



SAN LUIS POTOSÍ



# PLAN DE **San Luis** PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2023, Año del Centenario del Voto de las Mujeres en San Luis Potosí, Precursor Nacional”

## ÍNDICE:

Autoridad emisora:

**H. Ayuntamiento de Charcas, S.L.P.**  
**Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento**

Título:

Manual de Correcciones y Ajustes a la Facturación.



**POTOSÍ**  
PARA LOS POTOSINOS  
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

Publicación a cargo de:  
**SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO**  
por conducto de la  
**Dirección del Periódico Oficial del Estado**  
Directora:  
**ANA SOFÍA AGUILAR RODRÍGUEZ**



MADERO No. 476  
ZONA CENTRO, C.P. 78000  
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

VERSIÓN ELECTRÓNICA GRATUITA



Secretaría General de Gobierno

## DIRECTORIO

### José Ricardo Gallardo Cardona

Gobernador Constitucional del Estado  
de San Luis Potosí

### J. Guadalupe Torres Sánchez

Secretario General de Gobierno

### Ana Sofía Aguilar Rodríguez

Directora del Periódico Oficial del Estado  
"Plan de San Luis"

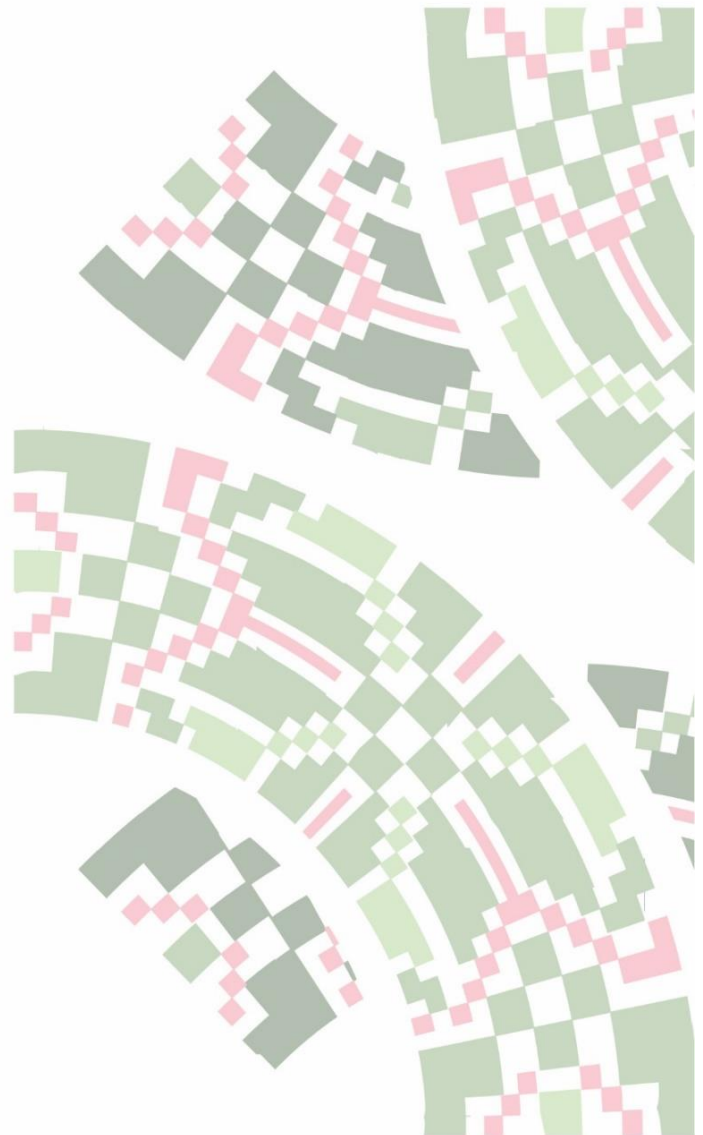
Para efectos de esta publicación, en términos del artículo 12, fracción VI, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la autoridad señalada en el índice de la portada es la responsable del contenido del documento publicado.

#### Requisitos para solicitar una publicación:

- **Publicaciones oficiales**
  - ✓ Presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, adjuntando sustento jurídico según corresponda, así como el original del documento físico a publicar y archivo electrónico respectivo (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
  - ✓ En caso de licitaciones públicas, la solicitud se deberá presentar con tres días de anticipación a la fecha en que se desea publicar.
  - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**.
- **Publicaciones de particulares (avisos judiciales y diversos)**
  - ✓ Realizar el pago de derechos en las cajas recaudadoras de la Secretaría de Finanzas.
  - ✓ Hecho lo anterior, presentar ante la Dirección del Periódico Oficial del Estado, el recibo de pago original y una copia fotostática, así como el original del documento físico a publicar (con firma y sello) y en archivo electrónico (conforme a las especificaciones indicadas **para cualquier tipo de publicación**).
  - ✓ Cualquier aclaración deberá solicitarse el mismo día de la publicación.
  - ✓ Este tipo de publicación será considerada **EDICIÓN ORDINARIA** (con excepciones en que podrán aparecer en **EDICIÓN EXTRAORDINARIA**).
- **Para cualquier tipo de publicación**
  - ✓ El solicitante deberá presentar el documento a publicar en archivo físico y electrónico. El archivo electrónico que debe presentar el solicitante, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
    - Formato Word para Windows
    - Tipo de letra Arial de 9 pts.
    - No imagen (JPEG, JPG). No OCR. No PDF.

#### ¿Dónde consultar una publicación?

- ✓ Conforme al artículo 11, de la Ley del Periódico Oficial del Estado, la publicación del periódico se realiza de forma electrónica, pudiendo ser consultado de manera gratuita en la página destinada para ello, pudiendo ingresar bajo la siguiente liga electrónica: [periodicooficial.slp.gob.mx/](http://periodicooficial.slp.gob.mx/)
  - **Ordinarias:** lunes, miércoles y viernes de todo el año
  - **Extraordinarias:** cuando sea requerido





## **H. Ayuntamiento de Charcas, S.L.P.**

### **Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento**

#### **MANUAL DE CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Con el objetivo de brindar un servicio de agua más eficiente y con la finalidad de brindar herramientas y facultades que otorguen certeza legal para atender las problemáticas en la facturación que se presentan día a día y que ocasionan inconformidades, reclamos y conflictos con los usuarios de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Charcas, S.L.P. Asimismo, el presente tiene también como objetivo establecer procedimientos formales, ordenados y transparentes en materia de ajustes a las facturas que se emiten por consumos de agua, drenaje y saneamiento, ajustes que de no ser gestionados correctamente generan situaciones que quedan sin resolución o con resoluciones parciales, lo que ocasiona incrementos en la facturación, ya que actualmente no existen normas, políticas o procedimientos claros que permitan a los funcionarios atender eficientemente estas situaciones. Al mismo tiempo se pretende que gracias a procedimientos establecidos en el presente manual se logre incentivar la recaudación con la cobranza de usuarios que anteriormente no contaban con alternativas de pago y que debido a un ajuste les sea posible regularizar su saldo deudor.

##### **MARCO JURÍDICO**

El presente tiene su fundamento legal en el artículo 96, fracción I y XIV de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí, el cual otorga las facultades a la Junta de Gobierno del Organismo Operador de emitir el siguiente:

#### **MANUAL DE CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN**

##### **OBJETIVO DEL MANUAL**

El presente manual tiene por objeto establecer los procedimientos de correcciones y ajustes a la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de acuerdo con los siguientes casos y de conformidad con lo siguiente:

**ARTÍCULO 1°. LECTURA ERRÓNEA:** Cuando se determine que existen datos erróneos entre la lectura capturada en el sistema comercial y la lectura tomada en campo, se procederá a corregir la lectura errónea y anexar como comprobante copia de la orden de trabajo levantada en campo por el lectorista para verificación al medidor donde se indique la lectura real.

**ARTÍCULO 2°. SUBSIDIO NO APLICADO A JUBILADOS, PENSIONADOS O AFILIADOS AL INAPAM:** Cuando se determine que no se aplicó correctamente el subsidio establecido en título tercero de la Ley de Cuotas y Tarifas del Organismo Operador se procederá a corregir la facturación emitida a partir de la fecha en que haya solicitado este subsidio, siempre que se compruebe que han cumplido con los requisitos establecidos en dicha Ley, los cuales son: ser solicitado por escrito, anexando original y copia de credencial vigente que compruebe su carácter de persona jubilada, pensionada o afiliada al I.N.A.P.A.M., comprobante de pago de la última pensión o cuota de jubilación en su caso, comprobante de domicilio donde habita el solicitante y último recibo de pago de servicios de agua al corriente. En todos los casos, el solicitante deberá habitar el inmueble y el contrato deberá estar a su nombre.

**ARTÍCULO 3°. PROMEDIOS INCORRECTOS:** Procede cuando al revisar las lecturas se observa que por causas atribuibles al Organismo, en uno o más periodos de facturación se omitió levantar y/o capturar la lectura real y el sistema de facturación generó un promedio incorrecto. Se procede a corregir dicho promedio con base en la lectura real. Se debe comprobar este hecho anexando impresión del estado de cuenta detallado donde se muestre esta facturación incorrecta y la lectura real actual. Se debe anexar como comprobante copia de la orden de trabajo levantada en campo por el lectorista para verificación al medidor donde se indique la lectura real del consumo.

**ARTÍCULO 4°. FUGA INTERNA:** Procede por una única ocasión y exclusivamente para usuarios de servicio doméstico, cuando exista un comportamiento de consumo notoriamente alto comprobable en el estado de cuenta generado por el sistema comercial. Se deberá otorgar únicamente a usuarios que se compruebe que han tenido un buen historial crediticio respecto del pago mensual de su recibo. Para proceder al ajuste será obligatorio comprobar la existencia y la posterior reparación de la fuga interna que ocasionó los altos consumos, mediante copia de la orden de trabajo de la inspección, así como historial de pagos que compruebe



la existencia de un buen historial crediticio, esta corrección se hará por un periodo máximo de dos meses anteriores a partir de la fecha de la solicitud de corrección por escrito del usuario y la máxima corrección a aplicar será el 30% del consumo arrojado por el medidor.

**ARTÍCULO 5°. FALLA DE MEDIDOR:** Procede la corrección de la facturación cuando se constate falla del medidor que por cualquier causa arroje datos de consumo erróneo. Se procederá mediante la orden de campo para verificación del medidor y mediante prueba que otorgue certeza de la falla de medidor. Se realizará ajuste tomando como base los promedios de consumo anteriores a la identificación de la falla y deberá realizarse reparación o cambio de medidor.

**ARTÍCULO 6°. PREDIO DESHABITADO:** Cuando un usuario deshabite un predio y no solicite baja del servicio procederá ésta en automático después de seis meses de no presentar consumos, el usuario deberá presentar como evidencia recibo de la C.F.E. donde se muestren consumos bimestrales de energía eléctrica máximos de 40 kwh y/o baja del servicio de energía eléctrica. A partir de que en una orden de trabajo mediante inspección se determine que el predio esta deshabitado o sin uso, se corregirá la facturación para cobrar un máximo de seis meses, utilizando promedios anteriores. En ningún caso procederá lo anterior si se detectan consumos de agua mediante lecturas del medidor.

**ARTÍCULO 7°. TARIFA INCORRECTA:** Cuando se aplique una tarifa equívoca a un predio deberá ajustarse la facturación que corresponda con la tarifa correcta. Deberá comprobarse con orden de trabajo donde conste reporte de visita de inspección y fotografía del predio, que permitan determinar el uso preponderante y aplicar la tarifa del tipo de usuario que corresponda.

**ARTÍCULO 8°. CARGOS IMPROCEDENTES PAGADOS PREVIAMENTE:** aplica a las cuentas que registran cobros por servicios no prestados tales como, cambio de tubería, reconexiones, instalación de tomas o descargas, multas. El respaldo documental lo deberá proporcionar el área según la situación que se presente, debiéndolo documentar con reportes de campo o informe del área correspondiente. En caso de que el usuario haya realizado el pago de un cargo de esta naturaleza, se procederá a aplicarlo como saldo a favor en su cuenta, en caso de que el usuario solicite la devolución en efectivo del pago realizado, ésta deberá realizarse previo informe del área correspondiente, así como mediante nota de crédito generada por el área comercial, donde se observen los montos a corregir, para que la Caja General procese la devolución.

**ARTÍCULO 9°. INCREMENTO DE CONSUMOS POR ARRIBA DE LOS PROMEDIOS OCASIONADOS POR PROBLEMAS DE SUMINISTRO:** Cuando se presenten variaciones en los consumos derivados de problemas técnicos y operativos en el suministro y distribución de agua potable, que pudieran ocasionar aire en las líneas o cualquier otro problema que provoque que el medidor avance sin razón alguna, se procederá a realizar correcciones en la facturación por el periodo que técnicamente la Gerencia Operativa determine mediante dictamen, éste deberá indicar claramente las colonias, y/o calles que presentaron problemas de suministro, para que se proceda ajuste con base a promedios de consumo.

**ARTÍCULO 10. CUENTAS INCOBRABLES:** Procederá únicamente para usuarios domésticos y asociaciones civiles de asistencia social sin fines de lucro, así como a instituciones educativas, a quienes les sea imposible pagar el adeudo y/o los consumos por los servicios que presta el organismo, una vez documentados y recabados los estudios socioeconómicos que incluya reporte

Fotográfico del exterior del predio. Se presentarán para autorización de la Junta de Gobierno para que ésta determine el ajuste a la facturación correspondiente.

**ARTÍCULO 11. PAGOS APLICADOS A CUENTAS INCORRECTAS:** Cuando se haya abonado el pago a una cuenta, debiéndose abonar a otra se deberá proceder a corregir dicha irregularidad, por lo que la persona que generó el error deberá solicitar su corrección por escrito, indicando cuenta, inmueble, usuario y fecha de pago que se realizó incorrectamente, de igual manera se deberá indicar la cuenta correcta a la que se le deberá aplicar el ajuste, éste lo deberá procesar el jefe del Área Comercial y se deberá anexar estado de cuenta donde se observe el ajuste a la alza de la cuenta incorrecta a la que se le aplicó el pago, así como el ajuste a la baja a la cuenta correcta.

**ARTÍCULO 12.** Los ajustes deberán ser firmados por el funcionario que realizó el ajuste, así como de revisión por parte del jefe del Área Comercial, y autorización por parte de la Dirección General y deberán ser puestos a disposición de la Contraloría Interna para su fiscalización.

**ARTÍCULO 13.** Los ajustes a la facturación deberán ser parte de la transparencia proactiva del Organismo Operador y deberán ser publicados en el portal de transparencia que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí, de conformidad con el artículo 24, fracción XII, 54 fracción IX, 68, 69 y 70 de dicha Ley. Se deberá generar la



versión pública de dichos ajustes, de manera que el documento que se publique no contenga información confidencial que de conformidad con el artículo 129 fracción IV de la Ley citada, pueda poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física.

### **TRANSITORIOS**

**Primero.** El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado “*Plan de San Luis*”.

**Segundo.** A la entrada en vigor del presente **Manual de Correcciones y Ajustes**, deberá aplicarse a la Ley de Cuotas y Tarifas para la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Charcas, S.L.P.

Lo anterior fue acordado en Sesión Extraordinaria No. I de la Junta de Gobierno de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Ayuntamiento de Charcas, S.L.P. de fecha catorce de marzo del año dos mil veintitrés, donde se discutió y aprobó.

**LIC. MARISOL NAJERA ALBA**  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
(Rúbrica)

**LIC. ARIANNA MONSERRAT GAYTAN JUAREZ**  
REGIDOR DE AGUA POTABLE  
(Rúbrica)

**ING. JOSE ANTONIO GUERRERO CAZARES**  
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO OPERADOR  
(Rúbrica)

**C.P. JUANA MARIA GARCIA MENDOZA**  
CONTRALOR INTERNO DEL ORGANISMO OPERADOR  
(Rúbrica)

**LIC. PAOLA VELA AYALA**  
REPRESENTANTE DE LA C.E.A  
(Rúbrica)

**ING. JESUS PAULO CERDA CERDA**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO CONSULTIVO  
(Rúbrica)

**ING. JUAN GERARDO JUAREZ CABRERA**  
SECRETARIO DEL CONSEJO CONSULTIVO  
(Rúbrica)

**C. INELIDA MARGARITA SOLIS PALOMO**  
VOCAL DEL CONSEJO CONSULTIVO  
(Rúbrica)

**C. MARIA DE JESUS LUGO**  
VOCAL DEL CONSEJO CONSULTIVO  
(Rúbrica)