

# ELABORACION

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 SEPTIEMBRE DE 2013, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DEL PROCESO FACTURACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 02, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

  
LIC. HABIB ABRAHAM WEJBE MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

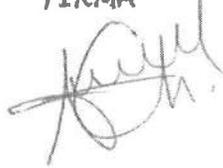
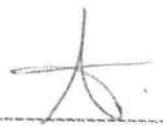
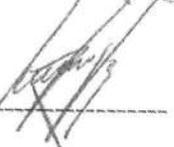
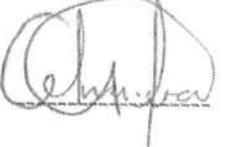
CON LA INTERVENCIÓN DE:

  
LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
ING. ALBERTO ORTÍZ ZARAGOZA  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL

# PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DEL PROCESO FACTURACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL,  
REVISIÓN 02, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTORA DIVISIONAL COMERCIAL	LIC. AMANDA MAGALY CHÁVEZ CAMACHO		
GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE	LIC. LUZ GABRIELA ESCOBEDO MANDUJANO		
GERENTE CARTERA VENCIDA ADMINISTRATIVA.	LIC. ABRAHAM FRANYUTI VIDAL		
SUBGERENTE DE FACTURACIÓN	LIC. MARIA EUGENIA ACEVEDO GARCÍA		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	JUAN ENRIQUE ALVAREZ SALDIVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTINEZ		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SANCHEZ HERNÁNDEZ		

# CONTENIDO

EL "MANUAL DEL PROCESO FACTURACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL,  
REVISIÓN 02, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-FN	MAPA DEL PROCESO FACTURACIÓN	Rev.01
PR-FN-AU-01	ATENCIÓN USUARIOS GRANDES CONSUMIDORES	Rev.01
PR-FN-FC-02	FACTURACIÓN	Rev.02
PR-FN-AC-03	AJUSTES A LA FACTURACIÓN POR CONVENIO	Rev.00
PR-FN-AB-04	AJUSTES A LA FACTURACIÓN POR BENEFICIOS Y COBROS	Rev.00
PR-FN-AI-05	AJUSTES A LA FACTURACIÓN POR ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	Rev.00

5/1/97

# HOJA DE CAMBIOS

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

CÓDIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
MP-CO-FN	SE CAMBIO EL INDICADOR DE PROCESO. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTO Y RESPONSABLES	Rev.00
PR-CO-FN-01	REVISIÓN DE LOS NOMBRES DE PUESTOS Y RESPONSABLES	Rev.00
PR-CO-FN-02	REVISIÓN DE LOS NOMBRES DE PUESTOS Y RESPONSABLES	Rev.01
PR-CO-AF-01	SE INTEGRARON EN EL PROCEDIMIENTO LOS PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL DE AJUSTES A LA FACTURACIÓN PR-CO-AF-05 Y 06. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTO Y RESPONSABLES	Rev.02
PR-CO-AF-02	SE INTEGRARON EN EL PROCEDIMIENTO LOS PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL DE AJUSTES A LA FACTURACIÓN PR-CO-AF-07 Y 09. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTO Y RESPONSABLES	Rev.02
PR-CO-AF-03	SE INTEGRARON EN EL PROCEDIMIENTO LOS PROCEDIMIENTOS DEL MANUAL DE AJUSTES A LA FACTURACIÓN PR-CO-AF-01,02, 03, 04, 08, 11 Y 12. ACTUALIZACIÓN DE NOMBRES DE PUESTO Y RESPONSABLES	Rev.02

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large 'A' on the left, several scribbles in the center, and a signature 'gel' on the right.

# Mapa de Proceso Facturación

57/0

MATERIALES
- Papelería.
SERVICIOS
- Servicios generales.

DEPARTAMENTO
Dirección Divisional Comercial.
DUENO DEL PROCESO
Gerente de Servicio al Cliente
PROPOSITO DEL PROCESO
Garantizar la correcta facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
- Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidoras (PR-FN-AU-01).
- Facturación (PR-FN-FC-02).
- Ajustes a la facturación por convenio (PR-FN-AC-03)
- Ajustes a la facturación por beneficios y cobros (PR-FN-AB-04)
- Ajustes a la facturación por actualización de información (PR-FN-AI-05)

PROVEEDOR:	ENTRADAS	
	INSUMOS:	REQUISITOS:
Trámites y Servicios al Público.	Padrón de usuarios. Solicitud de baja temporal / carta de solicitud de baja definitiva.	Información actualizada y correcta. Debe incluir los datos del usuario y del contrato del usuario e incluir la solicitud.
Toma de Lectura.	Información en línea de validación de toma de lectura. Reporte de consumos excesivos.	Debe cumplir con las frecuencias establecidas (mensual, semanal). Debe de estar validado.
Recaudación.	Información de pagos por transacción.	Información en línea.
	Avance presupuestal de ingresos.	Comparativo de ingresos recaudados contra ingresos presupuestados.
	Reporte de ingresos por concepto.	Debe cuadrar el importe total del dinero recaudo contra el importe total desglosado por concepto.
	Memorandum de notificación de cheque devuelto.	Debe describir el motivo de la devolución y antecedentes.
Inspección y Vigilancia.	Resultado de inspección.	Información que se encuentre físicamente en el predio inspeccionado capturado en sistema electrónico SIGE.
Cobranza.	Información en línea de los usuarios con restricciones en procesos de cobranza.	Información actualizada.
Comunicación, Aclaraciones y Quejas.	Reporte de lecturas.	Debe incluir la lectura, la fecha, el número de contrato y localización.
	Aviso de toma de lectura.	Debe incluir la lectura, la fecha y el número de contrato, así mismo debe entregarse antes de la facturación del grupo al que corresponda.
	Actualización de consumo.	Datos del usuario y lectura de medidor.
Medidores, Limitaciones y Reconexiones.	Atención a las ordenes de servicio.	Debe proporcionar información sobre la respuesta a las actividades solicitadas en el SIGE.

PRODUCTO:	SALIDAS	
	REQUISITOS:	CLIENTE:
Recibo de facturación.	Debe cumplir con los tiempos establecidos en el calendario de facturación, ordenados por grupo y foliados.	Toma de Lectura.
Reporte de consumos excesivos.	Se debe entregar diariamente.	Trámites y Servicios al Público.
Información en línea de los estados de cuenta de los usuarios.	Información actualizada.	
Información en línea de los estados de cuenta de los usuarios.	Información actualizada.	Cobranza.
Composición de saldo por cobrar a usuario.	Debe presentar la información en línea que incluye el periodo de facturación, fecha de emisión del recibo, el vencimiento el saldo, indicaciones de ajustes, consumo en m <sup>3</sup> , meses de adeudo y la composición del saldo.	Recaudación.
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.	Inspección y Vigilancia.
Solicitud de orden de servicio.	Información mínima requerida por el sistema electrónico SIGE.	Medidores, Limitaciones y Reconexiones.
Información en línea sobre los estados de cuenta de los usuarios.	Información actualizada.	Comunicación, Aclaraciones y Quejas.

EQUIPO / INFRAESTRUCTURA
Hardware: Equipo de cómputo e impresoras.
Software: Sistema Integral de Gestión (SIGE).

INDICADOR DEL PROCESO
Nombre: N/A
Fórmula: N/A
Unidad: N/A
Frecuencia: N/A
Responsable de Generación: N/A

PERSONAL
Gerente de Servicio al Cliente
Subgerente de Facturación.
Supervisor de Facturación.
Supervisor de Facturación Especial.
Analista de Prefacturación.
Auxiliar Administrativo.

MP-FN

*[Handwritten signatures and marks]*

Rev.01

personas que  
no de agua

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

Clave:  
PR-FN-AB-04

Area funcional:  
Dirección Divisonal Comercial

Responsable:  
Gerente de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Aplicar el ajuste a la facturación de los beneficios administrativos en las condiciones y términos autorizados por el Consejo Directivo, así como establecer los criterios y lineamientos para la aplicación de ajustes a la facturación en cumplimiento a una resolución emitida por una Autoridad Jurisdiccional.

*¿Cuales son los terminos y las condiciones?*

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los ajustes a la facturación deberán ser firmados y autorizados por el funcionario(a) facultado(a) para dicha acción, con base en las facultades siguientes:

Función	Monto autorizado
Auxiliar Administrativo	Hasta \$2,500.00
Supervisores de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$3,500.00
Subgerentes de Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$7,500.00
Gerentes de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$30,000.00
Director Divisonal Comercial	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

2. Determinación de una Autoridad Jurisdiccional

- a. Es responsabilidad de la 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.
- b. Se dará de alta en el sistema con estatus de litigio durante el proceso, suspendiéndose cualquier acto de molestia.

3. Beneficio Administrativo

- a. Para la aplicación del beneficio administrativo deberá existir propuesta de ajuste para la autorización del Vocal Ejecutivo, Dirección Divisonal Comercial, y Gerencias de la Dirección Divisonal Comercial según corresponda la cuantía del monto sujeto a ajuste.
- b. De proceder uno o más beneficios administrativos, éstos serán acumulables.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Por eliminación del 50% de los recargos hasta en 6 parcialidades mensuales, una aportación a principal y 6 más, tomando en cuenta la fecha de facturación.
- f. Cobro del 50% por servicio limitado. Se aplicará el cobro del 50% de los importes facturados cuando el servicio esté limitado, aplicable durante el periodo que se compruebe que los servicios no se utilizaron.
- g. Condonación de multas. Se aplicará un descuento de hasta el 100% de recargos en el caso de que el usuario pague de contado la suerte principal.

4. Abastecimiento Diferente a la Red

- a. Se aplicará el ajuste cuando el 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.
- b. Se podrá efectuar un cobro de los servicios de alcantarillado y saneamiento de manera presuntiva.

Lic. Abraham Franyuti Vidal	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	1 de 4
-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

55/97

- c. Podrá aplicar para el cobro de los servicios.

### III ALCANCE

Vocal Ejecutivo.

Director General Adjunta Comercial.

Director Divisional Comercial.

Director Divisional Jurídica.

Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.

Gerente de Servicio al Cliente.

Subgerencia de Facturación.

Subgerencia de Servicio al Cliente.

### IV DEFINICIONES

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

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, Alcantarillado y Saneamiento.

### V DESCRIPCIÓN

#### 1. Ajuste por resolución Jurisdiccional

- a. Usuarios(as) manifiestan por escrito, inconformidad del importe facturado o del cobro por adeudo.
- b. La Dirección Divisional Jurídica envía Memorándum a la Dirección Divisional Comercial con copia de la resolución.
- c. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Cartera Vencida Administrativa, analiza la información proporcionada por la Dirección Divisional Jurídica, y la resolución emitida por la autoridad Jurisdiccional, valida la información en sistema del 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 el usuario(a) y aplica el ajuste a la facturación:
- d. La Dirección Divisional Comercial informa mediante memorando a la Dirección Divisional Jurídica de la aplicación del ajuste a la facturación dictaminado por la autoridad para que en su caso se notifique a las autoridades correspondientes.

#### 2. Regularización de Adeudo

- a. Usuario(a) solicita regularización de adeudos y proporciona información del predio, nombre del usuario(a), Número de contrato y dirección.
- b. Gerencia de Servicio al Cliente, analiza la información y documentos proporcionados por el usuario, consulta en sistema el historial de facturación.
- c. Si se requiere propuesta, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, elabora el documento y gestiona autorización los(as) funcionarios(as) de acuerdo a los montos que están establecidos.
- d. Una vez recabadas las firmas correspondientes, aplica ajuste:
  - i. Imprime resultado de la inspección,
  - ii. Cuantifica el monto para el ajuste:

- 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.

Lic. Abraham Franyuti Vidal	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 4
-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

56  
97

- Por eliminación del 50% de los recargos hasta en 6 parcialidades mensuales, una aportación a principal y 6 más, tomando en cuenta la fecha de facturación.
  - Consumo de los últimos 60 meses a la tarifa que corresponda al mes facturado por servicios derechos y accesorios.
  - Se cobra el 50% del importe facturado (servicio limitado)
- iii. Módulo de ajuste, contrato, funcionario que autoriza, información del predio, usuario.
  - iv. Anexa propuesta del usuario de ser el caso.
- e. 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.
  - f. Usuario(a) firma de conformidad al calce el convenio de pago.
  - g. En caso de que el pago no sea en parcialidades y/o esté firmado el convenio de pago Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa Gerencia Jurídico De Recuperación De Cartera, entrega duplicado del recibo de facturación ajustado para que el usuario(a) realice el pago.
  - h. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa Gerencia Jurídico De Recuperación De Cartera archiva los documentos correspondientes, propuesta, duplicado del recibo de facturación orden de servicio de inspección, historial de facturación.
  - i. En caso de requerirse inspección, se genera orden de servicio inspección (ver procedimiento "Inspección"), proporcionándose los datos del predio, informe específico de lo que se pretende recabar, núm. de contrato, titular, etc.
  - j. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa Gerencia Jurídico De Recuperación De Cartera consulta el resultado de la orden de servicio inspección en sistema, donde se describen los hallazgos e incidencias encontradas en campo, y lo imprime.
  - k. En caso de que el predio cuente con servicio, indica al usuario(a) que no procede el ajuste a la facturación o bien se informa en que periodos si es susceptible de aplicarse el beneficio administrativo, con base en lo informado en el reporte de inspección.
3. Ajuste por abastecimiento diferente a la Red
- a. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Cartera Vencida Administrativa, detecta si es inconformidad, petición del usuario(a) o detección interna.
  - b. Si el ajuste es debido a una detección interna, la Gerencia de Servicio al Cliente detecta usuario(a) mediante la verificación de historiales de facturación del abastecimiento de agua por un medio distinto al de la red.
  - c. La Gerencia que atiende genera orden de revisión de medidor y/o inspección física, para la validación de los consumos (ver PR-OT-ML-01).
  - d. El área que atiende consulta resultado de la orden de servicio en el sistema.
  - e. Se genera orden de Inspección, anotando los datos del predio, contrato y motivo de la misma. (ver PR-IV-IV-01)
  - f. Derivado del resultado de la inspección en caso de que no haya derivación, contacta al usuario(a) y solicita para que se presente en las instalaciones de la CEA y exhiba los documentos necesarios que acrediten el consumo durante el periodo especificado.
  - g. El área que atiende analiza la información presentada por el usuario(a), tales como: notas, facturas, etc.
  - h. Se aplica ajuste a la facturación:
    - i. Imprime historial de consumos.
    - ii. Imprime resultados de la inspección.

Lic. Abraham Franyuti Vidal	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	3 de 4
-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

57/97

- iii. Se anexan notas o facturas de compra de pipa en cada facturación, según el periodo de consumo que haya utilizado abastecimiento alternativo con pipas.
- iv. 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(a) que ajusta y autoriza
- v. Se aplica ajuste.
- vi. Anexa propuesta del usuario(a).
- i. Se archivan los documentos y se manda el recibo a usuarios(as).
- j. En caso de que exista derivación, la Subgerencia de factibilidades aplica lo autorizado en su Procedimiento.
- k. La Gerencia de Servicio al Cliente archiva los documentos.
- l. Si existe alguna inconformidad del usuario, éste 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 para el Estado de Querétaro
- Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo

**VII REGISTROS**

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Ajuste a la Facturación	Analista de Facturación, Supervisor y/o Auxiliar	SIGE	Electrónico	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente
Orden de Servicio de inspección	Analista de Facturación, Supervisor y/o Auxiliar	Supervisor de Inspección Vigilancia	Electrónico/Impreso	Gerencia de Administración Comercial/SIGE	1 año impreso/indefinido electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector	Supervisor de Inspección vigilancia	Impreso	Gerencia de Administración Comercial	5 años	Destrucción

Rev.00

Lic. Abraham Franyuti Vidal	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	4 de 4
-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

58  
97

Clave:  
PR-FN-AC-03

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Convenio

Area funcional: Dirección Divisonal Comercial  
Responsable: Gerente de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Realizar los ajustes a la facturación por convenios establecidos entre los(as) usuarios(as) y la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los ajustes a la facturación, deberán ser firmados y autorizados por el funcionario(a) facultado para dicha acción, con base en las facultades siguientes:

Función	Monto autorizado
Auxiliar Administrativo	Hasta \$2,500.00
Supervisores de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$3,500.00
Subgerentes de Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$7,500.00
Gerentes de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$30,000.00
Director Divisonal Comercial	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

2. 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 de la población, validando la información con un listado proporcionado por la Institución Educativa (Escuela Oficial) al inicio del ciclo escolar vigente.
- De identificarse consumos excedentes en la Institución educativa se respetara hasta el final del año lectivo la cuota establecida por alumno.
- La autorización del ajuste a la facturación de la institución educativa será responsabilidad de la Gerencia de Servicio al Cliente y/o Gerencia de Cartera Vencida Administrativa sin tomar en cuenta el monto, siempre y cuando tenga cubierto el ciclo lectivo.
- 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.
- Para el caso de que una Institución Educativa no pueda pagar el convenio o las diferencias en una sola exhibición se otorgarán parcialidades, documentando mediante pagarés el acuerdo.

3. Individualización de Contratos

- Para el caso de ajustes en condominios es necesario que éste se haya individualizado (ver procedimiento "Individualización").
- En caso de que el importe resultante de la suma de los contratos individuales sea mayor al importe del contrato condómnial; el importe facturado en el contrato condómnial será el importe de cero pesos y para el caso de que la suma de los importes por los contratos individuales sea inferior al importe del contrato condómnial se cobrará la diferencia de importes en el contrato condómnial o bien, el diferencial se prorrateara entre el total de tomas individuales contratadas..
- En caso de que no estén contratados el total de unidades y la diferencia a pagar sea cero pesos, se facturará la cuota 0 m3 por cada una.

Lic. Luz Gabriela Escobedo  
Mandujano

Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera

1 de 3

59/97

### III ALCANCE

Vocal Ejecutivo.

Director General Adjunta Comercial.

Director Divisional Comercial.

Gerencia Cartera Vencida Administrativa.

Gerente de Servicio al Cliente.

Subgerencia de Facturación.

Subgerencia de Servicio al Cliente.

### IV DEFINICIONES

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

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.

CEA: Comisión Estatal de Aguas

### V DESCRIPCION

#### Convenio con Instituciones Educativas

1. La Institución educativa acude a las Instalaciones de la CEA a efectuar su pago del ciclo escolar, con escrito que detalla la población escolar, firmado por Director(a) de la escuela o plantel.
2. Gerencia Cartera Vencida Administrativa 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 CEA.
3. Emite el aviso de pago en sistema electrónico, y emite el convenio entre la CEA y la Institución Educativa, genera aviso de alta, recaba firmas correspondientes.
4. En caso de solicitarlo a la Gerencia Cartera Vencida Administrativa acuerda con Institución Educativa el pago de parcialidades.
5. La Institución Educativa firma convenio de pago con la CEA y efectúa el primer pago directamente en cajas.
6. Gerencia de Servicio al Cliente, analiza la información generada por la Gerencia Cartera Vencida Administrativa, de la Institución Educativa, nombre, número de contrato, convenio, para que sea aplicado el ajuste a la facturación correspondiente.
7. Gerencia Cartera Vencida Administrativa y/o Servicio al Cliente verifican si existe excedente del ciclo anterior y aplica el ajuste a la facturación.

#### Convenio por Individualización

8. Una vez que se ha llevado a cabo la individualización de condominio, incluyendo su contratación, (ver procedimiento "Individualización") sistema electrónico determina los consumos a cobrar.
9. En el caso de que el ajuste no se realice de forma automática por el sistema de Información Comercial, Subgerencia de Facturación aplica el ajuste correspondiente.

### VI REFERENCIAS

- Código urbano para el Estado de Querétaro
- Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo
- Oficios emitidos por Vocalía Ejecutiva
- Tarifas vigentes

Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	2 de 3
---	-----------------------------------	--------

60/97

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<u>Ajustes a la Facturación por Actualización de Información</u>	
PR-FN-AI-05	Area funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerente de Servicio al Cliente

**OBJETIVO GENERAL**

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 y presencia de fuga en instalaciones hidráulicas.

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

1. Los consumos mínimos de zona son:

Tipo de usuario	Metros Cúbicos
Doméstico Económica	15
Doméstico Media	24
Doméstico Alto	35
Apoyo Social	15
Comercial	15
Industrial	100
Público Urbano	30
Público Concesionado	30
Beneficencia	30

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

Función	Monto autorizado
Auxiliar Administrativo	Hasta \$2,500.00
Supervisores de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$3,500.00
Subgerentes de Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$7,500.00
Gerentes de la Dirección Divisonal Comercial	Hasta \$30,000.00
Director Divisonal Comercial	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

3. Anormalidad en la Medición

- a. En caso de no presentar lectura o que ésta no sea confiable y no exista en el historial consumo de referencia, se cobrará la tarifa correspondiente a los consumos mínimos de zona.
- b. Todo ajuste a la facturación en fallas en el medidor deberá estar soportado por la orden de servicio que describirá el problema.
- c. Para determinar el consumo promedio se deben considerar que los consumos son o fueron medidos regularmente, siempre y cuando la toma no se encuentre limitada. Se deberán identificar dentro del historial los consumos medidos que precedan, pudiendo ser de 3 hasta 13 meses y en los casos de que las mediciones anteriores al reemplazo no sean confiables se considerarán los consumos posteriores al mismo en un periodo de al menos 15 días.
- d. En caso de reemplazo de medidor si las mediciones anteriores no son confiables se aplicará un consumo promedio considerando el volumen de la medición posterior al reemplazo del medidor en un periodo de al menos 15 días.

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

62  
97

- e. 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.
- f. 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.
- g. La 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.
4. Actualización de datos
- a. Para efecto de cualquier actualización en el Padrón de Usuarios, bajas, cambio de tarifa a solicitud del mismo, el usuario(a) no deberá tener adeudo en su facturación, 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.
- b. Toda actualización de datos al Padrón de Usuarios podrá ser a petición de usuario(a) titular del predio, si no es el titular del predio, o el representante legal con carta poder del mismo(a) o detectado internamente.
- c. La actualización al Padrón de Usuarios requiere como soporte, una inspección o validación en campo.
- d. Cualquier actualización al Padrón de Usuarios solicitada por usuario(a), deberá presentar petición firmada por el(la) titular del predio ó representante legal y la documentación que acrediten el cambio.
- e. El ajuste a la facturación en el rubro de actualización de tarifa, procederá únicamente de manera retroactiva si el usuario(a) presenta documentos que acrediten la modificación de uso anterior a la fecha de petición y se cuantifica el volumen correspondiente aplicando la tarifa que corresponda al tipo de uso, número de unidades o de usuarios(as) según corresponda
- f. 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 al resultado del mismo se multiplica por el número de unidades privativas que lo componen para determinar el importe a pagar.
- g. Para efectos de las unidades privadas enunciadas en el inciso anterior, la Comisión Estatal de Aguas 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.
- h. Para el caso de aplicar la tarifa por el número de habitantes del predio o familias, el ajuste a la facturación se cuantificará aplicando la cuota fija por el número de los mismos.
- i. El importe equivalente a 3 m<sup>3</sup> será el cobro que se cuantificará por habitante para la colonia Santa María Magdalena.
- j. Para el caso de Hidrantes Colectivos ubicados en la zona metropolitana, el cobro de los servicios será el importe equivalente a 0m<sup>3</sup> por familia.
- k. Para el caso de que una toma doméstica tenga un local comercial anexo, podrá contratar una toma comercial adicional a la ya contratada, o de ser el caso, hacer la solicitud de cambio de tipo de uso del predio a uso comercial.
- l. Para considerar una tarifa como doméstica, se han de seguir los siguientes criterios:
- i. Área de comercio menor a 30m<sup>2</sup>
  - ii. Negocio familiar
  - iii. Anexo a una vivienda
  - iv. Giro seco

5. Actualización de lectura

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	2 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

63  
97

- a. Cuando el(la) 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, de forma verbal.
- b. En caso de existir dos lecturas reales anteriores se actualizará la lectura correspondiente al mes de facturación corriente que presente el usuario(a).
- c. Para la cuantificación de la actualización de la lectura de dos o más meses se proratea el consumo resultante de la diferencia de lecturas entre el número de meses sin lectura.
- d. Es obligación del funcionario(a) actualizar la lectura del mes vigente en sistema para posterior facturación.

6. Servicios no Prestados

- a. Los ajustes a la facturación por los servicios no prestados deberán ser autorizados por el(la) Director(a) Divisional Comercial y Vocal Ejecutivo, para el caso de que sea por revisión interna.
- b. Para el caso de que medie petición por parte del usuario(a) se considerará para el ajuste la del punto dos de este apartado.
- c. El Ajuste a la facturación por servicio no prestado, procede únicamente si el predio no cuenta con los servicios que se están facturando, previo resultado de inspección.
- d. Se dejará de facturar en lo sucesivo los servicios no prestados, cuando exista solicitud de la Subgerencia de Medición de Consumos, y en los casos que corresponda deberá acreditarse que los mismos fueron previamente cancelados, orden de servicio de inspección y/o de limitación, reportes del área de operación en los casos que corresponda, o aplicar previamente la limitación de los servicios.
- e. Cuando no se haya instalado los servicios aun y cuando se haya realizado la contratación, no procederá el cobro de importe alguno por servicios no prestados.
- f. En caso de que no cuente con servicios 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 del usuario(a) para el no pago de dicha cuota y se verifique mediante inspección que no se están proporcionando los servicios.

7. Presencia de aire en la red

- a. Es requisito para la aplicación del ajuste a la facturación, que el historial de facturación presente una disminución en los consumos posterior al problema.
- b. 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.
- c. El ajuste a la facturación se cuantifica aplicando el promedio del consumo registrado antes de presentarse la afectación por presencia de aire o el promedio de 15 días después de haberse instalado los aditamentos para la expulsión de aire.
- d. Se podrá efectuar un cobro de los servicios de alcantarillado y saneamiento de manera presuntiva. *Aclarar*
- e. Podrá aplicar para el cobro de los servicios.

8. Por Fuga

- a. Se aplicará el 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 del usuario(a) vuelvan a la normalidad, o que sea detectado mediante el análisis del historial.
- b. Una vez aplicado un ajuste a la facturación por fuga, únicamente se considerará una nueva aplicación si este es autorizado por los(as) Gerentes de la Dirección Divisional Comercial.
- c. Para el caso de que el(la) usuario(a) manifieste expresamente fuga en las instalaciones podrá acreditarse mediante comprobantes de la reparación.

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

*GA/97*

### III ALCANCE

Vocal Ejecutivo.

Director General Adjunta Comercial.

Director Divisional Comercial.

Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.

Gerente de Servicio al Cliente.

Subgerencia de Facturación.

Subgerencia de Servicio al Cliente.

### 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 de la CEA.

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

1. Usuario(a) manifiesta 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.
2. La Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, detectan una anomalía en la medición y procede lo siguiente:
3. Si lo detectan por una petición del usuario(a), éste solicita la aclaración por consumo irregular y se verifica por la variación en el historial de consumos registrado en el recibo de facturación.
4. 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.
5. Se valida la información proporcionada por el usuario(a) contra el historial e indicadores de consumo, lecturas anteriores, informativo del predio.
6. Si se detecta en el historial, Medidor invertido, se genera orden de servicio para la revisión del medidor (ver PR-OT-ML-01).
7. Se elabora la solicitud de Orden de Servicio, dirigido a la Gerencia de Ingeniería de Operación, datos del predio, situación a investigar.
8. Gerencia de Ingeniería de Operación realiza el Procedimiento Evaluación de Nivel de Servicio.
9. Se consulta el resultado de la Orden de Servicio, registro de consumo reportado y registro de consumo por estudio, informe redactado por la Gerencia de Ingeniería de Operación.
10. Si es consumo normal se consulta en sistema y al no haber detectado anomalías en la Evaluación de Nivel de Servicio, notifica al usuario(a) que el volumen facturado es correcto, e indica la cantidad a pagar.
11. Se archiva la propuesta, historial de consumo, resultado de la Orden de Servicio, Ajuste impreso.
12. Si no se detecta en el historial Medidor Invertido.
13. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Cartera Vencida Administrativa, genera Orden de Servicio de Inspección.
14. La Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Cartera Vencida Administrativa, 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.

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	4 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

65  
97

15. Si el resultado de la inspección fue una fuga, se procede a realizar Ajuste en los meses en los que se presento la Fuga, esto lo realiza el área que esté atendiendo el caso. 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.
16. Si se requiere propuesta, el usuario solicita por escrito el ajuste a la facturación mediante una propuesta y firma de conformidad.
17. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Cartera Vencida Administrativa, recaban firma de Autorización del funcionario que por sus atribuciones corresponda en los caso que proceda; aunado al formato de ajuste conforme a los montos establecidos en las Políticas de Ajustes, anexando la siguiente documentación:
- Imprime historial de consumos,
  - Imprime resultado de la inspección
  - Solicitud del usuario(a) en caso de que éste sea necesario
  - Cuantifica promedio vs tarifa = monto a pagar
  - Se entrega duplicado al usuario donde se indica la cantidad a pagar.
18. Si no se detectó problema evidente, se procede a revisar el medidor mediante el Procedimiento Medidores, PR-OT-ML-01 por parte de la Subgerencia de Micromedición y Regularización de Servicios.
19. Si es necesario un reemplazo del medidor genera orden de servicio (ver PR-OT-ML-01), Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Recuperación de Cartera Administrativa, aplica el ajuste a la facturación:
20. 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 y reporte por incidencia detectada.
21. 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
22. Si hay correcciones pero no hay modificación del consumo a facturar, Analista, Supervisor y/o Auxiliar 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.
23. Si no hay reemplazo del medidor pasa al punto 8.
24. 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 al usuario.
25. Si no es de reciente instalación genera una Orden de Servicio de medidor invertido:
26. Si es de reciente instalación Analista de Facturación, Supervisor y/o Auxiliar analizan el historial de facturación del usuario y aplica el ajuste a la facturación siempre y cuando no sea por manipulación dolosa del usuario(a) y esto conste en Acta de Inspección.
27. La Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, detectan una actualización de datos o por petición verbal o escrita del usuario procede lo siguiente:
28. 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 la Dirección Divisional Comercial. Pasa al punto 10 y 11
29. La Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa consulta el resultado de inspección arrojado por la inspección, determina el tipo de actualización de datos que proceda.
30. Si es actualización por tipo de uso y si procede el movimiento, la Gerencia que realice el ajuste solicitará a la Gerencia del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos especificando tipo de uso a modificar siendo

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	5 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

66  
97

en este caso de una tarifa mayor a una tarifa menor, datos generales del usuario(a), y/o datos del contrato y/o número de unidades privadas para que se lleve a cabo el movimiento.

31. La Gerencia de Padrón Usuarios y Medición de Consumos aplica el Procedimiento Movimientos al Padrón
32. Si la actualización de tipo de uso es de una tarifa menor a mayor o el cambio de unidades es a la alza se tendrá que canalizar este trámite a la Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia para su Regularización.
33. Si el 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.
34. La Gerencia que solicitó el movimiento tiene que validar en sistema que efectivamente se haya realizado la modificación al tipo de uso al contrato especificado.
35. La Gerencia de que haya solicitado el movimiento notifica al 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 privadas. Pasa al punto 9
36. Si la petición de actualización es por tipo de uso y no procede el movimiento, se da respuesta por escrito al usuario(a). pasa al punto 9.
37. Si la petición de actualización es por tipo de uso y tiene adeudos Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, solicita al usuario(a) cubrir el total de los adeudos del contrato hasta la última facturación para poder llevar a cabo el movimiento.
38. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa detecta a través de los resultados de inspección los predios con tipo de servicio diferente al contratado.
39. Si es un consumidor menor(a) a 100m<sup>3</sup>, la Subgerencia de Inspección y Vigilancia analiza la información y calcula la multa tomando como referencia la normatividad vigente en el Código Urbano para el Estado de Querétaro (ver PR-IV-IV-02) y canaliza a la Gerencia de Servicio al Cliente.
40. Si no existen diferencias en la determinación del gasto del agua que generen el cobro de derechos de infraestructura Usuario 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 la Dirección Divisional Comercial.
41. Usuario solicita aclaración en su lectura.
42. Gerencia de Servicio al Cliente analiza la información presentada por el usuario, recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación.
43. Si la lectura es congruente, Gerencia de Servicio al Cliente considera la lectura presentada por el usuario, compara el historial de facturación, determina que efectivamente existe un error en la lectura y procede a la aplicación del ajuste a la facturación.
44. Si, la Gerencia de Servicio al Cliente requiere aclarar la lectura presentada por el usuario, ya que ésta no es congruente con el historial de facturación, solicita a la Subgerencia de Micromedición y Regularización de Servicios nueva toma de lectura.
45. La Subgerencia de Micromedición y Regularización de Servicios procede a realizar el Procedimiento de Medición de Consumos (ver PR-CO-MC-01)
46. Subgerencia de Micromedición y Regularización de Servicios entrega el resultado de la lectura levantada en campo del predio en cuestión.
47. Gerencia de Servicio al Cliente analiza el resultado de lectura entregado por la Subgerencia de Micromedición y Regularización de Servicios.
48. Si procede el ajuste realiza la aplicación de ajuste a la facturación.
49. Si no procede el ajuste, Gerencia de Servicio al Cliente indica al usuario(a) que la determinación del consumo facturado durante el periodo actual es correcto y deberá éste cubrir el total del adeudo.

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	6 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

67  
97

50. En el caso de solicitud de ajuste por servicio no prestado, deberá ser solicitado por el usuario(a), quien 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 a la Dirección Divisional Comercial con la respectiva documentación, nombre del usuario(a), número de contrato, dirección.
51. Gerencia de Servicio al Cliente, analiza la información y documentos proporcionados por el 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.
52. Gerencia de Servicio al Cliente, determina si se aplica el ajuste a la facturación conforme a la información proporcionada por el usuario(a) y el resultado de inspección.
53. Usuario(a) solicita aclaración por consumo elevado.
54. Gerencia de Servicio al Cliente analiza la información presentada por el usuario(a), recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación.
55. Si existe fuga, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Determinación de Créditos Fiscales, Gerencia Jurídica de Asistencia Legal aplican lo establecido en el punto 14 y 15
56. Si, el resultado en la inspección se determina que existe presencia de aire en la red, Gerencia de Servicio al Cliente solicita vía memorándum inspección física a la Dirección Técnica para su supervisión en campo.
57. Una vez teniendo el informe técnico si es que el predio se estuviera registrando aire, se procedería a la aplicación del ajuste correspondiente. Pasa a los punto 13, 14 y 15
58. Si el resultado se debiera a un consumo real del usuario(a). Pasa al punto 8

#### VI REFERENCIAS

- Código urbano para el Estado de Querétaro
- Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo
- Oficios emitidos por Vocalía Ejecutiva
- Tarifas vigentes
- Procedimiento de Toma de lectura y Asignación de Cargas de Trabajo PR-CO-TL-04.

#### VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
<u>Ajuste a la Facturación</u>	Analista de Facturación, Supervisor y/o Auxiliar	SIGE	Electrónico	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente
Orden de Servicio de inspección	Analista de Eacturación, Supervisor y/o Auxiliar	Supervisor de Inspección Vigilancia	Electrónico/Impreso	Gerencia de Administración Comercial/SIG E	1 año impreso/indefinido electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector	Supervisor de Inspección vigilancia	Impreso	Gerencia de Administración Comercial	5 años	Destrucción

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	7 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

68  
97

Reporte individual de toma de lectura	Auxiliar Administrativo/ Auxiliar de Oficina	Subgerencia de Micromedicación / Auxiliar de Oficina	Papel	Área Comercial	5 años	Archivo Muerto
Expediente de Individualización	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	Impreso	Gerencia de Administración Comercial	1 año	4 años Archivo Muerto

Rev.01

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	8 de 8
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

69/97

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<u>Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores</u>	
Clave: PR-FN-AU-01	Area funcional: Dirección Divisional Comercial	Responsable: Subgerente de Facturación

#### 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 Divisional Comercial.

Gerente de Servicio al Cliente.

Subgerencia de Facturación.

#### IV DEFINICIONES

Usuario 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 DESCRIPCION

1. El usuario gran consumidor es atendido por personal encargado de la facturación de Grandes Consumidores(as) al presentar una petición de aclaración, duda o inconformidad, de manera verbal, escrita o por correo electrónico, respecto a su consumo de agua.
2. Facturación de Grandes Consumidores analiza la petición presentada o solicitada por el usuario(a), para determinar si se soluciona de forma inmediata.
3. De solucionarse la petición de forma inmediata, solicita la autorización al jefe(a) inmediato(a) para dar respuesta a la petición, los casos que se pueden resolver en el momento son: falta de lectura, recargos injustificados, pago no abonado por vía electrónica.
4. Realiza ajuste en el sistema soportando el movimiento a la facturación, terminando así de dar solución a la petición del usuario(a).
5. En caso de que la petición no se solucione de forma inmediata, toman datos del 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: el 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 al manual de ajustes a la facturación.
8. Autorizada la propuesta de ajuste se contacta al 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 al usuario(a) los resultados, y se solicita pague su recibo de acuerdo a su último mes facturado.

#### VI REFERENCIAS

- Código urbano para el Estado de Querétaro

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--------------------------------------	---	-----------------------------------	--------

70/97

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<u>Facturación</u>	
Clave: PR-FN-FC-02	Área funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Subgerente de Facturación

**OBJETIVO**

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

**II POLÍTICAS GENERALES 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 y en el caso de grandes consumidores en forma semanal.
2. Si el medidor tiene más de 5 años de haber sido instalado se efectuará orden de servicio para su cambio, siempre y cuando el usuario no cuente con más de 3 meses de adeudo o se le haya efectuado un ajuste a su adeudo actual.
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 de Instalación y Mantenimiento.
4. Se solicitará revisión o reemplazo a los medidores que se detecten que no estén funcionando correctamente.

**III ALCANCE**

Dirección Divisonal Comercial.  
Gerente de Servicio al Cliente  
Subgerencia de Facturación.

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

**V DESCRIPCIÓN**

1. Previa selección y captura de las lecturas en el Sistema Integral de Gestión, Analista de Prefacturación válida 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 validadas las causas [la validación en los grandes consumidores se realiza a cada uno(a) de los(as) usuarios(as)], pudiendo ser fecha de instalación de medidor, lecturas irregulares, etc. Consulta el estado de cuenta del 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 oficiales y en condominios.
4. Dependiendo la causa y si lo considera necesario elabora orden de servicio para realizar revisión de medidor y realiza correcciones a las lecturas validas en campo de los consumos excesivos (altos consumos), consumos negativos y de las lecturas recuperadas en condominios y público oficiales.
5. Validadas las lecturas cierra la validación y elabora el documento Consumos Excesivos, en el cuál se reporta la recuperación de lecturas detectadas en la prefacturación y lo envía a Subgerencia de Control de Consumos.
6. Supervisión de Facturación realiza el cálculo de la facturación en el sistema, del grupo correspondiente.
7. Concluido el cálculo de facturación inicia análisis de forma aleatoria el análisis en grandes consumidores(as) se realiza a cada usuario(a) 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.

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

72  
97

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 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 los lecturistas.

**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
Consumos Excesivos	Analista de Prefacturación	Analista de Prefacturación	Impreso	Archivo de la Dirección Divisional Comercial	5 años	Destrucción
Recibos	Auxiliar Administrativo	Se entrega a usuario	N/A	N/A	N/A	N/A

Rev.01

Lic. María Eugenia Acevedo García	Lic. Luz Gabriela Escobedo Mandujano	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 2
-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	--------

73  
97