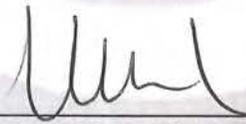


ELABORACIÓN

Manual de Atención y Servicio al Cliente

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN CON FUNDAMENTO LEGAL EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, 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 LOS ARTÍCULOS 23 FRACCIÓN II Y 55 FRACCIÓN V DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, EN MI CARÁCTER DE VOCAL EJECUTIVO, SOMETO A CONSIDERACIÓN EL “**MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**”, REVISIÓN 06, DE FECHA ENERO DE 2023.



LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas



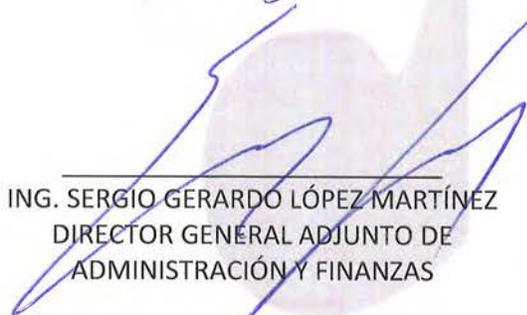
**ESTE MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SE ELABORÓ CON LA
INTERVENCIÓN DE**



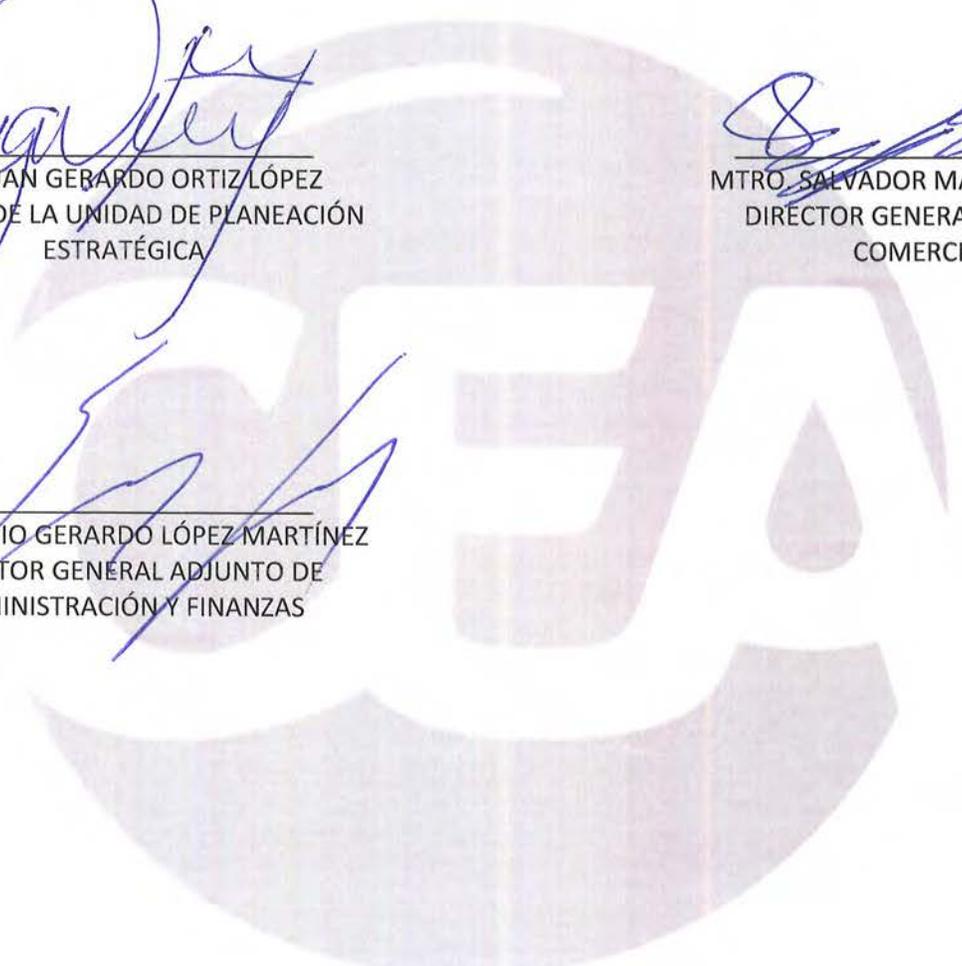
LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA



MTRO. SALVADOR MARTÍNEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL



ING. SERGIO GERARDO LÓPEZ MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

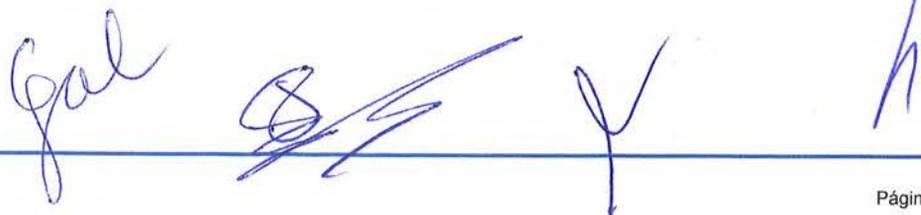


QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Director/a Divisional de Finanzas	Implementa y Ejecuta
Coordinador/a de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente	Implementa y Ejecuta
Gerente de Tesorería	Implementa y Ejecuta
Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios	Implementa y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Especialista de Mejora Institucional	Analiza y Documenta
Analista Documentador de Procesos	Analiza y Documenta

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas



CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-TS-JP-01	Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico)	Rev-06
PR-TS-CS-02	Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas	Rev-06
PR-TS-PE-0 4	Pago no Abonado	Rev-06
PR-TS-SU-06	Servicios a Usuarios	Rev-06

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas



HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-TS-JP-01	<p>-Se actualizan nombres de puestos conforme a estructura vigente.</p> <p>Programa de Jubilados/as y Pensionados/as (uso doméstico)</p> <p>I OBJETIVO</p> <p>-Se agrega "persona adulta mayor o personas con discapacidad".</p> <p>IV DEFINICIONES</p> <p>-Se agrega INAPAM.</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Cambia a 2.5 veces Salario mínimo</p> <p>V DESCRIPCIÓN</p> <p>-Se agrega punto 3.2 Certificado de diagnóstico de discapacidad.</p> <p>-Se agrega 3.3 Credencial INAPAM.</p> <p>VI REFERENCIAS</p> <p>-Se agrega Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32 XVII.</p>	Rev-05
PR-TS-CS-02	<p>Contratación y/o actualización para servicios de agua</p> <p>Se modifica nombre de procedimiento, quedando Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas</p> <p>I OBJETIVO</p> <p>- Se actualiza.</p> <p>II DEFINICIONES</p> <p>- Se modifica en su totalidad.</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se agrega punto 1, 2.2.</p> <p>-En punto 3 se agrega "y se tiene servicio en la zona".</p> <p>-En punto 4 se agregan las órdenes que pueden generarse.</p>	Rev-05

- Se eliminan puntos 6, 9, 10, 12 y 13, se reacomoda la numeración de puntos.
- En punto 7 del personal facultado para la autorización de los pagarés se elimina a el/la directora/a General Adjunto/a Comercial.
- En punto 8 se modifica "30%" por "50%".
- En punto 9.1.1.3 se elimina "Aviso de retención del INFONAVIT" y "anexándose un adendum al contrato en este último caso".
- En punto 9.1.1.6 se modifica "contratación" por "toma de agua".
- En punto 9.1.3.3 se elimina "Aviso de retención del INFONAVIT".
- En punto 9.1.3.6 se modifica "Condominales" por "Condóminos".
- Se agrega punto 9.1.7 Contratación de tomas para áreas comunes.
- Se agrega punto 9.1.8 Contratación de toma doméstica colectiva en predio familiar.
- En punto 9.1.9 Contratación de hidrante para asentamientos humanos en proceso de regularización.
- Se agrega el apartado ATENCIÓN VÍA DIGITAL.
- Se agrega el apartado CONTRATACIÓN PARA ÁREAS DE USO COMÚN.
- Se agrega el apartado TOMAS DOMICILIARIAS.
- En CAMBIO DE TITULAR DEL CONTRATO se eliminan los puntos 2 y 5.
- En punto 4 se modifica "Acuerdo Tarifario" por "Acuerdo de Precios" y se agrega "Para poder realizar el trámite es requerido que la cuenta del usuario se encuentre al corriente de pagos y cumpla con los requisitos establecidos".

V DESCRIPCIÓN

-Este apartado se modifica en su totalidad.

VI REFERENCIAS

- Se actualiza la normatividad aplicable.

PR-TS-PE-04

Pago no abonado o erróneo.

Rev-05

-Se modifica nombre de procedimiento, queda Pago no Abonado

II DEFINICIONES

- Se agrega:
- Call Center.
- Cuadre de Caja.

III ALCANCE

- Se cambia Gerencia de Servicio al Cliente por Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Se modifica en su totalidad.

V DESCRIPCIONES

- Se modifica en su totalidad.

VI REFERENCIAS

- Se actualiza la normatividad vigente aplicable.

PR-TS SU-06

Servicios a Usuarios

Rev-05

- Se elimina el término "Carta de No Adeudo" y cambia a "Constancia de No Adeudo".
- Se elimina el puesto de "Gerente de servicio al Cliente" y cambia a Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.

II DEFINICIONES

- Se agrega Usuario/a Especial.

III ALCANCE

- Se agrega Gerencia de Facturación.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

- Se modifica política 5.
- Se agrega política 6 y se recorren numerales.

V DESCRIPCIÓN

- Se agrega punto 2.1.1

VI REFERENCIAS

- Se agrega Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32 XVII, 63.

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

Programa de Jubilados/as y Pensionados/as (Uso Doméstico)

Clave:

PR-TS-JP-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Coordinación de Vinculación Comercial y
Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Beneficiar con un descuento en el consumo de agua a usuarios/as jubilados/as o pensionados/as, persona adulta mayor o personas con discapacidad.

II DEFINICIONES

INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente, autorizará el convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as, persona adulta mayor y/o personas con discapacidad con base en el porcentaje de beneficio y volumen de consumo previamente publicado por la Comisión Estatal de Aguas.
2. Solamente se aplicará el beneficio en el cobro de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
3. Solamente se aplicará el beneficio cuando el/la usuario/a esté al corriente en el pago de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
4. Solamente autorizará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as, persona adulta mayor y/o personas con discapacidad cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 2.5 veces salario mínimo (VSM).
5. Se otorgará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as, persona adulta mayor y/o con discapacidad sólo a un contrato por usuario/a.
6. La vigencia del apoyo a jubilados/as y pensionados/as, persona adulta mayor y/o personas con discapacidad será de 12 meses; para la renovación, el usuario/a presentará los documentos actualizados un mes antes del vencimiento.
7. Se podrá realizar el trámite de convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as, persona adulta mayor y/o personas con discapacidad a través de un familiar directo en el caso de no encontrarse en condiciones de presentarse en oficinas de la CEA.
8. Solamente el Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente podrá autorizar este beneficio a usuarios/as que rebasen el ingreso mensual señalado en el punto 4 de éstas normas y políticas de operación.
9. Se podrá aplicar el apoyo del convenio siempre y cuando el usuario/a no cuente con otro tipo de beneficio como: pago anticipado anual o semestral.

V DESCRIPCIÓN

1. Personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente entrega a usuario/a en el módulo de información turno para que se presente en ventanilla con la documentación correspondiente.
2. Revisa en sistema comercial correspondiente para determinar si se trata de una renovación o un usuario/a de nuevo ingreso, en cualquiera de los casos solicita los mismos documentos.
3. Valida que la documentación presentada se encuentre completa la cual debe ser original para cotejo y copia de:
 - 3.1. Credencial de pensionado/a o jubilado/a.
 - 3.2. Certificación de diagnóstico de discapacidad.
 - 3.3. Credencial INAPAM.
 - 3.4. Último pago de la pensión, o estado de cuenta que especifique monto y concepto de pago de pensión (IMSS, ISSSTE o banco).
 - 3.5. Comprobante de domicilio a su nombre: CFE, Teléfono, Gas, INAPAM o credencial para votar (INE). Estos dos últimos sólo cuando el beneficiado no sea el/la titular del contrato de agua.
4. En el supuesto de no presentar la documentación completa, el Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente comunica al usuario/a que no se podrá otorgar el apoyo hasta que presente la documentación completa requerida.
5. Una vez que se han aceptado y validado los documentos devuelve a usuario/a los documentos originales.
6. Ingresa al sistema comercial correspondiente a registrar los datos de usuario/a y emite convenio de ingreso o renovación y obtiene firma de jubilado/a o pensionado/a, persona adulta mayor o personas con discapacidad.
7. Entrega solicitud a usuario/a y le informa fecha en que deberá presentarse a renovar su convenio, debiendo entregar original y copia de documentación actualizada.
8. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente archiva Expediente de convenios de apoyo a jubilados/as y/o pensionados/as, persona adulta mayor o persona con discapacidad.

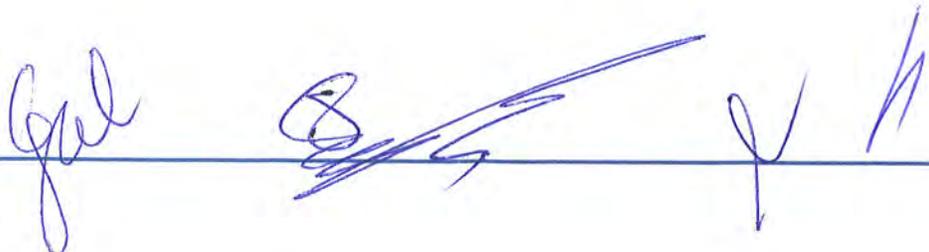
VI REFERENCIAS

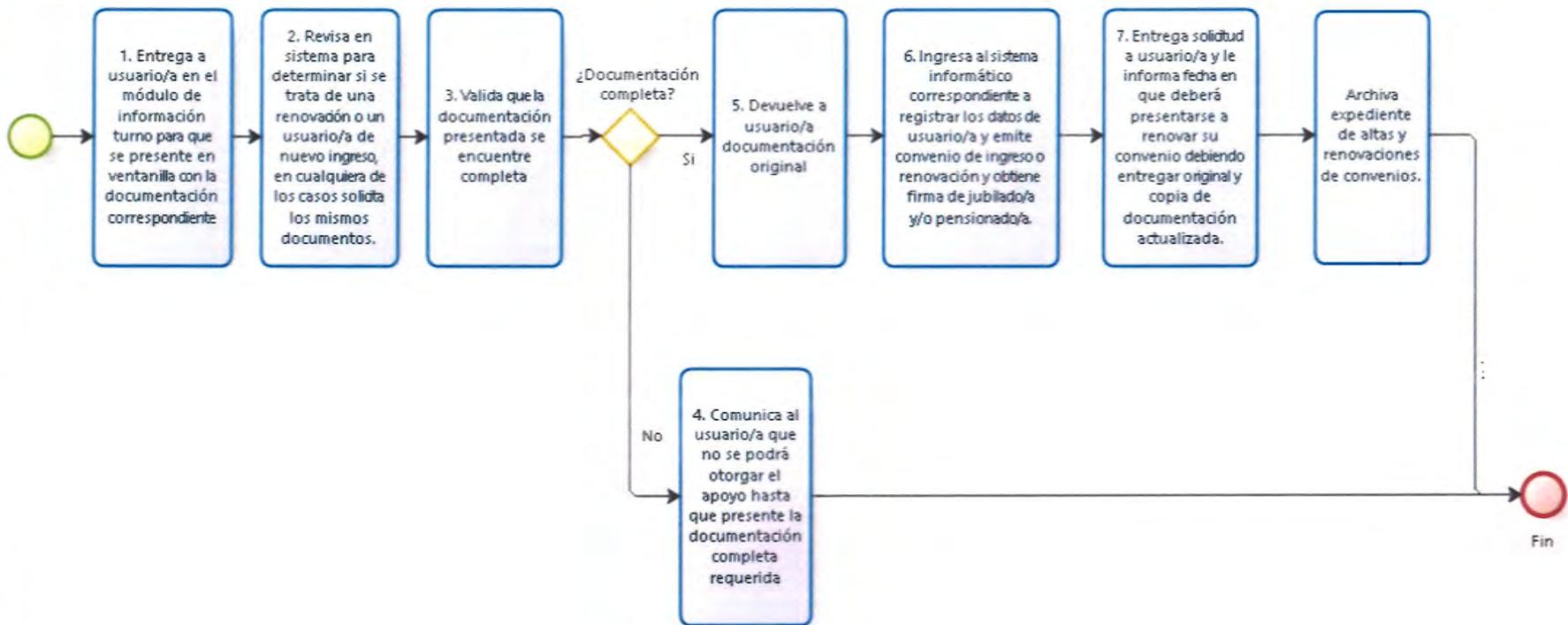
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32 frac. XVII.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas del Estado de Querétaro Artículo 35 Fracciones VIII, XV y XVII.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Expediente de convenios de apoyo a jubilados/as y/o pensionados/as/ persona adulta mayor o persona con discapacidad .	-Auxiliar Administrativo, o Similar - Analista de Servicio al Cliente, o Similar -Ejecutivo/a de Atención al Cliente, o Similar	Auxiliar Administrativo	Legajos	Archivo	1 año	Archivo

Rev-06





Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas

Clave:

PR-TS-CS-02

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerencia de Contratación y Padrón de
Usuarios

I OBJETIVO

Formalizar la contratación de servicios de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) en sus distintas modalidades, la entrega de agua, las actualizaciones y entrega de contrato, así como mejorar el servicio a los usuarios a partir de la contratación y la oportuna instalación de las tomas domiciliarias.

II DEFINICIONES

Área de uso Común: Al derecho de copropiedad sobre los elementos y partes comunes de un condominio. Ejemplo: Alberca, jardines, salón de usos múltiples, caseta de vigilancia, etc.

Asociación de Condóminos: Persona moral que representa los intereses de los condóminos respecto de los bienes de propiedad común, así como los intereses generales del condominio, además de administrar y contratar los servicios relacionados con dichos bienes.

Base de Datos de Atención Digital: Base interna de datos del chatbot para llevar control de la atención y recepción de documentos por parte de usuarios.

Contrato: Acuerdo de voluntades firmado por la CEA y persona física o moral, donde se establece proporcionar servicios de agua en forma definitiva y/o temporal, cuyas condiciones se determinan en el propio convenio.

Chatbot: Sistema de atención digital con uso de aplicación WhatsApp para interacción con el usuario, ya sea en forma física o de forma virtual.

Toma colectiva en predio familiar. Las tomas domésticas colectivas que se instalan en predios acreditados como pertenecientes y habitados por una familia (con filiación máxima hasta en tercer grado en línea directa).

Toma domiciliaria. Es la instalación que se deriva de la red de distribución de agua para conectarse a la instalación interna de cada vivienda. Está formada por dos elementos básicos: el ramal y caja de banqueta (para diámetros de ½") o el cuadro domiciliario (para diámetros de ½" a 1 ½").

Toma domiciliaria completa: Es la que se conecta desde la red de distribución hasta la caja para medidor o hasta la caja para banqueta y en la que se puede instalar el medidor correspondiente.

Toma domiciliaria parcial: Es la colocación por piezas para completar una toma ya existente. Para este tipo de toma se incluye la mano de obra para instalación y prueba, materiales, equipo, herramienta, maniobras y fletes dentro de la obra.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Regularización, Asentamientos e Inspección.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Todo contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado deberá contar con la firma del personal de la CEA facultado/a para ello y la firma de el/la usuario/a.

**Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e
Instalación de Tomas**

PR-TS-CS-02

2. El personal facultado para firma de autorización en contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a nombre de la CEA será:
 - 2.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial o Subgerente de Padrón de Usuarios.
 - 2.2 Auxiliares Administrativos/as de Contratación, tendrán autorización para firma si dicha facultad es otorgada por escrito de manera temporal y por asunto determinado, por Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Subgerente de Operación Comercial o Subgerente del Padrón de Usuarios.
3. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial o Subgerente de Padrón de Usuarios, podrán autorizar la contratación si la distancia para instalar la toma de agua no supera 12 metros a la línea de alimentación y se tiene servicio en la zona, sin previo análisis del área técnica.
4. Será responsabilidad del Auxiliar Administrativo/a de Contratación investigar con usuario/a, sobre la situación y condiciones del predio en el que se desea contratar los servicios de agua, para generar, si se requieren, las órdenes que correspondan, tales como:
 - 4.1 Orden de instalación de la toma.
 - 4.2 Orden de instalación del medidor.
 - 4.3 Orden de instalación del drenaje.
 - 4.4 Orden de inspección.
5. Tratándose de una contratación de uso doméstico, la colonia en la cual se solicita el servicio deberá estar entregada a la CEA en cuanto infraestructura, para que se le pueda proporcionar el servicio y de no ser así se le informará a usuario/a que no será posible la contratación de forma definitiva, pero sí de manera provisional en los casos procedentes. Avisando a usuario/a desde el momento que está obteniendo los requisitos para ello.
6. Para facilitar al usuario/a el pago en parcialidades si éste/a lo solicitara durante la contratación, se generará convenio y se calcularán los montos que comprenderán el pago inicial del 30% del costo del contrato y el monto restante en parcialidades. El personal facultado para la autorización de los pagarés correspondientes para la contratación será:
 - 6.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios.
 - 6.2 Subgerente de Operación Comercial.
 - 6.3 Subgerente de Padrón de Usuarios.
7. Auxiliar Administrativo/a de Contratación autorizará un máximo de 6 parcialidades o en su caso, conforme a lo indicado en el convenio establecido para la colonia en cuestión.
8. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, así como Subgerente de Operación Comercial, podrán autorizar al momento de la contratación, un convenio de pagos con un anticipo menor al 50% del costo del contrato por servicios y en casos especiales, un número de parcialidades mayor al autorizado en el punto número 7 de estas políticas.
9. Auxiliar Administrativo/a de Contratación deberá validar que se cumpla con la totalidad de los requisitos solicitados antes de iniciar el trámite para contratar los servicios (de manera definitiva y/o provisional), modificar el nombre de el/la usuario/a titular del contrato, o hacer cambio de giro o uso actual de servicios. Según el tipo de giro (Giro doméstico o Giro diferente al doméstico), usuario/a deberá presentar la siguiente documentación:

9.1 Giro doméstico.

9.1.1 Contratación de tomas domésticas:

- 9.1.1.1 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a 2 años, o en su caso comprobante de predial o recibo de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.

- 9.1.1.2 Identificación oficial (aplica para todas las modalidades de contratación) (copia simple).
- 9.1.1.3 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. (Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, recibo de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, Constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios o Contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar contrato a nombre del arrendatario). (Copia simple).
- 9.1.1.4 En caso de no ser el titular quien hace el trámite sino un tercero: carta poder simple acompañando con identificación oficial de quien otorga la carta poder, de quien lo recibe y de dos testigos (copia simple).
- 9.1.1.5 En caso de personas morales: representante legal presentará poder notarial y acta constitutiva de la persona moral e identificación oficial.

Adicionalmente para viviendas de nuevos desarrollos deberá presentar:

- 9.1.1.6 Certificado de conexión para toma de agua (original).
- 9.1.1.7 Póliza de garantía o acta de entrega de la vivienda, (copia simple), (FOVI, INFONAVIT, COMEVI o FOVISSTE).

9.1.2 Contratación de ordenamiento de servicios de agua potable de asentamientos en proceso de regularización.

(Ver PR-RE-OS-02 Regularización de Asentamientos)

Requisitos y documentos.

- 9.1.2.1 Identificación oficial (copia simple).
- 9.1.2.2 Título de propiedad, escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, sentencia judicial o constancia expedida por una autoridad competente en materia de regularización territorial, en donde indique que el inmueble se encuentra en proceso de regularización (copia simple).
- 9.1.2.3 Croquis de ubicación del predio (calle, manzana, lote, entre calles, indicar número oficial).

Para casos específicos, se permitirá la contratación cuando no se cuente con cualquiera de los documentos de propiedad requeridos, anexándose un Adendum a dicho contrato. De darse el supuesto de que un/a usuario/a distinto al que inició el trámite, se presente a contratar con documento que acredite la propiedad y/o posesión autorizada del predio, se podrá realizar la contratación y quedará sin efecto el contrato anterior.

9.1.3 Contratación para individualización de tomas en condominios.

(Ver PR-IV-ID-03 Individualización)

Requisitos y documentos.

- 9.1.3.1 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 9.1.3.2 Identificación oficial del representante legal del condominio (copia simple).

**Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e
Instalación de Tomas**

PR-TS-CS-02

- 9.1.3.3 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, Constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios o Contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar contrato a nombre del arrendatario. (Copia simple).
- 9.1.3.4 Solicitud para trámite de individualización de tomas en Condominios horizontales.
- 9.1.3.5 Acta constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura constitutiva del Régimen de Propiedad en Condominio (copia simple).
- 9.1.3.6 Acta de Asamblea de Condóminos que contenga la solicitud de los condóminos para la individualización de tomas de agua (copia simple). En el supuesto, de que se haya señalado en dicha sesión la obligatoriedad de la protocolización del acta, deberá presentarse copia simple de dicha protocolización.
- 9.1.4 Contratación de toma doméstica para condominios.**
- 9.1.4.1 Certificado de Conexión para Tomas de Agua (original).
- 9.1.4.2 Certificado de Número Oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 9.1.4.3 Identificación oficial del Representante Legal del Condominio (copia simple).
- 9.1.4.4 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura de Régimen de Propiedad en condominio (copia simple).
- 9.1.5 Contratación de usuarios/as provisionales condominales con uso de los servicios integrales de agua aún no entregados a la Comisión Estatal de Aguas.**
(Ver PR-IV-ID-03 Individualización)
- 9.1.5.1 Solicitud por escrito (original).
- 9.1.5.2 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.
- 9.1.5.3 Identificación oficial del Representante Legal del Condominio (copia simple).
- 9.1.5.4 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos o Escritura de Régimen de Propiedad en condominio (copia simple).
- 9.1.5.5 Una vez que sea liberado para la contratación definitiva, se requerirá se entregue el certificado de conexión para la toma de agua y la Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la vivienda.
- 9.1.6 Contratación de usuarios/as provisionales individuales en condominios o desarrollos con servicio en proceso de entrega a la Comisión Estatal de Aguas.**
(Ver PR-IV-ID-03 Individualización)
- 9.1.6.1 Certificado de número oficial (copia simple) con antigüedad no mayor a dos años, o en su caso, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga la clave catastral, nombre del propietario y el número oficial del inmueble.

- 9.1.6.2 Identificación oficial (copia simple).
- 9.1.6.3 Documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble. Cualquiera de estos: Escritura pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, comprobante de pago de impuesto Predial del año en curso, que contenga clave catastral, nombre del propietario y número oficial, Constancia en proceso de inscripción firmada y sellada por Notario Público y la escritura pública en copia certificada, Título de propiedad, Contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acreditan derechos posesorios o Contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar contrato a nombre del arrendatario. (Copia simple).
- 9.1.6.4 Solicitud por escrito (original).
- 9.1.6.5 Una vez que sea liberado para la contratación definitiva, se requerirá que entregue el certificado de conexión para la toma de agua y la Póliza de Garantía o Acta de Entrega de la vivienda.

9.1.7 Contratación de tomas para áreas comunes.

- 9.1.7.1 Escritura Pública inscrita en el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro (copia simple)
- 9.1.7.2 Planos de localización y urbanización del predio (señalando área común en la que se pretende la contratación de toma) (copia simple).
- 9.1.7.3 Acta Constitutiva de la Asociación de Condóminos (copia simple).
- 9.1.7.4 Identificación oficial del Representante Legal (copia simple).
- 9.1.7.5 Documento en el que constan los poderes para representación legal (copia simple).
- 9.1.7.6 Acta de Asamblea de la Asociación o Convenio de Individualización con acuerdo para contratar y pagar toma/s de áreas común/es (copia simple)

9.1.8 Contratación de toma doméstica colectiva en predio familiar.

- 9.1.8.1 Constancia de predio familiar (otorgada por inspección de la CEA).
- 9.1.8.2 Certificado de número oficial.
- 9.1.8.3 Documento que acredita la propiedad del inmueble.
- 9.1.8.4 Identificación oficial (de quien se encuentra acreditado como propietario)

Inspección por parte de la CEA será indispensable.

Contratación de tomas individuales dentro del predio familiar.

- 9.1.8.5 Lista de familiares en el predio y designación de representante de la toma familiar.
- 9.1.8.6 Acreditar filiación máxima hasta tercer grado en línea directa con el propietario del predio (abuelos, hijos, nietos).
- 9.1.8.7 Convenio de individualización para toma colectiva en predio familiar (celebrado con la CEA).

9.1.9 Contratación de hidrante para asentamientos humanos en proceso de regularización

(Ver PR-RE-CH-03 Contratación de Hidrantes Públicos en Asentamientos Humanos en Proceso de Regularización).

- 9.1.9.1 Contar con infraestructura cercana al asentamiento.
- 9.1.9.2 Formato de solicitud de hidrante público llenado y firmado por los beneficiarios.

**Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e
Instalación de Tomas**

PR-TS-CS-02

- 9.1.9.3 Identificación oficial del representante o titular del hidrante.
- 9.1.9.4 Presentar constancia de propiedad de cada beneficiario en proceso de regularización de su predio.

El número de familias beneficiadas por la contratación no podrá ser menor de 20 ni mayor a 50.

Para toda solicitud es necesaria la realización de una inspección.

Si se autoriza el hidrante por el área técnica, será recibida en la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios su contratación.

9.2 Giro diferente al doméstico.

(Ver PR-FD-SI-01 Solicitud de Factibilidad Individual)

- 9.2.1 Solicitud (formato único de solicitud de servicios).
- 9.2.2 Dictamen de uso de suelo autorizado (3 copias simples).
- 9.2.3 Certificado de Número oficial (3 copias simples).
- 9.2.4 Croquis de localización (con referencia de calles) (original).
- 9.2.5 Documento que acredite la propiedad del predio o cualquier otro documento legal que otorgue derecho a solicitar la factibilidad de los servicios para dicho predio (2 copias simples).
- 9.2.6 Plano arquitectónico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 9.2.7 Plano isométrico hidráulico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 9.2.8 Identificación oficial del propietario del predio (3 copias simples), o carta poder simple con dos testigos con copia de identificaciones.
- 9.2.9 Formato debidamente requisitado de solicitud para descarga de aguas residuales a la red municipal (original y copia).

Personas morales, adicionalmente:

- 9.2.10 Identificación oficial representante legal (3 copias simples).
 - 9.2.11 Acta constitutiva (de la persona moral) (3 copias simples).
 - 9.2.12 Poder notarial (3 copias).
 - 9.2.13 Copia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (3 copias simples).
10. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o personal de la Subgerencia de Operación Comercial autorizará la contratación de los servicios en caso de que el/la usuario/a haya extraviado el certificado de conexión, por motivos ajenos al particular y atribuibles al desarrollador. Podrán presentar una carta del fraccionador informando del extravío del mismo, o en el caso que ya no exista la inmobiliaria o desarrollador, con una carta del propio usuario/a dirigida a el/la Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, donde referirá el hecho, misma que será entregada en el momento de la contratación.
11. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, o Subgerente de Operación Comercial, podrá realizar consultas y en su caso proporcionará información de los expedientes digitalizados de contratos por servicios, en forma electrónica.

12. En casos específicos, Gerencia Contratación y Padrón de Usuarios podrá autorizar a usuarios/as la presentación de documentos distintos a los señalados en el punto 9, una vez entregados estos, se anexará un Adendum al contrato.

ATENCIÓN VÍA DIGITAL

1. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, procurará la atención de los usuarios desde la solicitud, el intercambio de comunicaciones, la recepción de documentos, la validación de los mismos y registrará tanto en la base de datos de atención digital, como en los espacios de trabajo o mesa de control de las herramientas digitales, las distintas acciones, responsables, avances, requerimientos para atender a los usuarios y reunirá las evidencias recibidas para conformación de los expedientes correspondientes.
2. La firma de documentos seguirá siendo requerida de manera presencial, por lo que se deberá programar fecha de cita, acordada con el/la usuario/a.
3. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios para atender las solicitudes de contratación deberá realizar las siguientes actividades:
 - 3.1 Revisar con el área de Padrón de Usuarios la información correspondiente a predio/s a contratar, puntos de servicio y/o códigos de recorrido.
 - 3.2 Generar órdenes de inspección a los predios (si aplica).
 - 3.3 Llevar a cabo la cuantificación de montos para contratación.
 - 3.4 Reprogramar cita en caso necesario.
 - 3.5 Cargar información de usuario/a en Sistema Comercial Correspondiente para la generación del contrato o cambios al mismo.
 - 3.6 Gestionar convenio (en caso de ser requerido por usuario/a).
 - 3.7 Gestionar firmas de autorización.
 - 3.8 Cualquier otra acción que pudiera requerirse.

CONTRATACIÓN PARA ÁREAS DE USO COMÚN

1. Las áreas comunes que se podrán contratar con una toma de uso doméstico podrán ser: Caseta de vigilancia, alojamiento de porteros, áreas de reunión tales como: salones y baños de uso común.
2. Los jardines, jardineras y áreas verdes no serán susceptibles de contratación de toma de agua potable ni tampoco cualquier otra área en la que es más apropiado utilizar agua tratada.
3. A cada contrato para área de uso común, corresponderá una toma individual con su respectivo medidor.
4. Si el desarrollo cuenta con una toma general, esta no podrá ser retirada para la instalación de tomas individuales, sino que servirá como auxiliar para vigilancia de suma de los consumos individuales y de las áreas comunes.
5. Para solicitar la contratación de tomas de uso doméstico para áreas comunes, los condóminos o interesados deberán estar organizados en Asociación de Condóminos o Colonos u otra forma de organización constituida. Se requerirá acuerdo de mayoría para solicitar toma individual por área común y para responsabilizarse del pago de los consumos de la/s toma/s, asentándolo en Acta de Asamblea o Convenio de Individualización, de preferencia protocolizada ante notario.
6. Previo a contratar, el desarrollo deberá contar con factibilidad e infraestructura para poder suministrar el servicio mediante una toma independiente y una conexión para cada área común a contratar y donde se puedan instalar los aparatos de medición que correspondan.

7. Para desarrollos pendientes de entrega en los que sea posible generar contratos provisionales, será factible también la contratación para áreas de uso común, aplicando las normas señaladas del numeral 1 al 6 de este apartado de políticas.

TOMAS DOMICILIARIAS

1. El servicio de agua potable no podrá ser utilizado hasta no haberse realizado la contratación correspondiente de la toma domiciliaria de acuerdo con la modalidad que corresponda.
2. Durante el proceso para realizar el trámite para la contratación, se hará la cuantificación para proporcionar los servicios conforme a las necesidades y condiciones específicas del predio.
3. Dependiendo de los resultados obtenidos por la información recabada en campo ya sea por el personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios o por el de Inspecciones, personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios hará la cuantificación para realizar la contratación específica. La información arrojará el alcance como tipo de trabajo: toma completa o parcial (sólo cuadro), ubicación (cuadro en el exterior o caja en banqueta), material de ruptura, volumen de ruptura, metros de ruptura, y demás necesidades del predio.
4. Por cada contrato se contemplará una toma domiciliaria y se solicitará al propietario o poseedor autorizado que señale, el sitio donde se ubicará la toma. Sin embargo, quien atienda la instalación, no cerrará órdenes de servicio si el usuario ha omitido marcar el predio y buscará el punto para realizar la conexión. Solamente en casos donde no sea fácil de ubicarlo, colocará una observación en el Sistema Comercial Correspondiente o en su reporte o bitácora y avisará a la Subgerencia de Padrón de Usuarios para que le dé seguimiento. A partir de la contratación, se generarán las órdenes de instalación que correspondan.
5. Quien ejecute la instalación de tomas domiciliarias deberá cumplir con las especificaciones y calidad que dicta la norma NMX-001-CONAGUA-2011 cuyo nombre es: Sistemas de Agua Potable, toma domiciliaria y alcantarillado. Hermeticidad, especificaciones y métodos de prueba. Subgerencia de Padrón de Usuarios podrá solicitar reporte de trabajos ejecutados, como evidencia de cumplimiento de esta normativa.
6. Como parte de las medidas implementadas para evitar el desperdicio de agua potable, estará prohibida la instalación de hidrantes o tomas domiciliarias para el riego de áreas verdes comunes. Para esta finalidad habrá de usarse agua tratada, y en caso de existir red de agua tratada, deberá realizarse el contrato correspondiente.
7. Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, a través de la Subgerencia de Padrón de Usuarios, se encargará de la programación de órdenes de instalación de tomas de agua potable domiciliarias que se requieran, entregando a Encargado de ejecución de los trabajos la información para atender las órdenes.
8. Para la instalación de medidores, la Gerencia de Regulación de Asentamientos e Inspección, será el área encargada.

OTROS SERVICIOS A USUARIOS/AS RELACIONADOS CON CONTRATOS.

CONTROL DE EXPEDIENTES, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y/O EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN.

1. Una vez elaborado el contrato solicitado y pagados los derechos correspondientes por parte del usuario/a, éste/a presentará comprobante de pago, por lo que el Auxiliar Administrativo/a de Contratación imprimirá por duplicado, solicitará las firmas de autorización correspondientes y recabará firma de usuario/a, entregando a este un original y conservando el otro para archivo de la CEA.
2. Auxiliar Administrativo/a de Contratación al finalizar la jornada de trabajo, acomodará los contratos generados durante el día y entregará a Subgerente de Operación Comercial quien los enviará al proveedor para digitalización y resguardo en original.

**Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e
Instalación de Tomas**

PR-TS-CS-02

3. Cuando por algún motivo, la entrega de contrato a usuario/a no pudiera hacerse en el momento de la contratación, Auxiliar Administrativo/a de Contratación o Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios podrá citar a usuario/a para entrega, requiriéndole que asista con el comprobante correspondiente de pago de derechos, recabará firmas de recibido en el original y archivará dicho contrato en el consecutivo recopilador correspondiente según el número de contrato.
4. Si Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, o personal de la Subgerencia de Operación Comercial requirieran consultar algún documento o la totalidad del expediente de contratación en original, lo solicitarán vía correo electrónico al proveedor del servicio para que lo envíe, firmando acuse de recibo.
De igual manera, para reintegrar un documento o totalidad de un expediente de contratación, Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Subgerente de Operación Comercial enviarán el original al proveedor, solicitando acuse de recibo.
5. En caso de que un/a usuario/a requiriera una copia de su contrato, deberá acreditar que es el titular del mismo u otorgar carta poder debidamente formulada (con identificación oficial de titular, de quien recibe el poder y de dos testigos), así como exhibir identificación oficial. Deberá hacer solicitud por escrito, dirigida a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios para poder recibir dicho servicio.
 - 5.1 Si se tuviera disponible el documento de inmediato, podrá ser entregado en copia, mediante firma de acuse de recibo.
 - 5.2 Si quedara pendiente de entrega por no contar con el mismo a mano, se procederá como indica el numeral 3 de este apartado de políticas.

CAMBIO DE TITULAR DEL CONTRATO.

1. El/la usuario/a podrá realizar un cambio de nombre del contrato doméstico o la modificación al giro de contratación de los servicios de agua. En caso de cambio de nombre, lo solicitará el/la nuevo/a usuario/a que será titular. En caso de que el titular no pueda realizar el trámite, podrá solicitarlo un representante autorizado/a mediante carta poder, firmada por dos testigos y copias de identificaciones oficiales de cada uno.
2. La petición de cambio de nombre para un contrato a nombre de persona moral, deberá especificar: Nombre de titular (a quien quedará el mismo), número de contrato, domicilio donde se prestará el servicio, teléfono, correo electrónico (si cuenta con ello) y firma de solicitante. La solicitud podrá ser vía digital o presencial, el contrato deberá contar con la firma original.
3. Usuario/a presentará los siguientes documentos (vía presencial o digital):
 - 4.1 Identificación oficial (copia simple).
 - 4.2 Documento que acredite la propiedad o posesión del predio (copia simple).
 - 4.3 Deberá estar al corriente de sus pagos de servicios o convenios de pago.
Para el caso de personas morales:
 - 4.4 Acta Constitutiva de la persona moral (copia simple).
 - 4.5 Poder notarial del representante legal (copia simple).En casos específicos, Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, autorizará modificación de titular, anexando un Adendum al nuevo contrato.
4. Los cambios de titular o las modificaciones de giro o uso a contratos, tendrán el costo establecido en el Acuerdo de precios que apruebe el Consejo Directivo y deberán ser cubiertos por usuario/a. Para poder realizar el trámite es requerido que la cuenta del usuario se encuentre al corriente de pagos y cumpla con los requisitos establecidos. El nuevo contrato se imprimirá, se turnará para obtener las firmas correspondientes, se entregará para firma y acuse final de recibo.

V DESCRIPCIÓN

CONTRATACIÓN VÍA PRESENCIAL O DIGITAL

1. Personal asignado de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, recibe solicitud de contratación de usuario/a ya sea de manera presencial o vía digital a través de la plataforma de chatbot.
2. Solicita a usuario/a la documentación correspondiente en forma física o digital.
3. Recibe y valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa.
4. De no estar completa la documentación, solicita a usuario/a que complete dicha documentación y comparta nuevamente hasta que la acción sea satisfactoria. Si la atención es vía digital, genera caso en el chatbot y comunica a usuario/a número de atención para dar seguimiento.
5. Consulta, ya sea en Sistema Comercial Correspondiente o con Personal de Padrón de Usuarios sobre ubicación y condiciones específicas del predio (Ver PR-PU-PA-01 Padrón de Usuarios).
6. En caso de que la modalidad de contratación solicitada por Usuario/a requiera la generación de una orden de inspección, realiza la misma en el Sistema Comercial Correspondiente y notifica a usuario/a, en forma física, digital o telefónica, que deberá dar acceso a inspector, comunicando fecha estimada de la visita. (Ver procedimiento Inspección PR-IV-IN-01).
7. Cuantifica el monto a pagar por conceptos de contratación e informa a usuario/a en forma física, digital o telefónica, indicándole las opciones y formas de pago.
8. Si usuario/a solicita convenio de pago, gestiona el mismo y las respectivas autorizaciones (según aplique), preparando los documentos correspondientes.
9. Gestiona la factura o referencia para el pago correspondiente y comparte a usuario/a solicitando que se realice el pago por cualquiera de los medios disponibles y comparte su comprobante de pago.
10. Una vez recibido el o los comprobantes de pago de parte de usuario/a, captura datos en Sistema Comercial Correspondiente, código de recorrido y los datos necesarios para generar el contrato e imprime.
11. Coteja documentos, comprobante de pago, recaba firma de usuario/a y de personal autorizado/a y entrega documento.
12. Integra expediente completo de la contratación y entrega al final de la jornada a Subgerente de Operación Comercial. Cierra los casos en sistema haciendo anotaciones necesarias y si es factible, solicita a usuario/a retroalimentación sobre atención prestada.
13. Genera en Sistema Comercial Correspondiente: Orden de instalación de toma, de instalación de drenaje según se requiera.

CAMBIO DE NOMBRE EN EL TITULAR DEL CONTRATO DOMÉSTICO

14. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios vía presencial o digital atiende a usuario/a que solicita cambio de nombre de titular del contrato y recibe documentación.
15. Valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa, de no ser así lo apercibe para completarla.
16. Revisa en Sistema Comercial Correspondiente detalles del contrato, si es factible hacer cambio de titular, realiza la captura de los nuevos datos. Ir a paso 18.
17. De no ser factible indica a usuario/a en forma física, digital o telefónica las razones y los requisitos que debe cumplir. Ir a paso 14

18. Emite documento para que usuario/a pague los derechos correspondientes al cambio de nombre, indicándole opciones y formas de pago.
19. Una vez recibido el o los comprobantes de pago de parte de usuario/a, captura datos en Sistema Comercial Correspondiente, código de recorrido y los datos necesarios para generar el contrato e imprime.
20. Coteja documentos, comprobante de pago, recaba firma de usuario/a y de personal autorizado/a y entrega documento.

INSTALACIÓN DE TOMAS DOMICILIARIAS
Asignación de Órdenes de Instalación de Tomas.

21. Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios, programa las órdenes de instalación que corresponden, de acuerdo con la modalidad contratada.
22. Llena formato de instalación de tomas y lo entrega a Subgerente de Padrón de Usuarios.
23. Subgerente de Padrón de Usuarios asigna orden a Encargado de ejecución de los trabajos de instalación de toma.
24. Encargado de ejecución de los trabajos, atiende las órdenes que le hayan sido asignadas y genera reporte de lo atendido y entrega a Subgerente de Padrón de Usuarios.
25. Subgerente de Padrón de Usuarios da seguimiento a las órdenes de instalación de toma domiciliaria.
26. Subgerente de Padrón de Usuarios entrega a Subgerente de Medidores listado de tomas domiciliarias instaladas para que coloque medidor y cierre administrativamente la orden. (Ver PR-ML-MR-01 Medición y Regulación del Servicio).

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro Arts. 49-68, 70,73, 76-78, 114, 156, 161-163.
- NMX-001-CONAGUA-2011 Sistemas de Agua Potable, toma domiciliaria y alcantarillado.
- Normas y Lineamientos Técnicos para las Instalaciones de Agua Potable, Agua Tratada, Alcantarillado Sanitario y Pluvial de los Fraccionamientos y Condominios de las Zonas Urbanas del Estado de Querétaro (CEA). Apartado 5.2.6 Tomas Domiciliarias y 5.2.11. Micro medidor y Macro medidor.
- Reglamento interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 35 fracciones VI y IX.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Contrato	Auxiliar Administrativ o/a de Contratación	Subgerente de Operación Comercial Proveedor de Digitalización y resguardo	Papel y/o electrónico	Archivo de Subgerencia Bodega de almacenamiento de proveedor de digitalización y resguardo	Permanente	Permanente

**Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e
Instalación de Tomas**

PR-TS-CS-02

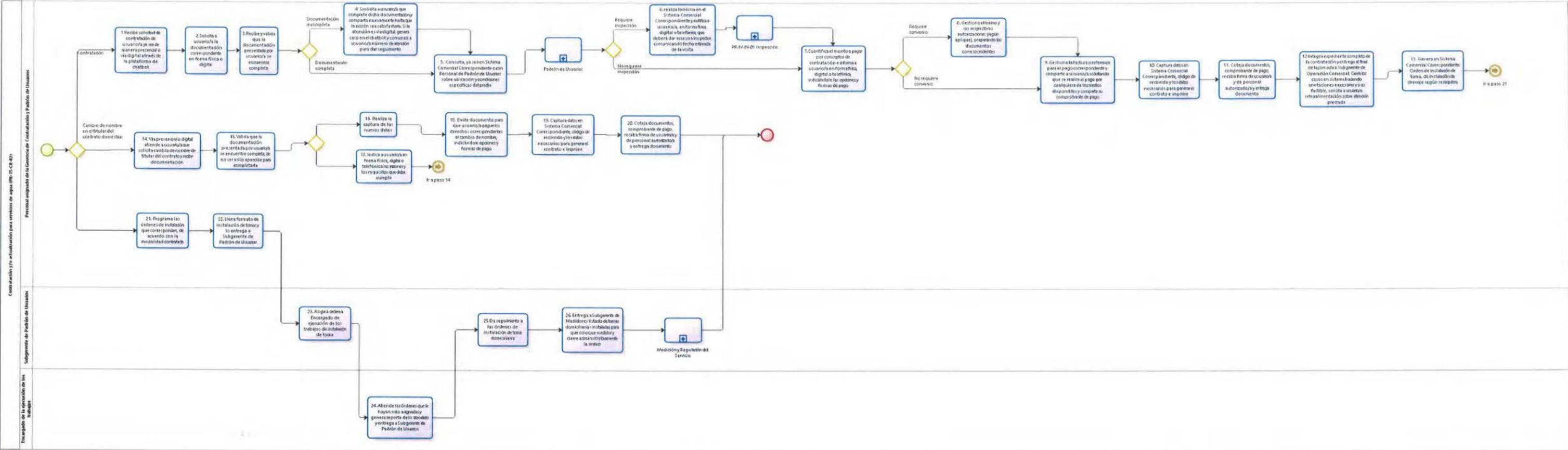
Base de Datos de Atención Digital	Personal de la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios	Subgerente de Operación Comercial	Electrónico	Archivo de Subgerencia de Operación Comercial	Permanente	Permanente
Base de datos órdenes de instalación de toma	Subgerente de Padrón de Usuarios	Subgerente de Padrón de Usuarios	Electrónico	Archivo electrónico de Subgerencia de Padrón de Usuarios	Permanente	Permanente

Rev-06

gal

[Signature]

[Signature]



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the word "Gal" written vertically.

Clave:

PR-TS-PE-04

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas /
Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerencia de Tesorería / Coordinación de
Vinculación Comercial y Servicio al
Cliente

I OBJETIVO

Atender las aclaraciones de los/las usuarios/as que hayan realizado un pago a favor de la CEA y que no se hubiera aplicado a la referencia informada en el comprobante de pago o bien estén pendientes de depósito bancario por parte del recaudador externo.

II DEFINICIONES

Call Center: Centro de atención telefónica.

Cuadre de Caja: Se refiere a la información soporte de trasposos y pagos aplicados incorrectamente.

Pago no abonado: Pagos que se encuentran pendientes de aplicar por error en la captura del número de contrato o porque no han sido acreditados en las cuentas bancarias de la Comisión Estatal de Aguas.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.
- Gerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Recaudación.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Usuario/a deberá presentar el comprobante original de pago impreso o digital cuando el pago haya sido por medios electrónicos. En el caso de las aclaraciones recibidas por medio de Call Center y Redes Sociales, la documentación se recibirá en digital y será el soporte de los movimientos aplicados a la referencia de que se trate.
2. El pago no abonado únicamente procederá cuando el pago no está aplicado en la referencia informada en el comprobante.
3. En el caso de haberse acreditado a la referencia informada por el usuario de acuerdo con el comprobante de pago y que el usuario/a indique otra referencia se deberá atender el caso conforme al procedimiento de Pago de lo Indebido (PR-TS-DP-03).
4. El tiempo límite para recibir aclaraciones por pagos no abonados es máximo 2 años.
5. Recaudador externo determinará el canal para la atención de aclaraciones de pagos no abonados.

V DESCRIPCIÓN



V DESCRIPCIÓN

1. Personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente recibe de el/la usuario/a manifestación de haber pagado su recibo de facturación sin que el pago se vea reflejado en su estado de cuenta.
2. Personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente solicita a usuario/a el comprobante de pago original, recibo de facturación pagado o el recibo de facturación actual, o en su defecto el número de referencia, nombre del titular del contrato o domicilio para su localización en el sistema comercial correspondiente.
3. En el sistema comercial correspondiente personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente verifica estado de cuenta:
 - 3.1 Si no existe algún saldo pendiente de aplicar se comunica a usuario/a que sus pagos se encuentran al corriente (pasa a fin).
 - 3.2 Si Existe algún saldo pendiente, personal de la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente acude con la Subgerencia de Recaudación para validar que el depósito se hubiera efectuado a las cuentas bancarias de la CEA.
4. Subgerencia de recaudación revisa, conforme a la fecha de pago y el estado de cuenta bancario, si tiene el recurso pendiente de aplicar.
 - 4.1 De ser así, realiza la aplicación a la referencia que informe el usuario/a haciendo de su conocimiento el motivo por el cual no se reconoció el pago.
 - 4.2 En caso de haber registrado la partida como depósito no identificado, la Subgerencia de Recaudación cancela contablemente el citado sobrante.
5. Subgerencia de Recaudación realiza la aclaración de pago con el recaudador externo cuando el recurso no haya sido acreditado a las cuentas bancarias de la CEA, o bien cuando el recaudador externo así lo determine la Subgerencia de Recaudación informa al usuario/a que se presente directamente en la sucursal para hacer su aclaración.
6. Subgerencia de Recaudación resguarda cuadre de caja y documentación soporte de aplicación de pago no abonado.

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32 fracción II.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículos 25 fracción IX y 35 fracciones XV y XVII.
- Ley de Sistemas de Pago.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Cuadre de Caja	Subgerente de Recaudación	Subgerencia de Recaudación	Papel/Electrón ico	Archivo/Digital	10 años	Archivo/ Servidores de CEA

PR-TS-PE-04

	Supervisor/a de Recaudación					
	Auxiliar de Recaudación Externa					

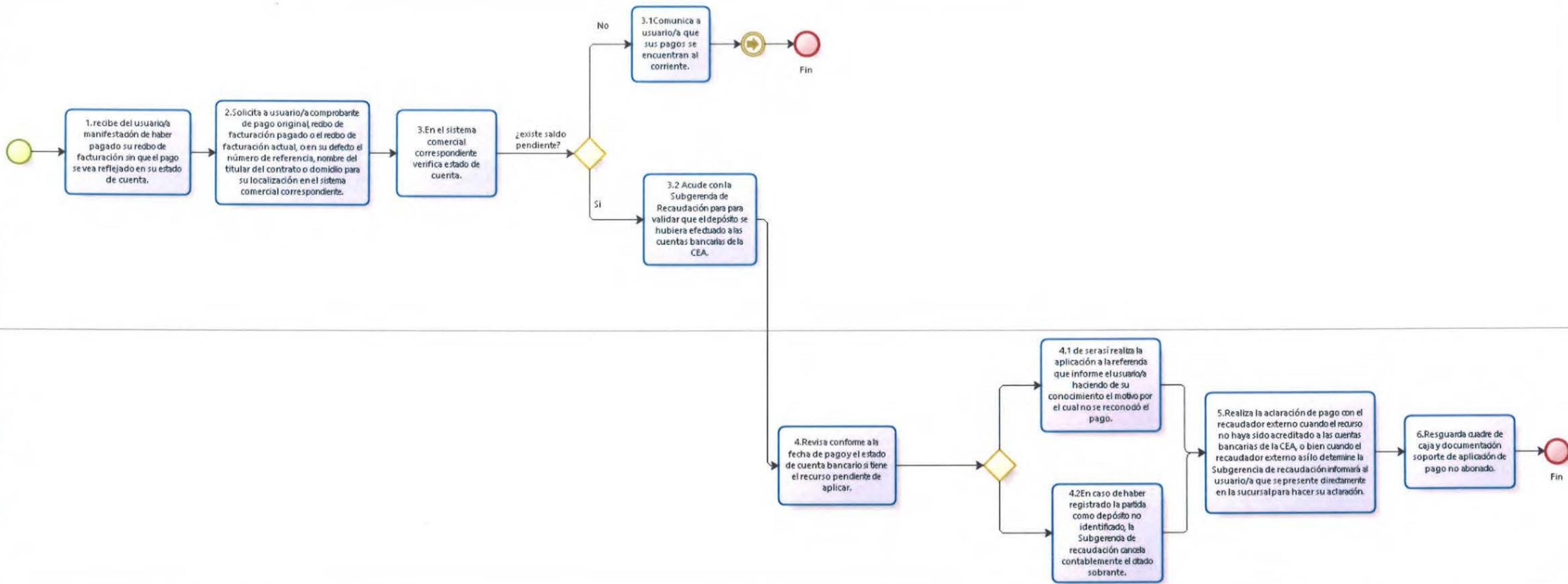
Rev-06

Gal

[Signature]

[Signature]

[Signature]



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Servicios a Usuarios

Clave:

PR-TS-SU-06

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Coordinación de Vinculación Comercial y
Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Solventar las dudas o inconformidades de los/las usuarios/as, así como proporcionarle los documentos relacionados con su contrato.

II DEFINICIONES

Usuario/a Especial: Clasificación otorgada por la Gerencia de Facturación a todos aquellos usuarios/as que se presentan en área central a recoger varios recibos.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.
- Gerencia de Facturación.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente emitirá solicitud un duplicado, de aquellos recibos que no estén clasificados o catalogados como usuarios/as especiales, debiendo validar vía sistema antes de proceder a la emisión del mismo acreditando la titularidad del contrato con una identificación oficial.
2. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente procederá a otorgar una constancia de no adeudo cuando el estado de cuenta de usuario/a reúna los siguientes requisitos:
 - 2.1. No tener adeudo por la prestación de servicios.
 - 2.2. Que no existan documentos por cobrar pendientes de aplicar, excepto por concepto de cobro de medidor.
3. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, Subgerente de Servicio al Cliente y Supervisor/a de Servicio al Cliente son los/as funcionarios/as facultados/as para firma de constancias de no adeudo.
4. Para extender la constancia de no adeudo usuario/a deberá cubrir el costo establecido en el Acuerdo de precios que apruebe el Consejo Directivo.
5. En los casos que proceda otorgar la constancia de no adeudo, pero existan lecturas pendientes, Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente deberán solicitar al usuario la lectura para la actualización de la misma, debiendo cubrir las diferencias en costos si es que surgiesen.
6. La vigencia de toda Constancia de No Adeudo ya sea digital o física (papel) será al final del mes lectivo.
7. Para los casos que proceda otorgar la constancia de no adeudo, pero existan documentos pendientes de aplicar por conceptos de cobro de medidor, Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente deberá especificar en la constancia de no adeudo lo siguiente: "La CEA se reserva el cobro posterior de dicho adeudo."

8. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente podrán realizar en las oficinas del interior del área Metropolitana los trámites de:
 - 8.1. Constancia de no adeudo
 - 8.2. Historial de consumos.

V DESCRIPCIÓN

1. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente entrega en el módulo de información a usuario/a un turno para ser canalizado a la ventanilla de atención correspondiente, donde usuario/a presenta su solicitud:

Constancia de No Adeudo (presencial en oficinas de la CEA).

2. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente con base en número de contrato o domicilio de usuario/a, valida estado de cuenta verificando que no exista adeudo, así como documentos por cobrar pendientes de facturar.
 - 2.1. En caso de existir algún documento o adeudo, Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente informa a usuario/a que no es posible proporcionarle constancia de no adeudo y le solicita pasar al área de cajas a liquidar.
 - 2.1.1 Cajero/a recibe pago de liquidación de adeudo y genera recibo de pago.
 - 2.2. De no existir documentos pendientes por liquidar Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente genera y emite constancia de no adeudo.
3. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente genera el cobro en sistema comercial correspondiente y le indica a usuario/a que acuda al área de cajas a efectuar su pago.
4. Personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recaba en la constancia de no adeudo firma ya sea de Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, o Subgerente de Servicio al Cliente, o Supervisor/a de Servicio al Cliente.
5. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente solicita a usuario/a le muestre el comprobante de pago certificado realizado el cual avala el pago por la emisión de la constancia de no adeudo para hacerle entrega de la misma.
6. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente entrega constancia de no adeudo a usuario/a, recabando firma de recibido en copia de la constancia emitida.
7. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente archiva copia de acuse de recibido de la constancia de no adeudo, e imprime pantalla de pagos donde se visualice el importe pagado por la misma. (concluye).

Constancia de No Adeudo (digital)

Solicitante

8. Usuario/a entra a sistema ingresando su expediente único. (omite pasos 1-7)
9. Selecciona en la sección de trámites de la CEA el trámite a realizar.
10. El Sistema despliega el cuestionario inicial.
11. Usuario/a indica número de contrato.
12. Sistema se interconecta.

13. Sistema Realiza una validación de contrato.
14. En caso de estar al corriente pasa al punto 20.
15. En caso de no tener pago al corriente, el sistema indica la cantidad total del adeudo.
16. Usuario/a se entera de que adeuda y se le indica la cantidad a pagar.
17. Usuario/a presiona la instrucción de pagar y realiza el pago indicado.
18. Sistema valida internamente el pago y actualiza su estatus.
19. Sistema despliega una notificación de que el predio está al corriente.
20. Usuario/a presiona la instrucción de solicitar Constancia de No adeudo.
21. Sistema retoma datos del predio y titular de la cuenta y genera un resolutivo ligado a un QR y a la firma digital del funcionario responsable.
22. Sistema genera el monto total a pagar.
23. Usuario/a visualiza la cantidad total a pagar y realiza el pago indicado.
24. Sistema valida internamente el pago y libera la Constancia de No Adeudo.
25. Usuario presiona instrucción de descargar y obtiene su resolutivo. (concluye)

Historial de consumos

26. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recibe de usuario/a solicitud de historial de consumos (ver procedimiento Emisión de Historiales de Facturación PR-TF-EH-01).

Petición de aclaración, inconformidad.

27. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente en la ventanilla de aclaraciones analiza la solicitud de usuario/a, para determinar la mejor opción de atención.
28. Determina el caso en el que pueden resolver en el momento como:
 - 28.1. Cancelación de recargos,
 - 28.2. Actualización de lecturas,
 - 28.3. Anormalidad en la medición,
 - 28.4. Altos consumos,
 - 28.5. Cobro excesivo,
 - 28.6. Cargos improcedentes,
 - 28.7. Falta de recibo,
29. Si se soluciona la petición, en el momento y de ser necesario Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente realiza ajuste en el sistema comercial correspondiente, soportando el ajuste a la facturación, terminando así de dar solución a la petición de usuario/a.(concluye atención)
30. De no solucionarse la petición Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente realiza una solicitud al área correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, dependiendo de las alternativas estas pueden ser:
 - 30.1. El área de lecturas para tomar alguna lectura no reportada,
 - 30.2. Taller de medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor, reemplazo de medidor, o

PR-TS-SU-06

30.3. Área de Inspección para realizar visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.

31. Una vez realizada la revisión correspondiente y detectado algún problema del medidor, fuga o responsabilidad de la CEA, dependiendo del monto, Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente realiza el ajuste a su recibo, el personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente elabora una propuesta, la cual debe estar soportada por la documentación correspondiente, concluyendo así a dar solución a la petición de usuario/a.
32. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente informa a usuario/a el resultado y de ser necesario ofrece propuesta para pago. (concluye)

Duplicado de recibo de facturación.

33. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recibe solicitud de duplicado de recibo.
34. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente solicita a usuario/a su recibo de facturación anterior, capturando en sistema el número de contrato.
 - 34.1. De no contar con el recibo de facturación anterior se le solicita a usuario/a el domicilio del predio o nombre de usuario/a en el contrato y se le solicita su identificación oficial, solo se entrega duplicado al titular del contrato.
35. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente valida en sistema que usuario/a solicitante no esté clasificado como especial.
 - 35.1. En caso de que usuario/a esté clasificado/a como usuario/a especial Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente lo canaliza a la Gerencia de Facturación para su atención.
36. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente emite el duplicado del recibo de facturación en el sistema informático comercial correspondiente y entrega el duplicado a usuario/a.

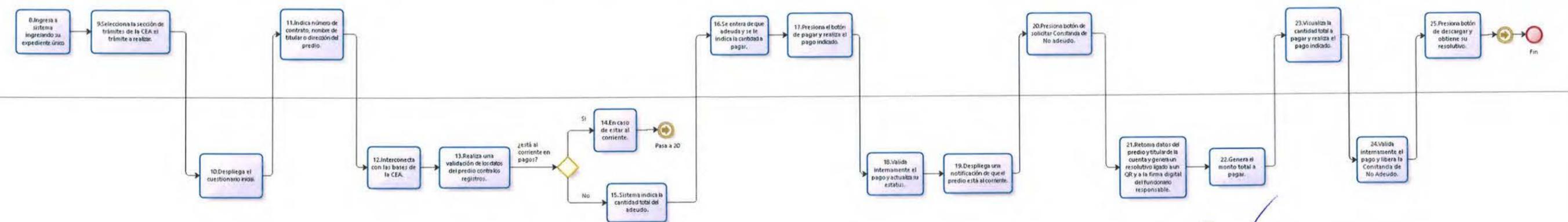
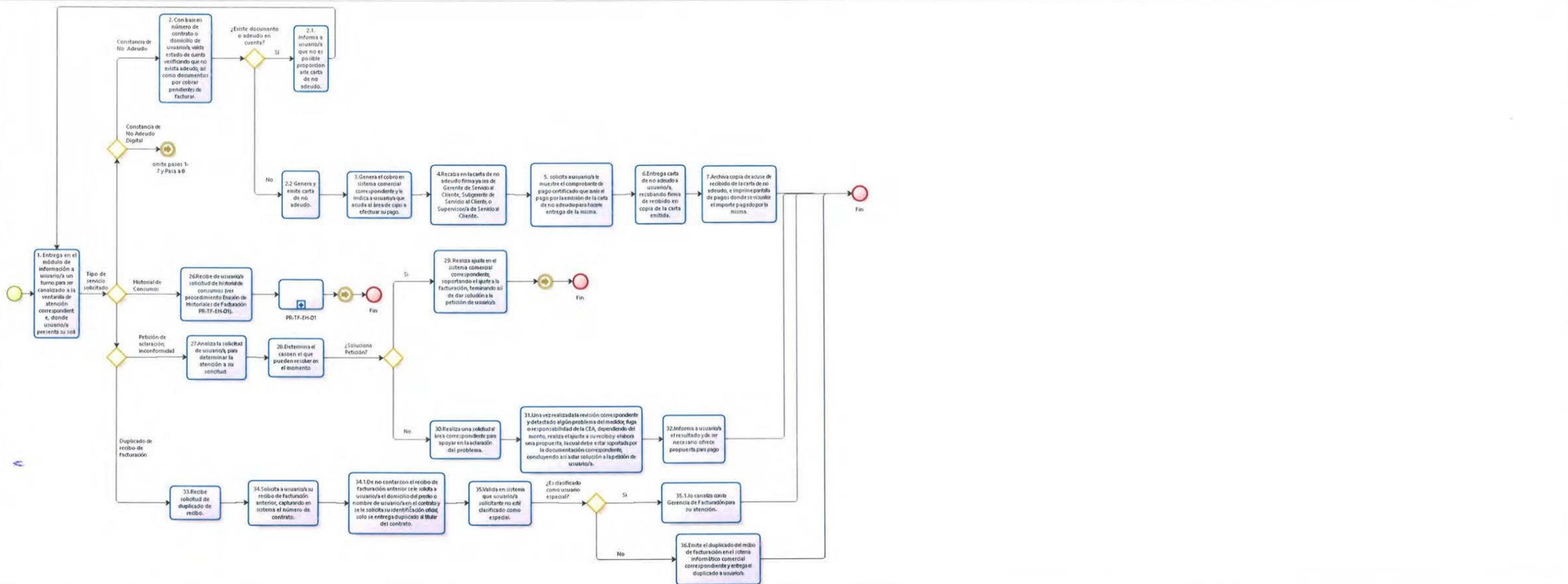
VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 32 XVII, 63.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro Artículo 35 fracciones IV y VIII

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Constancia de no adeudo	-Auxiliar Administrativo o similar -Supervisor/a de Servicio al Cliente -Ejecutivo/a de Atención al Cliente o similar	-Auxiliar Administrativo o similar	Papel	Archivo	1 año	Dstrucción

Rev.06



[Handwritten signature]