



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DATOS GENERALES DEL TRÁMITE O SERVICIO			
TIPO DE CEDULA	TRÁMITE	CLAVE	OAYST 2
TRÁMITE O SERVICIO	Bonificación a Usuarios por Situación Especial		
DESCRIPCIÓN	Aplicar bonificaciones a los Usuarios en el Ejercicio Fiscal vigente que tienen derecho a una bonificación por Situación Especial a favor de pensionadas, jubiladas, persona con incapacidad, viudas, persona con sesenta años o más edad, menores de edad en situación de orfandad, persona en estado de gestión o lactancia, persona en estado civil soltera que acredite tener dependientes económicos, persona que haya sido liberada con motivo de amnistía estatal y madre jefa de familia sin ingresos fijos.		
FUNDAMENTO LEGAL	FUNDAMENTO: LEY DE INGRESOS DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL DEL AÑO 2026. ARTICULO: 10 FUNDAMENTO: REGLAMENTO INTERIOR DEL ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARACTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA. ARTICULO: 133 FRACCION: VI		
DOCUMENTO A OBTENER	Recibo de Pago o Factura		
VIGENCIA	Año Fiscal Vigente		
¿SE REALIZA EN LÍNEA?	NO		
DIRECCIÓN WEB	No Aplica		
REQUIERE INSPECCIÓN	NO	REQUIERE VERIFICACIÓN	NO
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN			
CASOS A REALIZARSE	? Cuando el usuario solicita una bonificación por Situación Especial previsto en el Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del Año 2026.		
APLICA AFIRMATIVA FICTA	No Aplica		
REQUISITOS			
PERSONAS FÍSICAS	ORIGINAL	COPIA(S)	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO
Personas pensionadas o jubiladas: ? Credencial vigente que acredite su situación como pensionado o jubilado. ? Resolución temporal o definitiva de pensión. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Se solicita en original únicamente para escaneo).	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del Año 2026.
Personas con incapacidad permanente total o parcial conforme a la L.F.T. ? Constancia oficial o credencial de institución pública que avale la incapacidad permanente total o parcial del usuario. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Se solicita en original únicamente para escaneo).	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del Año 2026.
Viudas: ? Acta de matrimonio. ? Acta de defunción del cónyuge. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE) (Estos documentos se solicitan en original únicamente para escaneo)	0	0	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
Persona con sesenta años o más de edad: ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Se solicita en original únicamente para escaneo). ? Credencial de INAPAM vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta.	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.



Menor de edad en situación de orfandad a través de la persona que legalmente lo represente: ? Acta de defunción de ambos padres. (Se solicita en original únicamente para escaneo). ? Acta de nacimiento del hijo huérfano ? Constancia de identidad o credencial de escuela ? Constancia domiciliaria expedida por el Ayuntamiento de Toluca ? Identificación oficial del tutor o representante.	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
Persona en estado de gestación o lactancia: ? Certificado medico emitido por institución pública. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Se solicita en original únicamente para escaneo).	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
Persona en estado civil soltera, que acredite tener dependientes económicos: ? Estudio socioeconómico emitido por el DIF Municipal de Toluca. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Estos documentos se solicitan en original únicamente para escaneo)	0	0	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
Persona que haya sido liberada con motivo de una amnistía estatal: ? Sentencia o resolución judicial en la que se haya dictado la amnistía. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Se solicita en original únicamente para escaneo).	0	1	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
Persona madre jefa de familia sin ingresos fijos: ? Estudio socioeconómico emitido por el DIF Municipal de Toluca a través del cual se demuestre no tener ingresos fijos. ? Identificación oficial vigente que sea coincidente con el mismo domicilio de la cuenta (INE). (Estos documentos se solicitan en original únicamente para escaneo).	0	0	? Artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del Año 2026.
DURACIÓN DEL TRÁMITE	10 MINUTOS		
TIEMPO DE RESPUESTA	5 MINUTOS	TIPO DE DÍAS	Hábiles
FUNDAMENTO DEL PLAZO	FUNDAMENTO: Codigo de Procedimientos Administrativos del Estado de Mexico ARTICULO: 135		
MONTO DE DERECHOS	Gratuito		
FUNDAMENTO DEL MONTO	FUNDAMENTO: NO APLICA		
FORMA DE PAGO			
DÓNDE PAGAR	No Aplica		
ALTERNATIVAS DE PAGO	No Aplica		
RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	No Aplica		
DEPENDENCIA U ORGANISMO RESPONSABLE			
OFICINA DEPENDENCIA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Director General, Alberto Isaac Valdés Ramírez		
CALLE	avenida 1° de mayo		
NO. INT. Y EXT.	1707 Oriente		



UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	50071
HORARIO ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 1006 ; (722) 275-57-00 x 1002		
CORREO ELECTRÓNICO	direccion_general@oayst.gob.mx		
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE PRESTA DIRECTAMENTE EL TRÁMITE O SERVICIO			
OFICINA U.A.	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones-Lybni Monserrat González Jiménez		
CALLE	AVENIDA 1 DE MAYO		
NO. INT. Y EXT.	1707 ORIENTE		
UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	50071
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 5140 ; (722) 275-57-00 x 5141		
CORREO ELECTRÓNICO	atencion_usuarios@ayst.gob.mx		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTA EL TRÁMITE O SERVICIO			
OFICINA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Agencia Comercial Portales-C. Irwin González de la Cruz		
CALLE	Plaza Fray Andrés de Castro		
NO. INT. Y EXT.	Edificio A		
UTB	Centro Histórico Centro		
MUNICIPIO	TOLUCA	C.P.	50000
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 5210		
CORREO ELECTRÓNICO			
MUNICIPIOS QUE ATIENDE	Toluca		
QUEJAS Y DENUNCIAS			
OFICINA	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		
NOMBRE TITULAR	Humberto Alejandro Gómez Guadarrama		
CARGO	Titular del Órgano Interno de Control		
CALLE	Avenida 1° de Mayo		
NO. INT. Y EXT.	1707 Oriente		
UTB	Santa Ana Tlapaltitlán Buenavista Buenavista Zona Industrial		
MUNICIPIOS	Toluca		
C.P.	50071		
HORARIO DE ATENCIÓN	9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes		
TELÉFONOS	(722) 275-57-00 x 1700 x 1701		
URL	contraloria@oayst.gob.mx		
OTROS			
PREGUNTA FRECUENTE 1	¿Quién puede solicitar el trámite?		
RESPUESTA 1	El propietario o usuario de la cuenta		



PREGUNTA FRECUENTE 2	¿En qué casos se solicita?
RESPUESTA 2	Cuando acredita que es beneficiario de una bonificación por alguna de las situaciones especiales contenidas en el artículo 10 de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2026
PREGUNTA FRECUENTE 3	¿Para qué o por qué motivo se solicita el trámite?
RESPUESTA 3	Para obtener la bonificación especial y el descuento correspondiente
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
TRÁMITE RELACIONADO	Si la identificación no coincide con la dirección del inmueble, tramitar constancia domiciliaria emitida por la secretaria del Ayuntamiento de Toluca. (En todos los casos anteriores)
FORMATOS APLICABLES AL TRÁMITE O SERVICIOS	
NOMBRE DEL FORMATO	FORMATO DE SOLICITUD POR SITUACION ESPECIAL
CÓDIGO DEL FORMATO	FOR-ATU 006
OBS. AL FORMATO	NO APLICA
FECHA ACTUALIZACIÓN	24/04/26