
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Inspección y Vigilancia

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 2020**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**”, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL, **REVISIÓN 08**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

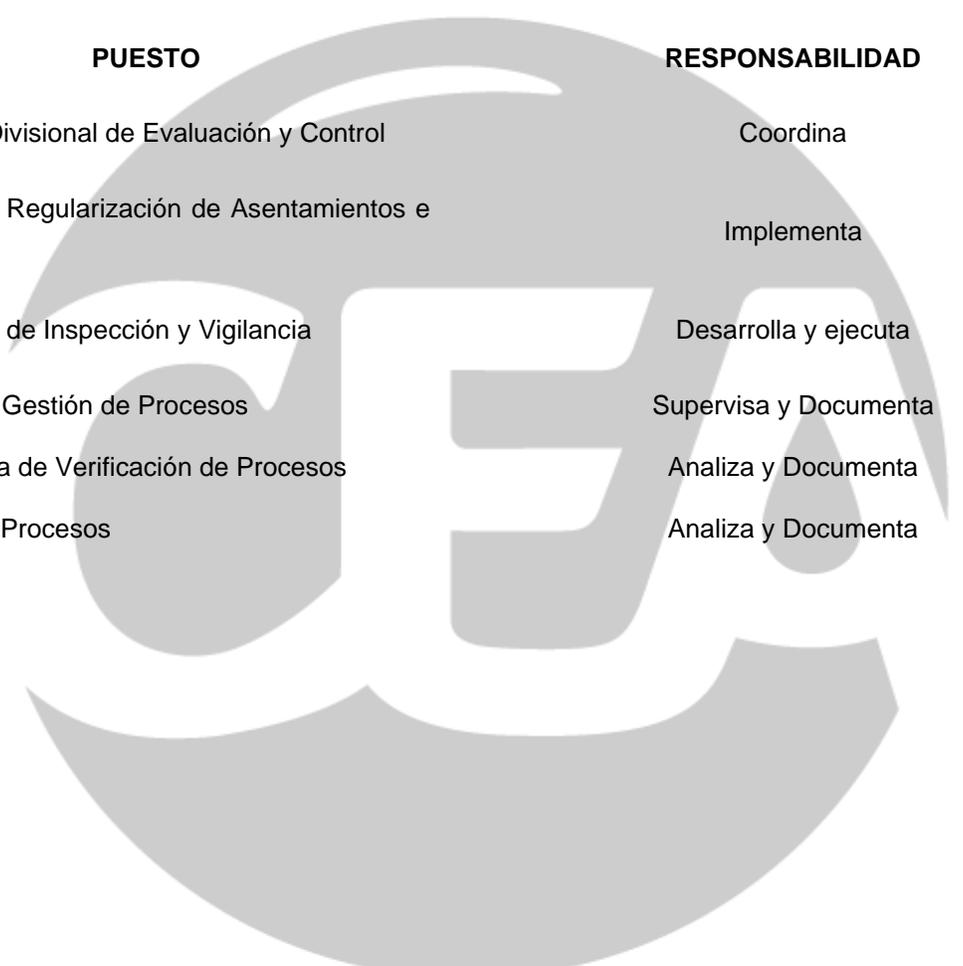
LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

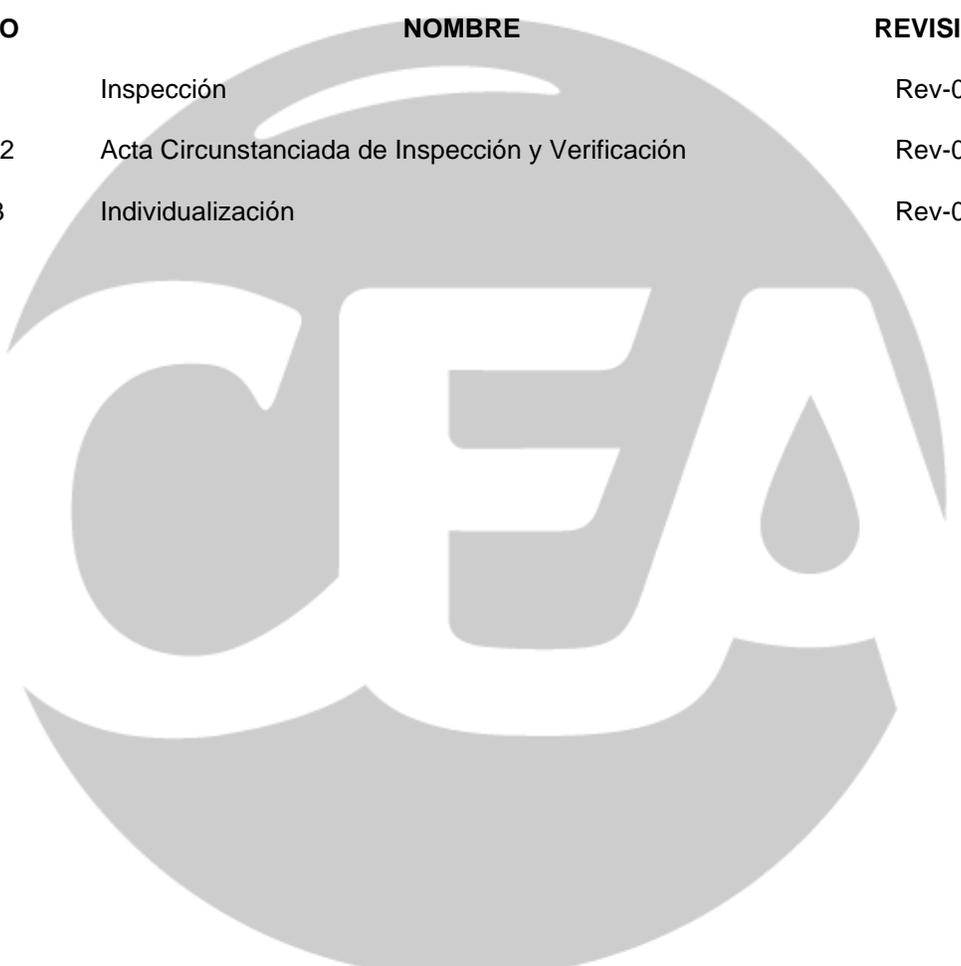
PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección	Implementa
Subgerente de Inspección y Vigilancia	Desarrolla y ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Documenta
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Analiza y Documenta
Analista de Procesos	Analiza y Documenta



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-IV-IN-01	Inspección	Rev-08
PR-IV-AC-02	Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación	Rev-08
PR-IV-ID-03	Individualización	Rev-08



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>I OBJETIVO -Se modifica objetivo.</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN -En numeral 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 numerales 7 y 9, se recorre numeración. -En numeral 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 numeral 7 se agrega “las actas”. -En numeral 8 se sustituye “Capturista archiva las órdenes de servicio y citatorios entregados” por “Auxiliar administrativo recibe, registra en base de datos y archiva las actas circunstanciadas, citatorios y oficios entregados por seguimiento de las mismas”.</p> <p>VI REFERENCIAS -Se actualizan referencias normativas.</p> <p>VII REGISTROS -Se actualiza tabla de registros.</p>	Rev-06
PR-IV-AC-02	<p>NOMBRE DE PROCEDIMIENTO -Se Modifica nombre del Procedimiento, pasando a llamarse; Emisión y Seguimiento a Infracción, en lugar de Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p>I OBJETIVO -Se modifica objetivo.</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN -Se modifica numeral 1. -En numeral 4 se sustituye “calificar las actas y determinar la cuantificación de montos para el cobro de los conceptos que correspondan” por “determinar la cantidad de Unidades de Medida de Actualización (UMA) para el cobro de las sanciones por irregularidades detectadas (ver tabulador de sanciones)”. Se actualiza Tabla de Tabulador de Sanciones.</p>	Rev-03

-En numeral 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 lo 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 los/las inspectores/as, y estos/as últimos/as, serán responsables del seguimiento a las irregularidades asentadas en las actas levantadas hasta su resolución.”

-En numeral 8 se sustituye “podrá ser entregada aun y cuando exista negativa por parte de usuario/a, representante legal de firmar dicha acta, registrando los acontecimientos” por “deberá ser entregada aun y cuando exista negativa de firmarla, por parte del usuario/a y/o representante legal, asentando los acontecimientos en dicha acta”.

IV DEFINICIONES

-Se modifica definición de Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación.

V DESCRIPCIÓN

-Se agrega numeral 2.

-En numeral 3 se sustituye “Inspector/a analiza situación para determinar la viabilidad para levantamiento de acta” por “Inspector/a observa, verifica y analiza la situación para determinar la posible irregularidad y en su caso la viabilidad de generar acta circunstanciada”.

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

-En el numeral 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”.

-Se agregan numerales 7, 8 y 9.

VI REFERENCIAS

-Se actualizan referencias normativas.

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

Rev-05

- Se modifica en su totalidad numeral 1 y 2.
- Se agrega numeral 3.

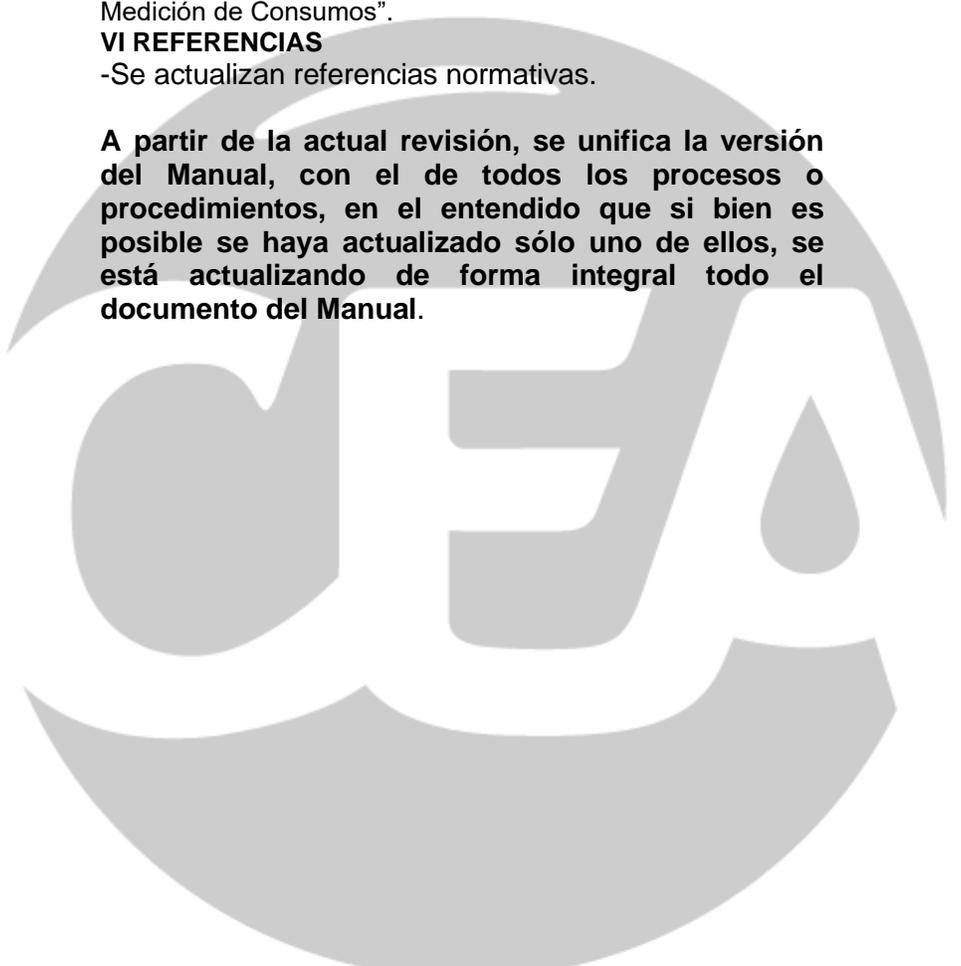
V DESCRIPCIÓN

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

VI REFERENCIAS

-Se actualizan referencias normativas.

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.



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Inspección

Clave:

PR-IV-IN-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Realizar las inspecciones, verificaciones y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, recabando 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 estarán fundamentadas en el artículo 459, fracciones I a la VI del 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.

IV DEFINICIONES

SAMI: Sistema de Atención Móvil de Incidencias

V DESCRIPCIÓN

1. Unidad Administrativa solicitante genera el Reporte de Inspección a través del Sistema Integral Correspondiente.
2. Supervisor/a de Inspección y Vigilancia recibe y programa la ejecución de las órdenes generadas, entregando la carga de trabajo del día a cada Inspector/a, las acciones requeridas pueden ser:
 - 2.1 Inspecciones.
 - 2.2 Entrega de 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, realizar monitoreo, conteo de usuarios/as clandestinos/as y entrega de citatorios a predios sin contrato, registrar los citatorios entregados y de no acudir usuario/a se genera orden de limitación.
 - 2.5 Entrega de 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.

PROCEDIMIENTO

Inspección

PR-IV-IN-01

5. En caso de que como resultado de la inspección se requiera el levantamiento de un acta administrativa por alguna irregularidad encontrada se aplica el procedimiento "Emisión y Seguimiento a Infracciones" (PR-IV-AC-02).
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 a la Unidad Administrativa solicitante las actas, los oficios y citatorios entregados por inspectores/as.
8. Auxiliar Administrativo recibe, y registra en Sistema Tecnica y archiva las actas circunstanciadas, citatorios y oficios entregados por seguimiento de las mismas.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Título Sexto, Sección Cuarta, Artículos 459 y 460.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 34, fracción X y XXI.

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	Unidad Administrativa solicitante	Supervisor/a de Inspección y Vigilancia	Electrónico	Sistema Integral Correspondiente	Indefinido (electrónico)	Permanente
Citatorios	Subgerente de Inspección y vigilancia	Supervisor/a de Inspección y Vigilancia	Impreso	Archivo de: Regularización de Asentamientos e Inspección	Un año	Archivo Muerto

Rev-08

PROCEDIMIENTO

Emisión y seguimiento a infracciones

Clave:

PR-IV-AC-02

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerencia de Regularización de
Asentamientos e Inspección

I OBJETIVO

Emitir y dar seguimiento mediante Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación, a las infracciones de aquellos usuarios/as que han infringido el Código Urbano del Estado de Querétaro, con respecto al uso del agua potable y del drenaje sanitario.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Toda inspección en el domicilio del usuario deberá motivarse de una orden de servicio previamente registrada en el sistema comercial correspondiente.
2. El acta circunstanciada deberá estar referenciada al predio objeto de la inspección, y procederá cuando el usuario de los servicios integrales de agua potable infrinja lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro.
3. Inspector/a y/o funcionario/a autorizado/a será responsable de elaborar el acta circunstanciada de inspección y verificación.
4. Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y Subgerente de Inspección y Vigilancia, serán los funcionarios autorizados para determinar la cantidad de Unidades de Medida de Actualización (UMA) para el cobro de las sanciones por irregularidades detectadas (ver Tabulador de sanciones).

TABULADOR DE SANCIONES

Irregularidad	Descripción de la Irregularidad o falta	Fundamento	Tipo de Uso y/o Tarifa	Número de UMA aplicables
Toma ilegal (clandestina)	Queda prohibida la instalación de tomas de agua o descargas de drenaje sin contar con la documentación que acredite la contratación de los servicios.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 419, 438, 440, 459, 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
			Desarrolladores de Vivienda	100 - 10000
Derivación	Conexión proveniente de la misma toma instalada de forma que el volumen de agua que ingresa al predio no es cuantificado por el medidor. Se considera también como derivación, las instalaciones hidráulicas ubicadas después del medidor, que suministran de agua a otros predios.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 434, Fracc. X, 440, 459, 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
			Desarrolladores de Vivienda	100 - 10000

PROCEDIMIENTO

Emisión y Seguimiento a Infracciones

PR-IV-AC-02

Irregularidad	Descripción de la Irregularidad o falta	Fundamento	Tipo de Uso y/o Tarifa	Número de UMA aplicables
Bomba de succión	Queda prohibida la instalación de equipos de succión directamente en la toma contratada, ya que, si se instala, altera el dispositivo de medición y provoca la disminución de la presión en la red general.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 437, 459, 460. y 522	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
Desperdicio	Queda prohibido el uso de agua potable para el lavado de banquetas, patios y automóviles con agua corriente en uso de manguera que implique su desperdicio, así como el riego de áreas verdes sin que se utilicen aditamentos economizadores de agua.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 434, Fracc. IX, 459, 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
Manipulación de Medidor	El usuario tiene prohibido alterar o retirar el aparato medidor instalado por personal de la CEA.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 444, 445, 459, 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
Reconexión No Autorizada	El usuario tiene prohibido habilitar la toma de agua y/o el servicio de drenaje, ya que únicamente el personal de la CEA bajo una orden de servicio podrá llevar a cabo dichas acciones.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 438, 439, 440, 459, 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
			Desarrolladores de Vivienda	100 - 10000
			Desarrolladores de Vivienda	100 - 10000
Tarifa Errónea	El usuario tiene la obligación de informar el cambio de uso del servicio de agua potable.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Doméstico	20 a 40
			No Doméstico	41 a 60
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículos 437, 459, y 460.	Industrial Giro Seco	61 a 500
			Industrial Giro Húmedo	501 a 1000
Descargas de Drenaje Sanitario No Autorizado	Queda prohibido conectarse a la infraestructura de drenaje sanitario sin autorización, así como descargas a cielo abierto.	Reglamento Interior; Artículo 34 fracciones X, XXI.	Desarrolladores de Vivienda	500 a 10000
		Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 419, 438, 440, 459, 460.		

PROCEDIMIENTO

Emisión y Seguimiento a Infracciones

PR-IV-AC-02

Irregularidad	Descripción de la Irregularidad o falta	Fundamento	Tipo de Uso y/o Tarifa	Número de UMA aplicables
Daños a la Infraestructura Hidráulica	Dañar la infraestructura hidráulica por cualquier tipo de maniobra y/o trabajo por maquinaria deberá ser reparado el daño, así como la aplicación de la sanción.	Código Urbano del Estado de Querétaro; Artículo 522, fracciones V, VIII.	Desarrolladores de vivienda y/o contratistas	251 - 10,000
			Usuarios diversos al supuesto anterior	20 - 250

- Sólo deberá existir un Acta Circunstanciada de Inspección y Verificación vigente por predio, derivada de una posible infracción por el mismo motivo a un usuario infractor, a excepción de usuarios reincidentes en el mismo predio.
- Las sanciones impuestas a los usuarios infractores prescribirán a los 5 años, por la tanto las actas de inspección tienen una vigencia del mismo periodo de tiempo.
- Supervisor/a de Inspección y Vigilancia será responsable de la custodia y control de las actas y/u órdenes 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 hasta su resolución.
- Inspector/a y/o funcionario/a autorizado/a, deberá entregar el acta correspondiente al usuario/a y/o representante legal, aun cuando exista negativa de ser firmada y deberá asentar los acontecimientos en dicha acta.
- Funcionarios/as autorizados/as a condonar en su totalidad una multa derivada de un acta de inspección serán el/la Director/a General Adjunto/a Comercial y el Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Funcionarios/as autorizados/as a condonar parcialmente una multa derivada de un acta serán el Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección y Subgerente de Inspección y Vigilancia.
- Director/a General Adjunto/a Comercial, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección serán los funcionarios facultados para otorgar plazos parciales para el pago de la multa generada y en su caso adeudo por servicios derivados de la inspección.

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 identifican irregularidades que infrinjan lo estipulado en el Código Urbano del Estado de Querétaro, así como la constancia de los hechos y acciones realizadas por el propio inspector.

UMA: Unidades de Medidas y Actualización: Es la referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores.

V DESCRIPCIÓN

1. Derivado del resultado del Procedimiento de Inspección (ver PR-IV-IN-01), donde se identificaron irregularidades o que hayan sido generadas por algún reporte o solicitud realizada por parte de una unidad administrativa de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), o de un/a usuario/a, el Inspector/a procede a realizar las acciones de inspección correspondientes.
2. Inspector/a ejecuta la notificación personal constituyéndose en el domicilio del usuario/a mediante la documentación correspondiente, realiza la inspección para verificar si existen irregularidades y captura en la encuesta correspondiente, el resultado del trabajo.
3. Inspector/a observa, verifica y analiza la situación para determinar la posible irregularidad y en su caso la viabilidad de generar acta circunstanciada de inspección y verificación.
4. En caso de no detectar irregularidades, Inspector/a captura el cierre de orden de servicio de inspección.
5. Ejecutivo/a y/o Auxiliar Administrativo registra en el sistema de información integral correspondiente:
 - 5.1. Contrato,
 - 5.2. Origen,
 - 5.3. Tipo de fraude,
 - 5.4. Fecha de inspección,
 - 5.5. Contratista,
 - 5.6. Operario,
 - 5.7. Acciones,
 - 5.8. Cobro de multa.
6. En caso de no haberse ejecutado las acciones correctivas al momento de atender la inspección, Inspector/a genera nueva orden de servicio para solventar la irregularidad.
7. Inspector/a consulta base de datos generada por Ejecutivo/a de atención de asentamientos.
8. Inspector/a analiza las acciones u órdenes registradas en el sistema de información integral correspondiente.
9. Inspector da seguimiento si la irregularidad se corrigió, de no haberse solucionado genera las órdenes necesarias para gestionar la corrección hasta su resolución.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Artículos 419, 434, 437, 438, 439, 440, 444, 445, 459, 460, 522.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículo 34, fracción X y XXI.
- Instituto Nacional de Estadística, y Geografía (INEGI); Unidades de Medidas y Actualización (UMA).

PROCEDIMIENTO

Emisión y Seguimiento a Infracciones

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	Survey	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-08

PROCEDIMIENTO

Individualización

Clave:

PR-IV-ID-03

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

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 sobre la situación y características de la infraestructura interna del condominio deberá soportarse por medio de una orden de inspección
2. Se dará atención y seguimiento al proceso de individualización, únicamente a los condominios que cumplan con los requisitos mínimos siguientes, documentos y condiciones descritos en la "Solicitud para Trámite de Individualización de Condominios":
 - 2.1 Petición por escrito solicitando la individualización de las tomas
 - 2.2 Acta constitutiva de la Asociación Civil del Condominio o Escritura Notariada de la Constitución del Régimen de Propiedad en Condominio.
 - 2.3 Copia de las identificaciones oficiales de los representantes legales del condominio.
 - 2.4 Acta de asamblea protocolizada ante notario donde los condóminos acepten los acuerdos descritos en el formato de solicitud vigente.
 - 2.5 No tener ningún tipo de adeudo en el contrato Condominal.
 - 2.6 Libre acceso para la toma de lecturas, entrega de recibos y ejecución de órdenes de instalación y sustitución de medidores, así como de limitación de servicios.
 - 2.7 Instalaciones hidráulicas independientes.
 - 2.8 Preparación para la instalación de medidor con las especificaciones determinadas por la Comisión Estatal de Aguas (CEA), para la individualización.
 - 2.9 La contratación mínima deberá ser del 90% del total de las unidades privativas que componen el Condominio. El Condominio deberá contar con un contrato definitivo para la prestación de los servicios integrales de agua potable.
 - 2.10 Conformar los expedientes de cada unidad privativa con los siguientes documentos:
 - 2.10.1 Certificado de Número Oficial (Copia)
 - 2.10.2 Identificación Oficial (Copia)
 - 2.10.3 Comprobante de propiedad (copia de aviso de retención de Infonavit, escritura de propiedad notariada o predial)
 - 2.10.4 Carta poder simple del propietario a favor del representante designado, firmada por dos testigos.
 - 2.10.5 Copias de las cuatro identificaciones oficiales de las personas que firman la carta poder simple.
3. La contratación de servicio podrá llevarse a cabo una vez autorizada y liberada la individualización.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial

- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección
- Subgerencia de Inspección y Vigilancia.

IV DEFINICIONES

Individualización: Facturar por unidad privativa el servicio integral de agua potable a los usuarios que habitan en predios bajo régimen de propiedad en condominio y que solicitan un contrato.

V DESCRIPCIÓN

1. Subgerente de Inspección y Vigilancia recibe de Representante del Condominio o de Condómino solicitud de individualización por escrito.
 2. Subgerente de Inspección y Vigilancia genera la orden de servicio Inspección según lo descrito en el procedimiento "Inspección" (ver PR-IV-IN-01).
 3. Derivado del resultado de la inspección:
 - 3.1 Si el condominio cumple con los requisitos mínimos, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección solicita vía memorándum un dictamen técnico a la Dirección Divisional de Distribución.
 - 3.2 Si no cumple con los requisitos de la inspección, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección gestiona oficio de respuesta para notificar al Condominio que no es viable su petición.
 4. Una vez realizado el análisis por la Dirección Divisional de Distribución, recibe de ésta, dependiendo de la situación:
 - 4.1 Memorando con dictamen favorable, o
 - 4.2 Memorando No viable, con las observaciones y/o modificaciones que se deberán realizar en el condominio para su seguimiento.
 5. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección elabora y entrega oficio al Condominio con los siguientes supuestos:
 - 5.1 Si el dictamen es viable, especifica en el oficio la documentación que deberá entregar para la elaboración del convenio, ir a paso 7.
 - 5.2 Si es negativo el dictamen, informa en el oficio la negativa, concluyéndose el proceso.
 - 5.3 De ser necesario realizar modificaciones en sus instalaciones, indica en el oficio las mismas. Continúa el proceso hasta que el condominio informa que ya se realizaron.
 6. Una vez realizadas las modificaciones pertinentes, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección recibe del Condominio documento donde informa que ya están realizadas las mismas para su visto bueno.
 - 6.1 Pasa al punto 2 de la descripción.
 7. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección recibe del o los Representantes del Condominio documentación requerida, la cual 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 o Escritura Notariada de la Constitución del Régimen de Propiedad en Condominio,
-

PROCEDIMIENTO

Individualización

PR-IV-ID-03

- 7.7 Acta de Asamblea protocolizada ante Notario Público de la aceptación de acuerdos referentes a la individualización,
8. Ejecutivo de atención de asentamientos elabora convenio de individualización.
- 8.1 En caso de que el contrato condominal presente algún adeudo, se turnará el convenio a la Gerencia de Cartera Vencida administrativa o a la Gerencia Jurídica de recuperación de cartera para incluir las cláusulas en las que se especifique la forma en la que se cubrirá el adeudo por parte de ellos condóminos.
9. Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, remite copia del convenio firmado vía memorando a la Gerencia de Atención al Público para la elaboración, de los contratos individuales. Se turna copia del memorando a la Gerencia de Padrón de Usuarios y Medición de Consumos, para la elaboración de puntos de servicio, y en su caso a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa o a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, Artículo 429.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 34, Fracs. VIII, y IX.

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	Personal de la Subgerencia Inspección y Vigilancia	Supervisor de Inspección y Vigilancia	Electrónico	Sistema Integral Correspondien te	Indefinido (electrónico)	Indefinido (electrónico)
Expediente de Individualizaci ón		Subgerente Inspección y Vigilancia	Impreso	Carpeta en Archivo de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección	Un año	1 año en archivo muerto

Rev-08