formula y autoriza Plan de Recuperación con responsables y plazos.	Registro de acciones / Plan de Recuperación
12	Personas Jefes de Departamento de la Dirección Comercial	Ejecutan acciones correctivas y reportan avances a la Dirección Comercial.	Informe de cumplimiento



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

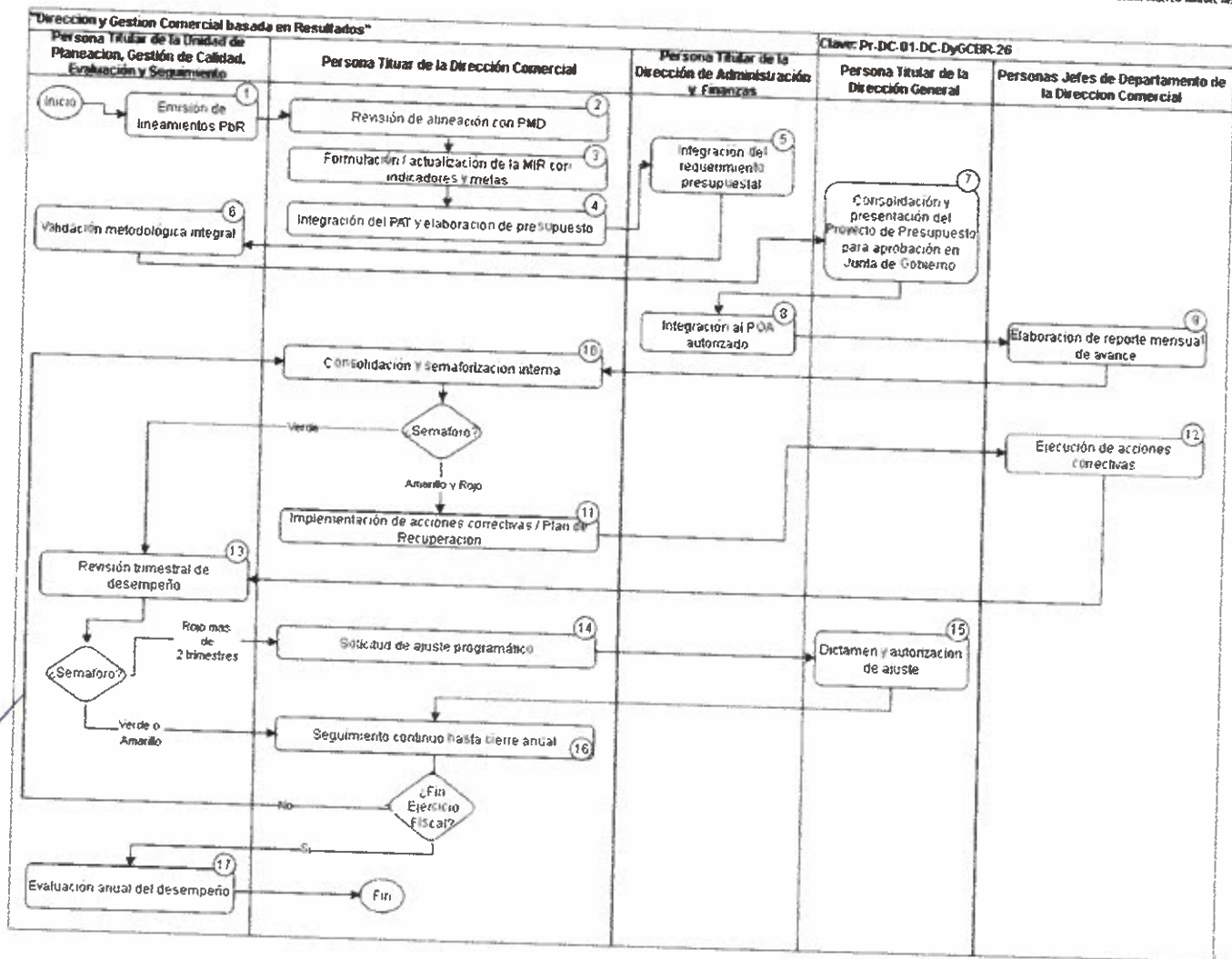


PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Dirección y Gestión Comercial basada en Resultados"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Dirección Comercial		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
13	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento	Realiza reunión trimestral de revisión de desempeño y documenta acuerdos.	Fichas Técnicas y minuta	
14	Persona Titular de la Dirección Comercial	Cuando, agotadas las acciones correctivas y el Plan de Recuperación, persista imposibilidad técnica, operativa, normativa o financiera para cumplir la meta autorizada, integra y presenta formalmente la solicitud de ajuste programático debidamente justificada.	Solicitud	
15	Persona Titular de la Dirección General	Analiza la procedencia técnica del ajuste solicitado y autoriza o niega su aprobación; en caso procedente, se actualizan formalmente los instrumentos programáticos correspondientes.	Dictamen de autorización	
16	Persona Titular de la Dirección Comercial	Continúan la ejecución, seguimiento mensual, semaforización y aplicación de acciones correctivas durante el ejercicio fiscal, manteniendo esta dinámica de gestión hasta el cierre del ciclo anual para efectos de la evaluación final y definitiva del cumplimiento de metas.	Reportes mensuales / Evidencia de seguimiento	
17	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Control de Calidad, Evaluación y Seguimiento	Realizan la evaluación anual del cumplimiento de metas e indicadores conforme a la MIR autorizada.	Informe anual de desempeño	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



TULANCINGO 3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 2

“Proyecto de Cuotas y Tarifas”

Pr-DC-01-DC-DyGCBR-26



TULANCINGO

1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer de manera ordenada y sistemática el proceso mediante el cual se coordina, integra, gestiona, da seguimiento y verifica el proyecto de cuotas y tarifas del Organismo Operador para cada ejercicio fiscal, asegurando su correcta elaboración, aprobación, publicación y aplicación, conforme a la normatividad vigente, garantizando certeza jurídica, financiera y operativa en la prestación del servicio y en los procesos comerciales.

b) Alcance

Este procedimiento aplica a las siguientes áreas y actividades:

Áreas involucradas:

- Junta de Gobierno
- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección Técnica
- Dirección de Calidad y Saneamiento
- Área Jurídica
- Área de Informática
- Secretaría de Administración y Finanzas del Municipio

Puestos involucrados:

- Personas Integrantes de la Junta de Gobierno
- Persona Titular de la Dirección General
- Persona Titular de la Dirección Comercial
- Persona Titular de la Dirección de Administración y Finanzas
- Persona Titular de la Dirección Técnica
- Persona Jefe de Departamento Jurídico
- Persona Jefe de Departamento de Informática

Actividades que abarca:

- Coordinación interinstitucional para la integración del proyecto de cuotas y tarifas.
- Integración y afinación del proyecto conforme a la normatividad aplicable.



CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



TULANCINGO

- Presentación y seguimiento ante la Junta de Gobierno.
- Gestión del proceso ante el Congreso del Estado y la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.
- Verificación de la carga y correcta aplicación de las cuotas y tarifas autorizadas en el sistema comercial.
- Supervisión de su correcta aplicación durante el ejercicio fiscal.

Referencias

- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Hacienda Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Ingresos Municipal vigente.
- Lineamientos de la Comisión Estatal de Agua y Alcantarillado.
- Lineamientos de la Comisión de Hacienda del H. Congreso del Estado.
- Lineamientos y disposiciones de la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.
- Manual de Organización del Organismo Operador.
- Manual de Procedimientos del Organismo Operador.

c) Responsabilidades

Elaboración del procedimiento: La persona titular de la Dirección Comercial es la responsable de elaborar el presente procedimiento, coordinando la integración de la información técnica, financiera y normativa necesaria para su correcta definición, en apego a la legislación y lineamientos aplicables.

Emisión, control y vigilancia del procedimiento: La persona titular de la Dirección Comercial es responsable de la emisión, control, difusión y vigilancia del cumplimiento del presente procedimiento, asegurando su aplicación uniforme en los procesos comerciales relacionados con la gestión y aplicación de las cuotas y tarifas autorizadas.

Revisión del procedimiento: la revisión del presente procedimiento corresponde a la persona titular de la Dirección de Administración y Finanzas, como área responsable de validar la congruencia financiera, presupuestal y administrativa del proceso, así mismo, el área Jurídica participará, en su caso, como instancia de opinión y acompañamiento normativo, a efecto de verificar el apego del procedimiento al marco legal aplicable, sin asumir funciones de control u



TULANCINGO

operación de este.

Aprobación del procedimiento: La aprobación del presente procedimiento corresponde a la persona titular de la Dirección General, conforme a las atribuciones establecidas en la normatividad interna del Organismo Operador.

d) Definiciones

- Cuotas y tarifas: Importes autorizados legalmente que se aplican por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Proyecto de cuotas y tarifas: Documento técnico-financiero que contiene la propuesta de importes para el ejercicio fiscal siguiente.
- Sistema comercial: Plataforma informática utilizada para la facturación, control y cobro de los servicios.
- Junta de Gobierno: Órgano colegiado encargado de analizar y aprobar el proyecto de cuotas y tarifas.
- Ejercicio fiscal: Periodo anual en el cual se aplican las cuotas y tarifas autorizadas.

e) Políticas y lineamientos

1. El proyecto de cuotas y tarifas deberá elaborarse anualmente, iniciando trabajos en el mes de agosto.
2. Todas las cuotas y tarifas deberán apegarse estrictamente a la normatividad estatal y municipal vigente.
3. Ninguna cuota o tarifa podrá aplicarse sin haber sido formalmente autorizada y publica en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.
4. La Dirección Comercial actuará únicamente como coordinadora del proceso, sin atribuciones de autorización jurídica o legal.
5. Cualquier inconsistencia detectada posterior a la publicación deberá canalizarse por los mecanismos institucionales correspondientes al Congreso del Estado.
6. El Área de Informática solo podrá cargar tarifas que cuenten con respaldo documental oficial, una vez que fue publicado el Decreto y que fue validado por las Direcciones del Organismo Operador.
7. Durante el ejercicio fiscal se deberá verificar de manera permanente la correcta aplicación.

de las tarifas conforme al tipo de servicio autorizado.

8. Las tarifas aplicables se determinarán y aplicarán conforme al tipo de servicio definido por el Área Técnica, con base en las condiciones reales de prestación del servicio, tales como la continuidad, calidad, horarios, días de suministro y demás criterios técnicos debidamente justificados y en concordancia con el Decreto de Cuotas y Tarifas Correspondiente, por lo cual la Dirección Comercial solicitará por oficio dicha información al área Técnica, en el mes de agosto, para su consideración.

f) Formatos

Para la ejecución del presente procedimiento no se genera ningún formato específico propio de la Dirección Comercial. Los documentos que se utilizan durante su desarrollo corresponden a formatos institucionales previamente establecido y emitidos por otras áreas competentes del organismo, por lo que no forman parte del presente procedimiento.



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Proyecto de Cuotas y Tarifas"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Dirección Comercial		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Titular de la Dirección Comercial	Convoca y coordina reuniones interinstitucionales con las áreas Técnica, Administración y Finanzas y Jurídica para iniciar los trabajos de integración del proyecto de cuotas y tarifas del ejercicio fiscal siguiente, conforme al marco normativo aplicable.	Convocatorias, minutas de trabajo	
2		Integra y analiza la información técnica, financiera y normativa proporcionada por las áreas participantes, evaluando costos de operación, comportamiento de ingresos, consumos y tendencias de pago.	Información técnica, reportes financieros, análisis de recaudación	
3		Elabora el anteproyecto de cuotas y tarifas y lo somete a revisión técnica y financiera interna, realizando los ajustes necesarios conforme a observaciones debidamente fundadas.	Anteproyecto de cuotas y tarifas	
4	Persona Titular de la Dirección Comercial/ Persona Titular de la Dirección General	Presenta el proyecto a la Dirección General para su revisión y validación; una vez validado, el Director General lo presenta formalmente ante la Junta de Gobierno para su análisis y discusión.	Proyecto de cuotas y tarifas, orden del día	
5	Junta de Gobierno	Analiza, discute y aprueba el proyecto de cuotas y tarifas conforme a la normatividad aplicable, levantándose el acta correspondiente.	Acta de Junta de Gobierno	
6	Personas Titulares de Tesorería Municipal/Jurídico/Dirección n Comercial	Integra el proyecto de cuotas y tarifas aprobado en los artículos correspondientes de la Ley de Ingresos Municipal, en coordinación con el Área Jurídica y la Dirección Comercial, asegurando su correcta forma y fundamentación.	Proyecto integrado de Ley de Ingresos	

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Proyecto de Cuotas y Tarifas"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Dirección Comercial		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Titular del Área Jurídica / Persona Titular de la Dirección Comercial	Conforma el expediente final y realiza la entrega física del proyecto ante el H. Congreso del Estado, conforme a los plazos y lista de verificación establecidos por la autoridad legislativa.	Expediente completo, acuse de entrega	
8	H. Congreso del Estado	Revisa la iniciativa presentada y, en su caso, convoca al Organismo Operador para aclaraciones técnicas o normativas, sin que ello implique modificación al proyecto presentado, para su aprobación y publicación Final en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.	Oficios de citación, minutas	
9	Persona Titular de la Dirección Comercial	Analiza el decreto autorizado y publicado, verificando montos, conceptos y condiciones aprobadas, e identifica posibles inconsistencias para su atención conforme a los mecanismos institucionales aplicables, e instruye la carga de cuotas y tarifas en el sistema comercial	Decreto publicado, análisis comparativo	
10	Persona Titular de Informática	Carga las cuotas y tarifas conforme al decreto oficial y observando las disposiciones técnicas, jurídicas y fiscales aplicables.	Instrucción formal, registros de carga	
11	Persona Titular de Dirección Comercial	Supervisa y valida que las tarifas se encuentren correctamente cargadas y se apliquen conforme al tipo de servicio determinado por el Área Técnica.	Reportes de validación	
12		Da seguimiento a la correcta aplicación de las cuotas y tarifas durante el ejercicio fiscal, atendiendo incidencias, aclaraciones y observaciones derivadas de la operación comercial.	Reportes de seguimiento, incidencias y aclaraciones	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 3

“Aplicación de Ajustes”

Pr-DC-03-A-AA-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Analizar, calcular y aplicar ajustes administrativos y fiscales en las cuentas de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, mediante la correcta aplicación de tarifas, beneficios sociales autorizados (INAPAM, pensionados, personas con discapacidad), prescripciones y correcciones por errores operativos o del Sistema Comercial de Cobro, garantizando un cobro justo, transparente y conforme a la normatividad vigente.

b) Alcance

El presente procedimiento aplica a los contratos activos, solicitudes de servicio y cuentas en proceso de regularización, incluyendo tomas clandestinas, que presenten inconformidades por errores de facturación, consumos improcedentes o requieran la aplicación de beneficios y ajustes autorizados conforme a la normatividad vigente.

Inicia con la recepción de la solicitud y documentación del usuario y concluye con la actualización del saldo en el sistema y la emisión del pase a caja corregido.

c) Referencias

- Ley Estatal del Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de Ley Estatal del Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Manual de Organización del Organismo Operador.
- Manual de Procedimientos del Organismo Operador.
- Decreto de Cuotas y Tarifas vigente para el ejercicio fiscal correspondiente y anteriores.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de Trabajo del Organismo Operador.
- Lineamientos internos de la Dirección Comercial.
- Dictámenes socioeconómicos emitidos por el área autorizada para tal efecto.
- Dictámenes técnicos y reportes de inspección emitidos por las áreas Técnica y Comercial.
- Sistema Comercial SICOA y sus manuales de operación.

- Disposiciones y criterios emitidos por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

d) **Responsabilidades**

- **Elaboración del procedimiento:** Corresponde al Área de Ajustes, adscrita a la Dirección Comercial, quien es responsable de la integración, actualización y propuesta del presente procedimiento, conforme a las atribuciones del área y a la normatividad vigente.
- **Emisión del procedimiento:** La emisión del procedimiento corresponde a la Dirección Comercial, una vez validado su contenido, autorizando su aplicación y difusión dentro del Organismo Operador.
- **Control del procedimiento:** La Dirección Comercial será responsable del control documental del procedimiento, incluyendo su resguardo, actualización, control de versiones y sustitución cuando resulte necesario.
- **Vigilancia del procedimiento:** La Dirección Comercial será la responsable de vigilar el correcto cumplimiento y aplicación del procedimiento, verificando que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido y a los lineamientos institucionales.
- **Revisión del procedimiento:** La revisión técnica y normativa del procedimiento corresponderá a la Dirección Comercial en coordinación con la Unidad Técnica de Control Evaluación y Seguimiento, con la participación del Área Jurídica cuando la naturaleza del procedimiento o las disposiciones aplicables así lo requieran.
- **Aprobación del procedimiento:** La aprobación final del procedimiento corresponderá a la Persona Titular de la Dirección General del Organismo Operador, quien autorizará su entrada en vigor.

e) **Definiciones**

- **Ajuste:** Modificación administrativa autorizada al saldo, consumo, tarifa o concepto facturado en una cuenta de usuario, derivada de un error, beneficio social, prescripción o dictamen técnico (Inspección).
- **Beneficio social:** Descuento o trato preferencial autorizado por la normatividad vigente para adultos mayores, pensionados, jubilados o personas con discapacidad.
- **Prescripción:** Extinción legal de créditos fiscales por el transcurso del tiempo, conforme al Código Fiscal Municipal.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- SICOA: Software para la administración de contratos, facturación y cobranza utilizado por el Organismo Operador.
- Toma vitalicia: Beneficio administrativo que garantiza el acceso al servicio de agua potable conforme al procedimiento autorizado sin costo.
- Cobro improcedente: Cargo generado sin sustento técnico, administrativo o normativo.

f) Políticas y lineamientos

1. Todo ajuste deberá contar con dictamen técnico, administrativo, legal, Inspección o solicitud expresa del usuario que lo sustente.
2. Los beneficios sociales solo podrán aplicarse previo cumplimiento de requisitos y validación del dictamen socioeconómico correspondiente cuando aplique y en los términos que establezca el decreto de cuotas y tarifas y la normatividad aplicable.
3. La prescripción de créditos fiscales se realizará únicamente a solicitud del usuario y previa validación legal.
4. Los ajustes derivados de tomas clandestinas se limitarán a lo expresamente permitido por la normatividad, evitando cargos improcedentes o sanciones no autorizadas.
5. El Área de Ajustes no tiene facultades de cobro, por lo que su intervención concluye con la actualización del saldo y la emisión del pase a caja.
6. En todos los casos el ajuste debe contar con el visto bueno y autorización del Director Comercial.
7. Todos los ajustes realizados estarán sujetos y disponibles a revisión posterior por órganos de control interno y externo, para lo cual deberán archivar temporalmente conforma a los lineamientos del Organismo.
8. Las cancelaciones de recibos y o facturas por cualquier situación justificada será procedente únicamente en el mes que se realizó el cobro.

g) Formatos

Para la ejecución del presente procedimiento no se genera ningún formato específico propio de la Dirección Comercial. Los documentos que se utilizan durante su desarrollo corresponden a formatos institucionales previamente establecido y emitidos por otras áreas competentes del organismo, por lo que no forman parte del presente procedimiento.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento	Clave	
	"Aplicación de Ajustes"	Fecha: 02-2026	
		V1.0	
		Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Ajustes	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Persona de Ventanilla General y Atención a Usuarios / Cajas / Área Técnica	Recibe la solicitud del usuario o detecta la incidencia y genera el dictamen, ficha informativa o documentación que da origen al ajuste, según corresponda y turna al director comercial.	Solicitud, estudio socioeconómico, inspección, ficha informativa
2	Persona Titular de la Dirección Comercial	Revisa, analiza y califica la procedencia del trámite y, en su caso, autoriza la aplicación del ajuste conforme a la normatividad vigente y turna a ajustes.	N/A
3	Persona Ajustes	Recibe la documentación debidamente validada y autorizada para la aplicación del ajuste correspondiente.	Expediente autorizado
4		Identifica el tipo de ajuste a realizar y verifica que la documentación se encuentre completa y vigente.	Expediente Autorizado
5		Analiza la información del contrato en el sistema SICOA, revisando historial de consumos, tarifas, saldos y movimientos previos.	Reporte de SICOA y Documentos soporte
6		Determina y calcula el ajuste procedente conforme al Decreto de Cuotas y Tarifas, Código Fiscal Municipal y lineamientos internos.	Expediente Completado



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
	"Aplicación de Ajustes"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Ajustes		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Ajustes	Registra el ajuste autorizado en el sistema SICOA, actualizando tarifas, consumos, recargos, saldos, aplicando el beneficio INAPAM o cancelando recibo según corresponda.	Reporte de SICOA	
8		Integra y resguarda el expediente físico y/o digital del ajuste realizado conforme a los lineamientos de archivo y control documental.	Expediente Completo	
9		Emite el pase a caja o valida la corrección del saldo para la continuación del trámite del usuario.	N/A	
10	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios / Persona Cajeros	Informa al solicitante y continúa el proceso de cobro o atención conforme al saldo ajustado.	Recibo de pago.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO		



TULANCINGO

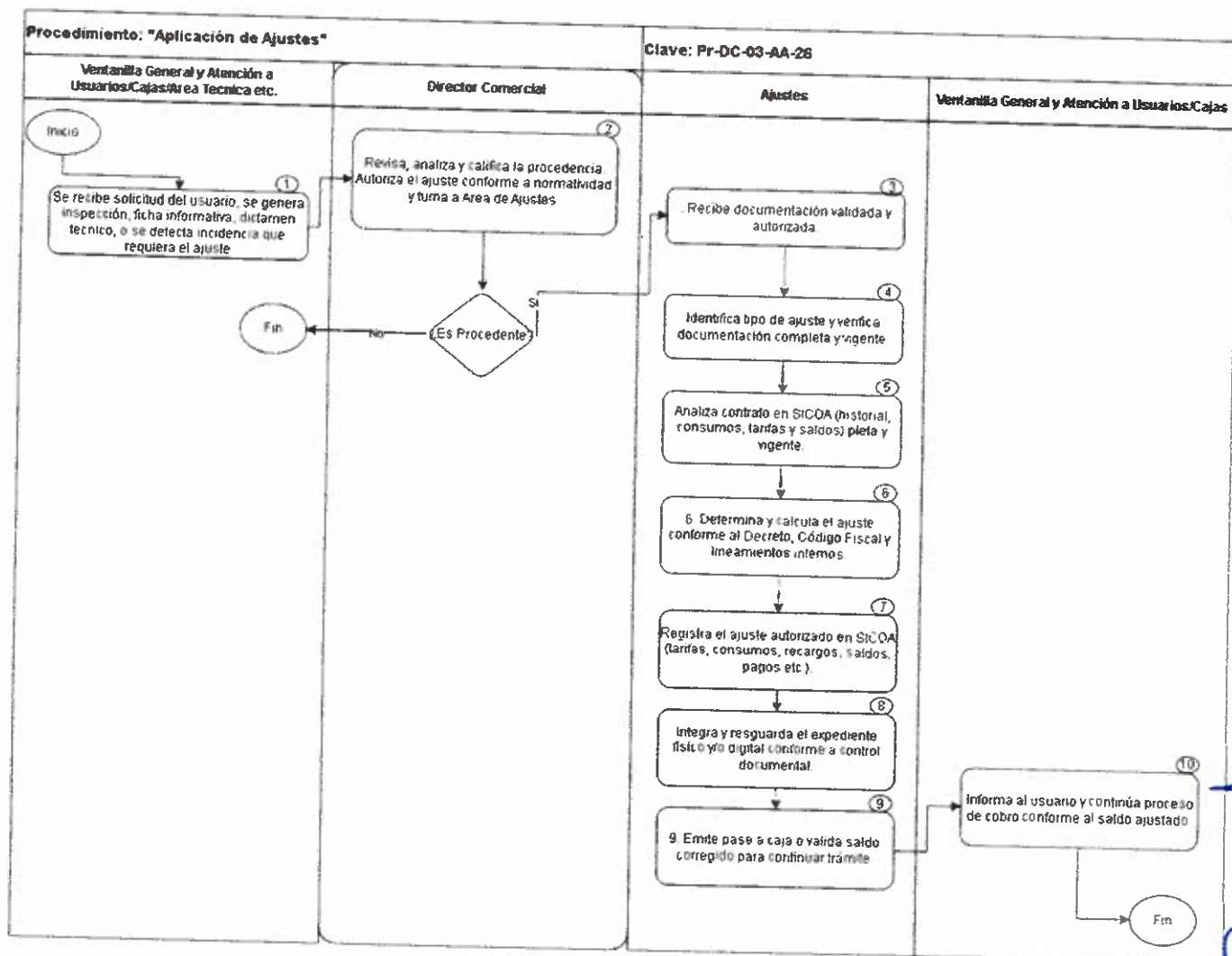
CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 4

“Instalación, Cambio y Reubicación de Medidor”

Pr-DC-04-DPUyM-ICyRM-26



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

El presente procedimiento tiene como propósito establecer el mecanismo técnico y administrativo para la instalación, registro y validación de medidores de agua potable en predios que hayan sido autorizados para la prestación del servicio, garantizando su correcta colocación física, su integración al padrón de usuarios, su vinculación con el sistema de medición y facturación del Organismo Operador y la obtención precisa y oportuna de las lecturas del medidor de agua, con el fin de conocer el consumo real del usuario, generar cobros correctos, identificar anomalías en el servicio y contribuir a la gestión eficiente del recurso hídrico.

La instalación, cambio y reubicación del medidor tiene por finalidad:

- Garantizar la medición real del consumo.
- Asegurar la correcta facturación del servicio.
- Vincular el dispositivo con la cuenta del usuario en el padrón.
- Registrar técnicamente el medidor en el SICOA.
- Servir como insumo para la lectura mensual.
- Apoyar trámites de regularización de servicios.
- Permitir la coordinación entre las áreas técnicas y comerciales.

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial a todos los servicios que se cataloguen con tarifa medida, a través del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición, y se ejecuta en coordinación con:

- Área de Atención a Usuarios.
- Cuadrillas técnicas.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).
- Departamento de Catástro.
- Área Técnica.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- El procedimiento aplica para:
- Nuevas tomas autorizadas.
- Regularización de servicios.
- Sustituciones derivadas de alta inicial.
- Tarifas medidas.
- Incorporación de servicios existentes sin medidor.

Comprende desde la recepción del recibo de pago de medidor e instalación de medidor hasta el registro definitivo del medidor en el padrón en SICOA, archivo digital y físico.

c) Referencias

- Ley Estatal del Agua.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.
- Código de Ética y Conducta de la CAAMT.
- Decreto para el estado de Hidalgo de Cuotas y Tarifas Vigentes.
- Contrato de Prestación de Servicios.
- Sistema de Información Geográfica (SIG) institucional.
- Planos físicos de ubicación.
- Orden de Instalación de Medidor.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).

d) Responsabilidades

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes responsabilidades:

Dirección Comercial

- Autorizar la aplicación del procedimiento.
- Supervisar su cumplimiento.
- Solicitar mediante requisición la adquisición de medidores y materiales, así como de



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



herramientas, equipos de trabajo y movilidad.

Departamento de Padrón de Usuarios y Medición

- Coordinar la instalación.
- Validar la integración al padrón.
- Autorizar y ejecutar la captura en sistema de números de serie.
- Hacer ajustes en sistema.

Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición

- Integrar expediente.
- Capturar datos de instalación de medidor.
- Archivar evidencias.

Cuadrilla Técnica

- Ejecutar la instalación física.
- Levantar formato de Instalación.
- Tomar evidencia fotográfica.

Área de Atención a Usuarios

- Recibir solicitudes.
- Canalizar usuarios.

Centro de llamadas

- Recibir solicitudes y reportes.
- Canalizar usuarios.

Área Técnica

- Instalar llave de banquetta y dejarla visible



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



e) Definiciones

- SICOA (Sistema Comercial del Agua): Software utilizado por el organismo para la gestión de cuentas y contratos, así como para la aplicación de cobros conforme a las cuotas y tarifas vigentes.
- Medidor: Dispositivo para cuantificar volumen de agua.
- Orden de Trabajo: Documento que autoriza la instalación, cambio o reubicación de medidor.
- Padrón: Registro oficial de usuarios.
- Formato de Instalación: Documento que certifica la colocación de medidor.
- Lectura: Números registrados en el aparato medidor que indican el volumen de agua consumido durante un mes, expresados en metros cúbicos (1 metro cúbico equivale a mil litros).
- Lecturista: Personal operativo autorizado.
- Consumo: diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior que representa el gasto realizado por el usuario en una fecha determinada.

f) Políticas y lineamientos

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se establecen las siguientes políticas y lineamientos obligatorios:

- Toda instalación, cambio o reubicación de medidor, deberá ser informada al usuario y deberá hacerse con pago previo.
- No se instalarán medidores sin ubicación vigente y sin llave de banqueta visible.
- El medidor deberá quedar visible y accesible desde la vía pública.
- En caso de que un medidor se encuentre ya instalado dentro de un predio y no sea accesible para la toma de lecturas, se procederá a reubicarlo. El usuario proporcionará todos los materiales con las especificaciones técnicas que el organismo requiera para hacer la reubicación.
- Cuando un usuario no permita la instalación del medidor, se le solicitará manifieste por escrito en el formato de instalación el motivo por el cual no permite la instalación, así

como su firma; y se le informará que debe acudir de manera inmediata a oficinas para establecer la situación del servicio.

- En caso de que el medidor sea robado, se solicitará al usuario escrito a mano donde relate el hecho, fotos del cuadro de instalación y copia de identificación vigente a fin de sustentar el robo.
- En caso de que el medidor presente fuga, se verificará el origen de la fuga y la funcionalidad del medidor para determinar si es necesario hacer una sustitución de medidor o solamente una reparación técnica.
- En caso de que el medidor se encuentre averiado e impida la toma de lecturas mensuales, presente fuga desde el interior, se encuentre en un lugar diferente a la vía pública e impida la toma de lecturas mensuales o deje de avanzar en la numeración que indica el consumo, deberá ser sustituido por uno nuevo. El usuario deberá hacer el pago del nuevo medidor y proporcionará los materiales que sean necesarios para instalarlo.
- El registro de lecturas en SICOA se hará conforme al reporte que los lecturistas entregan al jefe de departamento.
- La toma de lecturas se hará mediante observación directa del lecturista hacia el medidor, quedando prohibida la alteración, así como la estimación injustificada de los datos registrados. El padrón se actualizará en los siguientes 5 días hábiles siguientes.
- Sin registro en SICOA no podrá generarse facturación.
- Siempre que se instale un medidor nuevo, se reubique o se sustituya, se levantará formato firmado por el usuario, cuando sea posible.
- Tanto lecturistas como las cuadrillas técnicas deben portar identificación oficial institucional durante la ejecución de sus funciones.
- La cuadrilla técnica deberá tomar evidencia fotográfica de cada trabajo realizado, la cual debe incluir mínimo seis fotos de: panorámica del predio, medidor anterior o lugar donde se ubica la toma; ejecución del trabajo (incluyendo material ocupado), de medidor nuevo (debe poder apreciarse la lectura con que se deja instalado y el número de serie), de orden de trabajo y de trabajo terminado.
- El expediente será archivado en una carpeta y se conservará bajo resguardo de la

persona encargada del departamento de Padrón de Usuarios y Medición durante los próximos dos años. Posteriormente se iniciará el proceso de transferencia primaria temporal al archivo de concentración, donde cumplirá su vigencia de guarda y custodia definitiva.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



g) Formatos e instructivos

1. Formato de Instalación, Cambio o Reubicación de medidor

1-Pr-ICRM/DC

	COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO	
	DIRECCIÓN COMERCIAL	
	FORMATO INTERNO DE SEGUIMIENTO A TRAMITES DE MEDIDORES SUSENSIONES Y RECONEXIONES	

1 CTO. NO. _____ UBICACIÓN _____ TEL. _____ FOLIO 2

USUARIO _____ DIRECCIÓN _____ COLONIA _____

GIRO _____ TARIFA _____

TRABAJO A REALIZAR _____

OBSERVACIONES Y REFERENCIAS _____

3

4 ESTATUS

5 EFECTUADO ☐ PENDIENTE ☐

6

7 NOMBRE Y FIRMA

8 QUIEN REALIZA TRABAJO NO. EMPLEADO

9

10 MATERIAL INSTALADO

MEDIDOR NUEVO	MEDIDOR ANTERIOR	LECTURA ACTUAL
☐	☐	8

NO SE UTILIZO MATERIAL ☐

CONECTOR	COPLER	NIPLE	CODO	ABRAZADERA

11

☐ CAJA	☐ TEFLÓN
☐ TUBO	☐ SOLDADURA
☐ CLAVOS	☐ PEGAMENTO

OTROS MATERIALES

12

OBSERVACIONES FINALES

13

14 FIRMA DE CONFORMIDAD Usuario

15 FIRMA Vo. Bo. Jefe de Departamento Padrón de usuarios y medición

Instructivo de llenado del Formato de instalación cambio o reubicación de medidor.

1. Generar un archivo nuevo en el programa Excel, poniendo como nombre el nombre del mes y año de trabajo al Libro. En la primer Hoja de trabajo, fila número uno, anotar en columnas consecutivas los conceptos de Contrato, Ubicación, Teléfono, Nombre del usuario, Dirección, Colonia, Giro, Tarifa, Número de serie, Trabajo a realizar, Observaciones y referencias. Cada columna se llena con la información obtenida del SICOA para los conceptos de: Contrato, Ubicación, Nombre del usuario, Dirección, Colonia, Giro, Tarifa y Número de serie; y en las columnas de: Teléfono, Trabajo a realizar y Observaciones y referencias se llenarán conforme a la información recabada del usuario y las observaciones de la persona encargada del departamento. Guardar archivo en la carpeta del mes y año correspondiente del Archivo digital del área. Posteriormente, abrir el formato 1-Pr-ICoRdeM/DC en el programa Word, seleccionar en la Cinta de opciones la pestaña "Correspondencia", "Seleccionar destinatarios", "Usar una lista existente", se selecciona el archivo de Excel generado y finalmente se seleccionan las opciones "Finalizar y combinar", "Imprimir documentos", "Todos". Esto se hace con cada uno de los trabajos que se asignan por día a las cuadrillas técnicas.
2. La persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición deberá colocar un número de folio una vez que el documento sea devuelto por la cuadrilla técnica, se haya verificado y registrado en SICOA la información contenida y se haya archivado digitalmente.
3. La cuadrilla técnica debe marcar con una "X" si el trabajo fue efectuado o continua pendiente.
4. La cuadrilla técnica debe anotar la fecha de ejecución.
5. La cuadrilla técnica debe anotar el nombre, firma y número de empleado del responsable de la cuadrilla que realizó el trabajo.
6. La cuadrilla técnica realizará dibujos de la localización del predio si hubiera cambios que no se hayan notificado al organismo.
7. La cuadrilla técnica anotará el número de serie del medidor nuevo.
8. La cuadrilla técnica deberá anotar la lectura con que se deja instalado el medidor, o si



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



existiera un medidor, anotará la lectura que indicaba al momento de ser retirado.

9. La cuadrilla técnica debe marcar con una "X" en caso de que no se haya utilizado ningún material.
10. La cuadrilla técnica debe anotar la cantidad y tipo de conector, cople, niple, codo y/o abrazadera que ocupó, en la tabla.
11. La cuadrilla técnica debe marcar con una "X" si ocupó además caja, tubo, clavos, teflón, soldadura y/o pegamento en el recuadro que corresponda.
12. La cuadrilla técnica debe anotar si ocupó otros materiales distintos a los que contiene el formato.
13. La cuadrilla técnica puede hacer anotaciones que proporcionen información relevante para el departamento. La persona encargada del área de Padrón de Usuarios y Medición también puede hacer anotaciones en este apartado antes de archivar.
14. El usuario deberá firmar de conformidad al finalizar el trabajo.
15. La persona encargada del área de Padrón de Usuarios y Medición debe firmar una vez que haya verificado la información y evidencias.

2. Formato de Toma de Lecturas

2-Pr-ICRM/DC



CAAMT
COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO HIDALGO



INFORME DE LECTURAS POR COLONIA

658 PARAISO SUR Fecha: 06/02/2026 11:13:12a. m.

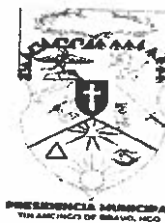
Ubicación	Contrato	Lectura	Medidor	Nombre Usuario	Dirección	No
Manzana. 002						
658-001-10	15875		197036967	ALVARO BATALLA SOLIS	AV. LUIS DONALDO COLOSIO C	1
658-001-40	15874		197006477	AMALIA MARIANA BATALLA HERNAND	AV. LUIS DONALDO COLOSIO C	2
658-001-230	35626		187027336	MAR A DEL CARMEN OFELIA HERNAN	CARR. TULANCINGO- CUAUTEPEC	3
658-001-235	43028		197055591	ELSA HERNANDEZ PEREZ	CARRETERA TULANCINGO CUAUTE	4
Manzana. 004						
658-004-15	45092		13050584	ARTURO BARRERA LOPEZ	EL MORAL	5
658-004-145	45092		19050436	FRANCISCA RIVERA CRUZ	MEZQUITE S/N	6
Manzana. 008						
658-008-72	37333		197057277	CLEMENTE JOSE LUCAS CASTILLO S	EL ROSAL 2	7
Manzana. 009						
658-009-30	15970		197056121	ALTAGRACIA RAMIREZ JIMENEZ	BUGAMBILIA VIOLETA C	8
Manzana. 011						
658-011-130	45475		19051293	JOAQUIN GRANILLO MIRANDA	GARDENIAS	9
Manzana. 017						
658-017-300	45523		19051449	MARICRUZ CASTELAN CARRASCO	SIN NOMBRE	10
Manzana. 018						
658-018-5	27712		19051213	MNERVA GONZALEZ REYES	DEL MORAL	11
Manzana. 020						
658-020-200	20294		197056294	GIL RAMIREZ ROMO	EL MORAL	12
658-020-220	15925		19011148	GIL RAMIREZ ROMO	EL MORAL	13
Manzana. 022						
658-022-120	28056		068117A	ESTACION SANTA MARIA EL PARAISO	EL MORAL S/N	14
658-022-130	38047		1210014228	CADENA COMERCIAL OXO S. A. DE C	CARR. TULANCINGO-CUAUTEPEC	15
658-022-135	27062		19251231	RODOLFO HERNANDEZ TELLEZ	CARR. CUAUTEPEC	16
Manzana. 023						
658-023-52	44644		197057251	ALEJANDRO GOMEZ MARQUEZ	BOULEVARD LUIS DONALDO COLOS	17
658-023-130	38703		19051132	ANGEL DE JESUS VERA MAROLEZ	AV. LUIS DONALDO COLOSIO	18
658-023-375	29059		3016566	EFREN Y LOPEZ ENCISO MA. TRINIM	CALLEJON SIN NOMBRE S/N	19
Manzana. 024						
658-024-60	28003		415173-415172	COMITE CANCHA LA RAQUELA HIDRA	SIN NOMBRE S/N	20



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 2-Pr-TL/DC.

1. Entrar al SICOA al apartado "Lecturas por ubicación", introducir número de colonia y generar la impresión en formato PDF e imprimir.
2. La persona lectorista deberá anotar los números que indican la lectura mensual de cada medidor indicado en la lista.



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
	"Instalación, Cambio o Reubicación de Medidores"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección comercial		Área responsable: Departamento de Padrón de Usuarios y Medición		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Jefe de Padrón de usuarios y medición	Recibe copia de pago de medidor y/o instalación de medidor (según aplique).	Recibo de pago	
2		Autoriza y genera la orden de instalación y programa la visita técnica.	Formato 1-Pr-ICRM/DC	
3	Personas de Cuadrilla técnica	Anexa copia del plano o lo dibuja y acude a la ubicación del predio a realizar la colocación del aparato medidor conforme a normas y políticas.	Formato 1-Pr-ICRM/DC	
4		Verifica la operación del aparato medidor y toma evidencia. La evidencia debe incluir seis fotos como mínimo de cada trabajo realizado, en las que se incluya fotos de: panorámica del predio, medidor anterior o lugar donde se ubica la toma; realizando trabajo incluyendo material ocupado, de medidor nuevo (debe poder apreciarse la lectura con que se deja instalado y el número de serie), de orden de trabajo y de trabajo terminado.	Fotos	
5	Cuadrilla técnica	Llena el Formato de instalación y recaba firma del usuario.	Fotos	
6		Recepciona formatos de instalación de medidor y corrobora que contenga información completa.	Formato 1-Pr-ICRM/DC	



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

	Procedimiento		Clave	
	Instalación, Cambio o Reubicación de Medidores		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección comercial		Área responsable: Departamento de Padrón de Usuarios y Medición		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Auxiliar de Padrón de usuarios y medición	Llena el Formato de instalación y recaba firma del usuario.	Fotos	
8		Recepciona formatos de instalación de medidor y corrobora que contenga información completa.	Formato 1-Pr-ICRM/DC	
9		Captura la información en archivos digitales.	Archivo digital	
9	Persona Jefe de Padrón de usuarios y medición	Captura números de serie en sistema. Valida registro y actualiza Padrón de usuarios.	Reporte de SICOA	
10		Integra expediente físico y lo archiva temporalmente.	Carpeta	
		Revisa expediente y carpeta.	Carpeta	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



TULANCINGO

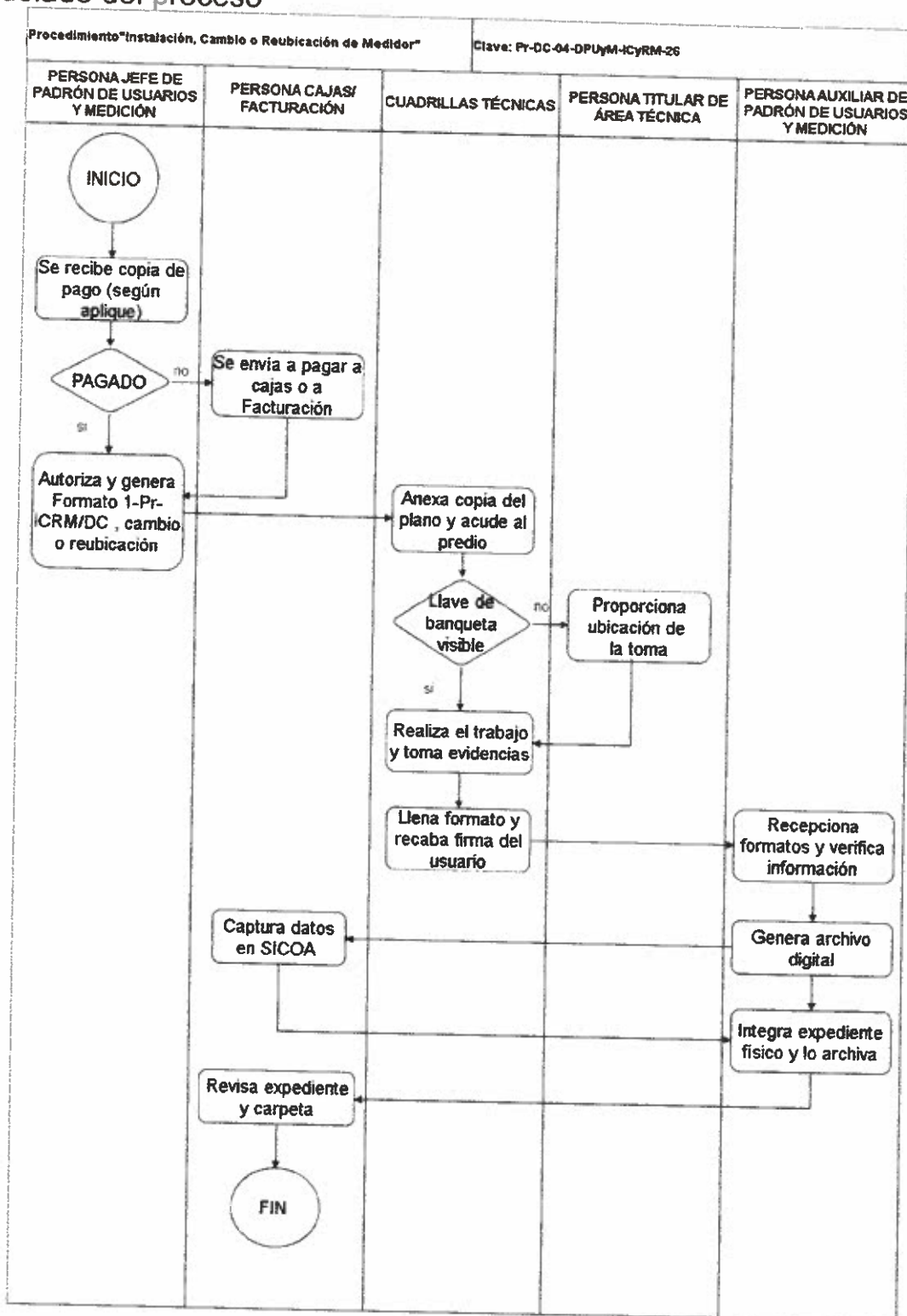
CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso



4.

PROCEDIMIENTO 5

“Limitación y Reconexión de Servicio por Adeudo”

Pr-DC-05-DPUyM-LyRSA-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer el mecanismo técnico y administrativo para la limitación temporal del servicio de agua potable por adeudos, así como la reconexión a usuarios cuyo suministro haya sido limitado o suspendido por adeudo, infracción normativa u otra causa justificada, garantizando el debido proceso al usuario, la correcta aplicación normativa, la recuperación de cartera vencida, la integración del expediente y el debido seguimiento documental.

La limitación y reconexión del servicio de agua tiene por finalidad:

- Incentivar la regularización de adeudos.
- Salvaguardar la sostenibilidad financiera del organismo operador.
- Aplicar medidas conforme a la normatividad vigente.
- Evitar reconexiones irregulares.
- Garantizar control operativo y documental.
- Prevenir reincidencias.

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial, a través del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición, en coordinación con:

- Área de Atención a Usuarios.
- Departamento de Recaudación.
- Cuadrillas técnicas.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).
- Área Jurídica (cuando proceda).
- Departamento de Catástro.
- Área Técnica.

El procedimiento aplica para:

- Usuarios con adeudos vencidos conforme a los plazos establecidos en el decreto tarifario



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



vigente.

- Servicios domésticos, comerciales e industriales.

Comprende desde la detección del adeudo hasta el archivo definitivo del expediente.

c) Referencias

- Ley Estatal del Agua.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.
- Código de Ética y Conducta de la CAAMT.
- Decreto para el estado de Hidalgo de Cuotas y Tarifas Vigentes.
- Contrato de Prestación de Servicios.
- Sistema de Información Geográfica (SIG) institucional.
- Planos físicos de ubicación.
- Notificaciones por adeudo.
- Orden de trabajo de limitación.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).

d) Responsabilidades

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes responsabilidades:

Dirección Comercial

- Autorizar la aplicación del procedimiento.
- Supervisar su cumplimiento.
- Validar criterios de limitación.
- Solicitar mediante requisición la adquisición de medidores y materiales, así como de herramientas, equipos de trabajo y movilidad.

Departamento de Padrón de Usuarios y Medición

- Coordinar la ejecución.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Generar órdenes de trabajo.
- Validar evidencias.
- Autorizar la limitación.

Departamento de Recaudación

- Detectar adeudos.
- Emitir reportes de cartera vencida.
- Registrar pagos y convenios.

Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición

- Integrar expediente.
- Capturar información en sistema e integrar evidencia física y digital.
- Archivar evidencias.

Cuadrilla Técnica

- Ejecutar la limitación y reconexión física.
- Levantar formato correspondiente.
- Tomar evidencia fotográfica.

Área de Atención a Usuarios

- Recibir solicitudes de regularización.
- Canalizar usuarios.

Área Jurídica (cuando aplique)

- Emitir opinión legal en casos especiales.
- Atender inconformidades.

e) Definiciones

- Notificación por adeudo: Documento generado en el departamento de Padrón de usuarios.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



y medición que indica al usuario que existe un atraso en el pago de su consumo de agua y le invita a regularizarlo en el plazo establecido.

- Limitación: Reducción temporal del suministro mediante dispositivo autorizado sin cancelar la toma.
- Reconexión: Restablecimiento del suministro después de haber sido limitado o suspendido.
- Adeudo: Cantidad vencida registrada en sistema.
- Orden de Trabajo: Documento que autoriza la intervención técnica.
- Padrón: Registro oficial de usuarios.
- Formato de Limitación: Documento que certifica la ejecución.
- Evidencia Fotográfica: Registro visual obligatorio del trabajo realizado.

f) Políticas y lineamientos

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se establecen las siguientes políticas y lineamientos obligatorios:

- El Organismo Operador deberá acatar lo establecido en el artículo 9 de la Ley General de Aguas (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2025): "Los organismos operadores no podrán suspender totalmente el suministro de agua potable y el servicio de saneamiento por falta de pago; en todo caso, deben suministrar la cantidad mínima para el consumo humano básico", es los términos establecidos por esta misma ley.
- La Organización Mundial de la Salud establece que el mínimo para cubrir consumo, preparación de alimentos e higiene básica es 50 litros por persona al día (nivel básico adecuado).
- El presente procedimiento será actualizado constantemente para observar las normativas vigentes.
- Toda limitación deberá estar precedida por dos notificaciones al usuario conforme a la normatividad.
- Se notificará indistintamente a todos los usuarios registrados en el Padrón de usuarios que presenten dos ocasiones consecutivas de atraso en los pagos por el servicio de agua.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Formato de Limitación de Servicio por deudo

2-Pr-LyRSA/DC

1

2 ACTA DE SUSPENSIÓN **3** **4** **5** **6**

En la ciudad de Tulancingo de Bravo, Estado de Hidalgo siendo las ____ horas del día ____ del mes de ____ del año dos mil ____ el(los) suscrito(s) visitador ejecutor (es) CC. ____ me constituyo en la colonia ____ esta Ciudad de Tulancingo, que cuenta con servicio público de agua y alcantarillado con el contrato número ____ cerciorándome que es así por constar en planos, con clave de ubicación ____ como me identifico como visitador/ejecutor adscrito a la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, por así constar gafete a nombre del suscrito, expedido por la Comisión bajo el número de empleado ____ y hago de su conocimiento que el motivo de mi visita es por **FALTA DE PAGO EN DOS MESES CONSECUTIVOS** concede de nombrar a dos testigos de asistencia, con el apercibimiento que de no hacerlo así, ese derecho pasara al ejecutor, manifestando lo siguiente.

7 **SE PROCEDIÓ A SUSPENDER EL SERVICIO DE AGUA REALIZANDO:**

☐ CIERRE DE LLAVE DE BANQUETA	☐ CORTE DE RED DE DISTRIBUCIÓN
☐ CORTE DE TUBO	☐ SE ROMPIÓ CONCRETO
☐ CIERRE DE LLAVE DE PASO	☐ SE COLOCO SELLO
☐ CORTE DE MANCANA	☐ SE RETIRO MEDIDOR

8 **9** **10** **11** **12** **13** **14**

Observaciones del corte: ____

Dando por concluida la presente acta circunstanciada, previa lectura y ratificación de su contenido y con fundamento en lo establecido en el Artículo 141 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo que a la letra dice:

"Artículo 141. La falta de pago en dos meses consecutivos por parte de usuarios domiciliados (familia) privará la prestación de los servicios de agua potable y los servicios públicos hasta que regularice su pago. En el caso de usuarios comerciales, la falta de pago en dos ocasiones consecutivas ocasionará la suspensión del servicio y de no regularizarlo en el tiempo de treinta días naturales, se procederá a la suspensión definitiva de la red de distribución."

En el margen derecho se anexa en la presente acta y en este caso se hace entrega de una copia de la presente acta al usuario responsable.

12 **13**

Nombre(s) y firma del(los) visitador(es)

Nombre(s) y firma del(los) usuario responsable que atendió la visita.

14

Nombre y firma del testigo

Nombre y firma del testigo

Instructivo de llenado del Formato 2-Pr-LyRSA/DC

1. Entrar al SICOA, al apartado de "Reportes", seleccionar "Padrón de usuarios", generar listado en formato XLSX. Abrir archivo y verificar las tomas inactivas para retirarlas, así mismo considerar el periodo de deuda correspondiente a los meses que aplican para la limitación del servicio. Abrir el formato **2-Pr-LyRSA/DC** en el programa Word, seleccionar en la Cinta de opciones la pestaña "Correspondencia", "Seleccionar destinatarios", "Usar una lista existente", seleccionar el archivo de Excel generado y finalmente seleccionar las opciones "Finalizar y combinar", "Imprimir documentos", "Todos".
2. La cuadrilla técnica deberá anotar la hora en que se ejecuta el procedimiento.
3. La cuadrilla técnica deberá anotar el número del día del mes en que se ejecuta el procedimiento.
4. La cuadrilla técnica deberá anotar el mes en que se ejecuta el procedimiento.
5. La cuadrilla técnica deberá anotar el nombre del responsable que ejecuta el procedimiento.
6. La cuadrilla técnica deberá anotar el número de empleado del responsable que ejecuta el procedimiento.
7. La cuadrilla técnica deberá marcar con una "X" la opción que corresponda al tipo de limitación que se ejecutó (cierre de llave de banqueta, corte de tubo, cierre de llave de paso, cortes de manguera o corte de red de distribución).
8. La cuadrilla técnica deberá marcar con una "X" la opción que corresponda si se rompió concreto, banqueta o asfalto.
9. La cuadrilla técnica deberá marcar con una "X" si colocaron sello de limitación y el número de este.
10. La cuadrilla técnica deberá marcar con una "X" si se retiró medidor, en caso afirmativo, deberá colocar el número de serie.
11. La cuadrilla técnica deberá anotar observaciones relevantes.
12. La persona responsable de la cuadrilla técnica deberá anotar su nombre y firmar.
13. El usuario responsable que atendió deberá anotar su nombre y firmar.
14. En caso de haber testigos, se requiere su nombre y firma.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

2. Descripción de actividades



TULANCINGO

Procedimiento

Clave

Fecha: 02-2026

V1.0

Página: 1/2



Unidad Administrativa: Dirección comercial

Área responsable: Departamento de Padrón de Usuarios y Medición

Descripción de Actividades.

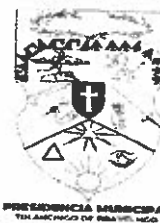
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Persona Jefe de Padrón de Usuarios y Medición/ Depto de Recaudación	Detecta adeudos vencidos y genera listados.	Reporte de SICOA
2	Persona Jefe de Padrón de Usuarios y Medición	Genera notificaciones y calendariza entrega	Notificación
3	Persona notificador	Notifican al usuario.	Notificación
4	Persona Jefe de Padrón de Usuarios y Medición	Autoriza limitación de servicio y emite actas de limitación.	Acta de limitación
5	Cuadrilla Técnica	Ejecuta limitación conforme a norma.	N/A
6		Toma evidencia fotográfica mínima (panorámica, toma, acta, antes de hacer la limitación, posterior a la limitación con sellos)	Fotos



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Limitación y Reconexión de Servicio por Adeudo"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección comercial		Área responsable: Departamento de Padrón de Usuarios y Medición		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Cuadrilla Técnica	Llena formato y recaba firmas.	Acta de limitación	
8	Persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición	Recepciona actas y verifica que la información este completa.	N/A	
9		Captura la información en archivos digitales.	Archivo digital	
10	Persona Jefe de Padrón de Usuarios y Medición	Captura limitación de servicio en sistema.	Reporte de SICOA	
11	Persona Auxiliar de Padrón de usuarios y medición	Integra expediente físico y lo archiva temporalmente.	Carpeta	
12	Persona Jefe de Padrón de Usuarios y Medición	Revisa expediente y carpeta.	Carpeta	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO		



TULANCINGO

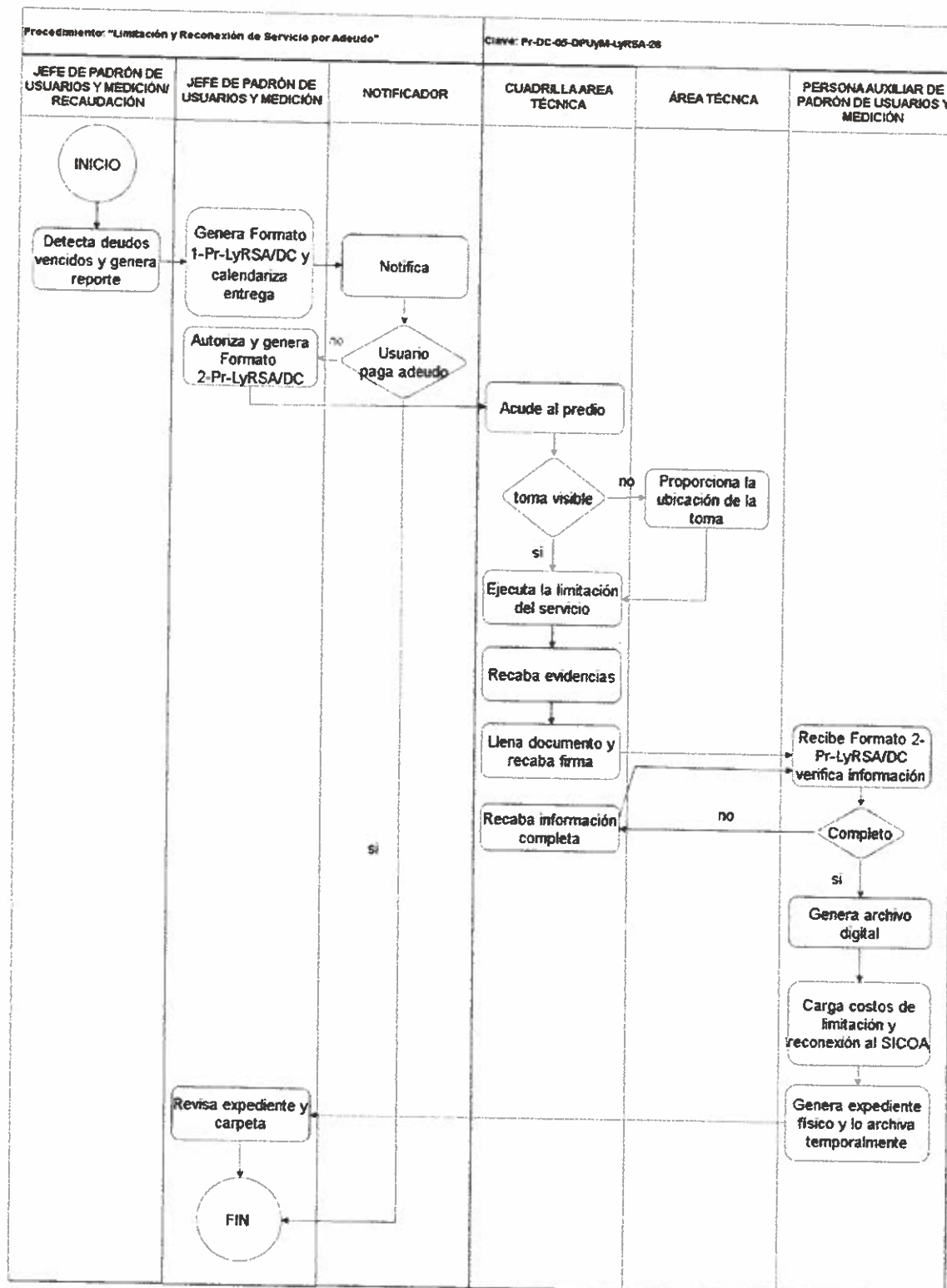
CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 6

“Gestión Integral de Cobranza”

Pr-DC-06-DR-GIC-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer un procedimiento uniforme para la gestión, control, registro, supervisión y recuperación de ingresos por concepto de servicios de agua potable, alcantarillado y todos los publicados en el decreto de cuotas y tarifas para el estado de Hidalgo, garantizando que las actividades de cobro, facturación, seguimiento de adeudos y atención a usuarios se realicen de manera eficiente, transparente, verificable y conforme a la normatividad vigente.

Asimismo, el procedimiento tiene por finalidad:

Garantizar la recuperación oportuna, íntegra y transparente de los ingresos derivados de los servicios prestados por la Comisión del Agua, asegurando:

- La correcta facturación y aplicación de pagos en el sistema comercial.
- El control y conciliación diaria de ingresos.
- La atención formal de inconformidades y solicitudes de ajuste.
- La reducción de la cartera vencida, tanto de micro como de macro consumidores.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable en materia financiera, comercial y de control interno.
- El correcto seguimiento documental de cada operación de cobro.
- La prevención de irregularidades mediante supervisión y auditoría.
- El fortalecimiento de la sostenibilidad financiera del Organismo Operador.

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial, a través del Departamento de Recaudación, y se ejecuta en coordinación con:

- Área de Finanzas
- Órgano Interno de Control
- Área Jurídica.
- Área de ajustes.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



El presente procedimiento aplica a:

- Cobranza ordinaria en ventanilla.
- Cobranza de adeudos vencidos.
- Control de ingresos diarios.
- Facturación y refacturación.
- Seguimiento a micro y macro consumidores.
- Integración de expedientes de adeudo.
- Turnos a área jurídica para recuperación.
- Conciliaciones financieras.
- Auditorías y revisiones del Órgano de Control Interno.

c) Referencias

Para la aplicación del presente procedimiento se consideran como documentos normativos:

- Ley Estatal del Agua.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.
- Código de Ética y Conducta de la CAAMT.
- Decreto para el estado de Hidalgo de Cuotas y Tarifas Vigentes.
- Normatividad fiscal vigente (SAT).
- Contrato de Prestación de Servicios.
- Sistema de Cobro de Agua (SICOA).

d) Responsabilidades

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes responsabilidades:

Dirección Comercial

- Supervisar la correcta ejecución del procedimiento.
- Autorizar lineamientos específicos de cobranza.
- Resolver casos extraordinarios.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Implementar acciones de mejora continua.

Área de Facturación

- Capturar datos fiscales de los usuarios.
- Atender y orientar a los usuarios sobre las opciones de regularización de adeudos mediante convenios de pago, conforme a la normatividad vigente.
- Elaborar convenios de pago de acuerdo con la normativa, asegurando que los términos sean claros, viables y apegados a la ley.
- Realizar llamadas de seguimiento para la cobranza.
- Revisar de manera continua el correo electrónico institucional para verificar la recepción de pagos por transferencia.
- Emitir CFDI conforme a la normatividad vigente.
- Enviar facturas electrónicas.
- Resguardar archivos digitales y físicos.
- Atender aclaraciones relacionadas con facturación.
- Coordinarse con Cajas para validación de pagos.

Jefe de Cajas

- Supervisar la operación diaria del personal de cajas.
- Autorizar aperturas y cierres de caja.
- Revisar y validar cortes diarios.
- Realizar arqueos físicos.
- Verificar que los ingresos coincidan con lo registrado en sistema.
- Integrar reportes consolidados.
- Resguardar valores y documentación.
- Turnar información al área de Finanzas.
- Reportar incidencias e ingreso total a la Dirección Comercial.

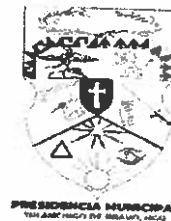
Área de Cajas

- Atender al usuario en ventanilla.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Recibir pagos en efectivo, tarjeta u otros medios autorizados.
- Aplicar los pagos en el sistema comercial.
- Emitir recibos oficiales.
- Solicitar datos fiscales cuando proceda la facturación.
- Turnar los cortes diarios al jefe de Cajas.
- Realizar corte preliminar al cierre de turno.

e) Definiciones

- Cobranza: Proceso mediante el cual el Organismo recauda los pagos derivados de los servicios prestados.
- Corte de caja: Relación diaria de ingresos registrados en sistema contra efectivo y medios electrónicos recibidos.
- Arqueo: Revisión física y documental de los recursos existentes en la caja.
- CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet emitido conforme a las disposiciones del SAT.
- Usuario: Persona física o moral titular del contrato de servicio.
- Adeudo: la cantidad de dinero pendiente de pago que un usuario mantiene con el organismo operador de agua, derivada del consumo de los servicios de agua potable alcantarillado y/o saneamiento, así como de conceptos adicionales como recargos, multas, derechos, cuotas o cualquier otro cargo autorizado, generados por la falta de pago total o parcial dentro de los plazos establecidos.
- Plazos: El período de tiempo establecido para el cumplimiento de una obligación de pago, contado a partir de la fecha señalada en la facturación, resolución o convenio correspondiente, dentro del cual el usuario deberá liquidar total o parcialmente el adeudo conforme a las condiciones autorizadas.
- Convenio de pago: Acuerdo administrativo celebrado entre el Organismo Operador y el usuario, mediante el cual se establecen facilidades para el pago de un adeudo en parcialidades.
- Cartas compromiso: Acuerdo administrativo celebrado entre el Organismo Operador y



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



el usuario cuando la persona que comparece no es la titular del contrato de prestación del servicio, sino únicamente quien asume la responsabilidad de cubrir los adeudos generados. Mediante este instrumento, el Organismo Operador no adquiere ni reconoce obligación jurídica alguna distinta a la recepción de los pagos, reservándose expresamente la emisión de documentos, constancias o cualquier acto que implique responsabilidad legal para la institución. La carta tiene como finalidad exclusiva que la persona firmante se comprometa al pago del adeudo existente, otorgándole la posibilidad de liquidarlo mediante mensualidades accesibles.

- Pago por transferencia: Pago realizado por el usuario mediante depósito o transferencia bancaria a las cuentas oficiales del Organismo Operador.
- Datos fiscales: Información requerida para la emisión de CFDI, conforme a la normatividad del SAT.
- Micro consumidor: Usuario con consumo doméstico o comercial de bajo volumen.
- Macro consumidor: Usuario industrial o comercial de alto volumen.
- Cuenta Vencida: Adeudo con antigüedad superior al periodo de facturación vigente.

f) Políticas y lineamientos

- Todo pago deberá registrarse en el SICOA.
- Ningún ingreso podrá recibirse sin la emisión de recibo.
- Los cortes diarios serán obligatorios al cierre de turno.
- La persona titular de la Dirección Comercial será la encargada de solicitar al área de Administración y Finanzas el fondo monetario para operación de las cajas de todo el año fiscal, en el primer día laboral del mes de enero de cada año y lo recepcionará en cheque autorizado.
- El cheque validado para el fondo monetario de la operación de cajas será entregado a la persona Jefe de Cajas, quien se encargará de hacerlo efectivo en la institución bancaria que lo expide y posteriormente entregará la cantidad de dinero en efectivo a cada uno de los cajeros.
- La persona Jefe de Cajas deberá validar y firmar los cortes.
- La persona Jefe de cajas deberá hacer un reporte de ingresos diarios y enviarlo a



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



dirección comercial.

- No se firmarán los cortes de cajas hasta verificar que el efectivo entregado corresponda con el cobrado.
- Una vez validado el corte de caja, el efectivo será resguardado en las cajas de seguridad y se depositará al siguiente día en la institución bancaria.
- Los arqueos deberán ser verificados por las personas Jefe de Cajas, Dirección Comercial y por el Órgano de Control Interno, informando todo faltante o sobrante.
- Solo se harán cancelaciones de pagos hasta que el director comercial, la persona encargada de Ajustes y el titular del Órgano de control Interno lo verifiquen y autoricen.
- La facturación solo se emitirá al momento de realizar el pago.
- La documentación deberá resguardarse conforme a los lineamientos de archivo institucional.
- Los convenios y/o cartas compromiso de pago tendrán un plazo máximo de cinco meses, sin excepción, y deberán contar con la autorización del director Comercial.
- El pago inicial para Convenio o Carta Compromiso tendrá que ser igual al 50% del adeudo y deberá pagarse el mismo día en que se genera el documento.
- Los convenios únicamente podrán celebrarse con el titular del contrato o con quien acredite legalmente su representación.
- Las cartas compromiso serán otorgadas a toda persona que se haga responsable del pago del adeudo.
- Ningún pago por transferencia podrá aplicarse sin la validación previa del Área de Finanzas.
- Cuando un depósito no se encuentre reflejado en la cuenta bancaria, se informará al usuario para que realice las correcciones necesarias y envíe nuevamente su comprobante.
- El Área de Convenios y Facturación no aplica pagos en sistema; dicha función corresponde exclusivamente al Área de Cajas.
- La captura de datos fiscales es responsabilidad del Área de Convenios y Facturación; la emisión del CFDI se realiza en el Área de Cajas mediante el sistema vinculado al

SAT.

- Todo convenio y pago por transferencia deberá contar con expediente físico o digital debidamente integrado y resguardado.
- Todo ajuste en el cobro, facturación o estado de cuenta deberá contar con ficha informativa que documente de manera escrita el motivo del ajuste y la evidencia considerada para comprobarlo.
- Cuando existan fallas referentes al equipo o al suministro de servicios de luz o internet, el incidente será informado de manera inmediata al director comercial y al área de Informática.
- Toda discrepancia en la ejecución de las actividades será comunicada a Contraloría.
- Los horarios de atención, así como los roles y cambios de turno serán autorizados por dirección comercial y validados por Contraloría.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



g) Formatos e instructivos

Formato de Convenio de Pago

1-Pr-GIC/DC



CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO



GOBIERNO MUNICIPAL

PAGARÉ



1

USUARIO

CONTRATO

Nombre:

Domicilio:

Colonia:

Pagaré LD 486/2026

Fecha 25/02/2026 08:21:06 p.m.

Ubicación -C15 - 0070

Tarifa 43

2

DATOS DEL PAGARÉ

ADEUDO DE PAGARÉ:

La falta de cumplimiento de cualquiera de los presentes pagos se entenderá a cargo del usuario conforme lo marca la ley en materia de cobranza, la cobranza se cobrará por la cantidad de:

Concepto: PERÍODO DEL 22/02/2026 AL 22/02/2026 POR CONSUMO

Periodo: 25/02/2026 - 29/07/2026

Debe (juros) y pagare (juros) incondicionalmente a la orden de Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo Hidalgo, (C.A.A.M.T.), las cantidades indicadas, en el total el valor que resulte en servicio a la (nuestra) ordena sustitución, de no ser pagada, su vencimiento causará un interés del 3% mensual, sin que se considere prórroga alguna para el presente título.

POR LA C.A.A.M.T.

USUARIO

PAGOS A REALIZAR

25/02/2026	1486.00
26/02/2026	1486.00
27/02/2026	1486.00
28/02/2026	1486.00
29/02/2026	1486.00
29/02/2026	1486.00

3

DIRECTOR COMERCIAL



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-GIC/DC

1. Ingresar al SICOA, se verificar el adeudo del usuario en el módulo "Consulta de Adeudos", se imprimir el estado de adeudo para integrarlo al expediente correspondiente, se validar la identidad del usuario mediante identificación oficial vigente (INE), se acceder al módulo "Generación de Convenio" y se captura el número de contrato.
2. Seleccionar la opción correspondiente:
 - Año completo, si el usuario cubrirá el total del ejercicio.
 - Fecha actual, si el pago será únicamente hasta el mes en curso.

En el apartado "Detalle de Pagaré", seleccionar la opción "Precalculados", capturar el monto del anticipo que entregará el usuario y el número de meses autorizados para el pago en parcialidades, seleccionar la periodicidad del pago: semanal, quincenal o mensual, ejecutar el cálculo correspondiente, guardar el convenio en el sistema e imprimir el convenio generado.

3. El usuario debe firmar el documento y se canaliza al área de cajas para realizar el pago correspondiente.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Formato de Factura Electrónica 2-Pr-GIC/DC

2-Pr-GIC/DC



FACTURA ELECTRÓNICA

Folio fiscal: 72704E62-CE1E-5893-B276-F0406E523518

Fecha / hora de emisión: 12/01/2026 08:55:16 a. m.

Cert. CSD: 05001006000707310321

Caja: CAJA13

Folio interno: M - 1481750

Cajero(a): MARCO ANTONIO GUINONES HERNANDEZ

DATOS DEL EMISOR

COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO HIDALGO RFC: CAA920115C45

Domicilio fiscal: Tulancingo de Bravo Hidalgo 43642

Regimen fiscal: 603 - Personas Morales con fines no lucrativos

Lugar de expedición: Calle Sierra Sur 139, NO. EXT. Col. Santa Ana, 43642

DATOS DEL RECEPTOR

AXXKC1D101000

Domicilio fiscal: C.P.

Regimen fiscal: 516 - SIN OBLIGACIONES FISCALES

Uso de CFDI: S01 - Sin efectos fiscales

Efecto del comprobante: I - Ingreso

Giro: CASA HABITACION DOMÉSTICO

Clave de ubicación: 699-071-0070

Contribuyente

Domicilio

Contrato / Cuenta / Folio:

Tarifa: Doméstico Cuota Tardada

Periodo de consumo: Enero/2026 - Diciembre/2026

CVE. PRODUCTO	CANTIDAD	CVE. UNIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IVA	IMPORTE
83101501	1	MTQ	Consumo de Agua	\$ 980.40	\$ 0.00	\$ 980.40
83101505	1	H87	Sanseminin	\$ 39.24	\$ 6.28	\$ 45.52
83101506	1	H87	Servicio de Alcantarillado	\$ 117.60	\$ 18.82	\$ 136.42

Forma de pago: 01 - EFECTIVO

Método de pago: PUE - Pago en una sola exhibición

Moneda: MXN - Peso Mexicano

Subtotal: \$ 1,127.24

I.V.A.: \$ 28.58

Total: \$ 1,155.82

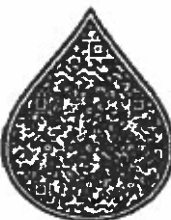
MIL CIENTO SESENTA Y DOS PESOS 34/100 M. N.

Sello digital del CFDI

K82A334A54teQRPjX6mRKV/A2SfQoDEM1vDuaGEyglcPSbQgHkwmnqLZdERFDKMKQmQrymZBEbw4q3o58eSEFsgoShQZnsZY06omehSVG
O3PFRo2pYJZADnp4SjFslvN4w2RDLingCWN3zAYsYhy88ca7055xYp9okOrAuWjvRozn8VhGgB/DmUXXVUGAuyy8RwTTHu3q8B8h4d4Ovr
Y-Pk70gpyVhYLFa8uN8J90-zHAq4zplua-JEG4w3JteZ1p8Apx9o1g8ZUbYUOA8e-WYQ9zcmWKCATqATEp9hAAEULEQMO==

Sello del SAT

K9gclufEcH80oyH4u5K7ycODENN29K+uAGM4PKQ/TdPaPbGbo4LyQJDNu8bS8F4qWY1Q64JcR5mTDQ7yXrEUYN2cSC+3hNpp5u20zLvbvJyG
ReHXIRnSv0g3ODMT8Q8N1HxpxJubZ1A74Lq808QW9KqjHSAuP4CwP5WYh8QasS808ePwqm1UUY8E3WTOy78yXmGJAu7n87T2Akrb4g9M
J0yDM81+EamcdRxCzH4Y5eH2Nq7R63dshvM4yS0R08e4qu886t5PbzmlOFv389Pvg80gsEowRW82KmnDagDvpu==



Código original

||1|72704E62-CE1E-5893-B276-F0406E523518|12/01/2026 08:55:16 a.
m|K82A334A54teQRPjX6mRKV/A2SfQoDEM1vDuaGEyglcPSbQgHkwmnqLZdERFDKMKQmQrymZBEbw4q3o58eSEF
sgoShQZnsZY06omehSVG03PFRo2pYJZADnp4SjFslvN4w2RDLingCWN3zAYsYhy88ca7055xYp9okOrAuWjvRozn8

Número de serie del comprobante del SAT

00001000000707310321

Fecha y hora de certificación

12/01/2026 08:55:16 a. m.

Si requiere algún cambio en datos de facturación, podrán realizarse únicamente en el mes corriente a la elaboración de la factura

ESTE DOCUMENTO ES UNA REPRESENTACION IMPRESA DE UN CFDI



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 2-Pr-GIC/DC

1. Ingresar al SICOA, seleccionar las opciones "Contrato", "Folio", "Cuenta" y "Nombre o Dirección". Se verifican con el usuario los datos de nombre y domicilio.

Seleccionar "Todos los pagos" y se indica el concepto que el usuario desea pagar:

- En caso de que el servicio sea medido, se posiciona en el calendario para seleccionar el mes o meses de pago, seleccionar la opción "Lectura" y se verifica que las lecturas sean continuas, en caso de encontrar inconsistencias, se canaliza a oficinas o se pide que el usuario proporcione foto del medidor o se solicita agendar inspección.

Preguntar si el pago es en efectivo o con tarjeta:

- Efectivo, seleccionar monto y capturar.
- Tarjeta, seleccionar opción "Débito" o "Crédito"

Seleccionar "Cobrar"

En caso de que el usuario solicite factura, seleccionar "Se requiere factura".

Formato de Carta Compromiso

3-Pr-GIC/DC



TULANCINGO CAAMT
COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO GOBIERNO MUNICIPAL

1
Tulancingo Hidalgo a

CARTA COMPROMISO DE PAGO **TELEFONO**

CONTRATO NUM (Nombre del propietario) Parentesco

Por medio de la presente YO (RESPONSABLE DE PAGOS)

Me identifico con INE , en calidad de **usuario deudor Y RESPONSABLE** por el uso, goce y disfrute del servicio prestado de ENERO 2024 a SEPTIEMBRE del 2025 que asciende a \$ diferido en pagos MANSUALES establecidos de la sig. Manera. **AVISO**

* \$	00/00/2026
* \$	APROX 00/00/2026 MAS MES DE CONSUMO
* \$	APROX 00/00/2026
* \$	APROX VERIFICAR MONTO DE ADEUDO

Me comprometo a liquidar el adeudo total a sabiendas y aceptación que el incumplimiento del presente procederá a la suspensión del servicio debiendo pagar los costos de reconexión que genere, de acuerdo a los establecido en el articulo 116 de la Ley estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo

C. funcionario

2 **UARIO POSEEDOR Y RESPONSABLE** Encargada del 3 **ea de**
facturación

DE LOS PAGOS Convenios y cobranza



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 3-Pr-GIC/DC

1. Ingresar al SICOA y se verifica el adeudo del usuario en el módulo "Consulta de Adeudos".

Imprimir el estado de adeudo para integrarlo al expediente correspondiente.

Validar la identidad del usuario mediante identificación oficial vigente (INE).

Accede a la carpeta Word "carta compromiso" y se capturan los siguientes datos: fecha, teléfono, número de contrato, nombre del titular del contrato, nombre de la persona responsable de los pagos, parentesco ambas personas en cuestión, periodo de adeudo, monto total del adeudo, fecha del primer pago y desglose de los siguientes pagos (cantidad y fecha).

Imprimir la carta compromiso.

2. La persona responsable de hacer los pagos debe firmar.
3. La persona de Convenios debe firmar.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO		Procedimiento		Clave			
		"Gestión Integral de Cobranza"		Fecha: 02-2026			
				V1.0			
				Página: 1/2			
Unidad Administrativa: Dirección comercial				Área responsable: Departamento de Recaudación			
Descripción de Actividades.							
Paso		Responsable		Actividad		Documento de trabajo (Clave)	
1		Persona Cajero		Usuario acude a pagar o consultar adeudo. Consulta estado de cuenta en sistema y comunica saldo.		N/A	
2				Registra pago y emite recibo oficial o canaliza al área correspondiente si el usuario requiere alguna aclaración.		Recibo	
3				Integra operación al corte diario.		N/A	
4		Persona Jefe de Cajas		Revisa cortes, arqueos y valida ingresos.		Reporte diario	
5		Persona Titular del área de Administración y Finanzas		Recibe ingresos y verifica que los ingresos registrados en el sistema comercial y en los cortes de caja coincidan exactamente con los depósitos reflejados en las cuentas bancarias del Organismo.		Reportes diarios, de SICOA, estados de cuenta.	
6		Persona de Convenios, micro macro Recaudación y Facturación		Genera facturación mensual.		Factura	
7				Identifica cuentas vencidas.		N/A	
8				Proporciona al usuario la información correspondiente al adeudo, incluyendo recargos y tasas de interés aplicables.		N/A	
9				Realiza gestiones de cobro preventivo.		N/A	
10				Integra expediente de adeudo.		Expediente	
11				Ofrece el mejor esquema de pago disponible, conforme a normatividad.		N/A	



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
	"Gestión Integral de cobranza"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección comercial		Área responsable: Departamento de Recaudación		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
12	Persona de Convenios, micro macro Recaudación y Facturación	Realiza convenio de pago o carta compromiso conforme a normatividad.	Convenio/ Carat compromiso	
13		Recaba firmas e integra expediente físico y digital.	Expediente	
14	Director Comercial	Verifica arqueos, Convenios, Cartas Compromiso y reportes de ingreso.	N/A	
15	Director comercial/ Recaudación	Atiende y resuelve dudas y desavenencias.		
16		Da seguimiento hasta recuperación o resolución.		
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



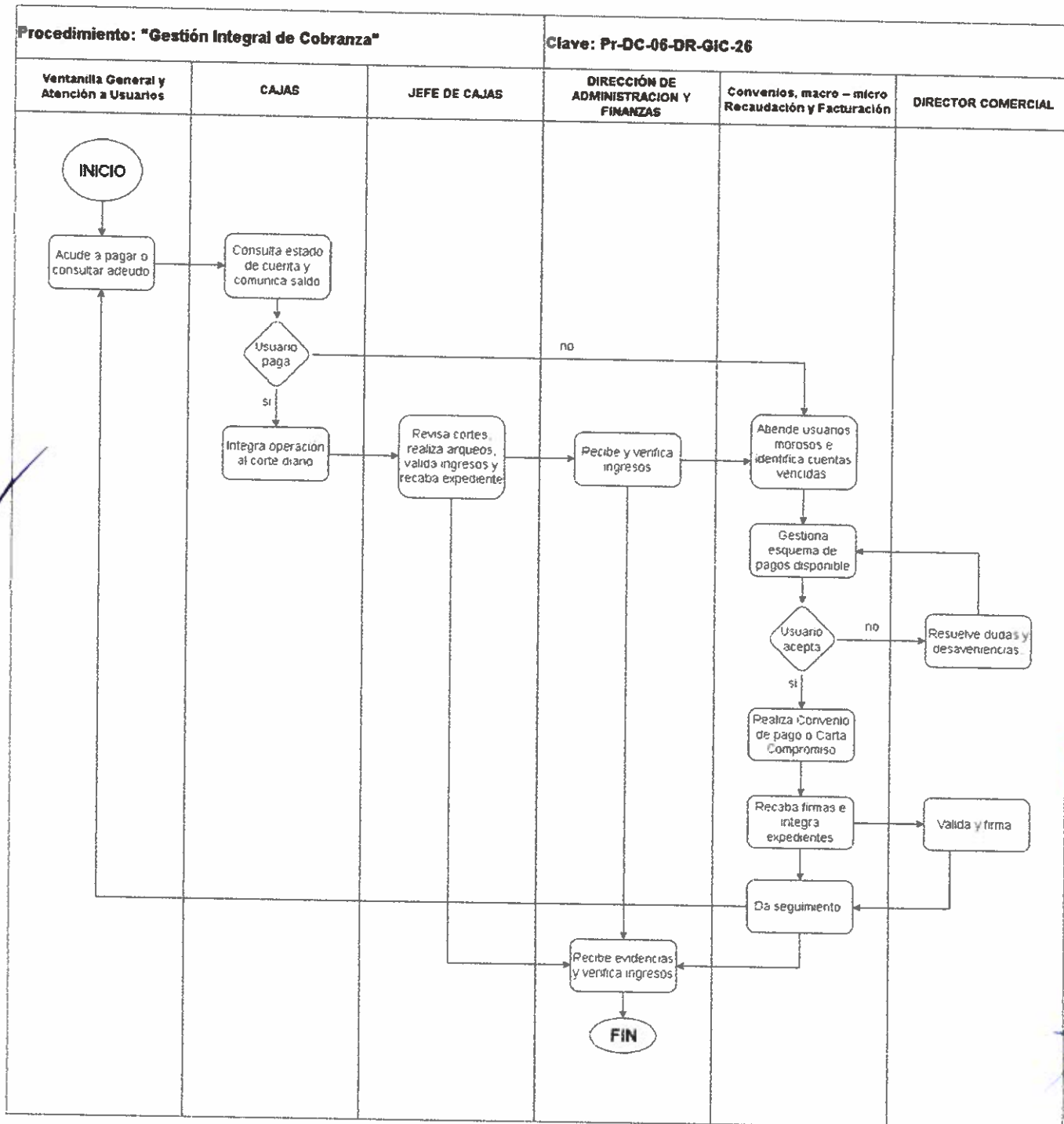
TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 7

“Contratación de Servicios”

Pr-DC-07-DPTOCTO-CS-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer de manera ordenada, clara y controlada las actividades, responsabilidades y criterios que regulan la Contratación de Servicios por Solicitud o Regularización, asegurando que la atención a los usuarios se realice conforme a la normatividad vigente, a los trámites previamente autorizados mediante validación técnica y comercial, y a las cuotas y tarifas oficialmente aprobadas, garantizando la correcta integración de expedientes, el registro en los sistemas institucionales y la trazabilidad del proceso.

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial, a través de las áreas de Ventanilla General y Atención a Usuarios, y se vincula operativamente con las áreas de Catastro, Jurídico, Factibilidad, Medidores y Área Técnica, en lo que corresponda a sus atribuciones.

Aplica a los trámites de:

- Solicitud de Servicios, y
- Regularización de Servicios,
- siempre que estos hayan sido previamente autorizados mediante el Procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios.

No aplica a:

- Trámites que no cuenten con validación técnica y comercial previa.
- Modificaciones, cancelaciones o rescisión de contratos.
- Servicios no contemplados en la normatividad vigente o fuera del ámbito de la Dirección Comercial.

c) Referencias

- Procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Sistema de Información Geográfica del Organismo Operador
- Manual de Organización de la Dirección Comercial.
- Manual de Procedimientos Institucionales.
- Normatividad vigente en materia de contratación de servicios.
- Tabulador de cuotas y tarifas autorizadas vigentes.
- Lineamientos para el uso y operación del sistema SICOA.
- Lineamientos para la actualización de información geográfica en el (SIG).
- Lineamientos para la Expedición de la Cédula de Ubicación
- Reglamento Interno del Organismo.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo

d) Responsabilidades

- Elaboración del procedimiento: Dirección Comercial, a través del área de Ventanilla General y Atención a Usuarios.
- Revisión técnica y operativa: Dirección Comercial, en coordinación con las áreas involucradas.
- Aprobación del procedimiento: Dirección General, conforme a la normatividad interna aplicable.
- Emisión, control y actualización: Dirección Comercial.
- Vigilancia del cumplimiento: Dirección Comercial, Órgano Interno de Control y áreas responsables de la ejecución del procedimiento, en el ámbito de sus atribuciones.

e) Definiciones

- Solicitud de Servicios: Trámite mediante el cual un usuario solicita la contratación e instalación de servicios cuando no existe infraestructura previamente instalada.
- Regularización de Servicios: Trámite mediante el cual se formaliza la contratación de servicios previamente instalados sin contrato vigente.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- SICOA: Sistema informático institucional para el registro, control y seguimiento de trámites comerciales.
- SIG: Sistema de Información Geográfica utilizado para la ubicación y actualización de predios y servicios.
- Factibilidad: Evaluación técnica mediante la cual se determina la viabilidad, condiciones y costos para la contratación e instalación de servicios.
- Expediente: Conjunto de documentos físicos y/o digitales que respaldan un trámite desde su inicio hasta su conclusión.

f) Políticas y lineamientos

1. Política de validación técnica y comercial obligatoria

Todo trámite de Solicitud de Servicios y Regularización de Servicios deberá contar, sin excepción, con una validación técnica y comercial previa, realizada conforme al procedimiento **"Validación Técnica y Comercial de Predios"**, misma que constituirá el fundamento para la determinación de la modalidad del trámite, los servicios autorizados y los conceptos de cobro aplicables.

La validación técnica y comercial podrá realizarse, cuando exista información vigente y confiable, con base en censos técnicos, registros históricos, información del Sistema de Información Geográfica (SIG) u otros registros oficiales del Organismo Operador.

2. Política de vigencia de la validación.

La validación técnica y comercial tendrá una vigencia máxima de 90 días naturales a partir de que se firma y autoriza por parte del Director Comercial.

Si el usuario no inicia el trámite dentro de dicho plazo, deberá realizar nuevamente la validación y presentar la documentación correspondiente, sin excepción.

3. Política de congruencia y corrección de la solicitud.

La Solicitud de Servicios deberá ser congruente con lo autorizado en la validación técnica y comercial.

En caso de existir inconsistencias, la solicitud deberá corregirse conforme a lo validado, sin que ello implique modificación alguna al tipo de trámite autorizado.

4. Política de no discrecionalidad

El área de Ventanilla general y Atención a Usuarios no podrá, en ninguna circunstancia, modificar la modalidad del trámite, los servicios autorizados ni los conceptos de cobro definidos en la validación técnica, comercial y jurídica.

5. Política de determinación de modalidad por funcionalidad del servicio

Durante la validación técnica y comercial, el predio deberá clasificarse conforme a la existencia y funcionalidad real de los servicios:

- **Servicios existentes y funcionales:** Procede Regularización de Servicios.
- **Servicios existentes, pero no funcionales** (tomas cortadas, conexiones inutilizadas, infraestructura colapsada o sin posibilidad real de prestación): Siempre y cuando se cuente con dictamen de área técnica, procede Solicitud de Servicios, únicamente respecto del servicio no funcional.
- **Servicios inexistentes:** Procede Solicitud de Servicios, siempre y cuando haya red al frente del predio.

La determinación deberá quedar debidamente documentada en el expediente.

6. Política de aplicación del decreto y normatividad

Todos los presupuestos y cobros deberán realizarse sin excepción conforme al Decreto de Cuotas y Tarifas vigente y sus notas aclaratorias, observando lo dispuesto en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo.

7. Política específica para Regularización de Servicios y determinación del periodo de cobro.

En los trámites de Regularización de Servicios, el Organismo Operador determinará la procedencia del cobro de consumos omitidos y de los demás conceptos aplicables, conforme a lo establecido en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo y demás disposiciones normativas aplicables.

Tratándose de regularización derivada de la existencia de tomas de agua potable o descargas de alcantarillado sin contrato vigente, el periodo sujeto a regularización deberá computarse con base en criterios objetivos, razonables y legalmente sustentados.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



atendiendo a lo siguiente:

I. Fecha de adquisición o posesión del predio

El periodo de regularización no podrá ser anterior a la fecha en que el particular acredite haber adquirido la propiedad o posesión del predio, en términos del artículo 143 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, salvo que exista prueba documental, técnica o administrativa que demuestre su responsabilidad directa por consumos anteriores.

II. Inicio acreditado del uso del servicio

Cuando exista evidencia documental o técnica que permita acreditar el inicio del uso del servicio, el periodo de regularización se computará a partir de dicha fecha, siempre que no se contravengan las reglas de prescripción aplicables.

III. Ausencia de evidencia exacta

Cuando no exista evidencia documental o técnica suficiente que permita determinar con precisión la fecha de inicio del uso del servicio o del consumo irregular, el periodo de regularización se determinará conforme a los criterios previstos en la Política para la determinación del periodo de regularización en ausencia de evidencia exacta, aplicando principios de razonabilidad, proporcionalidad y legalidad.

IV. Límites legales

En ningún caso la determinación del periodo de regularización podrá:

- exceder los periodos legalmente no prescritos conforme al Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo,
- implicar el cobro de consumos correspondientes a periodos anteriores a la adquisición o posesión del predio por parte del particular, salvo prueba en contrario.

8. Política para la determinación del periodo de regularización en ausencia de evidencia exacta.

Cuando, en los trámites de Regularización de Servicios, no exista evidencia documental o técnica suficiente que permita determinar con precisión la fecha de inicio del uso del servicio, del consumo irregular o de la existencia de una toma clandestina, el Organismo

Operador determinará el periodo sujeto a regularización con base en criterios objetivos, razonables, proporcionales y verificables, conforme a la normatividad aplicable.

La presente política tendrá carácter complementario a la Política específica para Regularización de Servicios y se aplicará únicamente en los casos en que no sea posible determinar el periodo de regularización conforme a dicha política.

I. Principio de legalidad y prescripción

El periodo de regularización que, en su caso, se determine no podrá exceder los periodos legalmente no prescritos conforme a lo establecido en el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, aun cuando se presuma un uso anterior del servicio.

En ningún caso podrán determinarse consumos correspondientes a periodos legalmente prescritos.

II. Fecha de adquisición o posesión del predio

Cuando se cuente con documentación que acredite la fecha de adquisición o posesión del predio por parte del usuario, el periodo de regularización no podrá ser anterior a dicha fecha, salvo que exista prueba documental o técnica que acredite su responsabilidad directa por consumos previos.

Este criterio será prioritario tratándose de predios adquiridos por compraventa, donación, adjudicación o herencia.

III. Fecha de conocimiento formal del Organismo Operador

A falta de evidencia exacta sobre el inicio del uso del servicio o del consumo irregular, podrá considerarse como referencia la fecha en que el Organismo Operador tenga conocimiento formal del hecho, la cual deberá acreditarse mediante documentos oficiales tales como:

- acta de verificación técnica,
- reporte de inspección,
- dictamen técnico,
- censo,
- u otro registro institucional equivalente

Dicha fecha podrá utilizarse como punto de partida mínimo para la determinación del

periodo de regularización.

IV. Evidencia técnica indirecta

Podrán considerarse indicios técnicos razonables, siempre que se encuentren debidamente documentados, tales como:

- antigüedad aparente de la toma o descarga,
- tipo, estado y material de las conexiones,
- configuración de la conexión a la red,
- registros históricos de obras o ampliaciones,
- imágenes históricas del Sistema de Información Geográfica (SIG) u otros registros oficiales.

Estos elementos tendrán carácter auxiliar, no constituirán prueba plena y no podrán utilizarse para exceder los límites legales de prescripción ni para imputar periodos anteriores a la adquisición del predio.

V. Declaración bajo protesta de decir verdad del usuario

Cuando no exista evidencia documental o técnica suficiente, el Organismo Operador podrá considerar, de manera complementaria, la declaración bajo protesta de decir verdad presentada por el usuario, en la que manifieste la fecha aproximada de inicio del uso del servicio o del consumo irregular.

Dicha declaración:

- no constituirá prueba plena,
- no sustituirá la evidencia técnica o documental,
- no limitará las facultades de verificación del Organismo,
- ni generará derechos adquiridos a favor del usuario.

La declaración formará parte del expediente y podrá utilizarse únicamente como elemento auxiliar para acotar el periodo de regularización.

En caso de acreditarse falsedad, omisión dolosa o inexactitud, el Organismo Operador podrá recalcular el periodo de regularización, fincar los créditos adicionales correspondientes y ejercer las acciones legales y administrativas procedentes.



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



VI. Principios de razonabilidad y proporcionalidad

La determinación del periodo de regularización deberá atender a criterios de razonabilidad y proporcionalidad, evitando estimaciones arbitrarias, excesivas o carentes de sustento técnico y legal.

En caso de duda razonable, y siempre que no se contravenga la normatividad vigente, deberá optarse por el criterio menos gravoso para el usuario.

VII. Fundamentación, motivación y documentación

Toda determinación del periodo de regularización deberá:

- quedar debidamente fundada y motivada,
- señalar expresamente los criterios aplicados,
- identificar la evidencia considerada,
- y contar con la validación técnica y comercial correspondiente.

VIII. Carácter individual y de no precedencia

La determinación del periodo de regularización se realizará caso por caso, atendiendo a las circunstancias específicas de cada predio y usuario, y no generará precedentes obligatorios para otros trámites.

9. Política específica para Solicitud de Servicios

En los trámites de Solicitud de Servicios, el usuario deberá cubrir:

- El pago de la solicitud(es) de servicio, una vez que el expediente haya sido validado por el área Jurídica.
- Los conceptos de contratación que correspondan al servicio solicitado.
- El costo de instalación del o los servicios solicitados (agua y/o drenaje).

Los conceptos aplicables dependerán del tipo de servicio solicitado:

- Solo agua: contratación de agua y conceptos asociados, sin incluir drenaje.
- Solo drenaje: solicitud, contratación e instalación de drenaje.
- Agua y drenaje: todos los conceptos correspondientes a ambos servicios.

En los trámites de contratación, cuando el usuario acredite documentalmente, mediante

recibo oficial, haber cubierto con anterioridad el pago de la contratación de alguno de los servicios para el mismo predio, no se volverán a cobrar los conceptos correspondientes, previa validación técnica y comercial.

10. Política de excepciones debidamente justificadas

De manera excepcional, y únicamente cuando exista sustento normativo y documental, el Director Comercial podrá autorizar la omisión de determinados conceptos de cobro, siempre que:

- La excepción esté plenamente justificada.
- Se cuente con documentación comprobatoria (recibos, licencias, oficios, constancias u otros documentos oficiales).
- La autorización quede por escrito y forme parte del expediente.
- Estas excepciones no constituyen precedentes ni podrán aplicarse de forma generalizada.

11. Política de aceptación del usuario y generación de contrato

Previo a la generación del contrato y del formato de pago, el usuario deberá firmar responsiva de aceptación, manifestando su conformidad con el presupuesto autorizado y su compromiso de pago.

La generación del contrato sin dicha aceptación podrá dar lugar a la creación automática de adeudos, por lo que no deberá realizarse sin la responsiva correspondiente.

12. Política de registro en sistemas

Todo trámite deberá estar registrado y validado en el sistema SICOA para considerarse oficialmente iniciado y concluido.

Cuando, por causas técnicas, alguna etapa del contrato deba realizarse fuera del sistema, dicho documento tendrá carácter transitorio, deberá contar con folio único, integrarse al expediente físico y capturarse posteriormente en el sistema una vez que éste sea actualizado.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



13. Política excepcional de integración y control del expediente

El trámite podrá avanzar con documentación incompleta únicamente cuando el documento pendiente sea responsabilidad del usuario, exista responsiva firmada y se cuente con la autorización del Director Comercial y del área Jurídica, previo análisis del caso.

14. Política de vigencia de la solicitud

La solicitud tendrá una vigencia máxima de 90 días naturales a partir de que se ingresa por parte del usuario para dar seguimiento al trámite correspondiente. Cuando el plazo sea excedido se deberá iniciar nuevamente los tramites correspondientes.

15. Política de actualización cartográfica

La actualización del predio en el Sistema de Información Geográfica (SIG) será requisito obligatorio inmediato a la formalización del contrato correspondiente.

16. Política de responsabilidad del contrato

El área de Contratos será responsable de la correcta integración, formalización, resguardo y archivo del contrato y del expediente completo.

17. Política estratégica institucional

El presente procedimiento es estratégico para el crecimiento del padrón de usuarios del Organismo Operador, por lo que su aplicación deberá facilitar la incorporación formal de nuevos usuarios, garantizando en todo momento el cumplimiento normativo, la legalidad y el control interno.

18. Política de requisitos

Los requisitos para el trámite serán aquellos que se publiquen en el catalogo de tramites en la pagina oficial del Organismo Operador en la siguiente liga <https://caamt.gob.mx>



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



g) Formatos e instructivos

1. Formato de Contratación de Servicios

1-Pr-CS/DC

1

CONTRATO DE AGUA Y DRENAJE ORIGINAL

FECHA:

CLAVE CATASTRAL:

*** CONTRATO ***

CLAVE DE UBICACIÓN: --

CLASE DE SERVICIO:

NO. MEDIDOR:

SERVICIO:

MARCA:

CONTRATO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISION DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. EN SU CARACTER DE DIRECTOR GENERAL, A QUE EN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA "EL ORGANISMO" Y POR OTRA PARTE EL (LA) C. QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA "EL USUARIO", SOMETIÉNDOSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

1.- "EL ORGANISMO" DECLARA:

1.1.- QUE ES UN ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 1 DEL DECRETO QUE MODIFICA DIVERSAS DISPOSICIONES DEL DECRETO QUE CREÓ A LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO EL 06 DE ABRIL DE 1992.

1.2.- QUE TIENE SU DOMICILIO ESTABLECIDO EN BOULEVARD NUEVO SAN NICOLÁS S/N, FRACCIONAMIENTO NUEVO SAN NICOLÁS, TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO, C.P. 43640, MISMO QUE SEÑALA PARA LOS EFECTOS LEGALES DE ESTE CONTRATO.

2.- EL "USUARIO" DECLARA:

2.1.- QUE TIENE EL CARACTER DE DEL INMUEBLE UBICADO EN CALLE: NUMERO EX: NUMERO INT: LOTE: MANZANA: DE LA COLONIA:

2.2.- BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE SON Ciertos TODOS Y CADA UNO DE LOS DATOS QUE SE INDICAN EN EL PRESENTE APARTADO DE DECLARACIONES.

VERTIDAS LAS ANTERIORES DECLARACIONES ES VOLUNTAD DE LAS PARTES SOMETERSE A LAS SIGUIENTES:

CLAUSULAS

PRIMERA. -INICIO DE LOS SERVICIOS- PARA EL EFECTO DE QUE SE INICIE EL SUMINISTRO DE AGUA Y DRENAJE, SERAN REQUISITOS INDISPENSABLES QUE:

- "EL USUARIO" HAYA PAGADO O CONVENIDO EL IMPORTE DEL PRESUPUESTO DE INSTALACION.
- "EL USUARIO" HAYA PAGADO EL IMPORTE DE LOS DERECHOS DE CONEXION Y DE SUPERVISION.
- "EL USUARIO" FIRME DE CONFORMIDAD, LA ORDEN DE SERVICIO DE CONEXION DE LA TOMA DE AGUA.
- "EL USUARIO" FIRME DE CONFORMIDAD, LA ORDEN DE SERVICIO DE CONEXION A LA RED DE DRENAJE.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

- 6) "EL USUARIO" FIRME DE CONFORMIDAD LA CONSTANCIA DE LA LECTURA QUE TENGA REGISTRADA EL O LOS MEDIDORES, AL MOMENTO DE SU INSTALACIÓN.
- 7) "EL USUARIO" HAYA REALIZADO ADECUADAMENTE LA CONEXIÓN A LA RED DE AGUA POTABLE Y DRENAJE, EN LOS CASOS A QUE SE REFIERE EL SEGUNDO PÁRRAFO DE LA CLÁUSULA SEGUNDA.
- 8) QUE EL DESARROLLO HABITACIONAL ESTÉ DEBIDAMENTE AUTORIZADO Y QUE ESTE HAYA PAGADO LOS DERECHOS CORRESPONDIENTES COMO TAL EN CASO DE.

SEGUNDA. -PRESUPUESTO DE INSTALACIÓN- "EL USUARIO" AUN CUANDO HAYA PAGADO EL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE, RECONOCE QUE EN RAZÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL SUELO Y SUBSUELO, DURANTE LA INSTALACIÓN, PUEDEN REQUERIRSE MATERIALES Y/O TRABAJOS ADICIONALES, EN CUYO CASO, "EL ORGANISMO" LOS REALIZARÁ Y TENDRÁ DERECHO A COBRARLOS, SIEMPRE QUE DICHOS COSTOS ADICIONALES NO REBASAN EL 15% DEL PRESUPUESTO ORIGINAL, MEDIANTE EL CARGO DE LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE AL PRIMER RECIBO; Y EL USUARIO SE OBLIGA A PAGARLOS, EN TODO CASO, EL PRESUPUESTO EMITIDO POR "EL ORGANISMO", TENDRÁ UNA VIGENCIA DE TREINTA DÍAS, POR LO QUE PASADO DICHO TÉRMINO SIN HABERSE FORMALIZADO EL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL USUARIO", EL PRESUPUESTO QUEDA INVALIDADO Y EN UNA SEGUNDA EMISIÓN "EL ORGANISMO" PODRÁ ACTUALIZARLO EN CUALQUIERA DE SUS CONCEPTOS.

"EL USUARIO" PODRÁ, PREVIA AUTORIZACIÓN ESCRITA DE "EL ORGANISMO", OPTAR POR REALIZAR POR SU CUENTA LOS TRABAJOS Y MATERIALES RELATIVOS A LAS INSTALACIONES Y BACHEO, PARA LA INSTALACIÓN DE TOMA DE AGUA Y PARA LAS DESCARGAS DE AGUA RESIDUAL, EN CUYO CASO, SE OBLIGA A REALIZARLOS CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES Y BAJO LA SUPERVISIÓN DE "EL ORGANISMO" Y A CONECTARSE A LA RED SECUNDARIA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE EN EL TRAMO QUE ÉSTA LE INDIQUE, EN LA REFERIDA AUTORIZACIÓN SE ESTABLECERÁ EL COSTO CORRESPONDIENTE DE LA SUPERVISIÓN, EL CUAL DEPENDERÁ DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS, Y EL PLAZO EN EL CUAL "EL USUARIO" DEBERÁ REALIZAR LOS TRABAJOS, Y DE NO HACERLO SE ENTENDERÁ QUE SOLICITA LOS REALICE "EL ORGANISMO" CON CARGO A LA CUENTA QUE AL EFECTO LE SEA ABIERTA, SALVO DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS.

EN EL CASO DEL PÁRRAFO QUE ANTECEDE, LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y MATERIALES, SERÁN DE LA ESTRICTA RESPONSABILIDAD DE "EL USUARIO", QUIEN RESPONDERÁ POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE PUDIERAN CAUSAR A "EL ORGANISMO" O A TERCEROS, ASÍ MISMO SE OBLIGA A TRAMITAR Y OBTENER PREVIAMENTE AL INICIO DE LOS TRABAJOS TODOS LOS PERMISOS INHERENTES A LA OBRA, ANTE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES, ESTATALES Y FEDERALES; DESLINDANDO A "EL ORGANISMO" DE TODO DAÑO O PERJUICIO QUE CON ESTOS TRABAJOS PUEDA OCASIONAR, AL EFECTO "EL USUARIO" CONVIENE EN QUE EL MONTO DE ESTOS PODRÁ SER CON CARGO A LA CUENTA QUE LE HAYA ABIERTO "EL ORGANISMO".

TERCERA. -RESTRICCIONES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA- EN ESTE ACTO "EL USUARIO" QUEDA NOTIFICADO DE LAS RESTRICCIONES QUE EXISTEN PARA QUE SE LE SUMINISTRE EL AGUA POTABLE A TRAVÉS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN, POR LO QUE "EL USUARIO" EN ESTE ACTO MANIFIESTA SU CONFORMIDAD EXPRESA CON QUE EL REFERIDO SUMINISTRO, PUEDE SER CONTINUO O MEDIANTE EL SISTEMA DE TANQUEO; EN AMBOS CASOS, PODRÁ SER CON O SIN HORARIO O VOLUMEN DETERMINADOS, PUES ELLO DEPENDERÁ DE LA DISPONIBILIDAD DEL LIQUIDO QUE "EL ORGANISMO" TENGA PARA LA ZONA A QUE PERTENEZCA EL INMUEBLE BENEFICIADO, EN TODO CASO, NO SE PODRÁ DEJAR DE SUMINISTRAR EL AGUA POTABLE POR MÁS DE SETENTA Y DOS HORAS CONTINUAS.

CUANDO SE REBASE EL TÉRMINO DE SERVICIO EN FORMA REGULAR (CONTINUO O TANQUEO) A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR, "EL ORGANISMO" PROCEDERÁ AL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR MEDIO DE CARROS CISTERNA, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA EL ACCESO AL INMUEBLE, EN TAL CASO LAS PARTES CONVIENEN EN QUE "EL USUARIO" DEBERÁ ESTAR AL CORRIENTE EN SU PAGO, FIRMAR LA CONSTANCIA DE ENTREGA QUE LE SEA PRESENTADA AL MOMENTO DE PROPORCIONARLE EL AGUA, Y ACEPTA QUE EN CASO DE QUE NO ESTÉ PRESENTE, O SE NEGUE A FIRMAR LA CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DEL AGUA, "EL ORGANISMO" TENDRÁ EL DERECHO DE FACTURAR EL IMPORTE DEL AGUA QUE LE HAYA SIDO SUMINISTRADA CONFORME A LOS REPORTES INTERNOS QUE PARA TAL EFECTO LLEVE "EL ORGANISMO".

CUARTA. -TEMPORALIDAD: EL SUMINISTRO A QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO TENDRÁ UNA DURACIÓN DE:

- a) ☒ INDEFINIDO
- b) ☐ EJECUCIÓN DE OBRA
- c) ☐ TEMPORAL

QUINTA. -VIGENCIA- EL PRESENTE CONTRATO SURTE EFECTOS A PARTIR DE LA FIRMA DE ESTE Y ESTARÁ VIGENTE POR TIEMPO INDEFINIDO O HASTA EN TANTO SE DECLARE PROCEDENTE UNA O MÁS DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN O TERMINACIÓN QUE SE ESTABLECEN EN LAS CLÁUSULAS SIGUIENTES.

SEXTA. -CAUSAS DE RESCISIÓN- AMBAS PARTES CONVIENEN EN SEÑALAR COMO CAUSAS DE RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, LAS SIGUIENTES.

- a) LA FALTA DE PAGO DE LAS CUOTAS O TARIFAS CORRESPONDIENTES, POR 24 MESES CONSECUTIVOS O MÁS.
- b) LA FALTA DE SUMINISTRO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, POR MÁS DE 24 MESES CONSECUTIVOS.
- c) CUANDO LA DOCUMENTACIÓN O DATOS PROPORCIONADOS POR "EL USUARIO", SEA FALSA O APÓCRIFA.
- d) EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA OTRA DE LAS OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE CONTRATO.

CUANDO SEA "EL ORGANISMO" QUIÉN RESCINDA EL CONTRATO, LO HARÁ MEDIANTE SIMPLE AVISO PREVENTIVO POR ESCRITO A "EL USUARIO", CON DIEZ DÍAS DE ANTECIPACIÓN Y LA RESOLUCIÓN QUE AL EFECTO DICTE EL PROPIO ORGANISMO, EN LA QUE CONSIDERARÁ LAS MANIFESTACIONES Y PRUEBAS QUE "EL USUARIO" HUBIERA PROMOVIDO DENTRO DEL PLAZO ANTES CITADO.

CUANDO SEA "EL USUARIO" QUIÉN PIDA LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, DEBERÁ APEGARSE A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEY Y SU REGLAMENTO.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



LA RESCISIÓN DEL CONTRATO DARÁ LUGAR AL PAGO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS A CARGO DE LA PARTE QUE DIERE LUGAR A ELLA CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.

DECLARADA LA RESCISIÓN DEL CONTRATO **"EL ORGANISMO"** PROCEDERÁ A LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OBJETO DEL CONTRATO; RETIRANDO LA TOMA DE AGUA DESDE LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y LA RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DANDO DE BAJA EN EL SISTEMA DE CONIROS DEL PADRÓN DE USUARIOS, LA CUENTA Y EL MEDIDOR CORRESPONDIENTES.

EL ADEUDO EXISTENTE A LA FECHA DE LA RESCISIÓN SUBSISTIRÁ A CARGO DE **"EL USUARIO"**, Y **"EL ORGANISMO"** TENDRÁ EN TODO MOMENTO EXPEDITOS SUS DERECHOS Y ACCIONES LEGALES PARA LA RECUPERACIÓN DE DICHO ADEUDO.

SÉPTIMA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA- SERÁN CAUSAS DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PRESENTE CONTRATO LAS SIGUIENTES:

- a) LA SOLICITUD EXPRESA DE **"EL USUARIO"**, Y
- b) LAS DEMÁS QUE ESTABLEZCAN LAS LEYES Y NORMAS APLICABLES.

EN TODO CASO, LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DEBE CONSTAR EN RESOLUCIÓN ESCRITA DE **"EL ORGANISMO"**, QUIÉN PODRÁ HACER USO DE LOS MEDIOS LEGALES QUE ESTIME NECESARIOS, PARA DETERMINAR LA PROCEDENCIA DE DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO.

LA TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO DARÁ LUGAR A LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y A LA CANCELACIÓN EN EL SISTEMA DE LA CUENTA QUE LE CORRESPONDA PREVIO EL PAGO DE LOS ADEUDOS QUE REGISTRE A LA FECHA DE LA CANCELACIÓN EN LOS CASOS A QUE SE REFIERE EL INCISO A) ANTERIOR.

OCTAVA. -CUOTAS Y TARIAS- POR LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO **"EL USUARIO"** SE OBLIGA A PAGAR MENSUALMENTE Y EN FORMA OPORTUNA, LAS CORRESPONDIENTES CUOTAS Y TARIAS VIGENTES, QUE SERÁN LAS ÚLTIMAS PUBLICADAS EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE HIDALGO.

EL MONTO POR PAGAR Y LA FECHA LÍMITE DE PAGO SERÁ EL QUE SE SEÑALE EN EL RECIBO Y/O MEDIDOR.

LAS CUOTAS Y TARIAS QUE SE PAGUEN POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO CONSTITUYEN INGRESOS FISCALES Y LA FALTA DE PAGO OPORTUNO DARÁ LUGAR AL PROCEDIMIENTO DE COBRO COACTIVO SIN PERJUICIO DE LAS DEMÁS ACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS QUE **"EL ORGANISMO"** TENDRÁ EXPEDITAS CONFORME A LO DISPUESTO POR LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO Y SU REGLAMENTO.

AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE LOS PAGOS QUE SE LLEGARAN A HACER EN EXCESO NO DARÁN LUGAR A SU DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO, SINO QUE PREVIA DETERMINACIÓN DE **"EL ORGANISMO"**, SERÁN BÓNICADOS A LA CUENTA DE **"EL USUARIO"**.

AMBAS PARTES ACUERDAN EXPRESAMENTE, QUE AUN CUANDO EN UN PERÍODO DETERMINADO NO HAYA CONSUMO O SUMINISTRO DE AGUA POR CUALQUIERA QUE SEA LA CAUSA, **"EL USUARIO"** PAGARÁ UNA CUOTA MÍNIMA EQUIVALENTE A LA TARIFA QUE CORRESPONDA AL PRIMER RANGO DE CONSUMO ESTABLECIDO EN LAS CUOTAS Y TARIAS VIGENTES.

LAS CUOTAS Y TARIAS APLICABLES A OTROS SERVICIOS, TALES COMO: CORTES, RECONEXIONES, REPARACIÓN DE FUGAS, ROMPIMIENTO DE SUELOS Y BANQUETAS, BACHEO, DESAZÓLVES, REJILLAS, ANÁLISIS DE LABORATORIO, RESELLOS, CAMBIOS DE MEDIDOR, CAMBIOS DE TARIFA, VISITAS DE INSPECCIÓN, ETCÉTERA, SERÁN PAGADOS POR **"EL USUARIO"**, CUANDO DICHOS SERVICIOS SE REALICEN EN LAS INSTALACIONES EXTRADOMICILIARIAS O INTRADOMICILIARIAS, QUE VAYAN DE LA RED HASTA EL PREDIO BENEFICIADO, TAMBIÉN SERÁN A CARGO DE **"EL USUARIO"** JUNTO CON EL COSTO DE LOS MATERIALES EMPLEADOS PARA LAS ACCIONES ANTES REFERIDAS.

NOVENA. -INTERESES- EN CASO DE QUE **"EL USUARIO"** SOLICITE Y SE LE AUTORIZE EL PAGO EN PARCIALIDADES O PRÓRROGAS DE LOS ADEUDOS QUE PRESENTE POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SE OBLIGA A PAGAR A **"EL ORGANISMO"**, INTERESES SOBRE SALDOS INSOLUTOS, POR MES O FRACCIÓN, DURANTE LOS PLAZOS AUTORIZADOS, A UNA TASA MENSUAL QUE SERÁ IGUAL A AQUELLA QUE TIJE LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE HIDALGO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE.

DÉCIMA. -RECARGOS- EN EL CASO DE PAGO EXTEMPORÁNEO TOTAL O PARCIAL, **"EL USUARIO"** SE OBLIGA AL PAGO DE RECARGOS A RAZÓN DEL PORCENTAJE QUE DETERMINE PARA ESOS CASOS LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE HIDALGO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DE QUE SE TRATE, DICHOS RECARGOS SE CALCULARÁN SOBRE SALDOS INSOLUTOS POR MES O FRACCIÓN Y DURANTE EL TIEMPO QUE DURE LA MORA EN EL PAGO CORRESPONDIENTE.

DÉCIMA PRIMERA. - RECIBO DE PAGO- LAS PARTES CONVIENEN EN QUE **"EL ORGANISMO"** PODRÁ HACER LLEGAR POR CUALQUIER MEDIO (CORREO, MENSAJERÍA, CORREO ELECTRÓNICO, ENTREGA DIRECTA, ETC.) UN EJEMPLAR DEL RECIBO DONDE SE CONSIGNE EL IMPORTE DE LAS CONTRIBUCIONES POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SIN PERJUICIO DE LA OBLIGACIÓN DE **"EL USUARIO"** DE ACUDIR A LAS OFICINAS DE **"EL ORGANISMO"**, A EFECTO DE OBTENER EL RECIBO Y/O INFORMATIVO DE PAGO CORRESPONDIENTE. LA FALTA DEL ENVÍO, RECEPCIÓN DEL RECIBO MENSUAL Y/O INFORMATIVO DE PAGO, NO EXIME DE LA OBLIGACIÓN DE PAGAR OPORTUNAMENTE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO. **"EL ORGANISMO"** DEBERÁ DE ENTREGAR AL **"EL USUARIO"** COMPROBANTES DE TODOS LOS PAGOS Y/O DEPÓSITOS QUE RECIBA Y POR SU PARTE, **"EL USUARIO"** SE OBLIGA A CONSERVAR DICHOS DOCUMENTOS POR SER INDISPENSABLES PARA SUSTENIR CUALQUIER TIPO DE ACLARACIÓN O RECLAMO.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, MEX.

EL RECIBO A QUE SE REFIERE EL PÁRRAFO ANTERIOR TIENE CARÁCTER INFORMATIVO, POR LO QUE NO CONSTITUYE UN ACTO ADMINISTRATIVO RECURRIBLE EN JUICIO, NI PARA EFECTOS DEL AMPARO.

DÉCIMA SEGUNDA. - APLICACIÓN DE PAGOS. TODOS LOS PAGOS QUE RECIBA **"EL ORGANISMO"**, SERÁN APLICADOS PRIMERO A LOS ADEUDOS VENCIDOS Y DESPUÉS A LOS VIGENTES, EN EL SIGUIENTE ORDEN DE PRELACIÓN:

- a) MULTAS;
- b) RECARGOS;
- c) INTERESES, Y
- d) SUERTE PRINCIPAL.

EN TODO CASO, LOS PAGOS HECHOS SE ABONARÁN PRIMERO A LOS ADEUDOS MÁS ANTIGUOS.

DÉCIMA TERCERA. - MEDIDORES. AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE EL O LOS MEDIDORES QUE SE INSTALEN **"EL ORGANISMO"**, TIENE EN TODO MOMENTO LA FACULTAD PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE ESTOS APARATOS. POR LO QUE, A PARTIR DE LA INSTALACIÓN, **"EL ORGANISMO"** SE CONSTITUYE EN COMODATARIO DEL O LOS APARATOS MEDIDORES PARA LOS EFECTOS DE LOS ARTICULOS 115 Y 155 DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO, OBLIGÁNDOSE A:

- a) NO MODIFICAR LA UBICACIÓN DEL O LOS MEDIDORES INSTALADOS, Y PARA EL CASO DE QUE ASÍ LO REQUIERA, DEBERÁ SOLICITAR AUTORIZACIÓN A **"EL ORGANISMO"**, MEDIANTE ESCRITO EN EL CUAL JUSTIFIQUE LAS CAUSAS DEL CAMBIO;
- b) QUE LA UBICACIÓN DEL APARATO MEDIDOR SEA EN UN LUGAR VISIBLE, DONDE EL PERSONAL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO PUEDA TOMAR LA LECTURA DEL APARATO MEDIDOR, REALIZAR LAS PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO Y, EN SU CASO, LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, SIN NECESIDAD DE INTRODUCIRSE AL PREDIO;
- c) NO DAÑAR, ALTERAR O MODIFICAR LAS PARTES QUE CONFORMAN EL APARATO MEDIDOR, CON INDEPENDENCIA DE QUE DICHAS MODIFICACIONES TENGAN O NO POR OBJETO ALTERAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE ESTE;
- d) MANTENER EL MEDIDOR EN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO;
- e) DAR AVISO INMEDIATAMENTE A **"EL ORGANISMO"** DE CUALQUIER CIRCUNSTANCIA QUE AFECTE LA CONSERVACIÓN O FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR;
- f) ENTREGAR INMEDIATAMENTE A **"EL ORGANISMO"** EL MEDIDOR CUANDO ASÍ LE SEA SOLICITADO, ASÍ COMO NO IMPEDIR SU RETIRO SIN PREVIO REQUERIMIENTO;
- g) PERMITIR LA PRÁCTICA DE INSPECCIONES Y VERIFICACIONES QUE ORDENE **"EL ORGANISMO"**; Y EN SU CASO, Y
- h) PERMITIR LA REPOSICIÓN DEL MEDIDOR, Y EN LOS CASOS EN QUE PROCEDA, PAGAR LOS COSTOS GENERADOS CON MOTIVO DE TODA ACCIÓN RELACIONADA CON EL MEDIDOR.

EN TODO CASO, **"EL ORGANISMO"** SE RESERVA EL DERECHO Y FACULTAD DE SUSTITUIR LOS APARATOS MEDIDORES QUE TENGA INSTALADOS, INDEPENDIENDO DEL ESTADO EN QUE ESTOS SE ENCUENTREN, PUES BASTARÁ PARA ELLO QUE **"EL ORGANISMO"** CONSIDERE CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA QUE REPRESENTEN MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DEL AGUA SUMINISTRADA O EN EL DE PAGOS CORRESPONDIENTES. EN ESTOS CASOS **"EL USUARIO"** DEBE PAGAR LOS DEPECHOS CORRESPONDIENTES POR LA INSTALACIÓN DEL NUEVO MEDIDOR, SALVO LOS CASOS EN QUE DEBA APLICARSE LA SUSTITUCIÓN CON CARGO A LA GARANTÍA ESTABLECIDA EN LAS CUOTAS Y TARIFAS.

DÉCIMA CUARTA. - INFRACCIONES Y SANCIONES. **"EL USUARIO"** MANIFIESTA EXPRESAMENTE QUE ES CONOCEDOR DE LAS CAUSAS DE INFRACCIÓN ASÍ COMO DE LAS MULTAS Y DEMÁS SANCIONES ADMINISTRATIVAS, PREVISTAS POR LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO Y SU REGLAMENTO, POR LO QUE SE OBLIGA A NO INCLUIR EN ACTOS U OMISIONES TALES COMO:

- a) RETIRAR, VARIAR, PERMITIR DESPERFECTOS O DAÑAR AL APARATO MEDIDOR;
- b) VIOLAR PRECINTOS;
- c) RECONECTAR EL O LOS SERVICIOS;
- d) NO SOLICITAR OPORTUNAMENTE LA INSTALACIÓN DEL O LOS SERVICIOS;
- e) OBTENER CLANDESTINAMENTE EL O LOS SERVICIOS;
- f) DAR AL AGUA UN USO DIVERSO AL CONTRATADO;
- g) DESPERDICIA EL AGUA;
- h) EMPLEAR MECANISMOS PARA SUCCIONAR AGUA DE LAS TUBERÍAS DE DISTRIBUCIÓN;
- i) DESCARGAR EN FORMA PERMANENTE O FORTUITA AGUAS RESIDUALES EN CONTRAVENCIÓN A LO DISPUESTO POR LA LEY;
- j) EXPLOTAR, USAR O APROVECHAR AGUAS RESIDUALES SIN CUMPLIR CON LA NORMA OFICIAL, Y
- k) LAS DEMÁS PREVISTAS POR LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD APLICABLES.

DÉCIMA QUINTA. - CAMBIO EN EL USO O DESTINO DEL AGUA Y CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR. **"EL USUARIO"** SE OBLIGA A QUE PREVIAMENTE AL CAMBIO EN EL USO O DESTINO QUE DARA AL AGUA QUE SE LE SUMINISTRE A VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO, DEBERÁ OBTENER EL CONSENTIMIENTO ESCRITO POR PARTE DE **"EL ORGANISMO"**, OBLIGÁNDOSE AL PAGO DE LAS CUOTAS Y TARIFAS QUE PROCEDAN Y DE LAS QUE CORRESPONDAN AL NUEVO USO SOLICITADO, A PARTIR DE LA AUTORIZACIÓN. EN SU CASO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL IMPORTE PAGADO POR LOS CONCEPTOS DE ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD U OTROS DEPECHOS, NO SERÁN RECUPERABLES EN NINGUNA FORMA POR **"EL USUARIO"**, AUN CUANDO LA RESOLUCIÓN PARA EL CAMBIO DE USO NO LE FUERA FAVORABLE.

EN EL SUPUESTO DE QUE **"EL USUARIO"** CAMBIE EL USO O DESTINO DEL AGUA, SIN OBTENER EL CONSENTIMIENTO PREVIO POR PARTE DE **"EL ORGANISMO"**, ÉSTA TENDRÁ DERECHO A:

- a) COBRAR LAS CANTIDADES QUE CORRESPONDAN POR CONCEPTO DE ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD Y POR CONCEPTO DE CONEXIÓN.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

- b) COBRAR LAS DIFERENCIAS QUE EXISTAN ENTRE LA TARIFA ORIGINALMENTE CONTRATADA Y LA APLICACIÓN DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE AL USO ACTUAL DEL AGUA.
 - c) COBRAR Y EJECUTAR LAS MULTAS Y SANCIONES QUE PROCEDAN Y
 - d) CUANDO LA FACTIBILIDAD PARA EL NUEVO USO DEL AGUA NO SEA FAVORABLE, RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO, SIN NECESIDAD DE ACUDIR ANTE LOS TRIBUNALES Y SIN NINGUNA RESPONSABILIDAD PARA "EL ORGANISMO"
- CUANDO POR TRANSMISIÓN DE LA PROPIEDAD O POSESIÓN DEL INMUEBLE, SE SOLICITE UN CAMBIO DE NOMBRE EN LA TITULARIDAD DE ESTE CONTRATO, SE HARÁ EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO PREVIO EL PAGO DE LOS DERECHOS CORRESPONDIENTES, SIN NECESIDAD DE SUSCRIBIR UN NUEVO CONTRATO SINO QUE EL NUEVO TITULAR QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE SUBROGADO EN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE EL TITULAR ANTERIOR TENIA, DERIVADOS DE ESTE INSTRUMENTO, BASTANDO QUE EL CAMBIO CORRESPONDIENTE SE REGISTRE ELECTRÓNICAMENTE EN EL PADRÓN DE USUARIOS COMO PRUEBA SUFICIENTE.

DÉCIMA SEXTA. -USO RESPONSABLE DEL AGUA- PARA LOGRAR UN USO RESPONSABLE, RACIONAL Y EFICIENTE DEL AGUA, "EL USUARIO" SE OBLIGA FRENTE A "EL ORGANISMO" A:

- a) CONSERVAR SUS INSTALACIONES HIDRÁULICAS INTRADOMICILIARIAS EN BUENAS CONDICIONES, PARA EVITAR FUGAS;
- b) CONECTAR A SUS INSTALACIONES HIDRÁULICAS LLAVES DE CIERRE AUTOMÁTICO O ADITAMENTOS ECONOMIZADORES DE AGUA, PAGANDO EL COSTO DE ESTOS; Y
- c) EVITAR, POR CUALQUIER MEDIO A SU ALCANCE, EL GASTO INNECESARIO Y/O EL DESPERDICIO DEL AGUA.

LO ANTERIOR SIN PERJUICIO DE LAS DEMÁS OBLIGACIONES QUE TIENE CONFORME A LO DISPUESTO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

LA VIOLACIÓN A LO DISPUESTO EN LA PRESENTE CLÁUSULA ES CAUSA DE RESCISIÓN DEL CONTRATO, SIN NECESIDAD DE ACUDIR PREVIAMENTE A LOS TRIBUNALES.

DÉCIMA SÉPTIMA. -SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE LA FALTA DE PAGO EN DOS OCASIONES CONSECUTIVAS POR PARTE DE "EL USUARIO" FACULTA A "EL ORGANISMO" A SUSPENDER LOS SERVICIOS PÚBLICOS OBJETO DE ESTE

CONTRATO, HASTA QUE REGULARICE SU PAGO. DE NO REGULARIZARSE "EL USUARIO" EN EL TÉRMINO DE 30 TREINTA DÍAS NATURALES, SE PROCEDERÁ A LA SUSPENSIÓN DESDE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA Y DRENAJE. IGUALMENTE PROCEDERÁ LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS, CUANDO SE DETECTEN DERIVACIONES NO AUTORIZADAS, USO DISTINTO AL CONTRATADO, SE REINSTALE LOS SERVICIOS VIOLANDO SELLOS, O SE PROPORCIONE SERVICIO DE OTRA TOMA DE AGUA A LAS TOMAS QUE SE ENCUENTREN SUSPENDIDAS, ASÍ COMO CUANDO EL USUARIO NO HAYA PRESENTADO LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN LOS TÉRMINOS QUE "EL ORGANISMO" SEÑALE.

LO ANTERIOR, SIN PERJUICIO DE PROCEDER A FIJAR LAS MULTAS QUE PROCEDAN.

LAS PARTES CONVIENEN EN QUE ÚNICAMENTE SE PODRÁ CONSIDERAR REGULARIZADA LA SITUACIÓN EN CASO DE QUE SE PAGUE EL IMPORTE TOTAL ADEUDADO, O BIEN SE SUSCRIBA UN CONVENIO DE PAGO EN PARCIALIDADES, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS QUE PARA TAL EFECTO ESTABLEZCA "EL ORGANISMO". EN ESTE ÚLTIMO SUPUESTO, LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE EL ATRASO EN EL PAGO DE 1 (UNA) O MÁS PARCIALIDADES DA DERECHO A "EL ORGANISMO" A SUSPENDER LOS SERVICIOS INMEDIATAMENTE.

"EL ORGANISMO", PODRÁ EN TODO CASO, TOMAR LIBREMENTE LA DECISIÓN DE SUSPENDER LOS SERVICIOS NO PAGADOS, ATENDIENDO A LAS PARTICULARIDADES DEL CASO.

EN CASO DE QUE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DURE MÁS DE 60 DÍAS NATURALES, EL PRESENTE CONTRATO SE RESCINDIRÁ AUTOMÁTICAMENTE Y SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL, Y ÚNICAMENTE SE VOLVERÁ A PRESTAR LOS SERVICIOS, PREVIOS LOS TRÁMITES Y PAGOS CORRESPONDIENTES A UNA TOMA Y DESCARGA SANITARIA NUEVA Y EL PAGO INTEGRAL A "EL ORGANISMO" DE LA TOTALIDAD DE LOS ADEUDOS EXISTENTES (SOLTE PRINCIPAL Y ACCESORIOS).

DÉCIMA OCTAVA. -RECONEXIÓN- EL COSTO POR LA RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE SUSPENDIERON, CORRERÁ POR CUENTA DE "EL USUARIO" QUIÉN ACEPTA QUE DICHO COSTO SE COBRARÁ DE CONFORMIDAD CON EL TIPO DE CORTE QUE SE HAYA REALIZADO Y CON LAS TARIFAS AUTORIZADAS PARA TAL EFECTO.

DÉCIMA NOVENA. -INSPECCIONES Y VERIFICACIONES- AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE "EL ORGANISMO", PODRÁ LLEVAR A CABO EN TODO TIEMPO Y SIN PREVIO AVISO, LAS INSPECCIONES Y VERIFICACIONES QUE RESULTEN PROCEDENTES EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO Y SU REGLAMENTO, QUEDANDO OBLIGADO "EL USUARIO" A BRINDAR TODAS LAS FACILIDADES REQUERIDAS PARA QUE LLEVEN A CABO TALES ACTOS, LO ANTERIORMENTE EXPUESTO DEBE DE ENTENDERSE SIN PERJUICIO DE LAS FACULTADES CON QUE CUENTEN OTRAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ESTATAL O MUNICIPAL.

VIGÉSIMA. -LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE "EL ORGANISMO"- AMBAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE "EL ORGANISMO" SE OBLIGA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE A EFECTUAR EL SUMINISTRO DE AGUA MEDIANTE SU LÍNEA DE DISTRIBUCIÓN HASTA LA TOMA DOMICILIARIA DEL USUARIO, ASÍ COMO NO ASUMIR NINGUNA RESPONSABILIDAD FRENTE A "EL USUARIO", QUE TENGA POR ORIGEN LA FALTA O INSUFICIENCIA EN EL SUMINISTRO DE AGUA, CUANDO "EL USUARIO" POR SU VOLUNTAD, NO HAYA AGOTADO LOS MEDIOS ACCESORIOS DE SUMINISTRO DE AGUA, POR LO QUE "EL USUARIO" ACEPTA QUE NO PODRÁ EXIGIR EL PAGO DE DAÑOS O PERJUICIOS QUE TENGAN POR ORIGEN LOS HECHOS U OMISIONES ANTES INDICADOS.



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

VIGÉSIMA PRIMERA. "EL USUARIO" AUTORIZA EXPRESAMENTE A **"EL ORGANISMO"** PARA QUE CUALQUIER ADEUDO QUE RESULTE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE ESTE CONTRATO SEAN CARGADAS AL O LOS RECIBOS Y/O INFORMATIVOS ORDINARIOS DE PAGO.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - SUPLETORIEDAD. EN TODO LO NO PREVISTO EN EL PRESENTE CONTRATO LAS PARTES SE SOMETEN A LO ESTABLECIDO EN LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO Y SU REGLAMENTO.

VIGÉSIMA TERCERA. - EN CASO DE INCONFORMIDAD DE **"EL USUARIO"** CON LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO, O CON LOS CARGOS Y CANTIDADES A COBRAR, U OTRAS CUESTIONES DERIVADAS DE LOS MISMOS, PODRA:

- a) INTERPONER LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS PREVISTOS EN LA LEY DE LA MATERIA Y SU REGLAMENTO.
- b) EN SU CASO, REALIZAR CONVENIO DE PAGO EN PARCIALIDADES.
- c) SER BENEFICIARIO DE PROGRAMAS SOCIALES INSTITUCIONALES U OTROS SIMILARES SIEMPRE Y CUANDO SEA CANDIDATO A DICHOS BENEFICIOS.

VIGÉSIMA CUARTA. - TÍTULOS. LOS TÍTULOS Y/O RUBROS DEL PRESENTE CONTRATO DEBERAN DE SERVIR ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA FACILITAR SU LECTURA Y COMPRENSIÓN, SIN QUE DE MANERA ALGUNA LIMITEN O RESTRINJAN SU CONTENIDO Y/O ALCANCE.

VIGÉSIMA QUINTA. - LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN. PARA TODO LO RELATIVO A LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, LAS PARTES SE SOMETEN A LAS LEYES APLICABLES Y A LOS TRIBUNALES COMPETENTES EN LA CIUDAD DE TULANCINGO DE BRAVO, ESTADO DE HIDALGO.

"EL USUARIO"

2

3

TESTIGOS

4

5

VO. BO.

6

Elaboró: Maria Antonieta Altamira Mendoza



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-CSSoR/DC

1. Ingresar al SICOA, elegir la opción "Seguimiento a trámite".

Verificar la información de la Solicitud de Servicios y la documentación ingresada.

Llenar los campos de "Costo de contrato de agua", "Costo de contrato de drenaje", "Instalación de medidor", "Medidor", "Derechos de Servicio", "Años a cobrar", "Giro" y "Tarifa".

El SICOA genera el número de contrato y arroja el monto a cobrar.

Se entrega el formato para que el usuario pase a pagar a cajas.

Una vez que el usuario ha pagado, se capturan los datos del contrato en archivo digital XLSX y se verifican los datos a detalle.

Se imprime el documento.

2. La persona Titular del contrato debe firmar.
3. La persona Titular de Dirección General debe firmar.
4. La persona Titular del Área Comercial debe firmar.
5. La persona Titular de Área Técnica debe firmar.
6. La persona Titular de Área Jurídica debe firmar.



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
Tulancingo de Bravo, Hidalgo

2. Formato de Solicitud de Servicios

2-Pr-CSS/DC

  CAAMT

FOLIO: _____

ESCRIBIR LOS DATOS DE LA PROPIEDAD QUE REQUIERE EL SERVICIO Y/O TRÁMITE

1 TULANCINGO DE BRAVO, HGO., A _____ DE _____ DE + 2026

PROPIETARIO ☐ ARRENDATARIO ☐ OTRO ☐

NOMBRE DEL PROPIETARIO: _____

CALLE: _____

NÚM. OFICIAL: _____ LOTE: _____ MANZANA: _____

COLONIA: _____

TELÉFONO: _____ CP: _____ R. F. C.: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

SOLICITUD DE SERVICIOS ☐	SOLICITUD AGUA ☐	SOLICITUD DRENAJE ☐
2 AULARIZACIÓN DE TOMA ☐	BAJA DE PADRÓN DE USUARIOS ☐	REPOSICIÓN DE CONTRARO ☐
CONSTANCIA DE NO SERVICIOS ☐	CONSTANCIA NO ADEUDO ☐	CAMBIO DE NOMBRE ☐
CORRECCIÓN DE DATOS ☐	COPIA DE RECIBO DE PAGO ☐	BAJA TEMPORAL C/MED AL INT. ☐
CAMBIO DE TARIFA ☐	CANCELACIÓN DE TOMA ☐	

INSPECCIÓN: _____ ÁREA DEL PREDIO M²: _____ SERIE DE MEDIDOR: _____

TARIFA: DOMESTICO ☐ DESHABITADO ☐ BALDIO ☐ COMERCIAL ☐ INDUSTRIAL ☐ TEMPORAL ☐ INTERMEDIA ☐ CONSTRUCCIÓN ☐

GIRO: _____

3 CONTRATO No. _____

4 CLAVE DE UBICACIÓN:

ID. GEORREFERENCIA: _____ COORDENADAS UTM: _____

NOTA CAJASTRO: _____

5 NOTA CONTRATOS: _____

6 NOTA ATENCIÓN A USUARIO: _____

7 _____

8 _____

BOULEVARD SAN NICOLÁS S/N, COL. SAN NICOLÁS, C.P. 43640, TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
TEL 775 75 394 22

9 AL REVERSO

SE ANEXA A LA PRESENTE SOLICITUD, COPIAS FOTOSTÁTICAS DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

ESCRITURAS	☒	PAGO PREDIAL AL CORRIENTE	☒	PODER NOTARIAL	☒
TITULO DE PROPIEDAD	☒	CEDULA CATASTRAL	☒	CARTA PODER	☒
CERTIFICADO PARCELARIO	☒	PAGO DE AGUA AL CORRIENTE	☒	R.F.C	☒
CONSTANCIA NOTARIAL	☒	CROQUIS DE LOCALIZACION	☒	ACTA CONSTITUTIVA	☒
CONSTANCIA DE POSESION EIDAL	☒	INSPECCION	☒	AVISO DE RETENCION DE INVENTARIO	☒
CARTA DE INSTRUCCION NOTARIAL	☒	CREDENCIAL DE ELECTOR VIGENTE	☒	CONSTANCIA DE NO ADEUDO	☒
ACTA DE ENTREGA	☒	PASAPORTE VIGENTE	☒	CONSTANCIA DE NO SERVICIOS	☒
DOCUMENTO DE COMPRA VENTA	☒	CARTELA MILITAR	☒	CONSTANCIA DE DOTA	☒
CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	☒	CEDULA PROFESIONAL	☒	CONSTANCIA DE VECINDAD	☒
RESOLUCION SUPLETORIA DE PROPIEDAD	☒	LICENCIA DE MANEJO	☒	LISTA DE BENEFICIARIOS	☒
FORMATO DEL POSESIONARIO	☒	ACUERDO DE COLONIA <u>USUARIOS</u>	☒	OTRO	☒

10 INTERES JURIDICO.

NOTA: PARA CADA PREDIO, GIRO O ESTABLECIMIENTO, DEBERÁ INSTALARSE UNA TOMA INDEPENDIENTE, CON CONTRATO Y MEDIDOR, MISMO QUE DEBERÁ COLOCARSE ERENTE AL ACCESO DEL PREDIO, GIRO O ESTABLECIMIENTO, EN LUGAR VISIBLE Y ACCESIBLE, A FIN DE FACILITAR LAS LECTURAS DE CONSUMO, LAS PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO Y CUANDO FUERA NECESARIO, SU POSIBLE CAMBIO O REPARACIÓN.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS, INCORPORADOS Y TRATADOS EN EL SISTEMA DE DATOS PERSONALES DEL PADRÓN DE USUARIOS DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO, HGO. CAAMT.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

AUTORIZA DOCUMENTOS

SOLICITA

11

12

13

ATENCIÓN A USUARIOS

JURÍDICO

USUARIO

BOULEVARD SAN NICOLÁS S/N, COL. SAN NICOLÁS, C.P. 43640 TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
TEL 775 75 334 22



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 2-Pr-CSSoR/DC

1. El usuario debe llenar a mano:
 - La fecha,
 - Marcar con una "X" si es propietario o arrendatario o anotar otra opción,
 - Nombre del propietario,
 - Calle,
 - Número oficial, lote, manzana,
 - Colonia, C.P., R.F.C. y correo electrónico.
2. La persona de Atención a usuarios deberá marcar con una "X" la opción u opciones de los tramites que se van a realizar.
3. La persona de Atención a usuarios deberá marcar con una "X" la opción de la tarifa con que se calificó al predio.
4. La persona de Atención a usuarios deberá anotar el giro con que se calificó el predio.
5. La persona de Atención a usuarios deberá anotar de Clave de ubicación ID Georreferencia y Coordenadas UTM que obtendrá del Formato 2- Pr-ECU/DC que otorga la persona Jefe de Departamento de Catastro.
6. El departamento de Catastro escribe observaciones.
7. El departamento de Contratos escribe observaciones.
8. El área de Atención a usuarios escribe observaciones.
9. La persona titular de Área Jurídica marcará con una "X" los documentos que el usuario presenta y valida su autenticidad
10. La persona titular de Área Jurídica debe escribir observaciones relevantes.
11. La persona de Atención a usuarios que inició el trámite debe firmar.
12. La persona Titular de Área Jurídica debe firmar.
13. La persona que solicita el trámite deberá anotar su firma.



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



3. Formato de Presupuesto de Regularización

3-Pr-CS/DC

CAAMT
COMISION DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

ATENDIDO POR: _____
FECHA: _____

DOMÉSTICO
PREVIA INSPECCION \$ 118.35
PRESUPUESTO VALIDO EN EL MES DE EMISIÓN
REGULARIZACIÓN DE SERVICIO

CONTRATACIÓN	\$	4,231.36
DERECHOS DE SERVICIOS	\$	2,348.86
ENERO-DICIEMBRE 2021	\$	2,169.72
ENERO-DICIEMBRE 2022	\$	2,169.72
ENERO-DICIEMBRE 2023	\$	2,267.28
ENERO-DICIEMBRE 2024	\$	2,267.28
ENERO-DICIEMBRE 2025	\$	2,357.88

SIN RECARGOS TOTAL: \$ **17,812.10**

PERIODO EN CURSO : \$ _____

MEDIDOR: \$ _____

RECONEXION: \$ _____

TOTAL A PAGAR \$ _____

Instructivo de llenado del Formato 3-Pr-CSSoR/DC

1. La persona Atención a usuarios debe anotar su nombre, la fecha, el periodo en curso, costos de medidor y reconexión y el monto total a pagar.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Contratación de Servicios"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
		Página: 1/4		
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Atención a Usuarios	Proporciona la Solicitud de Servicios al usuario para ser llenada, indicando el tipo de trámite previamente autorizado con base en el procedimiento "Validación Técnica y Comercial de Predios", mismo que deberá ser asentado por el usuario en la solicitud.	N/A	
2	Usuario	Llena la Solicitud de Servicios conforme a la documentación presentada, la firma y la entrega al área de Atención a Usuarios.	FO-1203125-DC	
3	Persona Atención a Usuarios	Captura en el sistema SICOA la información proporcionada en la Solicitud de Servicios; el sistema asigna folio al trámite registrándolo en solicitud y se firma por quien realiza la captura. Conforme al trámite previamente autorizado y validado y asentado en la solicitud, se genera el presupuesto correspondiente, aplicando exclusivamente las cuotas y tarifas autorizadas vigentes ya sea para la Solicitud de Regularización de Servicios (Costo Total).	Reporte de SICOA	
4		Integra el expediente y lo turna al área de Catastro para la validación y visto bueno de la información.	N/A	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
	"Contratación de Servicios"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
5	Persona Jefe de Catastro	Revisa la información del expediente, valida la ubicación del predio y valida el proceso en el sistema SICOA; devuelve el expediente a Atención a Usuarios para ser turnado a Jurídico.	Reporte de SICOA	
6	Persona titular de Dirección Jurídica	Revisa y firma de autorizado la Solicitud de Servicios; valida el proceso en el sistema SICOA, envía el trámite a pago y devuelve el expediente a Atención a Usuarios.	Reporte de SICOA	
7	Persona Atención a Usuarios	De acuerdo con la modalidad del trámite autorizada, entrega al usuario el formato de pago correspondiente para pagar en la caja y continuar con el proceso. En la modalidad de Regularización de Servicios no resultan aplicables los pasos 8 al 12, continuando el trámite a partir del paso 13.	FO-1203425-DC	
8	Usuario	Acude a caja, realiza el pago correspondiente y regresa a Atención a Usuarios para entregar el recibo de pago.	Recibo de pago de Solicitud	
9	Persona Atención a Usuarios	Obtiene copias del recibo de pago y de la Solicitud de Servicios; integra los juegos documentales conforme al instructivo para armado de expedientes, entregando lo correspondiente al área técnica, contratos y al usuario.	Ficha técnica para armar carpetas	
10	Persona de Factibilidad	Elabora en un plazo máximo de cinco días hábiles, el presupuesto por concepto de contratación e instalación de los servicios (Factibilidad), notificando al usuario la fecha correspondiente para recogerlo.	Presupuesto	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento	Clave	
	"Contratación de Servicios"	Fecha: 02-2026	
		V1.0	
		Página: 3/4	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
11	Usuario	Acude al área técnica en la fecha indicada para conocer el presupuesto correspondiente	Recibo de pago
12	Persona de Factibilidad	Turna la factibilidad autorizada y dada a conocer al usuario al área de Contratos para la elaboración del contrato correspondiente.	Factibilidad
13	Persona Jefe de Contratos	Tratándose de Solicitud de Servicios Integra el presupuesto al expediente, genera el contrato, informa al usuario el monto a pagar conforme a lo determinado por el área técnica. Tratándose de Regularización de Servicios conforme al presupuesto anexado al expediente, se genera el contrato, carga los conceptos del presupuesto y manda pagar al usuario.	Recibo de pago de Factibilidad
14	Usuario	Realiza el pago del servicio autorizado y entrega recibo de pago a contratos.	N/A
15	Persona Jefe de Contratos	Con el número de contrato generado y el expediente en mano pasa a catastro a actualizar el punto de ubicación para actualizar su estatus a contrato y sincronizar la información del SIG con la del SICOA	Expediente



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
	"Contratación de Servicios"		Fecha:	
			Versión: 01	
			Página: 4/4	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
17	Persona Jefe de Contratos	Verifica e imprime el contrato en los formatos oficiales y recolecta firmas de: Director Comercial, Director Técnico, Director Jurídico y Director General y posteriormente del usuario para ser entregado.	Contrato	
18	Usuario	Trascurridos los 20 días el usuario, acude a recoger su contrato, lo firma y recibe su juego correspondiente acusando de recibido	Contrato	
19	Persona Jefe de Contratos	Archiva expediente completo en la carpeta correspondiente, de manera temporal.	Expediente	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



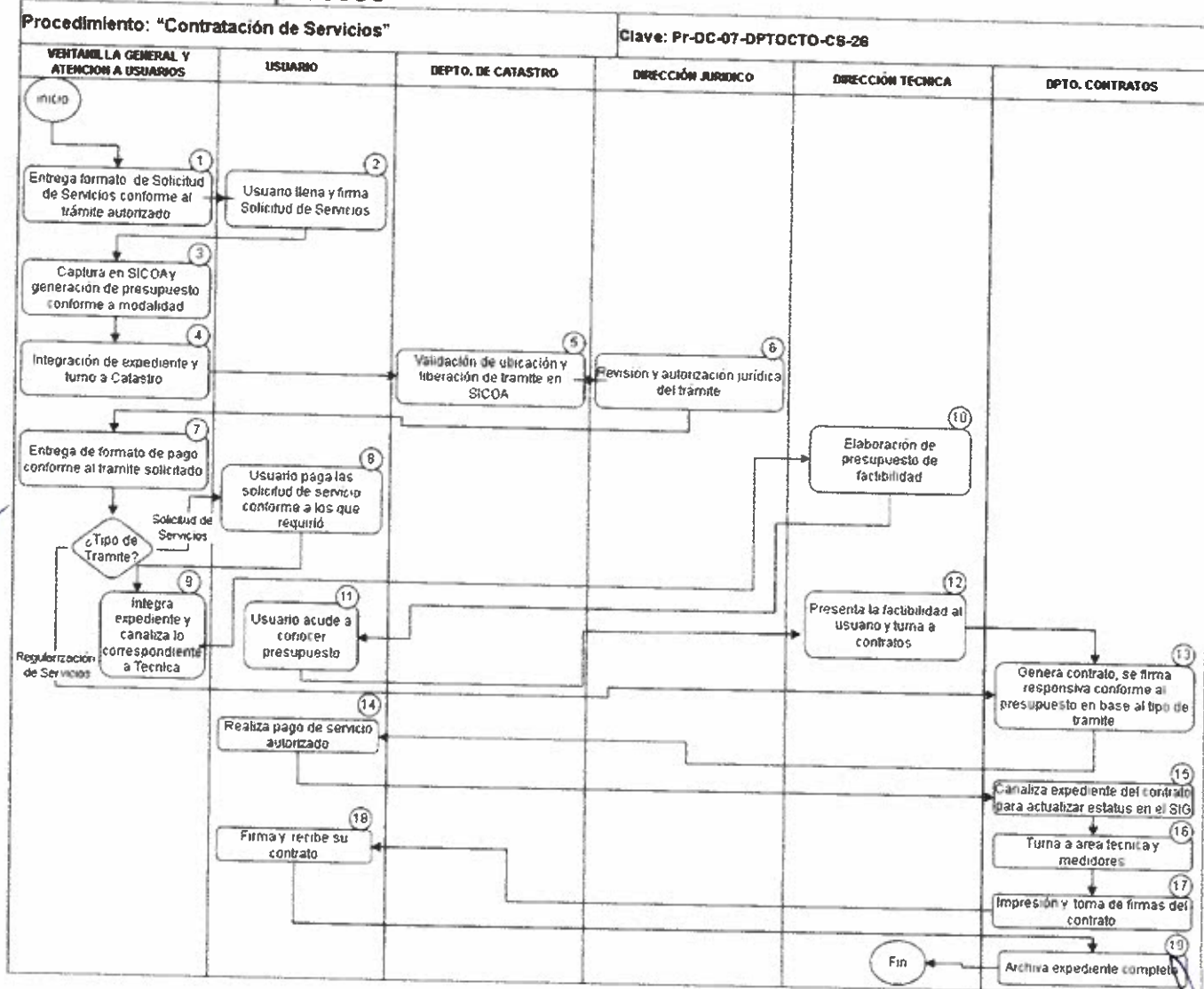
TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 8

“Cambio de Nombre y/o Corrección de Datos”

Pr-DC-08-DPTOCTO-CNy/oCD-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo de procedimientos

a) Propósito del Procedimiento

Establecer las actividades, responsables y controles para la gestión del trámite de Cambio de Nombre y/o Corrección de Datos en los contratos de prestación del servicio, garantizando la validación técnica, jurídica y administrativa de la información, así como la trazabilidad de los movimientos realizados en el sistema SICOA y la debida integración del expediente correspondiente.

b) Alcance

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para la Dirección Comercial, a través de la Ventanilla General y Atención a Usuarios del departamento de contratos, el departamento de Catastro y el área Jurídica del Organismo Operador

Aplica a todas las solicitudes de Cambio de Nombre y/o Corrección de Datos relacionadas con contratos vigentes del servicio.

c) Referencias

- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Reglamento Interior del Organismo
- Manual de Procedimientos del Organismo Operador Vigente
- Manual de Organización del Organismo Operador Vigente
- Procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios.
- Normatividad aplicable en materia de prestación del servicio.
- Lineamientos internos de operación del sistema SICOA.
- Normatividad interna vigente aplicable.

d) Responsabilidades

- **Elaboración:** Departamento de Contratos



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- **Revisión:** Dirección Comercial y Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento
- **Aprobación:** Dirección General
- **Control y actualización:** Dirección Comercial y Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento

e) Definiciones

- **Cambio de Nombre:** Actualización del titular del contrato del servicio derivada de transmisión de propiedad o posesión legal.
- **Corrección de Datos:** Modificación de información administrativa del contrato sin alterar la titularidad.
- **Expediente:** Conjunto de documentos físicos o digitales que respaldan la procedencia del trámite.
- **Formalización:** Obtención de las firmas institucionales y del usuario en el contrato correspondiente.

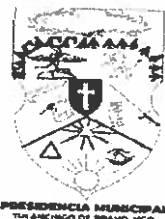
f) Políticas y lineamientos

1. **Integración del Expediente:** Toda solicitud deberá acompañarse de la documentación que acredite la propiedad o posesión legal y demás requisitos establecidos, así como la verificación del predio y la autorización del inicio del trámite mediante el procedimiento de "Validación Técnica y Comercial de Predios".
2. **Validación Obligatoria:** Ningún cambio procederá sin validación técnica del área de Catastro y autorización del área Jurídica.
3. **Registro en Sistema:** Toda modificación deberá realizarse en el sistema SICOA bajo perfil autorizado, registrando en el campo de observaciones el detalle del cambio efectuado.
4. **Trazabilidad:** El sistema conserva a nivel de base de datos el registro histórico de los movimientos efectuados y del usuario que los realiza, información que podrá ser requerida para fines de supervisión o auditoría.
5. **Plazo Interno de Elaboración:** El área de Contratos contará con un plazo de hasta 20 días hábiles, contados a partir de la recepción completa del expediente y del pago correspondiente.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

para contar con el contrato impreso y formalizado con las firmas institucionales competentes.
El plazo podrá ampliarse por causas administrativas debidamente justificadas.

6. Firma del Usuario: Transcurrido el plazo señalado, el usuario podrá acudir a suscribir el contrato y recibir su ejemplar correspondiente.

8. Requisito de No Adeudo para Cambio de Nombre: Para la elaboración y formalización del contrato de cambio de nombre, el predio deberá encontrarse al corriente en el pago de sus obligaciones económicas. Será requisito indispensable la presentación del recibo oficial que acredite la inexistencia de adeudos.

9. Política de Excepción al Requisito de No Adeudo para Cambio de Nombre: De manera excepcional, cuando el predio registre adeudos, se podrá autorizar el trámite de cambio de nombre sin acreditar el pago total previo, siempre que:

- El solicitante formalice de manera inmediata un convenio de pago respecto de los adeudos existentes.
- El convenio sea celebrado el mismo día de la formalización del cambio de nombre.
- El solicitante reconozca expresamente el adeudo y se obligue al cumplimiento del convenio correspondiente.
- En estos casos, el cambio de nombre se realizará con el único propósito de permitir la regularización del predio, quedando sujeto el nuevo titular al cumplimiento del convenio celebrado.

En ningún caso podrá entregarse contrato formalizado sin que exista convenio de pago debidamente firmado cuando se trate de cuentas con adeudo.

10. Restricciones Operativas para la Modificación de Datos Contractuales: Ninguna modificación relacionada con la titularidad del contrato, la propiedad del predio o los datos que deriven del documento legal que ampare la posesión o propiedad podrá realizarse sin que exista previamente el pago del trámite correspondiente y la autorización formal del área competente, conforme al procedimiento establecido.

Únicamente podrán realizarse sin trámite de Cambio de Nombre aquellas modificaciones de carácter administrativo interno que no alteren la titularidad ni los datos jurídicos del predio, tales como: clave de ubicación interna, actualización de giro o categoría del servicio, y demás datos operativos propios del organismo que no contravengan el documento legal que ampare

la propiedad.

Toda modificación deberá efectuarse bajo perfil autorizado en el sistema correspondiente, dejando constancia del movimiento realizado para efectos de control y auditoría.

11. Política de Seguimiento y Formalización de Contratos de Cambio de Nombre: El Departamento de Contratos será responsable de dar seguimiento integral a los trámites de Cambio de Nombre y/o Corrección de Datos hasta su formalización. Una vez que el contrato cuente con las firmas de los servidores públicos competentes, el área deberá notificar al usuario que el documento se encuentra disponible para firma y llevar un control interno de los contratos pendientes de formalización. En caso de que el usuario no acuda en un plazo razonable, el Departamento deberá realizar al menos un intento adicional de contacto y dejar constancia de las gestiones realizadas en el expediente o en el sistema correspondiente. Mientras no se formalice con la firma del usuario, el contrato se mantendrá con estatus de "Pendiente de Formalización" en el control interno del área, asegurando trazabilidad administrativa y evidencia para efectos de supervisión y auditoría.

El Departamento de Contratos deberá presentar trimestralmente al Director Comercial un reporte de contratos pendientes de formalización, a efecto de supervisar la correcta conclusión de los trámites.

12. Criterios para la Atención de Inconsistencias Posteriores y Determinación de Procedencia: Cuando durante la revisión de un trámite se detecte algún impedimento jurídico, administrativo o técnico que imposibilite su procedencia, el Departamento competente deberá negar el trámite de manera debidamente fundada y motivada, dejando constancia documental de las causas en el expediente físico o digital y en el sistema correspondiente. En estos casos, no procederá devolución del pago cuando el impedimento derive de omisiones, inconsistencias o documentación insuficiente atribuible al solicitante.

Si con posterioridad a la formalización del Cambio de Nombre o Corrección de Datos se identifican inconsistencias, omisiones o errores en la información registrada, el Departamento de Contratos deberá realizar una revisión integral con base en los registros históricos del sistema SICOA y la documentación que integra el expediente, a efecto de determinar su naturaleza y origen.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Derivado de dicha revisión:

1. Procederá Corrección Administrativa Complementaria, sin costo para el usuario, cuando:
 - Se trate de errores materiales u omisiones involuntarias.
 - La información se encuentre debidamente respaldada en el expediente original.
 - No implique modificación de la titularidad.
 - No altere condiciones sustanciales jurídicas, técnicas o económicas del contrato.
 - El error sea atribuible al proceso interno o a captura administrativa.
2. Procederá iniciar un nuevo trámite con el pago correspondiente, cuando:
 - La modificación implique cambios sustanciales en datos contractuales.
 - Exista nueva manifestación de voluntad del usuario.
 - Se presente documentación distinta o complementaria posterior al trámite original.
 - Se alteren condiciones jurídicas, técnicas, físicas o económicas del contrato.
 - La omisión derive de información no solicitada o no proporcionada oportunamente por el usuario.

En todos los casos deberá garantizarse la trazabilidad del movimiento realizado, la debida integración de evidencia documental y el cumplimiento de los controles internos establecidos para efectos de supervisión y auditoría.

g) Formatos

Para la ejecución del presente procedimiento no se genera ningún formato específico propio de la Dirección Comercial. Los documentos que se utilizan durante su desarrollo corresponden a formatos institucionales previamente establecido y emitidos por otras áreas competentes del organismo, por lo que no forman parte del presente procedimiento.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO		Procedimiento	Clave	
		"Cambio de Nombre y/o Corrección de datos"	Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 1/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Proporciona al usuario el formato oficial de Solicitud de Servicios, verificando previamente que el trámite haya sido autorizado como procedente conforme al "Procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios", recuperando para tal efecto el expediente correspondiente y asentando el folio de inspección en la solicitud.	Solicitud de servicios	
2	Usuario	Llena la Solicitud de Servicios conforme a la documentación presentada, la firma y la entrega al área de Atención a Usuarios.	Solicitud de servicios	
3	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Captura la información en el sistema SICOA bajo su perfil autorizado, generando folio electrónico único, mismo que asienta en la solicitud para su seguimiento.	Reporte de SICOA	
4		Integra el expediente y lo turna al área de Catastro para la validación y visto bueno de la información referente a la Ubicación.	Expediente	
5	Persona Auxiliar de Catastro	Revisa el expediente, verificando que la información capturada en el sistema respecto a la ubicación del predio sea consistente con la contenida en la "Cédula de Ubicación" previamente expedida; valida la clave de ubicación correspondiente y registra la validación en el sistema SICOA. Posteriormente, devuelve el expediente a Ventanilla General y Atención a Usuarios para su turno al área Jurídica.	Expediente	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Cambio de Nombre y/o Corrección de datos"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
6	Persona Titular de Jurídico	Verifica legitimidad del solicitante, documentación de propiedad o posesión legal, inexistencia de impedimento jurídico y emite autorización o negativa mediante firma autógrafa en el expediente y validación correspondiente en el sistema SICOA.	Expediente Solicitud de Servicios	
7	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Turna el expediente al área de Contratos y canaliza al usuario para la gestión correspondiente, para que se realice el Cambio de Nombre y/o Corrección de datos en el sistema SICOA.	Expediente Solicitud de Servicios	
8	Persona Jefe de Contratos	Realiza la modificación correspondiente en el sistema SICOA conforme a su perfil autorizado y registra en el campo de observaciones el detalle del cambio de titular u otros datos actualizados, indicando nombre del titular anterior, fundamento documental, fecha y usuario responsable. Posteriormente, entrega al usuario el formato de pago correspondiente para su liquidación en la caja referente al trámite. En los casos excepcionales el usuario podrá suscribir un convenio de pago conforme a la política 9. Política de Excepción al Requisito de No Adeudo para Cambio de Nombre. El sistema conserva a nivel de base de datos el registro histórico de los movimientos efectuados y del usuario que los realiza.	Reporte de SICOA Formato de pago/ Convenio de pago	
9	Usuario	Acude a caja, a realizar el pago correspondiente (tramite o parcialidad del convenio) y regresa al área de Contratos para entregar recibos de pago según corresponda.	Comprobant e de pago	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Cambio de Nombre y/o Corrección de datos"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
10	Persona Jefe de Contratos	Obtiene copias del recibo de pago y anexa dicho pago al expediente de Cambio de nombre y/o Corrección de datos.	Comprobante de pago Expediente	
11		Elabora el contrato correspondiente en los formatos oficiales vigentes y recaba las firmas de las personas servidoras públicas competentes para su formalización.	Formato oficial	
12		Transcurrido el plazo señalado en las políticas del área, el usuario podrá acudir a la firma del contrato y recibir su ejemplar correspondiente, acusando de recibido.	Formato oficial	
13		Archiva expediente completo en la carpeta correspondiente de manera temporal.		
FIN DE PROCEDIMIENTO				



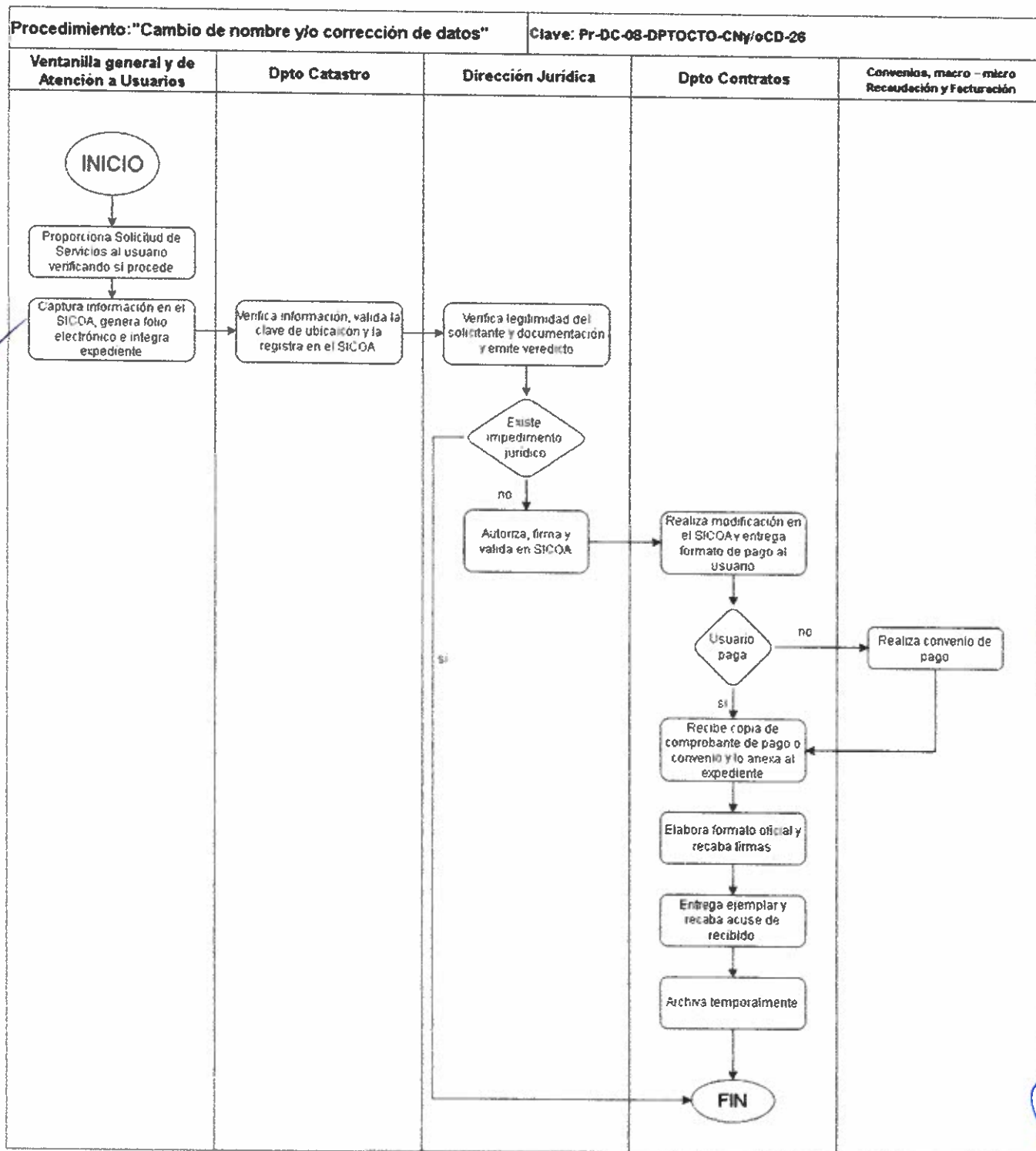
TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



3. Modelado del proceso



PROCEDIMIENTO 9

“Expedición de Constancias”

Pr-DC-09-DPTOCTO-EC-26

1. Desarrollo de procedimientos

a) Propósito del Procedimiento

Establecer las actividades, responsables y controles para la recepción, validación, elaboración y entrega de constancias emitidas por la Dirección Comercial, garantizando la verificación técnica, jurídica y administrativa de la información, la trazabilidad en el sistema institucional y la debida integración del expediente.

b) Alcance

Aplica a la Dirección Comercial a través de:

- 
- Recepción o Ventanilla General
 - Atención a Usuarios
 - Departamento de Catastro
 - Área Técnica (cuando aplique)
 - Área Jurídica (cuando aplique)
 - Departamento de Contratos
 - Cajas

Comprende desde la solicitud del usuario hasta la entrega de la constancia.

c) Referencias

- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado
- Reglamento Interior del Organismo Operador
- Manual de Procedimientos vigente
- Normatividad interna aplicable
- Lineamientos del sistema SICOA

d) Responsabilidades

- Elaboración: Dirección Comercial / Departamento de Contratos.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Revisión: Dirección Jurídica, Departamento de Catastro.
- Aprobación: Dirección General.
- Control y actualización: Dirección Comercial.

e) Definiciones

- Constancia: Documento oficial emitido por el Organismo Operador que certifica la situación administrativa, técnica o jurídica de un predio, contrato o usuario.
- Expediente: Conjunto de documentos físicos o digitales que respaldan la procedencia del trámite.
- Validación: Revisión y autorización por las áreas competentes.

f) Políticas y lineamientos

- Toda constancia deberá solicitar documentos originales y oficales.
- Los requisitos para los trámite serán aquellos que se publiquen en el catálogo de tramites en la página oficial del Organismo Operador en la siguiente liga <https://caamt.gob.mx>
- En caso de que el titular solicite "Constancia de no adeudo" de toma vitalicia del Ejido El Paraiso, se podrá expedir siempre y cuando se cuente con el listado oficial de beneficiarios emitido por el comisariado ejidal en el ejercicio correspondiente y el solicitante se encuentre como beneficiario en dicho listado.
- En toda ocasión deberá verificarse la situación técnica, catastral y jurídica del predio o contrato.
- El beneficio de toma vitalicia se acreditará conforme a las cláusulas contractuales que dieron origen a este.
- Toda constancia deberá registrarse en el SICOA para efectos de control y auditoría.
- La constancia deberá contar con las firmas de los servidores públicos competentes.
- El expediente deberá integrarse y archivar conforme a la normatividad interna.

g) Formatos e Instructivos

Formato 1-Pr-EC/DC

1-Pr-EC/DC



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



CAAMT/ 2156 -DC/11022026
TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A 11 DE FEBRERO 2026
ASUNTO: CONSTANCIA DE NO SERVICIOS
(SIN INFRAESTRUCTURA)

1

A QUIEN CORRESPONDA:

Se hace constar por medio de la presente, que este Organismo Operador de agua no cuenta con infraestructura que pueda proporcionar servicios de agua y alcantarillado sanitario, respecto de un predio rustico ubicado en [REDACTED] en el Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, con clave de ubicación [REDACTED] (ID GEO [REDACTED]), motivo por el cual se expide la presente a petición del interesado C. [REDACTED], para efectuar los trámites de escrituración relacionados a este predio

Así mismo, este Organismo se exime de cualquier tipo de obligación futura de proporcionar servicio alguno, mientras no se cuente con la infraestructura necesana para brindar servicios en esa zona

4



LC. JOSE MARTIN ZAMBRANO LOPEZ
DIRECCION COMERCIAL DE CAAMT

5



AUTORIZO
LC. ENZO MUÑOZ SALDERRA CASTRO
DIRECCION GENERAL DE CAAMT

3



Vp. Bo.
L. CESAR PEREZ HERNANDEZ
DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA DE CAAMT

2

LA PRESENTE CONSTANCIA SOLO SIRVE PARA FINES INTERNOS DEL ORGANISMO Y NO TIENE VALIDEZ COMO DOCUMENTO OFICIAL QUE ACREDITE LA PROPIEDAD LEGAL DEL BIEN INMUEBLE.

VIGENCIA DE (NOVENTA) DÍAS

Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás, 43640
Tulancingo de Bravo, Hidalgo Tel. 775 753 8422



Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-EC/DC

1. Registrar en base de datos de constancias de no servicios en Excel con fecha de elaboración, nombre, calle, colonia, y clave de ubicación.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Abrimos Archivo Word con el nombre de las constancias que aplique al trámite (de no servicios o de no adeudo).

Seleccionamos la pestaña "Correspondencia" para vincular la base de datos en Excel. Dar clic en botón "iniciar combinación de correspondencia", continuar en "Paso a paso por el asistente para combinar correspondencia", "Siguiente inicia el documento", "Selecciona el destinatario", "Escribe la carta", "Seleccionar archivo de origen de datos" y seleccionar base de datos y dar click en "Aceptar". Seleccionar "destinatarios de combinar correspondencia" y "Aceptar", después en la pestaña abierta del lado derecho del documento Word dar clic en las letras azules que dicen "siguiente escribe la carta", "siguiente vista previa de las cartas" dentro de la misma pestaña derecha y por último, en la misma pestaña dar clic en "siguiente completa la combinación" para que se genere también un código QR vinculado a cada usuario.

Ya vinculado, llenar la constancia con la fecha de elaboración, la dirección completa del predio, clave de ubicación, nombre del usuario y motivo o trámite para el cual se genera esta constancia.

2. La persona que elaboró debe firmar.
3. La persona Titular de Dirección Jurídica debe revisar, firmar de visto bueno (sin su firma no procede a las siguientes dos firmas) y poner sello.
4. La persona Titular de Dirección Comercial debe finar y poner sello.
5. La persona Titular de Dirección General debe firmar y poner sello.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades



TULANCINGO

Procedimiento

Clave

Fecha: 02-2026

V1.0

Página: 1/2



Unidad Administrativa: Dirección Comercial

Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios

Descripción de Actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Proporciona al usuario información de requisitos aplicables al trámite, verificando que haya sido autorizado como precedente conforme al "Procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios", recuperando para tal efecto el expediente correspondiente y asentando el folio de inspección en la solicitud.	Documentación del predio y del usuario
2	Usuario	Llena la Solicitud de Servicios conforme a la documentación presentada, la firma y la entrega al área de Atención a Usuarios.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC
3	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Verifica la información manifestada en la solicitud del usuario que coincida con los documentos del predio y del propietario y captura la información en el SICOA, generando el número de folio y registrándolo en la solicitud, armando el expediente con: los documentos, la solicitud y la inspección; turnándolo a las áreas de catastro y jurídico para su liberación.	SICOA Formato 2-Pr-CSSoR/DC
4	Persona Auxiliar de Catastro	Verifica en sistema que la información este debidamente capturada, que la ubicación sea la correcta y que en el expediente cuente con la cedula de ubicación correspondiente, posteriormente libera el documento en el sistema SICOA y turna a Jurídico.	SICOA Expediente
5	Persona Titular de Jurídico	Revisa el expediente y la información; y valida el trámite firmando el expediente correspondiente, posteriormente libera el trámite en el sistema SICOA y envía a pagar a cajas.	SICOA Expediente



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
	"Expedición de Constancias"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Contratos Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
6	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Canaliza el expediente integrado, validado y liberado al área de contratos para la elaboración de la Constancia correspondiente, indicándole al usuario regresar en 5 días hábiles.	Expediente Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
7	Persona Jefe de Contratos	Elabora la Constancia con base a la información del expediente y recaba firmas del director comercial, jurídico y general.	Expediente Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
8	Usuario	Regresa en 5 días hábiles al área de contratos donde se le da la orden de pago para que acuda a caja y una vez hecho, regresa a recoger su constancia.		
9	Persona cajas	Realiza el cobro y entrega el recibo correspondiente al usuario.	Formato 2-Pr-GIC/DC	
10	Persona Jefe de Contratos	Entrega el documento en contra recibo del pago y acusando de entrega este con firma del usuario. Finalmente se archiva el expediente completo en la carpeta correspondiente en el área de Contratos, de manera temporal.	Formato Expediente Carpeta de Archivo	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



TULANCINGO

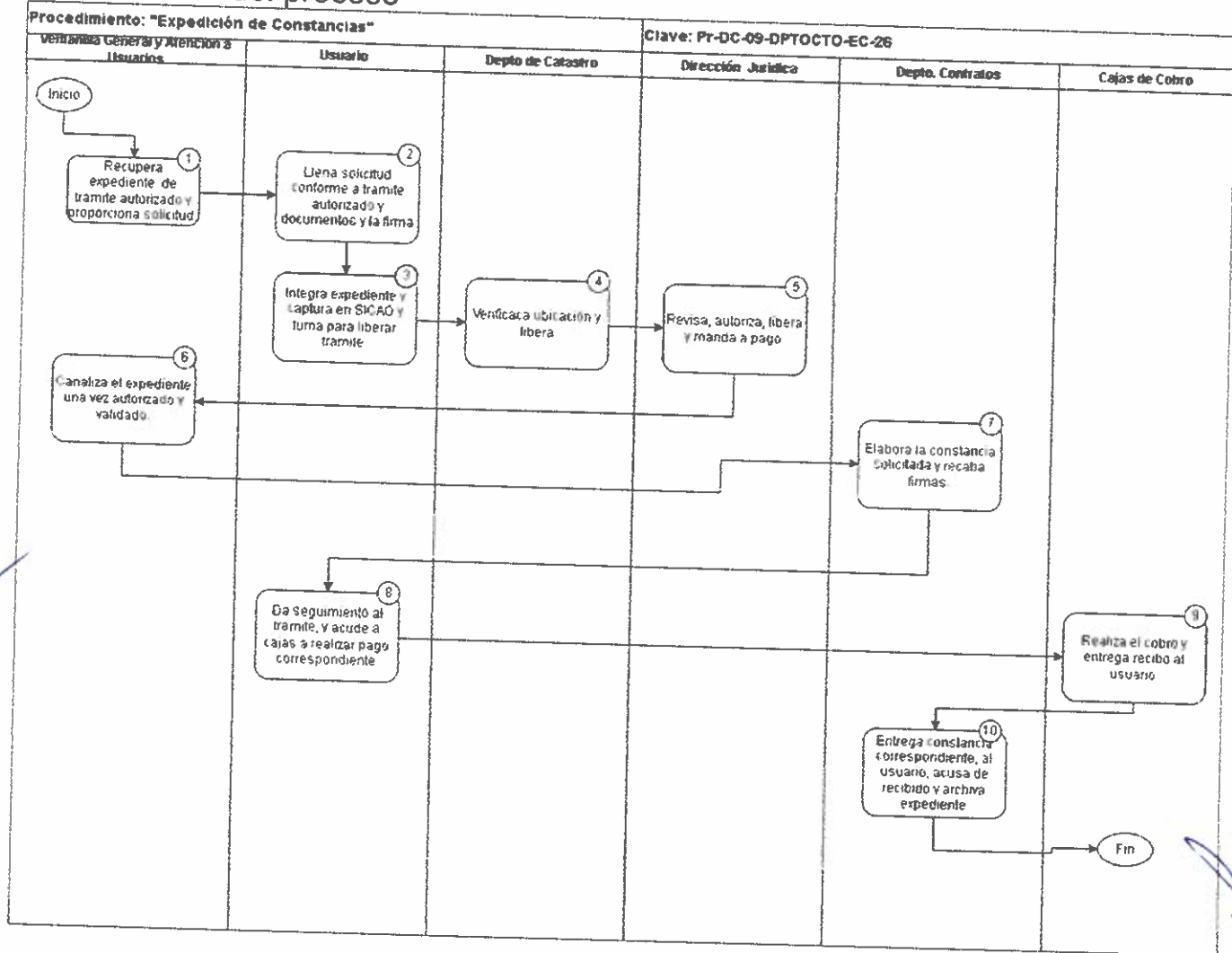
CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso





PROCEDIMIENTO 10

“Validación Técnica y Comercial de Predios”

Pr-DC-10-DPTOCTO-VTyCP-26





TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer un procedimiento uniforme para la validación técnica y comercial de predios, que permita asegurar que todos los trámites relacionados con servicios de agua potable y alcantarillado (cambios de nombre, regularización de servicios, solicitud de servicios, constancias de no adeudo y constancias de no servicios) se realicen de manera eficiente, transparente, segura y conforme a la normativa vigente, garantizando que la información del predio y la inspección física o documental respalde la procedencia del trámite.

b) Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las solicitudes y trámites realizados por los usuarios relacionados con la validación técnica y comercial de predios, que se encuentren dentro o fuera del polígono de servicio del Organismo Operador, cuando dicha validación sea necesaria para determinar la procedencia del trámite solicitado, tales como: cambio de nombre o corrección de datos, solicitud de servicios de agua potable y/o drenaje, regularización de servicios, constancia de no adeudo y constancia de no servicios.

El procedimiento involucra a las siguientes áreas y puestos:

- Recepción: atención inicial al usuario, orientación general y entrega de información sobre requisitos.
- Ventanilla General y Atención a Usuarios: recepción y revisión de documentación, registro y seguimiento de inspecciones, integración de expedientes y entrega de formatos.
- Catastro: generación de la Cédula de Ubicación y provisión de información geográfica mediante el SIG
- Inspector: realización de inspecciones físicas cuando aplique, registro de evidencia fotográfica y levantamiento de información del predio.
- Área Técnica: validación de la información relacionada con la infraestructura existente y emisión de visto bueno técnico.
- Persona titular de Dirección Comercial: análisis, validación y autorización definitiva de la



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



procedencia del trámite.

- Persona Cajero: recepción del pago correspondiente a la inspección y emisión del recibo oficial.

Este procedimiento no aplica a:

- Trámites que no requieran validación técnica o comercial del predio.
- Actividades distintas a la determinación de procedencia de trámites y servicios del Organismo Operador.
- Procesos posteriores al inicio del trámite específico autorizado, los cuales se rigen por sus procedimientos particulares.

c) Referencias

Normatividad y legislación:

- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado
- Manual de Organización de la Dirección Comercial.
- Manual de Procedimientos de la Dirección Comercial.
- Reglamento Interno del Organismo Operador
- Lineamientos Jurídicos Internos.
- Lineamientos Internos de la Dirección Comercial

d) Responsabilidades

Elaboración: La Dirección Comercial, a través del Departamento de Contratos, es la responsable de la elaboración del presente procedimiento, considerando la operatividad de la Ventanilla General y del área de Atención a Usuarios, así como la normatividad aplicable vigente.

Emisión: La Dirección Comercial es la responsable de la emisión formal del procedimiento, una vez validado su contenido técnico y operativo por las áreas involucradas.

Control y vigilancia: El Departamento de Contratos es responsable del control, seguimiento y



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



vigilancia del cumplimiento del procedimiento, verificando que la atención brindada en la Ventanilla General y en el área de Atención a Usuarios se realice conforme a lo establecido.

Revisión: La revisión del procedimiento corresponde a la Dirección Comercial, quien evaluará su correcta aplicación, pertinencia operativa y necesidad de actualización.

Aprobación: La aprobación final del procedimiento corresponde a la Dirección General del Organismo Operador, conforme a sus atribuciones administrativas.

e) Definiciones

- Validación Técnica y Comercial: Proceso mediante el cual se analiza y determina la procedencia de un trámite, considerando la ubicación del predio, la infraestructura existente y la normativa aplicable.
- Ventanilla General y Atención a Usuarios: Área responsable de la recepción, revisión, registro, seguimiento y resguardo de la documentación presentada por los usuarios para la realización de trámites y servicios.
- Cédula de Ubicación: Documento emitido por el área de Catastro que identifica geográficamente el predio o toma, utilizado como base para la evaluación técnica y comercial del trámite.
- Inspección: Actividad técnica mediante la cual se verifica física o documentalmente la situación del predio, infraestructura existente y condiciones para determinar la procedencia del trámite.
- Procedencia del Trámite: Resultado de la evaluación técnica y comercial que determina si un trámite puede continuar, autorizarse o rechazarse conforme a la normatividad vigente.
- Expediente del Trámite: Conjunto ordenado de documentos, formatos, comprobantes de pago, inspecciones y validaciones que respaldan el proceso de atención al usuario.
- Comprobante de Pago de Inspección: Documento fiscal emitido por el área de caja que acredita el pago obligatorio del concepto de inspección.
- Sistema de Información Geográfica (SIG): Herramienta tecnológica utilizada por el área de Catastro para localizar predios, analizar información espacial y apoyar la toma de

decisiones técnicas.

- Visto Bueno: Autorización técnica o administrativa otorgada por las áreas competentes, mediante firma, que avala la información revisada y la procedencia del trámite.
- Folio del Trámite: Número de identificación asignado al expediente para su control, seguimiento, recuperación y consulta dentro del procedimiento.

f) Políticas y lineamientos

1. Política de obligatoriedad del procedimiento

- Todo trámite relacionado con contratos, constancias, factibilidad, ampliación, modificación o regularización del servicio deberá someterse previamente al procedimiento General de Validación Técnica y Comercial de Predios.

2. Política de recepción y verificación documental

- La Ventanilla General y Atención a Usuarios será responsable de recibir, revisar y verificar que la documentación esté completa antes de iniciar el procedimiento.
- No se dará trámite a solicitudes con información incompleta o inconsistente.

3. Política de uso de información geográfica y normativa

- El área de Catastro utilizará el Sistema de Información Geográfica (SIG), bases cartográficas, normativa vigente y registros internos para determinar la ubicación del predio y la posible procedencia técnica y comercial del trámite.

4. Política de inspección obligatoria

- La inspección del predio será obligatoria en todos los casos, ya sea física o mediante información documental proveniente de censos, planos, fotografías georreferenciadas o registros institucionales, previo pago del derecho correspondiente.

5. Política de pago previo

- Ninguna inspección será realizada sin que el usuario haya efectuado previamente el pago del concepto correspondiente y haya presentado el comprobante oficial emitido por Caja.

6. Política de evidencia técnica

- El inspector deberá documentar la inspección mediante formato institucional, evidencia fotográfica georreferenciada y observaciones técnicas.

- La información recabada será considerada documento oficial del expediente del trámite.

7. Política de validación técnica interna

- El Área Técnica revisará la información del inspector y emitirá visto bueno respecto a la infraestructura hidráulica, factibilidad operativa y compatibilidad con la red existente.

8. Política de validación de ubicación

- El área de Catastro confirmará la ubicación del predio con base en la Cédula de Ubicación y emitirá observaciones técnicas y geográficas para respaldo del expediente.

9. Política de revisión directiva

- El Director Comercial revisará la información integrada del expediente y emitirá la determinación administrativa sobre la procedencia o improcedencia del trámite, sin invadir atribuciones de otras instancias técnicas o jurídicas.

10. Política de trazabilidad del expediente

- Todo expediente deberá contar con folio, formato de inspección, comprobantes de pago, Cédula de Ubicación y firmas de las áreas involucradas.
- La Ventanilla General y Atención a Usuarios será responsable de su resguardo temporal y actualización.

11. Política de tiempos de respuesta

- El usuario deberá acudir después de 3 días hábiles para conocer el resultado de la validación.
- Las áreas internas deberán cumplir con los tiempos establecidos para evitar retrasos en la atención.

12. Política de confidencialidad y uso de información

- La información recabada será de uso exclusivo del Organismo Operador y deberá manejarse conforme a la normativa de protección de datos personales.

13. Política de continuidad del trámite

- Solo los trámites determinados como procedentes podrán continuar con el proceso específico (contrato, constancia, regularización, etc.).
- Los trámites improcedentes deberán ser notificados al usuario con fundamento técnico-administrativo.

14. Política de mejora continua

- El procedimiento deberá revisarse y actualizarse periódicamente por la Dirección Comercial para asegurar su alineación con la normativa vigente, objetivos institucionales y metas del PAT y MIR.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

g) Formatos e instructivos

Formato de Inspección

1-Pr-VTyCP



CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO HIDALGO



1

ACTA DE INSPECCION DE AGUA Y ALCANTARILLADO

SEÑAL DE USUARIO

LOTES

COMUNIDAD

TÍTULO DE CONTRATO

SEÑAL

REGISTRARIO

LOTE: _____ MZ. _____

POBLACIÓN: _____

UBICACIÓN: _____

CELULAR: _____

FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 144, 145, 146 FRACCIONES I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX Y X DE LA LEY
ESTATAL DEL AGUA DE HIDALGO, EL (LOS) INSPECTOR (ES):

CONSIDERANDO LA INSPECCIONAR EL PREDIO, POR LO QUE SOLICITAMOS SU COOPERACION PARA LA
EJECUCION DE LA MISMA, DE NO PERMITIR DICHA INSPECCION SE PROCEDERÁ CONFORME AL ART. 149
DE LA LEY ESTATAL DEL AGUA, EN LOS TERMINOS DEL CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE HIDALGO.

RESULTADO DE LA INSPECCIÓN

TULANCINGO DE BRAVO, HGO. A 17 DE FEBRERO DE 2026

2

INSPECTOR NOMBRE

3

PROPIETARIO

4

ÁREA TÉCNICA

5

LIC. JOSÉ MARTÍN ZAMBRANO LOPEZ

Vo. Bo.

DIRECTOR COMERCIAL

SECCIÓN

6

REMARKS

Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-VTyCP

1. Ingresar al SICOA, en el apartado "Atención a usuarios", en "Nuevo trámite" y finalmente en "Inspecciones".
 - Cuando se trata de un contrato existente se ingresa el número de contrato y el sistema genera el formato con los datos de nombre del usuario, calle, colonia, ubicación y número telefónico. Se agregan los datos de lote y manzana (los cuales deben coincidir con los asentados en la Cédula Catastral), además de las especificaciones que la persona Inspector debe observar y verificar al momento de realizar la inspección.
 - En los casos en los que aun no se cuente con un contrato se deben capturar los datos de todos los campos verificando que sean iguales a los de la documentación que el usuario presenta y conforme a la Cédula Catastral.
2. La persona Inspector deberá anotar su nombre y su firma.
3. La persona titular del predio inspeccionado debe anotar su nombre y su firma.
4. La persona encargada de Factibilidad debe anotar su nombre y su firma.
5. La persona titular de Dirección Comercial debe firmar.
6. La persona titular de Dirección Comercial debe calificar la inspección verificando la información recabada y anotando la resolución a la que se ha llegado.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, AGO.

2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, AGO.
	"Validación Técnica y Comercial de Predios"		Fecha:	
			Versión: 01	
			Página: 1/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Recepción	Da la bienvenida al usuario, pregunta el trámite o servicio que desea realizar, informa los requisitos generales y dirige al usuario a verificar la información publicada en banner o volante.	Banner y Volante	
2	Usuario	Revisa requisitos y reúne la documentación necesaria conforme a la información proporcionada en banner y volante y la entrega en la Ventanilla General y Atención a Usuarios.	Volante	
3	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Recibe la documentación, verifica que esté completa y válida conforme al trámite solicitado. En caso de faltantes, informa al usuario y solicita corrección antes de continuar	Volante	
4		Si la documentación está completa, lleva al usuario con estos documentos al área de catastro, para obtener Cedula de Ubicación" del predio en donde se requiere el trámite.	Volante	
5	Catastro	Mediante el SIG, determina ubicación del predio/toma, genera la Cédula de Ubicación y con base en esta, así como la información geográfica y normativa disponible, se determina la necesidad de realizar la inspección y se informa al usuario que el trámite será evaluado conforme a la ubicación del predio, la infraestructura existente y la normativa aplicable. La inspección física determinará la procedencia final del trámite.	Cedula de Ubicación	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Validación Técnica y Comercial de Predios"		Fecha:	
			Versión: 01	
			Página: 2/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
6	Ventanilla General y Atención a Usuarios	Para el trámite de inspección el personal de atención a usuarios registra la inspección en el sistema y da la orden de pago al usuario para pagar en la caja.		
7	Usuario	Realiza el pago correspondiente en la caja y regresa a la ventanilla a dar seguimiento al trámite con el pago respectivo.	Formato 2-Pr-GIC/DC	
8	Ventanilla General y Atención a Usuarios	Recibe comprobante de pago y prepara el formato de inspección, misma que podrá ser agendada o realizada en el momento según la disponibilidad de inspectores. La inspección se realizará físicamente o cuando se cuente con información derivada de censos esta se podrá documentar conforme a notificaciones planos y fotografías.	Formato 2-Pr-GIC/DC, Cedula de Ubicación y bitácora de inspecciones	
9	Persona Inspector	Acude al predio si aplica inspección física. Identifica ubicación, toma evidencia fotográfica georreferenciada y completa el formato de inspección. Recaba conformidad del usuario y registra la información.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC Y Cedula de Ubicación "Timestamp Cam" App	
10	Área Técnica	Conforme a la información reportada por el inspector, firma de visto bueno la procedencia del trámite tomando en cuenta la información referente a la infraestructura del organismo operador.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
11	Catastro	Firma en el apartado de observaciones, dando visto bueno de la ubicación verificada por el inspector y la procedencia del trámite conforme a la información plasmada por el inspector y las observaciones hechas por el área técnica.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
	"Validación Técnica y Comercial de Predios"		Fecha:	
			Versión: 01	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Ventanilla General y Atención a Usuarios		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
12	Persona Titular de la Dirección Comercial	Valida la información de la inspección, califica la procedencia del trámite, si es en sentido negativo finaliza el proceso y si es en sentido positivo turna nuevamente la inspección al área de Atención a Usuarios, debidamente firmada para su seguimiento.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
13	Ventanilla General y Atención a Usuarios	Archiva temporalmente la inspección validada y actualiza el expediente.	Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
14	Usuario	Trascurridos los 3 días hábiles, acude al área de atención a usuarios con el comprobante de pago, mediante el cual el personal del área debe recuperar por folio la inspección y los documentos del expediente.	Formato 2-Pr-GIC/DC Formato 2-Pr-CSSoR/DC	
15	Ventanilla General y Atención a Usuarios	Recupera expediente por folio, verifica inspección validada y documentación completa. Informa al usuario la improcedencia del trámite o los siguientes pasos según el tipo de trámite autorizado para iniciar de acuerdo a la calificación de la inspección.		
16	Ventanilla General y Atención a Usuarios	Entrega al usuario el formato de solicitud correspondiente al trámite autorizado. Verifica que el expediente contenga todos los documentos, inspección validada y comprobante de pago. El expediente queda listo para iniciar el trámite específico.		
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



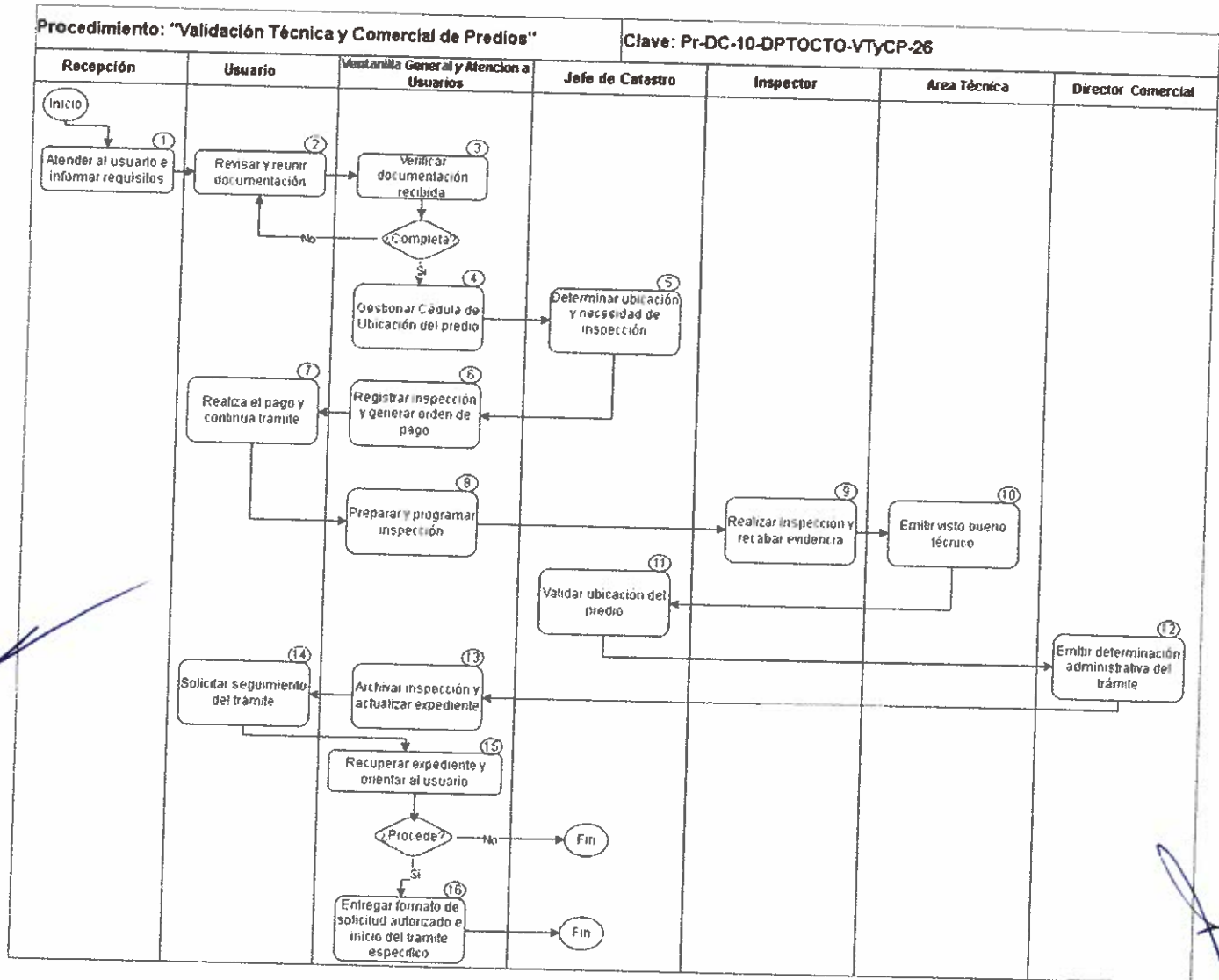
TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

3. Modelado del proceso





PROCEDIMIENTO 11

“Cedula de Ubicación”

Pr-DC-11-DPTOCT-CU-26



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

El presente procedimiento tiene como propósito establecer el mecanismo técnico y administrativo para la generación de la Cédula de Ubicación, como documento base para la identificación geoespacial, análisis y validación de predios respecto de los trámites que se realizan ante la Dirección Comercial del Organismo Operador.

La Cédula de Ubicación tiene por finalidad:

- Determinar con precisión la ubicación geográfica del predio objeto del trámite, mediante su georreferenciación en el Sistema de Información Geográfica institucional.
- Establecer si el predio se encuentra dentro o fuera del polígono de servicio del Organismo, con base en la cartografía técnica disponible.
- Definir, a partir de dicha ubicación, si procede o no la realización de inspección física en campo.
- Identificar la zona de ordenamiento territorial conforme al Programa Municipal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial (PMDUyOT).
- Servir como insumo técnico obligatorio para la atención de los trámites de:
 - Constancia de no servicios.
 - Solicitud de servicios.
 - Regularización de servicios.
 - Cambios de nombre y o corrección de datos.
 - Constancias de no adeudo para tomas vitalicias.

Asimismo, la Cédula de Ubicación permite establecer si un predio que se localiza fuera del polígono de servicio puede ser sujeto a la emisión de una Constancia de No Servicios, siempre y cuando no se encuentre dentro de la zona de influencia de otro municipio o de comités internos de operación, tales como Tepalzingo, Huapalcalco, La Lagunilla, Jaltepec, Fraccionamiento Rincones de la Hacienda, Fraccionamiento Los Sabinos y Santa Ana Hueytlalpan, entre otros.

La Cédula de Ubicación no constituye por sí misma una autorización para la prestación de servicios, sino un documento técnico-administrativo de soporte, que proporciona los elementos necesarios para la toma de decisiones por parte de las áreas competentes del Organismo.

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial, a través del Departamento de Catastro, y se ejecuta en coordinación con el Área de Atención a Usuarios, para la generación de la Cédula de Ubicación de los predios que sean objeto de algún trámite ante el Organismo Operador.

El procedimiento aplica para los siguientes trámites:

- Constancia de No Servicios.
- Solicitud de Servicios.
- Regularización de Servicios.
- Cambio de Nombre y o corrección de datos.
- Constancias de no adeudo de tomas vitalicias.

Asimismo, es aplicable a todo tipo de predios, incluyendo predios urbanos, rústicos, fraccionamientos, conjuntos habitacionales y cualquier otro inmueble susceptible de ubicación geográfica dentro o fuera del polígono de servicio.

El procedimiento comprende las actividades de recepción, análisis documental, georreferenciación, generación del punto de ubicación, elaboración del plano de micro y macro localización y emisión de la Cédula de Ubicación, así como la determinación de si el predio se encuentra dentro o fuera del polígono de servicio del Organismo.

Cuando, con base en la Cédula de Ubicación, se determine que procede una inspección física en campo, ésta será realizada por el Área de Inspección, la cual deberá verificar la correspondencia entre el predio físico y su georreferenciación, dejando constancia mediante la firma del inspector en la Cédula de Inspección correspondiente. La firma del inspector tiene



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



carácter de validación técnica en campo y no implica autorización administrativa.

De manera excepcional, cuando durante la inspección o el análisis técnico se identifiquen irregularidades o inconsistencias tales como subdivisiones no reflejadas en la escritura, diferencias de medidas respecto al polígono catastral u otras situaciones que puedan afectar la continuidad del trámite, se podrá solicitar la intervención del Área Jurídica, exclusivamente para efectos de orientación o definición del tratamiento a seguir.

Este procedimiento no aplica para inspecciones de predios que ya cuenten con un contrato de servicios vigente, salvo en los casos de cambio de nombre o corrección de datos, en los cuales sí será necesaria la generación de una Cédula de Ubicación.

c) Referencias

Para la elaboración, aplicación e interpretación del presente procedimiento, se utilizan como documentos de referencia y soporte técnico-administrativo los siguientes:

1. Cartografía oficial de Catastro Municipal, que contiene la delimitación de predios, manzanas, colonias y claves catastrales, utilizada como base para la identificación y georreferenciación de los inmuebles.
2. Programa Municipal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial (PMDUyOT), específicamente la zonificación primaria en formato raster, empleada para la identificación de la zona de ordenamiento territorial en la que se ubica cada predio con fines informativos.
3. Cartografía de redes de agua potable del Organismo Operador, utilizada como insumo técnico para el análisis de la infraestructura existente en el entorno del predio.
4. Polígono de servicio del Organismo Operador, definido como un insumo técnico interno, que representa el ámbito geográfico en el cual el Organismo cuenta con cobertura o posibilidad de prestación de servicios, mismo que es utilizado para determinar si un predio se encuentra dentro o fuera del área de atención.
5. Sistema de Información Geográfica (SIG) institucional, implementado mediante la plataforma ArcMap, como herramienta para la visualización, análisis, edición y consulta

- de la información geoespacial requerida para la generación de la Cédula de Ubicación.
6. Documentación presentada por el usuario, previamente validada por el Área de Atención a Usuarios, que incluye, entre otros, escrituras, recibos de cuenta predial y datos del predio necesarios para su correcta identificación.
 7. Planos físicos de ubicación, mismos que contienen la información de levantamientos propios del organismo

En los casos en que existan dudas, inconsistencias o vacíos de información respecto de los insumos anteriores, se podrá solicitar el apoyo del Área Técnica correspondiente para confirmar o complementar los datos utilizados en la elaboración de la Cédula de Ubicación.

d) Responsabilidades

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes responsabilidades:

Dirección Comercial

2. Autorizar la aplicación del presente procedimiento.
3. Supervisar que la generación de la Cédula de Ubicación se realice conforme a los lineamientos técnicos y administrativos establecidos.
4. Garantizar que la información generada sea utilizada como insumo para la atención de los trámites de los usuarios.

Departamento de Catastro

5. Ser el área responsable de la operación del procedimiento de generación de la Cédula de Ubicación.
6. Administrar y mantener la información geoespacial utilizada para la ubicación de predios, en coordinación con las áreas técnicas correspondientes.
7. Elaborar, emitir las Cédulas de Ubicación que se generen como parte de los trámites.

Auxiliar de Catastro



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



8. Recibir y revisar la documentación previamente validada por el Área de Atención a Usuarios.
9. Realizar la búsqueda, localización y georreferenciación del predio en el Sistema de Información Geográfica.
10. Generar el punto de ubicación, elaborar los planos de micro y macro localización y emitir la Cédula de Ubicación conforme al procedimiento.
11. Registrar la información técnica correspondiente y firmar la Cédula de Ubicación como responsable de su elaboración.

Área de Inspección

12. Realizar la inspección física de los predios cuando así se determine con base en la Cédula de Ubicación.
13. Verificar que el predio inspeccionado corresponda al inmueble georreferenciado en la Cédula de Ubicación.
14. Firmar la Cédula de Inspección como evidencia de validación en campo, sin que ello implique autorización administrativa.

Área de Atención a Usuarios

15. Recibir las solicitudes de trámite de los usuarios.
16. Validar la documentación presentada por los solicitantes.
17. Turnar los expedientes completos al Departamento de Catastro para la generación de la Cédula de Ubicación.
18. Continuar la atención del trámite una vez emitida la Cédula de Ubicación.

Área Jurídica

19. Brindar apoyo técnico-jurídico en los casos en que, derivado de la inspección o del análisis catastral, se identifiquen irregularidades, inconsistencias o situaciones especiales que requieran definición para la continuidad del trámite.

Persona Jefe de Departamento de Catastro.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



20. Validar técnica y administrativamente las Cédulas de Ubicación elaboradas.
21. Verificar la consistencia de la información geoespacial, cartográfica y documental utilizado.
22. Cuando proceda, confirmar que la Cédula de Inspección esté debidamente integrada y firmada.
23. Otorgar el visto bueno a la ubicación del predio.
24. Asegurar la correcta integración de la Cédula de Ubicación y sus soportes al expediente.
25. Solicitar correcciones cuando existan inconsistencias o irregularidades.

e) Definiciones

- ArcGIS: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.
- ArcMap: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.
- Cédula de ubicación: Documento que contiene la información geográfica del predio respecto del cual se solicitó un trámite ante el organismo.
- Clave de ubicación: Nomenclatura numérica que determina la ubicación de los predios conforme a la colonia, manzana y lote, de acuerdo con los polígonos de servicio y colonias sectorizadas por el organismo.
- Constancia de no servicios: Documento que acredita que frente a un predio no se encuentra instalada infraestructura de agua y drenaje susceptible de contratación, o que, existiendo dicha infraestructura, no se encuentra en los supuestos de obligación de contratar establecidos en el artículo 109 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Georreferenciar: Proceso de asignar coordenadas geográficas a un elemento (contrato, medidor, predio, infraestructura, entre otros) mediante una representación vectorial (punto, línea o polígono), con el fin de ubicarlo con precisión en un Sistema de Información Geográfica (SIG).



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Google Earth: Software geográfico desarrollado por Google, utilizado para georreferenciar y consultar vistas satelitales y de terreno para la ubicación de predios.
- Planos: Documentos internos que contienen información gráfica y descriptiva de las manzanas y predios del territorio atendido por el organismo.
- QGIS: Software geográfico de licencia libre, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.
- Regularización de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que cuentan con servicios previamente instalados sin contrato formal.
- SIG (Sistema de Información Geográfica): Conjunto de herramientas tecnológicas utilizadas por el organismo para georreferenciar y gestionar la información relacionada con contratos, usuarios, predios e infraestructura, facilitando la asignación de ubicaciones y la toma de decisiones.
- SICOA (Sistema Comercial del Agua): Software utilizado por el organismo para la gestión de cuentas y contratos, así como para la aplicación de cobros conforme a las cuotas y tarifas vigentes.
- Solicitud de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que no cuentan con servicios, pero que tienen infraestructura de agua y drenaje instalada en su frente, mediante el cual se solicita la instalación de toma de agua y/o descarga sanitaria.

f) Políticas y lineamientos

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se establecen las siguientes políticas y lineamientos obligatorios:

1. Carácter obligatorio de la Cédula de Ubicación.

Todo trámite nuevo relacionado con Constancia de No Servicios, Solicitud de Servicios, Regularización de Servicios, Cambio de Nombre y Corrección de Datos deberá contar, sin excepción, con una Cédula de Ubicación vigente, como insumo técnico para la toma de decisiones.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Ubicación de predios sin escritura ni cuenta predial.

Cuando el solicitante no cuente con escritura pública ni cuenta predial, y únicamente presente constancia ejidal o documento equivalente, la ubicación del predio se realizará de manera referencial, utilizando:

- Las referencias de calles, colindancias y señalamientos proporcionados por el usuario, y/o
- La ubicación visual confirmada por el usuario mediante Google Maps u otra herramienta cartográfica digital.

En estos casos, el punto de ubicación que se genere en el Sistema de Información Geográfica tendrá carácter provisional y referencial, y deberá quedar señalado como tal en el campo de observaciones de la Cédula de Ubicación, sin que ello implique validación de derechos de propiedad ni certeza jurídica sobre el inmueble.

3. Determinación de la ubicación y del polígono de servicio.

La ubicación del predio se determinará exclusivamente mediante su georreferenciación en el Sistema de Información Geográfica institucional, utilizando como base la cartografía oficial de Catastro Municipal, la cartografía de redes de agua, el polígono de servicio del Organismo y demás capas de información geográfica.

El polígono de servicio se considera un insumo técnico interno y su interpretación deberá realizarse con base en la información disponible; en caso de duda o inconsistencias, se deberá consultar al Área Técnica correspondiente antes de emitir la Cédula de Ubicación.

4. Predios fuera del polígono de servicio.

Cuando un predio se ubique fuera del polígono de servicio del Organismo, no procederá la realización de inspección en campo y únicamente podrá emitirse una Constancia de No Servicios, siempre que dicho predio no se encuentre dentro de la zona de influencia de otro municipio o de comités internos de operación, tales como Tepalzingo, Huapalcalco, La Lagunilla, Jaltepec, Fraccionamiento Rincones de la Hacienda, Fraccionamiento Los Sabinos



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



y Santa Ana Hueytlalpan, entre otros, y que al encontrarse en este supuesto, en caso de no contar con servicios podrán presentar constancia que expida el comité interno de la localidad para poder iniciar el trámite ante el organismo, la cual será parte del expediente inicial del trámite.

5. Criterios para asignaciones genéricas.

Cuando un predio se localice fuera del polígono de servicio y no cuente con información catastral o de colonia dentro del ámbito del Organismo, se deberán asignar los valores genéricos establecidos en el sistema:

- Colonia 1070
- Manzana 999
- Lote 9999

Estos valores tienen carácter técnico-operativo y permiten identificar predios fuera del ámbito de atención directa del Organismo, sin que ello implique reconocimiento de derechos o factibilidad de servicio.

6. Determinación de la necesidad de inspección.

La necesidad de realizar una inspección en campo se determinará con base en la ubicación del predio respecto al polígono de servicio:

- Dentro del polígono de servicio: procede inspección.
- Fuera del polígono de servicio: no procede inspección.

7. Validación en campo.

Cuando proceda la inspección, el Inspector deberá verificar que el predio físico corresponda al inmueble georreferenciado en la Cédula de Ubicación y firmar la Cédula de Inspección como evidencia de validación en campo, sin que dicha firma implique autorización administrativa.

8. Manejo de irregularidades o inconsistencias.

Cuando durante el análisis técnico o la inspección se detecten situaciones como subdivisiones no reflejadas en la escritura, diferencias de medidas, inconsistencias catastrales u otras

TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



anomalías, el trámite deberá suspenderse temporalmente y consultarse al Área Jurídica o Técnica correspondiente, antes de continuar con la emisión o uso de la Cédula de Ubicación.

9. Uso de la información geoespacial

Toda la información generada, modificada o consultada en el Sistema de Información Geográfica deberá utilizarse exclusivamente para fines institucionales y conforme a los criterios técnicos del presente procedimiento.

g) Formatos e instructivos

1. Formato de Cédula de Ubicación digital

1-Pr-CU/DC

[illegible]



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-ECU/DC

Formato oficial mediante el cual el Departamento de Catastro documenta la ubicación georreferenciada del predio en el sistema SIG, así como la información técnica necesaria para la atención de los trámites del usuario, mismo que deberá configurarse con lo siguiente:

II. Plano de Micro Localización

- i. El plano de micro localización deberá colocarse en la parte superior izquierda del layout, a una escala comprendida entre 1:200 y 1:300, ajustándose solo en caso necesario para garantizar la visualización completa del lote.
- ii. El grid deberá configurarse cada 10 metros, sin decimales, utilizando puntos en cruz de color gris con tamaño 3.
- iii. Las capas que deberán visualizarse son las siguientes:
- iv. Tulancingo 2, únicamente con las subcapas: Vialidades, Asentamientos y P.
- v. Foto Tulancingo, con una transparencia del 35%.
- vi. Tomas, con simbología por tipo de toma y etiqueta del número de lote.
- vii. Redes de agua.dwg.
- viii. etiqueta del número de lote; también la capa de "redes de agua.dwg"

III. Referente a la etiqueta principal de datos debe contener lo siguiente:

- i. Deberá incluir el logotipo del Organismo, ajustado al ancho disponible y respetando los márgenes del elemento.
- ii. La Incorporar la estrella de vientos norte, estilo ESRI North 3, con tamaño 71.
- iii. La leyenda con el nombre del departamento
- iv. Incluir la imagen con los atributos del punto o predio ubicado
- v. En la parte inferior, colocar el plano de macro localización, configurado conforme a las siguientes especificaciones:
 - a) Configurada la escala de la visualización una escala proporcional del 110% respecto del frame de micro localización.
 - b) Visualizar la capa de Tulancingo 2 con la subcapa Vialidades, Asentamientos, "P" y "C"; así mismo la capa de Zonificación Primaria con una transparencia del 85%
 - c) Usar un Border del Frame color Vino con grueso de línea de 4 puntos.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

IV. La Etiqueta inferior de Datos, debe contener la siguiente información:

- i. Datos de la solicitud de inspección.
- ii. Indicación de si el predio se encuentra dentro o fuera de zona de servicio.
- iii. Listado de documentos presentados para validación.
- iv. Zona correspondiente conforme a la Zonificación Primaria.
- v. Fundamento jurídico de la generación de la ubicación.
- vi. Observaciones pertinentes.
- vii. Nombre y firma del inspector.
- viii. Nombre y firma de quien genera la cédula de inspección.
- ix. Nombre y firma de quien autoriza
- x. Fecha de generación del formato.
- xi. Barra de escala y escala numérica.

V. El código QR se deberá generar conforme a lo siguiente:

- i. Usar el siguiente sitio web <https://www.qr-code-generator.com/> para generarlo como enlace URL.
- ii. Usar por default la siguiente liga <https://www.google.com/maps?q=> y complementarlo con las coordenadas en formato (Grados, Minutos y Segundos) extraídos desde la herramienta de "Identify" de Arcgis.
- iii. Una vez generado el QR con la información anterior, copiarlo como jpg y pegarlo en la cedula de ubicación en el frame de Micro localización en la parte inferior derecha.



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TLAXIACO, OAXACA

2. Formato de Cédula de Ubicación física

2-Pr-CU/DC

[illegible]

Instructivo de llenado del Formato 2- Pr-ECU/DC

1. Micro-localización, centrar el punto de ubicación referente al predio localizado.
2. Colocar punto con la información de ubicación localizado, en estatus seleccionado.
3. Generar tabla de atributos con la información geográfica del punto de ubicación.
4. Generar QR con la coordenada y el enlace de Google maps.
5. Determinar en este apartado si el predio está dentro o fuera del polígono de servicio.
6. Determinar en este apartado si se tiene o no que realizar inspección.
7. Señalar con que documentos se realizó la ubicación.
8. Determinar con base al ráster del PMDUyOT, en que zona se encuentra el predio.
9. Asentar las observaciones respecto al trámite solicitado.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



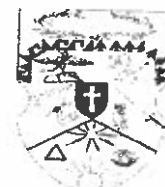
10. Colocar nombre y firma del inspector.
11. Colocar nombre y firma de quien elabora.
12. Colocar nombre y firma de quien valida.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Cedula de Ubicación"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 1/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Jefe del Departamento o de Catastro	Recibe la documentación correspondiente al trámite que desea realizar	Documentos del predio	
2	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Valida la documentación presentada, integra el expediente y lo turna al Departamento de Catastro para la generación de la Cédula de Ubicación.	Expediente validado	
3	Persona Auxiliar de Catastro	Recibe el expediente y revisa que los datos del propietario y del predio coincidan con la escritura y la cuenta predial.	Expediente Validado	
4		Ingresa la cuenta predial o clave catastral, o en su caso las referencias de ubicación, en el Sistema de Información Geográfica (ArcMap) mediante la herramienta Find y localiza el predio en la cartografía disponible.	Sistema SIG	
5		Localiza el predio en pantalla, verifica el punto de ubicación y revisa la información de las capas de tomas activas, redes y demás capas disponibles.	Sistema SIG	
6		Genera o actualiza el punto de ubicación en la capa "Tomas de Agua", capturando colonia, manzana, lote, tipo de toma, cuenta catastral, clave predial, fecha y observaciones.	Sistema SIG	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, AGO.

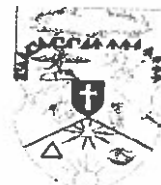
 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Cedula de Ubicación"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 2/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Auxiliar de Catastro	Cambia a la vista "Layout", centrar el predio en el plano de micro localización y ajustar la escala (1:300 a 1:400 o según el tamaño del predio), verificando que el punto de ubicación quede centrado y a un cuarto de distancia de la colindancia con la calle principal.	Vista Layout SIG	
8		Realiza un "Identify" en el punto de ubicación, obtener la coordenada en formato Degrees Minutes Seconds y generar un código QR en https://www.qr-code-generator.com/ , ingresando en el campo URL la liga https://www.google.com/maps?q= seguida de la coordenada. Copiar el QR y colocarlo en la vista Layout, en el costado inferior derecho del plano de micro localización, con un tamaño aproximado de 4 x 4 cm.	Vista Layout SIG	
9		En la ventana "Identify", cambia el campo "Location" a "Meters". Capturar la ventana de atributos con la herramienta "Recortes", copiar la imagen y pegarla en el Layout, ajustándola y colocándola en la cintilla de datos lateral derecha sobre el lado superior del plano de macro-localización.	Vista Layout SIG	
10	Persona Auxiliar de Catastro	Con los elementos generados e incorporados en el Layout, y verificando que el punto de ubicación se encuentre seleccionado, imprime la cédula de ubicación con las capas de información necesarias.	Formato 2-Pr-ECU/DC	



TULANCINGO

CAAMT

COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
	"Cedula de Ubicación"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
11	Persona Auxiliar de Catastro	Llena la cintilla de datos inferior, determinando si el predio se encuentra dentro o fuera del polígono de servicio, si es necesaria o no la inspección física. la zona conforme al PMDUyOT en la que se ubica el predio, las observaciones relacionadas con el trámite solicitado por el usuario y la firma de la persona que elabora la cédula de ubicación.	Formato 2-Pr-ECU/DC	
12	Persona Jefe del Departament o de Catastro	Valida y firma la cedula y la entrega incorporándola al expediente junto con los demás documentos a la Ventanilla General y Atención a Usuarios para registrar y programar la inspección.	Formato 2-Pr-ECU/DC	f.
13	Persona Inspector	Realiza la inspección, verificando además la información de la cedula de inspección, firmando en el apartado correspondiente de validación y entregándola posteriormente al jefe de Departamento de Catastro.	Formato 2-Pr-ECU/DC validado	m
14	Persona Jefe del Departament o de Catastro	Verifica la cedula de ubicación validada por el inspector anexa a la inspección y da visto bueno en la inspección realizada firmando en el apartado correspondiente de ubicación verificada, asegurando que la inspección y la cedula de ubicación se anexen debidamente al expediente.	Formato 2-Pr-ECU/DC validado	
15	Persona Ventanilla General y Atención a Usuarios	Recibe la cedula e inspección y continua el trámite.	Formato 2-Pr-ECU/DC validado	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



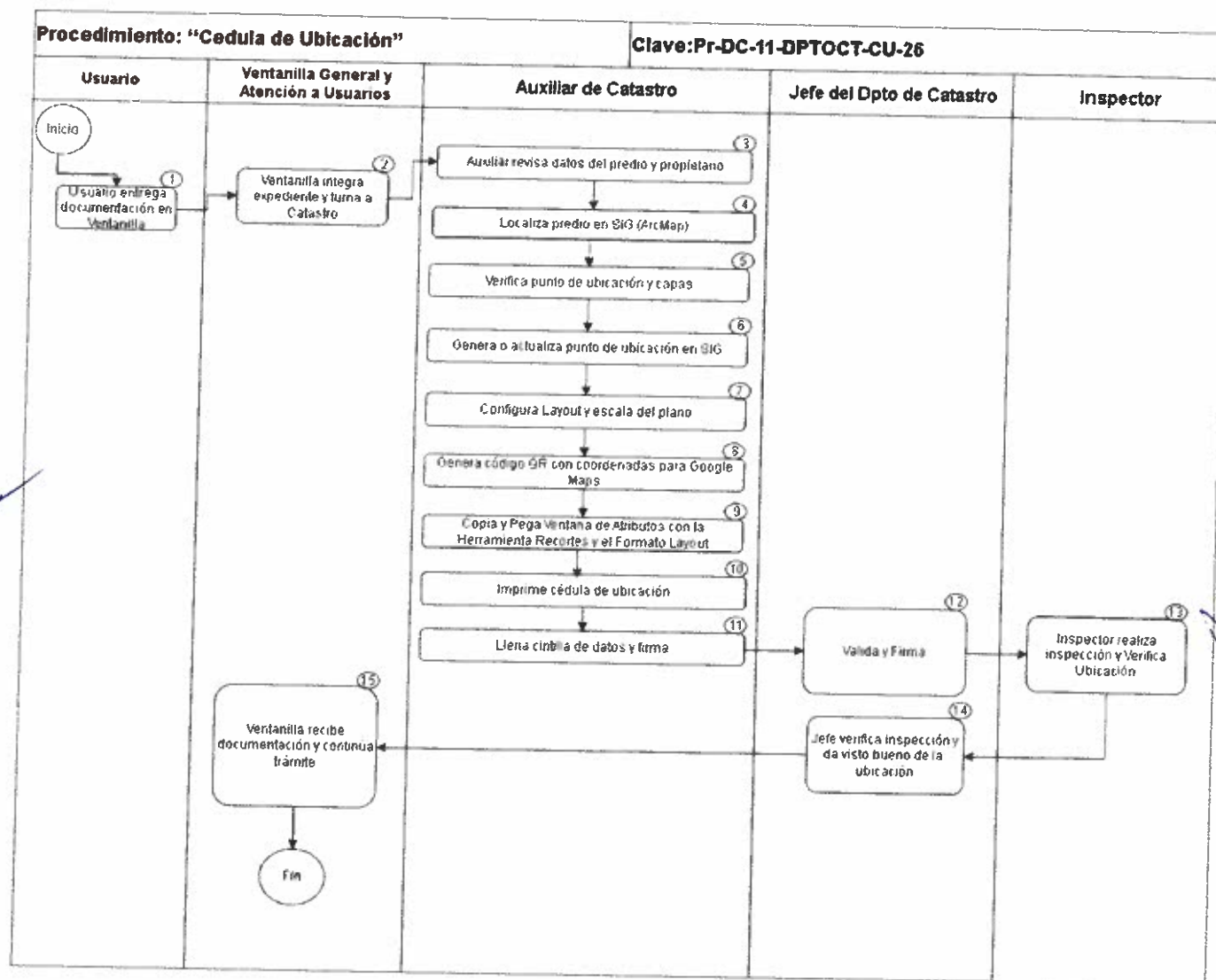
TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO YRIBARRA, AGO.

3. Modelado del proceso





PROCEDIMIENTO 12

“Información Geográfica de Predios”



Pr-DC-12-DPTOCT-IGP-26



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer las actividades, criterios y responsabilidades para la actualización y validación de la información geográfica y comercial de los predios, mediante el uso del Sistema de Información Geográfica (SIG), la revisión documental, y, cuando corresponda, la verificación en campo a través de censos, con el fin de asegurar que la información utilizada por la Dirección Comercial sea confiable, consistente y actualizada.

El presente procedimiento tiene como finalidad detectar y documentar inconsistencias en la información comercial, tales como ubicación, uso del predio, giro, tarifa, medidor y situación contractual, así como identificar predios no registrados o con irregularidades, generando información validada que quedará registrada de manera digital en el Sistema de Información Geográfica y en los sistemas comerciales institucionales, y plasmada en la cartografía física actualizada para su consulta y uso operativo por las áreas correspondientes.

Dicha información constituye un insumo técnico para los procesos de cobranza, cambios de tarifa, limitación de servicios e instalación de medidores, sin que ello implique la autorización directa de dichos actos, los cuales corresponden a las áreas competentes

b) Alcance

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para la Dirección Comercial, a través del Departamento de Catastro, e involucra la participación del personal de catastro y personal de censo, en las actividades de análisis, verificación, levantamiento, actualización y validación de información geográfica y comercial de predios.

Asimismo, el procedimiento se vincula de manera coordinada con las siguientes áreas, únicamente en el ámbito de sus atribuciones:

- **Dirección Comercial**, incluida la Persona de Ajustes, para la atención de cambios de tarifa derivados de la información documentada.
- **Dirección Técnica**, cuando sea necesario realizar censos derivados de obras,



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- introducción de servicios o nuevos asentamientos que cuenten con factibilidad autorizada.
- **Departamento de Contratos**, a través de la Ventanilla General y Atención a Usuarios, incluidas las inspecciones realizadas por su personal, para el seguimiento de contrataciones nuevas, regularización de tomas o la remisión de información que derive en la revisión o actualización de datos geográficos o comerciales, previa validación por la Dirección Comercial.
 - **Departamento Jurídico**, en los casos en que se detecten irregularidades que puedan constituir infracciones conforme a la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
 - **Departamento de Padrón de Usuarios**, para el seguimiento a instalaciones de medidores pendientes, priorización de casos detectados en censo y, en su caso, para la limitación de servicios conforme a la normativa aplicable.

El procedimiento aplica a predios con contrato y sin contrato, ubicados en asentamientos regulares y, de manera excepcional, en asentamientos irregulares, siempre que exista instrucción expresa y por oficio emitida por la Dirección General o por la Persona Titular de la Dirección Comercial.

El presente procedimiento no aplica para la autorización de cambios de tarifa, la formalización de contratos, la ejecución de la cobranza ni la suspensión o limitación del servicio, actividades que corresponden a las áreas competentes; limitándose el Departamento de Catastro a la validación técnica y documental de la información que sirva como insumo para dichos procesos

c) Referencias

Para la elaboración y aplicación del presente procedimiento, se consideran como documentos de referencia y soporte los siguientes:

- Manual de Organización de la Dirección Comercial, vigente.
- Programa Anual de Trabajo (PAT) de la Dirección Comercial correspondiente al ejercicio fiscal vigente.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- introducción de servicios o nuevos asentamientos que cuenten con factibilidad autorizada.
- **Departamento de Contratos**, a través de la Ventanilla General y Atención a Usuarios, incluidas las inspecciones realizadas por su personal, para el seguimiento de contrataciones nuevas, regularización de tomas o la remisión de información que derive en la revisión o actualización de datos geográficos o comerciales, previa validación por la Dirección Comercial.
 - **Departamento Jurídico**, en los casos en que se detecten irregularidades que puedan constituir infracciones conforme a la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
 - **Departamento de Padrón de Usuarios**, para el seguimiento a instalaciones de medidores pendientes, priorización de casos detectados en censo y, en su caso, para la limitación de servicios conforme a la normativa aplicable.

El procedimiento aplica a predios con contrato y sin contrato, ubicados en asentamientos regulares y, de manera excepcional, en asentamientos irregulares, siempre que exista instrucción expresa y por oficio emitida por la Dirección General o por la Persona Titular de la Dirección Comercial.

El presente procedimiento no aplica para la autorización de cambios de tarifa, la formalización de contratos, la ejecución de la cobranza ni la suspensión o limitación del servicio, actividades que corresponden a las áreas competentes, limitándose el Departamento de Catastro a la validación técnica y documental de la información que sirva como insumo para dichos procesos

c) Referencias

Para la elaboración y aplicación del presente procedimiento, se consideran como documentos de referencia y soporte los siguientes:

- Manual de Organización de la Dirección Comercial, vigente.
- Programa Anual de Trabajo (PAT) de la Dirección Comercial correspondiente al ejercicio fiscal vigente.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y su Reglamento.
- Decreto de Cuotas y Tarifas vigente del Organismo Operador, así como sus notas aclaratorias, publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.
- Cláusulas contractuales del contrato de prestación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.
- Documentación jurídica institucional relativa a los procesos de notificación, elaborada por el área jurídica, observando en todo momento la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.
- Cartografía física institucional, planos impresos y archivos históricos utilizados como referencia para la validación de la ubicación y delimitación de predios.
- Sistema de Información Geográfica (SIG) del Organismo Operador y sistema comercial (SICOA), como herramientas institucionales de apoyo para la consulta, actualización y validación de información geográfica y comercial.
- Información institucional y criterios emitidos por la Dirección de Ordenamiento Territorial del Municipio, en materia de asentamientos humanos y procesos de regularización, así como de la Dirección de Licencias y Permisos.
- Información geográfica del sistema catastral municipal, consultada a través de servicios de mapas (WMS/servicios de consulta) integrados al SIG institucional, como referencia para la validación de ubicaciones y subdivisiones catastrales.
- Expedientes técnicos, planos de lotificación y autorizaciones de nuevos fraccionamientos, remitidos por la Dirección General a través de la Dirección Técnica, para la incorporación y validación de información en zonas de nueva creación o expansión urbana.

En tanto se emiten lineamientos específicos sobre el uso del Sistema de Información Geográfica, procesos de notificación y reglamento interno, el presente procedimiento se ejecuta con apego a la normatividad vigente y a los criterios técnicos y administrativos definidos por la Dirección Comercial.

d) Responsabilidades

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes responsabilidades:



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

- **Elaboración del procedimiento:** Corresponde a la Persona Jefe del Departamento de Catastro, quien es responsable de documentar, estructurar y proponer el procedimiento conforme a las funciones del área y a la normatividad aplicable.
- **Revisión del procedimiento:** Corresponde a la Persona Titular de la Dirección Comercial, quien revisa el contenido del procedimiento, valida su congruencia operativa y verifica su alineación con los objetivos institucionales de la Dirección.
- **Aprobación del procedimiento:** Corresponde a la Persona Titular de la Dirección General, quien autoriza formalmente la implementación del procedimiento.
- **Ejecución del procedimiento:** Corresponde al personal adscrito al Departamento de Catastro, de acuerdo con las actividades y responsabilidades descritas en el presente documento.
- **Control, vigilancia y actualización del procedimiento:** Corresponde a la Persona Titular del Departamento de Catastro, en coordinación con la Unidad Técnica de Planeación, Evaluación y Seguimiento, mantener el procedimiento actualizado, proponer mejoras y asegurar su observancia.

e) Definiciones

- **Actualización de información comercial:** Proceso mediante el cual se valida y registra en los sistemas institucionales la información relativa al uso del predio, giro, tarifa, medidor y estatus del servicio, sin implicar la autorización directa de cambios tarifarios.
- **Actualización de información geográfica:** Proceso de corrección, ajuste o incorporación de la ubicación espacial de un predio en el Sistema de Información Geográfica, con base en información documental, cartográfica y/o levantamiento en campo.
- **Carta comisión:** Documento oficial expedido por la Dirección General que faculta al personal autorizado para realizar actividades de verificación y censo en campo.
- **Cartografía física:** Planos impresos institucionales utilizados como apoyo para la validación de la ubicación y delimitación de predios.
- **Caso individual:** Actualización puntual derivada de una solicitud del usuario o revisión interna, atendida mediante análisis documental y en sistemas, sin realizar censo.
- **Cédula de censo:** Formato institucional utilizado para registrar la información verificada o



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



levantada en campo de predios con o sin contrato.

- **Censo:** Levantamiento sistemático de información en campo, realizado por personal autorizado, con cobertura definida por manzana, colonia o zona.
- **Evidencia fotográfica:** Registro visual obtenido en campo que documenta la condición del predio, medidor o toma, conforme a lineamientos técnicos establecidos.
- **Expediente de censo:** Conjunto de documentos físicos y digitales que integran la información levantada durante un censo.
- **Giro:** Uso o actividad registrada del predio que determina la clasificación del servicio y la tarifa aplicable.
- **Inconsistencia de información:** Diferencia detectada entre la información registrada en los sistemas institucionales y la condición real del predio.
- **Notificación:** Para efectos del presente manual, se entenderá por Notificación el acto administrativo mediante el cual el Organismo hace del conocimiento del usuario una situación específica relacionada con el servicio, a través de la entrega de un documento denominado Aviso, Notificación o Formato, según corresponda.
- En este sentido, documentos tales como el Aviso de Cambio de Tarifa, la Notificación de Adeudo y la Notificación por Toma Clandestina constituyen medios formales de notificación y, para efectos operativos y procedimentales, se les denomina de manera genérica como notificaciones.
- **Predio:** Unidad territorial identificada físicamente que puede contar o no con contrato de prestación de servicios.
- **Sistema de Información Geográfica (SIG):** Herramienta institucional utilizada para la gestión, análisis y actualización de información geográfica de predios y servicios.
- **Turno de información:** Remisión formal de la información documentada a las áreas competentes para su seguimiento.

f) Políticas y lineamientos

1. Ámbito de actuación

El Departamento de Catastro realizará actividades de actualización y validación de información geográfica y comercial de predios únicamente dentro de las atribuciones que le



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



correspondan, sin que ello implique la autorización, regularización o validación jurídica de predios, fraccionamientos o asentamientos.

2. Causa justificada de actualización

La actualización de información geográfica y comercial de predios deberá realizarse únicamente cuando exista causa justificada, derivada de solicitud del usuario, revisión interna, Programa Anual de Trabajo (PAT), obra autorizada o instrucción expresa de la Dirección General o de la Dirección Comercial.

3. Tipos de actualización

La actualización de información podrá atenderse como caso individual o como actualización ampliada mediante censo, cuando la magnitud de las inconsistencias lo justifique.

La determinación del tipo de actualización será responsabilidad del Jefe del Departamento de Catastro.

4. Atención de casos individuales

Los casos individuales podrán atenderse mediante revisión documental y análisis en el SIG, SICOA y cartografía física, sin necesidad de realizar trabajo de campo, cuando la información disponible resulte suficiente.

5. Inspecciones de otras áreas

La información derivada de inspecciones realizadas por Ventanilla General y Atención a Usuarios, validada por la Dirección Comercial, podrá considerarse como insumo técnico para análisis, sin que implique actualización automática de registros, debiendo ser previamente verificada conforme al presente procedimiento.

6. Uso de sistemas institucionales

Toda actualización deberá documentarse en el SIG y, cuando aplique, en el sistema comercial (SICOA), asegurando congruencia entre la información geográfica, cartográfica y comercial.

7. Trabajo de campo y censo

El levantamiento de información en campo mediante censo se realizará únicamente cuando la revisión documental y en sistemas resulte insuficiente, cuando la magnitud de la inconsistencia lo amerite o exista instrucción superior conforme al PAT o por oficio autorizado.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Los formatos e instructivos incluidos en este apartado son de uso obligatorio para el personal que participa en el procedimiento y su correcta aplicación es responsabilidad del área responsable.

1-Pr-IGP/DC

1. Formato de Cédula de Censo

COL		MNZ		LTE		NOMBRE COMPLETO		CTO		DIRECCIÓN		ESTADO		GIRN		FECHA		VERIFICADOR CENSADOR		DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES		TÍTULO	
COL	MNZ	LTE	NOMBRE COMPLETO	CTO	DIRECCIÓN	ESTADO	GIRN	FECHA	VERIFICADOR	CENSADOR	DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES	TÍTULO											
801	20		VICENTE HERNANDEZ ESCAMILLA	32444	GUERRERO 0000	0	Activo	18/11/10	EN PREDIO BALDI	27,298.58													
801	20		SONIA PASTRANA PEREZ	29067	GUERRERO S-N	0	Activo	18/11/10	Cuota Tande	189.56													
801	20	10	REYMUENDO TOLENTINO	29200	GUERRERO S-N	4024978	Activo	18/11/10	Cuota Tande	96.66													
801	20	25	LORENZO PEREZ SOTO	48021	AVENIDA AHUEHUETTLA		Activo	18/11/10	Cuota Tande	124.61													
801	20	30	CONCEPCION ROMERO ORTIZ	35863	GUERRERO 0000		Activo	18/11/10	Cuota Tande	96.66													
801	20	15	ELISAMA RIVERA PEREZ	26134	MONTE SINAI	0	Activo	18/11/10	Cuota Tande	124.61													
801	20	40	EMMA SUSANA RIVERA SOTO	26778	MONTE HOREB	0	Activo	18/11/10	Cuota Tande	5,048.23													
801	20	45	ROSALBA VELASCO ROSALES	40451	MONTE HOREB	0	Activo	18/11/10	Cuota Tande	96.66													
801	20	70	JUANITA PEREZ CASTRO	17312	MONTE SINAI	0	Activo	18/11/10	Cuota Tande														

Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-AyVIGyCP/DC

1. Registrar el número y nombre de la colonia conforme a la sectorización oficial del Organismo Operador.
2. Registrar la fecha en la que se realiza el levantamiento de información en campo mediante la cédula de censo.
3. Registrar nombre completo y firma de la persona que realiza el censo.
4. Registrar clave de Ubicación del predio, considerando número de colonia, manzana y lote, conforme a la cartografía y criterios institucionales.
5. Registrar la información correspondiente al usuario y al servicio, incluyendo: nombre del usuario, dirección, número de contrato, estatus del servicio y número de serie del medidor.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-AyVIGyCP/DC

Consideraciones generales

- Existen dos versiones de cada formato
 - a) Formato para el usuario
 - b) Formato para la Comisión (Acuse)
- Los campos del 1 al 15 son comunes a los tres tipos de notificación, con diferencias específicas de llenado derivadas de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Los campos del 16 al 20 corresponden a información complementaria para uso interno, por lo que solo se utilizan cuando la naturaleza de la notificación lo requiera.
- La información se obtiene del padrón de usuarios, de la cédula de censo y de la verificación física realizada en campo.

1. Asentar el número de contrato correspondiente al predio notificado cuando no exista contrato se registra "S/C".
2. Registrar el folio consecutivo asignado a la notificación según el tipo de esta. Cuando el aviso sea generado mediante tiraje masivo desde el sistema, el folio podrá corresponder a la colonia, zona o periodo operativo definido.
3. Anotar la fecha en que se realiza la entrega de la notificación al usuario, en el domicilio correspondiente.
4. Corresponde al identificador consecutivo anual asignado por el sistema en los tirajes masivos. Aunque normalmente no se llena en campo, el espacio deberá permanecer disponible para su uso en caso necesario.
5. Anotar el número de colonia conforme al catálogo oficial del municipio. Generalmente se registra a tres o cuatro dígitos.
6. Registrar el número de manzana, normalmente a tres dígitos.
7. Anotar el número de lote, el cual deberá asentarse siempre a cuatro dígitos.
8. Registrar la hora exacta en la que se realizó la notificación.
9. Por disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales, no se asentará el nombre del usuario, debiendo colocarse únicamente la leyenda "A quien corresponda".



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



10. Asentar la clave de ubicación nuevamente del predio, no el domicilio registrado en el padrón o el domicilio real.
11. Anotar el nombre completo de la colonia, en formato alfanumérico, aun cuando la clave numérica haya sido registrada previamente en el campo 5.
12. Escribir de manera clara, precisa y objetiva las circunstancias, hechos u observaciones que dieron origen al tipo de notificación. Este campo es fundamental, ya que constituye la motivación de la notificación.
13. Indicar si la notificación corresponde a primera o segunda notificación, según aplique.
14. Anotar el nombre y firma del personal que realiza la notificación.
15. Registrar el nombre y firma de la persona que recibe la notificación (usuario o familiar). O en su caso el motivo por la cual no pudo ser entregada personalmente y el lugar donde se dejó.

En caso de que no haya persona que reciba el documento, en el formato de la Comisión el notificador deberá indicar el motivo y señalar a quién se entregó o en qué lugar se dejó, especificando que se colocó en un sitio no visible a terceros, como por debajo de la puerta, a fin de proteger los datos personales.

6. Campos exclusivos del formato de la Comisión (acuse)

Los siguientes campos se llenan únicamente cuando la naturaleza de la notificación lo requiera, con la finalidad de contar con información inmediata que permita sustentar el acto administrativo.

16. Registrar el giro del predio conforme al padrón de usuarios o a la verificación realizada en campo.
17. Asentar la tarifa registrada al momento de la notificación.
18. Registrar el tipo de servicio contratado (doméstico, comercial, industrial, etc.).
19. Anotará la información correspondiente al medidor, conforme al padrón de usuarios.

7. Criterios de aplicación por tipo de notificación

- Aviso de Cambio de Tarifa: Aplica el llenado de los campos 1 al 19.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- Notificación por Toma Clandestina: Aplica únicamente el llenado de los campos 1 al 15.

En este último caso, el acuse de la Comisión no contempla los campos 16 al 19, debido a que la notificación se sustenta en la detección de una conexión no autorizada, sin que exista contrato formalizado, por lo que la información relativa a giro, tarifa, tipo de servicio y medidor no resulta aplicable al momento de la notificación.

Para efectos de referencia, identificación y homologación de criterios, el Formato de Aviso de Cambio de Tarifa presenta numeración visible en cada uno de sus campos, misma que se utiliza como guía técnica para el llenado de los formatos de Notificación de Adeudo y Notificación por Toma Clandestina.

La numeración incorporada en el Formato de Aviso de Cambio de Tarifa no altera la validez ni el contenido de los formatos, y tiene como finalidad facilitar la interpretación del instructivo, la capacitación del personal y la correcta identificación de los campos comunes entre los distintos documentos.

El formato de Notificación por Toma Clandestina conserva la misma estructura, orden y denominación de campos, aun cuando no muestren la numeración de manera visible, por lo que la correspondencia entre formatos se mantiene plenamente.

Formulario de Google Docs

3-Pr-IGP/DC

5:09   

WhatsApp

BASE DE DATOS CAPTURADOS POR CENSOS

LAS RESPUESTAS ANADIDAS SERÁN LA BASE DE
DATOS DE LOS CENSOS REALIZADOS EN 2024

jhvf85@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



El contenido de este archivo se sincronizará con tu cuenta de Google si estás registrado cuando subas archivos y respuestas. Activa el formulario.

* Indica que la pregunta es obligatoria

Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-AyVIGyCP/DC

El formulario se llena de manera progresiva e intuitiva, conforme el sistema va solicitando la información. Algunos campos se capturan en formato de texto libre y otros mediante selección de opciones predeterminadas o selección múltiple.

El formulario se encuentra disponible en la siguiente liga: <https://forms.gle/ph2fnLVUsnN33snt5>

Los campos que integran el formulario son los siguientes:

1. Marca temporal
2. Fecha de registro
3. Clave de observador
4. Giro del inmueble
5. Giros adicionales
6. ¿El inmueble está habitado?



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



7. Color del inmueble
8. Número de plantas
9. Zaguán
10. Cortinas
11. Puerta
12. Número exterior
13. ¿La toma de agua es visible?
14. ¿El inmueble parece tener el servicio activo?
15. ¿Existen derivaciones?
16. ¿Existe algún medidor en el inmueble?
17. Si existe el medidor, ¿éste funciona?
18. Número de serie de medidor
19. Detección de anomalías y atención focalizada
20. ¿El usuario cuenta con contrato?
21. Nombre del usuario que proporcionan en el domicilio
22. Si existe el contrato, escríbalo en la siguiente casilla
23. Clave de colonia
24. Manzana
25. Número de lote
26. Número de lote (múltiplos de otras cifras)
27. Foto del predio
28. ¿Quién proporciona la información en el domicilio?
29. Especificación de anomalías detectadas

Todos los campos deberán llenarse conforme a la información observada en sitio y a lo declarado por la persona que atienda la visita, verificando que el registro quede completo antes de su envío.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



2. Descripción de actividades

 TULANCINGO		Procedimiento	Clave	
		"Información Geográfica de Predios"	Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 1/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona Jefe del Departament o de Catastro	Identificar la necesidad de actualización de información geográfica y comercial de predios, derivada de solicitud del usuario, revisión interna de información, motivado por alguna inspección, Programa Anual de Trabajo (PAT) de censos, o por obras e intervenciones en zonas específicas.	Solicitud del usuario/ Oficio Institucional/ Formato 1-Pr-VTyCP	
2	Persona Auxiliar de Catastro	Determinar si la actualización corresponde a un caso individual o requiere una actualización ampliada mediante censo, considerando el origen de la solicitud y la posible afectación a otros predios.	N/A	
3		Revisar la información existente en el SIG, sistema comercial (SICOA), cartografía física impresa y, si es necesario el expediente contractual, a fin de validar preliminarmente la ubicación, uso, tarifa, medidor y demás información comercial del predio.	SIG / SICOA / Planos físicos / Expediente	
4		Definir el alcance técnico de la actualización, determinando si la corrección se atiende mediante revisión documental y en sistemas, o si debe ampliarse a revisión por manzana, colonia o zona completa mediante trabajo de campo mediante censo.	N/A	
5	Persona Jefe del Departament o de Catastro	Cuando la revisión documental y en sistemas sea suficiente, autorizar la actualización en SIG y/o sistema comercial, documentar el cambio realizado y concluir procedimiento para el caso particular.	SIG y SICOA	
6		Cuando se determine la necesidad de censo, autorizar y planear el levantamiento de información, disponiendo la descarga del padrón de usuarios y la preparación de cédulas de censo, cartografía impresa, formatos de notificación y carta comisión .	Padrón de usuarios / Formato 1-Pr-AyVIGyCP/D C / Cartografía	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO		Procedimiento		Clave		
		"Información Geográfica de Predios"		Fecha: 02-2026		
				V1.0		
				Página: 2/3		
Unidad Administrativa: Dirección Comercial				Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.						
Paso	Responsable	Actividad			Documento de trabajo (Clave)	
7	Persona Auxiliar de Catastro	Descargar el padrón de usuarios vigente e imprimirlo en cédulas de censo, así como generar cartografía impresa con las ubicaciones existentes en el sistema.			Formato 1-Pr-AyVIGyCP/D C	
8		Integrar y entregar al personal de censo las cédulas con padrón, cédulas en blanco para predios sin contrato, formatos de notificación "Cambio de Tarifa y de Toma Clandestina" y cartografía física existente.			Formato 1-Pr-AyVIGyCP/D C/ Formato 2-Pr-AyVIGyCP/D C	
9	Persona Censo	Realizar recorridos en campo por manzanas conforme a la cartografía impresa, verificando y validando la información del padrón de usuarios y levantando información de predios no registrados.			Formato 1-Pr-AyVIGyCP/D C	
10		Verificar en campo la ubicación, uso del predio, tarifa aplicada, existencia y condiciones del medidor y la toma registrando las inconsistencias detectadas y la información que no coincida.			Formato 1-Pr-AyVIGyCP/D C	
11		Identificar y documentar inconsistencias relacionadas con diferencias entre el uso real y el giro registrado, así como posibles tomas no regularizadas u otra información.			Formatos de Notificación	
12		Entregar las notificaciones correspondientes, recabando acuse y evidencia fotográfica conforme a los lineamientos técnicos establecidos.			Timestamp Camera	
13		Realizar las anotaciones correspondientes en la cartografía impresa para hacer coincidir la información levantada con la ubicación física de los predios.			Cartografia impresa	



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	"Información Geográfica de Predios"		Fecha: 02-2026	
			V1.0	
			Página: 3/3	
Unidad Administrativa: Dirección Comercial		Área responsable: Departamento de Catastro		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
14	Personal de Censo	Cargar en el formato digital institucional de Google docs. la información de predios con inconsistencias y la evidencia fotográfica correspondiente.	Formato Google Docs	
15		Entregar al Auxiliar de Catastro el expediente físico del censo, debidamente ordenado, incluyendo cédulas, cartografía anotada, hojas de resumen y acuses de notificación con la evidencia fotográfica.	Expediente de Censo	
16	Auxiliar de Catastro	Procesar la información levantada en el SIG, realizando las correcciones de punteo y complementando los atributos conforme a la información validada.	GIS	
17		Registrar y actualizar en el sistema comercial la información relacionada con el giro del predio y ubicación con base en la información documentada.	Sistema Comercial (SICOA)	
18		Digitalizar mediante etiquetas en el SIG la información de predios y contratos, y generar cartografía actualizada para consulta institucional.	SIG	
19	Jefe del Departament o de Catastro	Atender a los usuarios que acudan atendiendo a alguna notificación entregada en censo y turnarlo al área correspondiente explicándole al usuario el seguimiento correspondiente y canalizando el expediente al área indicada	N/A	
20		Elaborar reporte e Integrar los expedientes y turnar la información documentada a las áreas correspondientes para su seguimiento (adeudos, tomas no regularizadas, cambios de tarifa)	N/A	
21	Auxiliar	Integra documentación generada en el censo y archiva en la carpeta correspondiente	Carpeta de Archivo	

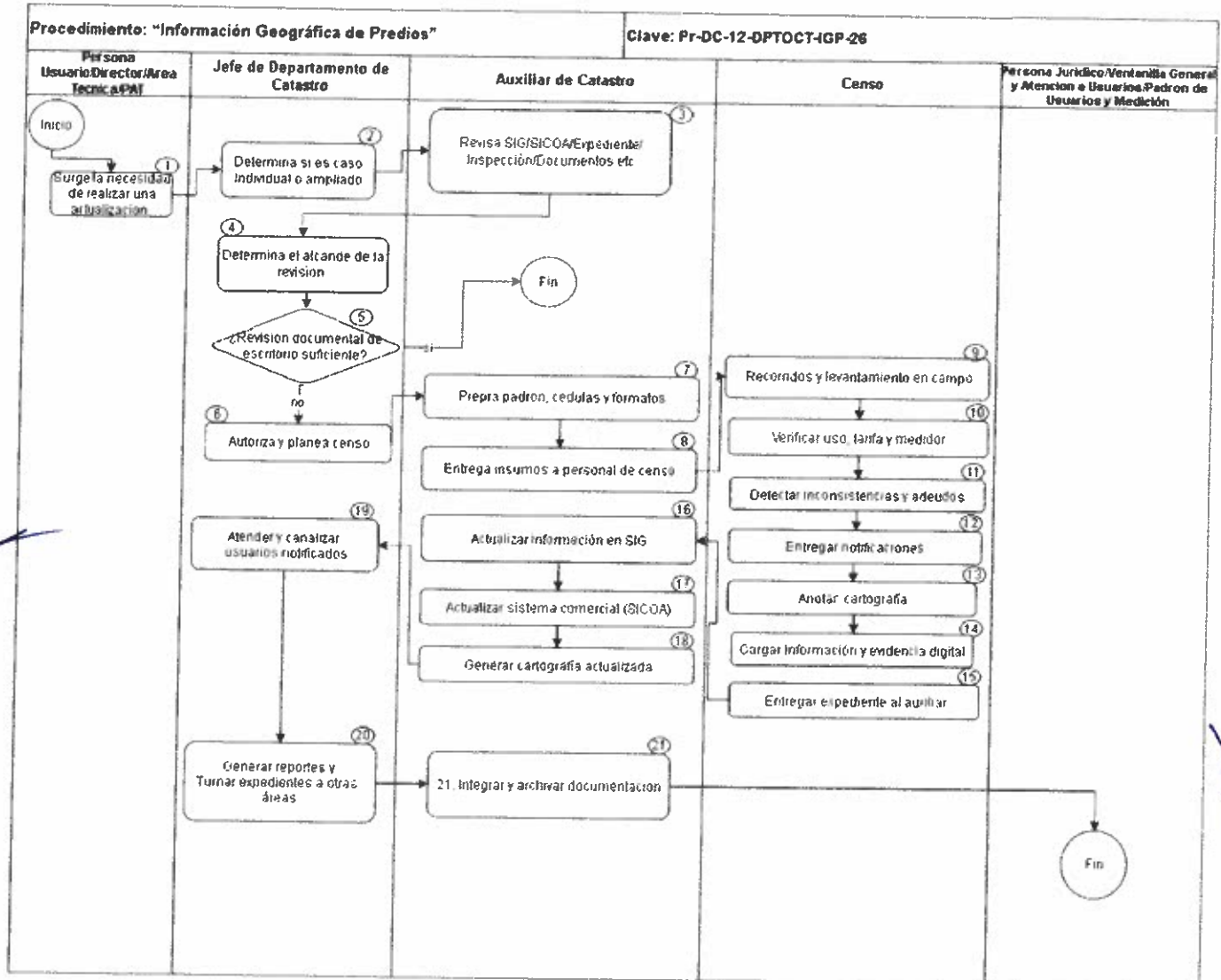


TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



3. Modelado del proceso





TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



IV. Glosario

- Acta de suspensión: Documento generado en la oficina de Padrón de Usuarios y Medición que establece la justificación legal para suspender el servicio por adeudo en más de dos ocasiones consecutivas. Incluye los datos del contrato, el tipo de suspensión realizada y la información del trabajador que ejecuta la inspección.
- Ajuste: Modificación, liquidación, concesión o deducción aplicada sobre una deuda o reclamación objetada por un deudor, con la finalidad de establecer un acuerdo equitativo entre las partes.
- ArcGIS: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.
- ArcMap: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para la visualización, edición y gestión de información geográfica dentro del entorno SIG del organismo.
- Bote de lectura: Situación en la que no se cuenta con lectura física del medidor durante uno o varios meses y, al actualizarla, se genera un consumo acumulado mayor al promedio habitual del usuario.
- Cambio de tarifa: Procedimiento mediante el cual se actualiza el uso del servicio (doméstico, comercial, industrial, público o de conservación), ya sea a petición del usuario, derivado de inspección o por notificación de censo.
- Cancelar: Acto administrativo mediante el cual se anula y deja sin efecto un acto, documento o procedimiento.
- Cargo: Registro contable que representa un aumento en cuentas de activos o gastos.
- Cédula de ubicación: Documento que contiene la información geográfica del predio respecto del cual se solicitó un trámite ante el organismo.
- Censo: Procedimiento mediante el cual el personal de campo realiza el levantamiento de información cualitativa y cuantitativa de los predios, los servicios de agua y drenaje con que cuentan y los datos del contrato correspondiente.
- Clave de ubicación: Nomenclatura numérica que determina la ubicación de los predios conforme a colonia, manzana y lote, de acuerdo con los polígonos de servicio y colonias sectorizadas por el organismo.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- **Constancia de no adeudo:** Documento que acredita que el usuario no presenta adeudos y se encuentra al corriente en sus pagos.
- **Constancia de no servicios:** Documento que acredita que frente a un predio no existe infraestructura de agua y drenaje susceptible de contratación o que, existiendo, no se encuentra en los supuestos de obligatoriedad establecidos en el artículo 109 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- **Contrato:** Documento que formaliza el acuerdo legal entre el Organismo Operador y el usuario para la prestación de los servicios.
- **Evidencia fotográfica:** Registro visual obligatorio que acredita el trabajo realizado en campo.
- **Formato de instalación, cambio o reubicación de medidor:** Documento interno generado en la oficina de Padrón de Usuarios y Medición que contiene los datos del contrato y las especificaciones del trabajo a realizar, incluyendo los espacios que el personal de campo debe llenar con sus datos y observaciones.
- **Fuga en medidor:** Salida de agua involuntaria y no controlada desde el interior del aparato medidor que impide su correcto funcionamiento.
- **Georreferenciar:** Proceso de asignar coordenadas geográficas a un elemento (contrato, medidor, predio o infraestructura) mediante representación vectorial (punto, línea o polígono), con el fin de ubicarlo con precisión en un Sistema de Información Geográfica.
- **Google Earth:** Software geográfico desarrollado por Google, utilizado para consultar vistas satelitales y de terreno en la localización de predios.
- **M³ (Metro cúbico):** Unidad de volumen equivalente a 1,000 litros.
- **Medidor:** Aparato que registra el volumen de agua que circula a través de la instalación hidráulica, permitiendo determinar el consumo en metros cúbicos.
- **Medidor dañado:** Condición en la que el aparato de medición presenta fallas derivadas de su vida útil, pantalla ilegible y/o manipulación del sello de seguridad.
- **MIR (Matriz Indicadora de Resultados):** Documento técnico-administrativo que establece objetivos, resultados, actividades e indicadores para la evaluación del desempeño de la Dirección Comercial.
- **Notificación:** Documento jurídico-administrativo mediante el cual se comunica formalmente



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



al usuario un requerimiento, aviso, acto o procedimiento relacionado con su situación contractual.

- Orden de instalación: Formato interno generado en la oficina de Padrón de Usuarios y Medición que contiene los datos del contrato, especificaciones del trabajo y los espacios que el personal de campo debe completar con información y observaciones.
- PAT (Plan Anual de Trabajo): Documento que establece las actividades programadas por ejercicio fiscal de las diferentes áreas del organismo, conforme a sus atribuciones.
- PBR (Presupuesto Basado en Resultados): Enfoque administrativo de planeación y gestión presupuestaria que orienta la asignación de recursos hacia el cumplimiento de resultados específicos.
- PMD (Plan Municipal de Desarrollo): Instrumento de planeación estratégica municipal que establece objetivos, estrategias, líneas de acción y metas de la administración pública municipal para el periodo 2024–2027.
- Planos: Documentos internos que contienen información gráfica y descriptiva de manzanas y predios dentro del territorio atendido por el organismo.
- QGIS: Software geográfico de licencia libre utilizado para georreferenciar y gestionar información geográfica.
- Recargos: Intereses moratorios aplicados por la falta de pago oportuno de los servicios.
- Regularización de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que cuentan con servicios previamente instalados sin contrato formal.
- SIG (Sistema de Información Geográfica): Conjunto de herramientas tecnológicas utilizadas para georreferenciar y gestionar información relacionada con contratos, usuarios, predios e infraestructura.
- SICOA (Sistema Comercial del Agua): Software utilizado por el organismo para la gestión de cuentas y contratos, así como para la aplicación de cobros conforme a las cuotas y tarifas vigentes.
- SM (Servicio Medido): Concepto que identifica un servicio que cuenta con aparato medidor.
- Solicitud de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que no cuentan con servicios, pero que disponen de infraestructura instalada, mediante el cual se solicita la instalación de toma de agua y/o descarga sanitaria.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

- Tarifa: Precio autorizado que pagan los usuarios por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- TF (Tarifa Fija): Concepto de pago generado de manera anual cuando el servicio no cuenta con aparato medidor.
- Timestamp Camera: Aplicación utilizada para agregar marcas de tiempo en imágenes y videos como parte de la evidencia fotográfica.
- Toma: Conexión hidráulica que enlaza la red pública con la instalación del predio.
- Ubicación: Referencia numérica seriada correspondiente a colonia, manzana y lote, asignada por el área de Catastro a cada predio con contrato de agua.
- Reubicar: Acción de cambiar la ubicación física del medidor, instalándolo conforme a la normatividad vigente.