

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 AGOSTO DE 2013, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DEL PROCESO INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL, REVISIÓN 05, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

LIC. HABIB ABRAHAM WEJBE MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

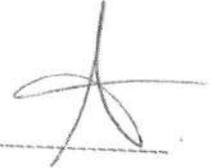
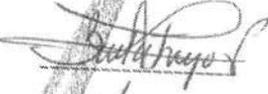
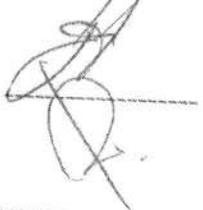
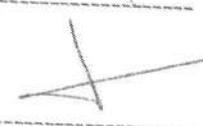
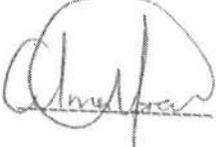
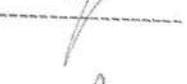
CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ING. ALBERTO ORTÍZ ZARAGOZA  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL

# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DEL PROCESO INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL, REVISIÓN 05, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTORA DIVISIONAL COMERCIAL	LIC. AMANDA MAGALY CHÁVEZ CAMACHO		
GERENTE DE FACTIBILIDADES, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	C.P. ZOILA TREJO PERUSQUÍA		
SUBGERENTE DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	C. JOSÉ ROSARIO HERNÁNDEZ ROBLES		
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 INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL, REVISIÓN 05, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-IV	MAPA DEL PROCESO INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Rev.05
PR-IV-IN-01	INSPECCIÓN	Rev.05
PR-IV-AC-02	ACTA CIRCUNSTANCIADA DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN	Rev.02
PR-IV-ID-03	INDIVIDUALIZACIÓN	Rev.04

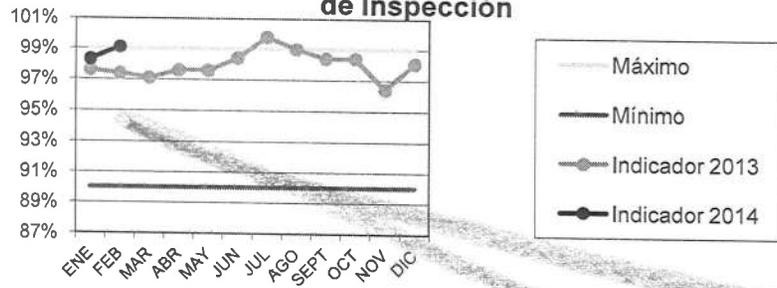


9/97

11/9/11

		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												Acumulado Anual
						MAX	MIN		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
1	Inspección y Vigilancia	Eficacia en la Atención de Ordenes de Servicio de Inspección	(Ordenes atendidas / Ordenes generadas)X100	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	%	99%	90%	2013	97.6%	97.4%	97.1%	97.6%	97.6%	98.4%	99.8%	99.0%	98.4%	98.4%	96.4%	98.1%	97.98%
								2014	98.3%	99.1%											

**Eficacia en la Atención de Ordenes de Servicio de Inspección**



OBSERVACIONES:

Lic. Sonia Gálvez Alcántara  
Gerente de Gestion de la Calidad

C. J. Rosario Hernández Robles  
Subgerente de Inspección y Vigilancia

# Mapa de Proceso Inspección y Vigilancia

MATERIALES
- Papelería.
SERVICIOS
- Servicios generales.

DEPARTAMENTO
Dirección Divisinal Comercial
DUÑO DEL PROCESO
Subgerente de Inspección y Vigilancia
PROPÓSITO DEL PROCESO
Brindar información actualizada de la orden de inspección solicitada por las diferentes áreas, para la toma de decisiones.

DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
- Código Urbano del Estado de Querétaro. - Ley De Procedimientos Administrativos. - Inspección (PR-IV-IN-01) - Acta Circunstanciada De Inspección y Verificación (PR-IV-AC-02). - Individualización (PR-IV-ID-03)

ENTRADAS		
PROVEEDOR:	INSUMOS:	REQUISITOS:
Trámites y Servicios al Público. Facturación. Cobranza. Toma de Lectura. Comunicación Aclaraciones y Quejas.	Orden de servicio inspección.	Debe de incluir: Ubicación donde se requiere la inspección. Motivo de la inspección.
Medidores, Limitaciones y Reconexiones.	Atención a las órdenes de servicio.	El servicio realizado debe registrarse en el formato de Orden de Limitación (por servicio). Debe de incluir: Ubicación donde se requiere la inspección. Motivo de la inspección. Debe especificar la información requerida por el área solicitante.
	Orden de servicio inspección.	Debe de incluir: ubicación donde se requiere la inspección, motivo de la inspección y debe especificar la información requerida por el área.
Factibilidad.	Orden de servicio de inspección.	Debe de incluir: ubicación donde se requiere la inspección, motivo de la inspección y debe especificar la información requerida por el área.
	Listado de certificados.	Ubicación de predios.

SALIDAS		
PRODUCTO:	REQUISITOS:	CLIENTE:
Resultado de inspección.	Información que se encontró físicamente en el predio inspeccionado capturado en sistema electrónico SIGE.	Trámites y Servicios al Público. Facturación. Cobranza. Factibilidad. Comunicación Aclaraciones y Quejas.
Atención a las órdenes de servicio.	El servicio realizado debe registrarse en el formato de Orden de Limitación (por servicio).	Medidores, Limitaciones y Reconexiones.
Orden de servicio inspección.	Debe de incluir: Ubicación donde se requiere la inspección. Motivo de la inspección. Debe especificar la información requerida por el área solicitante.	

EQUIPO / INFRAESTRUCTURA
<b>Hardware:</b> Equipo de Computo / Cámaras fotográficas, Equipo de Radiocomunicación. <b>Software:</b> Sistema Integral de Gestión (SIGE).

INDICADOR DEL PROCESO
<b>Nombre:</b> Eficacia en la Atención de Ordenes de Servicio de Inspección. <b>Fórmula:</b> Eficacia en la Atención de Ordenes de Servicio de Inspección = (Ordenes Ejecutadas/ Ordenes generadas)X100. <b>Unidad:</b> %. <b>Frecuencia:</b> Mensual. <b>Responsable de Generación:</b> Subgerente de Inspección y Vigilancia.

PERSONAL
- Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia. - Subgerente de Inspección y Vigilancia. - Supervisor Atención Domestica y Comercial. - Auxiliar Administrativo D. - Inspector.

MP-IV

Rev. 05

12/07

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<u>Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación</u>	
Clave: PR-IV-AC-02	Area funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Subgerente Inspección y Vigilancia

**I OBJETIVO**

Sancionar mediante acta administrativa a aquellos usuarios que han infringido el Código Urbano del Estado de Querétaro con respecto al uso del agua y del drenaje.

*Aplica el 51, III*

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

1. El levantamiento de un acta será referenciada al predio del usuario, y procederá cuando se infrinja lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
2. El Inspector es el único autorizado para el levantamiento de un acta circunstanciada de inspección y verificación.
3. Toda inspección deberá soportarse por medio de una orden de inspección.
4. Director Divisional Comercial, Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia y Subgerente de Inspección y Vigilancia serán los únicos facultados para calificar las actas y determinar la cuantificación de montos para el cobro de los conceptos que correspondan.
5. No se deberán tener más de 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. Supervisor de Inspección y Vigilancia 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, representante legal de firmar dicha acta, registrando los acontecimientos.
9. Funcionarios autorizados a condonar en su totalidad una multa derivada de un acta son: Director Divisional Comercial y Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia.
10. Los funcionarios autorizados a condonar parcialmente una multa derivada de un acta son: Director Divisional Comercial, Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia y Subgerente de Inspección y Vigilancia.
11. Director Divisional Comercial, Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia y Subgerente de Inspección y Vigilancia son los únicos facultados para otorgar parcialidades para el pago de una multa derivada de un acta.
12. Una vez regularizada la situación del usuario infractor, Subgerente de Inspección y Vigilancia deberá cerrar el acta relacionada.

**III ALCANCE**

- Director Divisional Comercial.
- Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia.
- Subgerente de Inspección y Vigilancia.

**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

**V DESCRIPCIÓN**

1. Derivado del resultado del Procedimiento Inspección (ver PR-IV-IN-01), donde se identificaron irregularidades ó de algún reporte por parte de algún área de la CEA o de algún usuario, se procede a realizar las acciones correspondientes.

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	1 de 3
----------------------------------	-----------------------------------	--------

*14/97*

2. Inspector 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:
  - a. Subgerencia de Inspección y Vigilancia gestiona oficio de Comisión y oficio de Orden de Visita con firma de Vocal Ejecutivo.
  - b. Anexa formatos requeridos para su ejecución.
    - i. Citatorio,
    - ii. Cedula de Notificación,
    - iii. Acta Circunstanciada.
  - c. Asigna carga de trabajo de inspector.
  - d. Inspector ejecuta la notificación personal constituyéndose en el domicilio del usuario para que conforme a Derecho se practique la diligencia correspondiente.
  - e. Si el usuario 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.
  - f. En caso de no encontrarse el usuario en su domicilio se le deja citatorio con la persona que se encuentre en el lugar o con un vecino para que espere a 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 del usuario a la hora fija acordada 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. No encontrando a usuario 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 al usuario (propietario, poseedor 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 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 el usuario atiende notificación se presenta en las oficinas de la CEA y regulariza su situación se cierra el acta.
  - k. Supervisor de Inspección y Vigilancia 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 que ejecuta
    - vi. Citatorio enviado
    - vii. Orden de Servicio
    - viii. Oficio de respuesta
    - ix. Cobro de multa
  - l. En caso de que usuario haga caso omiso al acta levantada, una vez vencido el plazo estipulado para su atención, se procederá a citar al usuario con la finalidad de dar solución al asunto, de no presentarse a regularizar el usuario se procederá a generar orden de servicio para las acciones necesarias.

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
----------------------------------	-----------------------------------	--------

15/97

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Etabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Oficio de comisión	Supervisor Inspección y Vigilancia	Supervisor Inspección y Vigilancia	Impreso	Carpeta en Archivo de la Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia	5 años	Archivo Muerto
Orden de Visita	Supervisor Inspección y Vigilancia					
Citatorio	Inspector					
Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación	Inspector					
Notificación	Inspector					
Orden de servicio	Subgerencia de Inspección y Vigilancia		Electrónico	SIGE	Indefinido	Indefinido

Rev.02

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 3
----------------------------------	-----------------------------------	--------

16/97

Clave:  
PR-IV-ID-03

PROCEDIMIENTO	
Individualización	
Area funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Subgerente Inspección y Vigilancia

**I OBJETIVO**

Determinar la viabilidad/factibilidad de contratación individual de cada una de las unidades privadas 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 mínimos siguientes:
  - a. Petición por escrito solicitando la individualización de las tomas.
  - b. Libre acceso para la toma de lecturas, entrega de recibos y ejecución de ordenes de limitación,
  - c. Instalaciones hidráulicas independientes,
  - d. Preparación para la instalación de micro medidor con las especificaciones de la C.E.A. para la individualización.
  - e. La contratación mínima deberá ser del 90% del total de las unidades privadas que componen el Condominio.
  - f. Acta constitutiva de la asociación civil del condominio,
  - g. Acta de asamblea protocolizada ante notario dónde los condóminos manifiesten su consentimiento para individualizarse y responsabilizarse de sus consumos, debiendo cubrir las diferencias generadas entre macromedición y micromedición, las cuales serán cargadas en los recibos individuales de las tomas contratadas.

**III ALCANCE**

- Director Divisional Comercial.
- Gerente de Factibilidades, Inspección y Vigilancia.
- Subgerente de Inspección y Vigilancia.

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. Representante del Condominio o Condómino entrega solicitud de individualización por escrito.
2. Subgerencia de Inspección y Vigilancia genera la orden de servicio Inspección según lo descrito en el procedimiento "Inspección" (ver PR-IV-IN-01).
3. Derivado del resultado de la inspección:
  - a. El Condominio cumple con los requisitos mínimos, se envía a la Dirección de Producción y Distribución memorando solicitando dictamen técnico.
  - b. Si no cumple con estos requisitos de la inspección se gestiona oficio de respuesta para notificar al Condominio que no es viable su petición.
4. Si derivado de la inspección se identificó que se cumple y una vez realizado el análisis por la Dirección de Producción y Distribución, ésta entrega dependiendo de la situación:
  - a. Memorando con dictamen favorable,
  - b. No viable o con las modificaciones que se deberán realizar en el condominio para su seguimiento.

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
----------------------------------	-----------------------------------	--------

17/97

5. Se elabora oficio al condominio:
  - a. Si el dictamen es favorable se elabora oficio especificando la documentación que deberá entregar para la elaboración del convenio.
  - b. Si es negativo el dictamen se elabora oficio informando 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 el Condominio deberá entregar documento donde informe que ya están realizadas las mismas para su visto bueno.
  - a. Subgerente de Inspección y Vigilancia solicita mediante documento a la Dirección 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 solicita al Condominio la documentación requerida la cual se integra en expediente con:
  - a. Solicitud de individualización,
  - b. Copia de orden de servicio de inspección ejecutada,
  - c. Memorando solicitando dictamen técnico a la Dirección de Producción y Distribución con copia a la Subgerencia de Medición de Consumos,
  - d. Copia del memorando de respuesta favorable por parte de la Dirección 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 Público de la aceptación de individualización,
  - g. Memorando de entrega del expediente a la Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.
8. Se turna copia de expediente al proceso de cobranza para elaboración de convenio y contratación correspondiente.

#### 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	Subgerencia Inspección y Vigilancia	Auxiliar Administrativo	Impreso/ Electrónico	Carpeta en archivo de la Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia/ SIGE	Un año (impreso), Indefinido (electrónico)	4 años en archivo muerto (impreso), Indefinido (electrónico)
Expediente de Individualización		Subgerencia Inspección y Vigilancia	Impreso	Carpeta en Archivo de la Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia	Un año	4 años en archivo muerto

Rev.04

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
----------------------------------	-----------------------------------	--------

18/01/97



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	Inspección	
Clave: PR-IV-IN-01	Area funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Subgerente Inspección y Vigilancia

**I OBJETIVO**

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

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

1. Las facultades de las acciones de inspección están fundamentadas en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
2. Los registros de las acciones de inspección deberán ser documentados en las órdenes de servicio inspección, según los requerimientos del formato, llenando aquellos campos requeridos según las necesidades de la inspección.

**III ALCANCE**

- Director Divisional Comercial.
- Gerente de Factibilidad, Inspección y Vigilancia.
- Subgerente de Inspección y Vigilancia.
- Administraciones (Foráneas).

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. El Área solicitante genera la orden de servicio Inspección a través del sistema SIGE.
2. Auxiliar Administrativo recibe y programa la ejecución de la ordenes generadas, entregando la carga de trabajo del día a cada Inspector, las acciones requeridas pueden ser:
  - a. Inspecciones.
  - b. Citatorios para solicitar la presencia del usuario.
  - c. Conteo físico de un fraccionamiento para determinar número de viviendas, domicilios con servicio e informa si el fraccionamiento cuenta con la infraestructura necesaria (agua y drenaje).
  - d. Derivado del oficio de entrega de Certificados, se realiza monitoreo, conteo de usuarios clandestinos y entrega de citatorios a predios sin contrato, se registran los citatorios entregados y de no acudir el usuario se genera orden de limitación.
  - e. Oficios.
  - f. Estudios Socioeconómicos.
3. Inspector acude al predio para ejecutar la acción requerida en orden de servicio
4. Registra en orden de servicio el resultado de la visita.
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" (PR-IV-AC-03) ←
6. Una vez concluida la carga del día, inspector entrega reportes de las ordenes generadas incluyendo actas, a Auxiliar Administrativo para su captura en sistema SIGE.
7. Auxiliar Administrativo recibe para su captura las ordenes de servicio ejecutadas, entrega al área correspondiente los oficios y citatorios entregados.

C. José Rosario Hernández Robles	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
----------------------------------	-----------------------------------	--------

19/97

8. Supervisor de Inspección y Vigilancia recibe y registra en base de datos citatorios entregados a predios sin contrato y valida en sistema SIGE los predios contratados.
9. Auxiliar Administrativo archiva las ordenes de servicio y Supervisor de Inspección y Vigilancia archiva citatorios entregados.

**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	Área solicitante	Auxiliar Administrativo D	Impreso Electrónico	Archivo de: Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia SIGE	Un año (impreso) Indefinido (electrónico)	Archivo Muerto  Indefinido
Citatorios	Subgerente de Inspección y vigilancia	Supervisor de Inspección y Vigilancia	Impreso	Archivo de: Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia	Un año	Archivo Muerto

Rev.05

20  
97