
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Atención y Servicio al Público

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 ATENCIÓN Y SERVICIO AL PÚBLICO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 05**, 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

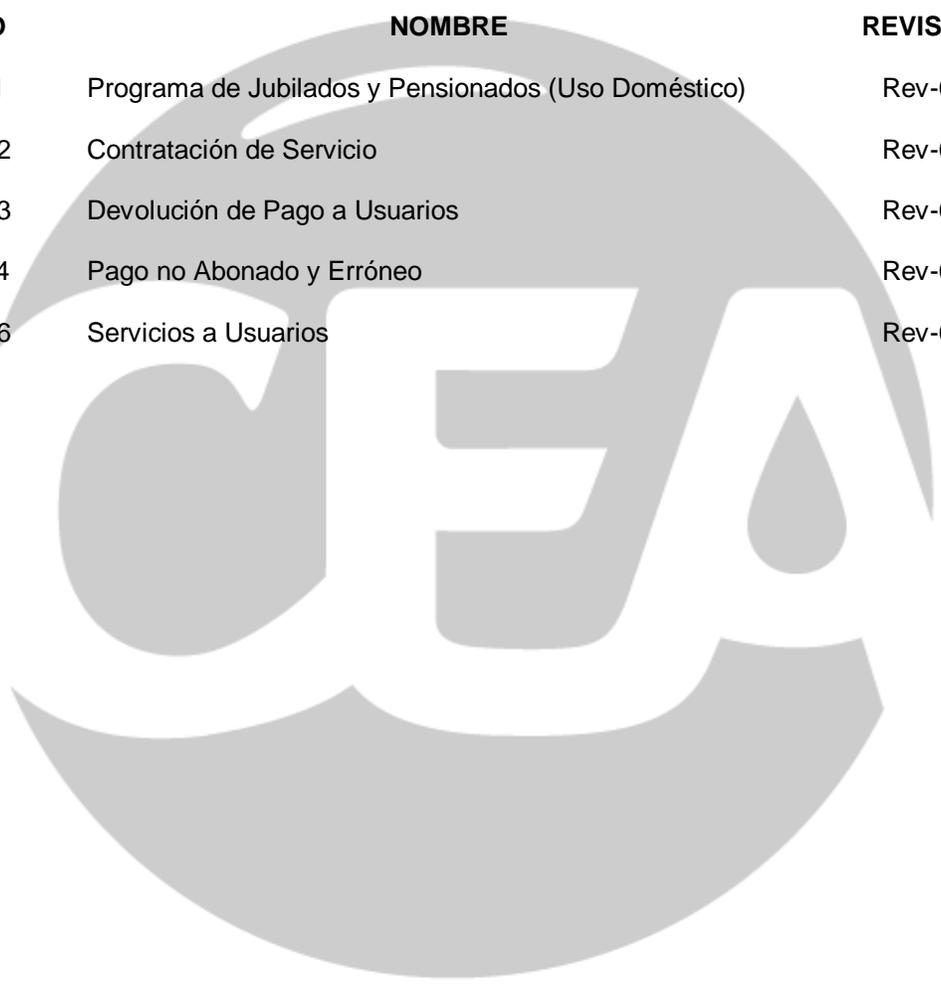
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Servicio al Cliente	C. América Nohemí Pacheco	Implementa	_____	_____
Subgerente de Servicio al Cliente	C. Guadalupe Hernández Robles	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-TS-JP-01	Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico)	Rev-04
PR-TS-CS-02	Contratación de Servicio	Rev-05
PR-TS-DP-03	Devolución de Pago a Usuarios	Rev-05
PR-TS-PE-04	Pago no Abonado y Erróneo	Rev-05
PR-TS-SU-06	Servicios a Usuarios	Rev-05



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Programa de Jubilados/as y Pensionados/as (Uso Doméstico)

Clave:

PR-TS-JP-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerente de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as consistirá en una bonificación del 50% del importe de los primeros 24m³ de consumo de agua, los excedentes se cobrarán al 100% de su tarifa.
2. La bonificación sólo procederá en el cobro de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
3. Se otorgará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as siempre y cuando usuario/a esté al corriente en el pago de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
4. Solo será autorizado el apoyo a jubilados/as y pensionados/as cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 2.5 veces el salario mensual vigente de la Zona "B".
5. El apoyo a jubilados/as y pensionados/as únicamente se otorgará en un sólo contrato por usuario/a.
6. El convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as tendrá una vigencia de 12 meses, debiendo presentar los documentos actualizados para que proceda la renovación.
7. El trámite de convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as podrá realizarlo el pensionado o un familiar directo.
8. La Gerencia de Servicio al Cliente tiene la facultad de autorizar aquellos que sobrepasen el monto autorizado, así como la documentación autorizada.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. Servicio al Cliente entrega a usuario/a en el módulo de información turno para que se presente en ventanilla con la documentación correspondiente.
2. Gerencia de Servicio al Cliente revisa en sistema para determinar si se trata de una renovación o un usuario/a de nuevo ingreso, en cualquiera de los casos solicita los mismos documentos.
3. Gerencia de Servicio al Cliente valida que la documentación presentada se encuentre completa la cual debe ser original y copia de:
 - a. Credencial de pensionado/a o jubilado/a.
 - b. Último pago de la pensión, o estado de cuenta que especifique monto y concepto de pago de pensión (IMSS, ISSSTE o banco).

PROCEDIMIENTO

Programa de Jubilados/as y Pensionados/as (Uso Doméstico)

PR-TS-JP-01

- c. Comprobante de domicilio a su nombre: CFE, Teléfono, Gas, INSEN o identificación oficial IFE (Sólo cuando pensionado/a y/o jubilado/a no sea el/la titular del contrato de agua).

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

- De no presentar la documentación completa se le comunica que no se podrá otorgar el apoyo hasta que presente la documentación total.
- Gerencia de Servicio al Cliente devuelve a usuario/a los documentos originales.
- Servicio al Cliente una vez que cuenta con la documentación necesaria, ingresa al sistema SIGE a registrar los datos de usuario/a y emite convenio de ingreso o renovación y obtiene firma de jubilado/a y/o pensionado/a.
- Gerencia de Servicio al Cliente entrega solicitud a usuario/a y le informa fecha en que deberá presentarse a renovar su convenio debiendo entregar original y copia de documentación actualizada.
- Gerencia de Servicio al Cliente archiva expediente de altas y renovaciones de convenios.

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
Expediente de convenios de apoyo a jubilados/as y/o pensionados/as.	Auxiliar Administrativo o Analista de Servicio al Cliente	Auxiliar Administrativo	Legajos	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev-04

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

Clave:

PR-TS-CS-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. La contratación de servicios no procederá cuando la distancia para instalar una toma de agua rebase los 12 mts. lineales.
2. Es responsabilidad del Auxiliar Administrativo y/o del Analista del Área de Servicio al Cliente, investigar con usuario/a y en su caso en la información de consulta, la situación y condiciones del predio que se desea contratar, al fin de generar las órdenes que así correspondan.
3. Todo contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado deberá contar con la firma de usuario/a y firma del personal de la CEA facultado para esto.
4. Funcionarios/as facultados para firma del contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a nombre de la Comisión Estatal de Aguas son el Gerente, Subgerente y Supervisor/a de Servicio al Cliente.
5. En caso de ser necesario la CEA deberá de solicitar a usuario/a el certificado de número oficial para efecto de identificación del predio, certificado de conexión para toma de agua, así como la póliza de garantía, acta constitutiva o comprobante de propiedad para acreditar la antigüedad de la posesión del predio, a fin de considerarla como referencia para la determinación de los consumos al contratar los servicios.
6. Los únicos funcionarios/a facultados para la elaboración de los pagarés generados por el Área de Servicio al Cliente son: el Gerente, Subgerente, Analista de Servicio al Cliente, Supervisor/a y Auxiliar Administrativo.
7. Auxiliar Administrativo y Analista del área de Servicio al cliente para pago de contratación, podrán autorizar un máximo de 6 parcialidades o en su caso conforme a lo indicado en el convenio establecido para la colonia en cuestión.
8. Gerente y Subgerente podrán autorizar un convenio de pagos con un anticipo menor al 30% del costo del contrato por servicios y en casos especiales, con un número de parcialidades mayor al autorizado en el punto número 8.
9. Cuando usuario/a que desea contratar la prestación de servicios no cuenta con el servicio, se deberá generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje.
10. Previo a la modificación del nombre de usuario/a en el contrato de servicios, Auxiliar Administrativo y/o Analista de Servicio al Cliente deben validar que se cumpla la totalidad de los requisitos establecidos.
11. El cambio de nombre de usuario/a en el contrato de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, tendrá un costo equivalente a un día de salario mínimo general vigente en la Zona "B".
12. En caso de que usuario/a haya extraviado el certificado de conexión, se podrá realizar la contratación mediante una carta del fraccionador informando del extravío del mismo y con qué folio se entregó, o en el caso que ya no exista la inmobiliaria, una carta del propio usuario/a para poder realizar la contratación, misma que será entregada en el momento de la contratación en Servicio al Cliente.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
 - Gerencia de Servicio al Cliente.
 - Subgerencia de Servicio al Cliente.
-

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

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

La contratación del servicio

3. Según el tipo de giro usuario/a deberá presentar la siguiente documentación:
 - a. Giro doméstico:
 - i. Contratación de nuevas tomas domésticas de interés social:
 - Certificado de conexión para toma de agua (Original).
 - Certificado de número oficial (Copia).
 - Identificación oficial (Copia).
 - Copia de Póliza de garantía o acta de entrega de la vivienda (FOVI, INFONAVIT, COMEVI o FOVISSSTE) (Copia).
 - Copia de Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de INFONAVIT, escritura de propiedad notariada, o predial.
 - ii. Contratación de terrenos y tomas domésticas de más de 10 años:
 - Certificado de número oficial (Copia).
 - Identificación oficial (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de INFONAVIT, escritura de propiedad notariada, predial o Constancia notariada de estar en trámite la escritura).
 - iii. Contratación de nuevas tomas domésticas en colonias irregulares:
 - Identificación oficial (Copia).
 - Copia de identificación oficial, Copia de documento que lo avale como propietario CORETT (Comisión para la Regularización de la Tenencia de la Tierra). Un Documento que acredite la regularización, Título del RAN (Registro Agrario Nacional) o Municipio del Estado de Querétaro, Croquis de ubicación del predio..
 - iv. Contratación para individualización en condominios (ver procedimiento Individualización PR-IV-ID-03 de Condominios e Inspección PR-IV-IN-01):
 - Certificado de Número Oficial (Copia).
 - Identificación Oficial (Copia).
 - Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de INFONAVIT, escritura de propiedad notariada, predial o Constancia notariada de estar en trámite la escritura).
 - v. Contratación de usuarios/as provisionales:
 - Identificación oficial (Copia).

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

PR-TS-CS-02

- Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de INFONAVIT, escritura de propiedad notariada, predial o Constancia notariada de estar en trámite la escritura).
 - Certificado de Número Oficial (Copia).
 - Solicitud por escrito.
- b. Giro diferente al doméstico (ver procedimiento Solicitud de **Factibilidad** PR-FD-SI-01).
- i. Copia del dictamen de uso de suelo autorizado.
 - ii. Croquis de localización.
 - iii. Copia de acta constitutiva.
 - iv. Copia de carta poder.
 - v. Escritura de predio.
 - vi. Identificación quien realiza el trámite y del propietario.
 - vii. Número oficial (proporcionado en el registro público de la propiedad).
 - viii. Plano arquitectónico.
 - ix. Plano isométrico hidráulico.

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

4. **Gerencia de Servicio al Cliente** valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa, de no ser así le informa que no se realizará el trámite hasta que presente toda la documentación.
5. Cuando se efectúe una contratación con giro diferente al doméstico se procede a realizar el pago de la contratación de los servicios de acuerdo al punto número 10.
6. Tratándose de una contratación de uso doméstico se revisa que la colonia en la cual se solicita el servicio se encuentre liberada, es decir se le pueda proporcionar el servicio, de no ser así se le informa a usuario/a que no se le podrá tramitar su contrato.
7. **Gerencia de Servicio al Cliente** investiga con usuario/a y de ser el caso con el apoyo del GIS, la localización y condiciones específicas del predio, determinando si se requiere de una inspección física, de ser así ingresa al Sistema Integral de Gestión (SIGE), y genera reporte de inspección del predio (ver procedimiento Inspección PR-IV-IN-01).
8. Obtiene en solicitud de inspección firma de aceptación de usuario/a y le informa folio de la solicitud de inspección y fecha probable en que deberá presentarse a conocer el resultado de la inspección para poder tramitar su contrato.
9. Usuario se presenta en la fecha señalada a conocer el resultado de inspección, de no haberse realizado la inspección informa a usuario/a los motivos, reprogramando con usuario/a una nueva inspección, asignando nuevo folio de solicitud.
10. **Gerencia de Servicio al Cliente** Informa a usuario/a el importe a pagar por concepto de contratación y le pide que pase al Área de Cajas para realizar su pago, de solicitar usuario/a facilidades de pago consulta el expediente de oficios para determinar si la colonia donde se ubica el predio existe algún convenio para el pago de contratación de los servicios, tratándose de usuarios/as de giro doméstico. No existiendo convenio o tratándose de usuario/a con giro diferente al doméstico elabora plan de pagos con base en el monto y en el número de parcialidades que está autorizado a otorgar.

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

PR-TS-CS-02

11. De no aceptar estas parcialidades se canaliza a usuario/a con el Gerente, Subgerente o Supervisor/a de Servicio al Cliente para negociar un nuevo plan de pagos y canaliza nuevamente a usuario/a con el Auxiliar Administrativo y/o con Analista de Servicio al Cliente.
12. **Gerencia de Servicio al Cliente** pide a usuario/a que pase al área de cajas a realizar el pago de su primer parcialidad.
13. **Gerencia de Servicio al Cliente** entrega el contrato a usuario/a para su firma y recaba firma de funcionario/a autorizado de la Comisión.
14. **Gerencia de Servicio al Cliente** anexa al contrato el comprobante de pago y lo entrega a usuario/a informándole la fecha probable de instalación.
15. Cuando usuario/a que desea contratar la prestación de servicios no cuenta con servicio, se debe generar orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y orden de instalación de drenaje.
16. En caso de que el usuario que desea contratar los servicios ya cuente con el servicio pero no con medidor, se deberá generar la orden de instalación de medidor.
17. En caso de suspensión del servicio de agua potable a usuario/a, por falta de contratación se debe generar orden de reconexión de servicio. (Ver procedimiento Limitaciones y Reconexiones PR-ML-LR-02)

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

De solicitar el usuario la entrega de su contrato.

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

Cambio de nombre en el/la titular del contrato doméstico.

27. Usuario/a presenta la siguiente documentación:
 - a. Identificación oficial (Copia).
 - b. Último recibo de agua facturado al corriente de sus pagos (Copia).
 - c. Constancia de propiedad (Escritura de propiedad notariada o predial o Constancia notariada de estar en trámite la escritura) (Copia).

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

PR-TS-CS-02

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

Cambio de nombre en el titular de contrato comercial

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

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

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

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
Contrato	-Auxiliar Administrati vo -	Supervisor/a de Servicio al Cliente Proveedor de	Papel/ Electrónico	Archivo de Gerencia Bodega de almacenamien	Permanente	Permanente

PROCEDIMIENTO

Contratación de Servicio

PR-TS-CS-02

	Supervisor/ a de Servicio al Cliente -Analista de Servicio al Cliente	Digitalización y resguardo.		to del proveedor de digitalización y resguardo.		
--	---	--------------------------------	--	--	--	--

Rev-05

PROCEDIMIENTO

Devolución de Pago a Usuarios

Clave:

PR-TS-DP-03

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

N/A

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. Usuario/a se presenta solicitando la devolución de un pago improcedente como puede ser instalación de drenaje, pago duplicado, derechos de instalación u otro, presentando el recibo que ampara el pago efectuado.
2. **Gerencia de Servicio al Cliente** solicita a usuario/a realice su petición por escrito, especificando monto y fecha del pago a causa de improcedencia, número de contrato, domicilio, nombre y firma de usuario/a, anexando recibo original de pago y copia de identificación oficial del solicitante.
3. **Gerencia de Servicio al Cliente** Recibe el escrito de usuario/a con anexos y en el sistema SIGE Comercial imprime el comprobante de improcedencia de pago según motivo, no instalación de drenaje o agua, historial de pagos, etc., informa a usuario/a fecha en que se presente en ventanilla de tesorería a recoger el importe de su pago.
4. Con base en la petición de usuario/a y comprobante de improcedencia de pago, vía sistema, Integrador/a y Gestor/a de Información elabora la devolución de pago, la solicitud de cheque y turna a ventanilla de contabilidad solicitud de cheque.
5. Si el importe de pago es mayor a \$ 2,000.00 se procede a lo determinado en Procedimiento Elaboración y Entrega de Cheque o Pago Electrónico PR-EG-EP-02, de no ser así se realiza lo determinado en el Procedimiento Pagos en Efectivo PR-EG-PE-06.
6. **Gerencia de Servicio al Cliente** Siendo la devolución del pago debido a duplicidad ingresa en el sistema SIGE en el número de contrato de usuario/a y emite duplicado de recibo de facturación actual y elabora ajuste en el sistema SIGE en el módulo de ajustes haciendo el cargo por el importe del pago duplicado.
7. **Gerencia de Servicio al Cliente** Archiva en recopilador correspondiente la hoja de soporte de ajustes a la facturación, anexando comprobantes y el duplicado del recibo de facturación actual.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

PROCEDIMIENTO

Devolución de Pago a Usuarios

PR-TS-DP-03

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Devolución de pago	Auxiliar Administrati vo Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativ o Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo muerto
Solicitud de cheque	Auxiliar Administrati vo Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativ o Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo muerto
Solicitud de pago	Auxiliar Administrati vo Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativ o Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo muerto

Rev-05

PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado y Erróneo

Clave:

PR-TS-PE-04

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

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

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

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

V DESCRIPCIÓN

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

Pago de Agua no Abonado

2. Una vez en la ventanilla de atención correspondiente, usuario/a manifiesta haber pagado su recibo de facturación anterior sin que el pago se vea reflejado en el recibo de facturación actual.
 3. Gerencia de Servicio al Cliente solicita a usuario/a el recibo de facturación pagado, el comprobante de pago original y el recibo de facturación actual.
 4. En el sistema SIGE, apartado de padrón de usuarios ingresa el número de contrato de usuario/a para poder verificar su estado de cuenta.
 5. Verifica si existe algún pago pendiente de aplicar según su estado de cuenta, de no existir ningún pago pendiente comunica a usuario/a que sus pagos se encuentran al corriente.
 6. Gerencia de Servicio al Cliente indica a usuario/a que deberá dejar su comprobante original de pago y se le entregará copia del mismo anotando fecha, nombre y firma de quien recibe para su canalización al área de cajas.
 7. Se le informa al usuario que debe pagar el monto del consumo actual, para que el recibo quede por el total que se va a aplicar del pago no abonado.
 8. Supervisor/a de Servicio al Cliente realiza una relación de pagos no abonados, especificando número de contrato, domicilio, lugar del pago realizado y fecha de emisión, lo entrega al supervisor de recaudación de la Dirección Divisional de Finanzas, para el cobro del mismo y su respectivo abono a usuario/a (ver procedimiento Recaudación PR-RE-RC-01).
 9. Supervisor/a de Recaudación notifica a Supervisor/a de Servicio al Cliente de la aplicación del pago.
-

PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado y Erróneo

PR-TS-PE-04

Regularización de Pago Erróneo

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

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Formato de ajuste a la facturación.	-Auxiliar Administrati vo - Subgerente de Servicio al Cliente -Analista de Servicio al Cliente. -Supervisor de Servicio al Cliente	Auxiliar de oficina	Papel	Archivo	1 año	Archivo muerto

PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado y Erróneo

PR-TS-PE-04

Rev-05

PROCEDIMIENTO

Servicios a Usuarios

Clave:

PR-TS-SU-06

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

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

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. **Gerencia de Servicio al Cliente** entrega en el módulo de información a usuario/a un turno para ser canalizado a la ventanilla de atención correspondiente, donde usuario/a presenta su solicitud:

Carta de no adeudo.

2. **Gerencia de Servicio al Cliente** con base en número de contrato o domicilio de usuario/a, valida estado de cuenta verificando que no exista adeudo, así como documentos por cobrar pendientes de facturar, de existir informa a usuario/a que no es posible proporcionarle carta de no adeudo.
3. De no existir documentos pendientes por liquidar genera y emite carta de no adeudo.

PROCEDIMIENTO

Servicio a Usuarios

PR-TS-SU-06

4. En el sistema genera el cobro y le indica a usuario/a que acuda al área de cajas a efectuar su pago, posteriormente recaba en la carta de no adeudo firma **ya sea de** Gerente, Subgerente de Servicio al Cliente, o Supervisor/a de Servicio al Cliente.
5. **Gerencia de Servicio al Cliente** solicita a usuario/a le muestre el comprobante de pago certificado que avala el pago por la emisión de la carta de no adeudo para hacerle entrega de ésta.
6. **Gerencia de Servicio al Cliente** entrega carta de no adeudo a usuario/a, recabando firma de recibido en copia de la carta emitida.
7. Archiva copia de acuse de recibido de la carta de no adeudo, e imprime **pantalla de pagos** donde se visualice el importe pagado por la misma.
8. **Dicho trámite se realiza solamente en las instalaciones de área central.**

Historial de pagos y consumos

9. Usuario/a podrá solicitar un historial de pagos y consumos (ver procedimiento Emisión de Historiales de Facturación PR-TF-EH-01).
10. **Dicho trámite se realiza solamente en las instalaciones de área central.**

Petición de aclaración, inconformidad.

11. **Gerencia de Servicio al Cliente** En la ventanilla de aclaraciones analiza la solicitud de usuario/a, para determinar su solución.
12. Los casos que se pueden resolver en el momento son: cancelación de recargos, actualización de lecturas, anormalidad en la medición, altos consumos, cobro excesivo, cargos improcedentes, falta de recibo, cancelación de recargos.
13. Si se soluciona la petición, en el momento y de ser necesario realiza ajuste en el sistema soportando el ajuste a la facturación, terminando así de dar solución a la petición de usuario/a.
14. De no solucionarse la petición se realiza una solicitud al área correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, estas pueden ser: el área de lecturas para tomar alguna lectura no reportada, al taller de medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor, reemplazo de medidor o al área de Inspección para realizar visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.
15. Una vez realizada la revisión correspondiente y detectado algún problema del medidor o responsabilidad de la CEA, dependiendo del monto, se realiza el ajuste a su recibo y se elabora una propuesta, la cual debe llevar toda la documentación que soporte el ajuste conforme al manual de ajustes a la facturación, concluyendo así de dar solución a la petición de usuario/a.

Duplicado de recibo de facturación.

16. De solicitar un duplicado de su recibo le solicita a usuario/a su recibo de facturación anterior, capturando en sistema el número de contrato y valida en sistema que usuario/a solicitante no esté clasificado como especial, de ser así lo canaliza con el área correspondiente para su atención. De no contar con el recibo de facturación anterior se le solicita a usuario/a el domicilio del predio o nombre de usuario/a en el contrato y se le solicita su identificación oficial, ya que solo se entrega duplicado al titular del contrato.
17. Emite el duplicado del recibo de facturación en el sistema SIGE Comercial, módulo de duplicados y captura el domicilio. Emite y entrega el duplicado a usuario/a.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

PROCEDIMIENTO

Servicio a Usuarios

PR-TS-SU-06

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Carta de no adeudo	-Auxiliar Administrati vo - Supervisor/ a de Servicio al Cliente	-Auxiliar Administrativ o	Papel	Archivo	1 año	Destrucción

Rev-05