
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Medidores, Limitaciones y Reconexiones

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 MEDIDORES, LIMITACIONES Y RECONEXIONES, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 05**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

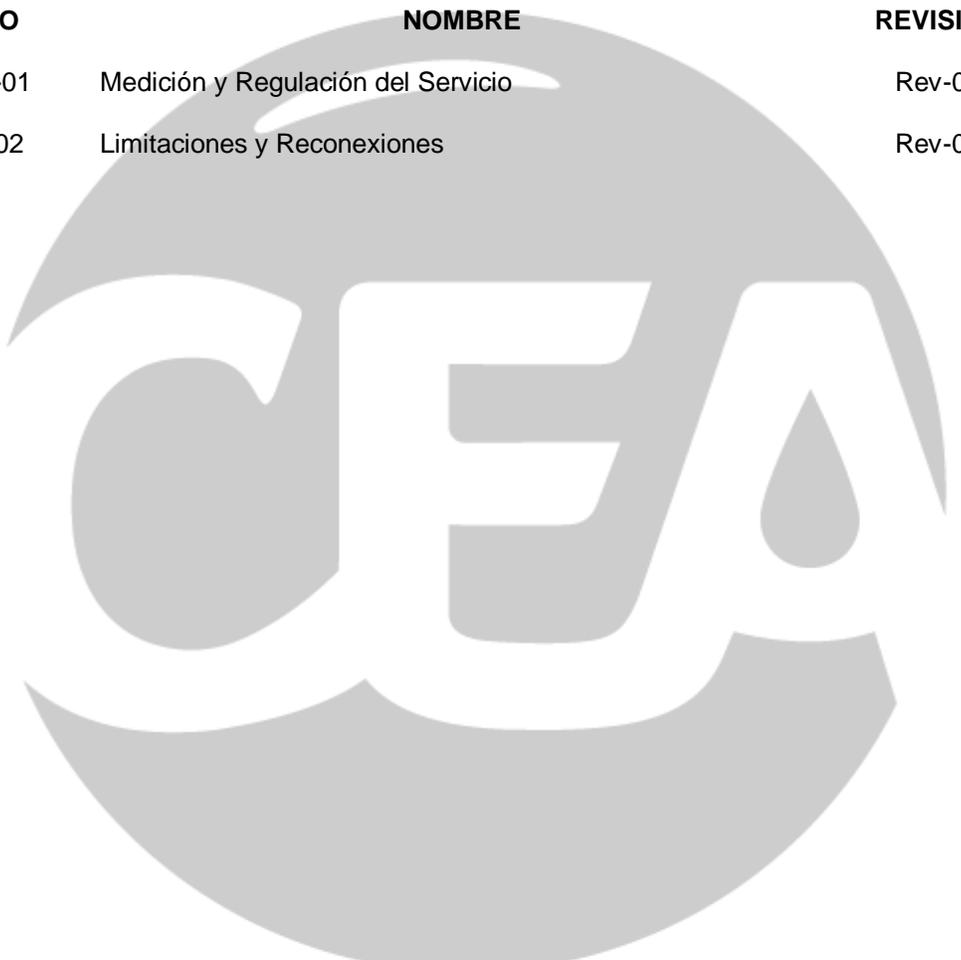
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Cartera Vencida Administrativa	Lic. Javier Joaquín Cervantes Téllez	Implementa	_____	_____
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Lic. Alejandro Balderas Saavedra	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-ML-MR-01	Medición y Regulación del Servicio	Rev-02
PR-ML-LR-02	Limitaciones y Reconexiones	Rev-02



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

Clave:

PR-ML-MR-01

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

Subgerencia de Medidores

I OBJETIVO

Atender en tiempo y forma las solicitudes de servicio referentes a la instalación, reemplazo y revisión de los medidores instalados a usuarios/as contratados/as.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Todo medidor deberá ser instalado conforme a los Artículos 444 y 445 del Código Urbano del Estado de Querétaro, teniendo especial atención en colocarlo en un lugar accesible para la toma de lecturas y en estricta posición horizontal (salvo que el medidor permita otra posición).
2. La custodia y el cuidado del medidor, será responsabilidad de usuario/a.
3. El cobro de los medidores que se vayan a instalar por primera vez se deberá efectuar durante el trámite de la contratación de los servicios.
4. Todo medidor que ya haya cumplido su vida útil deberá ser reemplazado con cargo al usuario.
5. Todo medidor que presente fallas en su funcionamiento no imputables a usuario/a deberá ser reemplazado sin cargo para éste. Si las fallas son imputables a usuario/a (manipulación y/o destrucción total o parcial) o es perdido o robado, el reemplazo del medidor se hará con cargo a usuario/a; excepto cuando usuario/a presenta denuncia por robo ante el Ministerio Público.
6. Todo medidor retirado para su verificación deberá ser reinstalado en el mismo día.
7. Supervisor/a de fontaneros es el responsable de revisar los trabajos realizados en campo para asegurar que éstos cumplan con las políticas establecidas por la Comisión y con la normatividad vigente relativa al modelo de medidor instalado.
8. Después de cualquier acción realizada a un medidor se deberá verificar la existencia de los sellos de seguridad del aparato y colocarlos si es necesario.
9. Para el caso de que la reposición de medidor, suponga la necesidad de ranurar el muro o murete se requerirá la autorización de usuario/a para ejecutar el trabajo y no se realizará la restauración de la fachada ya que será responsabilidad del propio usuario.

III ALCANCE

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

IV DEFINICIONES

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados de la CEA.

Murete: Dado de concreto que sirve para la protección, con las dimensiones del medidor.

V DESCRIPCIÓN

1. Áreas correspondientes generan solicitudes de servicio en sistema SIGE para su atención.
 2. Supervisor/a de Fontaneros/ Auxiliar de Micromedición obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la programación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
-

PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

PR-ML-MR-01

3. Supervisor/a de Fontaneros/ Auxiliar de Micromedición realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a fontaneros/as.
4. Fontanero/a recibe las órdenes de servicio y llena su vale de materiales para solicitar el material y/o medidores para ejecutar trabajo.
5. Fontanero/a se desplaza al almacén central para el abasto de sus materiales. Posteriormente se desplaza al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta a usuario/a para explicarle la razón de su visita.
6. Durante la ejecución de las órdenes de instalación o reemplazo del medidor podría ser necesario romper el muro para acceder al medidor existente o colocar el nuevo.
7. En caso de reemplazo o instalación del medidor se procede de la siguiente manera: se cierra la llave de paso o corte, se retira el medidor (si existe), se realiza la adecuación del cuadro (si procede, y se requiere) y se instala el nuevo medidor con el sello de seguridad. Por último se abre la llave de paso o corte para comprobar que no existen fugas.
8. Para ejecutar las órdenes de revisión de medidor, fontanero/a se desplaza hasta la ubicación del medidor y en función de su diámetro procede de la siguiente manera:
 - a. Para medidores de hasta 1" el fontanero cierra la llave de paso o corte y retira el medidor. La Subgerencia de Medidores es la encargada de realizar una serie de pruebas al medidor para comprobar si la medición está dentro de los parámetros que indica la normatividad vigente. En caso afirmativo se reinstala el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fuga. En caso negativo se reemplaza el medidor, se coloca el sello de seguridad y se comprueba no haber dejado fugas. Auxiliar de Micromedición, Fontanero/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente de Medidores llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero/a, éste deberá ser rubricado por Auxiliar/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores.
 - b. Para medidores de mayor diámetro, fontanero/a cierra la válvula o llave de paso y desmonta el medidor para realizar in situ una inspección visual del mismo. Se revisan las partes móviles en busca de cualquier elemento que pudiera interferir en la medición. En caso de no detectarse alguna anomalía se podrá hacer una prueba volumétrica a gasto bajo en banco de pruebas para estimar el error de medición que puede presentar a estos gastos. En caso de que el daño detectado no pueda ser reparado, se sustituye el medidor. Auxiliar/a de Micromedición, Fontanero/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores llena la hoja de revisión de micromedidor. En caso de que el registro sea llenado por Fontanero/a, éste deberá ser rubricado por Auxiliar/a de Micromedición, Supervisor/a de Fontaneros o Subgerente Medidores.
9. En la ejecución de la orden de fuga en medidor, fontanero/a verifica la existencia de fuga en el cuerpo o coples de conexión del medidor. En caso afirmativo reemplaza el medidor dañado.
10. Para atender la orden de confirmación de medidor, fontanero/a verifica los siguientes datos: número de serie, marca y diámetro del medidor, número del sello de seguridad y lectura del volumen medido.
11. Durante la instalación y/o programación de equipos de lectura remota se pueden presentar dos escenarios:
 - a. Que se requiera exclusivamente la reprogramación del equipo. En este caso se verifica si efectivamente existe error entre la lectura directa y la lectura electrónica. En caso afirmativo se procede a la reprogramación del equipo.
 - b. Que se requiera el remplazo del equipo.
12. Para atender las órdenes de servicio por medidor invertido se verifica la posición del medidor y la existencia del sello de seguridad. Si el medidor está colocado en sentido inverso al flujo y conserva el sello se procede a instalar adecuadamente el medidor. Si el sello no está instalado o se comprueba su manipulación, la

PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

PR-ML-MR-01

posición del medidor no se corrige y se genera posteriormente una orden de inspección por manipulación del medidor.

13. Fontanero de Micromedición realizará el llenado de la orden de servicio se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución. Además, deberá llenar su resumen de trabajo y entregar su material de desecho (medidores, juegos de conectores de medidor, pedacería de fierro y cobre, etc.) que será validado por Auxiliar de Micromedición.
14. Subgerencia de Micromedición y Regularización Servicio elabora un memorándum para la entrega diaria (días hábiles) de medidores y material de desecho o reutilizable al Almacén Central de la CEA.
15. Capturista cierra en el sistema las órdenes de servicio atendidas, canaliza los pendientes para su reprogramación y genera las solicitudes correspondientes.
16. Auxiliar de Micromedición archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

VI REFERENCIAS

- Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- 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
Orden de Servicio	Capturista/ Auxiliar de Micromedición	Subgerente de Medidores	Impreso / electrónico	Taller de Medidores / Oficinas de Distrito	2 Meses	Archivo Muerto
Hoja de verificación de microme- dador	Auxiliar de medición/ Fontanero/a de micromedición/ Supervisor/a de micromedición/ Subgerente de Medidores	Subgerente de Medidores	Papel	Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto
Hoja de verificación de medidor	Auxiliar de micromedición/ Fontanero/a de micromedición/ supervisor/a de fontaneros/ Subgerente de Medidores	Subgerente de Medidores	Papel	Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

Clave:

PR-ML-LR-02

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

Subgerencia de Control de Cartera

I OBJETIVO

Ejecutar en tiempo y forma las suspensiones y reconexiones de servicio de agua potable, de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento, buscando la regularización de aquellos/as usuarios/as que se encuentran en cartera vencida.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Las solicitudes de reconexión del servicio de agua potable deberán ser atendidas en un lapso de 72 horas hábiles como máximo siempre y cuando existan las condiciones necesarias para su ejecución.
2. En el caso de las órdenes de suspensión y reconexión, los costos por materiales derivados de las mismas serán cargados a usuario/a en su estado de cuenta.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Control de Cartera

IV DEFINICIONES

Sistema Integral de Gestión (SIGE): Plataforma de red en la que se basan diversos sistemas de cómputo usados por empleados de la CEA.

Usuario/a: Son aquellas personas físicas o morales que hacen uso del servicio de agua potable y alcantarillado para satisfacer sus necesidades más elementales.

Usuario/a en Cartera Vencida: Son aquellos/as usuarios/as que registran un adeudo de más de dos meses, sin haber cubierto la totalidad del monto de sus consumos.

Gestión de cobranza: Es el proceso utilizado por la Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa para recuperar los montos de usuarios/as morosos/as a los que se les ha beneficiado con el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Limitación de servicio de Agua Potable: Es la obstrucción de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, evitando que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA para lograr que usuario/a realice el pago del servicio prestado.

Reconexión de servicio de Agua Potable: Es la rehabilitación de la línea de agua potable que ingresa a cada predio, para que el fluido ingrese al mismo. Conducta que es desplegada por el personal de la CEA una vez que usuario/a realizó el pago del servicio prestado.

Tipos de Limitación:

- a. **Limitación de Cuadro:** Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios/as con 2 meses o más vencidos, este tipo de limitación se realiza con tapones llamados tapón limitador de neolite o tapón ciego, así como sellos de goma y candados que son colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor para impedir el paso del líquido.
- b. **Limitación de Calle:** Procedimiento en el cual se le suspende el agua potable a usuarios/as de 2 meses vencidos en adelante, cuyos adeudos se consideran de mayor cuantía o bien porque el usuario viola los sellos de limitación de cuadro o retira el tapón limitador, en esta limitación se debe de sondear en la calle para poder localizar la toma directa, en donde se realiza un corte en el tubo y se sella con tapón macho o tapón cachucha para impedir el paso del fluido.

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

PR-ML-LR-02

Tipos de Reconexión

- a. **Reconexión de Cuadro:** Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua potable a usuarios/as, este tipo de reconexión se realiza quitando el tapón llamado limitador de neolite o tapón ciego que son colocados en la tuerca del medidor, o quitando el sello engomado o candado de corte, mismos que fueron colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor.
- b. **Reconexión de Calle:** Procedimiento en el cual se habilita el servicio de agua a usuarios/as, en esta reconexión se sondea en la calle para poder localizar la toma directa en donde se realiza la conexión del tubo para permitir el paso del fluido.

V DESCRIPCIÓN

1. Áreas correspondientes generan solicitudes de servicio para limitaciones o reconexiones a través del sistema SIGE para su atención.
2. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio obtiene del SIGE todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la emisión de las correspondientes órdenes de servicio y la reprogramación de éstas de acuerdo a prioridades y capacidad de ejecución.
3. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio realiza la programación de las órdenes de servicio y son asignadas a Operadores/a de cortes y reconexiones.
4. Operador/a de cortes y reconexiones recibe las órdenes de servicio y solicita material para ejecutar trabajo.
5. Operador/a de cortes y reconexiones se desplaza al domicilio donde se llevará a cabo el trabajo y si es posible contacta a usuario/a para explicarle la razón de su visita.
6. Las órdenes de suspensión de servicio en cuadro se podrán llevar a cabo de dos maneras:
 - a. Por taponamiento: Se cierra llave de paso. se retira el empaque del medidor y lo sustituye por un tapón de hule ciego y aplica el sello engomado sobre la tuerca del medidor para proteger el retiro no autorizado del mismo. En algunos casos donde no se pueda acceder a la tuerca del medidor se cerrará la llave de paso y le colocará el sello engomado encima de la llave de paso cerrada inmovilizándola.
 - b. En llave de cuadro: se cierra la llave de paso, se coloca sobre ella un candado de acero y se aplica el sello engomado sobre el candado.
7. Operador/a de cortes y reconexiones reporta a Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio cuando el predio no cuenta con toma, genera la solicitud y se canaliza al área correspondiente.
8. Para ejecutar órdenes de suspensión de servicio en caja de banqueta se desmontará la tapa de la caja. Posteriormente se cerrará la válvula de corte y se instalará en ella un candado de acero. Posteriormente se colocará de nuevo la tapa de la caja de banqueta.
9. Para ejecutar las órdenes de corte de calle será necesario romper la banqueta para localizar la toma, se corta la manquera de la toma y se coloca un tapón. Se tapa, se compacta, se retira el escombros y se genera la orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
10. Cuando la toma carezca de llave de paso para su limitación se contactará al usuario/a para explicarle la razón de la visita. Para ejecutar la suspensión será necesario modificar el cuadro colocando una llave de corte.
11. Para las órdenes de reconexión de servicio en banqueta será necesario romper la banqueta para localizar la toma. Se quita el tapón, se instalan los accesorios de fontanería necesarios. Se tapa, se compacta se retira el escombros y se genera orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
12. Las órdenes por limitación de servicio impropio se realizarán de igual manera a lo especificado para las órdenes de reconexión de servicio.

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

PR-ML-LR-02

13. Operador de cortes y reconexiones realizará el llenado de la orden de servicio se haya ejecutado o no, informando en su caso del motivo de la no ejecución.
14. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio recibe las órdenes de servicio quien supervisa el cierre en el sistema y canaliza los pendientes para su reprogramación, y genera las solicitudes correspondientes.
15. Operador/a de cortes y reconexiones determina los materiales utilizados en la orden de servicio.
16. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

VI REFERENCIAS

- Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del estado de Querétaro.
- 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
Orden de Servicio	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Impreso/ electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Orden de reparación de Bache	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicios/	Subgerente de Control de Cartera	Electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	Indefinido	Indefinido
Resumen de Trabajos	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Reporte diario de trabajo	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	2 meses	Archivo Muerto
Cobro de materiales	Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio	Subgerente de Control de Cartera	Papel/electrónico	Archivo Adjunto al Edificio 1	6 meses	Archivo Muerto

Rev-02