

---

## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Procedimientos de Padrón de Usuarios

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 **JUNIO DE 2020**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PADRÓN DE USUARIOS**”, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL, **REVISIÓN 07**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO.

#### 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	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente del Padrón de Usuarios y Medición de Consumos	Implementa
Subgerente del Padrón de Usuarios	Desarrolla y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Analista de Procesos	Analiza y Documenta



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

---

## CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
DF-PU	Diagrama de Flujo	Rev-00
PR-PU-PA-01	Actualización de Padrón de Usuarios	Rev-07



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-PU-PA-01	<p>Se cambia el nombre Padrón de Usuarios por Actualización de Padrón de Usuarios Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b></p> <p>-Se elimina punto 3 -En punto 1 se modifican Los criterios para determinar el tipo de servicio de agua potable -Se modifica punto 3, 5</p> <p><b>III ALCANCE</b></p> <p>Se incluye Supervisor de Consumos (Lecturas).</p> <p><b>IV DEFINICIONES</b></p> <p>Se elimina el término SIGE y se cambia a Sistema Integral Correspondiente.</p> <p><b>V DESCRIPCIÓN</b></p> <p>-se modifican puntos 1, 2, 3, 4, 6, 7, 11, 12 -se agregan puntos 8, 9, 10</p> <p><b>VII REFERENCIAS</b></p> <p>Se agrega Normatividad.</p> <p><b>VII REGISTROS</b></p> <p>Se actualiza tabla de registros, se agrega Plano de asentamiento irregulares, Expediente de cambio de tarifas y unidades servidas, Barridos de Campo por sector hidráulico, Auditoria de cambios del módulo comercial.</p> <p><b>A partir de la actual revisión, se unifica la versión del Manual, con el de todos los procesos o procedimientos, en el entendido que si bien es posible se haya actualizado sólo uno de ellos, se está actualizando de forma integral todo el documento del Manual.</b></p>	Rev-02

**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## PROCEDIMIENTO

### Actualización de Padrón de Usuarios

**Clave:**

PR-PU-PA-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta  
Comercial

**Responsable:**

Gerencia del Padrón de Usuarios

---

### I OBJETIVO

Mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento de la ciudad de Querétaro y zona conurbada en el Sistema Integral Correspondiente y geográfico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los criterios para determinar el tipo de servicio de agua potable serán los siguientes:
    - 1.1 Doméstico: Casas habitación,
    - 1.2 Comercial: Locales dedicados a la compraventa de productos y/o servicios,
    - 1.3 Industrial: Lugares donde se realiza alguno o varios procesos de transformación de insumos y se obtengan productos terminados,
    - 1.4 Público oficial: Las oficinas gubernamentales del Estado y Municipios.
    - 1.5 Público concesionado: Escuelas particulares, iglesias, hospitales particulares, centros sociales y deportivos, academias e internados,
    - 1.6 Hidrante colectivo: En los lugares carentes de infraestructura hidráulica donde se instala un hidrante que es una toma colectiva para abastecimiento de agua potable,
    - 1.7 Beneficencias públicas y de asistencia privada: Asilos, casas hogar, etc.,
    - 1.8 Ganadero: Actividad relacionada a la ganadería.
  2. La tarifa de uso doméstico en zona metropolitana de la ciudad de Querétaro se clasificará en cuatro zonas socioeconómicas que serán:
    - 2.1 Apoyo Social: Las zonas semirregulares con la infraestructura de red de agua potable más elemental, con predios sin instalaciones hidráulicas completas.
    - 2.2 Económica: Los fraccionamientos de interés social con infraestructura de agua potable y alcantarillado e instalaciones hidráulicas completas y un solo baño, hasta 100 m2 construidos.
    - 2.3 Media: Las colonias zonas residenciales con buena urbanización y terrenos entre 100 y 300 m2, con más de 100 m2 hasta 200 m2 construidos, jardín pequeño y dos baños.
    - 2.4 Alta: Las colonias residenciales con todos los servicios urbanos de primera clase, casas de lujo mayores a 200 m2 de construcción con amplios jardines.
  3. Auxiliar de Padrón de Usuarios será encargado de asignar y modificar el código de recorrido.
  4. Gerencia y Subgerencia del Padrón de Usuarios registrarán del dato de nomenclatura de la calle y colonia, código postal y número de Unidades Servidas en el Sistema Integral Correspondiente. Para realizar modificación se deberá contar con un documento emitido por las instancias reguladoras, y/o plano autorizado por el municipio sellado y firmado, en caso de tratarse de asentamiento irregular plano de Comisión Reguladora de la Tenencia de la Tierra (CORETT), y/o/ barrido de campo realizado por el personal de la Subgerencia de Inspección y Vigilancia, o personal de la Gerencia del Padrón de Usuarios, plano callejero y/o nombres de calles que el usuario identifique.
  5. Para el cambio de tipo de servicio de tarifa mayor a menor y/o número de unidades servidas se llevará a cabo lo siguiente:
-

## PROCEDIMIENTO

### Actualización de Padrón de Usuarios

#### PR-PU-PA-01

---

- 5.1 Previo a la modificación de los datos registrados en el padrón de usuarios, se valida su procedencia a través de una inspección física al predio.
  - 5.2 Los cambios de tipo de usuario de tarifa mayor a menor y cambio de unidades servidas, deberán contemplar lo siguiente:
    - 5.2.1 Deberá ser a solicitud de usuario/a mediante oficio dirigido al Vocal Ejecutivo de la CEA.
    - 5.2.2 Gerencia del Padrón de Usuarios generará orden de servicio, solicitando la inspección.
    - 5.2.3 Después de contar con los resultados de la inspección que justifique la modificación, se solicitará a usuario/a la siguiente documentación:
      - Dictamen de uso de suelo reciente, emitido por el municipio (donde se pueda validar el movimiento solicitado), o solicitud de cancelación del Dictamen de uso de suelo, para uso doméstico, Menor a dos meses, en caso de asentamientos irregulares se podrá sustituir el dictamen de uso de suelo por la inspección realizada.
      - En caso de que el trámite no lo realice el/la titular del contrato, deberá presentar Carta Poder Simple anexando copia de identificación de todos los que la firmaron (quien otorga el poder, quien acepta el poder y dos testigos).
      - Copia de Escritura del inmueble o pago del Impuesto Predial a nombre del usuario/a (para acreditar su propiedad).
      - Copia del último recibo de agua facturado al corriente de sus pagos.
      - Copia de identificación oficial de Propietario del Inmueble.
- El plazo máximo de respuesta para la modificación será de 15 a 20 días hábiles.
6. El diseño de rutas de lectura se ejecutará por dos fines diferentes:
    - 6.1 Para el diseño de una nueva ruta de lectura por incorporación de un desarrollo
    - 6.2 Para el diseño de rutas de lecturas se considera en promedio 300 predios.
    - 6.3 Si una ruta tiene menos de 300 predios, se integra en la ruta de lectura más próxima ya establecida.
    - 6.4 Si no hay una ruta próxima, Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba que se diseñe una nueva ruta de lectura con el número de predios contenidos. (estaba en por levantamiento en campo).

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia del Padrón de Usuarios.
- Subgerencia del Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Gerencia de Servicio al Cliente
- Gerencia de Medición de Consumos.

### IV DEFINICIONES

**Código de recorrido:** Código de ubicación del predio en el plano de la colonia, que sirve para la toma de lecturas y se integra por: número de libreta, el sector, ruta, espacio con doble cero y número de folio asignado al predio para la lectura de los medidores.

**Balance de Rutas:** Consiste en tener las cargas de trabajo similares en cada grupo de facturación.

---

---

GIS: Sistema de Información Geográfica

## V DESCRIPCIÓN

### Por factibilidad

1. Gerente del Padrón de Usuarios recibe por parte de Dirección Divisional de Factibilidades copia de documentos de entrega de certificados de conexión del nuevo desarrollo a incorporar, y/o plano del desarrollo en archivos digitales y/o impreso.
2. Subgerente del Padrón de Usuarios turna a Auxiliar de Padrón de Usuarios plano impreso para que realice el diseño de la ruta de lectura.
3. Subgerente del Padrón de Usuarios supervisa que la parte cartográfica se encuentre dibujada en el sistema de información geográfica.
4. Auxiliar de Padrón de Usuarios establece en coordinación con la supervisión del Gerente de Medición de Consumos el código de recorrido para el nuevo desarrollo.
5. Gerente y/o Subgerente del Padrón de Usuarios da de alta en el Sistema Integral Correspondiente el nombre de la colonia o fraccionamiento y la nomenclatura de las calles.
6. Auxiliar de Padrón de Usuarios valida con Subgerente del Padrón de Usuarios si la carga de trabajo en la ruta sobrepasa los 300 folios para el balance de rutas de lectura en los diferentes grupos de facturación;
7. Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba su diseño, se dan de alta los puntos de servicio requeridos para contratar, con los códigos de recorrido de la nueva ruta en el Sistema Integral Correspondiente; este punto no aplica para contratos de 10 años, donde la acometida, el servicio y punto de servicio se genera por la Unidad Administrativa de contratación, perteneciente a la Gerencia de Servicio al Cliente.

### Por Individualización

8. Subgerente del Padrón de Usuarios recibe de Supervisor de Cartera Especial perteneciente a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, copia del memorándum entregado a Gerente de Servicio al Cliente y listado de para crear punto de servicio de los contratos individuales.
9. Subgerente del Padrón de Usuarios turna a Auxiliar de Padrón de Usuarios plano impreso para que realice el diseño de la ruta de lectura.
10. Subgerente del Padrón de Usuarios supervisa que la parte cartográfica se encuentre dibujada en el sistema de información geográfica.
11. Auxiliar de Padrón de Usuarios establece en coordinación con la supervisión de Gerencia de Medición de Consumos, el código de recorrido para el nuevo desarrollo y con la documentación recibida.
12. Gerente y/o Subgerente del Padrón de Usuarios dan de alta en el Sistema Integral Correspondiente el nombre del desarrollo y la nomenclatura de las calles.
13. Auxiliar de Padrón de Usuarios valida con Subgerente del Padrón de Usuarios si la carga de trabajo en la ruta sobrepasa los 300 folios para el balance de rutas de lectura en los diferentes grupos de facturación.
14. Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba su diseño, Auxiliar del Padrón de Usuarios dan de alta los puntos de servicio requeridos para contratar, con los códigos de recorrido de los/as usuarios/as individuales de la nueva ruta en el sistema comercial.
15. Subgerente del Padrón de Usuarios entrega copia impresa de la ruta de recorrido a Gerente de Medición de Consumos y se dibuja en el sistema de información geográfica.

## PROCEDIMIENTO

### Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

---

#### Por regularización de asentamientos

16. Gerente de Padrón de Usuarios recibe por parte de Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección plano autorizado del Municipio para contratación de asentamientos irregulares y/o plano de CORETT, barrido de campo realizado por el personal de la Subgerencia de Inspección y Vigilancia y/o plano callejero, y expedientes de usuarios/as a contratar.
17. Subgerente del Padrón de Usuarios turna a Auxiliar de Padrón de Usuarios plano impreso para que realice el diseño de la ruta de lectura y supervisa que la parte cartográfica se encuentre dibujada en el sistema de información geográfica.
18. Auxiliar de Padrón de Usuarios, Auxiliar de Censos y/o Auxiliar de Gestión de Eficiencia Comercial realizan barrido de la colonia.
19. Gerente del Padrón de Usuarios y/o Subgerente del Padrón de Usuarios dibuja los planos en sistema geográfico del nuevo asentamiento.
20. Subgerente del Padrón de Usuarios da de alta las acometidas, servicios y puntos de servicio de usuarios/as que se vayan a contratar de acuerdo a listado y/o por los expedientes proporcionados por la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
21. Subgerente del Padrón de Usuarios y/o Auxiliar de Padrón de Usuarios asigna código de recorrido para la contratación de nuevos/as usuarios/as.
22. Subgerente del Padrón de Usuarios regresa a Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección los expedientes de los/as usuarios/as para que continúe con el proceso de regularización.

#### Por levantamiento en campo

23. Gerente del Padrón de Usuarios programa barridos de campo por sector hidráulico, para identificar inconsistencias en la base de datos del padrón de usuarios y de su cartografía.
24. Auxiliar de Padrón de Usuarios recibe de Gerente del Padrón de Usuarios los documentos en copia de la autorización e interconexión del Nuevo Desarrollo con el plano impreso o digital.
25. Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza en plano el diseño de la ruta de lectura y su posible trazado, y visita al desarrollo para validar el estatus del mismo.
26. En el caso requerir menos de 300 folios en una ruta, Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza otra nueva ruta de lectura que incluya los predios restantes y se vuelve a diseñar, trazar y foliar otro plano de ruta de lectura.
27. Con el plano de la ruta de lectura terminado e impreso, Auxiliar de Padrón de Usuarios en conjunto con Subgerente del Padrón de Usuarios verifican el diseño de la ruta de lectura, se solicita a Supervisor de Consumos (Gerencia de Medición de consumos) se indique el grupo, sector y ruta donde debe leerse la ruta de lectura, después se realiza en el Sistema Integral Correspondiente el alta de la ruta de lectura con la captura del código de recorrido asignado.
28. Gerente del Padrón de Usuarios archiva una copia del plano de la nueva ruta de lectura en el expediente correspondiente.
29. Gerente de Medición de Consumos y/o Supervisor de Consumos solicita vía correo electrónico la modificación de una ruta de lectura a Gerente del Padrón de Usuarios.
30. Auxiliar de Padrón de Usuarios recibe por parte de Gerente del Padrón de Usuarios solicitud verbal o por correo electrónico, del requerimiento de una modificación de rutas de lectura en determinado sector. La solicitud la anota en bitácora, para su control.



## PROCEDIMIENTO

### Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

31. Auxiliar de Padrón de Usuarios imprime del GIS el plano para trabajar la ruta de lectura y verifica donde se harán las modificaciones.
32. Auxiliar de Padrón de Usuarios rediseña y/o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano con el trazado de calles vigentes y vuelve a foliar.
33. Auxiliar de Padrón de Usuarios con el plano de la ruta de lectura ya trabajado e impreso, se realizan las modificaciones o cambios de localización para su captura en Sistema Integral Correspondiente.
34. Gerente del Padrón de Usuarios entrega copia de la ruta de lectura modificada a Supervisor de Consumos (Gerencia de Medición de Consumos) para su conocimiento y validación en campo.
35. Gerente del Padrón de Usuarios archiva una copia del plano de la ruta de lectura modificada en el expediente correspondiente.

#### Por Modificación de Datos Administrativos

36. Gerente del Padrón de Usuarios recibe petición verbal y/o mediante correo electrónico de las distintas Unidades Administrativas de la CEA, a solicitud de usuario/a, o mediante levantamiento de información en campo, para hacer una corrección y/o cambio de los datos al padrón de usuarios, quedando registrados en la Auditoría de Cambios del Sistema Integral Correspondiente, como puede ser:
  1. Número de habitantes.
  2. Nombre
  3. Número de Contrato
  4. Número de unidades de servicio.
  5. Localidad
  6. Colonia.
  7. Calle.
  8. Número oficial.
  9. Código Postal
37. Auxiliar de Padrón de Usuarios realiza visita al predio en los casos que requiera verificar la validez de la información proporcionada por usuario/a, así como en caso de cambio de número oficial, nombre de calle, ubicación del predio a solicitud de las distintas Unidades Administrativas de la CEA, quedando registrado en la Auditoría de Cambios del Sistema Integral Correspondiente.
38. Gerente del Padrón de Usuarios y/o Subgerente del Padrón de Usuarios realiza el cambio requerido en el Sistema Integral Correspondiente, con la justificación pertinente y/o el documento que sustente dicho cambio, quedando registrado en la auditoría de cambios del Sistema Integral Correspondiente.
39. Subgerente del Padrón de Usuarios Actualiza el dato digital perteneciente al sistema de consulta geográfica (GIS), el cual es el dato cartográfico y ubicación del predio en el plano digital.
40. Auxiliar de Padrón de Usuarios, y/o Auxiliar de Censos, y/o Auxiliar de Gestión de Eficiencia Comercial, antes de iniciar el proceso, se consulta en el Sistema Comercial, el alta de los contratos.
41. Auxiliar de Padrón de Usuarios, y/o Auxiliar de Censos, y/o Auxiliar de Gestión de Eficiencia Comercial, clasifica las altas de los contratos por colonia.
42. Auxiliar de Padrón de Usuarios, y/o Auxiliar de Censos, y/o Auxiliar de Gestión de Eficiencia Comercial, procede a la vinculación de la información del Sistema Integral Correspondiente (dato-contrato de alta); en el sistema de consulta geográfica (GIS).

## PROCEDIMIENTO

### Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

43. Auxiliar de Padrón de Usuarios, y/o Auxiliar de Censos, y/o Auxiliar de Gestión de Eficiencia Comercial, actualizan registros en bitácora

#### VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Art. 436.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Art.34, Fracc XIII

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Copia de documentos de liberación y la interconexión del Desarrollo	Dirección Divisional de Factibilidades	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios	Impreso y/o Electrónico	Gerencia del Padrón de Usuarios	2 años	Destrucción
Copia de plano de ruta de lectura	Auxiliar de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Electrónico y/o Impreso	Sistema de Información Geográfica y/o carpetas	Permanente	Permanente
Ruta de lectura	Gerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Electrónico	Sistema Integral Correspondiente	Permanente	Permanente
Plano de Asentamientos Irregulares	Auxiliar de Asentamientos Irregulares (emitido por Municipio)	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios	Impreso	Gerencia del Padrón de Usuarios	Permanente	Permanente
Expediente de cambio de tarifas y unidades servidas	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios	Impreso	Gerencia del Padrón de Usuarios	2 Años	Destrucción
Barridos de campo por	Auxiliar de Padrón de	Subgerente del Padrón de	Impreso y/o	Área de Padrón Impreso en	2 años	Destrucción

**PROCEDIMIENTO**

**Actualización de Padrón de Usuarios**

**PR-PU-PA-01**

sector hidráulico	Usuarios	Usuarios	Electrónico	carpeta		
Auditoría de Cambios del Módulo Comercial	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Impreso y/o Electrónico	Sistema Integral Correspondiente	2 años	Destrucción

**Rev-07**