



# La Sombra de Arteaga

## PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Responsable:  
Secretaría de Gobierno

Registrado como de Segunda Clase en la Administración  
de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.

Directora:  
M. en D. Leonor Ivett Olvera Loarca

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

### SUMARIO

#### PODER EJECUTIVO

Convenio de Coordinación para la operación de los servicios, programas, estrategias y actividades que, en el marco del Servicio Nacional de Empleo, celebran la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Estado de Querétaro. **12302**

#### COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Manual del Proceso Padrón de Usuarios, de la Dirección Divisional Comercial, Revisión 06, de la Comisión Estatal de Aguas. **12312**

Manual del Proceso de Medidores, Limitaciones y Reconexiones, de la Dirección Divisional Comercial, Revisión 04, de la Comisión Estatal de Aguas. **12323**

Manual de Procedimientos de la Jefatura Comercial, de la Dirección Divisional de Administraciones, Revisión 00, de la Comisión Estatal de Aguas. **12337**

Manual de Proceso Mantenimiento Electromecánico, de la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Revisión 04, de la Comisión Estatal de Aguas. **12396**

#### INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Resolución del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, recaída en los autos del expediente IEEQ/R/234/2015-P, integrado con motivo del recurso de reconsideración promovido por Rafael Vázquez Díaz y César David Tarello Leal, en contra de la determinación mediante la cual se aprobó la difusión de la campaña de promoción del voto denominada: "Si no votas no existes", en cumplimiento de la sentencia dictada por el Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, en el recurso de apelación identificado con la clave TEEQ-RAP-61/2015. **12418**

#### GOBIERNO MUNICIPAL

Convocatoria a la Licitación Pública Municipal LPM/ENAJ01/2015, para la Enajenación de 6 (seis) bienes inmuebles propiedad del Municipio de Tequisquiapan, Qro. **12422**

# PODER EJECUTIVO

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS, PROGRAMAS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES QUE EN EL MARCO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO, CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, EN ADELANTE “SECRETARÍA”, REPRESENTADA POR SU TITULAR, LIC. JESÚS ALFONSO NAVARRETE PRIDA Y, POR LA OTRA, EL ESTADO DE QUERÉTARO, EN ADELANTE DENOMINADO “EJECUTIVO DEL ESTADO”, REPRESENTADO POR EL LIC. JOSÉ EDUARDO CALZADA ROVIROSA, EN SU CARÁCTER DE GOBERNADOR CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL LIC. JORGE LÓPEZ PORTILLO TOSTADO, SECRETARIO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO; GERMÁN GIORDANO BONILLA, SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS DEL PODER EJECUTIVO; EL LIC. ROGELIO ISRAEL CARBONEY MORALES, SECRETARIO DEL TRABAJO DEL PODER EJECUTIVO, Y EL LIC. JUAN GORRÁEZ ENRILE, SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA DEL PODER EJECUTIVO; A QUIENES SE LES DENOMINARÁ CONJUNTAMENTE COMO “LAS PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## ANTECEDENTES

- I. El artículo 123 primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil y que al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- II. La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal determina en su artículo 40 fracción VII, que corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social establecer y dirigir el Servicio Nacional de Empleo y vigilar su funcionamiento.
- III. Conforme a lo dispuesto en el artículo 537, fracciones I y II de la Ley Federal del Trabajo, el Servicio Nacional de Empleo tiene, entre otros objetivos, estudiar y promover la operación de políticas públicas que apoyen la generación de empleos y promover y diseñar mecanismos para el seguimiento a la colocación de los trabajadores.
- IV. En términos de los artículos 538 y 539 de la Ley Federal del Trabajo y 14 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Coordinación General del Servicio Nacional de Empleo (CGSNE) es la Unidad Administrativa encargada de coordinar la operación del Servicio Nacional de Empleo (SNE) en los términos que establece la propia ley y reglamento en cita, a través de la instrumentación a nivel nacional de diversos servicios, programas y estrategias (en adelante “Programas y Estrategias”).
- V. El Programa de Apoyo al Empleo (PAE) es un instrumento cuyo objetivo es promover la colocación de buscadores de empleo en un puesto de trabajo o actividad productiva, mediante la prestación de servicios o apoyos económicos o en especie para capacitación, autoempleo, movilidad laboral y apoyo a repatriados.
- VI. Las Reglas de Operación del PAE (en adelante “Reglas”) publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2014, establecen que la coordinación de actividades en materia de empleo, entre el Ejecutivo Federal por conducto de la “SECRETARÍA” y los gobiernos de las entidades federativas, se formaliza mediante la suscripción de Convenios de Coordinación, en los cuales se establecen los compromisos que asumen “LAS PARTES” para su operación.

## DECLARACIONES

### I. La “SECRETARÍA” declara que:

- I.1. Conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 537, 538 y 539 de la Ley Federal del Trabajo, es una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal que tiene, entre otras atribuciones, las siguientes:
  - a) Establecer y dirigir el SNE y vigilar su funcionamiento;
  - b) Practicar estudios para determinar las causas del desempleo y del subempleo de la mano de obra rural y urbana;
  - c) Orientar a los buscadores de empleo hacia las vacantes ofertadas por los empleadores con base a su formación y aptitudes, y

- d) Diseñar, conducir y evaluar programas específicos para generar oportunidades de empleo para jóvenes y grupos en situación vulnerable.
- I.2. Los recursos económicos que destinará al Estado de Querétaro para el cumplimiento del objeto del presente Convenio de Coordinación (en adelante Convenio), provienen de los autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal y pueden provenir de recursos de crédito externo.
- I.3. El Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida, Secretario del Trabajo y Previsión Social, cuenta con facultades para celebrar el presente instrumento, de acuerdo con lo previsto en los artículos 5 y 6 del Reglamento Interior de la “SECRETARÍA”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de julio de 2014.
- I.4. Para los efectos del presente Convenio, señala como domicilio el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma número 93, piso 6, colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, C.P. 06030.

## II. El “EJECUTIVO DEL ESTADO” declara que:

- II.1. Con fundamento en los artículos 40 y 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, es parte integrante de la Federación, libre y autónomo en lo que toca a su régimen interior.
- II.2. Quien lo representa, el Lic. José Eduardo Calzada Rovirosa, en su carácter de Gobernador Constitucional del Estado, tiene plenas facultades para suscribir el presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 20 y 22 fracción IX de la Constitución Política del Estado de Querétaro; 5 y 6 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II.3. La asistencia del Lic. Jorge López Portillo Tostado, Secretario de Gobierno del Poder Ejecutivo, en la suscripción del presente convenio, tiene su fundamento en los artículos 3 y 19 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II.4. Participa en el presente Convenio Germán Giordano Bonilla, Secretario de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo, de conformidad con lo establecido en los artículos 19 fracción II y 22 fracción XXVI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 55 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro y 5 del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- II.5. Participa en el presente Convenio el Lic. Juan Gorráez Enrile, Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 23 fracción XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II.6. El Lic. Rogelio Israel Carboney Morales, Secretario del Trabajo del Poder Ejecutivo, participa en la suscripción del presente instrumento, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 fracción VIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y 8 fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; y para el ejercicio de sus atribuciones y despacho de los asuntos de su competencia, de acuerdo con el numeral 4 fracción III del citado Reglamento, dicha Dependencia cuenta, entre otras Unidades Administrativas, con la Dirección del Servicio Nacional de Empleo Querétaro, que será responsable de la operación de los programas y actividades.
- II.7. Señala como su domicilio el ubicado en calle 5 de mayo Esq. Pasteur, Centro Histórico, Santiago de Querétaro, Querétaro, C.P. 76000.

## III. “LAS PARTES” declaran que:

- III.1 Conocen las disposiciones contenidas en la Ley Federal del Trabajo en materia de empleo, las “Reglas”, los lineamientos y manuales que ha emitido la “SECRETARÍA” para la operación de los “Programas y Estrategias”.

Expuestos los anteriores Antecedentes y Declaraciones, “LAS PARTES” están de acuerdo en celebrar el presente Convenio, al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** El presente instrumento jurídico tiene por objeto establecer las obligaciones de coordinación que asumen **“LAS PARTES”**, con el fin de llevar a cabo la ejecución de los **“Programas y Estrategias”**.

**SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE “LAS PARTES”.** **“LAS PARTES”**, en la esfera de sus competencias, acuerdan sumar esfuerzos para el cumplimiento del objeto materia del presente Convenio, en los siguientes aspectos:

1. Cumplir con las disposiciones legales y normativas federales y estatales aplicables a los **“Programas y Estrategias”**;
2. Destinar los recursos a que se comprometen en el presente Convenio;
3. Asistir o designar representantes en los comités de los que sea miembro o en los que tenga la obligación de participar;
4. Capacitar al personal para la ejecución de los **“Programas y Estrategias”**;
5. Evaluar la operación de la Oficina del Servicio Nacional de Empleo (en adelante OSNE), y elaborar documentos que proporcionen información relativa a su funcionamiento.
6. Establecer mecanismos que promuevan el acceso a empleos formales para los buscadores de empleo que solicitan la intermediación de la OSNE.
7. Implementar programas específicos para generar oportunidades de empleo para jóvenes y grupos en situación vulnerable.

**TERCERA.- OBLIGACIONES DE LA “SECRETARÍA”.** La **“SECRETARÍA”**, por medio de la CGSNE, se obliga a lo siguiente:

1. Dar a conocer las “Reglas”, lineamientos, manuales y criterios de los “Programas y Estrategias” y proporcionar asesoría y asistencia técnica y capacitación al personal de la OSNE, para su aplicación.
2. Determinar y dar a conocer la estructura organizacional de la OSNE que, de acuerdo a las características de la entidad federativa, se requiera implementar para la operación de los **“Programas y Estrategias”**, a efecto de mejorar su funcionamiento.
3. Gestionar la disponibilidad de los recursos presupuestales destinados a los “Programas y Estrategias”, conforme a los “Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del Servicio Nacional de Empleo” y demás normatividad federal aplicable, con el propósito de llevar a cabo su aplicación.
4. Dar acceso a la OSNE a sus sistemas informáticos, para realizar el registro, control, seguimiento y generación de información de los **“Programas y Estrategias”**.
5. Proveer a las OSNE de enlaces digitales para servicios de Internet, correo electrónico, comunicación telefónica de la red de voz y datos de la **“SECRETARÍA”** y en su caso, ceder los derechos de uso de equipos de cómputo que contrate en arrendamiento conforme a las posibilidades presupuestales y en los términos y condiciones que ésta establezca.
6. Impulsar la capacitación del personal adscrito a la OSNE, para mejorar sus conocimientos, habilidades y destrezas laborales.
7. Supervisar y dar seguimiento a la operación de los **“Programas y Estrategias”**, para verificar el cumplimiento de sus objetivos y metas.
8. Promover acciones de contraloría social para involucrar a los beneficiarios en la vigilancia del ejercicio de los recursos.
9. Llevar a cabo la evaluación del desempeño de la OSNE, a fin de promover la efectividad en la ejecución de los **“Programas y Estrategias”**.
10. Dar seguimiento a la fiscalización que se realice a la operación y aplicación de los recursos públicos federales en la OSNE, a través de las instancias facultadas para ello, con el fin de procurar su debida atención.
11. Solicitar la intervención de las instancias correspondientes en los casos que se incumpla con las disposiciones normativas, a efecto de que se realicen las acciones conducentes.

**CUARTA.- OBLIGACIONES DEL “EJECUTIVO DEL ESTADO”.** El “EJECUTIVO DEL ESTADO” se obliga a lo siguiente:

- A) Operar en la entidad federativa los **“Programas y Estrategias”** y adoptar oficialmente la denominación “Servicio Nacional de Empleo Querétaro”.
- B) Establecer y/o conservar la estructura organizacional tipo de la OSNE, que garantice el cumplimiento en la entidad federativa, de los objetivos y metas de los **“Programas y Estrategias”**, con base en las disposiciones que al efecto emita la CGSNE.
- C) Designar, con cargo al presupuesto estatal, a un servidor público de tiempo completo como Titular de la OSNE quien será responsable de la conducción y funcionamiento de ésta, dicho servidor deberá tener una jerarquía mínima de Director General o su equivalente, quien deberá estar facultado por el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** para administrar los recursos que destine la **“SECRETARÍA”** para la operación de los **“Programas y Estrategias”**, de conformidad con la normatividad y la legislación aplicable; dicho servidor público deberá contar con una trayectoria reconocida públicamente de honradez y eficiencia en el desempeño de sus funciones, empleos, cargos y comisiones en el sector público y una vez designado deberá presentarse en las oficinas de la CGSNE para recibir la inducción requerida para el desempeño de sus funciones.
- D) Designar oficialmente a tres servidores públicos adscritos a la OSNE, entre los que deberán estar los titulares de la OSNE y del área administrativa, así como otro funcionario de esta última, como responsables de administrar los recursos que la **“SECRETARÍA”** asigna para la operación de los **“Programas y Estrategias”** en la entidad federativa, de acuerdo a lo establecido en los “Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del Servicio Nacional de Empleo”.
- E) Contratar personal que labore exclusivamente para la OSNE y mantenerlo adscrito a ésta, independientemente de cualquier cambio administrativo que llegara a realizarse, lo anterior, para llevar a cabo actividades de carácter técnico, operativo y administrativo, para atender a los buscadores de empleo y realizar concertación con los empleadores, que garantice una amplia cobertura y el acercamiento de más y mejores vacantes para la atención a los buscadores de empleo. Las contrataciones se realizarán de acuerdo con las disposiciones emitidas por la CGSNE en materia de descripción de puesto y perfil ocupacional; el tipo de contrato y condiciones serán establecidas por el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** y las obligaciones que impliquen serán responsabilidad de éste.
- F) Asignar recursos para la operación y administración de la OSNE, tales como pago a personal, viáticos y pasajes, servicio telefónico, dotación de combustible, arrendamiento de inmuebles, papelería, luz, material de consumo informático, líneas telefónicas para la OSNE, gastos y comisiones bancarias que se generan a nivel local, impresión de material de difusión y para la realización de campañas de difusión atendiendo a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica del SNE y el Decálogo de Identidad del SNE, así como para cubrir gastos para el Sistema Estatal de Empleo y para las reuniones del Comité Estatal de Capacitación y Empleo, entre otros conceptos.
- G) Proporcionar espacios físicos, para uso exclusivo de la OSNE, con las dimensiones y condiciones necesarias para atender a las personas con discapacidad y adultos mayores, y a la población en general, así como para el desarrollo eficiente de las actividades que tiene encomendadas.
- H) Asignar y mantener adscrito para uso exclusivo de la OSNE, independientemente de cualquier cambio administrativo y del tipo de recurso con que se adquiera, mobiliario, equipo, vehículos y los insumos necesarios para su adecuado funcionamiento, así como cubrir el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para todos estos bienes.
- I) Dotar a todas las áreas de atención al público con que cuente la OSNE en la entidad federativa de la infraestructura tecnológica necesaria para comunicar y operar los sistemas informáticos que le facilite la **“SECRETARÍA”**, así como proporcionar el mantenimiento necesario en su operación. Dicha infraestructura tecnológica deberá apegarse a lo que determine la **“SECRETARÍA”** por conducto de la CGSNE.
- J) Promover, cuando así se considere conveniente, la celebración de Convenios con las autoridades municipales para incrementar la cobertura de los **“Programas y Estrategias”**, siempre que esto no conlleve el compromiso de recursos federales.
- K) Por conducto de la OSNE se obliga a:

1. Destinar los recursos federales que asigne la “**SECRETARÍA**” única y exclusivamente al ejercicio de los “**Programas y Estrategias**”, con estricto apego a las “Reglas”, lineamientos, manuales, criterios y demás normatividad federal aplicable, y en su caso, solicitar asesoría y asistencia técnica al personal de la CGSNE, sobre su contenido y aplicación.
2. Notificar a la CGSNE de manera inmediata los movimientos de personal que labora en la OSNE, y registrarlos en el sistema de información que al efecto ponga a disposición la CGSNE, así como realizar las adecuaciones respectivas en materia de control de usuarios, accesos e información.
3. Notificar a la CGSNE, en cuanto se presenten, las altas y/o bajas del funcionario estatal facultado para designar, así como de los servidores públicos nombrados como responsables de la administración de los recursos en el formato PAE-RF1.
4. Capacitar y actualizar al personal adscrito a la OSNE con el propósito de fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas laborales, atendiendo las disposiciones que emita la CGSNE.
5. Comprobar e informar a la “**SECRETARÍA**” el ejercicio de recursos federales, así como reintegrar a la Tesorería de la Federación los saldos disponibles en las cuentas bancarias, que no se encuentren devengados al 31 de diciembre del ejercicio fiscal correspondiente, lo anterior, en apego a los “Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del SNE” y la demás normatividad federal aplicable.
6. Utilizar los sistemas de información que la “**SECRETARÍA**” determine por conducto de la CGSNE y mantenerlos actualizados en su captura de datos, lo anterior, como herramienta para el registro, control, seguimiento y generación de información de los “Programas y Estrategias”.
7. Difundir y promover entre la población de la entidad federativa la utilización de los portales informáticos y centros de contacto para intermediación laboral no presencial, que pone a disposición la “**SECRETARÍA**”.
8. Apoyar con recursos del “**EJECUTIVO DEL ESTADO**” a los beneficiarios del Subprograma Bécate que durante el proceso de capacitación, atendiendo a lo que determinan las “Reglas”, sufran un siniestro y no cuenten con recursos para sufragar los gastos médicos y la compra de medicamentos, aparatos ortopédicos u otros, que se deriven de ese siniestro, en tanto se gestionan los reembolsos correspondientes ante la compañía aseguradora contratada por la “**SECRETARÍA**”. Lo anterior no incluye las indemnizaciones, las cuales serán cubiertas directamente por dicha compañía de seguros.
9. Realizar un seguimiento permanente del comportamiento del mercado de trabajo en la entidad federativa que contribuya a orientar la ejecución de los “**Programas y Estrategias**”.
10. Elaborar y presentar la información que le sea requerida por la CGSNE, de acuerdo a la periodicidad que ésta establezca, incluyendo la que se determine en las disposiciones normativas aplicables.
11. Participar en los comités en los que por disposición normativa deba intervenir o formar parte.
12. Constituir los Comités de Contraloría Social, expedir la constancia de registro correspondiente y reportar los resultados de la operación de dichos Comités, de acuerdo a la normatividad aplicable.
13. Utilizar la imagen institucional del SNE en todos los ámbitos de acción de la OSNE, de acuerdo al Manual de Identidad Gráfica del SNE, con el objeto de que a nivel nacional haya uniformidad en la identidad. Asimismo, usar invariablemente los nombres o denominaciones de los servicios, programas, subprogramas, modalidades y estrategias con que la “**SECRETARÍA**” identifica o identifique el quehacer institucional. Estas obligaciones aplican para todo acto oficial o no oficial.
14. Cumplir puntualmente lo establecido en el Decálogo de Identidad del Servicio Nacional de Empleo.
15. Cumplir con las disposiciones legales y normativas en materia de Blindaje Electoral.
16. Dar seguimiento a la operación de los “**Programas y Estrategias**” conforme a la normatividad de éstos, así como atender las acciones de fiscalización que lleven a cabo las instancias facultadas para ello.

**QUINTA.- APORTACIONES DE LA “SECRETARÍA”.** Para la operación de los “Programas y Estrategias”, la “SECRETARÍA” se compromete a asignar, de los recursos que le son autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, la cantidad de \$21'851,840.60 (VEINTIÚN MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS 60/100 M.N.), de los cuales:

1. Un monto de \$16'423,488.00 (DIECISÉIS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 00/100 M.N.), se destina para su aplicación en subsidios directos a los beneficiarios del PAE, y
2. La cantidad de \$5'428,352.60 (CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 60/100 M.N.), se asigna para ser ejercida por la OSNE, en conceptos equivalentes a: viáticos y pasajes; contratación de asesores o promotores y su capacitación; ferias de empleo; publicación de periódico de ofertas de empleo, entre otros. Lo anterior, para llevar a cabo actividades de operación, promoción, difusión y concertación, así como para informar y llevar el seguimiento, y control a nivel local.

Los recursos serán ejercidos directamente por la OSNE, mediante cuentas bancarias contratadas para tal fin por la “SECRETARÍA”, con la vigilancia y bajo la responsabilidad del “EJECUTIVO DEL ESTADO”, atendiendo a lo establecido en las “Reglas”, lineamientos, manuales, criterios y la legislación federal aplicable, y en su caso, los contratos de préstamo celebrados por el Gobierno Federal con organismos financieros internacionales, por lo que el “EJECUTIVO DEL ESTADO” será responsable de la correcta aplicación de los recursos, sin que por ello se pierda el carácter federal de los mismos. Las características de las cuentas bancarias se detallan en los “Lineamientos para Administrar el Presupuesto de los Programas del Servicio Nacional de Empleo 2015”.

De ser necesario, se podrá realizar la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios de los “Programas y Estrategias”, mediante transferencia de la TESOFE a las cuentas bancarias de los mismos.

En caso de que la “SECRETARÍA” implemente otros programas, los subsidios correspondientes deberán aplicarse conforme a los lineamientos que para tal efecto determine la “SECRETARÍA”, por conducto de la CGSNE.

#### **CALENDARIZACIÓN DE RECURSOS**

El monto total de recursos que la “SECRETARÍA” asigne a la OSNE para la ejecución del PAE, deberá ser ejercido conforme al calendario que para tal efecto emita la CGSNE.

#### **AJUSTES DURANTE EL EJERCICIO PRESUPUESTARIO**

Conforme a lo establecido en las “Reglas”, para lograr el mayor nivel de ejercicio y aprovechamiento de los recursos del PAE, a partir del segundo trimestre del año, la “SECRETARÍA” podrá iniciar el monitoreo del ejercicio de los recursos asignados a la OSNE, a fin de determinar los ajustes presupuestarios necesarios, con el objeto de canalizar los recursos disponibles que no se hubieran ejercido a la fecha de corte hacia aquellas OSNE con mayor ritmo en su ejercicio, para evitar recortes presupuestarios a la “SECRETARÍA” y asegurar el cumplimiento de las metas nacionales.

Con independencia de lo establecido en el párrafo anterior, la asignación de recursos señalados en la presente cláusula estará condicionada a la disponibilidad presupuestaria que tenga la “SECRETARÍA” y podrá sufrir reducciones en el transcurso del ejercicio fiscal, derivadas de los ajustes que, en su caso, realice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones jurídicas aplicables, lo cual no será considerado como incumplimiento del presente instrumento imputable a la “SECRETARÍA”. En caso de presentarse alguna reducción, la “SECRETARÍA” lo podrá hacer del conocimiento del “EJECUTIVO DEL ESTADO”, junto con los ajustes que apliquen.

**SEXTA.- APORTACIONES DEL “EJECUTIVO DEL ESTADO”.** Para la operación de la OSNE, la ejecución del PAE, así como para fortalecer e incrementar la asignación presupuestaria destinada al mismo, el “EJECUTIVO DEL ESTADO” se compromete a aportar los recursos que a continuación se indican:

1. Al menos la cantidad de \$4'370,368.12 (CUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS 12/100 M.N.), para la operación y administración de la OSNE.

2. La cantidad de \$8'354,200.00 (OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), como aportación en contraparte al recurso federal en el marco de la modalidad "Estímulo a la Aportación Estatal", a fin de fortalecer e incrementar los recursos destinados al PAE.

De no aportar y ejercer los recursos señalados en los numerales que anteceden conforme al calendario establecido, la "**SECRETARÍA**" podrá ajustar a la baja, en la misma proporción, la aportación señalada en la cláusula **QUINTA**.

En el supuesto de que al cierre del año no se hubiera ejercido el total de los recursos consignados en el numeral 2 de la presente cláusula, la "**SECRETARÍA**", podrá deducir el monto incumplido al realizar el cálculo de la asignación presupuestal Federal para la OSNE correspondiente al ejercicio fiscal siguiente.

#### **CALENDARIZACIÓN DE LOS RECURSOS**

El "**EJECUTIVO DEL ESTADO**" se obliga a transferir a la OSNE oportunamente los recursos estatales convenidos y a supervisar que los ejerza en los tiempos y montos que para el efecto acuerde con la "**SECRETARÍA**" a través de la CGSNE. El calendario respectivo deberá considerar en su programación que al mes de diciembre se haya aportado y ejercido el 100% de los recursos estatales establecidos en la presente cláusula.

#### **DESTINO DE LOS RECURSOS**

Los recursos que aporte el "**EJECUTIVO DEL ESTADO**" señalados en el numeral 1 de la presente cláusula deberán ser aplicados en los conceptos que se indican en la cláusula **CUARTA** inciso F) del presente Convenio y serán registrados por la OSNE en el sistema informático previsto por la CGSNE para tal fin.

Por su parte, los recursos señalados en el numeral 2 de la presente cláusula, deberán aplicarse como sigue:

1. Al menos el 70% de la cantidad señalada, se destinará a subsidios directos a beneficiarios en estricto apego a lo establecido en las "Reglas".
2. Como máximo un 24% de la cantidad señalada, para fortalecer la capacidad de operación de la OSNE, previa justificación de la OSNE y autorización por escrito de la CGSNE, en los siguientes conceptos:
  - a. Adquisición de equipamiento para la modernización de los procesos:
    - Mobiliario;
    - Vehículos;
  - b. Contratación de:
    - Líneas telefónicas;
    - Personal cuyas funciones estén relacionadas de manera directa con la operación de los "**Programas y Estrategias**";
    - Remodelación de oficinas de la OSNE;
  - c. Gastos asociados a la ampliación de la cobertura de los "**Programas y Estrategias**":
    - Ferias de empleo;
    - Acciones de difusión de los "**Programas y Estrategias**";
    - Periódico de ofertas de empleo;
    - Material de consumo informático;
    - Viáticos y pasajes, hasta un monto equivalente al 50% de la asignación autorizada por la "**SECRETARÍA**" para este tipo de subsidio de apoyo;
  - d. Otros:
    - En su caso, estímulo al personal de la OSNE por haber obtenido uno de los diez primeros lugares en la evaluación del SNE del año anterior, y
    - Conceptos de gasto distintos a los mencionados anteriormente, siempre que el titular de la OSNE manifieste por escrito y bajo protesta de decir verdad a la CGSNE, que dichos conceptos no se oponen a la normatividad local aplicable y se apegan a criterios de racionalidad y austeridad.
3. El 6% de la cantidad indicada, para infraestructura tecnológica de todas las áreas de atención al público con que cuente la OSNE en la entidad federativa, conforme a los lineamientos que al efecto emita la CGSNE, mediante la adquisición y/o arrendamiento por parte del "**EJECUTIVO DEL ESTADO**" de



equipos de cómputo, periféricos y servicios de Internet, para los fines a los que se refiere la cláusula **CUARTA** inciso I).

El **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** se compromete a que los bienes a los que se refieren los numerales de este apartado, no serán objeto de cesión y/o transmisión a favor de cualquier otra unidad administrativa dentro de la administración pública estatal y permanecerán en las instalaciones de las oficinas de la OSNE, sujetándose estrictamente a lo establecido en la cláusula **CUARTA** inciso G) de este instrumento.

Las erogaciones realizadas en los conceptos señalados en el presente numeral estarán sujetas a verificación por parte de la CGSNE y en caso de que se identifique que su aplicación no se haya destinado a fortalecer la infraestructura de la OSNE, no serán reconocidos como aportación del **“EJECUTIVO DEL ESTADO”**.

#### **COMPROBACIÓN DE EROGACIONES**

El ejercicio de recursos estatales que el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** realice en los conceptos señalados en la presente cláusula, serán reconocidos por la **“SECRETARÍA”** contra la presentación oficial de documentos y registros en el sistema que amparen las erogaciones realizadas en materia de entrega de subsidios a beneficiarios y tratándose de adquisición de bienes o servicios, las comprobaciones correspondientes (contratos del personal y copias de facturas) serán presentadas en cuanto finalicen los procesos de contratación de los mismos. En el caso de la adquisición de bienes y contratación de obra, la OSNE deberá presentar, respectivamente, un listado de los bienes adquiridos y copia del plano arquitectónico de la obra de remodelación realizada. El listado de bienes adquiridos deberá contener, para cada uno de éstos, la siguiente información:

- Especificación técnica, número de serie, número de identificación para resguardo y precio con IVA incluido.
- Unidad y área específica de la OSNE en la que será aprovechado (en el caso de vehículos, habrá de indicarse en qué actividades serán utilizados).
- Nombre de la persona de la OSNE que los tendrá bajo su resguardo.

**SÉPTIMA.- GRATUIDAD EN LOS “Programas y Estrategias”.** Los **“Programas y Estrategias”** son gratuitos, por lo que el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** y/o la OSNE, no podrán cobrar cantidad alguna ya sea en dinero o en especie, ni imponer a los beneficiarios alguna obligación o la realización de servicios personales, así como tampoco condiciones de carácter electoral o político.

**OCTAVA.- CAUSAS DE RESCISIÓN.** El presente Convenio podrá rescindirse por las siguientes causas:

1. Cuando se determine que los recursos presupuestarios aportados por **“LAS PARTES”** se utilizaron con fines distintos a los previstos en el presente instrumento, o
2. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en el Convenio.

En el supuesto de rescisión de este convenio, la CGSNE suspenderá el registro de acciones y/o la gestión de recursos a la OSNE.

**NOVENA.- INCUMPLIMIENTO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** En el supuesto de que se presentaran casos fortuitos o de fuerza mayor que motiven el incumplimiento de lo pactado en este Convenio, tal circunstancia deberá hacerse del conocimiento en forma inmediata y por escrito a la otra parte. En dicha situación, no procede sanción alguna.

**DÉCIMA.- DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES.** Los actos u omisiones que impliquen el incumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente Convenio, quedan sujetas a lo previsto en el Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

De igual modo se aplicará la legislación estatal en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos y en su caso la penal que corresponda, sin que ninguna de ellas excluya a las demás.

**UNDÉCIMA.- SEGUIMIENTO.** Con el objeto de asegurar la aplicación y efectividad del presente instrumento, la **“SECRETARÍA”**, a través de la CGSNE y el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”**, por conducto de la unidad administrativa estatal que tenga a su cargo la OSNE, serán responsables de que se revise periódicamente su contenido, así como de adoptar las medidas necesarias para establecer el enlace y la comunicación requerida para dar el debido seguimiento a las obligaciones adquiridas.

**DUODÉCIMA.- FISCALIZACIÓN Y CONTROL.**

- A) En ejercicio de sus atribuciones, la **“SECRETARÍA”** por conducto de la CGSNE, supervisará la operación de la OSNE, así como el debido cumplimiento de lo establecido en el presente Convenio, las **“Reglas”**, lineamientos y demás legislación y normatividad aplicable y para tal efecto solicitará al **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** la información que considere necesaria. En caso de detectar probables irregularidades, deberá dar parte a las instancias de fiscalización y control que correspondan conforme a la normatividad aplicable.
- B) La **“SECRETARÍA”**, por conducto de la CGSNE podrá suspender temporalmente el registro de acciones y/o la gestión de recursos y en su caso, solicitar la devolución de aquellos en los que se detecten irregularidades o se incurra en violaciones a la normatividad aplicable, independientemente de las medidas correctivas y preventivas propuestas por las instancias de control, vigilancia y supervisión facultadas para ello.
- C) El **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** se obliga a sujetarse al control, auditoría y seguimiento de los recursos materia de este instrumento que realicen las instancias de fiscalización y control que conforme a las disposiciones legales aplicables resulten competentes.
- D) El **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** se obliga a permitir y facilitar la realización de auditorías al ejercicio de los recursos y acciones que se llevan a cabo con fondos de crédito externo, para lo cual la **“SECRETARÍA”** a través de la unidad administrativa facultada para ello establecerá la coordinación necesaria.

**DÉCIMO TERCERA.- RELACIÓN LABORAL. “LAS PARTES”** convienen que la relación laboral se mantendrá en todos los casos entre la parte contratante y su personal respectivo, aun en los casos de trabajos realizados en forma conjunta o desarrollados en instalaciones o equipo de cualquiera de las mismas y en ningún caso deberán ser consideradas como patrones solidarios o sustitutos por lo que las personas que contrate el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** con recursos de carácter federal, no podrán ser consideradas por ello como trabajadores de la **“SECRETARÍA”**.

**DÉCIMO CUARTA.- TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD.** La **“SECRETARÍA”**, conforme a lo dispuesto en el artículo 29, fracciones I y III del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, y en los artículos 7 y 12 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, hará públicas las acciones desarrolladas con los recursos a que se refiere la cláusula **QUINTA** de este Convenio, incluyendo sus avances físico-financieros. El **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** por su parte, se obliga a difundir al interior de la entidad federativa dicha información.

**DÉCIMO QUINTA.- DIFUSIÓN. “LAS PARTES”** se obligan, conforme a lo dispuesto en el artículo 17, fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, a que la publicidad que adquieran para la difusión de los programas y actividades del SNE incluya, claramente visible y/o audible, la siguiente leyenda: **“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”**.

**DÉCIMO SEXTA.- VIGENCIA.** El presente Convenio estará vigente durante el Ejercicio Fiscal 2015. Sin perjuicio de lo anterior, **“LAS PARTES”** acuerdan que la **“SECRETARÍA”** podrá ampliar la vigencia de este instrumento, siempre que esa determinación no se oponga ni contravenga alguna disposición legal o normativa aplicable.

**DÉCIMO SÉPTIMA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Cualquiera de **“LAS PARTES”** podrá dar por terminado de manera anticipada el presente instrumento jurídico, mediante escrito comunicando a la otra los motivos que la originan con treinta días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda surta efectos la terminación, en cuyo caso, tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicios tanto a ellas como a terceros, en el entendido de que las acciones iniciadas deberán ser concluidas y el **“EJECUTIVO DEL ESTADO”** se obliga a emitir un informe a la **“SECRETARÍA”** en el que se precisen las gestiones de los recursos que le fueron asignados y radicados.

**DÉCIMO OCTAVA.- INTERPRETACIÓN. “LAS PARTES”** manifiestan su conformidad para que, en caso de duda sobre la interpretación de este Convenio, se observe lo previsto en la Ley de Planeación; la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento; el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015; las **“Reglas”**; los lineamientos y manuales que emita la **“SECRETARÍA”** para la ejecución de otros servicios, programas, estrategias y actividades del SNE, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**DÉCIMO NOVENA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** “LAS PARTES” convienen en que el presente instrumento jurídico es producto de la buena fe, por lo que toda duda o diferencia de opinión respecto a la formalización, interpretación y/o cumplimiento buscarán resolverla de común acuerdo, sin perjuicio de la competencia que corresponda a los Tribunales de la Federación, en términos de lo dispuesto por el artículo 104, fracción V de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**VIGÉSIMA.- PUBLICACIÓN.** Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley de Planeación, “LAS PARTES” convienen en que el presente documento sea publicado en el Diario Oficial de la Federación y en Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Enteradas “LAS PARTES” del contenido y efectos legales del presente Convenio, lo firman de conformidad en seis tantos, en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 17 días del mes de abril de 2015.

**POR LA “SECRETARÍA”**

**LIC. JESÚS ALFONSO NAVARRETE PRIDA**  
**SECRETARIO DEL TRABAJO Y**  
**PREVISIÓN SOCIAL**  
Rúbrica

**POR EL “EJECUTIVO DEL ESTADO”**

**LIC. JOSÉ EDUARDO CALZADA ROVIROSA**  
**GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO**  
**DE QUERÉTARO**  
Rúbrica

**LIC. JORGE LÓPEZ PORTILLO TOSTADO**  
**SECRETARIO DE GOBIERNO**  
**DEL PODER EJECUTIVO**  
Rúbrica

**GERMÁN GIORDANO BONILLA**  
**SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**  
**DEL PODER EJECUTIVO**  
Rúbrica

**POR EL EJECUTIVO DEL ESTADO**

**LIC. ROGELIO ISRAEL CARBONEY MORALES**  
**SECRETARIO DEL TRABAJO**  
**DEL PODER EJECUTIVO**  
Rúbrica

**LIC. JUAN GORRÁEZ ENRILE**  
**SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA**  
**DEL PODER EJECUTIVO**  
Rúbrica

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



## ELABORACIÓN

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE MAYO DEL 2014, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 06, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

LIC. HABIB ABRAHAM WEJEBE  
MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ING. ANA BERTHA ANDRADE MÁRQUEZ  
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03



# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 06, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTORA DIVISIONAL COMERCIAL	LIC. AMANDA MAGALY CHÁVEZ CAMACHO		
GERENTE DE PADRÓN DE USUARIOS Y MEDICIÓN DE CONSUMOS	LIC. MARÍA DEL ROCÍO CASTRO MENDOZA		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	C. JUAN ENRIQUE ÁLVAREZ SALDÍVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTÍNEZ		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ		



# CONTENIDO

EL "MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 06, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS . .

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-PU	MAPA DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS	Rev.06
PR-PU-PA-01	PADRÓN DE USUARIOS	Rev.01



# HOJA DE CAMBIOS

AL "MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 06, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CÓDIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
MP-CO-PU	SE CAMBIO EN PERSONAL EL PUESTO DE AUXILIAR DE OFICINA POR AUXILIAR DE CENSOS Y EL PUESTO DE GERENCIA DEL PADRÓN DE USUARIOS GEOGRAFICOS POR GERENCIA DE PADRÓN Y MEDICIÓN DE CONSUMOS .	Rev.05
PR-CO-PU-01	EN LA DESCRIPCION SE AGREGO EN EL PUNTO 6 ARCHIVA PLANO ORIGINAL EN EXPEDIENTE CORRESPONDIENTE Y EL PUNTO 7 SE CAMBIA TODO EL PUNTO, EN LA TABLA DE REGISTROS EN BITACORA SE ELIMINO AUXILIAR DE OFICINA Y EN TIEMPO DE CONSERVACIÓN SE MODIFICO DE PERMANENTE A 2 AÑOS Y EN DISPOSICIÓN DE PERMANENTE A DESTRUCCIÓN.	Rev. 00



**Mapa de Proceso Padrón de Usuarios**

<b>MATERIALES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS</b>	
- Papelería.	Dirección Divisional Comercial.	- Padrón de Usuarios (PR-PU-P-A-01)	
<b>SERVICIOS</b>	<b>DUENO DEL PROCESO</b>		
- Servicios generales.	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.		
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>PROVEEDOR:</b>	<b>REQUISITOS:</b>	<b>PRODUCTO:</b>	<b>CLIENTE:</b>
Trámites y Servicios	Los planos deben contar con la identificación y nomenclatura adecuada.	Padrón de usuarios.	Información actualizada y correcta.
		Alta de ruta.	Debe incluir sector, número de ruta y folios. Así mismo debe incluir un croquis de localización.
	Ubicación de predios.	Padrón de usuarios.	Información actualizada en el sistema.
		Padrón de usuarios (número de tomas y colonias contratadas).	Información actualizada y correcta en el sistema SIGE.
<b>EQUIPO / INFRAESTRUCTURA</b>	<b>INDICADOR DEL PROCESO</b>	<b>PERSONAL</b>	
<b>Hardware:</b> Equipo de cómputo. <b>Software:</b> Sistema de Información Geográfica GIS, Sistema Integral de Gestión SIGE.	<b>Nombre:</b> Barrido de Colonias <b>Fórmula:</b> Unidades o predios identificados e incorporados <b>Unidad:</b> Unidades. <b>Frecuencia:</b> Trimestral. <b>Responsable de Generación:</b> Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.	- Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos. - Auxiliar de Padrón de Usuarios. - Auxiliar de Censos.	

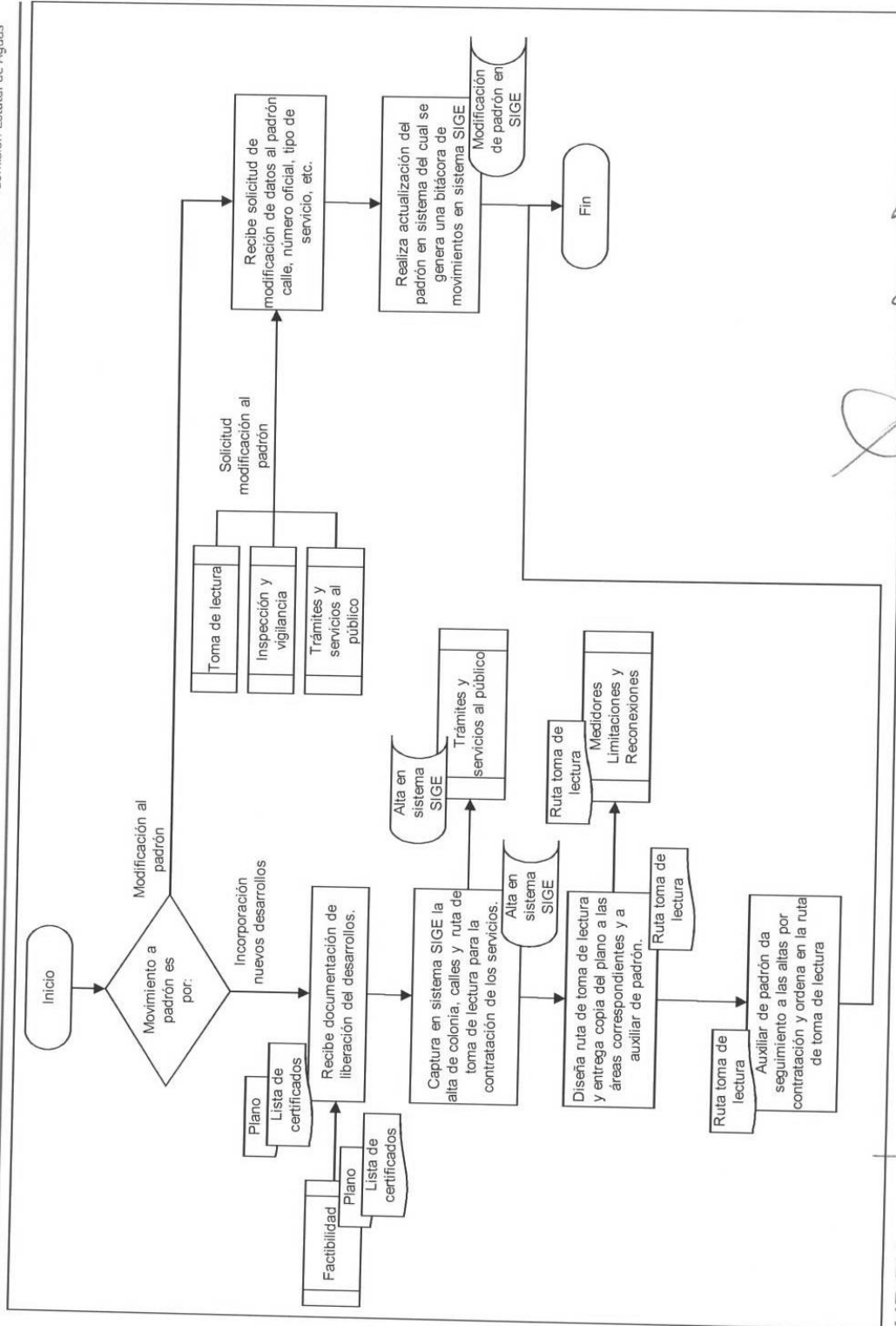
MP-PU

Rev.06






### Mapa de Proceso Padrón de Usuarios



Rev. 06

MP-PU

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Padrón de Usuarios	
Clave: PR-PU-PA-01	Area funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos

**I OBJETIVO**

Mantener actualizado el padrón de usuarios/as de los servicios de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento de la ciudad de Querétaro y zona conurbada en los sistemas de cómputo utilizados por la C.E.A.,

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Los criterios para determinación del tipo de usuario/a son;
  - a. Doméstico: Casas habitación,
  - b. Beneficencia pública y asistencia social: Asilos, casas hogar, etc.
  - c. Comercial: Locales dedicados a la compra-venta de productos y/o servicios,
  - d. Industrial: Lugares dónde se realiza alguno o varios procesos de transformación de insumos y se obtengan productos terminados,
  - e. Público oficial: Las oficinas gubernamentales del Estado,
  - f. Público concesionado: Escuelas particulares, iglesias, hospitales particulares, centros sociales y deportivos, academias e internados.
  - g. Hidrante colectivo: En los lugares carentes de infraestructura hidráulica donde se instala un hidrante que es una toma colectiva para abastecimiento.
2. La clasificación de las zonas socioeconómicas de la Ciudad de Querétaro se definirán en base a las características predominantes en cada zona y pueden clasificarse en :
  - a. Apoyo Social: Las zonas semi-regulares con la infraestructura de red de agua potable más elemental, con predios sin instalaciones hidráulicas completas.
  - b. Económica: Los fraccionamientos de interés social con infraestructura de agua potable y alcantarillado e instalaciones hidráulicas completas y un solo baño, hasta 100 m<sup>2</sup> construidos.
  - c. Media: Las colonias zonas residenciales con buena urbanización y terrenos entre 100 y 300 m<sup>2</sup>, con más de 100 m<sup>2</sup> hasta 200m<sup>2</sup> construidos, jardín pequeño y dos baños.
  - d. Alta: Las colonias residenciales con todos los servicios urbanos de primera clase, casas de lujo mayores a 200 m<sup>2</sup> de construcción con amplios jardines.
3. Los rediseños de rutas, se deberán de trabajar en conjunto con la Subgerencia de Medición de Consumos, con el plano actualizado de la colonia, desarrollo u zona.
  - a. Para el diseño de rutas de lecturas se deberá considerar en promedio 250 predios.
  - b. Si una ruta contiene menos de 250 predios, se integra en la ruta de lectura más próxima ya establecida.
  - c. Si no hay una ruta próxima la Subgerencia de Medición de Consumos deberá aprobar que se diseña una nueva ruta de lectura con el número de predios contenidos.
4. Auxiliares de padrón de usuarios son responsables de las modificaciones al padrón de usuarios, a excepción del nombre de titular.
5. Los cambios de tipo de usuario/a, de tarifa mayor a tarifa menor; deberán ser solicitados por las diferentes áreas después de contar con los resultados de la inspección física del predio que justifiquen la modificación.
6. Previo a la modificación del número de habitantes registrado en el padrón de usuarios/as, se deberá validar su procedencia a través de una inspección física al predio.
7. Se podrá efectuar el cambio de nombre de una calle en el padrón de usuarios siempre y cuando se cuente con un documento emitido por las instancias reguladoras del número oficial.

 Lic. María del Rocío Castro Mendoza	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 4
--	---	--------

### III ALCANCE

- Director/a Divisional Comercial.
- Gerencia del Padrón y Medición de Consumos.

### IV DEFINICIONES

Clave De Localización: Clave de ubicación del predio en el plano de la colonia, que sirve para la toma de lecturas y se integra por: el sector catastral, ruta en orden numérico, folio de la colonia para la lectura de los micro-medidores y número asignado al predio.

Balance De Rutas: Consiste en tener las cargas de trabajo similares en cada grupo de facturación.

SIGE: Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados/as de la CEA.

GIS: Sistema de información geográfica en plataforma AS/400

### V DESCRIPCIÓN

1. Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos recibe por parte de la Subgerencia de Servicio al Cliente copia de los documentos de autorización e interconexión del nuevo desarrollo a incorporar junto con el plano impreso y el documento de liberación administrativa específica, que comprueba el cumplimiento de derecho de infraestructura.
2. En base a carga de trabajo Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos turna a Auxiliar de Padrón plano impreso para que realice diseño la ruta de lectura.
3. Auxiliar de Padrón establece sector, ruta y grupo de facturación para el nuevo desarrollo y con la documentación recibida se captura en el SIGE el nombre del desarrollo y el nombre de las calles.
4. Valida con Subgerencia de Medición de Consumos si la carga de trabajo en la ruta sobrepasa los 250 folios para el balance de grupos de facturación; Si la Subgerencia de Medición de Consumos aprueba su diseño, se da de alta.
5. Asigna código, zona, distrito, da de alta la colonia y ruta del nuevo desarrollo en el SIGE y lo turna al Auxiliar de Padrón.
6. Auxiliar de Padrón asigna claves de localización, en el SIGE; a cada nuevo contrato con base al plano de ruta, de la colonia correspondiente y archiva plano original en expediente.
7. Se da aviso vía correo electrónico a Analista de Información de los siguientes datos, código de la colonia, nombre de la colonia y zona socioeconómica para dar de alta en el planeador de SIGE a las áreas de inspección y vigilancia, servicios al cliente y taller de medidores.
8. En el diseño de rutas de lectura, se ejecutan dos tipos de movimientos:
  - a. Para el diseño de una nueva ruta de lectura por incorporación de un desarrollo,
    - i. Auxiliar de Padrón recibe de Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos, los documentos en copia de la autorización e interconexión del Nuevo Desarrollo con el plano impreso.
    - ii. Realiza en plano el diseño de la ruta de lectura y su posible trazado, en casos excepcionales se realiza visita al desarrollo para validar el estatus del mismo.
    - iii. En el caso requerir solo 250 folios; Auxiliar de Padrón realizará otra nueva ruta de lectura que incluya los predios restantes y se vuelve a diseñar, trazar y foliar otro plano de ruta de lectura.
    - iv. Con el plano de la ruta de lectura terminado e impreso, Auxiliar de Padrón en conjunto con Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos verifican el diseño de la ruta de lectura, después se realiza en el SIGE el alta de la ruta de lectura con la captura del grupo, sector y número de la ruta de lectura asignado.
    - v. Una vez terminada la nueva ruta de lectura se entrega mediante un memorándum de Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos una copia del plano de ruta de lectura a Subgerencia de Medición de Consumos, para su validación en campo.
    - vi. Archiva una copia del plano de la nueva ruta de lectura en el expediente correspondiente.

Lic. María del Rocío Castro Mendoza	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 4
-------------------------------------	-----------------------------------	--------



- b. Para la modificación de una ruta de lectura establecida.
  - i. Auxiliar de Padrón recibe por parte de Subgerencia de Medición de Consumos solicitud verbal cuando requiere una modificación de rutas de lectura en determinado sector. La solicitud se anotará en bitácora, para su control.
  - ii. Auxiliar de Padrón obtiene del GIS el plano para trabajar la ruta de lectura y verificar donde se harán las modificaciones y lo imprime.
  - iii. Obtiene un segundo plano del GIS, sólo con el trazado de calles para poder trabajar sobre éste.
  - iv. Rediseña y/o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano con el trazado de calles vigentes y vuelve a foliar.
  - v. Con el plano de la ruta de lectura ya trabajado e impreso, se realizan las modificaciones o cambios de localización para su captura en el SIGE.

**Movimientos al padrón de usuarios**

- 9. Se da mantenimiento a dos tipos de datos:
  - a. Los datos pertenecientes al SIGE, el cual es el dato administrativo y descriptivo de toda la base, como es el nombre, número de contrato, domicilio, código postal, etc.
    - i. El módulo de mantenimiento al padrón recibe petición verbal de las distintas áreas de la CEA para hacer una corrección y/o cambio en los datos al padrón de usuarios y los anota en bitácora para control, como puede ser:
      - Número de habitantes.
      - Número de unidades,
      - Calle.
      - Colonia.
      - Número oficial.
      - Estado: de real a factible, o tipo de uso.
    - ii. Realiza el cambio requerido en el sistema SIGE.
    - iii. Auxiliar de Padrón en algunos casos excepcionales realiza visita al predio para verificar la validez de la información proporcionada por usuario/a, en caso de cambio de número oficial o nombre de calle, etc.
    - iv. El cambio permanece en línea en el sistema SIGE.
  - b. El dato digital perteneciente al sistema de consulta geográfica (GIS), el cual es el dato cartográfico y ubica al predio en el plano digital.
    - i. Antes de iniciar el proceso, se consulta en el SIGE, el alta de los contratos.
    - ii. Se clasifican las altas de los contratos por colonia.
    - iii. Se procede a la vinculación de la información del SIGE (dato-contrato de alta); en el sistema de consulta geográfica (GIS).
    - iv. El dato actualizado permanece en línea en el sistema de consulta geográfica.
    - v. El dato actualizado se anota en la bitácora.

**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

 Lic. María del Rocío Castro Mendoza	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 4
--	---	--------

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Copia de documentos de liberación y la interconexión del Desarrollo	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Papel	Recopilador	2 años	Dstrucción
Copia de plano de ruta de lectura			Electrónico	Sistema de Información Geográfica	Permanente	Permanente
Ruta de lectura	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Auxiliar Padrón de Usuarios	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Electrónico	SIGE	Permanente	Permanente
Movimiento al padrón de usuarios	Auxiliar de padrón					
Bitácora	Auxiliar Padrón de Usuarios	Auxiliar Padrón de Usuarios	Papel	Área de Padrón	2 años	Dstrucción

Rev.01

Lic. María del Rocío Castro Mendoza	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	4 de 4
-------------------------------------	-----------------------------------	--------



- b. Para la modificación de una ruta de lectura establecida.
  - i. Auxiliar de Padrón recibe por parte de Subgerencia de Medición de Consumos solicitud verbal cuando requiere una modificación de rutas de lectura en determinado sector. La solicitud se anotará en bitácora, para su control.
  - ii. Auxiliar de Padrón obtiene del GIS el plano para trabajar la ruta de lectura y verificar donde se harán las modificaciones y lo imprime.
  - iii. Obtiene un segundo plano del GIS, sólo con el trazado de calles para poder trabajar sobre éste.
  - iv. Rediseña y/o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano con el trazado de calles vigentes y vuelve a foliar.
  - v. Con el plano de la ruta de lectura ya trabajado e impreso, se realizan las modificaciones o cambios de localización para su captura en el SIGE.

**Movimientos al padrón de usuarios**

- 9. Se da mantenimiento a dos tipos de datos:
  - a. Los datos pertenecientes al SIGE, el cual es el dato administrativo y descriptivo de toda la base, como es el nombre, número de contrato, domicilio, código postal, etc.
    - i. El módulo de mantenimiento al padrón recibe petición verbal de las distintas áreas de la CEA para hacer una corrección y/o cambio en los datos al padrón de usuarios y los anota en bitácora para control, como puede ser:
      - Número de habitantes.
      - Número de unidades,
      - Calle.
      - Colonia.
      - Número oficial.
      - Estado: de real a factible, o tipo de uso.
    - ii. Realiza el cambio requerido en el sistema SIGE.
    - iii. Auxiliar de Padrón en algunos casos excepcionales realiza visita al predio para verificar la validez de la información proporcionada por usuario/a, en caso de cambio de número oficial o nombre de calle, etc.
    - iv. El cambio permanece en línea en el sistema SIGE.
  - b. El dato digital perteneciente al sistema de consulta geográfica (GIS), el cual es el dato cartográfico y ubica al predio en el plano digital.
    - i. Antes de iniciar el proceso, se consulta en el SIGE, el alta de los contratos.
    - ii. Se clasifican las altas de los contratos por colonia.
    - iii. Se procede a la vinculación de la información del SIGE (dato-contrato de alta); en el sistema de consulta geográfica (GIS).
    - iv. El dato actualizado permanece en línea en el sistema de consulta geográfica.
    - v. El dato actualizado se anota en la bitácora.

**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

 Lic. María del Rocío Castro Mendoza	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 4
--	---	--------

-----CERTIFICACIÓN-----

EL SUSCRITO LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SEGÚN ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, CONTENIENDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 23.097 DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2014. PASADA ANTE LA FE DEL LIC. IVÁN LOMELÍ AVENDAÑO, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NO. 30 DE ESTA DEMARCACIÓN NOTARIAL, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CERTIFICO QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONCUERDAN FIEL Y LEGALMENTE CON SU ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE ESTA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, MISMAS QUE DOY FE DE TENER A LA VISTA, LAS CUALES VAN EN (11) ONCE FOJAS, POR LO QUE SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. A LOS (19) DIECINUEVE) DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2015 DOS MIL QUINCE DOY FE

LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ  
 APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS  
 Rúbrica

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



## ELABORACIÓN

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE JUNIO DEL 2014, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DE PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

LIC. HABIB ABRAHAM WEJEBE  
MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ING. ANA BERTHA ANDRADE MÁRQUEZ  
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03



# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DE PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL" REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTORA DIVISIONAL COMERCIAL	LIC. AMANDA MAGALY CHÁVEZ CAMACHO		
GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	C. AMÉRICA NOEMÍ PACHECO PAZ		
GERENTE DE CARTERA VENCIDA ADMINISTRATIVA	LIC. ABRAHAM FRANYUTI VIDAL		
SUBGERENTE DE MEDIDORES	ARQ. EDGAR EMILIO BARRERA DOMÍNGUEZ		
SUBGERENTE DE CONTROL DE CARTERA	C. ENRIQUE PÉREZ DIONICIO		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	C. JUAN ENRIQUE ÁLVAREZ SALDÍVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTÍNEZ		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ		





# CONTENIDO

EL "MANUAL DE PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL" REVISIÓN 04 DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-ML	MAPA DEL PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES	Rev.03
PR-ML-MR-01	MEDICIÓN Y REGULACIÓN DEL SERVICIO	Rev.01
PR-ML-LR-02	LIMITACIONES Y RECONEXIONES	Rev.01



# HOJA DE CAMBIOS

AL "MANUAL DE PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL" REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CÓDIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
MP-ML	MAPA DEL PROCESO DE MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES SE ACTUALIZA EL NOMBRE DEL DUEÑO DE PROCESO DE SUBGERENTE DE MICROMEDICION Y REGULARIZACIÓN DE SERVICIO POR SUBGERENTE DE MEDIDORES.	Rev.02
PR-ML-MR-01	MEDICIÓN Y REGULACIÓN DEL SERVICIO SE ELIMINA COMO RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO AL SUPERINTENDENTE DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE. EN EL ALCANCE SE ELIMINA A LA DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN. EN EL PUNTO 1 DE LAS POLÍTICAS SE SUSTITUYE A LAS POLÍTICAS DE LA CEA POR LOS ARTÍCULOS 444 Y 445 DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO.	Rev.00
PR-ML-LR-02	LIMITACIONES Y RECONEXIONES SE AGREGA EL PUNTO 7 DE LA DESCRIPCIÓN Y SE SUSTITUYE EL PUNTO 10 DE LA DESCRIPCIÓN.	Rev.00



**Mapa de Proceso Medidores, Limitaciones y Reconexiones**

MATERIALES	DEPARTAMENTO	DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelería y consumibles de cómputo</li> <li>- Micromedidores</li> <li>- Gas</li> <li>- Material y consumibles de fontanería</li> </ul>	<p>Dirección Divisional Comercial</p> <p><b>DUÑO DEL PROCESO</b></p> <p>Subgerente de Medidores/Subgerencia de Control de Cartera</p> <p><b>PROPOSITO DEL PROCESO</b></p> <p>Ejecutar las diversas solicitudes de servicio para instalación de medidores, así como la validación de su funcionamiento, su accesibilidad o ubicación, y así coadyuvar con el proceso de cobranza a través de la limitación o reconexión del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro</li> <li>- Código Urbano del Estado de Querétaro</li> <li>- PR-ML-MR-01 Medición y Regulación del Servicio</li> <li>- PR-ML-LR-02 Limitaciones y Reconexiones</li> <li>- NOM-012-SCFI-1994.</li> </ul>
SERVICIOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios generales.</li> </ul>		

ENTRADAS		SALIDAS	
PROVEEDOR:	INSUMOS:	PRODUCTO:	REQUISITOS:
Cobranza Trámites y Servicios al Público Comunicación, Aclaración y Quejas Toma de Lectura Facturación Inspección y Vigilancia Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica en C y D	Solicitud de servicio Información mínima requerida por el sistema electrónico SIGE para atender la solicitud	Atención a las órdenes de servicio generadas.	Debe proporcionar información sobre la respuesta a las actividades solicitadas en el SIGE
			CLIENTE: Cobranza Trámites y Servicios al Público Comunicación, Aclaraciones y Quejas Toma de Lectura Facturación Inspección y Vigilancia Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica en C y D








MP-ML

Rev. 03



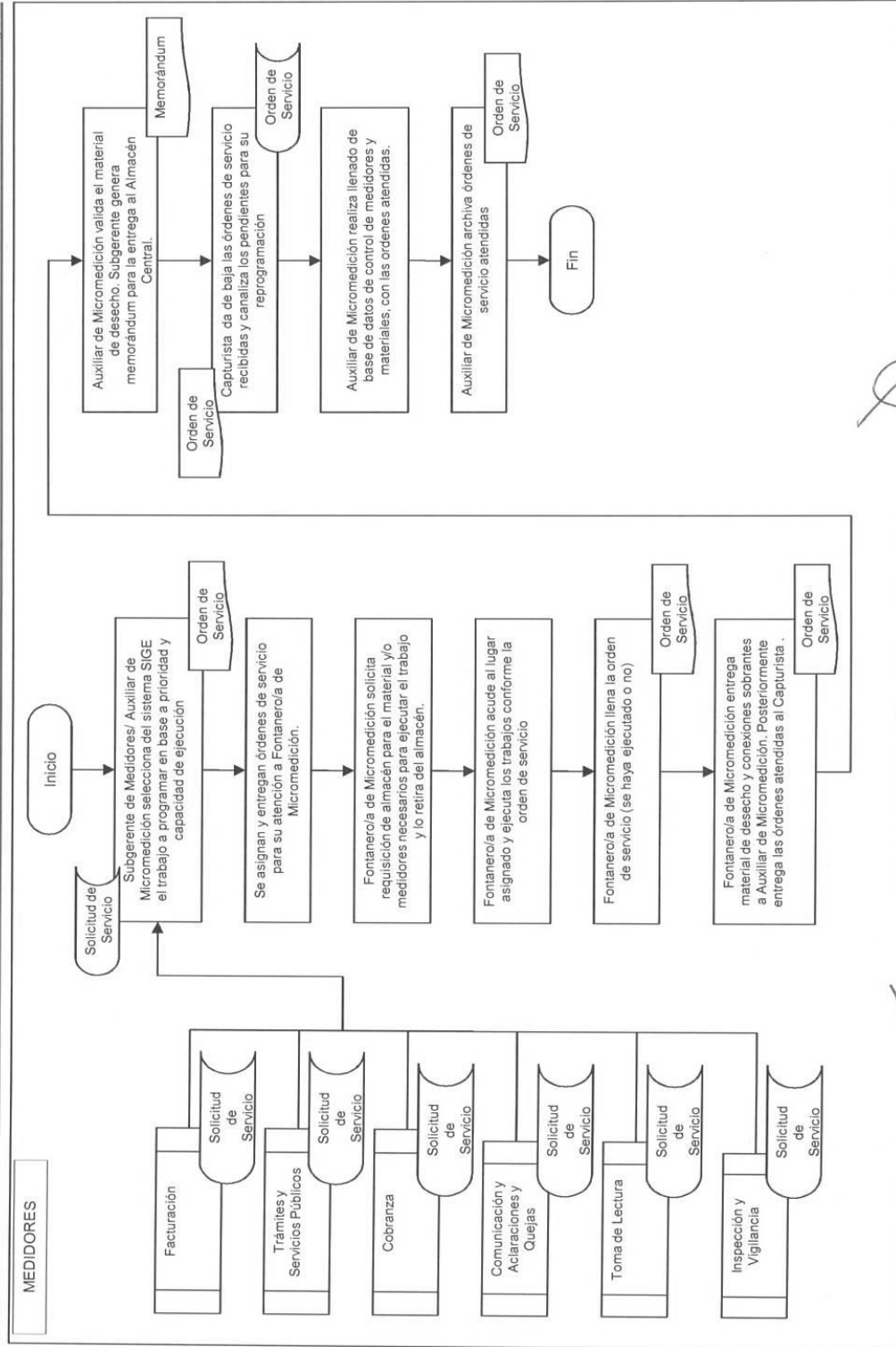
**Mapa de Proceso Medidores, Limitaciones y Reconexiones**

EQUIPO / INFRAESTRUCTURA	INDICADOR DEL PROCESO	PERSONAL
<p><b>Hardware:</b> Equipo de cómputo, impresoras, copiadora equipo de radio comunicación  <b>Software:</b> SIGE, Office.  <b>Equipo:</b> Banco de pruebas, kit de fontanero y vehículo de transporte, ollas o volúmenes calibrados</p>	<p><b>Nombre:</b> Nivel de cobertura de Micromedición  <b>Fórmula:</b> (Toma con medidor / Tomas Contratadas) x 100  <b>Unidad:</b> %  <b>Frecuencia:</b> Mensual  <b>Responsable de Generación:</b> Subgerente de Medidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subgerente de Medidores</li> <li>- Auxiliar de Micromedición</li> <li>- Capturista</li> <li>- Supervisor/a de Fontaneros</li> <li>- Fontanero/a de Micromedición</li> <li>- Fontanero/a de Micromedición certificado</li> <li>- Subgerente de Control de Cartera</li> <li>- Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicios</li> <li>- Operador/a de Cortes y Reconexiones</li> </ul>



### Mapa de Proceso Medidores, Limitaciones y Reconexiones



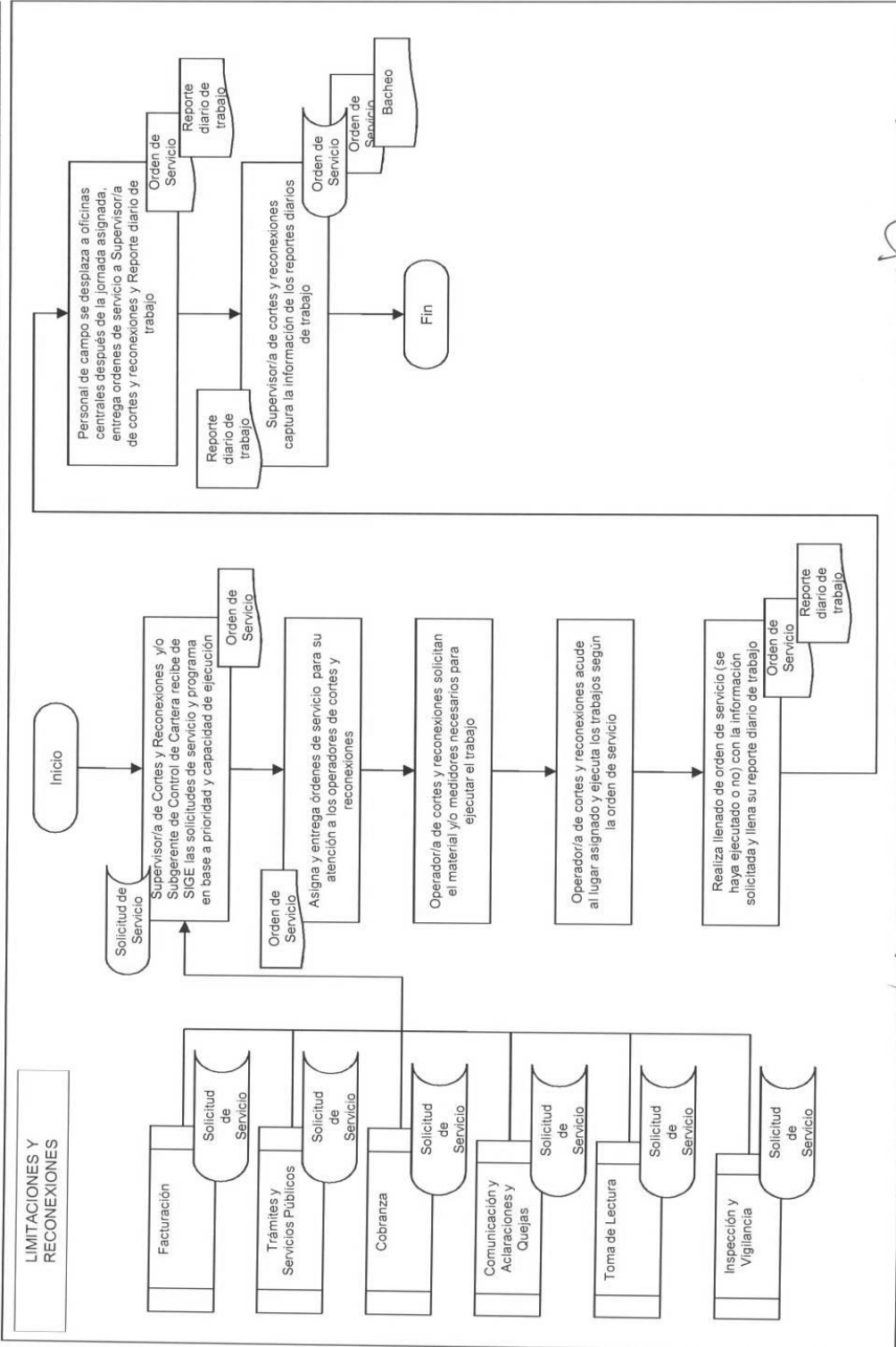
MP-ML

*[Handwritten signature]*


Rev. 03



### Mapa de Proceso Medidores, Limitaciones y Reconexiones



MP-ML Rev. 03

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Medición y Regulación del Servicio	
Clave: PR-ML-MR-01	Área funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Subgerente de Medidores

**I OBJETIVO**

Atender en tiempo y forma las solicitudes de servicio referentes a la instalación, reemplazo y revisión de los medidores instalados a los usuarios contratados.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Todo medidor deberá ser instalado conforme a los Artículos 444 y 445 del Código Urbano del Estado de Querétaro, teniendo especial atención en colocarlo en un lugar accesible para la toma de lecturas y en estricta posición horizontal (salvo que el medidor permita otra posición).
2. La custodia y el cuidado del medidor, será responsabilidad del usuario.
3. El cobro de los medidores que se vayan a instalar por primera vez se deberá efectuar durante el trámite de la contratación de los servicios.
4. Todo medidor que ya haya cumplido su vida útil deberá ser reemplazado con cargo al usuario.
5. Todo medidor que presente fallas en su funcionamiento no imputables al usuario deberá ser reemplazado sin cargo para éste. Si las fallas son imputables al usuario (manipulación y/o destrucción total o parcial) o es perdido o robado, el reemplazo del medidor se hará con cargo al usuario; excepto cuando el usuario presenta denuncia por robo ante el Ministerio Público.
6. Todo medidor retirado para su verificación deberá ser reinstalado en el mismo día.
7. Supervisor/a de fontaneros es el responsable de revisar los trabajos realizados en campo para asegurar que éstos cumplan con las políticas establecidas por la Comisión y con la normatividad vigente relativa al modelo de medidor instalado.
8. Después de cualquier acción realizada a un medidor se deberá verificar la existencia de los sellos de seguridad del aparato y colocarlos si es necesario.
9. Para el caso de que la reposición de medidor, suponga la necesidad de ranurar el muro o murete se requerirá la autorización del usuario para ejecutar el trabajo y no se realizara la restauración de la fachada ya que será responsabilidad del propio usuario.

**III ALCANCE**

- Director/a Divisional Comercial.
- Gerente de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Medidores.

**IV DEFINICIONES**

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados de la CEA.

Murete: Dado de concreto que sirve para la protección, con las dimensiones del medidor.

 Arq. Edgar Emilio Barrera Domínguez	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--	---	--------

V DESCRIPCIÓN

1. Las solicitudes de servicio son elaboradas en el sistema SIGE por las Áreas correspondientes para su atención.
2. Supervisor/a de Fontaneros/ Auxiliar de Micromedición obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la programación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
3. Se realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a fontaneros.
4. Fontanero/a recibe las órdenes de servicio y llena su vale de materiales para solicitar el material y/o medidores para ejecutar trabajo.
5. Se desplaza al almacén central para el abasto de sus materiales. Posteriormente se desplaza al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta al usuario para explicarle la razón de su visita.
6. Durante la ejecución de las órdenes de instalación o reemplazo del medidor podría ser necesario romper el muro para acceder al medidor existente o colocar el nuevo.
7. En caso de reemplazo o instalación del medidor se procede de la siguiente manera: se cierra la llave de paso o corte, se retira el medidor (si existe), se realiza la adecuación del cuadro (si procede, y se requiere) y se instala el nuevo medidor con el sello de seguridad. Por último se abre la llave de paso o corte para comprobar que no existen fugas.
8. Para ejecutar las órdenes de revisión de medidor, fontanero/a se desplaza hasta la ubicación del medidor y en función de su diámetro procede de la siguiente manera:
  - a. Para medidores de hasta 1" el fontanero cierra la llave de paso o corte y retira el medidor. La Subgerencia de Medidores es la encargada de realizar una serie de pruebas al medidor para comprobar si la medición está dentro de los parámetros que indica la normatividad vigente. En caso afirmativo se reinstala el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fuga. En caso negativo se reemplaza el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fugas. Auxiliar de Micromedición, Fontanero/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente de Medidores llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero/a, éste deberá ser rubricado por Auxiliar/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores.
  - b. Para medidores de mayor diámetro, fontanero/a cierra la válvula o llave de paso y desmonta el medidor para realizar in situ una inspección visual del mismo. Se revisan las partes móviles en busca de cualquier elemento que pudiera interferir en la medición. En caso de no detectarse alguna anomalía se podrá hacer una prueba volumétrica a gasto bajo en banco de pruebas para estimar el error de medición que puede presentar a estos gastos. En caso de que el daño detectado no pueda ser reparado, se sustituye el medidor. Auxiliar/a de Micromedición, Fontanero/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero/a, éste deberá ser rubricado por Auxiliar/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores.
9. En la ejecución de la orden de fuga en medidor, fontanero/a verifica la existencia de fuga en el cuerpo o coples de conexión del medidor. En caso afirmativo reemplaza el medidor dañado.
10. Para atender la orden de confirmación de medidor, fontanero/a verifica los siguientes datos: número de serie, marca y diámetro del medidor, número del sello de seguridad y lectura del volumen medido.
11. Durante la instalación y/o programación de equipos de lectura remota se pueden presentar dos escenarios:
  - a. Que se requiera exclusivamente la reprogramación del equipo. En este caso se verifica si efectivamente existe error entre la lectura directa y la lectura electrónica. En caso afirmativo se procede a la reprogramación del equipo.
  - b. Que se requiera el replazo del equipo.
12. Para atender las órdenes de servicio por medidor invertido se verificará la posición del medidor y la existencia del sello de seguridad. Si el medidor está colocado en sentido inverso al flujo y conserva el sello se procede a instalar adecuadamente el medidor. Si el sello no está instalado o se comprueba su

 Arq. Edgar Emilio Barrera Domínguez	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
--	---	--------



manipulación, la posición del medidor no se corrige y se genera posteriormente una orden de inspección por manipulación del medidor.

13. Fontanero de Micromedición realizará el llenado de la orden de servicio se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución. Además, deberá llenar su resumen de trabajo y entregar su material de desecho (medidores, juegos de conectores de medidor, pedacería de fierro y cobre, etc.) que será validado por Auxiliar de Micromedición.
14. Subgerencia de Micromedición y Regularización Servicio elabora un memorándum para la entrega diaria (días hábiles) de medidores y material de desecho o reutilizable al Almacén Central de la CEA.
15. Capturista cierra en el sistema las órdenes de servicio atendidas, canaliza los pendientes para su reprogramación y genera las solicitudes correspondientes.
16. Auxiliar de Micromedición archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

#### VI REFERENCIAS


- Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- Código Urbano del estado de Querétaro.

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Persona que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de Servicio	Capturista/ Auxiliar de Micromedición	Subgerente de Medidores	Impreso / electrónico	Taller de Medidores / Oficinas de Distrito	2 Meses	Archivo Muerto
Hoja de verificación de microme- didor	Auxiliar de medición/ Fontanero/a de micromedición/ Supervisor/a de micromedición/ Subgerente de Medidores	Subgerente de Medidores	Papel	Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto
Hoja de verificación de medidor	Auxiliar de micromedición/ Fontanero/a de micromedición/ supervisor/a de fontaneros/ Subgerente de Medidores	Subgerente de Medidores	Papel	Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto

Rev.01

 Arq. Edgar Emilio Barrera Domínguez	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 3
--	---	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Limitaciones y Reconexiones	
<b>Clave:</b> PR-ML-LR-02	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional Comercial	<b>Responsable:</b> Subgerente de Control de Cartera

**I OBJETIVO**

Ejecutar en tiempo y forma las suspensiones y reconexiones de servicio de agua potable, de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento, buscando la regularización de aquellos usuarios que se encuentran en cartera vencida.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Las solicitudes de reconexión del servicio de agua potable deberán ser atendidas en un lapso de 72 horas como máximo siempre y cuando existan las condiciones necesarias para su ejecución.
2. En el caso de las órdenes de suspensión y reconexión, los costos por materiales derivados de las mismas serán cargados al usuario en su estado de cuenta.

**III ALCANCE**

- Director/a Divisional Comercial.
- Gerente de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Control de Cartera.

**IV DEFINICIONES**

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados de la CEA.

Usuario: Son aquellas personas físicas o morales que hacen uso del servicio de agua potable y alcantarillado para satisfacer sus necesidades más elementales.

Usuario en Cartera Vencida: Son aquellos usuarios que registran un adeudo de más de dos meses, sin haber cubierto la totalidad del monto de sus consumos.

Gestión de cobranza: Es el proceso utilizado por la Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa para recuperar los montos de los usuarios morosos a los que se les ha beneficiado con el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Limitación de servicio de Agua Potable: Es la obstrucción de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, evitando que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA para lograr que el usuario realice el pago del servicio prestado.

Reconexión de servicio de Agua Potable: Es la rehabilitación de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, para que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA una vez que el usuario realizó el pago del servicio prestado.

Tipos de Limitación:

- a. Limitación de Cuadro: Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios con 2 meses o más vencidos, este tipo de limitación se realiza con tapones llamados tapón limitador de neolite o tapón ciego, así como sellos de goma y candados que son colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor para impedir el paso del líquido.
- b. Limitación de Calle: Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios de 2 meses vencidos en adelante, cuyos adeudos se consideran de mayor cuantía o bien porque el

 C. Enrique Pérez Dionicio	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--	---	--------

usuario viola los sellos de limitación de cuadro o retira el tapón limitador, en esta limitación se debe de sondear en la calle para poder localizar la toma directa, en donde se realiza un corte en el tubo y se sella con tapón macho o tapón cachucha para impedir el paso del fluido.

#### Tipos de Reconexión

- a. Reconexión de Cuadro: Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua potable a usuarios, este tipo de reconexión se realiza quitando el tapón llamado limitador de neolite o tapón ciego que son colocados en la tuerca del medidor, o quitando el sello engomado o candado de corte, mismos que fueron colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor.
- b. Reconexión de Calle: Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua a usuarios, en esta reconexión se sondea en la calle para poder localizar la toma directa en donde se realiza la conexión del tubo para permitir el paso del fluido.

#### V DESCRIPCIÓN

1. Las solicitudes de servicio para limitaciones o reconexiones son generadas a través del sistema SIGE por las Áreas correspondientes para su atención.
2. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la reprogramación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
3. Se realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a Operadores/a de cortes y reconexiones.
4. Operador/a de cortes y reconexiones recibe las órdenes de servicio y solicita material para ejecutar trabajo.
5. Operador/a de cortes y reconexiones se desplaza al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta a usuario para explicarle la razón de su visita.
6. Las órdenes de suspensión de servicio en cuadro se podrán llevar a cabo de dos maneras:
  - a. Por taponamiento: Se cierra llave de paso, se retira el empaque del medidor y lo sustituye por un tapón de hule ciego y aplica el sello engomado sobre la tuerca del medidor para proteger el retiro no autorizado del mismo. En algunos casos donde no se pueda acceder a la tuerca del medidor se cerrará la llave de paso y se colocará el sello engomado encima de la llave de paso cerrada inmovilizándola.
  - b. En llave de cuadro: se cierra la llave de paso, se coloca sobre ella un candado de acero y se aplica el sello engomado sobre el candado.
7. El Operador/a de cortes y reconexiones reporta a Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio cuando el predio no cuente con toma, genera la solicitud y se canaliza al área correspondiente.
8. Para ejecutar órdenes de suspensión de servicio en caja de banqueta se desmontará la tapa de la caja. Posteriormente se cerrará la válvula de corte y se instalará en ella un candado de acero. Posteriormente se colocará de nuevo la tapa de la caja de banqueta.
9. Para ejecutar las órdenes de suspensión de servicio en banqueta será necesario romper la banqueta para localizar la toma, se corta la manquera de la toma y se coloca un tapón. Se tapa, se compacta, se retira el escombro y se genera la orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
10. Cuando la toma carezca de llave de paso para su limitación se contactará al usuario para explicarle la razón de la visita. Para ejecutar la suspensión será necesario modificar el cuadro colocando una llave de corte.
11. Para las órdenes de reconexión de servicio en banqueta será necesario romper la banqueta para localizar la toma. Se quita el tapón, se instalan los accesorios de fontanería necesarios. Se tapa, se compacta se retira el escombro y se genera orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
12. Las órdenes por limitación de servicio improcedente se realizarán de igual manera a lo especificado para las órdenes de reconexión de servicio.

C. Enrique Pérez Dionicio	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
---------------------------	-----------------------------------	--------

13. Operador de cortes y reconexiones realizará el llenado de la orden de servicio se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución.
14. Se entregan las órdenes de servicio a Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicios quien supervisa el cierre en el sistema y canaliza los pendientes para su reprogramación, y genera las solicitudes correspondientes.
15. Operador/a de cortes y reconexiones determina los materiales utilizados en la orden de servicio.
16. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

**VI REFERENCIAS**

- Ley de responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- Código Urbano del estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de Servicio	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Impreso/ electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Orden de reparación de Bache	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicios/	Subgerente de Control de Cartera	Electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	Indefinido	Indefinido
Resumen de Trabajos	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Reporte diario de trabajo	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Cobro de materiales	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	6 meses	Archivo Muerto

Rev.01

 C. Enrique Pérez Dionicio	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 3
--	---	--------

-----CERTIFICACIÓN-----

EL SUSCRITO LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SEGÚN ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, CONTENIENDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 23.097 DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2014. PASADA ANTE LA FE DEL LIC. IVÁN LOMELÍ AVENDAÑO, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NO. 30 DE ESTA DEMARCACIÓN NOTARIAL, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CERTIFICO QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONCUERDAN FIEL Y LEGALMENTE CON SU ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE ESTA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, MISMAS QUE DOY FE DE TENER A LA VISTA, LAS CUALES VAN EN (14) CATORCE FOJAS, POR LO QUE SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. A LOS (19 DIECINUEVE) DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2015 DOS MIL QUINCE DOY FE

LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ  
 APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS  
 Rúbrica

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



## ELABORACIÓN

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE ABRIL DEL 2014, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA COMERCIAL, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIONES", REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

LIC. HABIB ABRAHAM WEJEBE  
MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ING. ANA BERTHA ANDRADE MÁRQUEZ  
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03



# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA COMERCIAL, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIONES", REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTOR DIVISIONAL DE ADMINISTRACIONES	LIC. MAURICIO ARROYO CORTES		
ADMINISTRADOR AMEALCO DE BONFIL	LIC. GUSTAVO EFRAÍN MENDOZA NAVARRETE		
ADMINISTRADOR CADEREYTA DE MONTES / SAN JOAQUÍN	C. OMAR JIMÉNEZ RESÉNDIZ		
ADMINISTRADOR COLÓN/PEÑAMILLER/ TOLIMAN	LIC. JOSÉ SALVADOR PÉREZ GUEVARA		
ADMINISTRADOR CORREGIDORA	C. HECTOR RICARDO GONZALEZ FLORES		
ADMINISTRADOR EZEQUIEL MONTES	LIC. EDWIN HERNANDEZ SILVESTRE		
ADMINISTRADOR HUIMILPAN	LIC. J. SAÚL AYALA CABRERA		
ADMINISTRADOR JALPAN DE SERRA/LANDA DE MATAMOROS/ARROYO SECO	C. RAÚL ARMANDO URIBE MORAN		
ADMINISTRADOR EL MARQUÉS	LIC. FRANCISCO SANCHEZ RAMIREZ		
ADMINISTRADOR PEDRO ESCOBEDO	C. VÍCTOR PERRUSQUIA NIEVES		
ADMINISTRADOR SANTA ROSA JAUREGUI	LIC. IBÁN MOCTEZUMA PÉREZ GUZMÁN		



# PARTICIPANTES

ADMINISTRADOR  
TEQUISQUIAPAN      ARQ. RODOLFO  
GONZÁLEZ OLLOQUI

ADMINISTRADOR  
PINAL DE AMOLES      C. CESAR OCTAVIO  
HERRERA BAINI

SUBGERENTE DE  
ASEGURAMIENTO DE  
PROCESOS      ING. ROQUE ALBERTO  
RAMÍREZ TAVERA

SUPERVISOR DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN      C. JUAN ENRIQUE  
ÁLVAREZ SALDÍVAR

ANALISTA DE  
PROCESOS      LIC. ALMA DELIA  
FRANCO MARTÍNEZ

ANALISTA DE  
PROCESOS      LIC. ALEJANDRO  
SÁNCHEZ HERNÁNDEZ



# CONTENIDO

EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA COMERCIAL, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIONES", REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-JC-TR-01	TRÁMITES	Rev.00
PR-JC-MR-02	MEDICIÓN Y REGULARIZACIÓN DEL SERVICIO	Rev.00
PR-JC-FT-03	FACTURACIÓN	Rev.00
PR-JC-CA-04	COMUNICACIÓN, ACLARACIONES Y QUEJAS	Rev.00
PR-JC-SV-05	SERVICIOS	Rev.00
PR-JC-AD-06	ATENCIÓN A DUDAS DE USUARIOS GRANDES CONSUMIDORES	Rev.00
PR-JC-LR-07	LIMITACIONES Y RECONEXIONES	Rev.00
PR-JC-IN-08	INSPECCIÓN	Rev.00
PR-JC-AV-09	ACTA CIRCUNSTANCIADA DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN	Rev.00
PR-JC-RU-10	REGULARIZACIÓN DE USUARIOS MOROSOS	Rev.00
PR-JC-ID-11	INDIVIDUALIZACIÓN	Rev.00
PR-JC-PU-12	PADRÓN DE USUARIOS	Rev.00
PR-JC-AI-13	AJUSTE A LA FACTURACIÓN POR ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	Rev.00
PR-JC-AB-14	AJUSTE A LA FACTURACIÓN POR BENEFICIOS Y COBROS	Rev.00
PR-JC-AC-15	AJUSTE A LA FACTURACIÓN POR CONVENIO	Rev.00

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03





# HOJA DE CAMBIOS

AL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA JEFATURA COMERCIAL, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIONES", REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CÓDIGO  
DOCUMENTO

CAMBIO


REVISIÓN

~~Q.A~~

CA

X

R  
~~Q~~

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Trámites	
<b>Clave:</b> PR-JC-TR-01	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisonal de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Formalizar la contratación de servicios de la CEA, así como establecer los lineamientos para los diferentes trámites y servicios que se otorgan a las(as) usuarios(as).

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

**Contratación y cambio de nombre del titular del contrato por servicios**

1. La distancia para instalar una toma de agua tendrá como máximo 12 mts. Lineales.
2. Es responsabilidad de Auxiliar Comercial investigar con usuario(a) y en su caso en la información de consulta, la situación y condiciones del predio que se desea contratar, al fin de generar las órdenes que así correspondan.
3. Todo contrato de prestación de servicios integrales de agua potable deberá contar con la firma de usuario(a) y firma del personal de la CEA facultado para esto, ya que administrador(a) puede a través de oficio delegar la responsabilidad al Jefe(a) de área Comercial.
4. Administrador(a) es único(a) Funcionario(a) facultado(a) para firma del contrato de prestación de los servicios integrales de agua potable a nombre de la Comisión Estatal de Aguas: y en su caso Jefe(a) de área comercial cuando por escrito Administrador(a) delegue y/o autorice firmar de contratos.
5. En caso de ser necesario la CEA deberá de solicitar a usuario(a) el certificado de número oficial para efecto de identificación del predio, certificado de conexión para toma de agua, así como la póliza de garantía, acta constitutiva o comprobante de propiedad para acreditar la antigüedad de la posesión del predio, a fin de considerarla como referencia para la determinación de los consumos al contratar los servicios.
6. Los(as) funcionarios(as) facultados(as) para la firma de los pagarés generados por el pago de contratación son: Auxiliar comercial, Jefe(a) de área comercial, Administrador(a) y Director(a) Divisonal de Administraciones.
7. Para pago de contratación Jefe(a) de área comercial, podrá autorizar un máximo de 12 parcialidades o en su caso conforme a lo indicado en el convenio establecido para la colonia, fraccionamiento o comunidad en cuestión, autorizado por Director(a) Divisonal de Administraciones, y/o Administrador(a).
8. Administrador(a) podrá autorizar un convenio de pagos con un anticipo menor al 30% del costo del contrato por servicios y en casos especiales, con un número de parcialidades mayor al autorizado en el punto número 7.
9. Cuando usuario(a) desea contratar la prestación de los servicios integrales de agua potable, se deberá generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje, según corresponda.
10. Previo a la modificación del nombre de usuario(a) en el contrato de servicios, Auxiliar comercial debe validar que se cumpla la totalidad de los requisitos establecidos.
11. El cambio de nombre de usuario(a) en el contrato de prestación de servicios integrales de agua potable, tendrá un costo equivalente a un día de salario mínimo general vigente en la Zona más IVA.
12. En caso de que un usuario(a) haya extraviado el certificado de conexión, se podrá realizar la contratación mediante una carta del fraccionador informando del extravío del mismo y con qué folio se entregó, o en el caso que ya no exista la inmobiliaria, una carta del propio usuario(a) para poder realizar la contratación, misma que será entregada en el momento de la contratación en Administración.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 8
--	---	--------

**Carta de no adeudo**

13. Procederá a otorgar una carta de no adeudo cuando el estado de cuenta de usuario(a) reúna los siguientes requisitos:
  - a. Estar al corriente de sus pagos por la prestación de servicios.
  - b. Que no existan documentos por cobrar pendientes de aplicar, excepto por concepto de medidor.
14. Usuario(a) deberá cubrir el costo equivalente a un día de salario mínimo vigente de la zona más I.V.A. por concepto de emisión de carta de no adeudo.
15. Los únicos funcionarios(as) facultados(as) para firma de cartas de no adeudo son: Jefe(a) de Área Comercial, Gerente Comercial, Administrador(a) y Director(a) Divisional de Administraciones.
16. Para los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan las lecturas pendientes, ésta, deberá indicar que la CEA se reserva el derecho de aplicar posteriormente lecturas pendientes o diferencia en lecturas.
17. Para los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan documentos pendientes de aplicar por conceptos de medidor deberá especificar que tiene cubiertos sólo sus pagos por los servicios integrales de agua potable, a la facturación actual.

**Baja temporal y definitiva**

18. Usuario(a) debe presentar en original y copia el formato o solicitud de baja definitiva/baja temporal debidamente llena.
19. Usuario(a) debe pagar el adeudo facturado, para que su trámite sea favorable.
20. En caso que el contrato motivo de baja definitiva o el que quedará vigente cuente con un acta levantada, su trámite será analizado hasta que se regularice su situación.
21. Se debe notificar por medio de oficio a usuario(a) que su trámite de baja definitiva fue autorizado.
22. Usuario(a) podrá solicitar baja temporal, cuando cumpla con los requisitos:
  - a. Que cumpla con la documentación.
  - b. Que su adeudo este cubierto en su totalidad.
23. Para las bajas temporales si la orden de servicio de inspección reporta que se trata de un lote baldío, construcción en obra negra abandonada y/o casa deshabitada, se generará la orden de servicio para cancelación de la toma de la red; cabe aclarar que el medidor no se retira en los casos en que se encuentre dentro del predio, sin embargo en el momento que usuario(a) solicite la reconexión del servicio, si el medidor ha cubierto su vida útil se instalará uno nuevo.

**Emisión de Historiales de Facturación**

24. Usuario(a) deberá cubrir el costo equivalente a un día de salario mínimo vigente de la zona más I.V.A por concepto de emisión de historiales de facturación. Por cada año solicitado.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerente Comercial.
- Jefatura de área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados para empleados(as) de la CEA.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 8
--	---	--------

Usuario(a): Persona física o moral que solicite el suministro de servicio de agua potable por un tiempo determinado, el cual se pacta en las cláusulas del propio convenio.

**V DESCRIPCIÓN**

**Contratación y cambio de nombre del titular del contrato de servicios.**

1. Se realizara en ventanilla de atención a clientes lo correspondiente, Usuario(a) solicita:

**Contratación del servicio**

2. Según el tipo de giro usuario(a) presenta la siguiente documentación:

a. Giro doméstico:

- I. Constancia de propiedad (copia) o de posesión (original, emitida por la autoridad competente). Para el caso de Administración Santa Rosa constancia de residencia y/o constancia de hechos.
- II. Identificación oficial (copia).
- III. Certificado de conexión para toma de agua (original), este último está sujeto a nuevos fraccionamientos.
- IV. Cuando el trámite lo efectúa un representante debe presentar una carta poder, copia de identificación con fotografía del propietario de su representante y sus dos testigos.
- V. Certificado de número oficial (copia), en caso de así requerirlo la Comisión.
- VI. Póliza de Garantía o Acta de entrega de la vivienda (copia) sólo en caso de nuevos fraccionamientos.

Nota: De considerarse necesario se le solicita a usuario(a) presente certificado de número oficial para efecto de la identificación del predio, póliza de garantía de la vivienda, acta de entrega para acreditar la antigüedad de la posesión del predio a fin de referencia para la determinación de los consumos al contratar los servicios.

3. En caso de que el usuario(a) presente documento oficial tales como recibo de pago del impuesto predial o escrituras, que permita identificar plenamente el predio, no será necesario presentar el certificado de número oficial.

a. Giro diferente al doméstico usuario(a) debe presentar solicitud elaborada de trámite de factibilidad.

- I. Copia del informe/dictamen de uso de suelo autorizado.
- II. Croquis de localización.
- III. Copia de acta constitutiva.
- IV. Copia de carta poder.
- V. Escritura de predio.
- VI. Identificación quien realiza el trámite y del propietario.
- VII. Número oficial (proporcionado en el registro público de la propiedad).
- VIII. Plano arquitectónico.
- IX. Plano isométrico hidráulico
- X. Copia de inscripción en el R.FC.

4. Personal del área comercial valida que la documentación presentada por usuario(a) se encuentre completa de no ser así le informa que no se realizará el trámite hasta que presente toda la documentación.

5. Cuando se efectúe una contratación con giro diferente al doméstico se procede a realizar el pago de la contratación de los servicios de acuerdo al punto número 7 de políticas y/o normas.

6. Tratándose de una contratación de uso doméstico se revisa que la colonia en la cual se solicita el servicio se encuentre liberada, es decir se le pueda proporcionar el servicio, de no ser así se le informa a usuario(a)

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 8
--	---	--------

que no se le podrá tramitar su contrato. En el caso de comunidades que no sean administradas por la Comisión de igual forma no se le podrá tramitar su contrato.

7. Investiga con usuario(a) y de ser el caso con el apoyo del GIS, localiza y verifica las condiciones específicas del predio, determinando si se requiere de una inspección física, de ser así ingresa al Sistema Integral de Gestión (SIGE), y genera reporte de inspección del predio (ver procedimiento Inspección PR-JC-IN-08).
8. Obtiene en solicitud de inspección firma de aceptación de usuario(a) y le informa folio de la solicitud de inspección y fecha probable en que deberá presentarse a conocer el resultado de la inspección para poder tramitar su contrato.
9. Usuario(a) se presenta en la fecha señalada a conocer el resultado de inspección, de no haberse realizado la inspección informa a usuario(a) los motivos, reprogramando con usuario(a) una nueva inspección, asignando nuevo folio de solicitud.
10. Informa a usuario(a) el importe a pagar por concepto de contratación y le pide que pase al Área de Cajas para realizar su pago, de solicitar usuario(a) facilidades de pago consulta el expediente de oficios para determinar si la colonia donde se ubica el predio existe algún convenio para el pago de contratación de los servicios, tratándose de usuarios(as) de giro doméstico. No existiendo convenio o tratándose de un usuario(a) con giro diferente al doméstico elabora plan de pagos con base en el monto y en el número de parcialidades que está autorizado a otorgar.
11. De no aceptar estas parcialidades se canaliza a usuario(a) para negociar un nuevo plan de pagos y regresa con el Auxiliar.
12. Auxiliar Comercial pide a usuario(a) que pase al área de cajas a realizar el pago del anticipo.
13. Entrega el contrato a usuario(a) para su firma y recaba firma de funcionario autorizado de la Comisión.
14. Auxiliar Comercial anexa al contrato el comprobante de pago y lo entrega a usuario(a) informándole la fecha probable de instalación.
15. Cuando usuario(a) que desea contratar la prestación de servicios y no cuenta con estos se debe generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje.
16. En caso de que usuario(a) desee contratar ya cuente con el servicio pero no con medidor, se deberá generar la orden de instalación de medidor.
17. En caso de suspensión del servicio de agua potable a usuario(a), por falta de contratación se debe generar orden de reconexión de servicio. (Ver procedimiento Limitaciones y Reconexiones PR-JC-LR-07)

Nota: Los datos de identificación del predio, son los mismos que se generan en la orden y éstos le aparecen al área Técnica.

**De solicitar usuario(a) la entrega de su contrato.**

18. De no haberse entregado el contrato a usuario(a) en el momento de la contratación del servicio se le pide que en días posteriores regrese a las oficinas por su contrato.
19. Usuario(a) se presenta en las oficinas para recoger su contrato en la fecha señalada y personal del área comercial solicita a usuario(a) su recibo o comprobante de pago.
20. Acude al área de archivo donde con base en número de contrato indicado en el recibo de facturación o en el comprobante de pago ubica el recopilador en el que esta archivado el contrato y lo obtiene.
21. Entrega a usuario(a) su contrato, recabando firma de recibido y nuevamente archiva el contrato en el consecutivo del recopilador correspondiente según número de contrato, personal del área comercial revisa y acomoda los contratos generados.

**Cambio de nombre en el titular del contrato doméstico.**

22. Usuario(a) presenta la siguiente documentación:
  - a. Identificación oficial (Copia).
  - b. Último recibo de agua facturado al corriente de sus pagos (Copia).

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	4 de 8
--	---	--------

- c. Copia de comprobante de propiedad (recibo predial, escrituras, constancia notariada de escrituración, aviso de retención del INFONAVIT, constancia de posesión, título de propiedad) Para el caso de Administración Santa Rosa constancia de residencia y/o constancia de hechos.

Nota: Cuando el tramite lo efectúa un representante debe presentar carta poder, copia de identificación con fotografía del propietario y de su representante así como de los dos testigos.

**Cambio de nombre en el titular de contrato comercial**

- 23. Usuario(a) entrega carta de solicitud dirigida a Administrador(a) de la CEA la cual debe especificar: nombre, numero de contrato, Domicilio, teléfono y debe estar firmada por el titular del contrato o por el representante legal.
- 24. Usuario(a) debe presentar los siguientes documentos:
  - a. Identificación oficial (copia).
  - b. Ultimo recibo de agua facturado al corriente de sus pagos (copia).
  - c. Personas morales deberán presentar acta constitutiva (copia).
  - d. Copia de constancia de propiedad (escritura de propiedad notariada o predial).
  - e. Autorización por escrito del propietario del inmueble para cambio de nombre y/o razón social.

Nota: Cuando el tramite lo efectúa un representante debe presentar carta poder, copia de identificación con fotografía del propietario(a) y de su representante así como de los dos testigos.

- 25. Se capturan los cambios de tarifa o modificaciones en el contrato por servicios a solicitud de usuarios(as).
- 26. Personal del área comercial valida la documentación presentada por usuario(a) y en el sistema SIGE módulo comercial, captura los nuevos datos de usuario(a) con base en la documentación o soporte presentada. En caso de requerir se envía inspección para verificar datos.
- 27. Le indica a usuario(a) que pase al área de cajas a efectuar su pago de un día de salario mínimo más IVA vigente de la zona.
- 28. Usuario(a) presenta el comprobante de pago al personal de área comercial el cual le proporciona el nuevo contrato, para su firma.
- 29. Personal del área comercial recaba en el contrato por servicios la firma del funcionario(a) autorizado(a).

**Carta de No Adeudo**

- 30. Personal del área comercial con base en número de contrato o domicilio de usuario(a), valida estado de cuenta verificando que no exista adeudo, así como documentos por cobrar pendientes de facturar, de existir informa a usuario(a) que no es posible proporcionarle carta de no adeudo. Hasta que liquide el saldo pendiente.
- 31. De no existir documentos pendientes por liquidar genera y emite carta de no adeudo.
- 32. En sistema genera el cobro y le indica a usuario(a) que acuda al área de cajas a efectuar su pago, posteriormente recaba en la carta de no adeudo firma de Jefe(a) de área Comercial, Gerente Comercial, Administrador(a) y/o Director(a) Divisional de Administraciones.
- 33. Solicita al usuario(a) le muestre el comprobante de pago que avala la emisión de la carta de no adeudo para hacerle entrega de ésta.
- 34. Personal del área comercial entrega carta de no adeudo a usuario(a), recabando firma de recibido en copia de la carta emitida y archiva copia de acuse de recibido.

**Baja Temporal**

- 35. Usuario(a) se presenta en las oficinas de administración con el formato o solicitud de baja temporal, así como los documentos para la gestión del trámite, y se hará mención que: hasta que se haga la inspección y la limitación correspondiente se entenderá que se concluye con el trámite para ser autorizado, en caso contrario se da por terminado el trámite por improcedente.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	5 de 8
--	---	--------

36. Personal del área comercial revisa la solicitud y los requisitos presentados por usuario(a) y se le informa que su recibo seguirá facturándose mensualmente con el importe que corresponde a la cuota 0m<sup>3</sup>.
37. Personal del área comercial revisa en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
38. Si tiene adeudo facturado se turna de acuerdo a los meses de adeudo para que regularice.
39. Si están completos, personal del área comercial genera la orden de servicio de inspección, programada con día y hora con usuario(a), cuando la toma este en el interior del predio y se captura en el sistema SIGE como orden de "No. de usuarios(as)" o "Giro de predio". (En caso necesario solicitar croquis de localización).
40. Se informa a usuario(a) que tiene que estar al pendiente en la fecha programada para llevar a cabo la inspección física al predio.
41. Personal del área comercial sella de recibido la solicitud de baja temporal en original y copia y se entrega la copia a usuario(a) como comprobante de recibido.
42. Personal del área comercial asigna un folio interno consecutivo para control y seguimiento.
43. Personal del área comercial ingresa al sistema SIGE para realizar el cambio de estatus del contrato a "Baja Temporal" y a partir de la siguiente facturación se cobrará la cuota 0m<sup>3</sup>.
44. Valida en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
45. Revisa el resultado de la orden de servicio de inspección con la finalidad de determinar la situación actual del predio, ubicación de la toma, No. de medidor, lectura.
46. Procede a generar la orden de limitación, validando la situación del usuario(a) respecto a las circunstancias establecidas en la política de este procedimiento; de lo contrario, se notifica por medio de oficio a usuario(a) el motivo por el cual su trámite no procede.
47. Verifica que haya sido ejecutada la orden de cancelación de la toma de red y se autoriza el trámite.

**Baja Definitiva**

48. Usuario(a) se presenta con el formato o solicitud de baja definitiva así como copia de los requisitos para la gestión del trámite. Informando una vez que se haga la inspección y cancelación de la toma se entenderá que procede el trámite solicitado, y en caso contrario se dará por improcedente.
49. Personal del área comercial revisa la solicitud y los documentos presentados por usuario(a) para validar que estén completos.
50. Revisa en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, convenio, actas, multas, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
51. Si tiene adeudo facturado se le informa para que regularice.
52. Analiza el expediente de usuario(a) con la finalidad de determinar el motivo de la baja definitiva, que solamente es procedente por el motivo de fusión de predio, duplicidad de contrato, casa deshabitada y lotes baldíos.
53. Si el trámite es procedente, se genera la orden de servicio de inspección programada con día y hora con usuario(a), cuando la toma este en el interior del predio, y se captura en el sistema SIGE como orden de "No. de usuarios(as)" o "Giro de predio".
54. Informa a usuario(a) que tiene que estar al pendiente en la fecha programada para llevar a cabo la inspección física al predio.
55. Personal del área comercial cambia el estatus del contrato a "Inactivo", esto mientras se concluye con el trámite.
56. Personal del área comercial sella de recibido la solicitud de baja definitiva en original y copia, se entrega la copia a usuario(a) como comprobante de recibido.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	6 de 8
--	---	--------

57. Personal del área comercial asigna un folio interno consecutivo para control y seguimiento.
58. Revisa el resultado de la orden de servicio de inspección con la finalidad de validar la situación actual del predio y determinar si es procedente la baja definitiva del contrato.
59. De lo contrario, se notifica por medio de oficio a usuario(a) el motivo por el cual no procede el trámite de baja definitiva del contrato.
60. Si en la inspección se determina que procede el trámite se genera una orden de servicio de "cancelación de toma", se cancela de red, se retirar el cuadro y el medidor.
61. Personal del área comercial verifica que haya sido ejecutada la orden de servicio de cancelación de toma y se procede a aplicar la baja definitiva en el sistema SIGE.
62. Se notifica por medio de oficio a usuario(a) que su trámite de baja definitiva fue autorizado donde se vuelve a confirmar que renuncia a los derechos de infraestructura.

**Emisión de Historial de Consumos**

63. Usuario(a) se presenta en el área de atención al público y solicita la elaboración de un historial de facturación.
64. Entrega su petición por escrito donde menciona el contrato, nombre y domicilio, así como el periodo del cual solicita el historial.
65. Personal del área comercial genera en el sistema SIGE la orden de pago, solicita a usuario(a) que pase al área de cajas a pagar por este servicio.
66. Regresa al área de atención al público y se anexa el comprobante en original o copia simple del pago del historial a la petición realizada por usuario(a).
67. Personal del área comercial sella de recibido la petición en original y copia y entrega copia a usuario(a) como comprobante de su trámite, a más tardar al tercer día hábil se entrega a usuario(a).

**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro
- Ley del I.V.A, artículos 1 A, 1 B, 2 y 2 A
- Código Fiscal de la Federación, artículos 29 y 29 A

**VII REGISTROS**


Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Contrato	Auxiliar comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Electrónico y físico en cajas de archivo	Archivo de Administración	Permanente	Permanente
Baja Temporal	Usuario(a)	Jefe(a) de Área Comercial	Impreso	Archivo	5 años	Archivo muerto
Baja Definitiva	Usuario(a)	Jefe(a) de Área Comercial	Impreso	Archivo	5 años	Archivo muerto
Orden de	Auxiliar comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Impreso/electró nico	sistema	Indeterminado	Indetermina do

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	7 de 8
--	---	--------




servicio de inspección						
Orden de servicio de cancelación de toma	Auxiliar comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Electrónico	Sistema SIGE	Indeterminado	Indeterminado
Historial de Consumos	Auxiliar comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Impreso	Archivo	5 años	Archivo muerto
Carta de no adeudo	Auxiliar comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Carpeta Leford	Archivo	1 año	Destrucción

Rev.00

  
Lic. Mauricio Arroyo Cortés  
Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera

8 de 8

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Medición y Regularización del Servicio	
<b>Clave:</b> PR-JC-MR-02	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Atender en tiempo y forma las solicitudes de servicio referentes a la instalación, reemplazo y/o reposición y revisión de los medidores instalados a los usuarios(as) contratados(as).

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Todo medidor deberá ser instalado conforme a las normas de la CEA, teniendo especial atención en colocarlo en un lugar accesible para la toma de lecturas y en estricta posición horizontal (salvo que el medidor permita otra posición).
2. La custodia y el cuidado del medidor, será responsabilidad de usuario(a).
3. El cobro de los medidores que se vayan a instalar por primera vez, se deberá efectuar durante el trámite de la contratación de los servicios. Dicha instalación será realizada por el Distrito o administración correspondiente.
4. Todo medidor volumétrico que permanezca instalado más de diez años será susceptible de ser reemplazado con cargo a usuario(a). Todo medidor tipo velocidad que permanezca instalado más de cinco años será susceptible de ser reemplazado con cargo a usuario(a).
5. Todo medidor que presente fallas en su funcionamiento no imputables a usuario(a) deberá ser reemplazado sin cargo para éste. Si las fallas son imputables a usuario(a) (manipulación y/o destrucción total o parcial) o es perdido o robado, el reemplazo del medidor se hará con cargo a usuario(a); excepto cuando usuario(a) presente la denuncia por robo ante el Ministerio Público, para lo cual debe entregar copia del Acta levantada y se coteja con la original.
6. Jefe(a) de área Técnica es responsable de revisar los trabajos realizados en campo para asegurar que éstos cumplan con las políticas establecidas por la Comisión y con la normatividad vigente relativa al modelo de medidor instalado.
7. Después de cualquier acción realizada a un medidor se deberá verificar la existencia de los sellos de seguridad del aparato y colocarlos si es necesario.
8. Para el caso de que la reposición de medidor, suponga la necesidad de ranurar el muro o murete se requerirá la autorización de usuario(a) para ejecutar el trabajo y no se realizará la restauración de la fachada ya que será responsabilidad del propio usuario(a).

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial.
- Jefatura del área Comercial.
- Jefatura del área Administrativa.

**IV DEFINICIONES**

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Murete: Dado de concreto que sirve para la protección, con las dimensiones del medidor.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Las solicitudes de servicio son elaboradas en el sistema SIGE por Áreas correspondientes para su atención.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--	---	--------

2. Personal de área comercial obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la programación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
3. Se realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a Notificador(a) lectorista.
4. Notificador(a) lectorista, inspector(a) y/o fontanero(a) recibe las órdenes de servicio y llena su vale de almacén para solicitar el material y/o medidor (es) para ejecutar trabajo.
5. Notificador(a) lectorista, inspector(a) y/o fontanero(a) se desplaza al almacén para el abasto de sus materiales. Posteriormente acude al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta a usuario(a) para explicarle la razón de su visita.
6. Durante la ejecución de las órdenes de instalación o reemplazo del medidor podría ser necesario romper el muro para acceder al medidor existente o colocar el nuevo.
7. En caso de reemplazo o instalación del medidor se procede de la siguiente manera: se cierra la llave de paso o corte, se retira el medidor (si existe), se realiza la adecuación del cuadro (si procede, y se requiere) y se instala el nuevo medidor con el sello de seguridad. Por último se abre la llave de paso o corte para comprobar que no existen fugas.
8. Para ejecutar las órdenes de revisión de medidor Notificador(a) lectorista, inspector(a) y/o fontanero(a) se desplaza hasta el domicilio donde se encuentra instalado y de acuerdo al diámetro procede de la siguiente forma:
  - a. Para medidores de  $\frac{1}{2}$ " y  $\frac{3}{4}$ " Notificador(a) lectorista, inspector(a) y/o fontanero(a) cierra la llave de paso o corte y retira el medidor. Subgerencia de Medidores es la encargada de realizar una serie de pruebas al medidor para comprobar si la medición está dentro de los parámetros que indica la normatividad vigente. En caso de ser afirmativo se reinstala el medidor, se le coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fugas. Notificador(a) Lectorista, inspector(a), fontanero(a) llenan registro, en caso de que el registro sea llenado por fontanero(a) este deberá ser rubricado por Jefe(a) de Área (para el caso de Administraciones). Para medidores de hasta 1", fontanero(a) cierra la llave de paso o corte y retira el medidor. Subgerencia de Medidores es la encargada de realizar una serie de pruebas al medidor para comprobar si la medición está dentro de los parámetros que indica la normatividad vigente. En caso afirmativo se reinstala el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fuga. En caso negativo se reemplaza el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fugas. Auxiliar de Micromedición, Fontanero(a) de Micromedición, Supervisor(a) de Fontaneros o Subgerente de Medidores llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero(a), éste deberá ser rubricado por Auxiliar de Micromedición, Supervisor de Fontaneros, Jefe de Área (para el caso de Administraciones) o Subgerente de Medidores.
  - b. Para medidores de mayor diámetro fontanero(a) cierra la válvula o llave de paso y desmonta el medidor para realizar una inspección visual del mismo. Se revisan las partes móviles en busca de cualquier elemento que pudiera interferir en la medición. En caso de no detectarse alguna anomalía se podrá hacer una prueba volumétrica a gasto bajo en banco de pruebas para estimar el error de medición que puede presentar a estos gastos. En caso de que el daño detectado no pueda ser reparado, se sustituye el medidor. Se llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero(a) éste deberá ser rubricado por Jefe(a) de Área.
9. En la ejecución de la orden de fuga en medidor, fontanero(a), notificador(a) lectorista verifica la existencia de fuga en el cuerpo o coples de conexión del medidor. En caso afirmativo reemplaza el medidor dañado.
10. Para atender la orden de confirmación de medidor, fontanero(a) y/o Notificador(a) lectorista verifica los siguientes datos: número de serie, marca y diámetro del medidor, número del sello de seguridad y lectura del volumen medido.
11. Para atender las órdenes de servicio por medidor invertido se verifica la posición del medidor y la existencia del sello de seguridad. Si el medidor está colocado en sentido inverso al flujo y conserva el sello se procede a instalar adecuadamente el medidor. Si el sello no está instalado o se comprueba su manipulación, la posición del medidor no se corrige y se genera de inmediato una orden de inspección por manipulación del medidor, se anexan a la orden la evidencia de dicha manipulación (fotos), se envía la verificación, al comprobarse que el medidor esta invertido, se procede a levantar una acta administrativa, se le notifica a usuario(a), de no encontrarse este en el domicilio, se deja por instructivo.

 <del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del>	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
---	---	--------

12. Fontanero(a) y/o Notificador(a) letrurista realiza el llenado de la orden de servicio se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución. Además, deberá llenar su resumen de trabajo y entregar su material de desecho (medidores, juegos de conectores de medidor, pedacería de fierro y cobre, etc.) que será validado por el Almacenista.
13. Área Administrativa de la Administración elabora un memorándum para la entrega de medidores y material de desecho o reutilizable al Almacén Central de la CEA.
14. Auxiliar Comercial, cierra en el sistema las órdenes de servicio atendidas, canaliza los pendientes para su reprogramación y genera las solicitudes correspondientes.
15. Auxiliar Comercial archiva en el expediente las órdenes de servicio (confirmación de medidor, reemplazo y/o reposición) para su resguardo.


**VI REFERENCIAS**

- Ley de responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- Código Urbano del estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Persona que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de Servicio	Auxiliar Comercial	Administración/ Subgerente de Medidores / Supervisor de Mantenimiento de Agua Potable	Impreso / electrónico	Administraciones / Taller de Medidores / Oficinas de Distrito	2 Meses	Archivo Muerto
Hoja de verificación de microme- dior	Notificador(a) Lecturista	Administración/ Subgerente de Medidores	Papel	Administración/ Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto
Hoja de verificación de medidor	Notificador(a) Lecturista/ Auxiliar Comercial	Administración/ Subgerente de Medidores	Papel	Administración/ Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto

Rev.00

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Facturación	
<b>Clave:</b> PR-JC-FT-03	<b>Area funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Realizar la facturación del consumo de usuario(a) en el periodo establecido.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. La validación de lecturas se realizará conforme a las fechas marcadas en el calendario de Toma de lecturas mensual.
2. Si el medidor ya cumplió con el periodo de garantía de acuerdo a la marca, se efectuará orden de servicio para su cambio, siempre y cuando usuario(a) no cuente con más de 3 meses de adeudo.
3. Se deberán instalar medidores en aquellos predios que no cuenten con medidor, generando orden de servicio en automático y tomando en cuenta la capacidad del Área Técnica.
4. Se solicitará revisión o reemplazo a los medidores que se detecten que no estén funcionando correctamente.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial.
- Jefatura del Área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Gran Consumidor: Usuarios(as) y condominios con más de 9 departamentos e Hidrantes Públicos que tienen un consumo mayor a 200 m3 y que requieren de una atención personalizada.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Previa selección e integración de las lecturas en el Sistema Integral de Gestión, personal del área comercial valida en el SIGE las lecturas del grupo de facturación correspondiente al día y analiza los consumos conforme los filtros existentes.
2. De los datos arrojados por el sistema aleatoriamente, valida las causas (la validación en los grandes consumidores se realiza a cada uno de los usuarios(as), pudiendo ser fecha de instalación de medidor, lecturas irregulares, altos consumos etc.), consulta el estado de cuenta de usuario(a) y conforme a su historial verificar si corresponde alguna modificación.
3. De considerarlo necesario envía a validar las lecturas que muestren consumos excesivos (altos consumos) y consumos negativos. Así mismo envía recuperar las lecturas público oficial en condominios y/o altos consumidores.
4. Dependiendo la causa y si lo considera necesario elabora orden de servicio para realizar revisión de medidor y realiza correcciones a las lecturas validadas en campo de los consumos excesivos (altos consumos), consumos negativos y de las lecturas recuperadas en condominios y público oficiales entre otros.
5. Validadas las lecturas, cierra la validación y elabora el reporte Consumos Excesivos, en el cuál se reporta la recuperación de lecturas detectadas en la prefacturación y lo envía a Área de Lecturas para su corrección.
6. Jefe(a) Comercial, y/o Auxiliar Comercial, inicia el proceso de facturación, realiza el cálculo de la facturación en el sistema, del grupo correspondiente.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	---	--------

7. Concluido el cálculo de facturación, inicia análisis de forma aleatoria (el análisis en los grandes consumidores se realiza a cada uno de los usuarios(as) con el filtro de lectura actual, lectura anterior, consumo promedio, periodo sin lectura, etc). Revisa que los consumos altos sean conforme a su promedio o que la lectura haya sido verificada en campo, así mismo revisa los consumos bajos que sean los correspondientes.
8. Durante el proceso de análisis consulta el historial para verificar si corresponde alguna modificación. Si lo considera necesario solicita una revisión de medidor.
9. Realiza el cierre de facturación y revisa que la fecha de vencimiento de los recibos sea correcta.
10. Auxiliar Comercial emite listado para efectuar la distribución de recibos a imprimir por impresora. Selecciona el sector y ruta a imprimir.
11. Del sector y ruta correspondiente valida que los mensajes que aparecerán en los recibos en la parte de avisos sea aplicable al periodo a facturar.
12. Emite los recibos de facturación acomodándolos por sector y ruta revisando que no falten recibos y los entrega al área de lecturas para acomodo de cargas de trabajo para lecturistas.


**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Consumos Excesivos	Auxiliar Comercial	Auxiliar Comercial	Impreso	Archivo de la Administración	5 años	Dstrucción
Recibos	Auxiliar Administrativo	Se entrega a usuario	N/A	N/A	N/A	N/A

Rev.00

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Comunicación, Aclaraciones y Quejas	
<b>Clave:</b> PR-JC-CA-04	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisonal de Administraciones	<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Área Comercial/Gerente Comercial

**I OBJETIVO**

Atender las dudas, sugerencias y problemáticas de los usuarios(as) de los servicios integrales de agua potable que presta la CEA.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

N/A

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisonal de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial.
- Jefatura del Área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Call Center (Centro de Atención Telefónica): Proveedor(a) externo(a) para la atención de llamadas telefónicas de la CEA.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Usuario(a) requiere de una aclaración, levantar una queja para lo cual llama al Centro de Atención telefónica (Call Center), a los teléfonos directos de cada Administración o acude directamente a las oficinas de la CEA.

**Atención Telefónica (Call Center)**

2. Usuario(a) llama al centro de atención telefónica para resolver su duda o inconformidad.
3. Es atendido por Asesor(a) telefónico el cual le solicita la información necesaria para levantar el reporte o dar la aclaración requerida.
4. De generarse un reporte, se envía por correo electrónico, automáticamente el sistema SIGE la distribuye al área correspondiente, tales reportes podrán ser de:
  - a. Calidad del agua,
  - b. Micromedición,
  - c. Cortes y reconexiones,
  - d. Lecturas,
  - e. Mantenimiento de infraestructura hidráulica C y D, (Fugas)
  - f. Operación y control de infraestructura, (Falta de Servicio)
  - g. Inspección, (Revisión Física)
  - h. Trámites y servicios al público.

Área correspondiente se encarga de dar solución al problema de usuario(a).

5. Generado el reporte, Asesor(a) Telefónico, proporciona a usuario(a) el número de reporte y tiempo probable de respuesta y/o le proporciona la información solicitada.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	---	--------

**Oficinas de la CEA**

6. Usuario(a) se presenta en las oficinas de la administración y/o área central para resolver su duda o inconformidad.
7. Personal de información le notifica la documentación o información necesaria para levantar una queja o solicitar una aclaración.
8. Si usuario(a) no presenta la documentación o información le notifica que deberá regresar con la información y/o documentación necesaria.
9. De presentar la información canaliza a usuario(a) a la ventanilla correspondiente de la Administración, de hacerlo en oficinas centrales, personal de la Dirección Divisonal de Administraciones atenderá directamente a usuario(a).
10. Personal de ventanilla y/o personal de Dirección Divisonal de Administraciones recibe la información y documentación de acuerdo a la queja o aclaración solicitada, según sea el caso atiende la aclaración solicitada en el momento o genera orden de servicio enviándola a las áreas mencionadas en el punto 4.

**VI REFERENCIAS**


- Código Urbano del Estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Reporte	Personal de Atención al Público/asesor(a) telefónico	Ninguno	En el sistema SIGE	Equipos de Computo que cuentan con la instalación del Sistema SIGE	Indeterminado	Inmediata

Rev.00



 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Servicios	
Clave: PR-JC-SV-05	Área funcional: Dirección Divisional de Administraciones	Responsable: Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Realizar los trámites necesarios para aplicar descuento en el consumo de agua a los usuarios(as) jubilados(as) o pensionados(as), dudas o inconformidades, proporcionar documentos relacionados con su contrato, restituir pago de algún concepto improcedente y pagos no abonados y erróneos.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN****Pensionados(as) o Jubilados(as)**

1. Convenio de apoyo a jubilados(as) o pensionados(as) consistirá en una bonificación del 50% del importe de los primeros 24m<sup>3</sup> de consumo de agua, los excedentes se cobrarán al 100% de su tarifa.
2. La bonificación sólo procederá en el cobro de servicios de agua potable en su caso, alcantarillado y saneamiento para uso doméstico.
3. Se otorgará el apoyo a jubilados(as) o pensionados(as) siempre y cuando el usuario(a) este al corriente en el pago de la prestación de los servicios integrales de agua potable.
4. Sólo será autorizado el apoyo a jubilados(as) y pensionados(as) cuando el monto de la pensión sea menor o igual a 2.5 veces el salario mensual vigente de la Zona.
5. El apoyo a jubilados(as) o pensionados(as) únicamente se otorgará en un sólo contrato por usuario(a).
6. El convenio de apoyo a jubilados(as) o pensionados(as) tendrá una vigencia de 12 meses, debiendo presentar los documentos actualizados para que proceda la renovación.
7. El trámite de convenio de apoyo a jubilados(as) y pensionados(as) podrá realizarlo el pensionado(a) o un familiar directo, acreditándolo y presentando carta poder simple e identificaciones de ambos.
8. Administrador(a) tiene la facultad de autorizar aquellos que sobrepasen el monto autorizado, así como la documentación autorizada.

**Duplicado de recibo de facturación**

9. Auxiliar Comercial únicamente podrá emitir un duplicado, de aquellos recibos que no estén clasificados o catalogados como usuarios(as) especiales, debiendo validar vía sistema antes de proceder a la emisión del mismo.

**Pago no abonado y erróneo**

10. Pago de agua abonado para el caso de usuarios(as) domésticos(as), procederá siempre y cuando usuario(a) presente su recibo original sellado de pagado, por cualquier centro de recaudación autorizado.
11. Para el caso de usuarios(a) no domésticos será válido recibir fotocopia legible del recibo de facturación sellado de pagado para comprobar el pago no abonado.
12. Para la autorización del abono a cuenta en pago erróneo, usuario(a) deberá presentar recibo original sellado en cuestión o comprobante certificado.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Jefe(a) de área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Pago no abonado: Cuando el usuario cubre el monto de los importes cobrados y éstos no han sido descontados de su cuenta.

Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 4
--	-----------------------------------	--------

V DESCRIPCIÓN

**Pensionados(as) o Jubilados(as)**

1. En el módulo de información se canaliza a usuario(a) para que se presente con Personal del área comercial con la documentación correspondiente.
2. Personal de área comercial revisa en sistema para determinar si se trata de una renovación o un usuario(a) de nuevo ingreso, en cualquiera de los casos solicita los mismos documentos.
3. Valida que la documentación presentada se encuentre completa la cual debe ser original y copia de:
  - a. Credencial vigente de pensionado(a) o jubilado(a).
  - b. Último recibo de agua facturado pagado.
  - c. Último recibo de pago de la pensión o estado de cuenta que especifique monto y concepto de pago de pensión (IMSS, ISSSTE o Banco).
  - d. Comprobante de domicilio a su nombre: CFE, Teléfono, Gas, INSEN o identificación oficial IFE (Sólo cuando el pensionado(a) o jubilado(a) no sea el titular del contrato de agua).

Nota: Solo será autorizado el apoyo a jubilados(as) y pensionados(as) cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 2.5 veces el salario mensual vigente de la Zona.
4. De carecer de la documentación correcta se le comunica que su tramite se llevar a cabo hasta que presente su documentación total y se devuelve su documentacion que hayan presentado.
5. Una vez que cuenta con la documentación necesaria, Auxiliar Comercial ingresa al sistema SIGE a registrar los datos del usuario(a) y emite convenio de ingreso o renovación y obtiene firma del jubilado(a) y/o pensionado(a).
6. Entrega solicitud a usuario(a) y le informa fecha en que deberá presentarse a renovar su convenio debiendo entregar copia de documentación actualizada.
7. Archiva expediente de altas y renovaciones de convenios.
8. En caso de que el convenio se realice en oficinas centrales la documentación se enviará a la Administración.

**Devolución de Pagos a Usuarios**

9. Usuario(a) se presenta solicitando la devolución de un pago impropio como puede ser pago duplicado, derechos de instalación u otro, presentando el recibo que ampara el pago efectuado.
10. Auxiliar solicita a usuario(a) realice su petición por escrito, especificando monto y fecha del pago a causa de improcedencia, número de contrato, domicilio, nombre y firma del usuario(a), anexando recibo original de pago y copia de identificación oficial del solicitante y le informa a usuario(a) que se determinará. Auxiliar le notificará al usuario(a) que pase en 30 días hábiles por su cheque o transferencia electrónica.
11. Personal del área comercial recibe la petición de usuario(a) con soportes anexos y en el sistema SIGE Comercial imprime el comprobante de improcedencia de pago según motivo, realiza un Memorando al Área Administrativa solicitando la devolución en efectivo.
12. Área administrativa procede a realizar los trámites para la solicitud de devolución de pago, la solicitud de cheque y notifica a Jefe de área comercial, elabora ajuste en el Sistema SIGE en el módulo de ajustes haciendo el cargo por el importe del pago duplicado o la devolución del mismo.
13. Archiva en recopilador correspondiente la hoja de soporte de ajustes a la facturación, anexando comprobantes y el duplicado del recibo de facturación actual.

**Pago no abonado y erróneo**

14. Una vez en la ventanilla de atención correspondiente, usuario(a) manifiesta haber pagado su recibo de facturación anterior sin que el pago se vea reflejado en el recibo de facturación actual.
15. Auxiliar Comercial solicita a usuario(a) el recibo de facturación pagado, el comprobante de pago y el recibo de facturación actual.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 4
--	---	--------

16. En el sistema SIGE, apartado de padrón de usuarios(as) ingresa el número de contrato de usuario(a) para poder verificar su estado de cuenta.
17. Verifica si existe algún pago pendiente de aplicar según su estado de cuenta, de no existir ningún pago pendiente comunica a usuario(a) que sus pagos se encuentran al corriente.
18. Captura el pago no abonado y realiza el ajuste en el sistema, reuniendo la documentación que soporte el ajuste.
19. Emite duplicado de recibo de facturación ajustado por el importe del pago no abonado y entrega a usuario(a).
20. Anexa a formato de ajuste copia del recibo de facturación pagado de usuario(a) y el comprobante de pago original.
21. Auxiliar Comercial le indica a usuario(a) que deberá dejar su comprobante original de pago y se le entregará copia del mismo anotando fecha, nombre y firma de quien recibe para su canalización al área de cajas.
22. Se le informa a usuario(a) que debe pagar el monto del consumo actual, para que el recibo quede por el total que se va a aplicar del pago no abonado.

**Regularización de Pago Erróneo**

23. Una vez en la ventanilla de atención correspondiente, usuario(a) manifiesta haber pagado un recibo de facturación diferente al que corresponde a su predio.
24. Auxiliar Comercial solicita usuario(a) el recibo de facturación pagado y el recibo de facturación correspondiente a su predio.
25. Recibe de usuario(a) los recibos de facturación, en el sistema SIGE Comercial, ingresa el número de contrato, una vez que aparece su historial verifica su estado de cuenta.
26. Valida en historial de pagos del contrato al que por error se abonó el pago, que efectivamente este abonado dicho pago.
27. De no proceder el pago informa a usuario(a) por no existir en sistema registro de dicho pago, devolviendo a usuario(a) los recibos de facturación.
28. Procediendo el pago elabora ajuste al contrato pagado por error, por el importe del pago realizado.
29. En el sistema SIGE Comercial, módulo de ajustes, captura y aplica el ajuste por cargo del pago descontado a usuario(a) que se aplicó por error, anexando fotocopia del pago realizado por usuario(a).
30. Elabora ajuste de abono al contrato que corresponde a usuario(a) por el importe del pago realizado, anexando al ajuste el comprobante de pago original.
31. Emite y entrega el duplicado del recibo de facturación que corresponde al predio del usuario(a).
32. Archiva ajustes. Cuando los ajustes se realizan en oficinas centrales en la Dirección Divisional de Administraciones, se reúnen los soportes de los ajustes, se aplica y se envían a la administración que corresponda para su archivo.

**Petición de aclaración, inconformidad.**

33. En la ventanilla de aclaraciones Auxiliar Comercial analiza la solicitud de usuario(a), para determinar alternativas de solución.
34. Los casos que se pueden resolver en el momento son: cancelación de recargos, actualización de lecturas, anomalía en la medición, altos consumos, cargos improcedentes, falta de recibo.
35. Si se soluciona la petición en el momento y de ser necesario realiza ajuste en el sistema anexando los soportes, terminando así dar solución a la petición del usuario(a).

Lic. Mauricio Arroyo Cortés	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 4
-----------------------------	-----------------------------------	--------

- 36. De no solucionarse la petición se genera la orden correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, estas pueden ser: tomar lectura no reportada, revisión del funcionamiento del medidor, reemplazo de medidor, visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.
- 37. Una vez realizada la revisión correspondiente y detectado algún problema del medidor o responsabilidad de la CEA, dependiendo del monto, se realiza el ajuste a su recibo y se elabora una propuesta, la cual debe llevar toda la documentación que soporte conforme a los procedimientos de ajustes a la facturación, concluyendo así de dar solución a la petición de usuario(a).

**Duplicado de recibo de facturación.**

- 38. De solicitar un duplicado de su recibo le solicita a usuario(a) su recibo de facturación anterior, capturando en sistema el número de contrato y valida en sistema que usuario(a) solicitante no esté clasificado como especial, de ser así lo canaliza con el área correspondiente para su atención. De no contar con el recibo de facturación anterior se le solicita a usuario(a) el domicilio del predio o nombre de usuario(a) en el contrato y se le solicita su identificación oficial, ya que solo se entrega duplicado al titular del contrato.
- 39. Emite el duplicado del recibo de facturación en el sistema SIGE Comercial, módulo duplicados y captura el domicilio. Emite y entrega el duplicado a usuario(a).
- 40. Auxiliar Administrativo únicamente podrá emitir un duplicado, de aquellos recibos que no estén clasificados o catalogados como usuarios(as) especiales, debiendo validar vía sistema antes de proceder a la emisión del mismo.


**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Formato de ajuste a la facturación.	Auxiliar Comercial Jefe(a) de área Comercial	Auxilia de oficina	Carpeta leford	Archivo	1 año	Archivo muerto
Expediente de convenios de apoyo a jubilados(as) y/o pensionados(as).	Auxiliar Comercial	Auxiliar Administrativo	Legajos	Archivo	1 año	Archivo muerto
Expediente de petición de usuario(a) y Memorando dirigido a la Jefatura Administrativa	Auxiliar Comercial Jefe(a) de área Comercial	Jefe(a) de área Comercial	Legajos	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev.00

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores	
<b>Clave:</b> PR-JC-AD-06	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Área Comercial/Gerente Comercial

**I OBJETIVO**

Recibir y solucionar las dudas o inconformidades de los usuarios(as) Grandes Consumidores.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

N/A

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial.
- Jefe(a) de área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Usuario(a) Gran Consumidor: Usuarios(as) y condominios con más de 9 departamentos que tienen un consumo mayor a 200 m<sup>3</sup> y que requieren una atención personalizada.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Usuario(a) gran consumidor es atendido por personal encargado del área comercial al presentar una petición de aclaración, duda o inconformidad, de manera verbal, escrita o por correo electrónico, respecto a su consumo de agua.
2. Personal del área comercial analiza la petición presentada o solicitada por usuario(a), para determinar si se soluciona de forma inmediata.
3. De solucionarse la petición de forma rápida, solicita la autorización a jefe(a) inmediato para dar respuesta a la petición, los casos que se pueden resolver en el momento son: falta de lectura, error en la toma de lectura recargos injustificados.
4. Realiza ajuste en el sistema soportando el movimiento a la facturación, terminando así de dar solución a la petición de usuario(a).
5. En caso de que la petición no se solucione de forma inmediata, toman datos de usuario(a) como: número de contrato, domicilio, teléfono, correo electrónico, para posteriormente informarle del resultado de su petición.
6. Se realiza una solicitud al área correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, estas pueden ser: al área de lecturas para tomar alguna lectura no reportada, al taller de medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor o al área de inspección para realizar visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.
7. Una vez realizada la revisión correspondiente y detectado algún problema del medidor o responsabilidad de la comisión, dependiendo del monto, se realiza el ajuste a su recibo y se elabora una propuesta de ajuste, la cual debe llevar toda la documentación que soporte el ajuste conforme a los procedimientos de ajustes a la facturación.
8. Autorizada la propuesta de ajuste se contacta a usuario(a) para realizar el ajuste correspondiente así como para acordar la fecha de pago del adeudo.
9. No existiendo irregularidad en el funcionamiento del medidor ni en el predio se le informa a usuario(a) los resultados, y se solicita pague su recibo de acuerdo a su último mes facturado.

**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.


 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	---	--------

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Propuesta de ajuste presentada a Vocalía Ejecutiva	Jefe(a) de área Comercial/Gere ncia Comercial	Jefe(a) de área Comercial	Impreso	Archivo de la Administració n	5 años	Destrucción (impreso)
			Electrónico	Servidor SIGE		Indeterminado (electrónico)
Hoja de soporte de ajuste a la facturación	Jefe(a) de área Comercial/Gere ncia Comercial	Jefe(a) de área Comercial/Gere ncia Comercial	Impreso	Archivo de la Administració n	5 años	-Destrucción (impreso)
			Electrónico	Servidor SIGE		Indeterminado (electrónico)

Rev.00

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
--	---	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Limitaciones y Reconexiones	
<b>Clave:</b> PR-JC-LR-07	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Área Comercial/Gerente Comercial

### I OBJETIVO

Ejecutar en tiempo y forma las suspensiones y reconexiones de servicio de agua potable, de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento, buscando la regularización de aquellos usuarios(as) que se encuentran en cartera vencida.

### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Las solicitudes de reconexión del servicio de agua potable deberán ser atendidas en un lapso de 72 horas hábiles posteriores a su pago como tiempo máximo, siempre y cuando existan las condiciones necesarias para su ejecución.
2. En el caso de las órdenes de suspensión y reconexión, los costos por materiales derivados de las mismas serán cargados a usuario(a) en su estado de cuenta. Así como el Cargo por Concepto de Reconexión de servicio, el costo será de la siguiente forma:
  - a. Limitación de Cuadro: se cobrarán 2 días de salario mínimo de la zona más I.V.A
  - b. Limitación de Calle: se cobrarán 4 días de salario mínimo de la zona más I.V.A
  - c. Limitación de Red: se cobrarán todos los materiales utilizados, dependiendo de la distancia y el tipo material de apertura de calle.
3. Si la orden no fue ejecutada por causas imputables a usuario(a) (predio cerrado, medidor por dentro, no permitió el acceso, medidor empotrado), se realizará un cargo administrativo de 2 días de salario mínimo de la zona más I.V.A ya que genera un gasto a la CEA.

### III ALCANCE

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Director(a) Divisional de Producción y Distribución.
- Administrador(a).
- Jefe(a) de área comercial.
- Jefe(a) de área Técnica.

### IV DEFINICIONES

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Usuario(a): Son aquellas personas físicas o morales que hacen uso de los servicios integrales de agua potable para satisfacer sus necesidades más elementales.

Usuario(a) en Cartera Vencida: Son aquellos usuarios(as) que registran un adeudo de más de dos meses, sin haber cubierto la totalidad del monto de sus consumos.

Gestión de cobranza: Es el proceso utilizado por la Administración para recuperar los montos de los usuarios(as) morosos a los que se les ha beneficiado con los servicios integrales de agua potable.

Limitación de servicio de Agua Potable: Es la obstrucción de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, evitando que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA para lograr que usuario(a) realice el pago del servicio prestado.

Reconexión de servicio de Agua Potable: Es la rehabilitación de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, para que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA una vez que usuario(a) realizó el pago del servicio prestado.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--	---	--------

Tipos de Limitación:

- a. Limitación de Cuadro: Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios(as) con 2 meses o más vencidos, este tipo de limitación se realiza con tapones llamados tapón limitador de neolite, tapón ciego o macho, así como sellos de goma y candados que son colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor para impedir el paso del líquido.
- b. Limitación de Calle: Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios(as) de 2 meses vencidos en adelante, cuyos adeudos se consideran de mayor cuantía o bien porque usuario(a) viola los sellos de limitación de cuadro o retira el tapón limitador y porque se reconecta por propia mano, en esta limitación se debe de sondear en la calle para poder localizar la toma directa, en donde se realiza un corte en el tubo del vertical y se sella con tapón macho o tapón cachucha para impedir el paso del fluido.
- c. Limitación de Red: Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios(as) con adeudos mayores a 6 meses y que tienen una o varias órdenes de limitación de calle, pero que aun así se reconecta por propia mano el servicio, y que no paga. En esta limitación se debe sondear de qué lado pasa la red para que desde ahí se cierre la llave de inserción e impedir el paso del fluido.

Tipos de Reconexión

- a. Reconexión de Cuadro: Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua potable a usuarios(as), este tipo de reconexión se realiza quitando el tapón llamado limitador de neolite o tapón ciego que son colocados en la tuerca del medidor, o quitando el sello engomado o candado de corte, mismos que fueron colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor, colocando sellos de seguridad.
- b. Reconexión de Calle: Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua a usuarios(as), en esta reconexión se sondea en la calle para poder localizar la toma directa en donde se realiza la conexión del tubo para permitir el paso del fluido.
- c. Reconexión de Red: Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua a usuarios(as), en esta reconexión se sondea de qué lado pasa la red para conectar en la llave de inserción y permitir el paso del fluido.

V DESCRIPCIÓN

1. Las solicitudes de servicio para limitaciones o reconexiones son generadas a través del sistema SIGE por las Áreas correspondientes para su atención.
2. Auxiliar Comercial, Jefe(a) de Área obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la reprogramación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
3. Se realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a los Notificadores(a) lectorista/inspector(a) y/o fontanero(a).
4. Notificador(a) lectorista/inspector(a) y/o fontanero(a) recibe las órdenes de servicio y solicita material al almacén para ejecutar trabajo.
5. Notificador(a) lectorista/inspector(a) y/o fontanero(a) se desplaza al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta a usuario(a) para explicarle la razón de su visita.
6. Órdenes de suspensión de servicio en cuadro se podrán llevar a cabo de dos maneras:
  - a. Por taponamiento: Se cierra llave de paso. se retira el empaque del medidor y lo sustituye por un tapón de hule ciego o macho y aplica el sello engomado sobre la tuerca del medidor para proteger el retiro no autorizado del mismo. En algunos casos donde no se pueda acceder a la tuerca del medidor se cerrará la llave de paso y le colocará el sello engomado encima de la llave de paso cerrada inmovilizándola.
  - b. En llave de cuadro: se cierra la llave de paso, se coloca sobre ella un candado de acero y se aplica el sello engomado sobre el candado.
7. Para ejecutar órdenes de suspensión de servicio en caja de banqueta se desmonta la tapa de la caja. Posteriormente se cierra la válvula de corte y se instala en ella un candado de acero, se coloca de nuevo la tapa de la caja de banqueta.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
--	---	--------



8. Para ejecutar las órdenes de suspensión de servicio en banqueta será necesario romper la misma para localizar la toma, se corta la manguera de la toma y se coloca un tapón. Se tapa, se compacta, se retira el escombros, en su caso se genera la orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
9. Para órdenes de reconexión de servicio en banqueta será necesario romper la banqueta para localizar la toma. Se quita el tapón, se instalan los accesorios de fontanería necesarios. Se tapa, se compacta, se retira el escombros y se genera orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
10. Para ejecutar órdenes de cancelación de toma se realizan siempre y cuando no sea directamente de la red, para lo cual es necesario romper la banqueta para localizar la toma. Se corta la manguera y se coloca un tapón. Se tapa, se compacta, se retira el escombros y se genera orden de bacheo indicando dimensiones y el material necesario. Se cierra la llave de paso, se retira el medidor existente y se coloca un tapón en el vertical.
11. Para ejecutar órdenes de limitación de red se identifica por donde pasa la línea de agua y se cierra la llave de inserción.
12. Órdenes por limitación de servicio impropio se realizan de igual manera a lo especificado para las órdenes de reconexión de servicio.
13. Notificador(a) lectorista/inspector(a) y/o fontanero(a) realiza el llenado de la orden de servicio, se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución.
14. Captura de órdenes de servicio.
15. Se entregan órdenes de servicio, Jefe(a) de Área comercial supervisa el cierre en el sistema y canaliza los pendientes para su reprogramación, genera las solicitudes correspondientes.
16. Auxiliar comercial derivado de los materiales utilizados en la orden de servicio, hace el cargo al estado de cuenta de usuario(a).
17. Auxiliar comercial archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

#### VI REFERENCIAS

- Ley de responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- Código Urbano del estado de Querétaro.

#### VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de Servicio	Auxiliar Comercial/Jefe de Área Administrativa	Administración	Impreso/ electrónico	Administración	2 meses	Archivo Muerto
Reporte Mensual de Órdenes de servicio	Jefe de Área Administrativa	Administración	Papel/electrónico	Administración	2 meses	Archivo Muerto
Reporte diario de trabajo	Personal de área comercial	Administración	Papel/electrónico	Administración	2 meses	Archivo Muerto
Cobro de materiales	Personal de área comercial	Administración	Papel/electrónico	Administración	6 meses	Archivo Muerto

Rev.00

<del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 3
--	-----------------------------------	--------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Inspección	
<b>Clave:</b> PR-JC-IN-08	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Brindar información necesaria requerida para la toma de decisiones en cuanto a la fiscalización y control de los usuarios(as).

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Las facultades de las acciones de inspección estarán fundamentadas en el Código Urbano del Estado de Querétaro y Reglamento para el Uso Eficiente del Agua en las Poblaciones del Estado de Querétaro.
2. Las acciones de inspección deberán ser documentadas en las órdenes de servicio inspección, llenando aquellos campos requeridos en el formato, según las necesidades de la inspección.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Jefe(a) de Área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. Área solicitante genera la orden de Inspección a través del sistema SIGE.
2. Personal del área comercial programa la ejecución de las ordenes de inspección generadas, entregando la carga de trabajo del día a cada Inspector(a) y/o notificador(a) lectorista, las acciones requeridas pueden ser:
  - a. Inspecciones.
    - i. Monitorear tomas de agua limitadas y levantar actas si usuario(a) se reconecta.
    - ii. Verificar estado de las instalaciones hidráulicas de los predios realizando inspección por altos consumos, derivaciones, desperdicios, manipulación de medidor etc.
    - iii. Levantar actas por irregularidades encontradas en los predios visitados
  - b. Citatorios para solicitar la presencia de usuario(a).
  - c. Conteo físico de un fraccionamiento, para determinar número de viviendas, domicilios con servicio e informar si el fraccionamiento cuenta con la infraestructura necesaria (agua y drenaje).
  - d. Derivado del oficio de entrega de Certificados, realizar monitoreo, conteo de usuarios(as) clandestinos(as) y entrega de citatorios a predios sin contrato, registrar los citatorios entregados y de no acudir usuario(a) generar orden de limitación.
  - e. Entrega de Oficios a usuarios(as).
  - f. Estudios Socioeconómicos
3. Inspector(a) y/o notificador(a) lectorista acude al predio para ejecutar la acción requerida en orden de servicio
4. Registra en orden de servicio el resultado de la visita y solicita a usuario(a) que atendió la visita firma de ésta.
5. En caso de que resultado de la inspección se requiera el levantamiento de un acta administrativa por alguna irregularidad encontrada se aplicará el procedimiento "Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación" (ver PR-JC-AV-09)

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	---	--------

6. Una vez concluida la carga del día, Auxiliar comercial y/o inspector captura en sistema SIGE reportes de las órdenes generadas incluyendo actas.
7. Inspector(a) o Notificador(a) Lecturista entrega al área correspondiente los oficios y citatorios entregados.
8. Auxiliar comercial registra en base de datos citatorios entregados a predios sin contrato y valida en sistema SIGE los predios contratados.
9. Auxiliar Comercial archiva las ordenes de servicio y citatorios entregados.

**VI REFERENCIAS**


- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Reglamento para el Uso Eficiente del Agua en las Poblaciones del Estado de Querétaro

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de servicio de inspección	Área solicitante	Auxiliar comercial	Impreso Electrónico	Archivo de: Gerencia de Administración Comercial SIGE	Un año (impreso) Indefinido (electrónico)	Archivo Muerto  Indefinido
Citatorios	Área Comercial de la Administración	Jefe(a) de área comercial /Inspector	Impreso	Archivo de: Área Comercial	Un año	Archivo Muerto

Rev.00

Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
--	-----------------------------------	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación	
Clave: PR-JC-AV-09	Área funcional: Dirección Divisional de Administraciones	Responsable: Jefe(a) de Área Comercial/Gerente Comercial

**I OBJETIVO**

Sancionar mediante acta circunstanciada de inspección y verificación a aquellos usuarios(as) que han infringido el Código Urbano del Estado de Querétaro con respecto al uso de los servicios integrales de agua potable.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. El levantamiento de un acta será referenciada al predio del usuario(a), y procederá cuando se infrinja lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
2. Inspector(a) está autorizado(a) para hacer el levantamiento de un acta circunstanciada de inspección y verificación.
3. Toda acta deberá soportarse por medio de una orden de inspección.
4. Director(a) Divisional de Administraciones, Administrador(a) y Jefe(a) de área Comercial son los funcionarios facultados para calificar las actas y determinar la cuantificación de montos para el cobro de los conceptos que correspondan.
5. Solamente se deberá tener un acta vigente a un predio por el mismo motivo.
6. La vigencia de las actas levantadas a los predios, será de 5 años como máximo.
7. Jefe(a) de área Comercial o Inspector será responsable de la custodia y control de las actas levantadas a los predios.
8. El acta podrá ser entregada aun y cuando exista negativa por parte de usuario(a), representante legal de firmar dicha acta, registrando los acontecimientos.
9. Funcionarios(as) autorizados(as) a condonar en su totalidad una multa derivada de un acta son: Director(a) Divisional. De Administraciones, o Administrador(a).
10. Funcionarios autorizados a condonar parcialmente una multa derivada de un acta son: Director(a) Divisional De Administraciones y Administrador(a).
11. Director(a) Divisional De Administraciones, Administrador(a), Gerente Comercial o Jefe(a) de Área Comercial son los(as) únicos(as) facultados(as) para otorgar parcialidades para el pago de una multa derivada de un acta.
12. Una vez regularizada la situación de usuario(a) infractor(a), auxiliar comercial o Inspector(a) deberá cerrar el acta relacionada.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial
- Jefe(a) de área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación: Documento elaborado con los datos recabados al realizar la inspección, donde se identificó irregularidades que infrinjan lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro



 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--	---	--------

## V DESCRIPCIÓN

1. Derivado del resultado del Procedimiento Inspección (ver PR-JC-IN-08), donde se identificaron irregularidades ó de algún reporte por parte de algún área de la CEA o de algún usuario(a), se procede a realizar las acciones correspondientes.
2. Inspector(a) analiza situación, para determinar la viabilidad para levantamiento de acta.
3. En caso de que no proceda el levantamiento de acta se captura cierre de orden de servicio de inspección.
4. En caso de que proceda el levantamiento de acta, de ser necesario se solicita apoyo a Subgerencia de Inspección y Vigilancia:
  - a. Subgerencia de Inspección y Vigilancia gestiona oficio de Comisión y oficio de Orden de Visita con firma del Vocal Ejecutivo.
  - b. Anexa formatos requeridos para su ejecución.
    - i. Citatorio,
    - ii. Cedula de Notificación,
    - iii. Acta Circunstanciada.
  - c. Jefe(a) de área Comercial asigna carga de trabajo de inspector.
  - d. Inspector(a) ejecuta la notificación personal constituyéndose en el domicilio de usuario(a) para que conforme a Derecho se practique la diligencia correspondiente.
  - e. Si usuario(a) se encuentra en su domicilio, se le notifican los oficios, levanta la cédula de notificación y el acta circunstanciada describiendo lo sucedido en la diligencia y le entrega copia a usuario(a).
  - f. En caso de no encontrarse usuario(a) en su domicilio se le deja citatorio con la persona que se encuentre en el lugar o con un vecino(a) para que espere a la hora fija el día hábil siguiente, (el citatorio deberá ser firmado por la persona que lo reciba y en caso de negativa para firmar deberá hacerse constar dicha situación en el documento), en caso de negativa se deja por instructivo en el domicilio visitado.
  - g. Al día hábil siguiente se presenta en el domicilio de usuario(a) a la hora fijada en el citatorio y procede a realizar la diligencia de notificación (entregándole los oficios, cédula de notificación y acta circunstanciada), concediéndole 05 días hábiles para que atienda la notificación o en su caso manifieste lo que a su derecho convenga.
  - h. De no encontrar a usuario(a) se procede a notificar la diligencia con cualquier persona que se encuentre en el domicilio entregándole los oficios, cédula y acta para que lo entregue a usuario(a) (propietario(a), poseedor(a) y/o Representante Legal), de igual forma se le hace saber el plazo de cinco días para que manifieste lo que a su interés convenga.
  - i. Si el domicilio se encuentra cerrado, se levanta el acta asentando dicha imposibilidad y la notificación se entiende con el vecino(a) más cercano y se fija una copia adicional en la puerta o lugar visible del domicilio, en caso de negativa, se deja por instructivo en el domicilio visitado.
  - j. Si usuario(a) atiende notificación se presenta en las oficinas de la CEA y regulariza su situación se cierra el acta.
  - k. Auxiliar comercial y/o inspector registra en el sistema de actas los siguientes datos:
    - i. No. de acta,
    - ii. Domicilio,
    - iii. Fecha de levantamiento de acta,
    - iv. Motivo de la misma.
    - v. Inspector(a) que ejecuta
    - vi. Citatorio enviado
    - vii. Orden de Servicio

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
--	---	--------

- viii. Oficio de respuesta
- ix. Cobro de multa
- I. En caso de que usuario(a) haga caso omiso al acta levantada, una vez vencido el plazo estipulado para su atención, se procederá a citar a usuario(a) con la finalidad de dar solución al asunto, de no presentarse a regularizar usuario(a) se procederá a generar orden de servicio para las acciones necesarias.


**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Oficio de comisión	Supervisor(a) Inspección y Vigilancia/Jefe(a) de área Comercial	Supervisor Inspección y Vigilancia/Jefe de área Comercial	Impreso	Área Comercial de la Administración	5 años	Archivo Muerto
Orden de Visita	Supervisor(a) Inspección y Vigilancia Jefe(a) de área Comercial					
Citatorio	Inspector(a)/aux. Comercial					
Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación	Inspector(a)					
Notificación	Inspector(a)					
Orden de servicio	Subgerencia de Inspección y Vigilancia/ Jefe(a) de área Comercial		Electrónico	SIGE	Indefinido	Indefinido

Rev.00

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Regularización de Usuarios Morosos	
Clave: PR-JC-RU-10	Área funcional: Dirección Divisional de Administraciones	Responsable: Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Realizar los trámites necesarios para solventar la situación de usuarios(as) que presenten un rezago en su pago de 2 meses de adeudo en adelante.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Personal de área comercial/Analista de Administraciones están facultados para autorizar pago en parcialidades, con un máximo de 6 pagos.
2. Jefe(a) de Área Comercial /Gerente Comercial podrá autorizar un máximo de 12 pagos y Administrador(a)/ Director(a) Divisional de Administraciones, podrá autorizar más de 12 parcialidades.
3. Los únicos(as) funcionarios(as) facultados(as) para la firma de pagarés generados en el área de Servicio al Cliente son: Auxiliar Comercial, Jefe(a) de Área Comercial, Administrador(a), Gerente Comercial y Director(a) Divisional de Administraciones
4. Siempre que se autoricen parcialidades de pago, usuario(a) deberá cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo o por lo menos una de las parcialidades convenidas como anticipo.
5. Cuando usuario(a) tiene limitado el servicio debido a un adeudo en su recibo de facturación, procederá la reconexión del servicio siempre y cuando liquide la totalidad del adeudo o realice el pago de la primera parcialidad según el convenio de pagos establecido.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a)
- Gerente Comercial de Administraciones.
- Jefe(a) de Área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. Se canaliza a usuario(a) a una de las diferentes ventanillas de atención donde manifiesta presentarse a regularizar la situación del adeudo en su recibo de facturación.
2. Auxiliar Comercial o Analista de Administraciones revisa el monto del adeudo de usuario(a), si usuario(a) acepta realizar el pago se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de no aceptar y solicitar facilidades de pago, el Auxiliar Comercial o en su caso el Analista de Administraciones elabora plan de pagos conforme al monto del adeudo y/o políticas autorizadas y se las propone a usuario(a).
3. Si usuario(a) acepta el plan de pagos se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de no aceptar, Auxiliar Comercial canaliza a usuario(a) con Jefe(a) de Área Comercial o en su caso se canaliza a usuario(a) con el Gerente de Comercial/Administrador a fin de obtener nuevo plan de pagos.
4. Jefe(a) de Área Comercial informa al Auxiliar Comercial o Analista en su caso, el nuevo plan de pagos convenido con usuario(a).
5. Auxiliar Comercial o el Analista de Administraciones en su caso, ingresa al sistema SIGE y captura el convenio de pagos autorizado y emite los pagarés correspondientes e indica a usuario(a) que pase al área de cajas a efectuar el pago correspondiente.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	-----------------------------------	--------

6. Realizado el pago, usuario(a) muestra el comprobante de pago a Auxiliar Comercial o al Analista de Administraciones en su caso, se verifica que se genere la orden de reconexión en caso que el servicio se encuentre suspendido.
7. Sistema SIGE, automáticamente genera la solicitud y la canaliza al área correspondiente para su atención, de lo contrario se tendrá que generar de manera manual.

**VI REFERENCIAS**


- Código Urbano del Estado de Querétaro

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Pagaré	-Auxiliar Comercial -Jefe(a) de Área Comercial - Analista de Administraciones Gerente Comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Carpeta leford	Archivo	5 años	Archivo muerto

Rev.00



 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Individualización	
Clave: PR-JC-ID-11	Área funcional: Dirección Divisional de Administraciones	Responsable: Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Determinar la viabilidad/factibilidad de contratación individual de cada una de las unidades privativas que conforman un condominio bajo una solicitud.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Toda información deberá soportarse por medio de una orden de inspección.
2. Son sujetos de individualización condominios de uso doméstico y comercial.
3. Se apoyará únicamente a los condominios que cumplan con los requisitos siguientes:
  - a. Petición por escrito solicitando la individualización de las tomas, firmado por representante legal del condominio.
  - b. Libre acceso para la toma de lecturas, entrega de recibos y ejecución de órdenes de servicio,
  - c. Instalaciones hidráulicas independientes, de cada una las casas que integran el condominio,
  - d. Preparación para la instalación de micro medidor para cada una de las tomas que se instalarán con las especificaciones de la C.E.A.
  - e. La contratación mínima deberá ser del 90% del total de las unidades privativas que componen el Condominio.
  - f. Acta constitutiva de la asociación civil del condominio,
  - g. Acta de asamblea protocolizada ante Fedatario Público dónde los condóminos acepten las condiciones y términos pactados para individualizarse y aceptar cubrir, si las hubiera, las diferencias generadas entre macromedición y micromedición, las cuales serán cargadas en partes iguales entre el número de contratos individuales.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial
- Jefe(a) de Área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. Representante del Condominio o Condómino entrega solicitud de individualización por escrito.
2. Auxiliar Comercial de la Administración o Gerente comercial genera la orden de Inspección según lo descrito en el procedimiento Inspección (ver PR-JC-IN-08).
3. Derivado del resultado de la inspección:
  - a. Si condominio cumple con los requisitos mínimos, se envía al área Técnica o Dirección Divisional de Producción y Distribución memorando solicitando dictamen técnico.
  - b. Si no cumple con los requisitos de la inspección, se gestiona oficio de respuesta para notificar al Condominio que no es viable su petición.
4. Derivado de la inspección se identificó que cumple y una vez realizado el dictamen técnico por Área Técnica y/o Dirección Divisional de Producción y Distribución, ésta entregará dependiendo de la situación:

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	--	--------

- a. Memorando con dictamen favorable,
  - b. Memorando No viable,
  - c. Memorando con las modificaciones que deberán realizar en el condominio para continuar con el trámite.
5. Se elabora oficio al condominio:
- a. Si el dictamen es favorable, se solicita la documentación para la elaboración del convenio.
  - b. Si es negativo el dictamen, se informa al condominio la negativa.
  - c. Si es necesario realizar modificaciones en sus instalaciones se elabora oficio indicando las mismas.
6. Una vez realizadas las modificaciones pertinentes, Representante del Condominio o Condómino(a) deberá entregar escrito donde informe que ya están realizadas las modificaciones para su visto bueno.
- a. Jefe(a) de área comercial y/o Administrador(a) solicita a el Área Técnica y/o Dirección Divisional de Producción y Distribución nueva revisión y visto bueno en su caso.
  - b. Se repiten los pasos 4, y 5.
7. Si el dictamen técnico es positivo se integra al expediente la documentación para seguimiento:
- a. Solicitud de individualización,
  - b. Copia de orden de servicio de inspección ejecutada,
  - c. Memorando solicitando dictamen técnico.
  - d. Copia del memorando de respuesta favorable por parte del área Técnica o de Dirección Divisional de Producción y Distribución ,
  - e. Oficio de respuesta donde se solicitan los requisitos para el convenio de individualización,
  - f. Copia del Acta Constitutiva de la Asociación Civil del Condominio y Acta de Asamblea protocolizada ante Notario(a) Público(a) de la aceptación de individualización, cargo por diferencias de consumos y libre acceso.
8. Se turna copia de expediente a la Gerencia comercial y convenio para recabar las firmas de autorización y continuar con la contratación conforme a lo descrito en el apartado Contratación del Servicio del procedimiento Trámites (ver PR-JC-TR-01).

**VI REFERENCIAS**


- Código Urbano del Estado de Querétaro.

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de servicio de inspección	Auxiliar comercial	Auxiliar comercial	Impreso/ Electrónico	Carpeta en archivo de la Administración/ Área Comercial SIGE	Un año (impreso), Indefinido (electrónico)	4 años en archivo muerto (impreso), Indefinido (electrónico)
Expediente de Individualización		Jefe(a) de área comercial	Impreso	Carpeta en Archivo de la Administración/ Área Comercial	Un año	4 años en archivo muerto

Rev.00

Lic. Mauricio Arroyo Cortés	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
-----------------------------	-----------------------------------	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Padrón de Usuarios	
Clave: PR-JC-PU-12	Area funcional: Dirección Divisional de Administraciones	Responsable: Gerente Comercial /Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Mantener actualizado el padrón de usuarios(as) de los servicios integrales de agua potable, de las Administraciones en el estado de Querétaro en los sistemas de cómputo utilizados por la C.E.A.,

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Los criterios para determinación del tipo de usuario(a) son;
  - a. Doméstico: Casas habitación,
  - b. Beneficencia pública y asistencia social (Asistencia Privada): Asilos, casas hogar, etc.
  - c. Comercial: Locales dedicados a la compra-venta de productos y/o servicios,
  - d. Industrial: Lugares dónde se realiza alguno o varios procesos de transformación de insumos y se obtengan productos terminados.
  - e. Público oficial: Las oficinas gubernamentales del Estado y Municipios,
  - f. Público concesionado: Escuelas particulares, iglesias, hospitales particulares, centros sociales y deportivos, academias e internados.
  - g. Escuelas y Centros de Enseñanza:
  - h. Hidrantes Colectivos:
  - i. Ganadero:
2. La clasificación de las zonas socioeconómicas del Estado de Querétaro se definirán en base a las características predominantes en cada zona y pueden clasificarse en :
  - a. Doméstico Rural: Las zonas semi-regulares con la infraestructura de red de agua potable más elemental, con predios sin instalaciones hidráulicas completas.
  - b. Doméstico Cabecera Económica: Cabeceras Municipales y fraccionamientos de interés social con infraestructura de agua potable y alcantarillado e instalaciones hidráulicas completas y un solo baño, hasta 100 m<sup>2</sup> construidos.
  - c. Doméstico Cabecera Media: Cabeceras Municipales Las colonias zonas residenciales con buena urbanización y terrenos entre 100 y 300 m<sup>2</sup>, con más de 100 m<sup>2</sup> hasta 200m<sup>2</sup> construidos, jardín pequeño y dos baños.
3. Los rediseños de rutas, se deberán trabajar en conjunto con Jefe(a) de Área Comercial y Auxiliares Comerciales, con el plano actualizado de la colonia, desarrollo ó zona.
  - a. Para el diseño de rutas de lecturas se deberá considerar en promedio 350 predios.
  - b. Si una ruta contiene menos de 350 predios, se integra en la ruta de lectura más próxima ya establecida.
  - c. Si no hay una ruta próxima Jefe(a) Comercial deberá aprobar que se diseña una nueva ruta de lectura con el número de predios contenidos.
4. Jefe(a) de área Comercial es responsable de las modificaciones al padrón de usuarios(as).
5. Los cambios de tipo de usuario(a), de tarifa mayor a tarifa menor; deberán ser a solicitud de usuario(a) o mediante detección en la toma de lecturas, se envía al Inspector o al notificador(a) letrurista después de contar con los resultados de la inspección física del predio que justifiquen la modificación. Para cambio de propietario dentro del padrón de usuarios(as) es indispensable que se hayan cubierto los requisitos

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 4
--	---	--------

6. Previo a la modificación del número de habitantes registrado en padrón de usuarios(as), se deberá validar su procedencia a través de una inspección física al predio.
7. Se podrá efectuar el cambio de nombre de una calle en padrón de usuarios(as) siempre y cuando se cuente con un documento emitido por las autoridades municipales correspondientes.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones
- Administrador(a).
- Gerencia Comercial.
- Jefe(a) de Área Comercial

**IV DEFINICIONES**

Clave De Localización: Clave de ubicación del predio en el plano de la colonia, que sirve para la toma de lecturas y se integra por: el sector catastral, ruta en orden numérico, folio de la colonia para la lectura de los micro-medidores y número asignado al predio.

Balance De Rutas: Consiste en tener las cargas de trabajo similares en cada grupo de facturación.

SIGE: Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados de la CEA.

GIS: Sistema de información geográfica

**V DESCRIPCIÓN**

1. Jefe(a) de Área Comercial recibe por parte de Jefe(a) de Área Técnica copia los documentos de autorización e interconexión del nuevo desarrollo a incorporar junto con el plano impreso y el documento de liberación administrativa específica, que comprueba el cumplimiento del pago por concepto de derecho de infraestructura.
2. En base a carga de trabajo Jefe(a) de Área Comercial turna a Auxiliar Comercial plano impreso para que realice diseño de la ruta de lectura.
3. Auxiliar Comercial establece sector, ruta, folio y grupo de facturación para el nuevo desarrollo y con la documentación recibida se captura en el SIGE el nombre del desarrollo y el nombre de las calles.
4. Realiza Balance en grupos de facturación junto el Jefe(a) de Área Comercial.
5. Asigna código, zona, distrito, da de alta la colonia y ruta del nuevo desarrollo en el SIGE.
6. Asigna claves de localización, en el SIGE; a cada nuevo contrato con base al plano de ruta, de la colonia correspondiente.
7. Archiva plano original en expediente correspondiente.
8. En el diseño de rutas de lectura, se ejecutan dos tipos de movimientos:
  - a. Para el diseño de una nueva ruta de lectura por incorporación de un desarrollo,
    - i. Auxiliar Comercial recibe de Jefe(a) de Área Comercial, los documentos en copia de la autorización e interconexión del Nuevo Desarrollo con el plano impreso.
    - ii. Realiza en plano el diseño de la ruta de lectura y su posible trazado, en casos excepcionales se realiza visita al desarrollo para validar el estatus del mismo.
    - iii. Valida con Jefe(a) de Área Comercial si la carga de trabajo de la ruta sobrepasa los 350 folios para balancear los grupos de facturación; Si Jefe(a) de Área Comercial aprueba bien su diseño, se da de alta.
    - iv. En el caso requerir solo 350 folios; Auxiliar Comercial realizará otra nueva ruta de lectura que incluya los predios restantes y se vuelve a diseñar, trazar y foliar otro plano de ruta de lectura.
    - v. Con el plano de la ruta de lectura terminado e impreso, Auxiliar Comercial en conjunto con Jefe(a) de Área Comercial verifican el diseño de la ruta de lectura, después se realiza en el SIGE alta de la ruta de lectura con la captura del grupo, sector y número de la ruta de lectura asignado.

 <p>Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del></p>	 <p>Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera</p>	<p>2 de 4</p>
---	---	---------------

- vi. Una vez terminada la nueva ruta de lectura se entrega una copia del plano de ruta de lectura, a Jefe(a) de Área Comercial y se programa un recorrido en conjunto con Notificadores(a) Lecturistas para su validación en campo.
- vii. Archiva una copia del plano de la nueva ruta de lectura en el expediente correspondiente.
- b. Para la modificación de una ruta de lectura establecida.
- Auxiliar Comercial recibe por parte de su Jefe(a) inmediato solicitud verbal cuando requiere una modificación de rutas de lectura en determinado sector. La solicitud se anotará en bitácora, para su control.
  - Auxiliar Comercial obtiene del GIS el plano para trabajar la ruta de lectura y verificar donde se harán las modificaciones y lo imprime.
  - Obtiene un segundo plano del GIS, sólo con el trazado de calles para poder trabajar sobre éste.
  - Rediseña y/o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano con el trazado de calles vigentes y vuelve a foliar.
  - Con el plano de la ruta de lectura ya trabajado e impreso, se realizan las modificaciones o cambios de localización para su captura en el SIGE.
9. Para movimientos al padrón de usuarios(as), se da mantenimiento a dos tipos de datos;
- a. Los datos pertenecientes a SIGE, el cual es el dato administrativo y descriptivo de toda la base, como es el nombre, número de contrato, domicilio, código postal, etc.
- Auxiliar Comercial reciben petición por escrito de los usuarios(as) y/o verbal de las distintas áreas de la CEA para hacer una corrección y/o cambio en los datos al padrón de usuarios(as) y los anota en bitácora para control, como puede ser:
    - Número de habitantes.
    - Número de unidades,
    - Calle.
    - Colonia.
    - Número oficial.
    - Estado: de real a factible, o tipo de uso.
  - Obtiene copia del contrato de usuario(a) como respaldo antes de realizar correcciones y/o cambios
  - Solicita a usuario(a) documentación comprobatoria de acuerdo a los datos a cambiar, en caso de corrección de nombre ó número oficial
  - Usuario(a) presenta la documentación comprobatoria de acuerdo al cambio y se anexa al expediente.
  - Inspector(a) y/o personal del área comercial realiza visita al predio para verificar la validez de la información proporcionada por usuario(a), en caso de cambio de número oficial o nombre de calle.
  - Procede el cambio de los datos en el sistema SIGE
  - Cuando el movimiento se realiza en área central, se envían los documentos que soporten dicho movimiento a la administración correspondiente.
- b. Dato digital perteneciente al sistema de consulta geográfica (GIS), el cual es el dato cartográfico y ubica al predio en el plano digital.
- Antes de iniciar el proceso, se consulta en el SIGE, el alta de los contratos.
  - Se clasifican las altas de los contratos por colonia.
  - Se procede a la vinculación de la información del SIGE (dato-contrato de alta); en el sistema de consulta geográfica (GIS).
  - Dato actualizado permanece en línea en el sistema de consulta geográfica.

Lic. Mauricio Arroyo Cortés

Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera

3 de 4

v. Dato actualizado se anota en la bitácora.


VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Copia de documentos de liberación y la interconexión del Desarrollo	Jefe(a) de área Técnica	Jefe(a) de área Comercial	Papel	Recopilador	2 años	Dstrucción
Copia de plano de ruta de lectura			Electrónico	Sistema de Información Geográfica	Permanente	Permanente
Ruta de lectura	Jefe(a) de Área Comercial / Auxiliar Comercial	Jefe(a) de Área Comercial	Electrónico	SIGE	Permanente	Permanente
Movimiento al padrón de usuarios	Auxiliar Comercial					
Bitácora	Auxiliar Comercial	Auxiliar Comercial	Papel	Área de Padrón	Permanente	Permanente

Rev.00

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Ajustes a la Facturación por Actualización de Información	
<b>Clave:</b> PR-JC-AI-13	<b>Area funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Jefe(a) de Área Comercial/Gerente Comercial

**I OBJETIVO**

Establecer los criterios y lineamientos para la aplicación de ajustes a la facturación por anomalía en la medición, actualización de datos, actualización de lectura, servicios no prestados, presencia de aire en la red, presencia de fuga en instalaciones hidráulicas, Beneficios Administrativos vigentes, Cargos improcedentes, convenios con dependencias.

**II POLÍTICAS GENERALES Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Los consumos mínimos de zona son:

<b>Tipo de usuario(a)</b>	<b>Metros Cúbicos</b>
Doméstico Rural	15
Doméstico Cabecera Económica	15
Doméstico Cabecera Media	24
Comercial	15
Industrial	100
Público Urbano	30
Público Concesionado	30
Beneficencia	30
Ganadero	50

Los ajustes a la facturación, deberán ser firmados y autorizados por funcionario(a) facultado(a) para dicha acción, con base en el orden siguiente:

<b>Función</b>	<b>Monto autorizado</b>
Auxiliar Comercial	Hasta \$2,500.00
Jefe(a) de Área Comercial	Hasta \$7,500.00
Gerente Comercial/Administrador(a)	Hasta \$30,000.00
Director(a) Divisional de Administraciones	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

**Anormalidad en la Medición**

1. En caso de carecer de historial de consumo, lectura y confiabilidad se cobrará la tarifa correspondiente a los consumos mínimos de zona.
2. Todo ajuste a la facturación en fallas en el medidor deberá estar soportado por la orden de servicio que describirá el problema.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 8
--	---	--------

3. Para determinar el consumo promedio se debe considerar que los consumos son o fueron medidos regularmente, siempre y cuando la toma se encuentre libre de limitación. Se deberá identificar dentro del historial los consumos medidos que precedan, pudiendo ser de 3 hasta 13 meses y en caso de que las mediciones anteriores al reemplazo carezcan de confiabilidad se considerarán los consumos posteriores al mismo en un periodo de al menos 15 días.
4. En caso de reemplazo de medidor, si las mediciones anteriores carecen de confiabilidad se aplicará un consumo promedio considerando el volumen de la medición posterior al reemplazo del medidor, en un periodo de al menos 15 días.
5. En caso de contar con una revisión al medidor, en el cual se indique un porcentaje de variación en la medición del mismo, se cobrará o bonificará el importe que corresponda a la diferencia, en caso de que no se especifique el porcentaje de variación por parte del área revisora, se considerará el promedio de consumos.
6. En caso de que el medidor se encuentre invertido, el volumen a considerar para determinar el importe a pagar será considerando del promedio de sus consumos; si éste es de recién instalación, se aplica el ajuste de forma inmediata cobrando el mínimo de zona.
7. Aplicación del ajuste para el caso de medidor invertido, será hasta que éste haya sido colocado en posición correcta a excepción de los medidores recientemente instalados.

**Actualización de datos**

8. Para efecto de cualquier actualización en Padrón de Usuarios(as), bajas, cambio de tarifa a solicitud del mismo, usuario(a) deberá estar al corriente en sus pagos, salvo aquellos casos en que la actualización de datos sea el motivo que originó el adeudo y se tenga documentación que acredite la preexistencia de la circunstancia de la potencial modificación.
9. Toda actualización de datos al Padrón de usuarios(as) podrá ser a petición de usuario(a) titular del predio, si no es el titular del predio, el/la representante legal con carta poder del mismo o detectado internamente.
10. La actualización al Padrón de usuarios(a) requiere como soporte, una inspección o validación en campo.
11. Cualquier actualización al Padrón de usuarios(as) solicitada por usuario(a), deberá presentar petición firmada por titular del predio ó representante legal y la documentación que acrediten el cambio.
12. El ajuste a la facturación en el rubro de actualización de tarifa, procederá únicamente de manera retroactiva, si usuario(a) presenta documentos que acrediten la modificación de uso anterior a la fecha de petición y se cuantifica el volumen aplicando la tarifa de acuerdo al tipo de uso, número de unidades o de usuarios(as) según corresponda.
13. La cuantificación del ajuste a la facturación de unidades privativas (condominios, por el número real de locales comerciales, departamentos, etc), se hará prorrateando el consumo entre el número de los mismos y se aplica la tarifa del rango que le corresponda y el resultado del mismo, se multiplica por el número de unidades privativas que lo componen para determinar el importe a pagar.
14. Para efectos de las unidades privadas enunciadas en el inciso anterior, la Comisión podrá considerar el pago por las unidades con uso de servicio, descontando las unidades que se encuentran en estatus de lotes baldíos, obras en proceso de construcción, obras abandonadas y/o unidades privadas deshabitadas.
15. Para el caso de que una toma doméstica tenga un local comercial anexo y este no sea administrado por el propietario(a) del predio, podrá contratar una toma comercial adicional a la ya existente, o de ser el caso, hacer la solicitud de cambio de tipo de uso del predio a uso comercial, considerar el manual de Regularización de Tomas.
16. Para considerar una tarifa como doméstica, considerar el manual de Regularización de Tomas

**Actualización de lectura**

17. Cuando usuario(a) proporciona la lectura para efecto de aclaración de consumo, podrá hacerlo en boleta, donde incluirá los datos de la misma así como fecha de levantamiento, o en su caso reportar la lectura al Centro de Atención Telefónica y/o administración, de forma verbal.
18. En caso de existir dos lecturas reales anteriores se actualizará la lectura correspondiente al mes de facturación corriente que presente el usuario(a).

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 8
--	---	--------



19. Para la cuantificación de la actualización de la lectura de dos o más meses se prorratea el consumo resultante de la diferencia de lecturas entre el número de meses sin lectura.
20. Es obligación del funcionario(a) actualizar la lectura del mes vigente en sistema para posterior facturación.

**Servicios no Prestados**

21. Los ajustes a la facturación por los servicios no prestados deberán ser autorizados por Director(a) Divisional de Administraciones y Vocal Ejecutivo, para el caso de que sea por revisión interna.
22. Para el caso de que medie petición por parte de usuario(a), se considerará para el ajuste los montos autorizados
23. Ajuste a la facturación por servicio no prestado, procede únicamente si el predio carece de los servicios que se están facturando, previo resultado de inspección.
24. Se dejará de facturar en lo sucesivo los servicios no prestados, de acreditarse que los mismos fueron previamente cancelados, orden de servicio de inspección y/o de limitación, reportes del área en los casos que corresponda, o aplicar previamente la limitación de los servicios.
25. Cuando no se hayan instalado los servicios aun y cuando se haya realizado la contratación, no procederá el cobro de importe alguno por servicios no prestados.
26. En caso de que no cuente con servicio por limitación o retiro de la toma, se deberá cobrar la cuota equivalente a cero metros cúbicos, con excepción de aquellos casos en que exista solicitud de usuario(a) para el no pago de dicha cuota y se verifique mediante inspección que no se están proporcionando los servicios.

**Presencia de aire en la red**

27. Es requisito para la aplicación del ajuste a la facturación, que el historial presente una disminución en el consumo posterior al problema.
28. Para la aplicación del ajuste a la facturación por presencia de aire, se revisa que se refleje la disminución del consumo de agua por la previa instalación de aditamentos para la reducción de presencia de aire y/o reporte de falta de agua en la zona, o inspección posterior a la instalación de válvula expulsora.
29. Ajuste a la facturación se cuantifica aplicando el promedio del consumo registrado antes de presentarse la afectación por presencia de aire ó el promedio de 15 días después de haberse instalado los aditamentos para la expulsión de aire.
30. Se podrá efectuar un cobro de los servicios integrales de agua potable de manera presuntiva.
31. Podrá aplicar para el cobro de los servicios.

**Por Fuga**

32. Se aplicará ajuste a la facturación siempre y cuando se haya verificado en campo que existió y se reparó la fuga, lo cual se realizará mediante inspección física por parte del personal de la Comisión, o que las fugas detectadas estén debidamente reparadas en su totalidad, de manera que, antes de aplicar el ajuste, los consumos de usuario(a) vuelvan a la normalidad, o que sea detectado mediante el análisis del historial.
33. Una vez aplicado un ajuste a la facturación por fuga, únicamente se considerará una nueva aplicación si este es autorizado por Administradores(as) y/o Director(a) Divisional de Administraciones
34. Para el caso de que el usuario(a) manifieste expresamente fuga en las instalaciones podrá acreditarse mediante comprobantes de la reparación.

**III ALCANCE**

- Director(a) Divisional de Administraciones
- Administrador(a)
- Gerencia Comercial
- Jefe(a) de área Comercial

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 8
--	---	--------

**IV DEFINICIONES**

Ajuste a la Facturación: Es la corrección al monto facturado.

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Orden de Inspección Física: Formato que se genera vía sistema en el cual área comercial ejecuta la revisión del estado que guarda el predio.

Volumen Consumido: Es el registro de consumo en el aparato medidor por cada mes de facturación.

Volumen Convenido: Es el consumo de 30 litros por habitante al día que respalda el pago realizado por la Escuela al inicio de cada ciclo escolar y se calcula en función de la población de cada plantel.

**V DESCRIPCIÓN**

Usuarios(as) manifiestan por escrito, de manera verbal una aclaración o inconformidad del importe facturado o por detección interna de una anomalía factible de ser corregida en la validación y el proceso de la facturación.

Personal del área comercial de la administración detecta una anomalía en la medición y procede lo siguiente:

1. Si lo detectan por una petición del usuario(a), éste(a) solicita la aclaración por consumo irregular y se verifica por la variación en el historial de consumos registrado en el recibo de facturación.
2. Se solicita al usuario(a) proporcione datos acerca de las condiciones del predio, habitado, personas que lo habitan, deshabitado, baldío, medidor y condiciones del mismo.
3. Se valida la información proporcionada por el usuario(a) contra el historial e indicadores de consumo, lecturas anteriores, informativo del predio.
4. Si se detecta en el historial, Medidor invertido, área comercial procede a la Revisión de Medidor a través del Procedimiento Medición y Regularización del Servicio (PR-JC-MR-02).
5. Se elabora la solicitud de Orden de Servicio, datos del predio, situación a investigar.
6. Área Técnica realiza el Procedimiento Evaluación de Nivel de Servicio (PR-OT-OC-03) del proceso Operación y Control de Infraestructura
7. Se consulta el resultado de la Orden de Servicio, registro de consumo reportado y registro de consumo por estudio, informe redactado por Inspector(a) y/o Auxiliar Comercial.
8. Si es consumo normal se consulta en sistema y al no haber detectado anomalías notifica a usuario(a) que el volumen facturado es correcto, e indica la cantidad a pagar.
9. Se archiva la propuesta, historial de consumo, resultado de la Orden de Servicio, Ajuste impreso. Fin

Si no se detecta en el historial Medidor Invertido,

10. Área comercial genera Orden de Servicio de Inspección:

- a. Accesa al sistema SIGE, Orden de Servicio Inspección
- b. Captura información a solicitar y número de contrato

11. Área correspondiente realiza el Procedimiento de Inspección

12. Personal que atiende a usuario(a) consulta el resultado de la Orden de Servicio de Inspección en sistema, donde se describen los hallazgos e incidencias encontradas en campo y lo imprime.

13. Si el resultado de la inspección fue una fuga, se procede a realizar ajuste en los meses en los que se presentó la fuga, se cuantifica: se consideran los consumos anteriores a la fuga, para determinar el consumo promedio siempre y cuando dichos consumos sean reales y constantes. En caso de que los consumos anteriores no sean regulares, se determinará el promedio con base en los consumos posteriores a la fuga debiendo determinarse en base a los registros de consumo medido de cuando menos 15 días posteriores a la reparación. Una vez determinado el promedio a considerar, se cuantifica el registro del volumen facturado en el periodo que se presentó la fuga con la tarifa de su promedio de consumos o en rangos anteriores al promedio.

<p><del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del></p>	<p>Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera</p>	<p>4 de 8</p>
---	--	---------------

Para usuarios(as) domésticos(as) en el caso de que lo requiera por escrito y lo justifique su condición económica, se cobrará sólo el promedio de consumo de los seis últimos meses antes de la fuga

14. Si se requiere propuesta, usuario(a) solicita por escrito el ajuste a la facturación y firma de conformidad.
15. Jefatura comercial de la Administración y Dirección Divisional de Administraciones, recaban firma de Autorización, en los casos que proceda; aunado al formato de ajuste conforme a los montos establecidos en las Políticas de Ajustes, anexando la siguiente documentación:
  - a. Imprime historial de consumos,
  - b. Imprime resultado de la inspección
  - c. Solicitud de usuario(a) en caso de que éste sea necesario
  - d. Cuantifica promedio vs tarifa = monto a pagar, módulo de ajuste, contrato, funcionario(a) que autoriza, información del predio/usuario(a), motivo del ajuste y se aplica ajuste.
  - e. Se entrega duplicado a usuario(a) donde se indica la cantidad a pagar.
  - f. Usuario(a) efectúa el pago correspondiente. Pasa al punto 9.
16. Si no se detectó problema evidente, se procede a revisar el medidor.
17. Si es necesario un reemplazo del medidor, Jefatura Comercial de la Administración aplica el ajuste a la facturación conforme a los montos establecidos en las Políticas de Ajustes
18. Si se detecta la anomalía en la determinación de los consumos se analizan los datos de los consumos y lecturas en el padrón de usuarios(as) y reporte por incidencia detectada.
19. Si existen correcciones y hay modificaciones del consumo a facturar se analiza el historial de facturación del usuario(a) y aplica el ajuste a la facturación. Pasa al punto 14 y 15
20. Si hay correcciones pero no hay modificación del consumo a facturar, personal del área comercial detiene el recibo separándolo del consecutivo facturado para evitar su entrega, validando en historial de consumo, determina que hay que corroborar en campo el consumo facturado. Pasa al punto 10,11 y 12
21. Si no hay reemplazo del medidor pasa al punto 8.
22. Verifica el historial de lecturas, donde se detectan lecturas menores, con referencia al pronóstico esperado por consumo promedio, verifica la fecha en que ha sido instalado el medidor a usuario(a).
23. Si no es de reciente instalación, genera una Orden de Servicio de medidor invertido:
  - a. Accesa al sistema SIGE, orden de servicio de medidor invertido,
  - b. Captura la información a solicitar y número de contrato, pasa al punto 5.
24. Si es de reciente instalación, personal del área comercial analiza el historial de facturación de usuario(a) y aplica el ajuste a la facturación siempre y cuando no sea por manipulación dolosa de usuario(a) y esto conste en orden de Inspección:
 

Si personal del área comercial de la Administración y/o Gerencia Comercial actualizan datos por petición verbal o escrita de usuario(a) procede lo siguiente:
25. Usuario(a) proporciona información de las condiciones en que se encuentra el predio, si éste es casa habitación, local comercial o por el cambio del número de unidades a considerar para la determinación del consumo, solicitando la modificación por escrito dirigido a Administrador(a) y/o Dirección Divisional de Administraciones. Pasa al punto 3,10 y 11
26. Administración accesa al sistema SIGE al módulo de inspección y consulta el resultado arrojado por la inspección, determina el tipo de actualización de datos que proceda.
27. Si es actualización por tipo de uso y sí procede el movimiento, Área comercial de la Administración que realice el ajuste especificara tipo de uso a modificar siendo en este caso de una tarifa mayor a una tarifa menor, datos generales de usuario(a), y/o datos del contrato y/o número de unidades privadas para que se lleve a cabo el movimiento.
28. Jefatura Comercial de la Administración aplica el Procedimiento Padrón de usuarios (PR-JC-PU-12).

 <del>Lie. Mauricio Arroyo Cortés</del>	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	5 de 8
---	---	--------

29. Si la actualización de tipo de uso es de una tarifa menor a mayor o el cambio de unidades es a la alza, Jefatura Comercial de la Administración inicia Procedimiento de Regularización de Tomas (PR-CO-RT-01) del Proceso Regularización de Tomas.
30. Si usuario(a) no tiene adeudos realiza el movimiento en sistema de la actualización del tipo de uso, modificando así la tarifa aplicable en la siguiente facturación.
31. Personal de área comercial valida en sistema que efectivamente se haya realizado la modificación al tipo de uso al contrato especificado.
32. Jefatura Comercial de la Administración notifica a usuario(a) mediante un oficio, que se llevó a cabo satisfactoriamente el movimiento, indicándole que en la siguiente facturación se le enviará el recibo con la modificación del uso y tarifa aplicable al mismo, así como en los casos que haya procedido el cambio de número de unidades privativas. Pasa al punto 9.
33. Si la petición de actualización es por tipo de uso y no procede el movimiento, se da respuesta por escrito a usuario(a). pasa al punto 9.
34. Si la petición de actualización es por tipo de uso y tiene adeudos, Jefatura Comercial de la Administración solicita a usuario(a) cubrir el total de los adeudos del contrato hasta la última facturación para poder llevar a cabo el movimiento.
35. Jefatura Administrativa de la Administración realiza el Procedimiento de Recaudación.
36. Jefatura Comercial de la Administración, lo detecta a través de una denuncia ciudadana, realizará el Procedimiento de Inspección (PR-JC-IN-08).
37. De detectarse a través de la inspección o de la toma de lecturas, el y/o inspector(a) detecta en ruta un predio el cual el tipo de uso es distinto al contratado, levanta el reporte por incidencia detectada y entrega la incidencia a Jefe(a) de área comercial.
38. Jefatura Comercial de la Administración recibe el reporte de incidencias de predios en uso distinto al contratado por parte de los Notificadores(as) lecturistas y por denuncia ciudadana, analiza los mismos y genera Orden de Inspección.
39. Jefatura comercial de la Administración realiza el Procedimiento de Inspección (PR-JC-IN-08).
40. Si es un consumidor(a) menor a 100m3, la Jefatura Comercial de la Administración analiza la información y calcula la multa tomando como referencia la normatividad vigente en el Código Urbano del Estado de Querétaro, Pasa al punto 34.
41. Si no existen diferencias en la determinación del gasto del agua que generen el cobro de derechos de infraestructura. pasa al punto 27 y 28.
42. Si existen diferencias genera Orden de servicio de inspección y pasa al punto 29.
43. Usuario(a) solicita aclaración en su lectura.
44. Jefatura Comercial de la Administración, analiza la información presentada por usuario(a), recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación.
45. Si la lectura es congruente, Jefatura Comercial de la Administración considera la lectura presentada por usuario(a), compara el historial de facturación, determina que efectivamente existe un error en la lectura y procede a la aplicación del ajuste a la facturación. Pasa a los puntos 14 y 15
46. Si, la Jefatura Comercial de la Administración requiere aclarar la lectura presentada por usuario(a), ya que ésta no es congruente con el historial de facturación, solicita a Notificador(a) lecturista nueva toma de lectura.
47. Notificador(a) Lecturista procede a realizar la toma de lectura conforme al Procedimiento de Medición de Consumos (PR-CO-TL-01) del proceso Toma de Lectura.
48. Notificador(a) Lecturista entrega el resultado de la lectura levantada en campo del predio en cuestión.
49. Jefatura Comercial de la Administración, analiza el resultado de lectura entregado por Notificador(a) Lecturista.
50. Si procede el ajuste realiza la aplicación a la facturación, pasa al punto 14 y 15.

 <p>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</p>	 <p>Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera</p>	<p>6 de 8</p>
--	---	---------------

- 51. Si no procede el ajuste, Jefatura Comercial de la Administración indica a usuario(a) que la determinación del consumo facturado durante el periodo actual es correcto y deberá éste cubrir el total del adeudo.
- 52. Si el ajuste es por petición de usuario(a), éste(a) proporciona la información que certifique que efectivamente no se le ha prestado los servicios por parte de la Comisión durante un tiempo determinado, aun que se haya efectuado la respectiva facturación, deberá formular solicitud expresa dirigida al Administrador(a) y/o Dirección Divisional de Administraciones con la respectiva documentación, nombre de usuario(a), número de contrato, dirección.
- 53. Jefatura comercial de la Administración analiza la información y documentos proporcionados por usuario(a), consulta en sistema el historial de facturación y órdenes de servicio determinando si efectivamente se le ha facturado al contrato servicios que no han sido proporcionados. Pasa al punto 10, 11 y 12
- 54. Administrador(a), Gerente Comercial, Director(a) Divisional de Administraciones, determina si se aplica el ajuste a la facturación conforme a la información proporcionada por usuario(a) y el resultado de inspección. Pasa al punto 14 y 15
- 55. Lectorista y/o inspector(a) identifica a usuarios(as) con servicios no prestados mediante visita a los predios, los selecciona y realiza una relación de ellos(as) para canalizarla a la Jefatura Comercial de la Administración para que proceda en consecuencia.
- 56. Jefatura Comercial de la Administración recibe de Notificador(a) lectorista y/o inspector(a) la relación de contratos identificados en el rubro de servicios no prestados, y procede a generar orden de inspección para efecto de validación de la información. Pasa al punto 10,11 y 12
- 57. Si no procede el cobro, personal del área comercial realiza el Procedimiento de Ajustes y Bajas de cuenta incobrable (PR-CO-FN-03) y pasa al punto 14 y 15.
- 58. Si procede el cobro Jefatura Comercial de la Administración realiza el Procedimiento Imposición de Sanciones (PR-CO-CO-09) del proceso de Cobranza dirigido a usuario(a), indicándole el monto a pagar para que acuda a la CEA a liquidar el total del adeudo.
- 59. Si existe o no el usuario(a) pasa al punto 14 y 15.
- 60. Usuario(a) solicita aclaración por consumo elevado.
- 61. Jefatura Comercial de la Administración analiza la información presentada por usuario(a), recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación. Pasa al punto 10, 11 y 12
- 62. Si existe fuga, Jefatura Comercial de la Administración aplica lo establecido en el punto 14 y15
- 63. Si el resultado en la inspección determina que existe presencia de aire en la red, la Jefatura Técnica de la Administración emitirá un dictamen por escrito corroborando tal resultado
- 64. Una vez teniendo el informe técnico si es que en el predio se estuviera registrando aire, se procedería a la aplicación del ajuste correspondiente. Pasa a los punto 13,14 y 15
- 65. Si el resultado se debiera a un consumo real de usuario(a). Pasa al punto 8

VI REFERENCIAS


- Código Urbano del Estado de Querétaro
- Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo
- Tarifas vigentes

VII REGISTROS

Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	7 de 8
--	-----------------------------------	--------

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Ajuste a la Facturación	Personal de área Comercial	Personal de área Comercial SIGE	Impreso /Electrónico	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente
Orden de Servicio de inspección	Personal de área Comercial	Personal de área Comercial	Electrónico/Impreso	Personal de área Comercial /SIGE	1 año impreso/indefinido o electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector(a)	Personal de área Comercial	Impreso	Administración/ Gerencia de Administración Comercial	5 años	Dstrucción
Reporte individual de toma de lectura	Personal de área Comercial/ Auxiliar Administrativo / Auxiliar de Oficina	Personal de área Comercial	Papel	Área Comercial	5 años	Archivo Muerto
Expediente de Individualización	Jefe(a) de área Comercial	Jefe(a) de área Comercial	Impreso	Administración	1 año	4 años Archivo Muerto

Rev.00

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros	
<b>Clave:</b> PR-JC-AB-14	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisonal de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/ Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Establecer los criterios y lineamientos para la aplicación de ajustes a la facturación en cumplimiento a una resolución emitida por una Autoridad Jurisdiccional, por abastecimiento de agua potable por un medio diferente a la infraestructura de la Comisión y por beneficios administrativos autorizados por el Consejo Directivo.

**II POLÍTICAS GENERALES Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Los consumos mínimos de zona son:

Tipo de usuario(a)	Metros Cúbicos
Doméstico Rural	15
Doméstico Cabecera Económica	15
Doméstico Cabecera Media	24
Comercial	15
Industrial	100
Público Urbano	30
Público Concesionado	30
Beneficencia	30
Ganadero	50

2. Los ajustes a la facturación, deberán ser firmados y autorizados por funcionario(a) facultado(a) para dicha acción, con base en el orden siguiente:

Auxiliar Comercial	Hasta	\$2,500.00
Jefe(a) de Área Comercial	Hasta	\$7,500.00
Gerente Comercial/Administrador	Hasta	\$30,000.00
Director(a) Divisonal de Administraciones	Más de	\$30,000.00
	Hasta	\$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de	\$50,000.00

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

**Determinación de una Autoridad Jurisdiccional**

1. Es responsabilidad de Dirección Divisonal Jurídica presentar el oficio y adjunto a éste la sentencia o determinación de la Autoridad Jurisdiccional para realizar el ajuste a la facturación.
2. Se dará de alta en el sistema con estatus de litigio durante el proceso, suspendiéndose cualquier acto de molestia.

**Beneficio Administrativo**

3. Para la aplicación del beneficio administrativo deberá existir propuesta de ajuste para la autorización del Vocal Ejecutivo, Dirección Divisonal de Administraciones, y según corresponda la cuantía del monto sujeto a ajuste.

 Lic. Mauricio Arroyo Cortes	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 5
--	--	--------

4. De proceder uno o más beneficios administrativos, éstos serán acumulables.
5. Cobro de los últimos 5 años de servicio. Se reconsiderarán los importes facturados en aquellos adeudos que superan 60 meses de antigüedad, a fin de cobrar únicamente los importes facturados por servicios, derechos y accesorios que corresponda a este periodo.
6. Condonación total de recargos. Se aplicará a los importes por los conceptos, accesorios y derechos de servicios, cuya aplicación se realiza cuando usuario(a) cubre el importe resultante en una exhibición o máximo en 30 días, en este último caso mediante la suscripción de un pagaré con vencimiento en dicho plazo.
7. Se deberá recibir un pago inicial de la suerte principal como mínimo para poder aplicar el beneficio administrativo.
8. Condonación del 50% de Recargos. Se aplica en los importes, accesorios, montos por servicios y/o derechos, cuando usuario(a) cubre un pago inicial y el importe restante se difiere hasta en cinco parcialidades, mediante la suscripción y firma de pagarés con vencimientos mensuales.
9. Condonación de multas. Se aplicará un descuento de hasta el 100% de recargos en el caso de que usuario(a) pague de contado la suerte principal.

**Abastecimiento diferente a la Red**

10. Se aplicará el ajuste cuando usuario(a) no hace uso del agua potable distribuida mediante la infraestructura hidráulica de la Comisión, pero éste se abastece de otro medio, se le cobrarán los importes correspondientes al servicio de alcantarillado y saneamiento.
11. Se podrá efectuar un cobro de los servicios de alcantarillado y saneamiento de manera presuntiva.
12. Podrá aplicar para el cobro de los servicios.

**III ALCANCE**

- Vocal Ejecutivo.
- Director(a) General Adjunto Comercial.
- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a).
- Jefe(a) área Comercial.

**IV DEFINICIONES**

Ajuste a la Facturación: Es la corrección al monto facturado.

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Orden de Inspección Física: Formato que se genera vía sistema en el cual Inspector(a) y/o Notificador(a) lectorista ejecuta la revisión del estado que guarda el predio.

Volumen Consumido: Es el registro de consumo en el aparato medidor por cada mes de facturación.

Volumen Convenido: Es el consumo de 30 litros por habitante al día que respalda el pago realizado por la Escuela al inicio de cada ciclo escolar y se calcula en función de la población de cada plantel.

Suerte Principal: Es el adeudo total de un usuario(a) por concepto de la prestación de los Servicios Integrales de Agua Potable.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Usuarios(as) manifiestan por escrito, inconformidad del importe facturado o del cobro por adeudo.
2. Dirección Divisonal Jurídica envía Memorándum a la Dirección Divisonal de Administraciones /Administración con copia de la resolución.

<p><del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del></p>	<p>Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera</p>	<p>2 de 5</p>
---	--	---------------



3. Personal del área comercial analiza la información proporcionada por Dirección Divisional Jurídica, y la resolución emitida por la autoridad Jurisdiccional, valida la información en sistema de usuario(a) en cuestión, historial de facturación, apegándose a lo ordenado por la autoridad en la sentencia o a lo indicado por la Dirección Divisional Jurídica en el caso de existir acuerdo o convenio con usuario(a) y aplica el ajuste a la facturación:
  - a. Imprime el historial de consumos,
  - b. Cuantifica conforme al dictamen emitido por la autoridad Jurisdiccional o Dirección Divisional Jurídica,
  - c. Módulo de ajuste, contrato, funcionario(a) que autoriza, información del predio/usuario(a), motivo del ajuste, aplica ajuste.
4. Administración y Dirección Divisional de Administraciones informa mediante documento a Dirección Divisional Jurídica de la aplicación del ajuste a la facturación dictaminado para que en su caso se notifique a las autoridades correspondientes.
5. Usuario(a) solicita regularización de adeudos y proporciona información del predio, nombre de usuario(a), Número de contrato y dirección.
6. Auxiliar Comercial, Jefe (a) de Área Comercial, Administrador(a), analiza la información y documentos proporcionados por usuario(a), consulta en sistema el historial de facturación.
7. Si se requiere propuesta, Auxiliar Comercial, Jefe(a) de Área Comercial y Administrador(a) elabora el documento y de autorizarse por los funcionarios(as) de acuerdo a los montos que están establecidos, se aplica el ajuste a la facturación.
8. Una vez autorizada la propuesta de ajuste a la facturación se procede a recabar las firmas correspondientes.
9. Auxiliar Comercial, Jefe(a) de Área Comercial, procede a aplicar el ajuste a la facturación:
  - a. Imprime resultado de la inspección,
  - b. Cuantifica el monto para el ajuste:
    - i. Por descuento del 100% de recargos si paga en una sola exhibición o para su liquidación en un periodo menor a 30 días el total facturado.
    - ii. Por eliminación del 50% de los recargos hasta en 6 parcialidades mensuales, una aportación a principal y 5 más, tomando en cuenta la fecha de facturación.
    - iii. Consumo de los últimos 60 meses a la tarifa que corresponda al mes facturado por servicios derechos y accesorios.
  - c. Módulo de ajuste, contrato, funcionario(a) que autoriza, información del predio, usuario(a).
  - d. Anexa propuesta de usuario(a) de ser el caso.
10. En caso de que usuario(a) no pueda pagar el total del importe se acuerda mediante un convenio de pago el total de parcialidades y monto de las mismas para cubrirlo.
11. Usuario(a) firma de conformidad al calce del convenio de pago.
12. En caso de que el pago no sea en parcialidades y/o esté firmado el convenio de pago, Auxiliar Comercial entrega duplicado del recibo de facturación ajustado.
13. Usuario(a) efectúa el pago correspondiente.
14. Auxiliar Comercial archiva los documentos correspondientes, propuesta, duplicado del recibo de facturación, orden de servicio de inspección, historial de facturación.
15. Si se requiere inspección, para su ejecución, por parte del área comercial se genera orden proporcionando los datos del predio, informe específico de lo que se pretende recabar, núm. de contrato, titular, etc.
16. Área comercial realiza el Procedimiento de Inspección (PR-JC-IN-08).
17. Auxiliar Comercial consulta el resultado de la orden de servicio inspección en sistema, donde se describen los hallazgos e incidencias encontradas en campo, y lo imprime.

Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 5
--	-----------------------------------	--------

18. Si tiene servicio, Auxiliar Comercial, indica a usuario(a) que no procede el ajuste a la facturación o bien se informa en que periodos es susceptible de aplicarse el beneficio administrativo, con base en lo informado en el reporte de inspección.
19. Auxiliar Comercial detecta si es inconformidad, petición de usuario(a) o detección interna.
20. Si el ajuste es debido a una detección interna, Auxiliar Comercial detecta usuario(a) mediante la verificación de historiales de facturación del abastecimiento de agua por un medio distinto al de la red.
21. Auxiliar Comercial genera Orden de revisión de medidor y/o inspección física, para la validación de los consumos.
22. Área comercial realiza el Procedimiento Medición y Regularización de Servicio (PR-JC-MR-02).
23. Auxiliar Comercial consulta resultado de la orden de servicio en el sistema.
24. Se genera orden de Inspección, anotando los datos del predio, contrato y motivo de la misma.
25. Área comercial realiza Procedimiento de Inspección (PR-JC-IN-08).
26. Personal del área comercial captura el resultado de la inspección.
27. En caso de que no haya derivación, contacta a usuario(a) y solicita a este que se presente en las instalaciones de la CEA y exhiba los documentos necesarios que acrediten el consumo durante el periodo especificado.
28. Área que atiende analiza la información presentada por usuario(a), notas, facturas.
29. Se aplica ajuste a la facturación:
  - a. Imprime historial de consumos.
  - b. Imprime resultados de la inspección.
  - c. Se anexan notas o facturas de compra de pipa en cada facturación, según el periodo de consumo que haya utilizado abastecimiento alternativo con pipas.
  - d. Cuantifica el monto para el ajuste: total de consumo de agua para la determinación del cobro por los servicios de alcantarillado y saneamiento, motivo, funcionario que ajusta y autoriza
  - e. Se aplica ajuste.
  - f. Anexa propuesta de usuario(a).
30. Se archivan los documentos y se manda el recibo a los usuarios(as).
31. En caso de que si haya derivación, se aplica lo autorizado en el Procedimiento Regularización de Tomas (PR-CO-RT-01) del Proceso Regularización de Tomas.
32. Auxiliar Comercial archiva los documentos. Fin
33. Si existe alguna inconformidad de usuario(a), éste(a) solicita aclaración de consumos puesto que no se abastece de agua potable mediante la red de distribución propiedad de la Comisión.

**VI REFERENCIAS**

- Código urbano del Estado de Querétaro
- Acuerdos vigentes autorizados por el Consejo Directivo
- Tarifas vigentes




**VII REGISTROS**

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
	Lic. <del>Mauricio Arroyo Cortés</del>			Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera		4 de 5

Ajuste a la Facturación	Auxiliar Comercial	SIGE	Electrónico	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente
Orden de Servicio de inspección	Auxiliar Comercial	Auxiliar Comercial	Electrónico/Impreso	Área Comercial/SIGE	1 año impreso/indefinido electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector(a)	Jefe(a) de área Comercial	Impreso	Administración	5 años	Dstrucción

Rev.00

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Ajustes a la Facturación por Convenio	
<b>Clave:</b> PR-JC-AC-15	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Administraciones	<b>Responsable:</b> Gerente Comercial/Jefe(a) de Área Comercial

**I OBJETIVO**

Establecer los criterios y lineamientos para la aplicación de ajustes a la facturación en la determinación de consumos de las Instituciones Educativas públicas en convenio con USEBEQ, Escuelas Oficiales de Educación Media Superior y Superior en todo el Estado, cuando se ha solicitado la individualización de contratos condominales y acreditar el ajuste a la facturación por concepto de pago de servicios mediante compensaciones conforme al monto al que ascienden los servicios y obras realizadas por el Municipio de Querétaro a favor de la CEA y en apego al último convenio que se tenga celebrado entre Municipio y la CEA.

**II POLÍTICAS GENERALES Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

- Los consumos mínimos de zona son:

Tipo de usuario(a)	Metros Cúbicos
Doméstico Rural	15
Doméstico Cabecera Económica	15
Doméstico Cabecera Media	24
Comercial	15
Industrial	100
Público Urbano	30
Público Concesionado	30
Beneficencia	30
Ganadero	50

- Los ajustes a la facturación deberán ser firmados y autorizados por el funcionario(a) facultado(a) para dicha acción, con base en el orden siguiente:

Auxiliar Comercial	Hasta	\$2,500.00
Jefe(a) de Área Comercial	Hasta	\$7,500.00
Gerente Comercial/Administrador	Hasta	\$30,000.00
Director(a) Divisional de Administraciones	Más de	\$30,000.00
	Hasta	\$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de	\$50,000.00

**Determinación de Consumos (Institución Educativa)**

- Para la consideración de la determinación de consumos, deberá mediar un convenio entre la Comisión y la Institución Educativa ya sea Federal o Estatal.
- El tipo de uso con el que se dará de alta la Institución Educativa en convenio será el Público Oficial.
- Para la determinación de la cuota que se aplicará a la Institución Educativa en convenio se hará a razón del número de población que tenga la misma por la tarifa vigente, debiendo entregar oficio que certifique el total

 Lic. Mauricio Arroyo Cortés	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 4
--	---	--------

de la población, validando la información con un listado proporcionado por la Institución Educativa (Escuela Oficial) al inicio del ciclo escolar vigente.

4. De identificarse consumos excedentes en la Institución educativa se cobrará de la siguiente manera:
5. Al Volumen excedente en el mes se le aplica la tarifa en el rango que le corresponda, cobrando como máximo el promedio de 51 m<sup>3</sup>
6. Es obligación de la Institución Educativa renovar cada principio de año lectivo el convenio, donde se aplicarán de ser el caso, los consumos excedentes.
7. El costo de la cuota por alumno(a) aplicada en convenio, será respetada hasta el final del año lectivo.
8. La autorización del ajuste a la facturación de la institución educativa será responsabilidad del área comercial sin tomar en cuenta el monto, siempre y cuando tenga cubierto el ciclo lectivo.
9. En los casos de que un mismo predio se tenga instalado un medidor, una toma y 2 contratos para efecto de determinar excedentes, se determinará proporcionalmente a la población de cada contrato.
10. Para el caso de que una Institución Educativa se le complique pagar el convenio o las diferencias en una sola exhibición se otorgarán parcialidades, documentando mediante pagarés el acuerdo.
11. Para el pago de convenio por ciclos vencidos se propondrá cobrar con tarifa actual sin recargos debiendo presentar oficio con la población según ciclo que corresponda

#### Por Convenio

12. Es responsabilidad del área Comercial cuantificar los adeudos correspondientes al padrón del Municipio.
13. Dirección Divisional de Producción y Distribución, notificará vía documento el informe de obras y servicios efectuados por el Municipio a fin de estar en posibilidad de establecer la determinación del importe a compensar por parte de la Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.
14. La Comisión y el Municipio revisarán y actualizarán en forma conjunta la compensación a fin de proceder a la firma de la misma por parte del Presidente Municipal, Vocal Ejecutivo, Director(a) General Adjunto de Operación Técnica, Director(a) General Adjunto Comercial y Director(a) Divisional Comercial.

#### III ALCANCE

- Director(a) Divisional de Administraciones.
- Administrador(a)
- Director(a) Divisional Jurídico.
- Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.
- Gerencia Jurídica de Litigio.

#### IV DEFINICIONES

Ajuste a la Facturación: Es la corrección al monto facturado.

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados(as) de la CEA.

Orden de Inspección Física: Formato que se genera vía sistema en el cual ejecuta la revisión del estado que guarda el predio.

Volumen Consumido: Es el registro de consumo en el aparato medidor por cada mes de facturación.

Volumen Convenido: Es el consumo de 30 litros por habitante al día que respalda el pago realizado por la Escuela al inicio de cada ciclo escolar y se calcula en función de la población de cada plantel.

Lic. Mauricio Arroyo Cortés	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 4
-----------------------------	-----------------------------------	--------

V DESCRIPCION

1. Institución educativa acude a las Instalaciones de la Comisión a efectuar su pago del ciclo escolar, con escrito que detalla la población escolar, firmado por el Director(a) de la escuela o plantel.
2. Personal de área comercial verifica si existe adeudo excedente de ciclos anteriores, si no hay adeudo analiza la información y valida en base de datos, cuantifica el total a pagar en base a la población registrada y la tarifa vigente en la Comisión.
3. Personal de área comercial emite el aviso de pago y emite el convenio entre la CEA y la Institución Educativa, genera aviso de alta, recaba firmas correspondientes.
4. En caso de solicitarlo, personal de área comercial acuerda con Institución Educativa el pago de parcialidades
5. Institución Educativa firma convenio de pago con la Comisión y efectúa el primer pago directamente en cajas.
6. Personal de área comercial analiza la información generada por la Institución Educativa, nombre, número de contrato, convenio, para que sea aplicado el ajuste a la facturación correspondiente.
7. Personal de área comercial verifican si existe excedente del ciclo anterior, aplica el ajuste a la facturación anexando la siguiente facturación:
  - a. Imprime historial de consumos,
  - b. Módulo de ajuste, contrato, funcionario(a) que autoriza, información del predio, usuario(a), motivo del ajuste, aplica ajuste, monto a cobrar.
  - c. Archiva documentos. Fin.
8. Personal de área comercial realiza el Procedimiento de Individualización (PR-JC-ID-11).
9. Ingresar en el SIGE en el módulo de Padrones Especiales, Grupos Condominales, Datos de Grupo Tomas y se registran los contratos individuales.
10. SIGE determina los consumos a cobrar.
11. En el caso de que el ajuste no se realice de forma automática por el sistema de Información Comercial, Personal de área comercial aplica el ajuste correspondiente. Pasa al punto 7.
12. Dirección Divisional de Planeación Estratégica convoca a reunión para la revisión del convenio entre el Padrón del Municipio y la CEA.
13. Dirección Divisional de Planeación Estratégica indica a la Gerencia de Recuperación de Cartera /Administración los acuerdos de obras, periodos de ejecución, relación de las obras, avances.
14. Gerencia de Recuperación de Cartera emite el reporte del sistema SIGE con el padrón del Municipio, recopilando la información del periodo a convenir.
15. Gerencia Recuperación de Cartera cuantifica el total facturado por el total de tomas que integran el padrón del Municipio y entrega la información correspondiente al periodo por el cual se efectúe la compensación
16. Dirección Divisional de Planeación Estratégica en sus ámbitos de competencia solicita a Direcciones Técnicas involucradas la validación de las obras: desazolves, rupturas, Saneamiento, agua tratada, vía red y en pipas factibilidades y los importes por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
17. Áreas involucradas cuantifican las obras y servicios propuestos para convenio y determinan montos.
18. Gerencia Recuperación de Cartera redacta anexo de compensación y entrega a la Administración.
19. Jefatura Comercial realiza la aplicación de ajuste a la facturación, por servicios. Pasa al punto 7 en los incisos a, b y c
20. Si la cuantificación de la obra no cubre el monto facturado, Jefatura Comercial aplica el ajuste a la facturación. Pasa al punto 7 incisos a, b y c:

*R*



<p><del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del></p>	<p>Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera</p>	<p>3 de 4</p>
---	--	---------------

Aunado se tiene que Cuantificar, servicios facturados de agua potable y tratada, recargos, multas, adeudo anterior según sea el caso, aplicando parcialmente el ajuste únicamente hasta cubrir el total de la obra y servicios por compensar por el Municipio teniendo como prelación:

- a. Cubrir los adeudos por servicios integrales de agua potable,
  - b. Cubrir los adeudos por Derechos de Infraestructura,
  - c. Cubrir los adeudos por Agua tratada vía red y en pipas.
  - d. Cubrir los adeudo por Agua Potable en pipas
21. Jefatura Comercial incluye en el anexo donde se validan las partes, importes determinados y anexos de las áreas involucradas, agrega el convenio de compensación.

**VI REFERENCIAS**

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo.
- Tarifas vigentes.

**VII REGISTROS**

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Ajuste a la Facturación	Auxiliar Comercial/ Jefe(a) de área Comercial	SIGE	Electrónico/ Impreso	SIGE/ Jefe(a) de área Comercial	Permanente/1 año	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente/10 años en archivo muerto
Expediente de Individualización	Jefe(a) de área Comercial	Jefe(a) de área Comercial	Impreso	Jefe(a) de área Comercial	Permanente	Permanente

Rev.00

<del>Lic. Mauricio Arroyo Cortés</del>	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	4 de 4
--	-----------------------------------	--------

-----CERTIFICACIÓN-----

EL SUSCRITO LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SEGÚN ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, CONTENIENDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 23.097 DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2014. PASADA ANTE LA FE DEL LIC. IVÁN LOMELÍ AVENDAÑO, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NO. 30 DE ESTA DEMARCACIÓN NOTARIAL, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CERTIFICO QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONCUERDAN FIEL Y LEGALMENTE CON SU ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE ESTA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, MISMAS QUE DOY FE DE TENER A LA VISTA, LAS CUALES VAN EN (55) CINCUENTA Y CINCO FOJAS, POR LO QUE SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. A LOS (19 DIECINUEVE) DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2015 DOS MIL QUINCE DOY FE

LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ  
APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS  
Rúbrica

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



## ELABORACIÓN

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE JUNIO DEL 2014, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DE PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN TÉCNICA", REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ




---

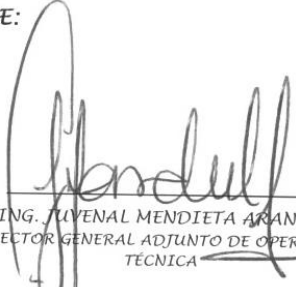
LIC. HARIB ABRAHAM WEJEBE  
MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:




---

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD




---

ING. JUVENAL MENDIETA ARANDA  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE OPERACIÓN  
TÉCNICA

---










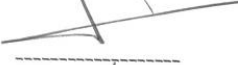

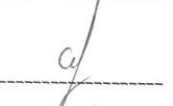



GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03





# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DE PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN TÉCNICA", REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTOR DIVISIONAL DE PLANEACIÓN HIDRÁULICA Y CONSTRUCCIÓN	ING. ANGÉLICA AGUILAR MARTÍNEZ		
GERENTE DE MANTENIMIENTO	ING. JUAN MANUEL PERUSQUÍA Y CASTILLO		
SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	ING. ISIDRO ULISES CENTENO SANTANA		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	C. JUAN ENRIQUE ÁLVAREZ SALDÍVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTÍNEZ		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ		
			



# CONTENIDO

EL "MANUAL DE PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN TÉCNICA", REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-ME	MAPA DEL PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO	Rev.02
PR-ME-MC-01	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Rev.03
PR-ME-RE-02	RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO ELECTROMECÁNICO	Rev.02
PR-ME-BE-03	BAJA DE EQUIPO ELECTROMECÁNICO Y PERIFERICOS	Rev.02
PR-ME-GO-04	GARANTIAS GENERADAS POR LA ORDEN DE TRABAJO MANIOBRA/GRÚA	Rev.01



# HOJA DE CAMBIOS

AL "MANUAL DE PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE OPERACIÓN TÉCNICA", REVISIÓN 04, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CÓDIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
	<p>SE MODIFICAN LAS CLAVES DE LOS PROCEDIMIENTOS Y MAPA DE PROCESO DE ACUERDO A LA NUEVA NOMENCLATURA.</p> <p>SE CAMBIAN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS: EL REPORTE POR LA ORDEN, SOLICITUD POR REQUISICIÓN, SIGE POR VISUAL MATRIX Y TECNICEA, ORIGINAL POR EXTRAÍDA, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y QUEDA COMO MANTENIMIENTO, SUPERVISOR O SUB GERENTE A SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO,</p> <p>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A ORDEN DE TRABAJO MANIOBRA/GRÚA (FOLIADA), OPERACIÓN Y CONTROL DE INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA POR LA DIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN, COMPRAS POR ADQUISICIONES, Y SE ELIMINA BOMBA ORIGINAL.</p> <p>EN LA DESCRIPCIÓN EN EL PUNTO 6 INCISO C SE ELIMINA EL PUNTO I. EN EL PUNTO 7 INCISO A SE MODIFICAN EN SU TOTALIDAD LOS PUNTOS V Y VI, SE AGREGAN LOS PUNTOS VII Y VIII</p>	
MP-OT-ME	<p>EN EL MAPA DEL PROCESO MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: SE AGREGÓ EN LA TABLA PROPÓSITO DEL PROCESO "DE LA ZONA METROPOLITANA"</p> <p>SE REMPLAZÓ EL TÉRMINO REPORTE, POR ORDEN EN EL CUADRO DOCUMENTOS/PROCEDIMIENTOS. SE ELIMINÓ DE EQUIPO/INFRAESTRUCTURA LA PALABRA SIGE Y SE AGREGARON VISUAL MATRIX Y TECNICEA.</p> <p>SE AGREGA EN EL CUADRO DE PERSONAL EL TÉRMINO SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO "ELECTROMECHANICO" Y SE SUSTITUYÓ EL TÉRMINO SUPERVISOR DE BRIGADA POR "TÉCNICO EN MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO."</p>	Rev.01
PR-OT-ME-01	<p>SE ELIMINA EL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p>	Rev.02

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
AC.01.F.R03

*(Handwritten signatures and initials)*



# HOJA DE CAMBIOS

- PR-OT-ME-02 EN EL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: EL PUNTO 5 SE ELIMINA Y EL PUNTO 6 SE MODIFICA POR COMPLETO.  
 EN EL PUNTO 13 SE CAMBIA EL TÉRMINO ACTIVIDADES DIARIAS POR ORDEN DE MANTENIMIENTO.  
 EN PUNTO 16 SE ELIMINA EL TÉRMINO DOCUMENTO "AFORO DE FUENTES" Y SE AGREGÓ SISTEMA TECNICEA.  
 EN PUNTO 18 SE ELIMINE EL TÉRMINO RESPONSABLE Y SE AGREGO ASIGNADO.  
 SE CAMBIÓ EL NOMBRE DEL REGISTRO REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR ORDEN DE MANTENIMIENTO.  
 EN EL REGISTRO REQUISICIÓN DE MATERIALES EL TIEMPO DE CONSERVACIÓN CAMBIA DE 5 A 3 AÑOS Y LA DISPOSICIÓN DE CD A ARCHIVO MUERTO.  
 EN EL REGISTRO AFORO DE FUENTE SE CAMBIO A TECNICEA Y EN MEDIO DE CONSERVACIÓN CAMBIO DE PAPEL A PC, EL LUGAR DE CONSERVACIÓN DE CARPETA A PC, Y EN DISPOSICIÓN DE ARCHIVO MUERTO A CD.

Rev.02
- PR-OT-ME-03 EN EL PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPO ELECTROMECAÁNICO SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: EN PUNTO 2 DE POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN SE AGREGÓ EL TÉRMINO "NUEVO".  
 EN PUNTO 6 Y 10 SE ELIMINA LA FRASE "SE LES COLOCARÁ UNA CALCOMANÍA DE IDENTIFICACIÓN"

Rev.01
- PR-OT-ME-04 EN EL PROCEDIMIENTO BAJA DE EQUIPO ELECTROMECAÁNICO Y PERIFERICOS SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS:  
 SE SUSTITUYE A LA SUBGERENCIA DE ACTIVO FIJO POR LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y ALMACENES. SE MODIFICA EN SU TOTALIDAD LAS POLÍTICAS Y LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. SE AGREGA EL REGISTRO DICTAMEN TÉCNICO.

Rev.01
- PR-OT-ME-05 SE ELIMINA EL PROCEDIMIENTO REINSTALACIÓN DE EQUIPO DE BOMBEO ORIGINAL

Rev.01
- PR-OT-ME-06 GARANTIAS GENERADAS POR LA ORDEN DE TRABAJO MANIOBRA/GRÚA SE REALIZARON LOS SIGUIENTES

Rev.00



# HOJA DE CAMBIOS

CAMBIOS:  
SE SUSTITUYE A LA SUBGERENCIA DE ACTIVO FIJO POR  
LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y  
ALMACENES.

*af*      ~~X~~      ~~Q~~      ~~A~~      ~~Q~~      ~~\$~~      ~~X~~  
*f=*



Mapa de Proceso Mantenimiento Electromecánico

MATERIALES
-Material eléctrico -Tubería de acero - Refacciones. - Papelería y consumibles.
SERVICIOS
-Servicios Generales.

DEPARTAMENTO
Dirección Divisonal de Planeación Hidráulica y Construcción
DUENO DEL PROCESO
Supervisor de Mantenimiento Electromecánico.
PROPÓSITO DEL PROCESO
Asegurar el buen funcionamiento de los equipos electromecánicos de la Zona Metropolitana.

DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
- Mantenimiento Correctivo (PR-ME-MC-01). - Recepción e identificación de Equipo Electromecánico (PR-ME-RE-02). - Baja de Equipo Electromecánico y Periféricos (PR-ME-BE-03). - Garantías Generadas por la orden de Trabajo Maniobra/Grúa (PE-ME-GO-04).

ENTRADAS		
PROVEEDOR:	REQUISITOS:	
Producción.	Control operacional e hidrometría de fuentes.	Debe incluir toda la información solicitada en el formato.
	Reporte de pozos parados.	Debe entregarse todos los días vía Correo electrónico.
	Reporte de hidrometría de la fuente.	Debe entregarse al día siguiente después de haberse realizado cualquiera de los tipos de mantenimiento al equipo de bombeo.
Operación y Control de Infraestructura.	Solicitudes para mantenimientos correctivos.	Debe indicar la fecha en la que se acuerda realizar el mantenimiento.
	Proyecto para revisión.	Debe incluir los cambios solicitados cuando esto sea aplicable.
Elaboración y Validación de Proyectos	Información para equipamiento.	Debe incluir la información necesaria para el diseño del equipo electromecánico.
	Solicitud de revisión de equipos de los sistemas.	La solicitud debe ser proporcionando el acta de entrega / recepción aunado con las características de los equipos y manuales.

SALIDAS		CLIENTE:
PRODUCTO:	REQUISITOS:	
Servicio de mantenimiento electromecánico correctivo.	Debe realizarse con base en las solicitudes diarias.	Producción
Calendario de mantenimiento	Debe indicar los equipos y las fechas propuestas para realizar los trabajos de mantenimiento.	Operación y Control de Infraestructura
Servicio de mantenimiento electromecánico correctivo.	Debe realizarse con base en las solicitudes diarias.	
Validación de un proyecto.	Debe estar aprobado en el acta de validación que integra el expediente.	Elaboración y Validación de Proyectos.
Información para el establecimiento de un proyecto.	Debe entregarse la información solicitada sobre el estado actual de la infraestructura.	Construcción.
Servicio de revisión de los equipos de los sistemas.	Debe validarse con la firma en el acta de entrega / recepción.	

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several initials on the right.

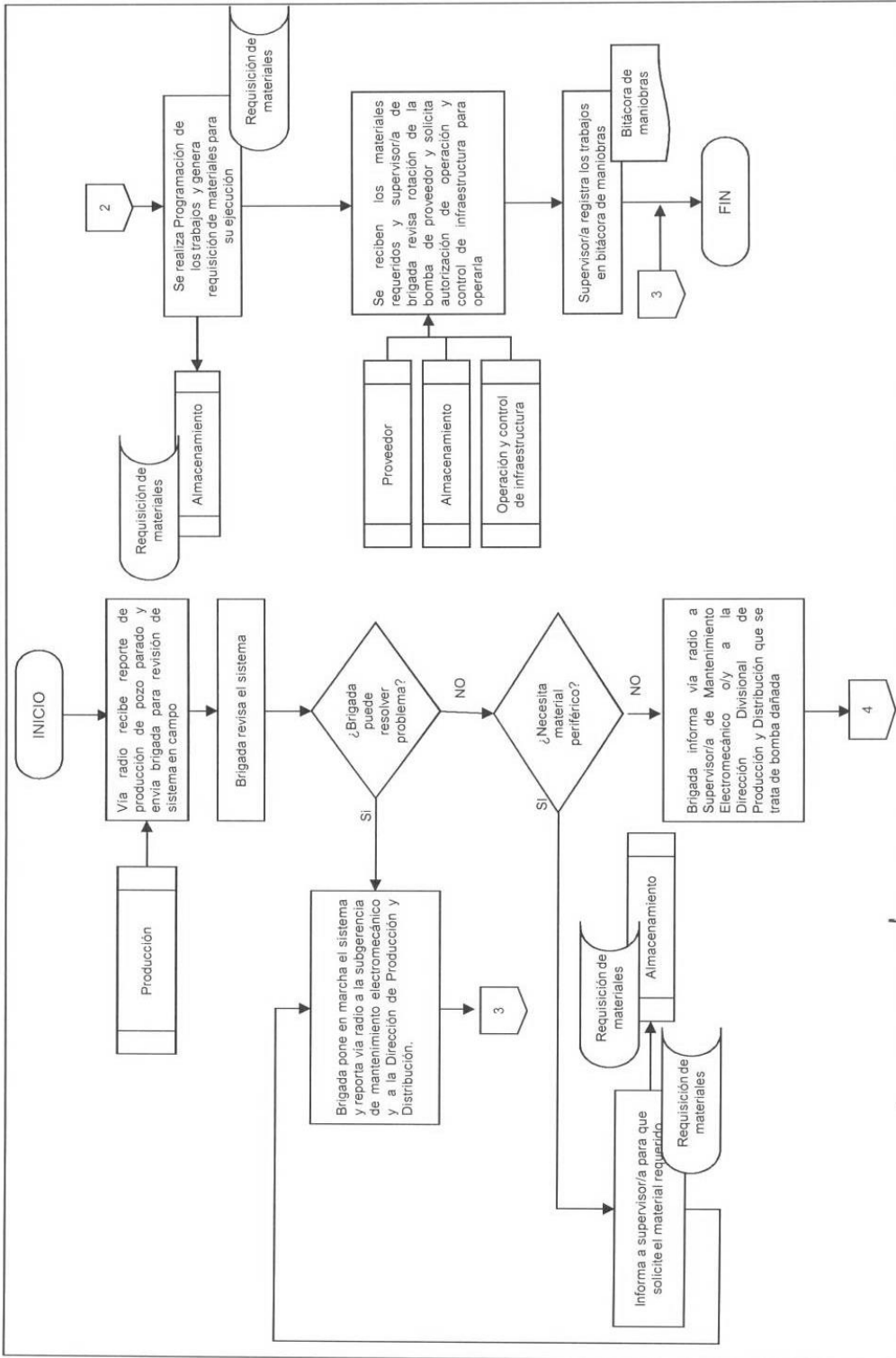
MP-ME

Rev. 02





### Mapa de Proceso Mantenimiento Electromecánico



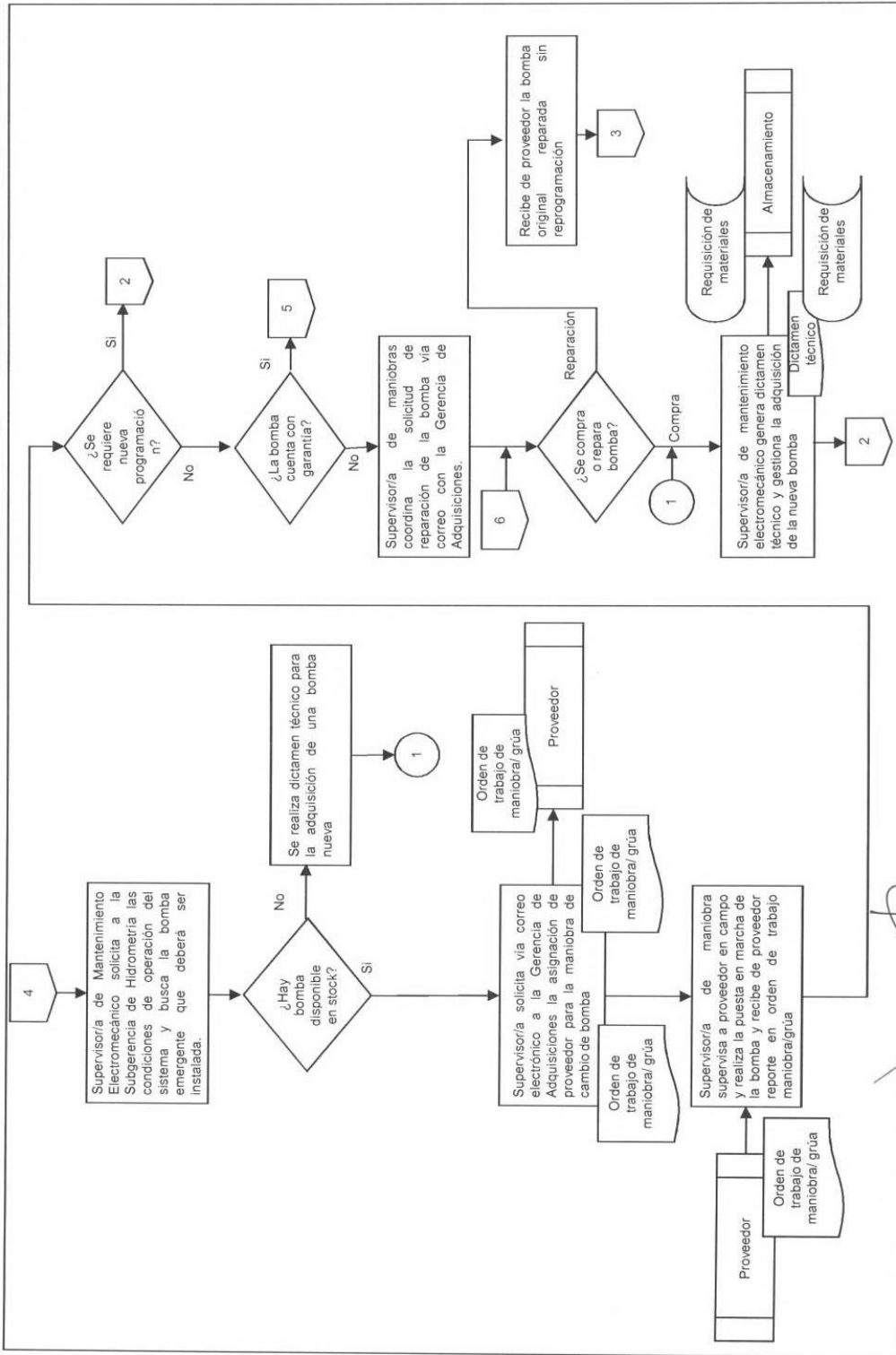
MP-ME Rev. 02

*[Handwritten signatures and initials]*





Mapa de Proceso Mantenimiento Electromecánico



Rev. 02

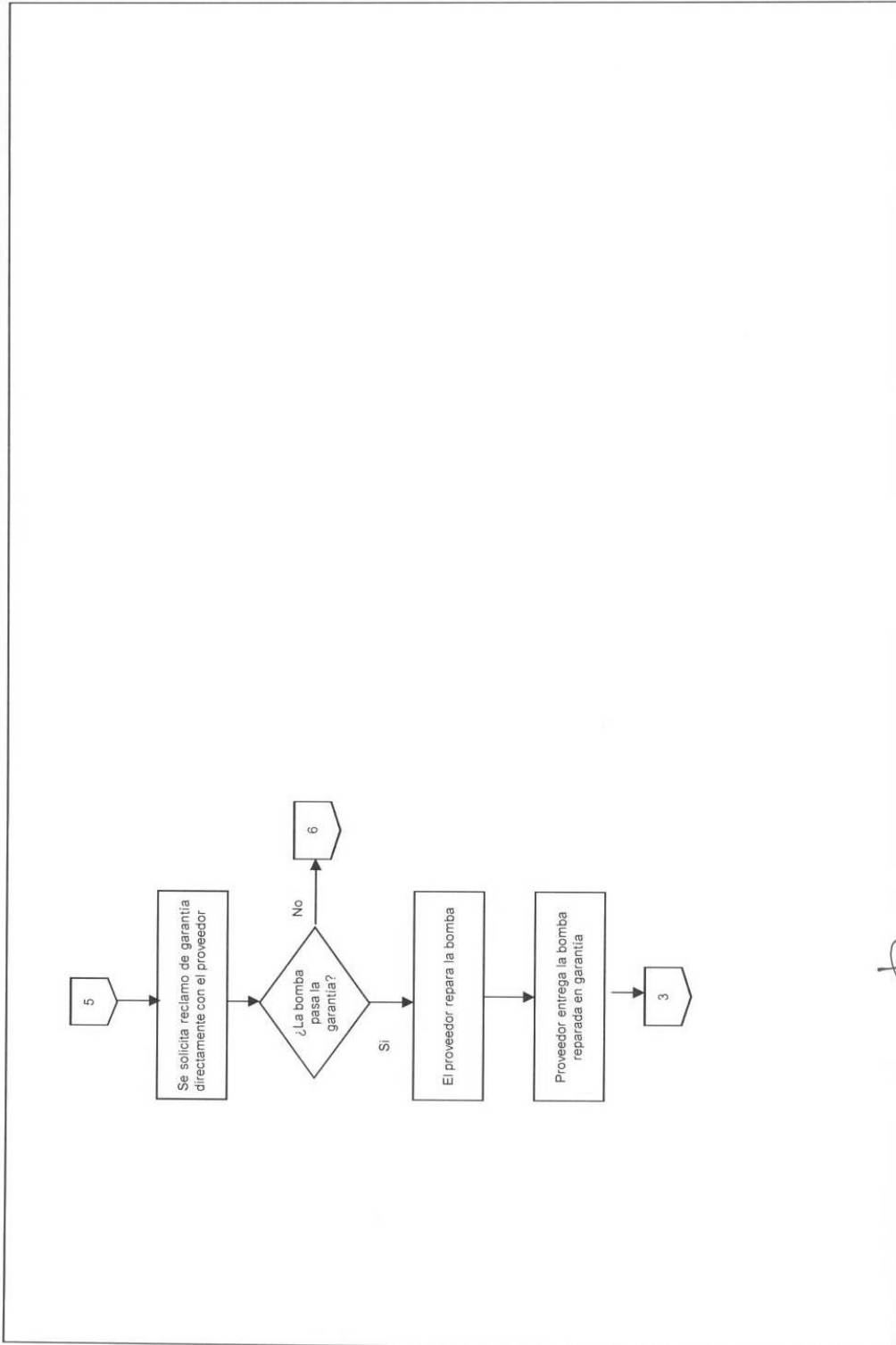
MP-ME

Handwritten signatures and initials:

- Top right: A large signature.
- Middle right: A signature with the name "P. A." below it.
- Bottom right: A signature with the name "P. A." below it.




### Mapa de Proceso Mantenimiento Electromecánico



MP-ME

Rev. 02

*[Handwritten signatures and initials]*

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Mantenimiento Correctivo	
<b>Clave:</b> PR-ME-MC-01	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Planeación Hidráulica y Construcción	<b>Responsable:</b> Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico

**I OBJETIVO**

Corregir de manera inmediata y eficiente aquella falla que evite el buen funcionamiento de los equipos electromecánicos de la zona metropolitana

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

N/A

**III ALCANCE**

- Director/a General Adjunto de Operación Técnica.
- Director/a Divisional de Planeación Hidráulica y Construcción.
- Gerente de Adquisiciones.
- Gerente de Mantenimiento.
- Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.

**IV DEFINICIONES**

Fuente de abastecimiento: Depósito de agua subterránea, Corrientes superficiales, Manantiales, etc.

Pozo: Dispositivo de captación de agua subterránea.

Maniobra: Extracción e instalación de bomba.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Subgerencia de Control Operación Hidrometría vía correo reporta a Supervisor/a de mantenimiento electromecánico pozo parado.
2. Supervisor/a envían brigada a revisar por qué no funciona el sistema.
3. La brigada inspecciona el pozo en estudio.
4. Si puede solucionar el problema, la brigada pone en funcionamiento el pozo e informa lo sucedido vía radio a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico.
  - a. Supervisor/a de brigada es encargado de probar rotación de la bomba instalada. Antes de poner en funcionamiento la bomba pide autorización vía radio la Subgerencia de Control Operación Hidrometría y a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.
  - b. Supervisor/a de mantenimiento electromecánico registra la actividad realizada en el pozo en el reporte de actividades diarias.
5. De no poder solucionar el problema y la brigada necesita material periférico (contactores, relevadores bimetálicos, etc.)
  - a. Supervisor/a de brigada informa a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico el daño de un componente para que este lo solicite mediante una requisición de material a almacén.
  - b. Almacén abastece el material a la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.
  - c. La brigada realiza el cambio del componente dañado y pone en funcionamiento el pozo e informa lo sucedido vía radio a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico y a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 5
------------------------------------	-----------------------------------	--------

- d. Antes de poner en funcionamiento la bomba, Supervisor/a de brigada pide autorización vía radio a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.
  - e. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico registra la actividad realizada en el pozo en el reporte de actividades diarias.
6. Si el problema no necesita material periférico, Supervisor/a de brigada informa vía radio a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico que la bomba está dañada. Supervisor/a de Mantenimiento informa a su vez a la Subgerencia de Control Operación Hidrometría y a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.
- a. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico solicita información de gasto y carga a la Subgerencia de Control Operación Hidrometría de la bomba dañada.
  - b. En base a los datos anteriores, Supervisor/a calcula la bomba emergente a instalar.
  - c. Si hay una bomba en Almacén Central como emergente.
    - i. Supervisor/a de Mantenimiento envía correo electrónico a Gerente de Mantenimiento, solicitando el nombre de proveedor de la grúa que puede realizar la maniobra de extracción e instalación del equipo de bombeo.
    - ii. Gerente de Mantenimiento a su vez envía correo electrónico basado en el correo del punto anterior a la Gerencia de Adquisiciones para solicitar el nombre de proveedor que pueda realizar la maniobra.
    - iii. Teniendo el nombre de proveedor que realizara la maniobra autorizada por la Gerencia de Adquisiciones, reenvía dicha información a Gerente de Mantenimiento el cual a su vez reenvía a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico.
    - iv. Con esta información, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico contacta con proveedor el cual podrá realizar dicha maniobra, para esto el/la Supervisor/a genera la "Orden de trabajo de maniobra/Grúa (Foliada).
    - v. Proveedor realiza maniobra por correctivo.
    - vi. Supervisor/a de Brigada realizará el seguimiento de la maniobra, probará la rotación del equipo, pide autorización vía radio a la Dirección Divisional de Producción y Distribución para poner en función el sistema.
    - vii. Mediante la orden de trabajo de maniobra/grúa, proveedor reporta todas las observaciones del trabajo realizado en campo y esta información es entregada al día siguiente de haber realizado dicha maniobra a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico.
    - viii. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico revisa las observaciones de la orden de trabajo de maniobra / grúa la cual fue entregada por proveedor un día después de haberse realizado la maniobra.
    - ix. Al revisar el reporte de trabajo de maniobras/grúa, Supervisor/a detecta si hay algún material dañado o algún cambio que hay que realizar en materiales.
    - x. Se requiere hacer una reprogramación de la maniobra por cambios en materiales o cambio de componentes electromecánicos detectados en la orden de trabajo de maniobras/grúa.
    - xi. Mediante la orden de trabajo de maniobras/grúa de los proveedores", Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico reprograma los cambios tanto de sistema como columna de bombeo para la siguiente maniobra.
    - xii. Mediante el programa SA7 y la solicitud de materiales, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico genera requisición de materiales requeridos para los trabajos reprogramados.
    - xiii. Vía solicitud de materiales, Almacén entregara el material solicitado el cual servirá para las modificaciones y/o cambios reprogramados.
    - xiv. Supervisor/a de Mantenimiento envía correo electrónico a Gerente de Mantenimiento solicitando el nombre de proveedor de la grúa que puede realizar la maniobra de extracción e instalación del equipo de bombeo dañado.

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 5
------------------------------------	-----------------------------------	--------

- xv. Gerente de Mantenimiento a su vez envía correo electrónico basado en el correo del punto anterior a la Gerencia de Adquisiciones para conocer el nombre del proveedor que pueda realizar la maniobra.
  - xvi. Teniendo el nombre del proveedor que realizara la maniobra autorizada por la Gerencia de Adquisiciones, reenvía dicha información a Gerente de Mantenimiento el cual a su vez reenvía a Supervisor/a de mantenimiento electromecánico.
  - xvii. Con esta información, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico contacta con proveedor el cual podrá realizar dicha maniobra, para esto dicho Supervisor/a genera la "Orden de trabajo de maniobra/Grúa (Foliada).
  - xviii. Proveedor asignado realiza la maniobra, los cambios y/o modificaciones reprogramados.
  - xix. Supervisor/a de maniobras hace el seguimiento de la maniobra y de los cambios y/o modificaciones reprogramados. Además es el encargado de probar rotación de la bomba instalada. Antes de poner en funcionamiento la bomba pide autorización vía radio a la Subgerencia de Control Operación Hidrometría y a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.
  - xx. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico registra la maniobra realizada en la "bitácora de maniobras".
7. Cuando se requiere la autorización de la reparación de la bomba dañada, Subgerente de Monitoreo Estadístico coordina la aceptación de la reparación con la Gerencia de Adquisiciones.
- a. Si se repara la bomba original.
    - i. Supervisor/a de Maniobras envía correo electrónico a Gerente de Mantenimiento solicitando el nombre de proveedor que puede realizar la reparación de la bomba dañada.
    - ii. Gerente de Mantenimiento a su vez envía correo electrónico basado en el correo del punto anterior a la Gerencia de Adquisiciones para conocer el nombre del proveedor que pueda realizar dicha reparación.
    - iii. Teniendo el nombre del proveedor que realiza la reparación autorizada por la Gerencia de Adquisiciones, reenvía dicha información a Gerente de Mantenimiento el cual a su vez reenvía a Supervisor/a de mantenimiento electromecánico.
    - iv. Con esta información, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico contacta con proveedor el cual podrá realizar dicha reparación.
    - v. Conjuntamente, proveedor realizará la reparación de la bomba y personal de la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico revisa el daño y el origen de éste; se genera el documento Diagnostico de reparación/reporte de visita a fábrica o taller, el cual describe el problema.
    - vi. Con este documento el proveedor que realizará la reparación se basa para generar su presupuesto el cual es entregado a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico para su revisión.
    - vii. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico a su vez entrega el presupuesto ya revisado a la subgerencia de Monitoreo Estadístico que a su vez lo entrega a la Gerencia de Adquisiciones.
    - viii. La Gerencia de Adquisiciones con dicho presupuesto es la que autoriza la reparación y/o la compra de Equipo nuevo.
  - b. De requerirse la compra de una bomba nueva.
    - i. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico genera la adquisición de la bomba nueva mediante el documento "Dictamen Técnico", basándose en la no autorización de reparación por parte de la Gerencia de Adquisiciones.
    - ii. Con este dictamen técnico Adquisiciones proporciona la bomba nueva.
    - iii. Mediante la orden de trabajo de maniobras / grúa de los proveedores", Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico reprograma el regreso de la bomba original y/o bomba nueva

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	3 de 5
------------------------------------	-----------------------------------	--------

- puesto que se va a pedir material adicional o se va a cambiar algún componente electromecánico.
- iv. Mediante el programa SA7 y la requisición de materiales el Supervisor/a de mantenimiento electromecánico generan requisición de materiales requeridos para los trabajos reprogramados y/o cambio de bomba nueva.
  - v. Vía solicitud de materiales a Almacén entregaran el material solicitado el cual servirá para las modificaciones y/o cambios reprogramados y/o bomba nueva.
  - vi. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico envía correo electrónico a Gerente de Mantenimiento solicitando el nombre de proveedor de la grúa que puede realizar la maniobra de extracción e instalación del equipo de bombeo dañado.
  - vii. Gerente de Mantenimiento a su vez envía correo electrónico basado en el correo del punto anterior a la Gerencia de Adquisiciones para conocer el nombre de proveedor que pueda realizar la maniobra.
  - viii. Teniendo el nombre del proveedor que realizara la maniobra autorizada por la Gerencia de Adquisiciones, reenvía dicha información a Supervisor/a de mantenimiento electromecánico.
  - ix. Con esta información, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico contacta con proveedor el cual podrá realizar dicha maniobra, Supervisor/a de mantenimiento electromecánico genera la "Orden de trabajo de maniobra/Grúa (Foliada).
  - x. Proveedor realiza la maniobra del regreso de la bomba original y/o bomba nueva y los cambios y/o modificaciones reprogramados.
  - xi. Supervisor/a de brigada hace el seguimiento tanto de la maniobra de regreso de la bomba original y/o bomba nueva como de los cambios y/o modificaciones reprogramados. Además es el encargado de probar rotación de la bomba instalada. Antes de poner en funcionamiento la bomba pide autorización vía radio a la Subgerencia de Control Operación Hidrometría y a la Dirección Divisional de Producción y Distribución.
  - xii. Supervisor/a de mantenimiento electromecánico registra la maniobra realizada en la "bitácora de maniobras".

8. Se realizaran conciliaciones con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes según Procedimiento "Conciliaciones de Bienes Patrimoniales PR-CC-AF-13".

VI REFERENCIAS

N/A

VII REGISTROS


Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de Mantenimiento	Supervisor/a de brigada	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto
Orden de trabajo maniobra / grúa (foliada)	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto
Requisición de materiales	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto
Bitácora de maniobras	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	PC	PC	3 años	Archivo muerto

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana		4 de 5
------------------------------------	--	--------

Dictamen técnico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto
Tecnica	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	PC	PC	3 años	CD
Diagnostico de Reparación	Supervisor/a de Maniobras en Sistemas de Bombeo	Supervisor/a de mantenimiento electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto

Rev.03

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana		Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	5 de 5
------------------------------------	---	-----------------------------------	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Recepción e Identificación de Equipo Electromecánico	
<b>Clave:</b> PR-ME-RE-02	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisonal de Planeación Hidráulica y Construcción	<b>Responsable:</b> Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico

**I OBJETIVO**

Recibir e identificar los equipos de bombeo y equipos periféricos de los sistemas de bombeo en la zona metropolitana de la Ciudad de Querétaro, para tener un mejor control de estos elementos.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. El horario de recepción del equipo electromecánico, es de lunes a viernes 9:00 a 11:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Sólo en casos de extrema urgencia y por excepción, podrán recibirse equipo en días no hábiles, siendo responsable la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico recibir activos con autorización por escrito de la Gerencia de Adquisiciones indicando el nombre del fabricante y especificaciones del equipo a recibir.
2. La Gerencia de Adquisiciones deberá solicitar a proveedor que la entrega de los equipos electromecánicos sea libre a bordo en las bodegas o patios de la CEA, es decir que las maniobras de descarga de los equipos serán por su cuenta y con sus propios medios.

**III ALCANCE**

- Director/a General Adjunto de Operación Técnica.
- Director/a Divisonal de Planeación Hidráulica y Construcción.
- Director/a Divisonal de Administración.
- Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerente de Mantenimiento.
- Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.

**IV DEFINICIONES**

Fuente de abastecimiento: Depósito de agua Subterránea, Corrientes superficiales o Manantiales, etc.

Pozo: Dispositivo de captación de agua subterránea.

Maniobra: Extracción de bomba original en el pozo e instalación de bomba emergente en dicho pozo.

Equipo periférico: Componentes electromecánicos los cuales trabajando conjuntamente sea posible el funcionamiento de un sistema de bombeo, estos son: Transformador, Arrancador, Capacitor, etc.

Bomba: Maquina Hidráulica que convierte energía mecánica en energía de presión, transferida al agua.

Equipo de Bombeo: Conjunto de elementos electromecánicos que conforman un sistema de bombeo, para la extracción de agua potable, como son las bombas sumergibles, verticales, cabezal de descarga, motores verticales con flecha hueca, motores horizontales, cable submarino, mufas de conexión, tubería de columna de bombeo, coples, nipples, reducciones etc.

**V DESCRIPCIÓN**

**Equipo Nuevo (Bombas, Trasformadores, Arrancadores y Capacitores).**

1. Una vez que se detecta la necesidad de adquirir un equipo electromecánico nuevo se estará sujeto a los procedimientos establecidos. (Ver procedimiento Solicitud de bienes patrimoniales o gastos resguardables para su compra o adquisición PR-AD-AF-01 de la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes).
2. Tratándose de equipos electromecánicos recibidos mediante contratos de obra o por pago de Derechos de Infraestructura, una vez validados y aceptados los parámetros técnicos por parte de la Supervisión de

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
------------------------------------	-----------------------------------	--------



Mantenimiento Electromecánico de los equipos, se coordinará con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacén para su registro, asignación y marcado.

3. Una vez que proveedor asignado en la compra de bienes, se presenta con el equipo nuevo, se coordinarán la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico y la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para determinar el lugar (Bodega o Almacén) de la recepción y validación de los equipos.
4. La Supervisión de Mantenimiento Electromecánico revisa técnicamente y da el visto bueno de los equipos recibidos de acuerdo a los requisitos solicitados.
5. La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes registra la entrada del bien y asigna un código interno de control que permita su identificación.
6. La Supervisión de Mantenimiento Electromecánico marca la bomba con el sistema punto de golpe así como a los transformadores y arrancadores con el número asignado por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

**Equipo en operación (Bombas, Transformadores y arrancadores).**

7. Cuando el bien llega a la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico como: (bombas, transformador, arrancador) reparados o equipos que hayan sido extraídos de algún sistema, se da aviso a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, de los equipos que no estén identificados para su registro y marcado.
8. La Supervisión de Mantenimiento Electromecánico marca las bombas sumergibles con el sistema punto de golpe así como a los transformadores y arrancadores con el número asignado por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
9. Se solicita a proveedores, que la bomba que se extraiga deberá entregarse a la CEA, a la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico el mismo día de la maniobra o al día siguiente por la mañana antes de las 10:00 AM, si la maniobra se realizó en sábado o en domingo la entregara el siguiente día hábil en la CEA en el horario antes mencionado, esto con la finalidad de que en conjunto la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes y la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico realicen la identificación del bien.
10. El avance en la identificación de los equipos instalados dependerá de los tiempos en que estos sean extraídos o retirados para realizar algún tipo de mantenimiento.
11. Se realizaran conciliaciones con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes según Procedimiento "Conciliaciones de Bienes Patrimoniales" PR-CC-AF-13.

**VI REFERENCIAS**


N/A

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
N/A						

Rev.02

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
------------------------------------	-----------------------------------	--------

 <b>QUERETARO</b> Comisión Estatal de Aguas	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Baja de Equipo Electromecánico y Periféricos	
<b>Clave:</b> PR-ME-BE-03	<b>Área funcional:</b> Dirección Divisional de Planeación Hidráulica y Construcción	<b>Responsable:</b> Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico

**I OBJETIVO**

Dar de baja el equipo electromecánico (bomba sumergible, transformador, arrancador) que por sus condiciones operativas han cumplido con su vida útil, y no resulta conveniente para la CEA el seguirlos manteniendo en operación o cuando económicamente no resulte conveniente su reparación.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. La Gerencia de Adquisiciones determina, mediante sus políticas, cuáles serán los equipos electromecánicos que se enviarán a reparación, por lo tanto es la misma gerencia la que da de baja los equipos al no autorizar la reparación.

**III ALCANCE**

- Director/a General Adjunto de Operación Técnica.
- Director/a Divisional de Planeación Hidráulica y Construcción.
- Director/a Divisional de Administración.
- Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerente de Adquisiciones.
- Gerente de Mantenimiento.
- Subgerente de Monitoreo Estadístico.
- Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.

**IV DEFINICIONES**

Pozo: Dispositivo de captación de agua subterránea.

Maniobra: Extracción e instalación de bomba.

Equipo periférico: Componentes electromecánicos los cuales trabajando conjuntamente es posible el funcionamiento de un sistema de bombeo, estos son: Transformador, Arrancador, Capacitor, etc.

Bomba: Máquina Hidráulica que convierte energía mecánica en energía de presión, transferida al agua.

Equipo de Bombeo: Conjunto de elementos electromecánicos que conforman un sistema de bombeo, para la extracción de agua potable, como son las bombas sumergibles, verticales, cabezal de descarga, motores verticales con flecha hueca, motores horizontales, cable submarino, mufas de conexión, tubería de columna de bombeo, coples, niples, reducciones, etc.

**V DESCRIPCIÓN**

**Determinación de equipo incosteable.**

1. Si la Gerencia de Adquisiciones no autoriza reparar el equipo electromecánico por lo tanto pasa a ser un bien inservible para la Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.
2. Supervisión de Mantenimiento Electromecánico genera un Dictamen Técnico soportado por la no autorización de reparación por parte de la Gerencia de Adquisiciones y con este documento se solicita a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes la recepción del bien para su trámite de baja correspondiente.

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
------------------------------------	-----------------------------------	--------

3. Entrega físicamente en Almacén de Administración Patrimonial los bienes para su baja, mediante Dictamen Técnico que contiene entre otros la marca, modelo, serie, ubicación, condiciones físicas del bien, etc. de cada uno de los equipos que se entrega para dar de baja.

**Características de Operación.**

4. La Supervisión de Mantenimiento Electromecánico determina dar de baja los bienes que no cumplen con los requerimientos técnicos y de operación mediante un Dictamen Técnico, basado, en un análisis tanto en el número de reparaciones, baja en la eficiencia conjunto motor – bomba así como en la detección del problema al momento de estar realizando la revisión del equipo dañado.
5. Genera un Dictamen Técnico y solicita a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes la recepción del bien para su trámite de baja correspondiente.
6. Entrega físicamente en Almacén de Administración Patrimonial los bienes para su baja, mediante Dictamen Técnico que contiene entre otros la marca, modelo, serie, ubicación, condiciones físicas del bien, etc. de cada uno de los equipos que se entrega para dar de baja.
7. Se realizaran conciliaciones con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes según Procedimiento Conciliaciones de Bienes Patrimoniales (PR-CC-AF-13).

**VI REFERENCIAS**


N/A

**VII REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Dictamen Técnico	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo Muerto

Rev.02

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
------------------------------------	-----------------------------------	--------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Garantías Generadas por la Orden de Trabajo de Maniobras / Grúa	
<b>Clave:</b> PR-ME-GO-04	<b>Area funcional:</b> Dirección Divisonal de Planeación Hidráulica y Construcción	<b>Responsable:</b> Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico

**I OBJETIVO**

Resguardar y/o controlar las garantías correspondientes de los equipos eléctricos/mecánicos derivado de la generación de la orden de trabajo de maniobras/grúa.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

N/A

**III ALCANCE**

- Director/a General Adjunto de Operación Técnica.
- Director/a Divisonal de Administración.
- Director/a Divisonal de Planeación Hidráulica y Construcción.
- Gerente de Adquisiciones.
- Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Mantenimiento Electromecánico.

**IV DEFINICIONES**

Pozo: Dispositivo de captación de agua subterránea.

Maniobra: Extracción de bomba original en el pozo e instalación de bomba emergente en dicho pozo.

Equipo periférico: Componentes electromecánicos los cuales trabajando conjuntamente sea posible el funcionamiento de un sistema de bombeo, estos son: Transformador, Arrancador, Capacitor, etc.

Bomba: Maquina Hidráulica que convierte energía mecánica en energía de presión, transferida al agua.

Equipo de Bombeo: Conjunto de elementos electromecánicos que conforman un sistema de bombeo, para la extracción de agua potable, como son las bombas sumergibles, verticales, cabezal de descarga, motores verticales con flecha hueca, motores horizontales, cable submarino, mufas de conexión, tubería de columna de bombeo, coples, niples, reducciones, etc.

**V DESCRIPCIÓN**

1. En base a la orden de trabajo de maniobra/grúa se reportan todas las observaciones del trabajo realizado en campo y esta información es entregada al día siguiente de haber realizado dicha maniobra a Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico vía correo electrónico/fax.
2. Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico revisa las observaciones del reporte de trabajo de maniobras/grúa la cual fue entregada por proveedor.
3. Al revisar el reporte de trabajo de maniobras/grúa, Supervisor/a detecta si hay un material dañado o algún cambio que hay que realizar en materiales eléctricos/mecánicos, esto al regreso de la bomba original.
4. Si algún componente eléctrico/mecánico es observado en el reporte de trabajo de maniobra/grúa como dañado, Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico generará/entrega una solicitud de garantía eléctrico/mecánico dirigido a la Gerencia de Adquisiciones para que este realice los tramites posteriores vía memorándum. El material dañado será entregado a la Gerencia de Adquisiciones en el lugar que indiquen para su revisión.
5. Si el material dañado no está por garantía se generará un Dictamen Técnico a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes en el cual se mencionará el tipo de material, la cantidad

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana		1 de 2
------------------------------------	--	--------

aproximada y el sistema el cual se extrajo para darlo de baja. El material dañado será entregado en el almacén de Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

6. Se realizaran conciliaciones con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes según procedimiento "Conciliaciones de Bienes Patrimoniales" (PR-CC-AF-13).

#### VI REFERENCIAS

N/A

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de trabajo maniobra / grúa	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo muerto
Solicitud de Garantía eléctrico / mecánico	Supervisor/a Mantenimiento Electromecánico	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	PC	PC	3 años	Archivo muerto
Dictamen Técnico	Supervisor/a Mantenimiento Electromecánico	Supervisor/a de Mantenimiento Electromecánico	Papel	Carpeta	3 años	Archivo Muerto

Rev.01

Ing. Isidro Ulises Centeno Santana	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
------------------------------------	-----------------------------------	--------

#### -----CERTIFICACIÓN-----

EL SUSCRITO LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SEGÚN ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, CONTENIENDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 23.097 DE FECHA 09 DE JUNIO DE 2014. PASADA ANTE LA FE DEL LIC. IVÁN LOMELÍ AVENDAÑO, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NO. 30 DE ESTA DEMARCACIÓN NOTARIAL, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CERTIFICO QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONCUERDAN FIEL Y LEGALMENTE CON SU ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE ESTA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, MISMAS QUE DOY FE DE TENER A LA VISTA, LAS CUALES VAN EN (22) VEINTIDÓS FOJAS, POR LO QUE SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. A LOS (19 DIECINUEVE) DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2015 DOS MIL QUINCE DOY FE

LIC. PABLO ENRIQUE VARGAS GÓMEZ  
APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS  
Rúbrica

# INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**RECURSO DE RECONSIDERACIÓN.**

**EXPEDIENTE:** IEEQ/R/234/2015-P.

**ACTORES:** RAFAEL VÁZQUEZ DÍAZ Y OTRO.

**AUTORIDAD RESPONSABLE:** INSTITUTO ELECTORAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

**ASUNTO:** SE DICTA RESOLUCIÓN.

Santiago de Querétaro, Querétaro, a tres de junio de dos mil quince.

**VISTOS** para resolver, los autos del expediente IEEQ/R/234/2015-P, integrado con motivo del recurso de reconsideración promovido por Rafael Vázquez Díaz y César David Tarello Leal, en contra de la determinación mediante la cual se aprobó la difusión de la campaña de promoción del voto denominada: "Si no votas no existes", en cumplimiento de la sentencia dictada por la Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, en el recurso de apelación identificado con la clave TEEQ-RAP-61/2015, con base en los resultandos y consideraciones siguientes:

## RESULTANDO:

**I. Antecedentes.** De las constancias que integran el expediente que se resuelve, se desprende lo siguiente:

**a) Interposición de escrito.** El seis de mayo del año en curso, Rafael Vázquez Díaz y César David Tarello Leal, presentaron ante el Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro,<sup>1</sup> escrito que denominaron "exigencia de retiro de inmediato de publicidad fija y audiovisual relativa a la campaña *si no votas no existes*".

**b) Desechamiento.** El ocho de mayo del presente año, se desechó el medio de impugnación en que se actúa, una vez que mediante proveído dictado el día anterior, el escrito de referencia fue reencauzado a recurso de reconsideración.

**c) Interposición de recurso de apelación.** El quince de mayo de este año, los actores promovieron recurso de apelación en contra del desechamiento mencionado en el apartado anterior.

**d) Sentencia del Tribunal Electoral del Estado de Querétaro.** El tres de junio de este año, el Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, dictó sentencia en el recurso de apelación identificado con la clave TEEQ-RAP-61/2015,<sup>2</sup> mediante la cual confirmó el trámite de reencauzamiento y la procedencia del presente medio de impugnación, revocó el desechamiento decretado en autos, y ordenó al Consejo General emitiera un acuerdo para implementar las acciones necesarias para retirar de inmediato la campaña de publicidad denominada "si no votas no existes", en los términos y por las razones precisadas en dicha sentencia.

**II. Notificación de sentencia.** El tres de junio del año en curso, se recibió en la Oficialía de Partes, la sentencia TEEQ-RAP-61/2015.

**III. Cierre de instrucción.** El mismo día, la Unidad Técnica de lo Contencioso Electoral emitió un proveído a través del cual ordenó poner los autos en estado de resolución a efecto de dar cumplimiento a la sentencia TEEQ-RAP-61/2015, informando sobre el particular a la Secretaría Ejecutiva, para los efectos legales conducentes.

<sup>1</sup> En adelante Consejo General.

<sup>2</sup> En adelante sentencia TEEQ-RAP-61/2015.

**IV. Oficio del Consejero Presidente del Consejo General.** En la fecha antes citada, se recibió en la Secretaría Ejecutiva el oficio P/816/15, suscrito por el Consejero Presidente del Consejo General, mediante el cual instruyó se convocara a sesión extraordinaria del Consejo General con la finalidad de someter a su consideración la presente resolución.

#### CONSIDERANDO

**Primero. Competencia.** El Consejo General es competente para conocer y resolver sobre el presente Recurso de Reconsideración de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 59, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 71 y 65, 70 y 71 de la Ley de Medios de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Querétaro.

**Segundo. Trámite.** El trámite dado al recurso fue el correcto, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 66, 67, 68, 69 y 70 de la Ley de Medios de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Querétaro, así como de conformidad con lo establecido en la sentencia TEEQ-RAP-61/2015.

**Tercero. Personalidad.** La personalidad de los actores se acredita en términos de lo dispuesto por la sentencia TEEQ-RAP-61/2015, en el apartado denominado "Desechamiento por no acreditar *personalidad o ciudadanía*".

**Cuarto. Resolución.** La presente resolución se dicta en términos de lo previsto por los artículos 116 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como 59, 60, 61 y 62 de la Ley de Medios de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Querétaro, en cumplimiento de la sentencia TEEQ-RAP-61/2015.

**Quinto. Acto impugnado.** De conformidad con la sentencia TEEQ-RAP-61/2015 lo constituye (página 8): "... el acto o resolución mediante la cual se aprobó la difusión de la campaña de promoción al voto ciudadano, siendo ello necesario para estar en condiciones de analizar la procedencia de la pretensión de los ciudadanos actuantes".

**Sexto. Efectos de la sentencia TEEQ-RAP-61/2015.** El H. Tribunal Electoral del Estado de Querétaro al resolver la sentencia de referencia estableció los siguientes efectos:

...

#### VII. EFECTOS DE LA SENTENCIA

Conforme a las consideraciones anteriores, dada la etapa de campañas que está por concluir y la estrecha relación que tiene la publicidad de promoción del voto aquí cuestionada, los efectos de este fallo son los siguientes:

1. Declarar procedente el recurso de reconsideración promovido por los ciudadanos, al resultar la vía apta para la consecución de su pretensión.
2. Dejar sin efectos la determinación de desechamiento emitida por el titular de la Unidad Técnica Electoral, debido a su falta de competencia legal, pues el Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro y en su caso el secretario eran los facultados para ello.
3. Tener por acreditada la ciudadanía de los promoventes, al no existir en autos pruebas en contrario que la desvirtúen, ni causas justificadas que generen incertidumbre acerca de la existencia de los peticionarios.
4. Ordenar al Consejo General **que dentro del plazo de ocho horas contadas a partir de la notificación de esta resolución**, emita un acuerdo para implementar las acciones necesarias para retirar de inmediato la campaña de publicidad denominada "si no votas no existes", que deberá retirarse dentro del plazo de las **setenta y dos horas** siguientes a la emisión de su acuerdo, por las razones y bajo las condiciones precisadas en el apartado que precede.

La responsable deberá informar a este tribunal los actos tendientes de cumplimiento en el plazo de **cuarenta y ocho horas** contadas a partir de que ello ocurra.

...

**Séptimo. Estudio de fondo.** Como se desprende de las constancias que integran el expediente al rubro indicado, y de la sentencia TEEQ-RAP-61/2015, la cual se tiene por reproducida en la presente resolución como si a la letra se insertase, para que surta todos sus efectos legales, el H. Tribunal Electoral del Estado de Querétaro determinó, en lo conducente, lo siguiente: "... debe revocarse el procedimiento por el cual se aprobó la estrategia publicitaria denominada "si no votas no existes" y ordenar al Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, que emita un acuerdo en el que ordene implementar todas las medidas necesarias para retirar de inmediato esa publicidad, pudiendo en su caso autorizar su sustitución por otra campaña que se ajuste a los estándares mínimos de la propaganda oficial de promoción de voto, precisados en el cuerpo de este fallo."

En este sentido, en el punto resolutivo tercero de la sentencia TEEQ-RAP-61/2015, se ordenó al Consejo General emitiera un acuerdo para implementar las acciones necesarias a efecto de retirar de inmediato la campaña de publicidad denominada “si no votas no existes”, en los términos y por las razones precisadas en dicha sentencia.

Sobre esta base, el artículo 100 Ter, del Reglamento Interior del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, se desprende que corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, entre otras atribuciones, elaborar y difundir con enfoque de pluralidad, imparcialidad, objetividad y de manera permanente, comunicados de prensa, publicaciones y spots, relativos a las actividades del Instituto; establecer mecanismos para el procesamiento de la información generada por los medios de comunicación sobre la materia político-electoral; y solicitar a la autoridad competente, el tiempo de radio y televisión que requiera el Instituto para el cumplimiento de sus fines.

En consecuencia, con fundamento en la citada disposición reglamentaria, se instruye a la Coordinación de Comunicación Social realice los actos necesarios para retirar la campaña publicitaria revocada en plenitud de jurisdicción por el Tribunal Electoral del Estado de Querétaro mediante la sentencia TEEQ-RAP-61/2015, esto dentro del plazo de las setenta y dos horas siguientes a la aprobación de la presente determinación, informando a la Secretaría Ejecutiva de los actos tendientes al referido cumplimiento.

En ese estado de cosas, dado que está por fenecer el periodo de campañas electorales y está próxima la celebración de la jornada electoral, con fundamento en los artículos 7 Bis y cuarto Transitorio de la Ley Electoral del Estado de Querétaro, así como de conformidad con lo establecido en la sentencia TEEQ-RAP-61/2015; el Consejo General determina no autorizar la sustitución de la campaña publicitaria materia de la presente resolución, por otra diversa que se ajuste a los estándares mínimos de la propaganda oficial de promoción de voto, acorde con las consideraciones del fallo al que se da cumplimiento.

Sirve de fundamento a lo anterior, la Jurisprudencia 5/2002 de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, con el rubro: “Fundamentación y motivación. Se cumple si en cualquier parte de la resolución se expresan las razones y fundamentos que la sustentan (legislación del estado de Aguascalientes y similares).”

En mérito de lo anteriormente expuesto y fundado de conformidad con lo dispuesto por el artículo 116 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 32 de la Constitución Política del Estado de Querétaro; 7 Bis, 60, 65 fracciones XXX, de la Ley Electoral del Estado de Querétaro; 59 al 62, 67 y 71 de la Ley de Medios de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Querétaro, 100 Ter, del Reglamento Interior del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, es de resolverse:

## RESOLUTIVOS

**PRIMERO.** El Consejo General es competente para conocer y resolver el recurso de reconsideración a que se refiere el presente expediente, promovido por Rafael Vázquez Díaz y César David Tarello Leal, en contra de la determinación mediante la cual se aprobó la difusión de la campaña de promoción del voto denominada: “Si no votas no existes”, lo anterior en cumplimiento de la sentencia dictada por la Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, en el recurso de apelación identificado con la clave TEEQ-RAP-61/2015; por tanto, glósese la presente determinación a los autos del expediente al rubro indicado.

**SEGUNDO.** Se aprueba la presente resolución, mediante la cual se da cumplimiento a la sentencia dictada por el Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, en el recurso de apelación identificado con la clave TEEQ-RAP-61/2015, en términos del considerando séptimo de esta resolución.

**TERCERO.** Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que dentro del plazo de las cuarenta y ocho horas siguientes, informe al Tribunal Electoral del Estado de Querétaro, sobre el contenido de la presente determinación y de los actos tendientes al cumplimiento de la sentencia de mérito, para los efectos legales correspondientes, en términos del considerando séptimo de la presente resolución.

**CUARTO.** Se instruye al Secretario Ejecutivo informe el contenido de este acuerdo al Instituto Nacional Electoral, por conducto de la Vocalía Ejecutiva de la Junta Local en el estado de Querétaro, lo anterior para los efectos legales a que haya lugar.



**QUINTO.** Notifíquese como corresponda en términos de la Ley de Medios de Medios de Impugnación en Materia Electoral del Estado de Querétaro y del Reglamento Interior del Instituto Electoral del Estado de Querétaro.

**SEXTO.** Publíquese en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado *La Sombra de Arteaga*.

Dado en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los tres días del mes de junio del año dos mil quince. **DOY FE.**

El Secretario Ejecutivo del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, **HACE CONSTAR**, que el sentido de la votación en la presente resolución, fue como sigue:

CONSEJERO ELECTORAL	SENTIDO DEL VOTO	
	A FAVOR	EN CONTRA
C.P. GABRIELA BENITES DONCEL	√	
LIC. YOLANDA ELÍAS CALLES CANTÚ	√	
SOC. JAZMÍN ESCOTO CABRERA	√	
LIC. GEMA NAYELI MORALES MARTÍNEZ	√	
MTRO. JESÚS URIBE CABRERA	√	
MTRO. LUIS OCTAVIO VADO GRAJALES	√	
M. en A. GERARDO ROMERO ALTAMIRANO	√	

**M. en A. GERARDO ROMERO ALTAMIRANO**  
Consejero Presidente  
Rúbrica

**LIC. CARLOS RUBÉN EGUIARTE MERELES**  
Secretario Ejecutivo  
Rúbrica

El suscrito licenciado Carlos Rubén Eguiarte Mereles, Secretario Ejecutivo del Consejo General del Instituto Electoral del Estado de Querétaro, en uso de las facultades que me confiere la fracción XI del artículo 67 de la Ley Electoral del Estado de Querétaro, **CERTIFICO:** Que las presentes copias fotostáticas concuerdan fiel y exactamente con el documento que obra en los archivos de la Secretaría Ejecutiva de este Instituto, el cual doy fe tener a la vista.-----

Va en seis fojas útiles debidamente selladas y cotejadas.-----

Se extiende la presente en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los cuatro días del mes de junio de dos mil quince.- **DOY FE.**-----

**Lic. Carlos Rubén Eguiarte Mereles**  
Secretario Ejecutivo  
Rúbrica

# GOBIERNO MUNICIPAL

**EL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE TEQUISQUIAPAN, QUERÉTARO, EMITE LA PRESENTE:**

## CONVOCATORIA

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 35 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, en relación con los artículos 1, 19, 52 fracción II y 65 de la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro y los artículos 98, 100 y 101 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro, se convoca a los interesados a participar en la LICITACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL LPM/ENAJ01/2015 PARA LA ENAJENACIÓN DE 6 (SEIS) BIENES INMUEBLES PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE TEQUISQUIAPAN, QUERÉTARO, cuyas bases están disponibles para consulta en la página de internet [www.tequisquiapan.gob.mx](http://www.tequisquiapan.gob.mx) o bien en la Oficialía Mayor de dicho municipio ubicada en avenida Palmas, número 5, colonia Los Sabinos, en Tequisquiapan, Querétaro, con número de teléfono 01 414 273 2327 extensiones 1202 o 2202, los días 29 y, 30 de junio y 01 de julio del año 2015 de 08:00 a 16:00 Horas.

**I.- LA DESCRIPCIÓN GENERAL, UBICACIÓN, SUPERFICIE Y PRECIO QUE SERVIRÁ DE BASE PARA LA VENTA DE LOS INMUEBLES OBJETO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA, SE MENCIONAN A CONTINUACIÓN:**

NÚMERO	CLAVE CATASTRAL	UBICACIÓN	COLONIA	SUPERFICIE	PRECIO BASE
1	170404501008014	AVENIDA DEL CIERVO SIN NÚMERO, LOTE 14, MANZANA 8	FRACCIONAMIENTO REAL DEL CIERVO	10,449.254 M2	\$6,165,059.86
2	170100103139001	AVENIDA JESUS HERNANDEZ, SIN NÚMERO, PROL. TIRSO VALENCIA, PROL. FRANCISCO VILLA, LOTE 1, MANZANA 39, ZONA 1	AMPLIACIÓN ADOLFO LÓPEZ MATEOS	510.96 M2	\$423,074.88
3	170100103117003	PROL. EMILIANO ZAPATA, SIN NUMERO, EZQUINA AVENIDA REVOLUCIÓN, LOTE 3, MANZANA 17, ZONA 1	AMPLIACIÓN ADOLFO LÓPEZ MATEOS	454.93 M2	\$376,682.04
4	170100103117001	PROL. EMILIANO ZAPATA, SIN NÚMERO, ESQUINA AVENIDA JESÚS HERNÁNDEZ Y AVENIDA REVOLUCIÓN, LOTE 1, MANZANA 17, ZONA 1	AMPLIACIÓN ADOLFO LÓPEZ MATEOS	2,448.35 M2	\$2,507,110.40

5	170100103116001	AVENIDA REVOLUCIÓN SIN NÚMERO, ESQUINA PROL. ÁLVARO OBREGÓN, LOTE 1, MANZANA 16, ZONA 1	AMPLIACIÓN ADOLFO LÓPEZ MATEOS	322.34 M2	\$267,897.52
6	170100103117002	PROL. EMILIANO ZAPATA, SIN NÚMERO Y AVENIDA REVOLUCIÓN, LOTE 2, MANZANA 17, ZONA 1	AMPLIACIÓN ADOLFO LÓPEZ MATEOS	1,227.47 M2	\$1,256,929.28

**II.- EL PRECIO O VALOR BASE DE VENTA DE LOS INMUEBLES OBJETO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA MENCIONADO EN EL RECUADRO ANTERIOR, PODRÁ SER PAGADO DE CONTADO O EN PARCIALIDADES, SIEMPRE Y CUANDO EL ÚLTIMO PAGO QUE CUBRA EL PRECIO TOTAL SEA REALIZADO A MAS TARDAR EL DÍA 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2015.**

**III.- LUGAR, FECHA Y HORARIO EN QUE LOS INTERESADOS PODRÁN OBTENER LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA, SU COSTO Y LA FORMA DE PAGO DE LAS MISMAS:** Las bases de la licitación se podrán obtener en la Oficialía Mayor de la Presidencia Municipal de Tequisquiapan, Querétaro, ubicada en avenida Palmas, número 5, colonia Los Sabinos, en Tequisquiapan, Querétaro, los días 29 y, 30 de junio y 01 de julio del año 2015, en un horario de las 08:00 a las 16:00 hrs, las cuales tendrán un costo de \$1,200.00 (un mil doscientos pesos 00/100 m.n.) el cual deberá pagarse de contado en las Oficinas de la Tesorería Municipal que se encuentran en el domicilio antes referido.

**IV.- FECHA, HORA Y LUGAR PARA LA CELEBRACIÓN DE LA VISITA DE INSPECCIÓN Y CONOCIMIENTO DE LOS INMUEBLES OBJETO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA Y DE ACLARACIÓN DE DUDAS RESPECTO DE LAS BASES CORRESPONDIENTES:** Se señalan las 10:00 hrs. del día jueves 02 de julio del 2015 a fin de que los interesados acudan a las oficinas de la Oficialía Mayor de la Presidencia Municipal de Tequisquiapan, Querétaro, ubicadas en avenida Palmas, número 5, colonia Los Sabinos, en Tequisquiapan, Querétaro, para que se lleve a cabo la visita de inspección y conocimiento de los bienes inmuebles objeto de la licitación pública y la aclaración de dudas respecto de las bases de la misma.

**V.- GARANTÍA PARA PODER PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN PÚBLICA:** El licitante o interesado deberá depositar en la Tesorería Municipal de Tequisquiapan, Querétaro, con domicilio en Avenida Palmas, número 5, colonia Los Sabinos, de dicho municipio, a más tardar a las 12:00 hrs. del día 03 de julio del 2015, la cantidad que represente el 10% (diez por ciento) del precio que sirve como base para la licitación pública, respecto del o los inmuebles que pretenda adquirir, ya sea en efectivo, cheque de caja o cheque certificado a nombre del Municipio de Tequisquiapan Querétaro.

**VI.- FECHA, HORA Y LUGAR DE LA CELEBRACIÓN DE LA LICITACIÓN PÚBLICA:** La licitación pública objeto de la presente convocatoria se llevará a cabo a las 12:00 hrs. del día viernes 03 de julio del año 2015, en la Sala de Regidores del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro, ubicada en la planta baja de la Presidencia Municipal con domicilio en avenida Palmas, número 5, colonia Los Sabinos, en este municipio, en la cual se recibirán las propuestas económicas en sobre cerrado presentadas en la Oficiala mayor por parte de los interesados hasta antes de las 12:00 hrs. del día 03 de julio del 2015, así mismo se aperturarán las ofertas y se emitirá el fallo correspondiente.

En efecto, las propuestas económicas podrán presentarse desde el momento de la publicación de la presente convocatoria en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro denominado La Sombra de Arteaga y en un diario de mayor circulación en la entidad federativa y hasta las 12:00 hrs. del día 03 de julio del 2015, única y exclusivamente en las oficinas de la Oficialía Mayor del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro.

**VII.- CON FECHA 24 DE ABRIL DEL 2015 SE PUBLICÓ EN EL PERIÓDICO OFICIAL LA SOMBRA DE ARTEAGA EL DECRETO MEDIANTE EL CUAL LA QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA LEGISLATURA AUTORIZÓ LA DESINCORPORACIÓN DEL RÉGIMEN DEL DOMINIO PÚBLICO DE LOS SEIS INMUEBLES OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA, AUTORIZANDO AL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUISQUIAPAN, QUERÉTARO LA ENAJENACIÓN O VENTA DE LOS MISMOS.**

**ATENTAMENTE  
"LA FUERZA DE LA TRANSFORMACIÓN"**

**L.A.E. ALEJANDRO MARTÍNEZ CERVANTES  
OFICIAL MAYOR Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES,  
ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
DEL MUNICIPIO DE TEQUISQUIAPAN, QUERÉTARO**  
Rúbrica

Tequisquiapan, Querétaro a 24 de Junio del 2015.

**UNICA PUBLICACION**

COSTO POR PERIÓDICO OFICIAL DE GOBIERNO DEL ESTADO  
"LA SOMBRA DE ARTEAGA"

*Ejemplar o Número del Día	0.625 VSMGZ	\$ 42.67
*Ejemplar Atrasado	1.875 VSMGZ	\$ 128.02

\*De conformidad con lo establecido en el Artículo 173 Fracción VII de la Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.

**ESTE PERIÓDICO CONSTA DE 150 EJEMPLARES, FUE IMPRESO EN LOS TALLERES GRÁFICOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.**

**LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES OFICIALES, OBLIGAN POR EL SÓLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO.**