
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Toma de Lectura

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 TOMA DE LECTURA, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 10**, 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-TL-LM-01	Lectura de Medidor	Rev-03



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-TL-MC-01	<p>Medición de Consumos Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente. Se actualiza nombre de procedimiento a Lectura de Medidor, y la clave a PR-TL-LM-01</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN -Se modifica política 1 -En punto 2 se elimina "lectura de radio frecuencia" -En punto 3 se modifica "anormalidades" por "anomalías" -Se agrega punto 6</p> <p>IV DEFINICIONES -Se agrega Portal de Lecturas y Medición de Consumos</p> <p>V DESCRIPCIÓN -Se elimina puto 15 -Se agregan los puntos 7, 8, 13, 26 -Se modifica punto 9, 11, 12, 14, 16, 17, 19, 20 -En el punto 10 se elimina lo referente a radiofrecuencia</p>	Rev-02

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Lectura de Medidor

	Área funcional:	Responsables:
PR-TL-LM-01	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos

I OBJETIVO

Tomar la lectura del consumo de agua registrado en los medidores instalados y entrega de recibos en (ZMQ).
Validar los consumos excesivos y generar los indicadores inherentes al área.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. La toma de lectura y entrega de recibos se harán conforme al calendario de facturación, considerando la capacidad de atención y los imponderables climatológicos, por lo que las actividades se pueden anticipar o retrasar dentro de un margen de 4 días hábiles, dentro del mismo mes de facturación.
2. Las zonas fijas tendrán una vigencia de 1 año de asignación a lecturistas, excepto las rutas de grandes consumidores.
3. De encontrar una incidencia (anomalía) de no lectura, anomalías en el predio o causa (anomalía) de no confiabilidad, todo lectorista deberá de registrar conforme a la tabla de códigos las anomalías correspondientes. Las tablas de códigos están contenidas en el software de lectura móvil vigente.
4. En caso de presentarse más de una anomalía, se deberá reportar aquella de mayor jerarquía en su tabla correspondiente y esto se aplicará a los tres ejes rectores.
5. Es obligación de todo lectorista cumplir con la carga de trabajo asignada diariamente y no abandonar la ruta, de no realizar la totalidad del trabajo asignado deberá justificar la causa y podrá hacerlo el mismo día o al día siguiente aunado a la nueva carga asignada, de continuar así se turnará a la Gerencia de Relaciones Laborales.
6. Es obligación de todo lectorista cuidar los bienes descritos y devolverlos cuando la institución lo solicite, aplicando las sanciones correspondientes, cuando el bien presente algún daño.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Padrón de Usuarios.

IV DEFINICIONES

Lectorista: Nombre con el que se describe al Lectorista, Lectorista de Grandes Consumidores e Inspector/a Verificador de Consumos. Personal encargado de realizar el registro de consumos de los medidores y entrega de recibos.

Cargas de Trabajo: Cantidad de recibos y lecturas asignadas a lectorista de manera diaria.

Listado de Toma de Lectura: Documento que detalla la ubicación exacta de los domicilios, contratos codificados con claves internas diseñadas por personal de la CEA.

Terminal Portátil: Equipo móvil utilizado para la toma de lecturas.

Tabla de Códigos: Listado que contiene todas las claves numéricas con las cuales se identifica las anomalías que se presentan durante la toma de lecturas.

PROCEDIMIENTO

Medición de Consumos

PR-TL-LM-01

Ejes Rectores: Es el parámetro identificado (causa de no lectura, anormalidades en el predio y causa de no confiabilidad).

No Lectura: Ausencia de información del consumo medido por el servicio de agua imputado a diferentes causas.

Modulo "L": Sección del disco duro del equipo de cómputo en el que se descargan los datos de lecturas tomadas por los Lecturistas.

Portal de Lecturas: Portal de Internet donde se gestionan las rutas realizadas por los lecturistas.

Medición de Consumos: Se refiere a la lectura del medidor, según Art. 436 del Código Urbano del Estado de Querétaro.

V DESCRIPCIÓN

1. Subgerencia del Padrón de Usuarios elabora calendarios para determinar el programa de los 2 próximos años de facturación, toma de lectura, reparto de recibos y fechas de vencimiento.
2. Los calendarios elaborados se turnan a Gerencia de Servicio al Cliente para su aprobación, en caso de no existir inconveniente da su visto bueno, de lo contrario informa las observaciones para su corrección y/o modificación.
3. El calendario de toma de lecturas aprobado por la Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos se entrega en copia a: Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Recuperación Cartera Vencida Administrativa, a Supervisor/a de Consumos del Distrito Nororiente y Distrito Norponiente y Auxiliar Administrativo D para darle el seguimiento adecuado.
4. Subgerencia de Padrón de Usuarios archiva calendarios para su posterior uso.
5. Auxiliar Administrativo/a y Supervisor/a de consumos obtienen los recibos del grupo correspondiente, para programar la toma de lecturas y entrega de recibos según el calendario.
6. Auxiliar Administrativo/a y Supervisor/a de Consumos elaboran el reporte individual de toma de lectura y reparto de recibos, solicita firma a los lecturistas respectivamente de las cargas de trabajo entregadas.
7. Supervisor de Consumos y Auxiliar Administrativo D generan en el SIGE las rutas para cada lectura.
8. Supervisor de Consumos y Auxiliar Administrativo D cargan las rutas de lecturas a la aplicación, utilizando el portal de lecturas.
9. Lectorista, registra el número de empleado en la terminal móvil e ingresa las rutas de lectura a fin de comprobar que el dispositivo de toma de lectura contenga completos los datos de la(s) ruta(s)
10. Lectorista se traslada a la zona de la ruta asignada, registra el número de empleado en la terminal móvil e ingresa a la base de datos de la terminal portátil; registra en esta el consumo que marca el medidor previamente identificado en el predio, deja y/o entrega el recibo en propia mano del usuario, en el buzón o bien colocado en algún sitio seguro del predio..
11. En caso de que Lectorista encuentre toma(s) y/o predio(s) no registrados en la terminal portátil dentro de la ruta asignada (clandestinos), reporta a Auxiliar Administrativo/a y Supervisor/a de Consumos según sea el caso y se genera orden de servicio.
12. Lectorista captura en su terminal portátil las diferentes causas de no lectura y/o anomalías del predio y/o causas de no confiabilidad de la lectura, según la tabla de códigos. Para el caso particular de casa cerrada (01) se deja boleta de "Aviso de toma de lectura" en el predio.
13. Una vez concluida la ruta, lectorista envía por medio de internet y a través de la nube, los datos recabados en la toma de lectura, de la ruta establecida.
14. Lectorista regresa recibos no entregados a Auxiliar Administrativo/a y Supervisor/a de Consumos según corresponda.

PROCEDIMIENTO

Medición de Consumos

PR-TL-LM-01

15. Auxiliar Administrativo/a D y Supervisor/a de Consumos verifican en su terminal portátil que las cargas de trabajo se hayan entregado al 100%.
16. Auxiliar Administrativo/a D y Supervisor/a de Consumos descargan el archivo de salida del portal de lecturas del "módulo L" de las rutas terminadas al 100%.
17. Auxiliar Administrativo/a D y Supervisor/a de Consumos generan las órdenes de servicio respecto de los reportes por causa de no confiabilidad en la lectura o informativo del predio.
18. Subgerencia de Facturación genera reporte de usuarios con consumos excesivos que entrega a la Subgerencia de Padrón de Usuarios para la confirmación y/o validación de la lectura.
19. Auxiliar de Oficina y Supervisor/a de Consumos valida la lectura con la fotografía del medidor y programa visita al día siguiente a los domicilios de los usuarios con consumos excesivos, que no pudieron ser confirmados con la fotografía.
20. Auxiliar de Oficina concentra información enviada por los Supervisores/as de Consumos de los usuarios/as con consumos excesivos y envía reporte de lecturas confirmadas y/o validadas a Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos y a Subgerencia de Padrón de Usuarios.
21. Auxiliar Administrativo/a D consulta las ordenes de servicio (lectura no tomada y recibo no entregado) generadas por el Call Center y Gerencia de Servicio al Cliente para su verificación y captura en el sistema SIGE.
22. En caso de alguna corrección al padrón de usuarios detectada físicamente en la ruta por lectorista, Auxiliar Administrativo/a D informa a Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos, para su atención.
23. Para los reportes de lectura vía telefónica hechos por el usuario/a motivado por la boleta de "Aviso de Toma de Lectura" dejada en su domicilio, Auxiliar Administrativo/a D toma datos (número de contrato, medidor y lectura) que le proporciona el usuario/a para integrar la lectura reportada en el sistema SIGE.
24. Auxiliar Administrativo/a D valida datos de usuario/a en el sistema, se registra la lectura en el Módulo "L", en caso de que la lectura haya sido reportada posterior a 5 días hábiles de su toma de lectura en ruta, esta se turnará a la Subgerencia de Facturación para realizar los ajustes correspondientes.
25. Subgerencia de Padrón de Usuarios elabora mensualmente el reporte de incidencia de no lectura por lectorista e indicadores de consumos excesivos, medición de consumos, grandes consumidores y error de lectura.
26. Subgerencia de Padrón de usuarios genera los reportes de Medidor invertido con sellos, medidor invertido sin sellos, reporte de medidores y tipo de uso diferente al contrato y lo envía a la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, el reporte de usuario limitado reconectado lo envía a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
-------------------	----------------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------

PROCEDIMIENTO

Medición de Consumos

PR-TL-LM-01

Calendario anual de facturación y toma de lecturas.	Subgerente del Padrón de Usuarios.	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos -Subgerente de Padrón de Usuarios	Impreso / Electrónico	Carpeta Electrónico	2 Años	Archivo. P.C.
Programación diaria de rutas para toma de lecturas y reparto de recibos.	-Auxiliar Administrativo/a D - Supervisor/a de Consumos.	-Auxiliar Administrativo/a D -Supervisor/a de Consumos	Impreso / Electrónico	Carpeta Electrónico	1 Año	Archivo
Reporte Individual de Toma de Lecturas.			Impreso.	Carpeta.	1 Año	Archivo
Órdenes de servicio programado.	Auxiliar Administrativo/a D	Auxiliar Administrativo/a	SIGE	SIGE.	1 Año	Archivo.
Consumos excesivos.	Auxiliar de Oficina	Subgerente de Padrón de Usuarios	Impreso.	Carpeta	1 Año	Archivo.
Indicadores del área	Subgerente de Padrón de Usuarios	Gerente de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Impreso / Electrónico	Carpeta Electrónico	1 Año	Archivo

Rev-03