
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Medidores, Limitaciones y Reconexiones

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” EL 13 DE MARZO DE 1980, 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”, Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **SEPTIEMBRE 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
RÚBRICA

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL
RÚBRICA

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente de Cartera Vencida Administrativa	Implementa
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Desarrolla y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Analiza / Documenta
Especialista de Control	Analiza / Documenta
Analista de Procesos Administrativos	Analiza / Documenta

QUERÉTARO
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-01



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-ML-MR-01	<p>Se puntualiza en el apartado VI REFERENCIAS las leyes, reglamentos y/o normatividad aplicable. Revisión de la redacción del todo documento para su fácil y/o mejor entendimiento. Puntualización de los responsables para cada uno de los puntos de las II.POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN y de la V. DESCRIPCIÓN Actualización de los nombres de puestos y responsables en atención a lo descrito en el Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas</p>	Rev-00
PR-ML-LR-02	<p>Se puntualiza en el apartado VI REFERENCIAS las leyes, reglamentos y/o normatividad aplicable. Revisión de la redacción del todo documento para su fácil y/o mejor entendimiento. Puntualización de los responsables para cada uno de los puntos de las II.POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN y de la V. DESCRIPCIÓN Actualización de los nombres de puestos y responsables en atención a lo descrito en el Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas</p>	Rev-01

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

Clave:

PR-ML-MR-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Dirección General Adjunta Comercial

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. Subgerencia de Medidores deberá instalar los medidores 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. Gerencia de Servicio al cliente realizará el cobro de los medidores que se vayan a instalar por primera vez durante el trámite de la contratación de los servicios.
4. Todo medidor que haya cumplido su vida útil deberá ser reemplazado con cargo a usuario/a.
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. Subgerencia de Medidores deberá reinstalar todo medidor retirado para su verificación en el mismo día.
7. Supervisor/a de fontaneros revisará los trabajos realizados en campo para asegurar que éstos cumplan con las políticas establecidas por la Comisión y con la normatividad vigente relativa al tipo y modelo de medidor instalado.
8. Después de cualquier acción realizada a un medidor Subgerencia de Medidores 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 Subgerencia de Medidores 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
- Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Subgerencia de Medidores

IV DEFINICIONES

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

V DESCRIPCIÓN

1. Unidades Administrativas correspondientes generan solicitudes de servicio en Sistema Integral correspondiente para su atención.
2. Supervisor/a de Fontaneros/as / Auxiliar de Micromedición obtiene del Sistema Integra correspondiente 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.
3. Supervisor/a de Fontaneros/as / 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. Fontanero/a efectúa cada una de las ordenes de servicio según su naturaleza:
 - 6.1. En caso de reemplazo o instalación del medidor se procede de la siguiente manera: Fontanero/a 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.
 - 6.2. 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:
 - 6.2.1. Para medidores de hasta 1”
 - 6.2.1.1. Fontanero/a cierra la llave de paso o corte y retira el medidor.
 - 6.2.1.2. 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.
 - 6.2.1.3. 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.
 - 6.2.1.4. 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.
 - 6.2.2. Para medidores mayores de 1” de diámetro:
 - 6.2.2.1. Fontanero/a cierra la válvula o llave de paso y desmonta el medidor para realizar in situ una inspección visual del mismo.
 - 6.2.2.2. Se revisan las partes móviles en busca de cualquier elemento que pudiera interferir en la medición.
 - 6.2.2.3. 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.
 - 6.2.2.4. 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.

PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

PR-ML-MR-01

- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. Instalación y/o programación de equipos de lectura remota, para lo cual se pueden presentar dos escenarios:
 - 6.5.1. Que se requiera exclusivamente la reprogramación del equipo. Fontanero/a verifica si efectivamente existe error entre la lectura directa y la lectura electrónica y se realiza la programación
 - 6.5.2. Que se requiera el remplazo del equipo, para lo cual lo realiza.
- 6.6. Medidor invertido, fontanero/a verifica la posición del medidor y la existencia del sello de seguridad.
 - 6.6.1. Si el medidor está colocado en sentido inverso al flujo y conserva el sello se procede a instalar adecuadamente el medidor.
 - 6.6.2. Si el sello no está instalado o se comprueba su manipulación, la posición del medidor no se corrige y solicita en reporte de orden de servicio se genera una orden de inspección por manipulación del medidor.
7. Fontanero/a realiza 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.
8. Subgerente de Medidores elabora un memorándum para la entrega diaria (días hábiles) de medidores y material de desecho o reutilizable al Almacén Central de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).
9. Capturista cierra en el sistema integral correspondiente las órdenes de servicio atendidas, canaliza los pendientes para su reprogramación y genera las solicitudes correspondientes.
10. Auxiliar de Micromedición archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Título Sexto, Artículos 429, 444 y 445

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- didor	Auxiliar de medición/ Fontanero/a de medidores/ Supervisor/a de	Subgerente de Medidores	Papel	Taller de medidores	6 meses	Archivo muerto

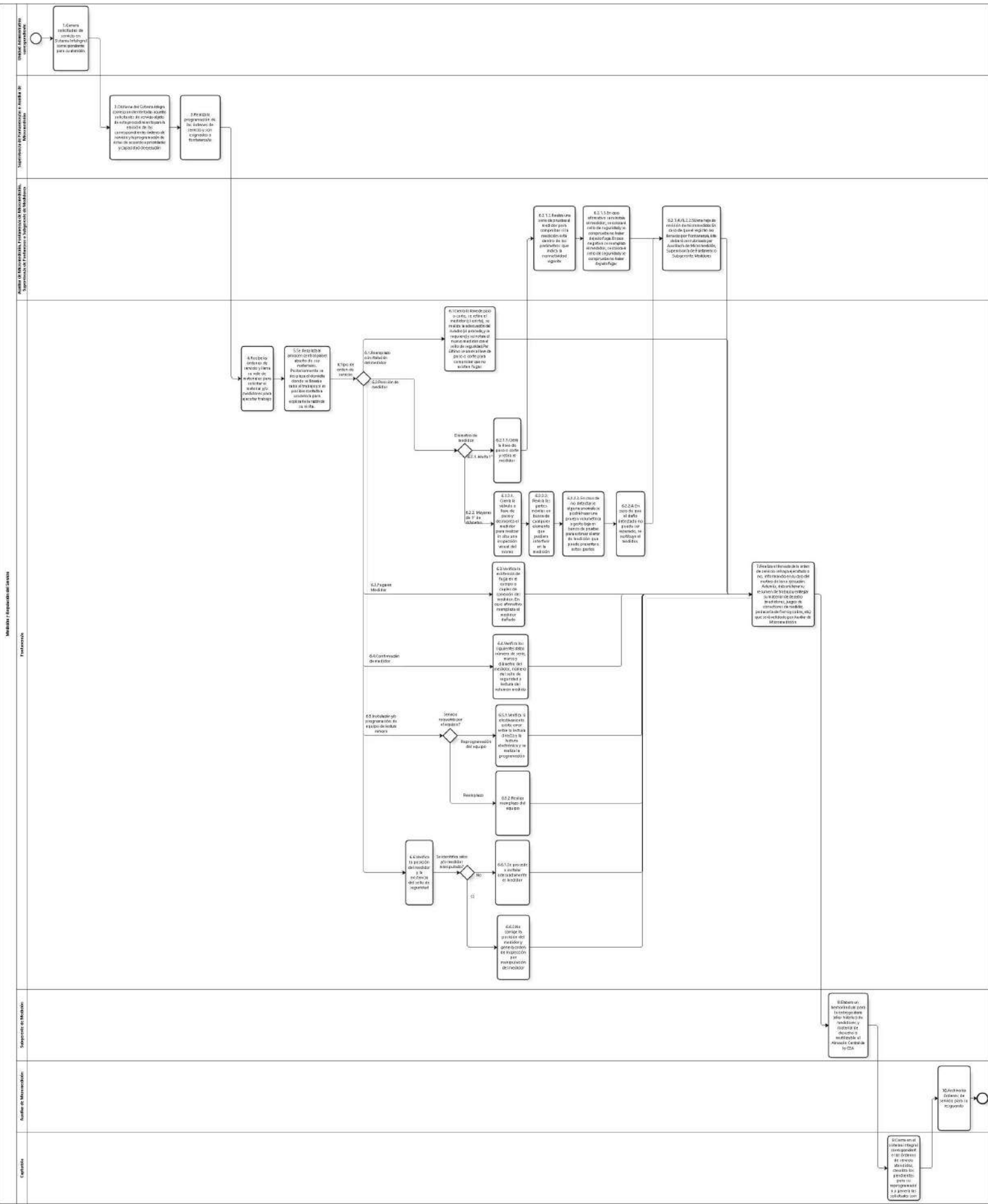
PROCEDIMIENTO

Medición y Regulación del Servicio

PR-ML-MR-01

	medidores/ Subgerente de Medidores					
Hoja de verificación de medidor	Auxiliar de medidores / Fontanero/a de medidores/ 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:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-ML-LR-02	Dirección General Adjunta Comercial	Dirección General Adjunta Comercial

I OBJETIVO

Ejecutar en tiempo y forma las suspensiones y reconexiones de servicio de agua potable, para la regularización de aquellos/as usuarios/as que se encuentran en cartera vencida.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Subgerencia de Control de Cartera atenderá en un lapso de 72 horas como máximo las ordenes de reconexión del servicio de agua potable, siempre y cuando existan las condiciones necesarias para su ejecución.
2. En el caso de las órdenes de limitación 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
- Dirección Divisional Jurídica
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera
- Subgerencia de Control de Cartera
- Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas

IV DEFINICIONES

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 Cartera Vencida Administrativa y la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera 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 en una exhibición o un acuerdo de pago en parcialidades del servicio prestado.

Tipos de Limitación:

1. 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 o válvulas de limitación de flujo que son colocados en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor para impedir el paso del líquido.

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

PR-ML-LR-02

2. 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 dispositivos de limitación, 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 o taquete cachucha para impedir el paso del fluido.

Tipos de Reconexión

1. 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 dispositivo de limitación, mismos que fueron colocados en el cuadro en donde está instalado el medidor en la llave principal (llave de globo, angular o de corte) cerca del medidor.
2. 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. Unidad Administrativa correspondiente genera solicitudes de servicio para limitaciones o reconexiones a través del Sistema Integral correspondiente para su atención.
2. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio obtiene del Sistema Integral correspondiente todas aquellas solicitudes de servicio objeto de este procedimiento para la ejecución de las mismas.
3. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio realiza la programación de las órdenes de servicio por cada Operador/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. La atención se realiza según el tipo de orden.
 - 6.1. Órdenes de Limitación de Servicio
 - 6.1.1. Las órdenes de suspensión de servicio en cuadro se podrán llevar a cabo de dos maneras:
 - 6.1.1.1. 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, los sellos engomados pueden ser instalados por los verificadores de consumo de la Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de consumos.
 - 6.1.1.2. En llave de cuadro: se cierra la llave de paso, se coloca sobre ella un candado de acero y/o se instala la válvula de limitación de flujo aplica el sello engomado sobre el candado y/o llave.
 - 6.1.2. Para ejecutar órdenes de suspensión de servicio en caja de banqueta:
 - 6.1.2.1. Operador/a de Cortes y Reconexiones desmonta la tapa de la caja, posteriormente se cierra la válvula de corte y se instalará en ella un candado de acero. Por último Operador/a de Cortes y Reconexiones coloca la tapa de la caja de banqueta.
 - 6.1.3. Para ejecutar las órdenes de corte de calle Operador/a de Cortes y Reconexiones:

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

PR-ML-LR-02

- 6.1.3.1. Operador/a de Cortes y Reconexiones localiza la toma, se corta la manguera de la toma, coloca un tapón, tapa zanja, compacta y retira el escombros.
- 6.1.3.2. Operador/a de Cortes y Reconexiones solicita a Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio se genera la orden de bacheo indicando las dimensiones y el material necesario.
- 6.1.4. Operador/a de cortes y reconexiones reporta a Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio cuando el predio no cuente con toma para que genere la solicitud y se canaliza a la unidad administrativa correspondiente (ir a punto 8 de la descripción)
- 6.2. Órdenes de Reconexión de Servicio de Agua Potable
 - 6.2.1. En cuadro y/o, caja de banqueta, Operador/a de Cortes y Reconexiones retira sellos, candados y/u obstrucciones colocadas, conecta y registra lectura del medidor.
 - 6.2.2. En banqueta y/o toma Operador/a de Cortes y Reconexiones localiza 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.
7. Operador/a 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.
8. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio recibe las órdenes de servicio quien supervisa el cierre en el sistema integral correspondiente y canaliza los pendientes para su programación, y genera las solicitudes correspondientes.
9. Operador/a de cortes y reconexiones determina los materiales utilizados en la orden de servicio y en el caso de haberse instalado una válvula limitadora de flujo se realiza el cargo en el recibo del usuario a través del sistema comercial..
10. Supervisor/a de Cortes y Reconexiones de Servicio archiva las órdenes de servicio para su resguardo.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro. Título Sexto, Sección Tercera, Artículo 472

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

PROCEDIMIENTO

Limitaciones y Reconexiones

PR-ML-LR-02

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-01

