

---

## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Procedimientos de Padrón de Usuarios

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 FRACCIÓN 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”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PADRÓN DE USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL**”, REVISIÓN 07, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

**ELABORÓ Y PRESENTÓ**

\_\_\_\_\_  
LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ  
VOCAL EJECUTIVO

**CON LA INTERVENCIÓN DE**

\_\_\_\_\_  
LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

\_\_\_\_\_  
LIC. ALEX CALVILLO SALGADO  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
COMERCIAL

QUERÉTARO  
Comisión Estatal de Aguas

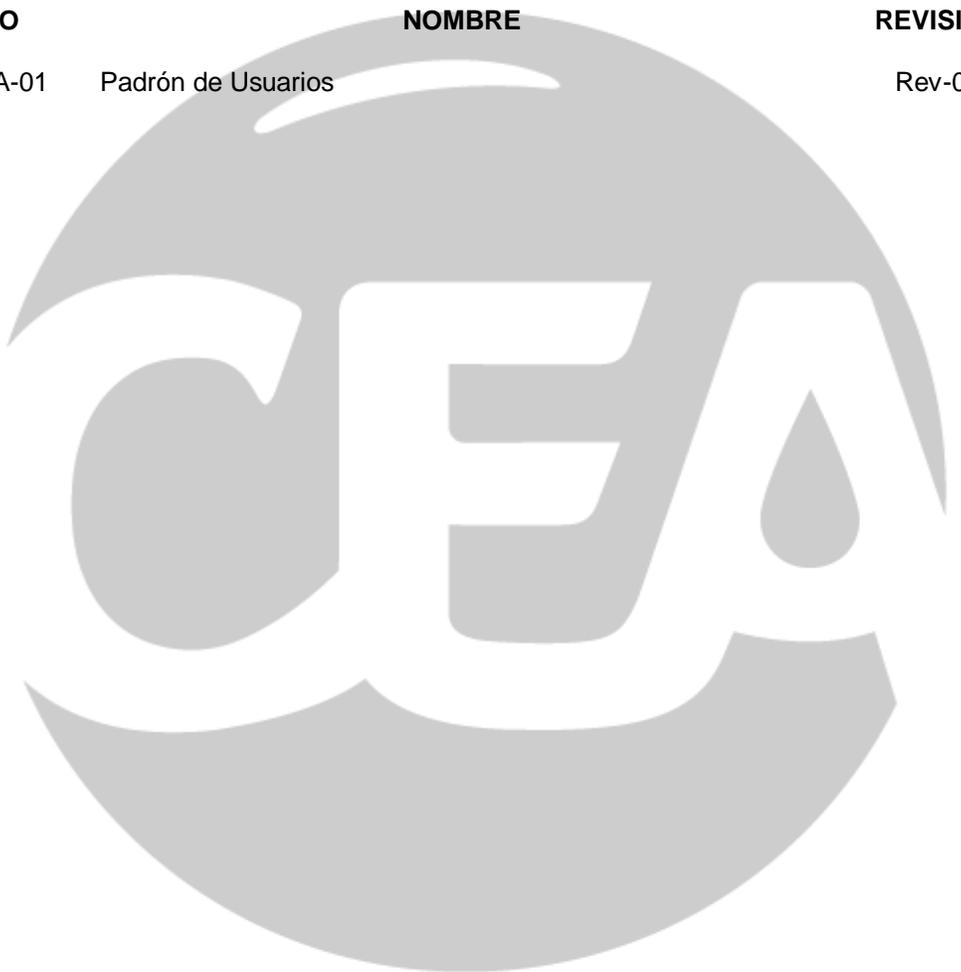
## PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	C.P. Gerardo Amaya Llaca	Implementa	_____	_____
Subgerente del Padrón de Usuarios	Arq. María Erika Miranda Luna	Desarrolla y Ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza y Documenta	_____	_____

**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-PU-PA-01	Padrón de Usuarios	Rev-02



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-PU-PA-01	<p><b>Padrón de Usuarios</b> Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> -Se elimina punto 3 -En punto 1 se modifican Los criterios para determinar el tipo de servicio de agua potable -Se modifica punto 3, 5</p> <p><b>III ALCANCE</b> Se incluye Supervisor de Consumos (Lecturas).</p> <p><b>IV DEFINICIONES</b> Se elimina el término SIGE y se cambia a Sistema Comercial.</p> <p><b>V DESCRIPCIÓN</b> -se modifican puntos 1, 2, 3, 4, 6, 7, 11, 12 -se agregan puntos 8, 9, 10</p> <p><b>VII REGISTROS</b> Se actualiza tabla de registros, se agrega Plano de asentamiento irregulares, Expediente de cambio de tarifas y unidades servidas, Barridos de Campo por sector hidráulico, Auditoria de cambios del módulo comercial</p>	Rev-01

**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## PROCEDIMIENTO

### Padrón de Usuarios

**Clave:**

PR-PU-PA-01

**Área funcional:**

Dirección General Adjunta  
Comercial

**Responsables:**

Gerencia del Padrón de Usuarios y  
Medición de Consumos

---

### I OBJETIVO

Mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento de la ciudad de Querétaro y zona conurbada en los sistemas comercial y geográfico de la Comisión Estatal de Aguas.

### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los criterios para determinar el tipo de servicio de agua potable serán los siguientes:
  - 1.1 Doméstico: Casas habitación,
  - 1.2 Comercial: Locales dedicados a la compra-venta de productos y/o servicios,
  - 1.3 Industrial: Lugares dónde se realiza alguno o varios procesos de transformación de insumos y se obtengan productos terminados,
  - 1.4 Público oficial: Las oficinas gubernamentales del Estado,
  - 1.5 Público concesionado: Escuelas particulares, iglesias, hospitales particulares, centros sociales y deportivos, academias e internados,
  - 1.6 Hidrante colectivo: En los lugares carentes de infraestructura hidráulica donde se instala un hidrante que es una toma colectiva para abastecimiento de agua potable,
  - 1.7 Beneficencias públicas y de asistencia privada: Asilos, casas hogar, etc.,
  - 1.8 Ganadero: Actividad relacionada a la ganadería.
2. La tarifa de uso doméstico en zona metropolitana de la ciudad de Querétaro se clasifica en cuatro zonas socioeconómicas que son:
  - 1.1 Apoyo Social: Las zonas semi-regulares con la infraestructura de red de agua potable más elemental, con predios sin instalaciones hidráulicas completas
  - 1.2 Económica: Los fraccionamientos de interés social con infraestructura de agua potable y alcantarillado e instalaciones hidráulicas completas y un solo baño, hasta 100 m2 construidos.
  - 1.3 Media: Las colonias zonas residenciales con buena urbanización y terrenos entre 100 y 300 m2, con más de 100 m2 hasta 200 m2 construidos, jardín pequeño y dos baños.
  - 1.4 Alta: Las colonias residenciales con todos los servicios urbanos de primera clase, casas de lujo mayores a 200 m2 de construcción con amplios jardines.
3. Auxiliares de padrón de usuarios es el encargado de realizar las modificaciones de código postal, clave de localización y número de habitantes en el padrón de usuarios.
4. La Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos y Subgerencia de Padrón de Usuarios serán los encargados del registro del dato de nomenclatura de la calle y colonia. Para realizar modificación se deberá contar con un documento emitido por las instancias reguladoras.
5. Para el cambio de tipo de servicio de tarifa mayor a menor y/o número de unidades servidas se llevará a cabo lo siguiente:
  - 5.1 Previo a la modificación de los datos registrado en el padrón de usuarios, se deberá validar su procedencia a través de una inspección física al predio.

## PROCEDIMIENTO

### Padrón de Usuarios

#### PR-PU-PA-01

---

5.2 Los cambios de tipo de usuario de tarifa mayor a menor y cambio de unidades servidas, deberán contemplar lo siguiente:

5.2.1 Deberá ser a solicitud del usuario mediante oficio dirigido al Vocal Ejecutivo de la CEA.

5.2.2 La Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos generará orden de servicio, solicitando la inspección.

5.2.3 Después de contar con los resultados de la inspección que justifique la modificación, se solicitará al usuario la siguiente documentación:

-Dictamen de uso de suelo reciente, emitido por el municipio (donde se pueda validar el movimiento solicitado)

-En caso de que el trámite no lo realice el titular del contrato, deberá presentar Carta Poder Simple anexando copia de identificación de todos los que la firmaron (quien otorga el poder, quien acepta el poder y dos testigos)

-Escritura del inmueble o pago del Impuesto Predial a nombre del usuario (para acreditar su propiedad)

-Copia del último recibo de agua facturado al corriente de sus pagos

-Copia de identificación oficial de Propietario del Inmueble

-El plazo máximo de respuesta para la modificación será de 10 a 15 días hábiles

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos
- Subgerencia de Padrón de Usuarios
- Supervisor de Consumos (lecturas)

### IV DEFINICIONES

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

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

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

**GIS:** Sistema de información geográfica

### V DESCRIPCIÓN

1. Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos recibe por parte de la Dirección Divisional de Factibilidades copia de documentos de entrega de certificados de conexión del nuevo desarrollo a incorporar, así como el plano en archivos digitales, el documento de liberación administrativa específica, que comprueba el cumplimiento de derecho de infraestructura; y de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección plano autorizado del Municipio para contratación de asentamientos irregulares.
2. Gerente del Padrón del Usuarios y Medición de Consumos turna a Auxiliar de Padrón de Usuarios plano impreso para que realice diseño de la ruta de lectura.

## PROCEDIMIENTO

### Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

3. Auxiliar de Padrón de Usuarios establece sector, ruta y grupo de facturación para el nuevo desarrollo y con la documentación recibida Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos da de alta en el Sistema Comercial el nombre del desarrollo y el nombre de las calles.
4. Auxiliar de Padrón de Usuarios valida con Subgerente del Padrón de Usuarios si la carga de trabajo en la ruta sobrepasa los 300 folios para el balance de grupos de facturación; Si el Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba su diseño, se da de alta.
5. Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos asigna código, zona, distrito y ruta del nuevo desarrollo en el Sistema Comercial y lo turna al Auxiliar de Padrón de Usuarios.
6. Auxiliar de Padrón de Usuarios asigna los folios que conforman las claves de localización, en el Sistema Comercial a cada nuevo contrato con base al plano de ruta, de la colonia correspondiente y entrega plano original para el expediente a Subgerente de Padrón de Usuarios.
7. Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos da aviso vía correo electrónico a responsable del planeador del Módulo de Operación de los siguientes datos: código de la colonia, nombre de la colonia y distrito para dar de alta en el planeador del Sistema Comercial, y las áreas de Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Facturación, Subgerencia de Inspección y Vigilancia y Subgerencia de Medidores puedan tener acceso a esta información.
8. Auxiliar de Padrón de Usuarios genera listado de contratos con el estado de la toma factible no instalada, para determinar si el contrato pasa al estado de activa habitada.
9. Se cambia el estado de la toma de factible no instalada a toma activa habitada, cuando el predio cuenta con toma instalada y/o número de serie del medidor o previa verificación en campo.
10. Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos programa barridos de campo por sector hidráulico, para identificar inconsistencias en la base de datos del padrón de usuarios y su cartografía.
11. En el diseño de rutas de lectura, se ejecutan dos tipos de movimientos:
  - 11.1 Para el diseño de una nueva ruta de lectura por incorporación de un desarrollo
    - 11.1.1 Para el diseño de rutas de lecturas se considera en promedio 300 predios.
    - 11.1.2 Si una ruta tiene menos de 300 predios, se integra en la ruta de lectura más próxima ya establecida
    - 11.1.3 Si no hay una ruta próxima, Subgerencia de Padrón de Usuarios aprueba que se diseñe una nueva ruta de lectura con el número de predios contenidos.
    - 11.1.4 Auxiliar de Padrón de Usuarios recibe de Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos, los documentos en copia de la autorización e interconexión del Nuevo Desarrollo con el plano impreso o digital.
    - 11.1.5 Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza en plano el diseño de la ruta de lectura y su posible trazado, en y realiza visita al desarrollo para validar el estatus del mismo.
    - 11.1.6 En el caso requerir menos de 300 folios en una ruta, Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza otra nueva ruta de lectura que incluya los predios restantes y se vuelve a diseñar, trazar y foliar otro plano de ruta de lectura.
    - 11.1.7 Con el plano de la ruta de lectura terminado e impreso, Auxiliar de Padrón de Usuarios en conjunto con Subgerente del Padrón de Usuarios verifican el diseño de la ruta de lectura, se solicita a Supervisor/a de Consumos (lecturas) se indique el grupo, sector y ruta donde debe leerse la ruta de lectura, después se realiza en el Sistema Comercial el alta de la ruta de lectura con la captura del grupo, sector y número de la ruta de lectura asignado.

## PROCEDIMIENTO

### Padrón de Usuarios

#### PR-PU-PA-01

---

11.1.8 Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos archiva una copia del plano de la nueva ruta de lectura en el expediente correspondiente.

11.2 Para la modificación de una ruta de lectura establecida, aplican los criterios del punto 11 inciso 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3.

11.2.1 Gerencia de Servicio al Cliente y Supervisor de Consumos (lecturas) solicita vía correo electrónico la modificación de una ruta de lectura a la Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.

11.2.2 Auxiliar de Padrón de Usuarios recibe por parte de Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos solicitud verbal o por correo electrónico, el requerimiento de una modificación de rutas de lectura en determinado sector. La solicitud la anota en bitácora, para su control.

11.2.3 Auxiliar de Padrón de Usuarios imprime del GIS el plano para trabajar la ruta de lectura y verifica donde se harán las modificaciones.

11.2.4 Rediseña y/o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano con el trazado de calles vigentes y vuelve a foliar.

11.2.5 Con el plano de la ruta de lectura ya trabajado e impreso, se realizan las modificaciones o cambios de localización para su captura en Sistema Comercial.

11.2.6 Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos entrega copia de la ruta de lectura modificada a Supervisor/a de Consumos (lectura) para su conocimiento y validación en campo.

11.2.7 Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos archiva una copia del plano de la ruta de lectura modificada en el expediente correspondiente

#### **Movimientos al padrón de usuarios**

12. Se da mantenimiento a dos tipos de datos:

12.1 Los datos pertenecientes al Módulo Comercial, el cual es el dato administrativo y descriptivo de toda la base, como es el nombre, número de contrato, domicilio, código postal, etc.

12.1.1 El módulo de mantenimiento al padrón recibe petición verbal y/o mediante correo electrónico de las distintas áreas de la CEA, a solicitud de Usuario/a o mediante levantamiento de información en visita de campo para hacer una corrección y/o cambio de los datos al padrón de usuarios, quedando registrados en la Auditoría de Cambios del Módulo Comercial, como puede ser:

- Número de habitantes.
- Número de unidades,
- Calle.
- Colonia.
- Número oficial.
- Código Postal
- Estatus de la toma: de factible no instalado a activa habitada.
- Tipo de Servicio.

12.1.2 Realiza el cambio requerido en el Sistema Comercial, con la justificación correspondiente y/o el documento que sustente dicho cambio.

## PROCEDIMIENTO

### Padrón de Usuarios

#### PR-PU-PA-01

12.1.3 Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza visita al predio en los casos que requiera verificar la validez de la información proporcionada por usuario/a, así como en caso de cambio de número oficial, nombre de calle, ubicación del predio a solicitud de las distintas áreas de la CEA, etc.

12.1.4 Queda registrado en la Auditoría de Cambios del Módulo Comercial.

12.2 El dato digital perteneciente al sistema de consulta geográfica (GIS), el cual es el dato cartográfico y ubica al predio en el plano digital.

12.2.1 Antes de iniciar el proceso, se consulta en el SIGE, el alta de los contratos.

12.2.2 Se clasifican las altas de los contratos por colonia.

12.2.3 Se procede a la vinculación de la información del SIGE (dato-contrato de alta); en el sistema de consulta geográfica (GIS).

12.2.4 El dato actualizado permanece en línea en el sistema de consulta geográfica.

12.2.5 El dato actualizado se anota en la bitácora.

## REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Copia de documentos de liberación y la interconexión del Desarrollo	Dirección Divisional de Factibilidades	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios	Impreso / Electrónico	Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	2 años	Dstrucción
Copia de plano de ruta de lectura	Auxiliar de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Impreso / Electrónico	Sistema de Información Geográfica y carpetas	Permanente	Permanente
Ruta de lectura	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos /	Electrónico	Sistema Comercial	Permanente	Permanente

**PROCEDIMIENTO**

**Padrón de Usuarios**

**PR-PU-PA-01**

	Consumos / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Subgerente de Padrón de Usuarios				
Plano de Asentamientos Irregulares	Auxiliar de Asentamientos Irregulares (emitido por Municipio)	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios	Impreso	Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Permanente	Permanente
Expediente de cambio de tarifas y unidades servidas	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Impreso	Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	2 Años	Destrucción
Barridos de campo por sector hidráulico	Auxiliar de Padrón de Usuarios	Subgerente de Padrón de Usuarios	Impreso / Electrónico	Área de Padrón en carpeta	2 años	Destrucción
Auditoría de Cambios del Módulo Comercial	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos / Subgerente de Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Electrónico	Sistema Comercial	2 años	Destrucción

**Rev-02**