
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Facturación

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 FACTURACIÓN, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 04**, 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 Paz	Implementa	_____	_____
Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera	Lic. Ana Lucía Irigoyen López	Implementa	_____	_____
Subgerente de Facturación	Lic. María Eugenia Acevedo García	Desarrolla y Ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza / Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza / Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-FN-AU-01	Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores	Rev-03
PR-FN-FC-02	Facturación	Rev-03
PR-FN-AC-03	Ajustes a la Facturación por Convenio	Rev-02
PR-FN-AB-04	Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros	Rev-02
PR-FN-AI-05	Ajustes a la Facturación por Actualización de Información	Rev-02
PR-TF-EH-01	Emisión de Historiales de Facturación	Rev-04
PR-TF-DT-02	Baja Definitiva y Baja Temporal	Rev-04
PR-TF-CA-03	Cobro y Ajustes a Empresas con Pozo Propio	Rev-01
PR-TF-CC-04	Cobro de Convenio por Servicio de Agua cruda o Tratada Vía Red	Rev-01
PR-TF-CE-05	Cobro de Excedentes de Cargas Contaminantes a Usuarios no Domésticos	Rev-01
PR-TF-VV-06	Venta de Vales de Agua Potable, Tratada, Contingencia y Municipio	Rev-01
PR-TF-EA-07	Emisión de Aviso de Cobro de Descargas de Aguas Residuales	Rev-01

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-FN-AU-01	<p>Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente A este manual de integran los procedimientos correspondientes al Proceso de Trámites de Facturación</p> <p>Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores</p> <p>IV DEFINICIONES</p> <p>-Se modifica definición de Usuario/a Gran Consumidor</p> <p>V DESCRIPCIÓN</p> <p>-En punto 3 se elimina "Convenio de adeudo" -En punto 6 se elimina "o validar lecturas"</p> <p>VII REGISTROS</p> <p>-Se actualiza tabla de registros</p>	Rev-02
PR-FN-AC-03	<p>Ajustes a la Facturación por Convenio</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se incluyen los puestos de los funcionarios facultados para realizar ajustes.</p>	Rev-01
PR-FN-AB-04	<p>Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se incluyen los puestos de los funcionarios facultados para realizar ajustes.</p>	Rev-01
PR-FN-AI-05	<p>Ajustes a la Facturación por Actualización de Información</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se incluyen los puestos de los funcionarios facultados para realizar ajustes</p>	Rev-01

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores

Clave:

PR-FN-AU-01

Área funcional:Dirección General Adjunta
Comercial**Responsables:**

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Recibir y solucionar las dudas o inconformidades de usuarios/as Grandes Consumidores.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

N/A

III ALCANCE

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

IV DEFINICIONES

Usuario/a Gran Consumidor: Usuarios/as y condominios con 9 o más departamentos, o que tienen un consumo mayor a 200 m³, y que requieren una atención personalizada.

V DESCRIPCIÓN

1. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores atiende a Usuario/a gran consumidor al presentar una petición de aclaración, duda o inconformidad, de manera verbal, escrita o por correo electrónico, respecto a su consumo de agua.
2. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores analiza la petición presentada o solicitada por usuario/a, para determinar si se soluciona de forma inmediata.
3. De solucionarse la petición de forma inmediata, solicita la autorización de 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. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores realiza ajuste en el sistema soportando el movimiento a la facturación, terminando así de dar solución a la petición de usuario/a.
5. En caso de que la petición no se solucione de forma inmediata, toman datos de usuario/a como: número de contrato, domicilio, teléfono, correo electrónico, para posteriormente informarle del resultado de su petición.
6. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores 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, a Taller de Medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor o al área de Inspección y Vigilancia 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 en el medidor o responsabilidad de la comisión, dependiendo del monto, se realiza el ajuste a su recibo y/o se elabora la propuesta de ajuste, ver procedimientos PR-FN-AC-03 Ajustes a la Facturación por Convenio, PR-FN-AB-04 Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros y PR-FN-AI-05 Ajustes a la Facturación por Actualización de Información.
8. Autorizada la propuesta de ajuste, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores contacta a 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, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores informa a usuario/a los resultados y se solicita pague su recibo de acuerdo a su último mes facturado.

PROCEDIMIENTO

Atención a Dudas de Usuarios Grandes Consumidores

PR-FN-AU-01

VI REFERENCIAS

- 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
Propuesta de ajuste presentada a Vocalía Ejecutiva	Supervisor/a de Facturación -Analista de Prefacturaci ón Grandes Consumidor es	-Supervisor/a de Facturación	-Impreso -Electrónico	Archivo de la Dirección General Adjunta Comercial -Servidor SIGE	- 5 años	-Destrucción (impreso) -Permanente (electrónico)
Hoja de soporte de ajuste a la facturación	Supervisor/a de Facturación -Analista de Prefacturaci ón Grandes Consumidor es	-Supervisor/a de Facturación	-Impreso -Electrónico	Archivo de la Dirección General Adjunta Comercial -Servidor SIGE	- 5 años	-Destrucción (impreso) -Permanente (electrónico)

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Facturación

Clave:

PR-FN-FC-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerente de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Realizar la facturación del consumo de los/as usuarios/as en el periodo establecido.

II POLÍTICAS 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 de instalación de medidor.
4. Se solicitará revisión o reemplazo de los medidores que se detecte que no están funcionando correctamente, a través de la orden de servicio correspondiente.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia 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/as de la CEA.

Usuario/a Gran Consumidor: Usuarios/as y condominios con 9 o más unidades privativas, o que tienen un consumo mayor a 200 m³, grupos y usuarios especiales que requieren una atención personalizada.

CEA: Comisión Estatal de Aguas

V DESCRIPCIÓN

1. Analista de Prefacturación con previa selección y captura de las lecturas en el SIGE, valida en el sistema las lecturas del grupo de facturación correspondiente al día y analiza los consumos conforme a los filtros existentes.
 2. Analista de Prefacturación de los datos arrojados por el sistema, aleatoriamente valida las causas de variación (En el caso de grandes consumidores, la validación 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 de usuario/a y conforme a su historial verificar si corresponde alguna modificación.
 3. Analista de Prefacturación de considerarlo necesario, envía a validar las lecturas que muestren consumos excesivos (altos consumos) y consumos negativos. Así mismo envía a recuperar las lecturas público oficiales y en condominios.
-

PROCEDIMIENTO

Facturación

PR-FN-FC-02

4. Analista de Prefacturación dependiendo la causa y si lo considera necesario, elabora orden de servicio para realizar revisión de medidor y realiza correcciones a las lecturas validadas en campo de los consumos excesivos (altos consumos), consumos negativos y de las lecturas recuperadas en condominios y público oficiales
5. Analista de Prefacturación validadas las lecturas cierra la validación y elabora el documento Consumos Excesivos, en el cual se reporta la recuperación de lecturas detectadas en la prefacturación y lo envía a Subgerencia de Medición de Consumos.
6. Supervisor/a de Facturación realiza en sistema el cálculo de la facturación del grupo correspondiente.
7. Supervisor/a de Facturación, concluido el cálculo de facturación inicia análisis de forma aleatoria, el análisis en grandes consumidores 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.
8. Supervisor/a de Facturación, durante el proceso de análisis, consulta el historial para verificar si corresponde alguna modificación. Si lo considera necesario solicita una revisión de medidor.
9. Supervisor/a de Facturación realiza el cierre de facturación y revisa que la fecha de vencimiento de los recibos sea correcta.
10. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores emite listado para efectuar la distribución de recibos a imprimir por impresora. Selecciona el sector y ruta a imprimir.
11. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores, 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. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores emite los recibos de facturación acomodándolos por sector y ruta, revisando que no falten recibos y los entrega al área de Medición de Consumos para acomodo de cargas de trabajo.

VI REFERENCIAS

- 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
Consumos Excesivos	Analista de Prefacturación	Analista de Prefacturación	Impreso	Archivo de la Dirección General Adjunta Comercial	5 años	Dstrucción
Recibos	Auxiliar Administrativo/a	Se entrega a usuario/a	N/A	N/A	N/A	N/A

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Convenio

	Área funcional:	Responsables:
PR-FN-AC-03	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa

I OBJETIVO

Ajustar la facturación por convenios establecidos entre usuarios/as y la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

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

Función	Monto autorizado
Auxiliar	Hasta \$2,500.00
Analista y Supervisor/a	Hasta \$3,500.00
Subgerente	Hasta \$7,500.00
Gerente	Hasta \$30,000.00
Director/a General Adjunto/a	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

La Función de Auxiliar incluirá a los siguientes puestos: Auxiliar Administrativo "E", Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores, Auxiliar de Oficina, Ejecutivo de Servicio al Cliente.

La Función de Analista y Supervisor/a incluirá a los siguientes puestos: Supervisor/a de Servicio al Cliente, Supervisor/a de Facturación, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores, Supervisor/a de Cobranza, Supervisor/a de Cartera Especial, Analista de Facturación, Analista de Prefacturación, Analista de Prefacturación Grandes Consumidores, Analista Jurídico, Analista Depuración y Gestión de Cuentas, Analista Jurídico Casa Limpia.

La Función de Subgerente incluirá a los siguientes puestos: Subgerente de Servicio al Cliente, Subgerente de Facturación, Subgerente de Depuración y Gestión de Cuentas y Subgerente Cartera Vencida Grandes Consumidores.

La Función de Gerente incluirá a los siguientes puestos: Gerente de Servicio al Cliente, Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera y Gerente de Cartera Vencida Administrativa.

La Función de Director/a y/o Director/a General Adjunto/a incluirá a los siguientes puestos: Director General Adjunto Comercial y Director/a Divisional Jurídico.

2. Determinación de Consumos (Institución educativa nivel medio superior y superior)
 - 2.1 Para la consideración de la determinación de consumos, deberá mediar un convenio entre la Comisión Estatal de Aguas 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.
 - 2.2 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.
 - 2.3 De identificarse consumos excedentes en la Institución educativa, se respetará hasta el final del año lectivo la cuota establecida por alumno/a.
 - 2.4 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, Gerencia Jurídica de Recuperación y Gestión de Cuentas, sin tomar en cuenta el monto, siempre y cuando tenga cubierto el ciclo lectivo.

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Convenio

PR-FN-AC-03

- 2.5 En los casos de que en 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.
 - 2.6 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. Cuota a Tarifa Especial (Institución Educativa de Nivel Básico)
- 3.1 En convenio de Colaboración entre la Comisión Estatal de Aguas y la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (U.S.E.B.E.Q.) se determinó el cobro a tarifa especial de \$1.00 peso mensual por escuela a las instituciones públicas de nivel básico, pertenecientes a la U.S.E.B.E.Q, por concepto de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
 - 3.2 La tarifa especial, será aplicable de manera retroactiva al calendario escolar 2012-2013 en adelante, es decir, a partir del mes de agosto de 2012.
 - 3.3 Para aplicar la tarifa especial, las escuelas deberán liquidar los adeudos generados hasta el comienzo del ciclo escolar 2012-2013.
 - 3.4 La U.S.E.B.E.Q, realizará el pago de la tarifa especial que será de \$12.00 pesos más I.V.A. anuales por escuela, cantidad que deberá ser pagada al inicio de cada ciclo escolar, mediante transferencia electrónica, depositada a la cuenta que para tal efecto se designe, el pago deberá corresponder al número de escuelas que estén dadas de alta, en la fecha de inicio de cada ciclo escolar.
 - 3.5 En el caso de las escuelas de nueva creación, que se incorporen al sistema educativo, posteriormente a la fecha en que se haya realizado el pago, la U.S.E.B.E.Q, realizará el pago correspondiente al inicio del ciclo escolar siguiente, de manera proporcional al tiempo de incorporación
 - 3.6 Para el cálculo de excedentes en consumos de cada escuela, la U.S.E.B.E.Q deberá presentar un padrón de alumnos/as inscritos/as, personal académico y administrativo, a más tardar en el mes de septiembre de cada año; de identificarse consumos excedentes en la Institución educativa se respetará hasta el final del ciclo escolar la cuota establecida por alumno/a.
 - 3.7 Los cargos diferentes al concepto de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento generados durante las facturaciones, los pagarán cada escuela a través del comité de padres de familia de acuerdo al cálculo que se realice
4. Individualización de Contratos
- 4.1 Para el caso de ajustes en condominios es necesario que éste se haya individualizado (ver procedimiento "Individualización")
 - 4.2 En caso de que el importe resultante de la suma de los contratos individuales sea mayor al importe del contrato condominal; el importe facturado en el contrato condominal 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 condominal se cobrará la diferencia de importes en el contrato condominal o bien, el diferencial se prorrateará entre el total de tomas individuales contratadas
 - 4.3 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

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
 - Dirección Divisional Jurídica
 - Gerencia de Cartera Vencida Administrativa.
 - Gerencia de Servicio al Cliente.
 - Gerencia Jurídico de Recuperación de Cartera
 - Subgerencia de Facturación.
-

- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia Cartera Vencida Grandes Consumidores
- Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas

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.

V DESCRIPCIÓN

Convenio con Instituciones Educativas

1. 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. Subgerencia Cartera Vencida Grandes Consumidores 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. Subgerencia Cartera Vencida Grandes Consumidores 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 Gerente de Cartera Vencida Administrativa acuerda con Institución Educativa el pago de parcialidades.
5. Institución Educativa firma convenio de pago con la CEA y efectúa el primer pago directamente en cajas.
6. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa y/o Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analizan la información de la Institución Educativa, nombre, número de contrato, convenio, para aplicar el ajuste a la facturación correspondiente.
7. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa y/o Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera 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 electrónico, Gerencia de Servicio al cliente aplica el ajuste correspondiente.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
 - Acuerdos autorizados por el Consejo Directivo.
 - Oficios emitidos por Vocalía Ejecutiva
 - Tarifas vigentes.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Convenio

PR-FN-AC-03

- 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
Ajuste a la Facturación	Personal correspondiente	Área generadora del Ajuste	Electrónico/ Impreso	SIGE/Archivo de la Dirección General Adjunta Comercial	Permanente/1 año	Indefinido/10 años en archivo muerto
Expediente de Individualización	Subgerencia Inspección y Vigilancia	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	Impreso	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	1 año	4 años Archivo Muerto

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

Clave:

PR-FN-AB-04

Área funcional:Dirección General Adjunta
Comercial**Responsables:**Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia
de Cartera Vencida Administrativa

I OBJETIVO

Aplicar los beneficios administrativos reflejados en el ajuste a la facturación según las condiciones y términos autorizados por el Consejo Directivo, así como en cumplimiento a una resolución emitida por una Autoridad Jurisdiccional.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

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

Función	Monto autorizado
Auxiliar	Hasta \$2,500.00
Analista y Supervisor/a	Hasta \$3,500.00
Subgerente	Hasta \$7,500.00
Gerente	Hasta \$30,000.00
Director/a General Ajunto/a	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

La función de Auxiliar incluirá los puestos de: Auxiliar Administrativo "E", Auxiliar Prefacturación Grandes Consumidores, Auxiliar de Oficina, Ejecutivo/a de Atención al Cliente.

La Función de Analista y Supervisor/a incluirá los puestos de: Supervisor/a de Servicio al Cliente, Supervisor/a de Facturación, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores, Supervisor/a de Cobranza, Supervisor/a de Cartera Especial, Analista de Facturación, Analista de Prefacturación Grandes Consumidores, Analista Jurídico, Analista Depuración y Gestión de Cuentas, Analista Jurídico Casa limpia.

La función de Subgerente incluirá los puestos de: Subgerente de Servicio al Cliente, Subgerente de Facturación, Subgerente de Depuración y Gestión de Cuentas y Subgerente Cartera Vencida Grandes Consumidores.

La función de Gerente incluirá los puestos de: Gerente de Servicio al Cliente, Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera y Gerente de Cartera Vencida Administrativa.

2. Determinación de Autoridad Jurisdiccional
 - a. Es responsabilidad de la Dirección Divisional 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 General Adjunta Comercial, y Gerencias de la Dirección General Adjunta Comercial, según corresponda la cuantía del monto sujeto a ajuste.
 - b. De proceder uno o más beneficios administrativos, éstos serán acumulables.
 - c. Para el 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.

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

PR-FN-AB-04

- 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 usuario/a pague de contado la suerte principal.
 - h. En caso de existir multa no se podrá realizar ningún tipo de ajuste.
4. Abastecimiento Diferente a la Red
- a. Se aplicará el ajuste cuando 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 el cobro de los servicios de alcantarillado y saneamiento de manera presuntiva.
 - c. Podrá aplicar para el cobro de los servicios.

III ALCANCE

- Vocal Ejecutivo.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional Jurídica
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Gerencia Jurídico de Recuperación de Cartera
- Subgerencia de Facturación.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia Cartera Vencida Grandes Consumidores
- Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas

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/a 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.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

PR-FN-AB-04

- b. Dirección Divisonal Jurídica envía Memorándum a la Dirección General Adjunta Comercial con copia de la resolución.
- c. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, analiza la información proporcionada por la Dirección Divisonal Jurídica, y la resolución emitida por la autoridad Jurisdiccional, valida en sistema la información de usuario/a, historial de facturación, apegándose a lo ordenado por la autoridad en la sentencia o a lo indicado por la Dirección Divisonal Jurídica en el caso de existir acuerdo o convenio con usuario/a y aplica el ajuste a la facturación:
- d. Dirección General Adjunta Comercial informa mediante memorando a la Dirección Divisonal 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 de usuario/a, Número de contrato y dirección.
 - b. Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analiza la información y documentos proporcionados por usuario/a, consulta en sistema el historial de facturación.
 - c. Si se requiere propuesta, Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de cartera elabora el documento y gestiona autorización de funcionarios/as de acuerdo a los montos que están establecidos en la política 1 de éste procedimiento.
 - 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.
 - 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/a que autoriza, información del predio, usuario/a.
 - iv. Anexa propuesta de usuario/a 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 Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, entrega duplicado del recibo de facturación ajustado para que usuario/a realice el pago.
 - h. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera archiva los documentos correspondientes, propuesta, duplicado del recibo de facturación, orden de servicio de inspección, historial de facturación.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

PR-FN-AB-04

- 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 Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera 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.
 - k. En caso de que el predio cuente con servicio, indica a 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 de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera detecta si es inconformidad, petición de usuario/a o detección interna.
 - b. Si el ajuste es debido a una detección interna, 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. Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa / Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera genera orden de servicio para revisión de medidor y/o inspección física y validación de los consumos.
 - d. Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa / Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera consulta resultado de la orden de servicio en el sistema.
 - e. Derivado del resultado de la inspección en caso de que no haya derivación, contacta a 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.
 - f. Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa / Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analiza la información presentada por usuario/a, tales como: facturas, etc.
 - g. Se aplica ajuste a la facturación:
 - i. Imprime historial de consumos.
 - ii. Imprime resultados de la inspección.
 - iii. Se anexan facturas de compra de pipa en cada facturación, según el periodo de consumo que haya utilizado abastecimiento alterno 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.
 - h. Se archivan los documentos y se manda el recibo a usuarios/as.
 - i. En caso de que exista derivación, la Subgerencia de Inspección y Vigilancia aplica las sanciones y/o acciones correspondientes.
 - j. Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia de Cartera Vencida Administrativa / Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera archiva los documentos.
 - k. Si existe alguna inconformidad de usuario/a, éste/a solicita aclaración de consumos puesto que no se abastece de agua potable mediante la red de distribución propiedad de la Comisión.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Beneficios y Cobros

PR-FN-AB-04

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del 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	Personal correspondiente	Área generadora del Ajuste	Electrónico/Impre so	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté vigente
Orden de Servicio de inspección	Inspector	Supervisor/a de Inspección Vigilancia	Electrónico/Impre so	Gerencia de regularización de Asentamientos e Inspección/SI GE	1 año impreso/indefini do electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector	Supervisor/a de Inspección vigilancia	Impreso	Gerencia de regularización de Asentamientos e Inspección	5 años	Destrucción

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente / Gerencia
de Cartera Vencida Administrativa /
Gerencia Jurídica de Recuperación de
Cartera

PR-FN-AI-05

I OBJETIVO

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 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 funcionario/a facultado/a para dicha acción, con base en el orden siguiente:

Función	Monto autorizado
Auxiliar	Hasta \$2,500.00
Analista y Supervisor/a	Hasta \$3,500.00
Subgerente	Hasta \$7,500.00
Gerente	Hasta \$30,000.00
Director/a General Ajunto/a	Más de \$30,000.00 Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

La función de Auxiliar incluye los puestos de: Auxiliar Administrativo "E", Auxiliar Prefacturación Grandes Consumidores, Auxiliar de Oficina, Ejecutivo de Servicio al Cliente.

La Función de Analista y Supervisor/a incluye los puestos de: Supervisor/a de Servicio al Cliente, Supervisor/a de Facturación, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores, Supervisor/a de Cobranza, Supervisor/a de Cartera Especial, Analista de Facturación, Analista de Prefacturación, Analista Prefacturación Grandes Consumidores, Analista Jurídico, Analista Depuración y Gestión de Cuentas, Analista Jurídico Casa Limpia.

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

La función de Subgerente incluye los puestos de: Subgerente de Servicio al Cliente, Subgerente de Facturación, Subgerente de Depuración y Gestión de Cuentas y Subgerente Cartera Vencida Grandes Consumidores.

La función de Gerente incluye los puestos de: Gerente de Servicio al Cliente, Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera y Gerente de Cartera Vencida Administrativa.

La función de Director/a y/o Director/a General Adjunto/a incluye los puestos de: Director/a General Adjunto Comercial y Director/a Divisional Jurídico.

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.
- 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/as, bajas, cambio de tarifa a solicitud del mismo, 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/as podrá ser a petición de usuario/a titular del predio, si no es el/la titular del predio, o representante legal con carta poder del mismo o detectado internamente.
 - c. La actualización al Padrón de Usuarios/as requiere como soporte, una inspección o validación en campo.
 - d. Cualquier actualización al Padrón de Usuarios/as solicitada por usuario/a, deberá presentar petición firmada por 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 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
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

- 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 m³ 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 0m³ 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 30m²
 - ii. Negocio familiar
 - iii. Anexo a una vivienda
 - iv. Giro seco
5. Actualización de lectura
- a. Cuando 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 área de lecturas, 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/la usuario/a.
 - c. Para la cuantificación de la actualización de la lectura de dos o más meses se prorratea el consumo resultante de la diferencia de lecturas entre el número de meses sin lectura.
 - d. Es obligación de 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 Vocal Ejecutivo, Director/a General Adjunto Comercial, Director/a Divisional Jurídico, Gerente de Servicio al Cliente, Gerente de Cartera Vencida Administrativa, Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera, para el caso de que sea por revisión interna.
 - b. Para el caso de que medie petición por parte de 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
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

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 aún 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 de 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 de aire en caso que se pueda instalar.
 - c. El ajuste a la facturación se cuantifica aplicando el promedio del consumo registrado antes de presentarse la afectación por presencia de aire ó 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.
 - 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/a 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 Gerentes de la Dirección General Adjunto Comercial.
 - c. Para el caso de que usuario/a manifieste expresamente fuga en las instalaciones podrá acreditarse mediante comprobantes de la reparación.

III ALCANCE

- Vocal Ejecutivo.
 - Dirección General Adjunto Comercial.
 - Dirección Divisional Jurídica
 - Gerencia de Cartera Vencida Administrativa.
 - Gerencia de Servicio al Cliente.
 - Gerencia Jurídico de Recuperación de Cartera
 - Subgerencia de Facturación.
 - Subgerencia de Servicio al Cliente.
 - Subgerencia Cartera Vencida Grandes Consumidores
 - Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas
-

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

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/as 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 o 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. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, detectan una anomalía en la medición y procede lo siguiente:
 - a. Si lo detectan por una petición de usuario/a, éste/a solicita la aclaración por consumo irregular y se verifica por la variación en el historial de consumos registrado en el recibo de facturación.
 - b. Se solicita a usuario/a proporcione datos acerca de las condiciones del predio, habitado, personas que lo habitan, deshabitado, baldío, medidor y condiciones del mismo.
 - c. Se valida la información proporcionada por usuario/a contra el historial e indicadores de consumo, lecturas anteriores, informativo del predio.
 - d. Si se detecta en el historial, medidor invertido, se genera orden de servicio para la revisión del medidor (ver PR-ML-MR-01).
 - e. Una vez ejecutado el servicio, se consulta el resultado de la Orden de Servicio en sistema.
 - f. Si el resultado es normal y al no haber detectado anomalía alguna, se notifica a usuario/a que el volumen facturado es correcto, e indica la cantidad a pagar.
 - i. Se archiva la propuesta, historial de consumo, resultado de la Orden de Servicio, Ajuste impreso.
 - g. Si no se detecta en el historial Medidor Invertido,
 - i. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera genera Orden de Servicio de Inspección.
 - ii. La Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera 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.
 - iii. Si el resultado de la inspección fue una fuga, se procede a realizar Ajuste en los meses en los que se presentó 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.
 - iv. Si se requiere propuesta, usuario/a solicita por escrito el ajuste a la facturación mediante una propuesta y firma de conformidad.

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

- v. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera recaban firma de Autorización de funcionario/a que por sus atribuciones corresponda en los casos 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 de usuario/a en caso de que éste sea necesario
 - Cuantifica promedio vs tarifa = monto a pagar
 - Se entrega duplicado a usuario/a donde se indica la cantidad a pagar.
3. Si no se detectó problema evidente, se procede a generar Orden de Servicio Revisión de Medidor.
4. Una vez ejecutada la orden, se verifican los hallazgos, si es necesario un reemplazo del medidor se genera orden de servicio cambio de medidor, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera aplica el ajuste a la facturación.
5. 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/as y reporte por incidencia detectada.
6. Si existen correcciones y hay modificaciones del consumo a facturar se analiza el historial de facturación de usuario/a y se aplica el ajuste a la facturación
7. 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.
8. 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 a usuario/a.
9. Si no es de reciente instalación genera una Orden de Servicio de medidor invertido:
10. Analista de Facturación, Supervisor/a y/o Auxiliar analizan el historial de facturación del usuario, si es de reciente instalación y aplica el ajuste a la facturación siempre y cuando no sea por manipulación dolosa de usuario/a y esto conste en Acta de Inspección.
11. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Cartera Vencida detectan una actualización de datos o por petición verbal o escrita del usuario/a procede lo siguiente:
- a. 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 General Adjunta Comercial
 - b. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Cartera Vencida Administrativa consulta el resultado de inspección arrojado por la inspección, determina el tipo de actualización de datos que proceda.
 - c. Si es actualización por tipo de uso y sí procede el movimiento, la Gerencia que realice el ajuste solicitará a la Gerencia del Padrón de Usuarios/as y Medición de Consumos especificando tipo de uso a modificar siendo en este caso de una tarifa mayor a una tarifa menor, datos generales de usuario/a, y/o datos del contrato y/o número de unidades privadas para que se lleve a cabo el movimiento.
 - d. Gerencia de Padrón Usuarios/as y Medición de Consumos aplica el Procedimiento Movimientos al Padrón.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

- e. 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 Subgerencia de Inspección y Vigilancia para su Regularización.
 - f. Si 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.
 - g. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera valida en sistema que efectivamente se haya realizado la modificación al tipo de uso al contrato especificado.
 - h. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera notifica a 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 privativas. Pasa al punto 9
12. Si la petición de actualización es por tipo de uso y no procede el movimiento, se da respuesta por escrito a usuario/a.
 13. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera si la petición de actualización es por tipo de uso y tiene adeudos, solicita a usuario/a cubrir el total de los adeudos del contrato hasta la última facturación para poder llevar a cabo el movimiento.
 14. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera detecta a través de los resultados de inspección los predios con tipo de servicio diferente al contratado.
 15. Subgerencia de Inspección y Vigilancia, si es consumidor/a menor a 100m³, analiza la información y calcula la multa tomando como referencia la normatividad vigente en el Código Urbano del Estado de Querétaro (ver PR-IV-AC-02) y canaliza a la Gerencia de Servicio al Cliente.
 16. Si no existen diferencias en la determinación del gasto del agua que generen el cobro de derechos de infraestructura 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 General Adjunta Comercial.
 17. Usuario/a solicita aclaración en su lectura.
 18. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia jurídica de Recuperación de Cartera analiza la información presentada por usuario/a, recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación.
 19. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera considera la lectura siempre y cuando sea congruente presentada por usuario/a, compara el historial de facturación, determina que efectivamente existe un error en la lectura y procede a la aplicación del ajuste a la facturación.
 20. Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia jurídica de Recuperación de Cartera si requieren aclarar la lectura presentada por usuario/a, ya que ésta no es congruente con el historial de facturación, solicita a la Subgerencia de Medición de Consumos nueva toma de lectura.
 21. Subgerencia de Medición de Consumos procede a realizar el Procedimiento de Medición de Consumos (ver PR-TL-MC-01)
 22. Subgerencia de Medición de Consumos entrega el resultado de la lectura levantada en campo del predio en cuestión.
-

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

23. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analiza el resultado de lectura entregado por la Subgerencia de Medición de Consumos.
24. Si procede el ajuste realiza la aplicación de ajuste a la facturación.
25. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera si no procede el ajuste indica a usuario/a que la determinación del consumo facturado durante el periodo actual es correcto y deberá éste cubrir el total del adeudo.
26. En el caso de solicitud de ajuste por servicio no prestado, deberá ser solicitado por 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, aunque se haya efectuado la respectiva facturación, deberá formular solicitud expresa dirigida a la Dirección General Ajunta Comercial con la respectiva documentación, nombre de usuario/a, número de contrato, dirección.
27. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analiza la información y documentos proporcionados por 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.
28. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera determina si se aplica el ajuste a la facturación conforme a la información proporcionada por usuario/a y el resultado de inspección.
29. Usuario/a solicita aclaración por consumo elevado.
30. Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera analiza la información presentada por usuario/a, recibo de facturación vigente, lectura actual, historial de facturación.
31. Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa en caso de existir fuga aplican lo establecido.
32. Si, el resultado en la inspección determina que existe presencia de aire en la red, se procedería a la aplicación del ajuste correspondiente.
33. Si el resultado se debiera a un consumo real de usuario/a se notificará a éste mediante oficio de la Dirección General Adjunta.

VI REFERENCIAS

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

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Ajuste a la Facturación	Personal correspon- diente	Área generadora del Ajuste	Electrónico/ Impreso	SIGE	Permanente	Resguardo hasta que el Sistema esté

PROCEDIMIENTO

Ajustes a la Facturación por Actualización de Información

PR-FN-AI-05

						vigente
Orden de Servicio de inspección	Personal correspondiente	Supervisor/a de Inspección Vigilancia	Electrónico/Impreso	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / SIGE	1 año impreso/indefinido electrónico	4 años Archivo Muerto
Acta de inspección y verificación	Inspector	Supervisor/a de Inspección vigilancia	Impreso	Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	5 años	Destrucción
Reporte individual de toma de lectura	Auxiliar	Subgerencia de Medición de Consumos / 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 Regularización de Asentamientos e Inspección	1 año	4 años Archivo Muerto

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Emisión de Historial de Facturación

Clave:

PR-TF-EH-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Proporcionar a usuario/a historial de consumos en un periodo determinado, a usuarios/as que lo soliciten

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Para emitir el Historial de Facturación usuario/a deberá cubrir el importe de un salario mínimo general vigente en la zona "B" más IVA por cada año que solicite del historial

III ALCANCE

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

IV DEFINICIONES

Usuario/a: Persona física o moral que solicite la elaboración de un historial de facturación.

V DESCRIPCIÓN

1. Usuario/a se presenta en el módulo de informes de la Gerencia de Servicio al Cliente y solicita la elaboración de un historial de facturación.
2. Gerencia de Servicio al Cliente entrega solicitud de historial a usuario/a para que sea llenada y entrega turno para ser atendido en ventanilla
3. Gerencia de Servicio al Cliente recibe petición por escrito donde se menciona el contrato, nombre y domicilio, así como el periodo del cual solicita el historial.
4. Gerencia de Servicio al Cliente genera en el sistema SIGE la orden de pago y solicita a usuario/a que pase al área de cajas a pagar por este servicio.
5. Usuario/a Regresa a ventanilla de servicio al cliente con el comprobante de pago del historial, el cual se anexa en original o copia simple a la petición realizada por usuario/a.
6. Gerencia de Servicio al Cliente sella de recibido la petición en original y copia y entrega copia a usuario/a como comprobante de su trámite; las originales se entregan a Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores.
7. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores elabora el historial y oficio, y los turna a la Gerencia de Servicio al Cliente para revisión y firma.
8. Al cuarto día hábil se entrega a usuario/a en el módulo de información.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
 - Ley del IVA art. 1A, 1B, 2 y 2ª
-

PROCEDIMIENTO

Emisión de Historial de Facturación

PR-TF-EH-01

- Código fiscal del Estado de Querétaro art. 29 y 29A.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Historial	Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores	Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores	Impreso	Archivo	5 años	Archivo Muerto

Rev-04

PROCEDIMIENTO

Baja Definitiva y Baja Temporal

Clave:

PR-TF-DT-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la autorización de los trámites de baja temporal y de baja definitiva usuarios/as que lo soliciten.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Usuario/a deberá presentar en original y copia del formato o solicitud de baja definitiva / baja temporal debidamente llenada.
2. Usuario/a deberá pagar el adeudo facturado, cuando el contrato registre adeudo; de lo contrario, no procede recibir el trámite
3. En caso que el contrato motivo de baja definitiva o el que quedará vigente cuente con un acta levantada, no será procedente recibir el trámite hasta que sea regularizada su situación.
4. Se deberá notificar por medio de oficio a usuario/a que su trámite de baja definitiva fue autorizado.
5. Usuario/a podrá solicitar baja temporal, cuando cumpla con los siguientes requisitos:
 - Que cumpla con la documentación completa de los requisitos.
 - Que no presente adeudo.
6. Para las bajas temporales si la orden de servicio de inspección reporta que se trata de un lote baldío, construcción en obra negra abandonada y/o casa deshabitada, se generará la orden de servicio para cancelación de la toma de la red; el medidor no se retirará en los casos en que se encuentre dentro del predio, sin embargo en el momento que usuario/a solicite la reconexión del servicio, si el medidor ha cubierto su vida útil se instalará uno nuevo.
7. En caso de ser baja temporal se deberá informar a usuario/a que se seguirá cobrando cuota base.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia 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 para empleados/as de la CEA.

Usuario/a: Persona física o moral que solicite la limitación temporal o cancelación definitiva del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

V DESCRIPCIÓN

Baja temporal

1. Usuario/a se presenta en las oficinas de Servicio al Cliente de la CEA con el formato o solicitud de baja temporal, así como los documentos para la gestión del trámite, y se hará mención que: hasta que se haga la inspección y la limitación correspondiente se entenderá que se concluye con el trámite para ser autorizado, en caso contrario se cambiará el estatus del contrato a activa habitada y se dará por terminado el trámite por improcedente.

PROCEDIMIENTO

Baja Definitiva y Baja Temporal

PR-TF-DT-02

2. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores revisa la solicitud y los requisitos presentados por el/la usuario/a y se le informa que su recibo seguirá facturándose mensualmente con el importe que corresponde a la cuota 0m³.
3. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores revisa en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
4. Si tiene adeudo facturado se turna al área correspondiente de acuerdo a los meses de adeudo para que regularice.
5. Si están completos Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores genera la orden de servicio de inspección programada con día y hora con usuario/a, cuando la toma esté en el interior del predio y se captura en el sistema SIGE como orden de "No. de usuarios/as" o "Giro de predio". (En caso necesario solicitar croquis de localización).
6. Se informa a usuario/a que tiene que estar al pendiente en la fecha programada para llevar a cabo la inspección física al predio.
7. Subgerencia de Facturación sella de recibido la solicitud de baja temporal en original y copia.
8. Se entrega la copia a usuario/a como comprobante de recibido.
9. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores asigna un folio interno consecutivo para control y seguimiento.
10. Valida en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
11. Revisa el resultado de la orden de servicio de inspección con la finalidad de determinar la situación actual del predio, ubicación de la toma, No. de medidor, lectura.
12. Subgerencia de Facturación ingresa al sistema SIGE para realizar el cambio de estatus del contrato a "Baja Temporal" y a partir de la siguiente facturación se cobrará la cuota 0m³.
13. Procede a generar la orden de limitación **Rcv**, validando la situación del usuario respecto a las circunstancias establecidas en la política 3; de lo contrario, se notifica por medio de oficio al usuario/a el motivo por el cual su trámite no procede y se cambia el estatus del contrato a "activa habitada" en el sistema SIGE.
14. Verifica que haya sido ejecutada la orden de cancelación de la toma de red y se autoriza el trámite.

Baja definitiva

15. Usuario/a se presenta con el formato o solicitud de baja definitiva así como copia de los requisitos para la gestión del trámite. Informando una vez que se haga la inspección y limitación correspondiente se entenderá que procede el trámite solicitado y en caso contrario se activará la cuenta y el trámite se dará por improcedente.
 16. Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores revisa la solicitud y los documentos presentados por usuario/a para validar que estén completos.
 17. Revisa en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, adeudos documentados, actas, multas, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
 18. Si tiene adeudo facturado o documentado se turna al área correspondiente de acuerdo a los meses de adeudo para que regularice.
-

PROCEDIMIENTO

Baja Definitiva y Baja Temporal

PR-TF-DT-02

19. Analiza el expediente de cada usuario/a con la finalidad de determinar el motivo de la baja definitiva, que solamente es procedente por el motivo de fusión de predio, duplicidad de contrato y lote baldío.
20. Si el trámite es procedente, se genera la orden de servicio de inspección programada con día y hora con usuario/a, cuando la toma esté en el interior del predio, y se captura en el sistema SIGE como orden de "No. de usuarios/as" o "Giro de predio".
21. Informa a usuario/a que tiene que estar al pendiente en la fecha programada para llevar a cabo la inspección física al predio.
22. Subgerencia de Facturación cambia el estatus del contrato a "Inactivo", esto mientras se concluye con el trámite.
23. Subgerencia de Facturación sella de recibido la solicitud de baja definitiva en original y copia.
24. Se entrega la copia a usuario/a como comprobante de recibido.
25. Auxiliar de Prefacturación de Grandes Consumidores asigna un folio interno consecutivo para control y seguimiento.
26. Subgerencia de Facturación revisa en el sistema SIGE la situación del contrato en cuanto a: titular del contrato, adeudo, adeudos documentados, fecha de vigencia del medidor y si existieran órdenes de servicio recientes que sirvan para la autorización del trámite.
27. Revisa el resultado de la orden de servicio de inspección con la finalidad de determinar la situación actual del predio y determinar si es procedente la baja definitiva del contrato.
28. De lo contrario, se notifica por medio de oficio a usuario/a el motivo por el cual no procede el trámite de baja definitiva del contrato.
29. Si en la inspección se determina que procede el trámite, se genera una orden de servicio de "cancelación de toma", se cancela de red, se retira el cuadro y el medidor.
30. Personal de la Subgerencia de Facturación verifica que haya sido ejecutada la orden de servicio de cancelación de toma.
31. Procede a aplicar la baja definitiva en el sistema SIGE.
32. Se notifica por medio de oficio a usuario/a que su trámite de baja definitiva fue autorizado donde se vuelve a confirmar que renuncia a los derechos de infraestructura.

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
Solicitud de baja definitiva	Usuario/a	Subgerente de Facturación/ Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores	Impreso	Archivo	5 años	Archivo Muerto
Solicitud de Baja Temporal	Usuario/a	Subgerente de Facturación/ Auxiliar de Prefacturación	Impreso	Archivo	5 años	Archivo Muerto

PROCEDIMIENTO

Baja Definitiva y Baja Temporal

PR-TF-DT-02

		Grandes Consumidores				
Orden de servicio de Inspección	Subgerente de Facturación	Subgerente de Facturación/ Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores	Electrónico	Sistema SIGE	Indeterminado	Indeterminado
Orden de servicio de cancelación de toma	Subgerente de Facturación	Subgerente de Facturación/ Auxiliar de Prefacturación Grandes Consumidores	Electrónico	Sistema SIGE	Indeterminado	Indeterminado

Rev-04

PROCEDIMIENTO

Cobro y Ajuste a Empresas con Pozo Propio

Clave:

PR-TF-CA-03

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Cuantificar y recaudar el importe a pagar por concepto de descargas de aguas residuales a la red de alcantarillado de las empresas que cuenten con pozo propio.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El cobro de este derecho deberá realizarse una vez al año
2. El requerimiento de pago se realizará mediante una notificación personalizada, firmada por el Vocal Ejecutivo.
3. ~~El plazo para realizar el pago es de 10 días hábiles a partir de la notificación.~~ A partir de la notificación, usuario/a cuenta con 10 días hábiles para realizar el pago o ingresar petición por escrito donde solicita revisión de cobro requerido
4. La tarifa de cobro será la vigente, en el último trimestre del ejercicio a cobrar.
5. Se podrá limitar el servicio de alcantarillado, si no se paga en el plazo establecido en el requerimiento.
6. El Promedio para usuarios/as que tuvieran alguna contingencia y no se contara con ningún dato para cobrar: Se tomará como base el gasto cobrado en los 3 ejercicios anteriores para cobrar el actual.
7. Pago en Parcialidades: Cuando usuario/a solicite facilidades de pago se podrá otorgar la misma consideración para usuarios/as con toma de agua potable que puede ir desde 1 a 5 pagos como máximo.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Saneamiento
- Dirección Divisional Jurídica
- Gerencia de Servicio al Cliente
- Subgerencia de Facturación

IV DEFINICIONES

Aforo: Medir la cantidad de agua residual en litros por segundo descargados a la red de alcantarillado.

Medición: (Método de Velocidad) medición de la velocidad de caudal en el punto de aforo, utilizando un medidor de velocidad.

Gasto: Determinación del caudal en litros por segundo en la descarga de agua residual

Gasto Máximo: Medición mayor registrada en el año

Promedio: Gasto que se determina en función de las mediciones obtenidas durante el año

Tarifa: Se tomará la última tarifa vigente del ejercicio a cobrar

Promedio para usuarios/as que tuvieran alguna contingencia y no se contara con ningún dato para cobrar: Se toma como base el gasto cobrado en los 3 ejercicios anteriores para cobrar el actual.

Pago en Parcialidades: Cuando usuario/a solicite facilidades de pago se podrá otorgar la misma consideración para usuarios/as con toma de agua potable que puede ir desde 1 a 5 pagos como máximo.

PROCEDIMIENTO

Cobro y Ajuste a Empresas con Pozo Propio

PR-TF-CA-03

Limitación: Si usuario/a no realiza el pago de acuerdo a la fecha notificada se enviará invitación de pago indicando una nueva fecha límite de pago y de no realizar su pago dentro de la fecha informada en la segunda invitación se procederá a limitar su descarga.

V DESCRIPCIÓN

1. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores recibe el concentrado de la Dirección Divisional de Saneamiento de los aforos y mediciones realizadas durante el ejercicio correspondiente al cobro, para su revisión.
2. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores captura la información en el historial donde se concentran los aforos en l.p.s. y mediciones en m³, de cada empresa.
3. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores identifica el gasto máximo para cada usuario/a, para determinar el importe a cobrar de acuerdo a los siguientes criterios:
 - a. Si no cuenta con medidor y tiene los aforos en l.p.s. se considera el aforo máximo registrado durante el ejercicio.
 - b. Si cuenta con medidor, se realiza la conversión a l.p.s. de cada uno de los registros y se considera el volumen mayor descargado para el cobro.
 - c. Si cuenta con varias descargas, se suman los volúmenes de las descargas registradas por mes y se considera la sumatoria máxima, para cobrar el ejercicio en cuestión.
 - d. Si cuenta con varias descargas, y por algún motivo no se puede tomar aforos o lecturas para determinar la descarga real, se considerará el volumen máximo registrado en la descarga tomada.
 - e. Se debe contar por lo menos con 1 aforo o lectura inicial y final en el ejercicio para determinar el cobro del periodo.
4. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores analiza el historial y de no contar con mediciones o aforos, elementos para el cobro o alguna observación detallada en los reportes, se solicita aclaración vía memorando a la Dirección Divisional de Saneamiento.
5. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora oficios de requerimiento de pago, el cual debe incluir:
 - a. Datos de la empresa.
 - b. Cuadro de mediciones realizadas en el ejercicio a cobrar.
 - c. Gasto o volumen a cobrar.
 - d. Nombre del personal que validó el reporte por parte de la empresa.
 - e. Tarifa en l.p.s.
 - f. Importe a cobrar desglosado con el Impuesto al Valor Agregado.
 - g. Fecha límite de pago.
6. Subgerente de Facturación turna requerimiento de pago a firma de la Vocalía Ejecutiva.
7. Una vez firmados Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora los citatorios y las cédulas de notificación para proceder a la notificación personalizada.
8. En caso de que usuario/a se presente a pagar dentro del plazo establecido, en el sistema SIGE Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores genera solicitud de pago y pasa a cajas donde emite el comprobante de pago y la factura electrónica.

PROCEDIMIENTO

Cobro y Ajuste a Empresas con Pozo Propio

PR-TF-CA-03

9. Si usuario/a ingresa petición para revisión del cobro, Gerente de Servicio al Cliente analiza en conjunto con Director General Adjunto Comercial su expediente para determinar si es procedente lo solicitado o en su caso se solicita apoyo técnico a la Dirección Divisional de Saneamiento.
10. En los casos en que usuario/a presente inconformidad por escrito y hayan existido contingencia que hubiesen incrementado su descarga, será aplicable el beneficio cobrando el promedio de gastos máximos autorizado en la publicación del Periódico Oficial de Gobierno del Estado denominado "La Sombra de Arteaga" de fecha primero de octubre de 1999.
11. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora nuevo oficio de respuesta de firmado por el Vocal Ejecutivo y lo entrega a la empresa (Ir a 7, 8 y 9)
12. En caso de que usuario/a presente recurso de revisión o demanda, se turna a la Dirección Divisional Jurídica y se da seguimiento.
13. En caso de que usuario/a solicite validar la medición o aforo a la Dirección Divisional de Saneamiento, se recibe vía memorando la aclaración para iniciar el procedimiento.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" de 4 de abril de 1996.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" del 11 de diciembre de 1998.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" del 1 de octubre de 1999.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga" del 31 de diciembre de 2013.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Permiso de Descarga de Aguas Residuales vigente	Dirección Divisional de Saneamiento o, Subgerencia de Control y Monitoreo de Descargas.	Subgerente de control y Monitoreo de Descargas.	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinido
Resumen de los análisis de la Descarga de Agua Residual	Dirección Divisional de Saneamiento o	Subgerente de Control y Monitoreo de Descargas y Supervisor/a de Facturación de Grandes consumidores	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinido
Oficio Requerimiento de pago	Gerencia de Servicio al Cliente	Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinida

PROCEDIMIENTO

Cobro y Ajuste a Empresas con Pozo Propio

PR-TF-CA-03

[Rev-0001](#)

PROCEDIMIENTO

Cobro de Convenio por Servicio de Agua Cruda o Tratada vía Red

Clave:

PR-TF-CC-04

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Cuantificar y recaudar el importe a pagar por concepto de consumo de Agua Cruda o Tratada vía red, de las empresas que cuentan con convenio para esta prestación.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El cobro de este servicio deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el convenio (mensual, trimestral).
2. El requerimiento se realiza mediante oficio firmado por el Vocal Ejecutivo.
3. Se deberá contar con una lectura de forma mensual.
4. El plazo para realizar el pago será de 10 días hábiles a partir de la notificación.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Dirección Divisional Jurídica.
- Gerencia de Servicio al Cliente.

IV DEFINICIONES

Agua Cruda: Agua proveniente de los sistemas públicos urbanos, sin haber sido sometida a ningún proceso técnico para su tratamiento.

Agua Tratada Vía Red: Agua sometida a un proceso técnico para convertirla en agua con un alto grado de pureza; suficiente para ser utilizada en el riego de áreas verdes.

Medición: (Método de Velocidad) medición de la velocidad de caudal en el punto de aforo, utilizando un medidor de velocidad.

Aforo: Medir la cantidad de agua residual o tratada en litros por segundo.

Volumen Consumido: Es el registro de consumo en el aparato medidor.

Promedio: Gasto que se determina en función de las mediciones obtenidas durante período determinado.

Usuario/a: Persona física o moral que solicita el suministro de servicio de agua cruda o tratada vía red, el cual se formaliza mediante la firma de un convenio.

V DESCRIPCIÓN

1. Una vez autorizado el convenio por las distintas Direcciones, en el que se establece el servicio que se prestará a usuario/a y la periodicidad de cobro, Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora el expediente con el convenio y se archivan los requerimientos y el comprobante de pago.
2. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores actualiza la base de datos de usuarios/as de agua cruda y agua tratada vía red.
3. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores recibe vía memorándum el concentrado de la Dirección Divisional de Saneamiento de las lecturas y volúmenes tomados, en forma mensual, donde se especifica: Nombre de la Empresa, domicilio, lectura anterior y actual, fecha de medición, observaciones y

PROCEDIMIENTO

Cobro de Convenio por Servicio de Agua Cruda o Tratada vía Red

PR-TF-CC-04

firma de la persona designada por la empresa para validar la lectura y representante de la CEA quien tomó la lectura.

- Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores captura la información en el historial donde se concentran las lecturas, m³, tarifa, importe a pagar, Impuesto al Valor Agregado, total a pagar, fecha de pago y número de factura.
- Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora el oficio de requerimiento de pago, el cual debe contener el mes o trimestre a pagar, volumen en m³, tarifa, importe a pagar desglosado con el Impuesto al Valor Agregado.
- Subgerencia de Facturación turna a firma a la Vocalía Ejecutiva.
- Ya firmados Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores envía los oficios a cada usuario/a recabando la firma o sello de recibido.
- A partir de la notificación, usuario/a cuenta con diez días hábiles para realizar el pago (en cheque, efectivo o transferencia).
- Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores en caso de que usuario/a se presente a pagar, elabora la solicitud de pago.
- Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores turna al área de cajas para realizar el pago, se entrega su comprobante de pago y se envía en forma electrónica la factura correspondiente.
- Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores archiva el requerimiento de pago, la pantalla del sistema SIGE, en su expediente y registra el pago y fecha en su historial de facturación.

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
Convenio de Agua Cruda o Tratada vía red.	Vocalía Ejecutiva, Dirección Divisional de Saneamiento, Dirección Divisional Jurídica, Dirección General Adjunta de Operación Técnica y Dirección General Adjunta Comercial	Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinido
Reporte de Lectura	Dirección Divisional de Saneamient	Subgerente de Control y Monitoreo de	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinido

PROCEDIMIENTO

Cobro de Convenio por Servicio de Agua Cruda o Tratada vía Red

PR-TF-CC-04

	o	Descargas y Supervisora de Facturación de Grades consumidores				
Oficio Requerimiento de pago	Gerencia de Servicio al Cliente	Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores	Impreso	Gaveta	Indefinida	Conservación indefinida

Rev-01

PROCEDIMIENTO

Cobro de Excedentes de Cargas Contaminantes a Usuarios no Domésticos

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

PR-TF-CE-05

I OBJETIVO

Realizar el cobro de excedentes de cargas contaminantes a usuarios/as no domésticos que vierten sus aguas residuales hacia la red de alcantarillado a cargo de la Comisión Estatal de Aguas.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El cobro de este incumplimiento se deberá realizar trimestralmente.
2. El permiso de descarga tendrá vigencia de 2 años.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Saneamiento
- Dirección Divisional Jurídica
- Gerencia de Servicio al Cliente

IV DEFINICIONES

Contaminantes Básicos: Son aquellos compuestos que se presentan en las descargas de aguas residuales que puedan ser removidos o estabilizados mediante tratamientos convencionales.

V DESCRIPCIÓN

1. Supervisor de Facturación de Grandes Consumidores identifica a usuario/a mediante muestreo en campo o a solicitud de usuario/a y se entregan los requisitos para tramitar el Permiso de Descarga.
 2. Supervisor de Facturación de Grandes Consumidores recibe petición de usuario/a no doméstico para tramitar su permiso de descarga.
 3. Usuario/a llena formato de solicitud para descarga de Agua Residual a la red Municipal, anexando lo siguiente:
 - Copia Constitutiva de la Empresa, del poder Notarial del Representante Legal. Identificación Oficial, R.F.C. de la empresa, copia de recibos de los últimos seis meses de Agua Potable, folio de la solicitud de factibilidad, breve descripción del proceso productivo de la empresa, croquis de localización, copia de los planos hidráulicos y sanitarios, copia de los resultados de los análisis de la descarga de Agua Residual.
 4. Dirección Divisional de Saneamiento realiza una visita de verificación para checar si el proceso productivo involucra sustancias consideradas como tóxicas o peligrosas y se presume que exista el riesgo de que estas sean vertidas hacia el sistema de alcantarillado.
 5. Dirección Divisional de Saneamiento llena formato de visita de verificación y se indica a la empresa que de existir áreas de oportunidad deberán mejorarlas, así como los requerimientos de infraestructura de descarga.
 6. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora y firma el permiso o la renovación del permiso de descarga de Aguas Residuales en dos tantos originales.
 7. Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores elabora acta de entrega correspondiente y se coordina con la empresa para la recepción del permiso o renovación del permiso de descarga.
 8. Las empresas presentan los análisis de descarga de Agua Residual y balance hidráulico según lo establecido en su permiso, con la finalidad de validar si exceden los parámetros permitidos.
-

PROCEDIMIENTO

Cobro de Excedentes de Cargas Contaminantes a Usuarios no Domésticos

PR-TF-CE-05

9. Dirección Divisional de Saneamiento calcula el monto a pagar por cada tipo de contaminante que rebase los límites.
10. Mediante memorándum interno dicho cálculo es enviado por la Dirección Divisional de Saneamiento a Dirección General Ajunta Comercial para elaborar el requerimiento de cobro.
11. Subgerencia de Facturación elabora oficio de requerimiento de cobro, el cual debe ser emitido por el Vocal Ejecutivo.
12. Subgerencia de Facturación elabora citatorio y cédula de notificación para entregar dicho requerimiento y advertir que se bloqueará drenaje en caso de reincidencia.
13. Cuando se presenta usuario/a a pagar, se solicita sus datos fiscales para validarlos o en su defecto darlos de alta en el sistema.
14. Subgerencia de Facturación recibe el pago, el cual es ingresado mediante una solicitud de cobro en el sistema SIGE, con lo cual se genera un número de folio que es informado a usuario/a.
15. Usuario/a realiza el pago y recibe comprobante del mismo
16. Si el usuario/a ingresa oficio de inconformidad o recurso de revisión se solicita apoyo, a la Dirección Divisional de Saneamiento para la validación de la información o se turna a la Dirección Divisional Jurídica para gestionar el trámite de forma legal.
17. De reincidir usuario/a se procede a:
 - a) Multa
 - b) Corte de drenaje

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley de Protección ambiental para el Desarrollo Sustentable del Estado de Querétaro.
- Normas Mexicanas NOM-001-ECOL-1996 Y NOM-003-ECOL-1997.
- Código Fiscal del Estado de Querétaro
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga” del 4 de abril de 1996.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga” del 11 de diciembre de 1998.
- Periódico Oficial de Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga” del 31 de diciembre de 2013.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Permiso de Descarga de Aguas Residuales vigente.	Subgerencia de Control de Descargas y Gerencia de Servicio al Cliente	Subgerencia de Control de Descargas y Gerencia de Servicio al Cliente	Papel	Subgerencia de Control de Descargas	5 años	Archivo Muerto

PROCEDIMIENTO

Cobro de Excedentes de Cargas Contaminantes a Usuarios no Domésticos

PR-TF-CE-05

Análisis de la Descarga de Agua Residual	Subgerencia de Control de Descargas y Gerencia de Servicio al Cliente	Subgerencia de Control de Descargas y Gerencia de Servicio al Cliente	Papel	Subgerencia de Control de Descargas	5 años	Archivo Muerto
Oficio Requerimiento de pago	Gerencia de Servicio al Cliente	Supervisor/a de Facturación de Grandes Consumidores	Papel y electrónico	Archivo vigente de la Gerencia de Servicio al Cliente	5 años	Archivo Vigente

Rev-01

PROCEDIMIENTO

Venta de Vales de Agua Potable, Tratada, Contingencia y Municipio

Clave:

PR-TF-VV-06

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Emitir vales para el retiro de agua tratada y potable en sus modalidades de venta libre, comercialización compartida, Contingencia y Municipio para su distribución

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad de Supervisor/a de Facturación Especial dar de alta en el Padrón a los particulares para que retiren Agua Potable o Tratada de plantas de tratamiento y garzas administradas por esta comisión.
2. Podrá ser incorporada toda persona particular que lo solicite siempre y cuando medie la autorización correspondiente, no se trate de una agrupación política y cumpla con los siguientes requisitos:

a. Agua Potable

• Documentos:

- i. Copia de la tarjeta de circulación,
- ii. Copia de factura,
- iii. Copia de la credencial del IFE,
- iv. Copia del RFC

• Requisitos vehiculares:

- v. Buenas condiciones del vehículo,
- vi. Tanque pintado de color azul, cabina color blanco y en los costados rotulado el número del permiso,
- vii. Siglas del organismo operador,
- viii. Número económico,
- ix. Año de expedición,
- x. Clase de pipa (AP),
- xi. Consecutivo del permiso,
- xii. Contar con motobomba,
- xiii. Mínimo 25m de manguera,
- xiv. Asignación de clave CEA-AP-AÑO-MES-CAPACIDAD- NUMERO DE PIPA que deberá estar rotulada en el tanque de la pipa.

b. Agua Tratada

- i. Tanque pintado de blanco y con la leyenda " Peligro agua tratada no apta para consumo humano",
- ii. Asignación de clave CEA-ATR-AÑO-MES-CAPACIDAD- NUMERO DE PIPA que deberá estar rotulada en el tanque de la pipa.

3. Es responsabilidad de Supervisor/a de Facturación Especial emitir los Vales para retiro de Agua Potable y Tratada de Contingencia y Municipio, si estos se han terminado en la garza Capilla IV de agua potable y garza central de agua tratada.
 4. Los vales tendrán a partir de su expedición treinta días de vigencia para Agua Potable y noventa días de vigencia para Agua Tratada.
 5. Costo por el servicio de fletes de agua potable y tratada en pipa prestados por los transportistas a la CEA.
-

PROCEDIMIENTO

Venta de Vales de Agua Potable, Tratada, Contingencia y Municipio

PR-TF-VV-06

Capacidad de la pipa en M3	Área metropolitana
	2015
10	\$450.00
16	\$650.00
20	\$700.00
25	\$880.00
30	\$1,100.00
35	\$1,200.00

Capacidad de la pipa en M3	Fuera del Área metropolitana
	2015
10	\$750.00
16	\$1,050.00
20	\$1,350.00
25	\$1,450.00
30	\$2,100.00
35	\$2,400.00

- Para los casos de que no sean usuarios/as de la CEA, se brindará el apoyo, siempre y cuando medie la petición y autorización, si está destinada para un efecto social.
- Para los casos en los que el apoyo sea solicitado por parte del Centro de Atención Telefónica y Mesa de Control, deberá ser vía correo electrónico previa autorización de Gerencia de Servicio al Cliente conforme a las necesidades reportadas.
- La asignación de carga de trabajo a los transportistas de venta libre y contingencias se hará de acuerdo a un calendario establecido por la Gerencia de Servicio al Cliente.
- La recepción de facturas la realizará el Supervisor/a de Facturación Especial.
- Es responsabilidad de Supervisor/a de Facturación Especial solicitar los vales cargados de agua potable en la Garza Capilla IV para su registro.
- Es responsabilidad de Supervisor/a de Facturación Especial requerir el pago al usuario/a por concepto de viajes de Agua Potable o Tratada suministrada mediante carro cisterna.
- El usuario deberá cubrir el monto del requerimiento de pago dentro de los siguientes 10 días hábiles después de recibir la notificación.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Saneamiento
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Mesa de Control
- Todas las Administraciones

IV DEFINICIONES

Usuario/a: Persona física o moral que solicita el servicio de agua potable o tratada mediante carro cisterna.

V DESCRIPCIÓN

1. Alta de transportistas en el padrón.

- Supervisor/a de Facturación Especial proporciona la información de los requisitos para darse de Alta en el Padrón y/o Sistema para retirar Agua Potable y Tratada mediante carro cisterna.

PROCEDIMIENTO

Venta de Vales de Agua Potable, Tratada, Contingencia y Municipio

PR-TF-VV-06

1.2. Transportista presenta la documentación que Auxiliar de Facturación Especial registra en el sistema:

- a. Agua Potable y Tratada. Se registra; si es persona física o moral, RFC, dirección fiscal, número económico de pipa y clave, placas, marca, modelo y capacidad.

1.3. Supervisor/a de Facturación Especial le proporciona al Transportista por escrito la clave de autorización, número económico y archiva la documentación presentada por el mismo.

2. Se emiten dos tipos de vales: Agua Potable y Agua Tratada.

2.1. Pago Anticipado.

- i. Transportista solicita los vales a Supervisor/a de Facturación Especial.
- ii. Supervisor/a de Facturación Especial registra en el sistema la solicitud de vales, genera una Orden de Pago y el Transportista efectúa su pago cajas.
- iii. Supervisor/a de Facturación Especial entrega los vales al Transportista mostrando su comprobante de pago y firma de recibido la constancia de entrega de vale anotando el número de factura.
- iv. Supervisor/a de Facturación Especial archiva la Constancia de entrega de vales.

2.2. Pago a crédito.

- i. Transportista solicita los vales a crédito a Supervisor/a de Facturación Especial.
- ii. Supervisor/a de Facturación Especial entrega los vales al transportista y firma de recibido la constancia de entrega.
- iii. Supervisor/a de Facturación Especial solicita al transportista firmar el pagaré correspondiente. El cual deberá ser cubierto al vencimiento estipulado en el mismo. (un mes).

2.3. En caso de solicitar Vales por contingencias programadas y no programadas, se proporcionan los vales requeridos por la Gerencia de Servicio al Cliente al transportista, el cual recibe los vales y firma de recibido, entrega el servicio y el beneficiario firma de conformidad el vale.

3. Contingencias y Recepción de Facturas

3.1. Supervisor/a de Facturación Especial recibe reportes por medio del Centro de Atención Telefónica y/o Mesa de Control.

3.2. Supervisor/a de Facturación Especial asigna los servicios al transportista de acuerdo al calendario, monitorea el servicio y si no es completado porque usuario/a no se encontró ó si fuere otra la causa, notifica a mesa de control para dar aviso a usuario/a.

3.3. Supervisor/a de Facturación Especial recibe y revisa que la factura tenga todos los datos correspondientes, revisa los vales anexos y elabora la Solicitud de pago.

3.4. Gerente de Servicio al Cliente da el visto bueno y pone su rúbrica en la Solicitud de Pago, posteriormente lo turna a ~~la Dirección Divisional Comercial.~~ Dirección General Adjunta Comercial.

PROCEDIMIENTO

Venta de Vales de Agua Potable, Tratada, Contingencia y Municipio

PR-TF-VV-06

VI REFERENCIAS

- Normas Mexicanas NOM-001-ECOL-1996 y NOM-003-ECOL-1997.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Constancia de Entrega de vales	Supervisor/a de Facturación Especial	Supervisor/a de Facturación Especial	Papel	Área Comercial	5 años	Archivo Muerto
Vale de Agua Potable	Supervisor/a de Facturación Especial	Supervisor/a de Facturación Especial	Papel	Área Comercial	5 años	Archivo Muerto
Vale de Agua Tratada	Supervisor/a de Facturación Especial	Supervisor/a de Facturación Especial	Papel	Área Comercial	5 años	Archivo Muerto
Solicitud para retirar Agua Potable y Tratada	Transportista	Supervisor/a de Facturación Especial	Papel	Área Comercial	Permanente	Permanente
Reporte control individual vales Agua Potable	Supervisor/a de Facturación Especial	Supervisor/a de Facturación Especial	Electrónico	Área Comercial	Permanente	Permanente

Rev-0301

PROCEDIMIENTO

Emisión de Aviso de Cobro de Descargas de Aguas Residuales

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

PR-TF-EA-07

I OBJETIVO

Generar el Aviso de Cobro para el pago de volumen descargado en Planta de Tratamiento por las transportadoras

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los pagos de las Descargas efectuados por anticipado serán aplicadas al mes correspondiente o en los servicios subsecuentes, no habrá devolución de dinero en ningún caso

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Facturación

IV DEFINICIONES

Planta de Tratamiento: Instalaciones diseñadas para transformar el agua residual en tratada, que cumpla con las Normas Mexicanas NOM-001-ECOL-1996 y NOM-003-ECOL-1997, que establecen los límites máximos permisibles de contaminantes en las aguas que se descarguen a los cuerpos receptores propiedad de la Nación o que se vuelvan a utilizar en servicios al público según sea el caso.

V DESCRIPCIÓN

1. Usuario/a solicita manifiestos de descargas de aguas residuales a Supervisor/a de Facturación Especial personalmente.
2. Supervisor/a de Facturación Especial selecciona la empresa que solicita los manifiestos y procede a elaborar aquellos requeridos.
3. Subgerencia de Control y Monitoreo de Descargas emite un concentrado de Manifiestos de Recolección y Disposición de Aguas Residuales, así como del servicio efectuado por las transportadoras, el volumen descargado y procedencia, si es aceptado o rechazado y la fecha.
4. Supervisor/a de Facturación Especial separa y captura la información de volumen descargado.
5. Supervisor/a de Facturación Especial emite un Oficio con el Requerimiento de Pago con el nombre de la transportadora.
6. Supervisor/a de Facturación Especial envía el requerimiento de pago, realiza la solicitud de pago y la transportadora paga en cajas.
7. Supervisor/a de Facturación Especial captura el pago en la base de datos

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
 - Tarifas vigentes publicadas.
-

PROCEDIMIENTO

Emisión de Aviso de Cobro de Descargas de Aguas Residuales

PR-TF-EA-07

- Normas Mexicanas NOM-001-ECOL-1996, NOM-003-ECOL-1997 y NOM-002-SEMARNAT-1996

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Concentrado de Manifiestos de Recolección y Disposición de Agua,	Subgerencia de Control y Monitoreo de Descargas	Supervisor/a de Facturación Especial	Papel	Área Comercial	Permanente	Permanente
Requerimiento s de pago	Subgerencia de Facturación	Supervisor/a de Facturación Especial	Electrónico	Área Comercial	Permanente	Permanente

Rev-01