

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 322 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE: "EL VOCAL EJECUTIVO TENDRÁ LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES: ELABORAR ... LOS MANUALES DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO, CONFORME A LO PREVISTO EN EL PRESENTE TÍTULO", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE JULIO DE 2012, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DEL PROCESO TRAMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 03, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

ING. SERGIO LOUSTAUNAU
VELARDE
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. RAUL GUSTAVO GRANJA GIL
DIRECTOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LIC. HABIB ABRAHAM WEJEBE MOCTEZUMA
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL

SUBGERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS
AC.01.F.R02

71
97

CONTENIDO

EL "MANUAL DEL PROCESO TRAMITES Y SERVICIOS A PUBLICO, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 03, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-CO-TS	MAPA DEL PROCESO TRAMITES Y SERVICIOS AL PUBLICO	Rev.03
PR-CO-TS-01	PROGRAMA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS (USO DOMESTICO)	Rev.02
PR-CO-TS-02	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Rev.03
PR-CO-TS-03	DEVOLUCIÓN DE PAGO A USUARIOS	Rev.03
PR-CO-TS-04	PAGO NO ABONADO Y ERRÓNEO	Rev.03
PR-CO-TS-05	REGULARIZACIÓN DE USUARIOS MOROSOS	Rev.03
PR-CO-TS-06	SERVICIOS A USUARIOS	Rev.03

HOJA DE CAMBIOS

AL "MANUAL DEL PROCESO TRAMITES Y SERVICIOS A PUBLICO, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 02, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CODIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
	EN TODO EL MANUAL EL NOMBRE DEL PUESTO GERENTE DE ATENCIÓN AL PÚBLICO CAMBIA A GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE.	
PR-CO-TS-01	EN EL PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE JUBILADOS Y PENSIONADOS (USO DOMESTICO) SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: SE ELIMINA EL PUNTO B EN LA DESCRIPCIÓN Y SE AGREGA UNA NOTA. EN EL REGISTRO EXPEDIENTE DE CONVENIOS DE APOYO A JUBILADOS Y/O PENSIONADOS. SE ELIMINA AL AUXILIAR DE DIGITALIZACIÓN DE CONTRATO DE PERSONAL QUE ELABORA.	Rev.01
PR-CO-TS-02	EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATOS DE SERVICIOS CAMBIA EL NOMBRE A CONTRATACIÓN DE SERVICIOS SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: SE ELIMINAN DE LAS POLÍTICAS LOS PUNTOS 10, 11 Y 12. EN LA DESCRIPCIÓN PUNTO C SE AGREGA EL PUNTO V. SE AGREGAN LOS PUNTOS 15, 16 Y 17.	Rev.02
PR-CO-TS-03	EN EL PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE PAGO A USUARIOS SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS: EN EL APARTADO DE ALCANCE SE AGREGO AL SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO. SE ELIMINA EL PROCEDIMIENTO REFERENCIADO EN EL PUNTO 5 SOLICITUD DE PAGO MAYOR A \$2,000.	Rev.02
PR-CO-TS-04	EN EL PROCEDIMIENTO PAGO NO ABONADO Y ERRÓNEO SE AGREGO EN EL APARTADO DE ALCANCE AL SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE. EN EL PUNTO 8 DE LA DESCRIPCIÓN SE AGREGO LA REFERENCIA AL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN.	Rev.02

PR-CO-TS-05 EN EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN DE USUARIOS MOROSOS SE AGREGA AL SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL PUNTO 3, 4 Y 5 DE LA DESCRIPCIÓN. Rev.02

PR-CO-TS-06 EN EL PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS A USUARIOS SE REALIZARON LOS SIGUIENTES CAMBIOS:
SE ELIMINO DEL PUNTO 4 DE LAS POLÍTICAS AL GERENTE DE FACTURACIÓN. SE AGREGO EN LA DESCRIPCIÓN EL APARTADO DE HISTORIAL DE CONSUMOS. SE ELIMINO DE REGISTRO CARTA DE NO ADEUDO AL AUXILIAR DE DIGITALIZACIÓN DE CONTRATOS DEL PERSONAL QUE ELABORA. Rev.02

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

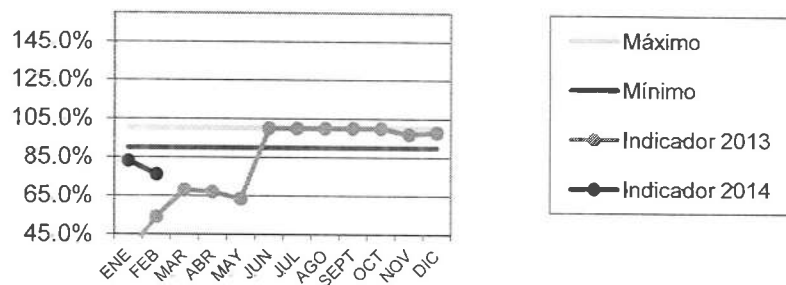
[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

		COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS										Clave:FR-AC-15									
		MONITOREO DE INDICADORES DE PROCESOS										FEBRERO-2014									
No.	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE	UNIDAD	RANGO DE GESTIÓN		AÑO	CALENDARIZACIÓN												Acumulad o Anual
						MAX	MIN		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
1	Trámites y Servicios al Público	Eficiencia de Espera de Turno	$(\text{Tiempo real de espera} / \text{Tiempo esperado}) \times 100$ (10 min.)	Subgerencia de Atención al Público	%	100%	90%	2013	35.0%	54.0%	68.0%	67.0%	63.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	97.0%	98.0%	81.87%
								2014	83.0%	76.0%											

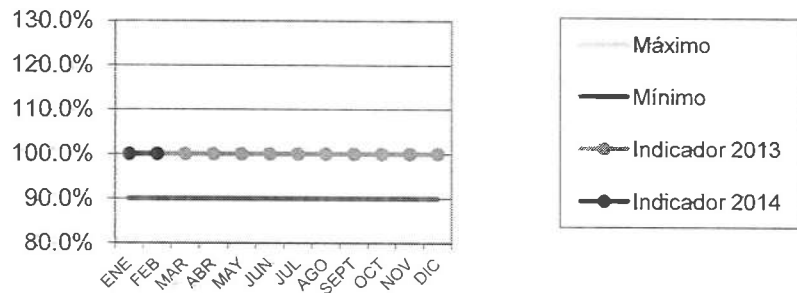
Eficiencia de Espera de Turno



OBSERVACIONES: Se supero la meta programada de 10 min. Siendo 12 min el tiempo promedio de atención

2	Trámites y Servicios al Público	Eficiencia de Atención en Ventanilla	$(\text{Tiempo real de atención} / \text{Tiempo esperado}) \times 100$ (6 min.)	Subgerencia de Atención al Público	%	100%	90%	2013	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
								2014	100.0%	100.0%											

Eficiencia de Atención en Ventanilla



OBSERVACIONES:

Lic. Sonia Gálvez Alcántara
Gerente de Gestión de la Calidad

Ing. Roberto Peña Tavera
Subgerente de Atención al Público

tb/92

7/9/7

Mapa de Proceso Trámites y Servicios al Público

MATERIALES
- Papelería.
SERVICIOS
- Servicios generales.

DEPARTAMENTO
Dirección Divisonal Comercial.
DUENO DEL PROCESO
Gerente de Servicio al Cliente.
PROPOSITO DEL PROCESO
Asegurar la atención y seguimiento a los requerimientos de los clientes para los diferentes trámites y servicios.

DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
- Código Urbano Para el Estado de Querétaro Título VI, Capítulo II, III, IV.
- Apoyo a Jubilados y Pensionados (PR-CO-TS-01).
- Contratación de Servicios (PR-CO-TS-02).
- Devolución de Pago a Usuarios (PR-CO-TS-03).
- Pago No Abonado y Erróneo (PR-CO-TS-04).
- Regularización de Usuarios Morosos (PR-CO-TS-05).
- Servicio a Usuarios (PR-CO-TS-06).

ENTRADAS		
PROVEEDOR:	INSUMOS:	REQUISITOS:
Cliente.	Solicitud para un trámite o servicio.	Debe incluir la documentación establecida para dar la atención al trámite o servicio.
Factibilidad.	Oficio de respuesta y documentación para la contratación del servicio (Individual).	Negativa (debe incluir ubicación del predio). Positiva (debe incluir la información de gasto, condiciones de factibilidad y costo).
	Liberación de la colonia.	Debe realizarse a través de un memorandum con la información necesaria para la contratación de los servicios.
	Listado de certificados.	Ubicación de predios.
Inspección y Vigilancia.	Resultado de inspección.	Información que se encontró físicamente en el predio inspeccionado capturado en sistema electrónico SIGE.

SALIDAS		
PRODUCTO:	REQUISITOS:	CLIENTE:
Trámite o servicio solicitado.	Cumplir con los requisitos del cliente y de la CEA.	Cliente.
Orden de servicio inspección.	Debe incluir: Ubicación donde se requiere la inspección. Motivo de la inspección. Debe especificar la información requerida por el área solicitante.	Inspección y Vigilancia.
Orden de servicio.	Debe incluir la información necesaria para la atención de las ordenes de servicio.	Medidores, Limitaciones y Reconexiones.
Padrón de usuarios.	Información actualizada y correcta.	Toma de Lectura.

MP-CO-TS

[Handwritten signatures and initials]

Rev. 03

88/97

Mapa de Proceso Trámites y Servicios al Público

ENTRADAS		
PROVEEDOR:	INSUMOS:	REQUISITOS:
Facturación.	Información en línea de los estados de cuenta de los clientes.	Información actualizada.
Padrón de Usuarios.	Padrón de usuarios.	Información actualizada en el sistema.
Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica en C y D.	Atención a las ordenes de servicio.	Debe proporcionar información sobre la respuesta a las actividades solicitadas en el SIGE.
Medidores, Limitaciones y Reconexiones.		

SALIDAS		
PRODUCTO:	REQUISITOS:	CLIENTE:
Solicitud de orden de servicio.	Información mínima requerida por el sistema electrónico SIGE.	Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica en C y D.
Solicitud de cobro / facturas recibos.	Debe incluir información solicitada por sistema.	Recaudación.
Padrón de usuarios.	Información actualizada y correcta.	Facturación.
Solicitud de baja temporal / carta de solicitud de baja definitiva.	Debe incluir los datos del usuario y del contrato del usuario e incluir la solicitud.	

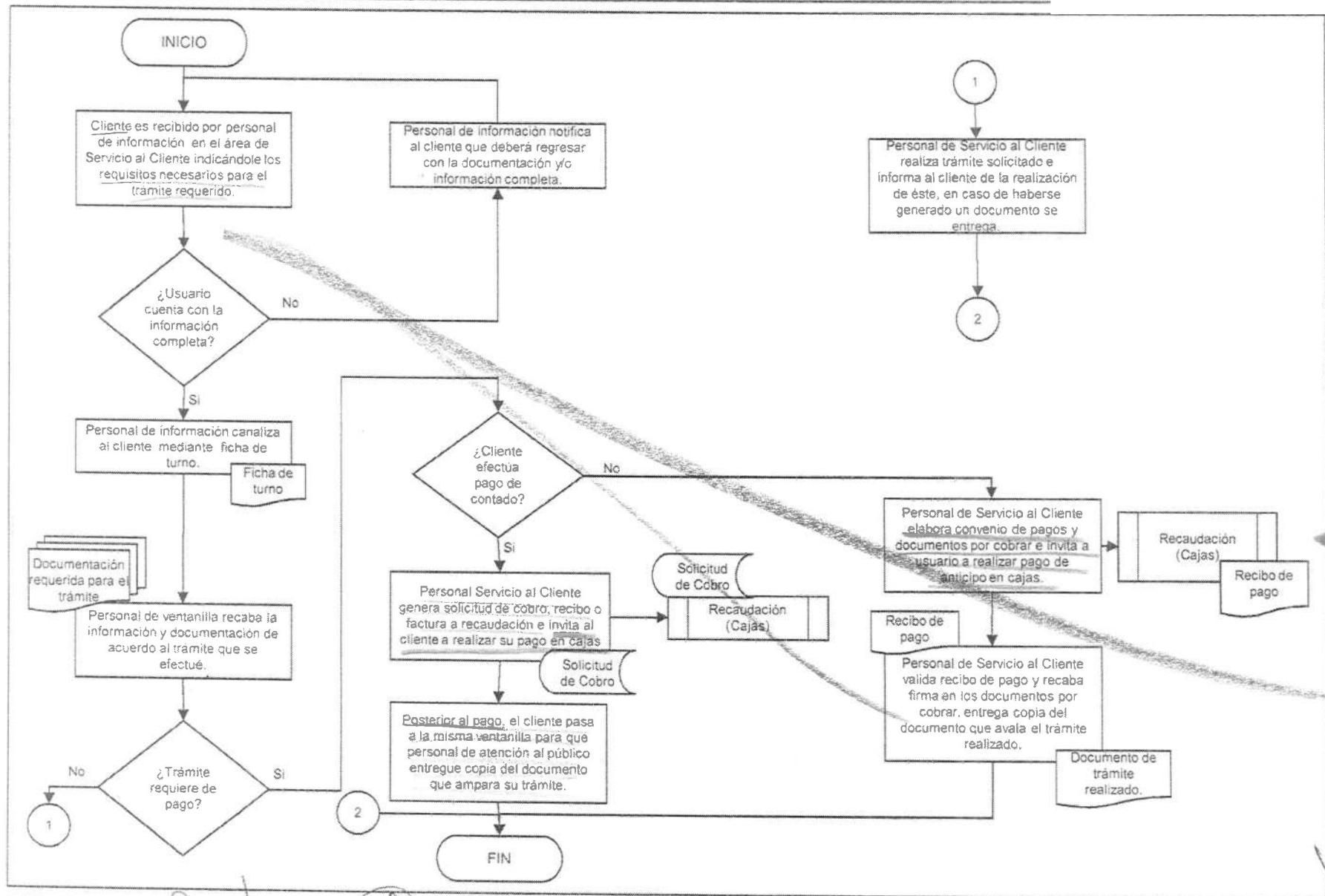
EQUIPO / INFRAESTRUCTURA
<p>Hardware: Equipo de cómputo, impresoras, Turnomático.</p> <p>Software: Sistema Integral de Gestión, Sistema de Información Geográfica.</p> <p>Equipo: Mobiliario para la atención a clientes.</p>

INDICADOR DEL PROCESO
<p>Nombre: Eficiencia de Espera de Turno.</p> <p>Fórmula: Eficiencia de espera de turno = (Tiempo real de espera / Tiempo esperado)X100.</p> <p>Unidad: %.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Responsable de Generación: Subgerencia de Servicio al Cliente</p>
<p>Nombre: Eficiencia de Atención en Ventanilla.</p> <p>Fórmula: Eficiencia de atención en ventanilla = (Tiempo real de atención / Tiempo esperado)X100.</p> <p>Unidad: %.</p> <p>Frecuencia: Mensual.</p> <p>Responsable de Generación: Subgerencia de Servicio al Cliente</p>

PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Servicio al Cliente. - Subgerente de Servicio al Cliente. - Supervisor de Servicio al Cliente. - Supervisor del Centro de Atención Telefónica. - Auxiliar Administrativo. - Auxiliar de Oficina.

76/13

Mapa de Proceso Trámites y Servicios al Público



MP-CO-TS

[Handwritten signatures and initials]

Rev.03

PROCEDIMIENTO

Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico)

Clave:

PR-CO-TS-01

Area funcional:

Dirección Divisional Comercial

Responsable:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Realizar los trámites necesarios para aplicar descuento en el consumo de agua a los usuarios jubilados y/o pensionados.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El convenio de apoyo a jubilados y pensionados consistirá en una bonificación del 50% del importe de los primeros 24m³ 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, alcantarillado y saneamiento.
3. Se otorgará el apoyo a jubilados y pensionados siempre y cuando el usuario este al corriente en el pago de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
4. Solo será autorizado el apoyo a jubilados y pensionados cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 2.5 veces el salario mensual vigente de la Zona "C".
5. El apoyo a jubilados y pensionados únicamente se otorgará en un sólo contrato por usuario.
6. El convenio de apoyo a jubilados y pensionados 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 y pensionados podrá realizarlo el pensionado o un familiar directo.
8. La Gerencia de Servicio al Cliente tiene la facultad de autorizar aquellos que sobrepasen el monto autorizado, así como la documentación autorizada.

III ALCANCE

Dirección Divisional Comercial.
Gerencia de Servicio al Cliente.
Subgerencia de Atención al Público.
Supervisor de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. En el módulo de información se le entrega al usuario el turno para que se presente en el "Módulo de Apoyo a Jubilados y Pensionados" con la documentación correspondiente.
2. El Auxiliar Administrativo revisa en sistema para determinar si se trata de una renovación o un usuario 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:

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho

Lic. Sonia Calvez Alcántara

1 de 2

02/97

- a. Credencial de pensionado o jubilado.
- b. Último pago de la pensión, o estado de cuenta que especifique monto y concepto de pago de pensión (IMSS, ISSSTE o banco).
- c. Comprobante de domicilio a su nombre: CFE, Teléfono, Gas, INSEN o identificación oficial IFE (Sólo cuando el pensionado y/o jubilado no sea el titular del contrato de agua).

Nota: Solo será autorizado el apoyo a jubilados y pensionados cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 2.5 veces el salario mensual vigente de la Zona "C".

4. De no presentar la documentación completa se le comunica no se podrá otorgar el apoyo hasta que presente la documentación total.
5. Devuelve al usuario los documentos originales
6. Una vez que cuenta con la documentación necesaria el Auxiliar Administrativo ingresa al sistema SIGE a registrar los datos del usuario y emite convenio de ingreso o renovación y obtiene firma del jubilado y/o pensionado
7. Entrega solicitud al usuario y le informa fecha en que deberá presentarse a renovar su convenio debiendo entregar copia de documentación actualizada.
8. Archiva expediente de altas y renovaciones de convenios.

VI REFERENCIAS

Código Urbano para el Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Expediente de convenios de apoyo a jubilados y/o pensionados.	-Auxiliar Administrativo	-Auxiliar Administrativo	Legajos	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev.02

03/97

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

Clave: PR-CO-TS-02	Área funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente
-----------------------	--	---

I OBJETIVO

Formalizar la contratación de servicios de la CEA, así como la modificación y entrega del contrato.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. La contratación de servicios no procederá cuando la distancia para instalar una toma de agua rebase los 12 mts. lineales.
2. Es responsabilidad del Auxiliar Administrativo del Área de Servicio al Cliente, investigar con el usuario y en su caso en la información de consulta, la situación y condiciones del predio que se desea contratar, al fin de generar las ordenes que así correspondan.
3. Todo contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado deberá contar con la firma del usuario y firma del personal de la CEA facultado para esto.
4. Los funcionarios facultados para firma del contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a nombre de la Comisión Estatal de Aguas son el Gerente, Subgerente y Supervisor de Servicio al Cliente.
5. En caso de ser necesario la CEA deberá de solicitar al usuario 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 únicos funcionarios facultados para la elaboración de los pagarés generados por el Área de Servicio al Cliente son: el Gerente, Subgerente, el Supervisor y el Auxiliar Administrativo.
7. El Auxiliar Administrativo del área de Servicio al cliente para pago de contratación, podrá autorizar un máximo de 6 parcialidades o en su caso conforme a lo indicado en el convenio establecido para la colonia en cuestión.
8. El Gerente y Subgerente podrán 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 8.
9. Cuando el usuario que desea contratar la prestación de servicios no cuenta con el servicio, se deberá generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje.
10. Previo a la modificación del nombre del usuario en el contrato de servicios, el Auxiliar Administrativo debe validar que se cumpla la totalidad de los requisitos establecidos.
11. El cambio de nombre del usuario en el contrato de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, tendrá un costo equivalente a un día de salario mínimo general vigente en la Zona "C".
12. En caso de que un usuario 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 para poder realizar la contratación, misma que será entregada en el momento de la contratación en Servicio al Cliente.

III ALCANCE

- Dirección Divisonal Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	1 de 5
-----------------------------------	-----------------------------	--------

81
97

- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Supervisor de Servicio al Cliente.
- Auxiliar Administrativo.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. En el módulo de información se le entrega al usuario el turno para que se presente en la ventanilla que corresponda, dependiendo el tipo de contrato por servicios.
2. En la ventanilla de atención correspondiente, el usuario solicita:

La contratación del servicio

3. Según el tipo de giro el usuario deberá presentar la siguiente documentación:
 - a. Giro doméstico:
 - i. Contratación de nuevas tomas domésticas de interés social:
 - Certificado de conexión para toma de agua (Original).
 - Certificado de número oficial (Copia).
 - Identificación oficial (Copia).
 - Póliza de garantía o acta de entrega de la vivienda (Fovi, Infonavit, Comevi o Fovissste) (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial).
 - ii. Contratación de terrenos y tomas domésticas de más de 10 años:
 - Certificado de número oficial (Copia).
 - Identificación oficial (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial).
 - iii. Contratación de nuevas tomas domésticas en colonias irregulares:
 - Identificación oficial (Copia).
 - Documento que lo avale como propietario (Copia).
 - iv. Contratación para individualización en condominios (ver procedimiento Individualización PR-CO-CO-03 de Condominios e Inspección PR-CO-IV-01):
 - Certificado de Número Oficial (Copia).
 - Identificación Oficial (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial).
 - v. Contratación de usuarios provisionales:
 - Identificación oficial (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial).

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho

Lic. Sonia Gálvez Alcántara

2 de 5

85/97

- Certificado de Número Oficial (Copia).
 - Solicitud por escrito.
- b. Giro diferente al doméstico (ver procedimiento Solicitud de Factibilidad PR-CO-FD- 01).
- i. Copia del 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.

Nota: El Gerente de Servicio al Cliente es el único que por una excepción podrá autorizar la contratación omitiendo los documentos anteriormente mencionados.

4. El Auxiliar Administrativo valida que la documentación presentada por el usuario 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 11.~~
6. Tratándose de una contratación de uso domestico 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 al usuario que no se le podrá tramitar su contrato.
7. Investiga con el usuario y de ser el caso con el apoyo del GIS, la localización y 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-CO-IV-01).
8. Obtiene en solicitud de inspección firma de aceptación de usuario 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. El usuario se presenta en la fecha señalada a conocer el resultado de inspección, de no haberse realizado la inspección informa al usuario los motivos, reprogramando con el usuario una nueva inspección, asignando nuevo folio de solicitud.
10. ~~Informa al usuario el importe a pagar por concepto de contratación y le pide que pase al Área de Cajas para realizar su pago, de solicitar el usuario 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 de giro domestico. No existiendo convenio o tratándose de un usuario con giro diferente al doméstico elabora plan de pagos con base en el monto y en el número de parcialidades que esta autorizado a otorgar.~~
11. De no aceptar estas parcialidades se canaliza al usuario con el Gerente, Subgerente o Supervisor de Servicio al Cliente para negociar un nuevo plan de pagos y canaliza nuevamente al usuario con el Auxiliar Administrativo.
12. El Auxiliar Administrativo le pide al usuario que pase al área de cajas a realizar el pago de su primer parcialidad.
13. Entrega el contrato al usuario para su firma y recaba firma de funcionario autorizado de la Comisión.
14. El Auxiliar Administrativo anexa al contrato el comprobante de pago y lo entrega al usuario informándole la fecha probable de instalación.

 Lic. Amanda Magaly Chávez Gamacho	 Lic. Sonia Gálvez Alcántara	3 de 5
--	---	--------

86
97

15. Cuando el usuario que desea contratar la prestación de servicios no cuenta con servicio, se debe generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje.
16. En caso de que el usuario que desea contratar los servicios 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 al usuario, por falta de contratación se debe generar orden de reconexión de servicio. (Ver procedimiento Limitaciones y Reconexiones PR-CO-ML-02)

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

De solicitar el usuario la entrega de su contrato.

18. De no haberse entregado el contrato al usuario en el momento de la contratación del servicio se le pide que en días posteriores regrese a las oficinas por su contrato.
19. El Usuario se presenta en las oficinas para recoger su contrato en la fecha señalada.
20. El Auxiliar Administrativo solicita al usuario su recibo o comprobante de pago.
21. Entrega al usuario copia de su contrato y recibo de facturación o comprobante de pago, recabando firma de recibido en original del contrato y nuevamente archiva el contrato original en el consecutivo recopilador correspondiente según número de contrato.
22. El Auxiliar Administrativo revisa y acomoda los contratos generados del día anterior.
23. El Auxiliar de Administrativo envía al proveedor de la digitalización los contratos originales con anexos para su digitalización y resguardo.
24. El Auxiliar de Administrativo podrá realizar consultas de los expedientes digitalizados de contratos por servicios, en forma electrónica.
25. De requerir algún expediente de contratación original, se solicita vía correo electrónico al proveedor del servicios para su envío del mismo, firmando un acuse de recibido.
26. Para su reintegro al archivo se envía el original con acuse de recibido.

Cambio de nombre en el titular del contrato doméstico.

27. El usuario presenta la siguiente documentación:
 - a. Identificación oficial (Copia).
 - b. Último recibo de agua facturado al corriente de sus pagos (Copia).
 - c. Constancia de propiedad (Escritura de propiedad notariada o predial) (Copia).

Nota: Cuando el trámite lo efectúa un representante deberá presentar carta poder, copia de identificación con fotografía del propietario y de su representante así como de los dos testigos. La solicitud de cambio de nombre por áreas internas de la CEA tendrá que estar fundamentado y debe solicitarse mediante oficio.

Cambio de nombre en el titular de contrato comercial

28. El usuario entrega carta de solicitud dirigida al Director Divisional Comercial de la CEA la cual debe especificar: nombre, numero de contrato, Domicilio, teléfono y deberá estar firmada por el titular del contrato o por el representante legal.
29. El usuario deberá presentar los siguientes documentos:
 - Identificación oficial (copia).
 - Ultimo recibo de agua facturado al corriente de sus pagos (copia).
 - Personas morales deberán presentar acta constitutiva (copia).
 - Copia de constancia de propiedad (escritura de propiedad notariada o predial).
 - Autorización por escrito del propietario del inmueble para cambio de nombre y/o razón social.

Lic. Amanda Magaly Chávez Carracho	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	4 de 5
------------------------------------	-----------------------------	--------

87
97

Nota: Cuando el trámite lo efectúa un representante deberá presentar carta poder, copia de identificación con fotografía del propietario y de su representante así como de los dos testigos. La solicitud de cambio de nombre por áreas internas de la CEA tendrá que estar fundamentado y debe solicitarse mediante oficio.

30. Se capturan los cambios de tarifa o modificaciones en el contrato por servicios a solicitud de un documento expedido por el área de factibilidades o regularización.
31. El Auxiliar Administrativo valida la documentación presentada por el usuario y en el sistema SIGE módulo comercial, captura los nuevos datos del usuario con base en la documentación soporte presentada.
32. Le indica al usuario que pase al área de cajas a efectuar su pago de un día de salario mínimo vigente de la zona "C".
33. El usuario presenta el comprobante de pago al Auxiliar Administrativo el cual le proporciona el nuevo contrato, para su firma.
34. El auxiliar administrativo recaba en el contrato por servicios la firma del funcionario autorizado.
35. Se imprime pantalla de los cambios de nombre y contratos por servicios generados en el día, del sistema SIGE comercial.

VI REFERENCIAS

Código Urbano para el Estado de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Contrato	-Auxiliar Administrativo -Supervisor de Servicio al Cliente	Proveedor de Digitalización y resguardo.	Electrónico y físico en cajas de archivo	Bodega de almacenamiento del proveedor de digitalización y resguardo.	Permanente	Permanente

Rev.03

 Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	 Lic. Sonia Gálvez Alcántara	5 de 5
--	---	--------

88
97

PROCEDIMIENTO		
Devolución de Pago a Usuarios		
Clave: PR-CO-TS-03	Area funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Restituir al usuario el importe del pago de algún concepto no procedente.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

N/A

III ALCANCE

- Dirección Divisonal Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Supervisor de Servicio al Cliente
- Auxiliar Administrativo.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. El Usuario se presenta solicitando la devolución de un pago improcedente como puede ser instalación de drenaje, pago duplicado, derechos de instalación u otro, presentando el recibo que ampara el pago efectuado.
2. El Auxiliar Administrativo solicita al usuario realice su petición por escrito, especificando monto y fecha del pago a causa de improcedencia, número de contrato, domicilio, nombre y firma del usuario, anexando recibo original de pago y copia de identificación oficial del solicitante.
3. Recibe el escrito del usuario con anexos y en el sistema SIGE Comercial imprime el comprobante de improcedencia de pago según motivo, no instalación de drenaje o agua, historial de pagos, etc., informa al usuario fecha en que se presente en ventanilla de tesorería a recoger el importe de su pago.
4. Con base en la petición del usuario y comprobante de improcedencia de pago, vía sistema el Auxiliar Administrativo elabora la devolución de pago, la solicitud de cheque y turna a ventanilla de contabilidad solicitud de cheque.
5. Si el importe de pago es mayor a \$ 2,000.00 se procede a lo determinado en Procedimiento de Solicitud de Pago Mayor a \$ 2,000.00, de no ser así se realiza lo determinado en el Procedimiento Solicitud de Efectivo.
6. Siendo la devolución del pago debido a duplicidad el Auxiliar Administrativo ingresa en el sistema SIGE en el número de contrato del usuario y emite duplicado de recibo de facturación actual y elabora ajuste en el sistema SIGE en el módulo de ajustes haciendo el cargo por el importe del pago duplicado.
7. Archiva en recopilador correspondiente la hoja de soporte de ajustes a la facturación, anexando comprobantes y el duplicado del recibo de facturación actual.

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	1 de 2
-----------------------------------	-----------------------------	--------

89
97

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
Devolución de pago	-Auxiliar Administrativo	Archivo Contable	Carpeta Leford	Archivo	1 año	Archivo muerto
Solicitud de cheque	Auxiliar Administrativo	Contabilidad	Carpeta Leford	Archivo	1 año	Archivo muerto
Solicitud de pago	Auxiliar Administrativo	Contabilidad	Carpeta Leford	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev.03

 Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	 Lic. Sonia Gálvez Alcántara	2 de 2
--	---	--------

90
/ 97

PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado y Erróneo

Clave: PR-CO-TS-04	Area funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente
-----------------------	--	---

I OBJETIVO

Poner al corriente los pagos no abonados o erróneos de los usuarios.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El pago de agua abonado para el caso de usuarios domésticos, procederá siempre y cuando el usuario presente su recibo original sellado de pagado.
2. Para el caso de usuarios no domésticos será válido recibir fotocopia legible del recibo de facturación sellado de pagado para comprobar el pago no abonado.
3. Para la autorización del abono a cuenta en pago erróneo, el usuario deberá presentar recibo original sellado en cuestión o comprobante certificado.

III ALCANCE

- Dirección Divisonal Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente
- Supervisor de Servicio al Cliente
- Auxiliar Administrativo.

IV DEFINICIONES

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

V DESCRIPCIÓN

1. El usuario se presenta en el módulo de información en donde se le proporciona un turno con el cual será canalizado a una de las diferentes ventanillas de atención para regularizar su pago.

Pago de Agua no Abonado

2. Una vez en la ventanilla de atención correspondiente, el usuario manifiesta haber pagado su recibo de facturación anterior sin que el pago se vea reflejado en el recibo de facturación actual.
3. El Auxiliar Administrativo solicita al usuario el recibo de facturación pagado, el comprobante de pago y el recibo de facturación actual.
4. En el sistema SIGE, apartado de padrón de usuarios ingresa el número de contrato del usuario para poder verificar su estado de cuenta.
5. Verifica si existe algún pago pendiente de aplicar según su estado de cuenta, de no existir ningún pago pendiente comunica al usuario que sus pagos se encuentran al corriente.
6. El Auxiliar Administrativo le indica al usuario 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.
7. ~~Se le informa al usuario 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.~~
8. El Supervisor de Servicio al Cliente realiza una relación de pagos no abonados, especificando número de contrato, domicilio, lugar del pago realizado y fecha de emisión, lo entrega al supervisor de recaudación de la Dirección Divisonal de Finanzas, para el cobro del mismo y su respectivo abono al usuario (ver procedimiento Recaudación PR-FI-RE-01).

Lic. Amanda Magaly Chávez Carracho	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	1 de 2
------------------------------------	-----------------------------	--------

91/97

9. El Supervisor de Recaudación notifica al Supervisor de Servicio al Cliente de la aplicación del pago.

Regularización de Pago Erróneo

10. Una vez en la ventanilla de atención correspondiente, el usuario manifiesta haber pagado un recibo de facturación diferente al que corresponde a su predio.
11. El Auxiliar Administrativo solicita al usuario el recibo de facturación pagado y el recibo de facturación correspondiente a su predio.
12. Recibe del usuario 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.
13. Valida en historial de pagos del contrato al que por error se abono el pago, que efectivamente este abonado dicho pago.
14. De no proceder el pago informa al usuario que no procede la regularización del pago por no existir en sistema registro de dicho pago, devolviendo al usuario los recibos de facturación.
15. Procediendo el pago elabora ajuste al contrato pagado por error, por el importe del pago realizado.
16. En el sistema SIGE Comercial, módulo de ajustes, captura y aplica el ajuste por cargo del pago descontado al usuario que se aplicó por error, anexando fotocopia del pago realizado por el usuario.
17. Elabora ajuste de abono al contrato que corresponde al usuario por el importe del pago realizado, anexando al ajuste el comprobante de pago original.
18. Emite y entrega el duplicado del recibo de facturación que corresponde al predio del usuario.
19. Archiva ajustes.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano para el 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 Administrativo -Subgerente de Servicio al Cliente -Supervisor de Servicio al Cliente	Auxiliar de oficina	Carpeta leford	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev.03


Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho


Lic. Sonia Gálvez Alcántara

2 de 2

92
97

PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios Morosos

Clave:

PR-CO-TS-05

Area funcional:

Dirección Divisonal Comercial

Responsable:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Realizar los trámites necesarios para solventar la situación de usuarios que presenten un rezago en su pago de 2 a 6 meses.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El Auxiliar Administrativo del área de Servicio al Cliente podrá autorizar un máximo de 5 pagos.
2. El Gerente y Subgerente de Servicio al Cliente podrán autorizar un máximo de 6 pagos.
3. Los únicos funcionarios facultados para la firma de pagarés generados en el área de Servicio al Cliente son: el Gerente, el Subgerente, Supervisor de Servicio al Cliente y el Auxiliar Administrativo.
4. Siempre que se autoricen parcialidades de pago, el usuario debe cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo y presentar identificación oficial para celebrar dicho convenio.
5. El Gerente, Subgerente y Supervisor de Servicio al Cliente podrán autorizar un convenio de pagos con un anticipo menor al 30% del adeudo y en casos especiales, con un número de parcialidades mayor al autorizado en el punto número 2.
6. Cuando el usuario 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.
7. El Gerente, Subgerente y Supervisor de Servicio al Cliente podrán autorizar un nuevo convenio de pagos, aunque en el adeudo se incluyan pagarés vencidos.
8. En caso de que no se haya ejecutado la limitación del servicio, no procederá el cargo de la reconexión.

III ALCANCE

- Dirección Divisonal Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Auxiliar Administrativo.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. En el módulo de información se le entrega al usuario un turno con el cual es canalizado a una de las diferentes ventanillas de atención donde manifiesta presentarse a regularizar la situación del adeudo de su recibo de facturación.
2. El Auxiliar Administrativo en el sistema SIGE selecciona el módulo comercial y revisa el monto del adeudo del usuario, si el usuario acepta realizar el pago se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de

Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho

Lic. Sonia Gálvez Alcántara

1 de 2

93
97

no aceptar y solicitar facilidades de pago el Auxiliar Administrativo elabora plan de pagos conforme al monto del adeudo y a políticas autorizadas y lo propone al usuario.

3. Si el usuario acepta el plan de pagos se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de no aceptar, el Auxiliar Administrativo canaliza al usuario con el Supervisor, Subgerente o Gerente de Servicio al Cliente a fin de obtener nuevo plan de pagos.
4. Supervisor, Subgerente o Gerente de Servicio al Cliente informa al Auxiliar Administrativo el nuevo plan de pagos convenido con el usuario.
5. El Auxiliar Administrativo ingresa al sistema SIGE Comercial y captura el convenio de pagos autorizado y emite los pagarés correspondientes e indica al usuario que pase al área de cajas a efectuar el pago del importe del anticipo.
6. Realizado el pago el usuario muestra el comprobante de pago al Auxiliar Administrativo el cual le pide le informe si cuenta con servicio limitado; en caso de ser así levanta reporte de reconexión de servicio.
7. El sistema SIGE automáticamente genera la solicitud y la canaliza al área correspondiente para su atención.
8. El Auxiliar Administrativo genera una relación de los convenios celebrados en el día y son entregados a la Gerencia de Recuperación de Cartera.

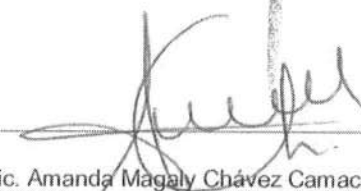

VI REFERENCIAS

- Código Urbano para el 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 Administrativo -Subgerente de Servicio al Cliente -Subgerente de Servicio al Cliente	Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa	Carpeta leford	Archivo	2 años	Archivo muerto

Rev.03

 Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	 Lic. Sonia Galvez Alcántara	2 de 2
--	---	--------

94
97

	PROCEDIMIENTO	
	<u>Servicios a Usuarios</u>	
Clave: PR-CO-TS-06	Área funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Recibir y solucionar las dudas o inconformidades de los usuarios, así como proporcionarle los documentos relacionados con su contrato.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El Auxiliar Administrativo únicamente podrá emitir un duplicado, de aquellos recibos que no estén clasificados o catalogados como usuarios especiales, debiendo validar vía sistema antes de proceder a la emisión del mismo.
2. Procederá a otorgar una carta de no adeudo cuando el estado de cuenta del usuario reúna los siguientes requisitos:
 - a. No tener adeudo por la prestación de servicios.
 - b. Que no existan documentos por cobrar pendientes de aplicar, excepto por concepto de medidor.
3. El usuario deberá cubrir el costo equivalente a un día de salario mínimo vigente de la zona "C" más I.V.A. por concepto de emisión de carta de no adeudo.
4. Los únicos funcionarios facultados para firma de cartas de no adeudo son: el Gerente, Subgerente de Servicio al Cliente, Supervisor de Servicio al Cliente.
5. Para los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan las lecturas pendientes, la carta de no adeudo deberá indicar que la CEA se reserva el derecho de aplicar posteriormente lecturas pendientes o diferencia en lecturas.
6. Para los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan documentos pendientes de aplicar por conceptos de medidor, la carta de no adeudo deberá especificar que la CEA se reserva el cobro posterior de dicho adeudo.

43

III ALCANCE

- Dirección Divisional Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Supervisor de Servicio al cliente
- Auxiliar Administrativo.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. En el módulo de información se le entrega al usuario un turno para ser canalizado a la ventanilla de atención correspondiente, donde el usuario presenta su solicitud:

Carta de no adeudo.

 Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	 Lic. Sonia Gálvez Alcántara	1 de 3
--	---	--------

95
97

2. El Auxiliar Administrativo con base en número de contrato o domicilio del usuario, valida estado de cuenta verificando que no exista adeudo, así como documentos por cobrar pendientes de facturar, de existir informa al usuario que no es posible proporcionarle carta de no adeudo.
3. De no existir documentos pendientes por liquidar genera y emite carta de no adeudo.
4. En el sistema genera el cobro y le indica al usuario que acuda al área de cajas a efectuar su pago, posteriormente recaba en la carta de no adeudo firma del Gerente, Subgerente de Servicio al Cliente, Supervisor de Servicio al Cliente.
5. Solicita al usuario le muestre el comprobante de pago certificado que avala el pago por la emisión de la carta de no adeudo para hacerle entrega de ésta.
6. El auxiliar administrativo entrega carta de no adeudo al usuario, recabando firma de recibido en copia de la carta emitida.
7. Archiva copia de acuse de recibido de la carta de no adeudo, e imprime pantalla de pagos donde se visualice el importe pagado por la misma.

Historial de pagos y consumos

8. El usuario podrá solicitar un historial de pagos y consumos (ver procedimiento Emisión de Historiales de Facturación PR-CO-TF-01).

Petición de aclaración, inconformidad.

9. En la ventanilla de aclaraciones el Auxiliar Administrativo analiza la solicitud del usuario, para determinar su solución.
10. Los casos que se pueden resolver en el momento son: cancelación de recargos, actualización de lecturas, anomalía en la medición, altos consumos, cobro excesivo, cargos improcedentes, falta de recibo, cancelación de recargos.
11. Si se soluciona la petición en el momento y de ser necesario realiza ajuste en el sistema soportando el ajuste a la facturación, terminando así de dar solución a la petición del usuario.
12. De no solucionarse la petición se realiza una solicitud al área correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, estas pueden ser: el área de lecturas para tomar alguna lectura no reportada, al taller de medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor, reemplazo de medidor o al área de Inspección para realizar visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.
13. 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 el ajuste conforme al manual de ajustes a la facturación, concluyendo así de dar solución a la petición del usuario.

Duplicado de recibo de facturación.

14. De solicitar un duplicado de su recibo le solicita al usuario su recibo de facturación anterior, capturando en sistema el número de contrato y valida en sistema que el usuario 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 al usuario el domicilio del predio o nombre del usuario en el contrato y se le solicita su identificación oficial, ya que solo se entrega duplicado al titular del contrato.
15. Emite el duplicado del recibo de facturación en el sistema SIGE Comercial, módulo duplicados y captura el domicilio. Emite y entrega el duplicado al usuario.

VI REFERENCIAS

Código Urbano para el Estado de Querétaro.

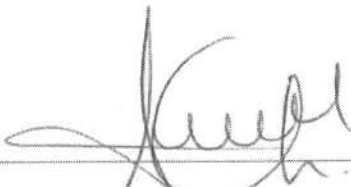
 Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho	 Lic. Sonia Gálvez Alcántara	2 de 3
--	---	--------

96
97

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Carta de no adeudo	-Auxiliar Administrativo -Supervisor de Servicio al Cliente	-Auxiliar Administrativo	Carpeta Leford	Archivo	1 año	Dstrucción

Rev.03



Lic. Amanda Magaly Chávez Camacho



Lic. Sonia Gálvez Alcántara

3 de 3

97
97