
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Inspección y Vigilancia

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 INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL”, REVISIÓN 07**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Lic. Alejandro Balderas Saavedra	Implementa	_____	_____
Subgerente de Inspección y Vigilancia	C. José Rosario Hernández Robles	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-IV-IN-01	Inspección	Rev-07
PR-IV-AC-02	Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación	Rev-04
PR-IV-ID-03	Individualización	Rev-06



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-IV-IN-01	<p>Inspección Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN -En punto 2 se sustituye “registros” por “datos” y “documentados en las órdenes de servicio inspección” por “registrados en las encuestas del Sistema de Atención Móvil de Incidencias”.</p> <p>IV DEFINICIONES Se agrega la definición de SAMI.</p> <p>V DESCRIPCIÓN -Se eliminan los puntos 7 y 9, se recorre numeración. -En punto 6 se sustituye “carga de trabajo (incluyendo actas) mediante bitácora de órdenes de servicio para su revisión y registro en base de datos del sistema” por “actas circunstanciadas, citatorios y/o oficios para firma de bitácora”. -En punto 7 se agrega “las actas”. -En punto 8 se sustituye “Capturista archiva las ordenes de servicio y citatorios entregados” por “Auxiliar administrativo recibe, registra en Sistema TECNICEA y archiva las actas circunstanciadas, citatorios y oficios entregados por seguimiento de las mismas”.</p> <p>VII REGISTROS -Se actualiza tabla de registros</p>	Rev-06
PR-IV-AC-02	<p>Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN -En punto 5 se sustituye “No se deberán tener más de un acta vigente a un predio por el mismo motivo” por “No se podrá sancionar por la misma infracción a un usuario y por lo tanto no deberá existir más de un acta vigente para un predio por el mismo motivo, a excepción de usuarios reincidentes”. -En punto 6 se sustituye “La vigencia de las actas levantadas a los predios, será de 5 años como máximo” por “Las sanciones impuestas por las infracciones cometidas por los usuarios prescriben a los 5 años, por la tanto las actas de inspección tienen una vigencia del mismo periodo de tiempo.” -En punto 7 se sustituye “Supervisor/a de Inspección y Vigilancia será responsable de la custodia y control de las actas levantadas a los predios.” por “El Supervisor/a de Inspección y Vigilancia será responsable de la custodia y control de las actas y/ordenes de servicio que entreguen</p>	Rev-03

los/las inspectores/as, y estos/as últimos/as, serán responsables del seguimiento a las irregularidades asentadas en las actas levantadas.”

V DESCRIPCIÓN

-En punto 3 se sustituye “que no proceda el levantamiento de acta” por “no detectar irregularidades”

-En punto 3 se sustituye “que proceda el levantamiento de acta” por “detectar irregularidades”

-En punto 4.2 se sustituye “y regulariza su situación” por “e inspección”

-En el punto 5 se sustituye “Supervisor/a de Inspección y Vigilancia registra en el sistema técnica” por “registra en el sistema de información comercial”.

-En el punto 6 se sustituye “Una vez vencido el plazo estipulado para su atención se procederá a generar orden de servicio para las acciones necesarias.” por “De no haberse ejecutado las acciones correctivas al momento de atender la inspección, se procederá a generar orden de servicio para solventar la irregularidad”.

PR-IV-ID-03

Individualización

Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente

I OBJETIVO

Se elimina “bajo una solicitud”

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

-En punto 2 se agrega “documentos y condiciones descritos en la Solicitud para Trámite de Individualización de Condominios”

-En punto 2.6 se sustituye “50% + 1” por “90%”

-En punto 2.8 se sustituye “manifiesten su consentimiento para individualizarse y responsabilizarse de sus consumos, debiendo cubrir las diferencias generadas entre macromedición y micromedición, las cuales serán cargadas en los recibos individuales de las tomas contratadas” por “accepten los acuerdos descritos en el formato de solicitud vigente”

-Se agregan los puntos 2.9 al 2.12

V DESCRIPCIÓN

-En punto 7.3 se elimina “con copia a la Subgerencia de Medición de Consumos”

Rev-05

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Inspección

Clave:

PR-IV-IN-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Brindar información necesaria requerida para la toma de decisiones en cuanto a la fiscalización y control de usuarios/as.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Las facultades de las acciones de inspección están fundamentadas en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
2. Los datos de las acciones de inspección deberán ser registrados en las encuestas del Sistema de Atención Móvil de Incidencias, según los requerimientos del formato, llenando aquellos campos requeridos según las necesidades de la inspección.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Subgerencia de Inspección y Vigilancia.
- Administraciones (Foráneas).

IV DEFINICIONES

SAMI: Sistema de Atención Móvil de Incidencias

V DESCRIPCIÓN

1. Área solicitante genera el Reporte de Inspección a través del sistema SIGE.
2. Supervisor/a de Inspección y Vigilancia recibe y programa la ejecución de la ordenes generadas, entregando la carga de trabajo del día a cada Inspector/a, las acciones requeridas pueden ser:
 - 2.1 Inspecciones
 - 2.2 Citatorios para solicitar la presencia de usuario/a.
 - 2.3 Conteo físico de un fraccionamiento para determinar número de viviendas, domicilios con servicio e informar si el fraccionamiento cuenta con la infraestructura necesaria (agua y drenaje).
 - 2.4 Derivado del oficio de entrega de Certificados, se realiza monitoreo, conteo de usuarios/as clandestinos/as y entrega de citatorios a predios sin contrato, se registran los citatorios entregados y de no acudir usuario/a se genera orden de limitación.
 - 2.5 Oficios.
 - 2.6 Estudios Socioeconómicos.
3. Inspector/a acude al predio para ejecutar la acción requerida en orden de servicio.
4. Inspector/a registra en orden de servicio el resultado de la visita.
5. En caso de que resultado de la inspección se requiera el levantamiento de un acta administrativa por alguna irregularidad encontrada se aplicará el procedimiento "Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación" (PR-IV-AC-02).

PROCEDIMIENTO

Inspección

PR-IV-IN-01

6. Inspector/a, una vez concluida la carga del día entrega actas circunstanciadas, citatorios y/o oficios para firma de bitácora.
7. Supervisor/a de Inspección y Vigilancia entrega al área correspondiente las actas, los oficios y citatorios entregados por inspectores/as.
8. Auxiliar Administrativo recibe, registra en Sistema TECNICEA y archiva las actas circunstanciadas, citatorios y oficios entregados por seguimiento de las mismas.

VI REFERENCIAS

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

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de servicio de inspección	Área solicitante	Supervisor/a de Inspección y Vigilancia	Electrónico	Sistema Comercial	Indefinido (electrónico)	Permanente
Citatorios	Subgerente de Inspección y vigilancia		Impreso	Archivo de: Regularización de Asentamientos e Inspección	Un año	Archivo Muerto

Rev-07

PROCEDIMIENTO

Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación

Clave:

PR-IV-AC-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Sancionar mediante acta administrativa a aquellos usuarios/as que han infringido el Código Urbano del Estado de Querétaro con respecto al uso del agua y del drenaje.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El levantamiento de un acta será referenciada al predio de usuario/a, y procederá cuando se infrinja lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
2. Inspector/a es el único autorizado para el levantamiento de un acta circunstanciada de inspección y verificación.
3. Toda inspección deberá soportarse por medio de una orden de inspección.
4. Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y Subgerente de Inspección y Vigilancia, serán los únicos facultados para calificar las actas y determinar la cuantificación de montos para el cobro de los conceptos que correspondan.
5. No se podrá sancionar por la misma infracción a un usuario y por lo tanto no deberá existir más de un acta vigente para un predio por el mismo motivo, a excepción de usuarios reincidentes.
6. Las sanciones impuestas por las infracciones cometidas por los usuarios prescriben a los 5 años, por lo tanto las actas de inspección tienen una vigencia del mismo periodo de tiempo.
7. El Supervisor/a de Inspección y Vigilancia será responsable de la custodia y control de las actas y/ordenes de servicio que entreguen los/las inspectores/as, y estos/as últimos/as, serán responsables del seguimiento a las irregularidades asentadas en las actas levantadas
8. El acta podrá ser entregada aun y cuando exista negativa por parte de usuario/a, representante legal de firmar dicha acta, registrando los acontecimientos.
9. Funcionarios/as autorizados/as a condonar en su totalidad una multa derivada de un acta son: Director/a General Adjunto/a Comercial y el Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección
10. Los funcionarios/as autorizados/as a condonar parcialmente una multa derivada de un acta son: Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y Subgerente de Inspección y Vigilancia.
11. Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y Subgerente de Inspección y Vigilancia son los únicos facultados para otorgar parcialidades para el pago de una multa derivada de un acta.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Subgerencia de Inspección y Vigilancia.

IV DEFINICIONES

Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación: Documento elaborado con los datos recabados al realizar la inspección, donde se identificó irregularidades que infrinjan lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro

V DESCRIPCIÓN

1. Derivado del resultado del Procedimiento Inspección (ver PR-IV-IN-01), donde se identificaron irregularidades o de algún reporte por parte de algún área de la CEA o de algún/a usuario/a, se procede a realizar las acciones correspondientes.
2. Inspector/a analiza situación, para determinar la viabilidad para levantamiento de acta.
3. En caso de no detectar irregularidades se captura el cierre de orden de servicio de inspección
4. En caso de detectar irregularidades:
 - 4.1 Inspector/a ejecuta la notificación personal constituyéndose en el domicilio de usuario/a mediante la documentación correspondiente.
 - 4.2 Una vez que usuario/a atiende notificación e inspección se cierra el acta en sistema
5. Auxiliar administrativo registra en el sistema de información comercial:
 - a. No. de acta,
 - b. Domicilio,
 - c. Fecha de levantamiento de acta,
 - d. Motivo de la misma.
 - e. Inspector que ejecuta
 - f. Citatorio enviado
 - g. Orden de Servicio
 - h. Oficio de respuesta
 - i. Cobro de multa
6. De no haberse ejecutado las acciones correctivas al momento de atender la inspección, se procederá a generar orden de servicio para solventar la irregularidad.

VI REFERENCIAS

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

PROCEDIMIENTO

Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación

PR-IV-AC-02

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de servicio	Subgerencia de Inspección y Vigilancia	Supervisor/a Inspección y Vigilancia	Electrónico	SIGE	Indefinido	Indefinido
Oficio de comisión	Supervisor/a Inspección y Vigilancia		Impreso	Carpeta en Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	5 años	Archivo Muerto
Orden de Visita						
Citatorio	Inspector/a					
Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación						
Notificación						

Rev-04

PROCEDIMIENTO

Individualización

PR-IV-ID-03

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Determinar la viabilidad/factibilidad de contratación individual de cada una de las unidades privativas que conforman un condominio.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Toda información deberá soportarse por medio de una orden de inspección.
2. Se apoyará únicamente a los condominios que cumplan con los requisitos, documentos y condiciones descritos en la Solicitud para Trámite de Individualización de Condominios mínimos siguientes:
 - 2.1 Petición por escrito solicitando la individualización de las tomas
 - 2.2 Petición por escrito solicitando la individualización de las tomas.
 - 2.3 Libre acceso para la toma de lecturas, entrega de recibos y ejecución de órdenes de limitación,
 - 2.4 Instalaciones hidráulicas independientes,
 - 2.5 Preparación para la instalación de micro medidor con las especificaciones de la C.E.A. para la individualización.
 - 2.6 La contratación mínima deberá ser del 90% del total de las unidades privativas que componen el Condominio.
 - 2.7 Acta constitutiva del condominio,
 - 2.8 Acta de asamblea protocolizada ante notario dónde los condóminos acepten los acuerdos descritos en el formato de solicitud vigente.
 - 2.9 Certificado de Número Oficial (Copia)
 - 2.10 Identificación Oficial (Copia)
 - 2.11 Constancia de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial)
 - 2.12 Cuando el trámite lo efectúe un representante deberá presentar Carta Poder Simple y copia de identificación con fotografía del propietario, del representante, así como de los dos testigos

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Subgerencia de Inspección y Vigilancia.

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. Representante del Condominio o Condómino entrega solicitud de individualización por escrito.
2. Subgerencia de Inspección y Vigilancia genera la orden de servicio Inspección según lo descrito en el procedimiento "Inspección" (ver PR-IV-IN-01).

PROCEDIMIENTO

Individualización

PR-IV-ID-03

3. Derivado del resultado de la inspección:
 - 3.1 El Condominio cumple con los requisitos mínimos, vía memorándum se solicita un dictamen técnico a la Dirección Divisional de Distribución.
 - 3.2 Si no cumple con estos requisitos de la inspección se gestiona oficio de respuesta para notificar al Condominio que no es viable su petición.
4. Si derivado de la inspección se identificó que se cumple y una vez realizado el análisis por la Dirección Divisional de Distribución, ésta entrega dependiendo de la situación:
 - 4.1 Memorando con dictamen favorable,
 - 4.2 No viable o con las modificaciones que se deberán realizar en el condominio para su seguimiento.
5. Se elabora oficio al condominio:
 - 5.1 Si el dictamen es favorable se elabora oficio especificando la documentación que deberá entregar para la elaboración del convenio.
 - 5.2 Si es negativo el dictamen se elabora oficio informando al condominio la negativa.
 - 5.3 Si es necesario realizar modificaciones en sus instalaciones se elabora oficio indicando las mismas.
6. Una vez realizadas las modificaciones pertinentes el Condominio deberá entregar documento donde informe que ya están realizadas las mismas para su visto bueno.
 - 6.1 Subgerente de Inspección y Vigilancia solicita mediante documento a la Dirección Divisional de Distribución nueva revisión y visto bueno en su caso.
 - 6.2 Se repiten los pasos 4, y 5.
7. Si el dictamen técnico es positivo solicita al Condominio la documentación requerida la cual se integra en expediente con:
 - 7.1 Solicitud de individualización,
 - 7.2 Copia de orden de servicio de inspección ejecutada,
 - 7.3 Memorando solicitando dictamen técnico a la Dirección Divisional de Distribución,
 - 7.4 Copia del memorando de respuesta favorable por parte de la Dirección Divisional de Distribución
 - 7.5 Oficio de respuesta donde se solicitan los requisitos para el convenio de individualización,
 - 7.6 Copia del Acta Constitutiva del Condominio y Acta de Asamblea protocolizada ante Notario Público de la aceptación de individualización,
 - 7.7 Memorando de entrega del expediente a la Gerencia de Recuperación de Cartera Administrativa.
8. Se turna copia de expediente al proceso de cobranza para elaboración de convenio y contratación correspondiente.

VI REFERENCIAS

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

PROCEDIMIENTO

Individualización

PR-IV-ID-03

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Orden de servicio de inspección	Subgerencia Inspección y Vigilancia	Supervisor de Inspección y Vigilancia	Impreso/ Electrónico	Carpeta en archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección / Sistema Comercial	Un año (impreso), Indefinido (electrónico)	4 años en archivo muerto (impreso), Indefinido (electrónico)
Expediente de Individualización		Subgerencia Inspección y Vigilancia	Impreso	Carpeta en Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	Un año	4 años en archivo muerto

Rev-06