

Gobierno del Estado de Baja California

Comisión Estatal de Servicios Públicos de Tecate



Organismo Público Descentralizado

Manual de Servicios al Público

Responsable de su elaboración:
Desarrollo Institucional

Numero de Ejemplares:1

Tecate, B.C. Marzo de 2012

Índice

Introducción

Aclaraciones

Expedición de constancia de factibilidad de servicio

Expedición de certificados de libertad de gravamen

Presupuesto de Obra

Revisión de proyectos para la construcción de redes

Instalación de Hidrantes contra Incendio

Convenio

Reimpresión de Recibos

Pago de Factura

Contratación de servicios

Revisión de medidor en laboratorio

Inspección domiciliaria

Recepción de agua residual de piperos

Desazolve de drenajes

Reparación de fugas

Reposición de medidores

Reubicación de medidores

Análisis de calidad de agua

Introducción.

El presente manual de Servicios al Público de la CESPTE, se realizó con la finalidad de que esta Entidad cuente con un documento donde se integren los diferentes servicios de la institución y de esta manera tener acceso práctico a los requisitos establecidos para su ejecución.

Para su elaboración se contó con la participación del personal, relacionado directamente con el servicio.

Sin duda la implementación de documentos de este tipo, permite el quehacer gubernamental de las instituciones públicas y contribuye una fuente de información básica para el usuario.

Aclaraciones	
Descripción del servicio: Resolver al usuario dudas o inconformidades respecto a su facturación de consumo de agua.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 P.M. Sábado de 9:00 A.M. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: En aclaración de información Inmediata y tratándose de error ya sea administrativo o técnico que amerite modificación a la facturación: desde 1 a 14 días	
Costo del trámite: Sin costo	
Requisitos para solicitar el servicio: Acudir a oficinas centrales. Presentar recibo o algún dato relativo a su cuenta.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California Art. 54 – 92	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Art. 63	
Obligaciones del usuario: N/A	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Aclarar cualquier duda que exista por parte del usuario	
Garantías que otorga el Organismo: Todas las que otorguen las normas, reglamentos y Leyes vigentes	
Resultado a obtener por el beneficiario: Resolver las inconformidades sobre el consumo del agua.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Expedición de constancia de Factibilidad de servicio.	
Descripción del servicio: Se estudia y se dictamina si es posible la introducción de agua potable y alcantarillado sanitario.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 3 – 5 Días.	
Costo del trámite: Sin costo	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitar por escrito la introducción de los servicios de agua potable y alcantarillado.	
Fundamento jurídico-administrativo: Art. 74 de la LRSAPEBC	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentarse en las oficinas centrales de este organismo y realizar petición de la misma	
Obligaciones del usuario: Proporcionar la ubicación del predio.	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Tratarlo con la máxima diligencia y esmero.	
Garantías que otorga el Organismo: En caso de ser factible se instala el servicio solicitado una vez realizado y pagado el contrato correspondiente	
Resultado a obtener por el beneficiario: Dictaminar la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario por medio de un documento avalado por el Organismo.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Expedición de certificados de libertad de gravamen.	
Descripción del servicio: Documento presentado por el interesado donde se manifiesta por una leyenda y un sello que la propiedad en cuestión no tiene adeudo con el Organismo.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales y/o Manuela Hernández Hernández	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 3 días	
Costo del trámite: \$ 245.30 M.N. (SPF).	
Requisitos para solicitar el servicio: Presentar certificado de gravámenes fiscales obtenido en Catastro municipal.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de Ingresos del Estado de B.C. Art. 11, Secc. IV, Inciso e, Número 5.	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Proporcionar certificado de gravámenes fiscales obtenido en Catastro municipal, en caso de ser usuario del servicio presentar recibo de agua y en caso contrario presentar croquis de ubicación del predio en cuestión	
Obligaciones del usuario: Cubrir adeudo en caso de existir	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir con el tiempo de respuesta	
Garantías que otorga el Organismo: Todas las que otorgan las Leyes, Normas y Reglamentos vigentes	
Resultado a obtener por el beneficiario: El interesado manifiesta por medio de documento que la propiedad en cuestión no tiene adeudo con el Organismo.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: En caso de detectar	

instalado el servicio tanto de agua potable como de alcantarillado sanitario sin estar contratado se hace acreedor al cobro de hasta 5 años por el servicio utilizado, además de las multas que contemple el Código Fiscal del Estado.

Presupuesto de Obra.

Descripción del servicio: Es un análisis de precios y volúmenes que refleja un monto económico.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Hdz. Hdz. y/o Estela Gutiérrez	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 15 Días.	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitud de Presupuesto acompañado de croquis o plano firmados por los interesados.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de Ingresos del Estado de Baja California para el Ejercicio Fiscal del año 2003 Art.11, Sección IV, Inciso E, Numeral 6, 2do párrafo y Art. 7 del Reglamento de Derrama, Ejecución y cobro de las obras que realicen las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar requisitos ante la Subdirección Comercial de CESPTE.	
Obligaciones del usuario: Presentar información completa	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir en el tiempo de respuesta	
Garantías que otorga el Organismo: Respetar el costo del presupuesto por un periodo de 1 año	
Resultado a obtener por el beneficiario: Análisis de precios y volúmenes que conducen a realizar un proyecto.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Revisión de proyectos para la construcción de redes.	
Descripción del servicio: Realizar un análisis detallado del proyecto correspondiente.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Elpidio Astrain Freyre	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 5 Días.	
Costo del trámite: Hasta 5,000 m2 \$ 1,033.36 M.N., después de este rango \$ 0.03 por cada m2 adicional.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitar por escrito la Revisión.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de Ingresos del Estado	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Traer el proyecto a revisión acompañado de su solicitud por escrito.	
Obligaciones del usuario: Entregar memoria descriptiva del proyecto, planos correspondientes , acreditación de la propiedad o carta poder	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir con el tiempo establecido	
Garantías que otorga el Organismo: Realizar una revisión detallada	
Resultado a obtener por el beneficiario: cuando se hubiese contratado el diseño del proyecto tiene la obligación de presentar dicho proyecto al Organismo para su validación y revisión.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Instalación de Hidrantes contra incendio.	
Descripción del servicio: Es una instalación derivada de la red de distribución, que tiene la función de abastecer agua para ayudar al combate contra incendios.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Estela Gutiérrez y/o Lourdes Hernández Hdz.	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: (665) 654 74 61 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 30 Días.	
Costo del trámite: Se cobra en base a presupuesto realizado por el Organismo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitud por escrito de la instalación.	
Fundamento jurídico-administrativo:	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar solicitud al servidor publico correspondiente	
Obligaciones del usuario: Cubrir el pago correspondiente	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir con el tiempo establecido para la instalación	
Garantías que otorga el Organismo: Un trabajo de Calidad	
Resultado a obtener por el beneficiario: Tener la seguridad de contar con este equipo para casos de emergencia	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: En caso de que se utilice para cualquier otro fin se realizará cobro al usuario que así lo realice	

Convenio.	
Descripción del servicio: Es un documento pactado entre el Organismo y el usuario, para cubrir un adeudo.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Manuela Hernández Hernández	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: (665) 654 58 48 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: Inmediato.	
Costo del trámite: Sin Costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Se requiere un pago mínimo inicial del 15 %, y se realiza únicamente en oficinas centrales.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California, Art. 17, Frac. IX	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentarse el titular en las oficinas centrales de este organismo y firmar documento de convenio donde se estipularan los plazos, interés, anticipo y mensualidades a pagar	
Obligaciones del usuario: Cumplir con sus pagos en tiempo	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Aclarar cualquier duda al respecto	
Garantías que otorga el Organismo: No aplica	
Resultado a obtener por el beneficiario: La facilidad de pagar su adeudo en parcialidades.	

Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: En caso de no cumplir con dicho convenio se cancela el mismo, aplicando recargos.

Reimpresión de Recibos.	
Descripción del servicio: Otorgar un duplicado de la factura del servicio.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales	
Ubicación: Calle Misión San Francisco s/n Col. El Descanso CP. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: Inmediato.	
Costo del trámite: Sin Costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Presentar datos de su cuenta o algún recibo anterior.	
Fundamento jurídico-administrativo:	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar datos de su cuenta o algún recibo anterior.	
Obligaciones del usuario: Cubrir a tiempo sus pagos	
Obligaciones del servidor público para con el usuario:	
Garantías que otorga el Organismo: N/A	
Resultado a obtener por el beneficiario: Tener la facilidad de realizar su pago oportunamente.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Pago de Factura.	
Descripción del servicio: Es la recepción del importe de los derechos por el servicio de suministro de agua potable.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirector Administrativo y Financiero: Carlos Ramos Camacho.	
Servidor público que atiende: Cajero(a) en turno	
Ubicación:	

<p>1.- Oficinas Centrales: Calle Misión San Francisco s/n Fracc. El Descanso CP. 21478. TEL.: (665) 654-5848 y 654-7303</p> <p>2.- Caja Tanque 15. Callejón Reforma y Calle 15, Col. El Refugio TEL. (665) 521-2939</p> <p>3.- Centro Urbano Blvd. Universidad, Frente a "El Parián" TEL: (665) 654-1691</p> <p>4. La Rumorosa Calle Aluminio y Calle Mármol, Colonia la Calera.</p> <p>5. Ej. Baja California Esquina Calle Tamaulipas y Jalisco.</p> <p><u>También puede realizar sus pagos en Banorte, Santander Serfin y Bital, Oxxo y en cajeros automáticos ubicados en Oficinas Centrales, Centro Urbano, Soriana y Estación Círculo K ubicada en carretera a Ensenada.</u></p>	<p>Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.</p> <p>Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 2:30P.M y Sábados de 9:00 AM. a 12:30 PM.</p> <p>Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 2:30P.M y Sábados de 9:00 AM. a 12:30 PM.</p> <p>Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 2:30P.M y Sábados de 9:00 AM. a 12:30 PM.</p> <p>Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 2:30P.M y Sábados de 9:00 AM. a 12:30 PM.</p>
<p>Tiempo de respuesta: Inmediato.</p>	
<p>Costo del trámite: Sin costo, solo se cobra lo facturado en base a la siguiente tarifa: De 0 a 5m³, cuota mínima \$ 45.20 M.N. De 5 a 10m³ por cada m³ consumido \$8.93 M.N. De 10 a 15 m³ por cada m³ consumido \$ 9.10; De 15 a 20m³, por cada m³ consumido \$9.25 M.N. De 20 a 25m³, por cada m³ consumido \$12.45 M.N. De 25 a 30m³ por cada m³ consumido \$17.76 M.N. De 30 a 40 m³ por cada m³ consumido \$ 24.34 M.N. De 40 m³ a 50 m³ por cada m³ consumido \$ 31.33 M.N. De 50 a 60m³ por cada m³ consumido \$ 34.67 M.N. Por el excedente de 61 m³ en adelante, por cada m³ consumido \$ 36.94</p>	

m3. (Corresponde a consumos del mes de enero). <i>Este costo se actualiza mensualmente Con el INPC.</i>	
Requisitos para solicitar el servicio: Recibo de pago	
Fundamento jurídico-administrativo: Art. 11, Sección IV de la Ley de Ingresos del Estado de B. C.	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar recibo en las diferentes cajas recaudadoras.	
Obligaciones del usuario: Pago oportuno de los derechos por servicios	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Recepción y registro del pago correspondiente.	
Garantías que otorga el Organismo: La prestación eficiente del servicio	
Resultado a obtener por el beneficiario: Servicio de suministro de agua potable	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario:	
Por falta de pago oportuno, cobro de recargos y posible multa, y en caso de atraso considerable, aplicación de Procedimiento Administrativo en su contra.	

Contratación de Servicios.	
Descripción del servicio: Es un pacto legal por medio del cual el interesado solicita la instalación del servicio de agua potable o drenaje.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.

Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: De Inmediato.	
Costo del trámite: Según presupuesto (Cambia según la zona).	
Requisitos para solicitar el servicio: Presentar recibo de pago del impuesto Predial, escrituras de la propiedad, contrato de compra venta notariado, y el Titulo de propiedad.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que Reglamenta el servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California Art. 3 – 6. Ley de Ingresos del Estado de Baja California para el ejercicio fiscal correspondiente Art. 11 sección IV inciso C.	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar documento con valor legal probatorio que acredite la titularidad del predio en donde se esta solicitando el servicio, así como croquis de ubicación del predio en cuestión.	
Obligaciones del usuario: Presentar documentos oficiales.	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Brindar un servicio de calidad	
Garantías que otorga el Organismo: Otorgar el servicio.	
Resultado a obtener por el beneficiario: La instalación del servicio en tiempo.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: En caso de incumplimiento del contrato, la aplicación de recargos.	

Revisión de medidor en Laboratorio.	
Descripción del servicio: Realizar las pruebas hidráulicas correspondientes para verificar el funcionamiento del medidor.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col.	Teléfono: 654 5848

El Descanso C.P. 21478.	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 15 Días.	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitud por parte del usuario y/o recomendación por parte del inspector.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que Reglamenta el servicio de Agua Potable en el estado de Baja California Art. 65 – 72	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar solicitud en el área de atención a usuarios.	
Obligaciones del usuario: Al no estar conforme con el consumo expresado en su recibo presentar queja en las oficinas de este organismo dentro del mes en que deba efectuar el pago correspondiente al consumo objetado.	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Realizar las pruebas relativas al funcionamiento del aparato medidor de acuerdo con las normatividad existente.	
Garantías que otorga el Organismo: El buen funcionamiento del medidor	
Resultado a obtener por el beneficiario: Seguridad en el registro de sus consumos.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: En caso de determinarse que el aparato medidor fue manipulado o existe desarreglo por causa imputable al usuario, las cuotas por el servicio de agua potable se aplicaran utilizando la tarifa que establece la Ley de Ingresos del Estado de Baja California para el ejercicio fiscal vigente, duplicando las cuotas y sin perjuicio de que se impongan las sanciones que procedan.	

Inspección Domiciliaria.	
Descripción del servicio: Se realiza cuando después de realizar una aclaración, quedan dudas respecto al consumo. Consiste en revisar las instalaciones hidráulicas internas del usuario, así como el aparato medidor.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez	
Servidor público que atiende: Lourdes Herrera Morales.	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 3 Días.	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitud personal o telefónica.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que Reglamenta el servicio de agua potable en el estado de Baja California Art. 74 - 92	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar inconformidad del consumo expresado en su recibo en las oficinas centrales de este Organismo.	
Obligaciones del usuario: Otorgar las facilidades necesarias para realizar la inspección.	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir con la inspección en tiempo y forma.	
Garantías que otorga el Organismo: Presentar un dictamen real de las instalaciones hidráulicas del usuario.	
Resultado a obtener por el beneficiario: Aclarar las dudas respecto al consumo.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: No aplica	

Recepción de agua residual de piperos particulares producto de fosas sépticas.	
Descripción del servicio: Servicio que ofrece el Organismo con el fin de que el servicio particular de limpieza de fosas sépticas no tire su contenido en lugares inadecuados.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Víctor Manuel López Álvarez y/o Aurelio Padilla Zamudio	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: De inmediato.	
Costo del trámite: \$ 14.60M.N. Por m3.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitar por escrito permiso para descargar las aguas residuales.	
Fundamento jurídico-administrativo:	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes:	
Obligaciones del usuario:	
Obligaciones del servidor público para con el usuario:	
Garantías que otorga el Organismo:	
Resultado a obtener por el beneficiario: Un buen servicio que ofrece el Organismo, evitando con esto provocar un problema de salud.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario:	

Desazolve de Drenajes.	
Descripción del servicio: Consiste en eliminar el aglutinamiento de sólido en las tuberías de drenaje.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Raúl González Chávez	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 a 5: 00 PM. Sábado de 9:00 AM. a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: Inmediato.	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Reportarlo personalmente o por teléfono.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de B.C. Art. 2.	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Comunicarse a las oficinas al teléfono de emergencias 073 y especificar la dirección del problema (Colonia, calle, número, entre que calles, alguna señal particular de referencia, etc.)	
Obligaciones del usuario: No aplica	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Brindar atención inmediata.	
Garantías que otorga el Organismo: Dejar las instalaciones operando en buen estado	
Resultado a obtener por el beneficiario: Evitar un posible foco de infección.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Reparación de Fugas.	
Descripción del servicio: Consiste en hacer los trabajos necesarios para detener una fuga de agua.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Raúl González Chávez	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 073
	Horario: 24 Horas los 365 días del año.
Tiempo de respuesta: Según la intensidad de la fuga	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Comunicarse a las oficinas al teléfono de emergencias 073	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de B.C. Art. 2.	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Realizar la solicitud vía telefónica o personalmente	
Obligaciones del usuario: Especificar dirección donde se encuentre el problema	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Brindar atención inmediata	
Garantías que otorga el Organismo: Dejar las instalaciones operando en buen estado	
Resultado a obtener por el beneficiario: Solucionar el problema.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Reposición de Medidores.	
Descripción del servicio: Se refiere al cambio de medidor de agua debido a ruptura o mal funcionamiento del mismo.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Comercial, Sonia Raquel Martínez, Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Raúl González Chávez	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 AM. a 5: 00 PM. Sábado de 9: 00 a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 10 Días.	
Costo del trámite: Si es a solicitud del usuario este cubrirá el costo del aparato.	
Requisitos para solicitar el servicio: Hablar o acudir a las oficinas centrales y reportar el medidor deficiente	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que reglamenta el servicio de agua potable en el estado de Baja California Art. 65 – 72	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Presentar solicitud de cambio y/o queja de alto consumo	
Obligaciones del usuario: Solicitar el cambio	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Realizar el cambio una vez determinado que es necesario	
Garantías que otorga el Organismo: Instalar el aparato en el tiempo establecido	
Resultado a obtener por el beneficiario: El cambio de medidor de agua para el buen funcionamiento.	
Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A	

Reubicación de medidores.	
Descripción del servicio: La reubicación se lleva a cabo cuando el medidor esta en un punto de difícil acceso y no es posible tomar las lecturas.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Rosendo Quintana Solís	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: 654 5848 Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 AM. a 5: 00 PM. Sábado de 9: 00 a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 15 Días.	
Costo del trámite: Valor de la caja \$ 310.00 M.N. El costo depende del tipo de trabajo que se realice.	
Requisitos para solicitar el servicio: Solicitar la reubicación, exponiendo motivos.	
Fundamento jurídico-administrativo: Ley que reglamenta el servicio de Agua Potable en el estado de Baja California Art. 56 y 60	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Solicitar cambio en las oficinas centrales, en área de atención a usuarios.	
Obligaciones del usuario: Informar en caso de realizar cualquier movimiento al aparato medidor.	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Realizar la reubicación en el tiempo establecido	
Garantías que otorga el Organismo: Toma de lectura correcta.	
Resultado a obtener por el beneficiario: Tener el medidor en un punto de	

fácil acceso y que sea posible tomar las lecturas.

Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A

Análisis de Calidad de Agua	
Descripción del servicio: Es realizar las pruebas físico-químicas y bacteriológicas a las muestras correspondientes.	Beneficiario del servicio: Usuarios en general.
Responsable del servicio: Subdirección Técnica, Ernesto León.	
Servidor público que atiende: Concepción Ramos Quiñones	
Ubicación: Calle Misión de San Francisco s/n Col. El Descanso C.P. 21478.	Teléfono: Oficina Central: 654 5848, Planta de Tratamiento: 654 7723
	Horario: Lunes a Viernes de 8: 00 AM. a 5: 00 PM. Sábado de 9: 00 a 1:00 PM.
Tiempo de respuesta: 2 Días.	
Costo del trámite: Sin costo.	
Requisitos para solicitar el servicio: Reporte del estado de calidad del agua.	
Fundamento jurídico-administrativo: NOM-127-SSA1-1994	
Procedimiento que deberán seguir los solicitantes: Solicitar el servicio en cualquiera de las oficinas.	
Obligaciones del usuario: Especificar dirección correcta	
Obligaciones del servidor público para con el usuario: Cumplir con el tiempo de respuesta	
Garantías que otorga el Organismo: Los Análisis cumplen con la normatividad existente	

Resultado a obtener por el beneficiario: Corroborar la calidad del agua entregada y en su caso aplicar las medidas correctivas.
--

Sanciones a las que se puede hacer acreedor el usuario: N/A
--