
ELABORACIÓN
Manual de Toma de Lectura

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 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 TOMA DE LECTURA", REVISIÓN 11, DE FECHA SEPTIEMBRE DE 2022.

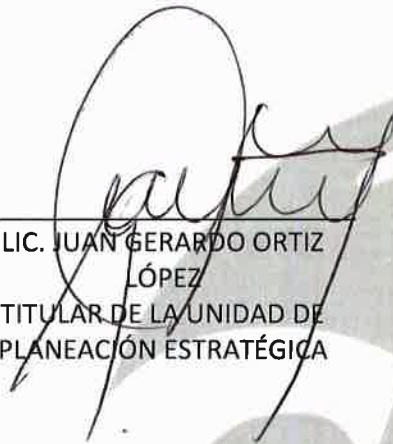


LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

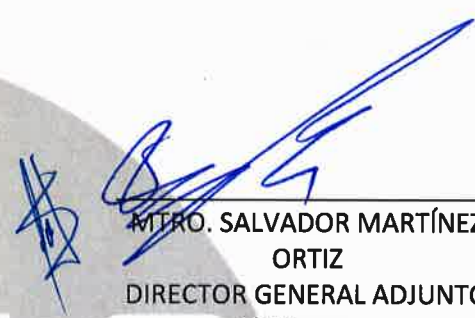
QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



ESTE MANUAL DE TOMA DE LECTURA, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE



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



MTR. SALVADOR MARTÍNEZ
ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente de Lecturas	Implementa
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Analista Documentador de Procesos	Analiza y Documenta

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-TL-LM-01	Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios	Rev-11

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-TL-LM-01	<p>-Se actualiza nombre del procedimiento, cambia de Lectura de Medidor a Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios.</p> <p>Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios.</p> <p>Se actualizan nombres de puesto conforme a la operatividad vigente.</p> <p>I OBJETIVO</p> <p>-Cambia por completo el objetivo.</p> <p>II DEFINICIONES</p> <p>-Se elimina Ejes Rectores</p> <p>-Se modifica Módulo "L"</p> <p>-Se elimina Listado de lectura</p> <p>-Se agrega Instrumento de Medición</p> <p>-Se agrega Medios Alternos</p> <p>-Se agrega Rutas de Toma de Lectura</p> <p>-Se modifica Toma de Lectura</p> <p>III ALCANCE</p> <p>-Se agrega Gerencia de facturación</p> <p>-Se modifica nombre de Gerencia de Padrón de Usuarios a Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios</p> <p>-Se modifica nombre de Gerencia de Servicio al Cliente a Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente</p> <p>-Se agrega subgerencia de Lecturas</p> <p>IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p>	Rev-10

-Se agregan políticas 1, 2, 12, 13, 16,17 y cambia orden numérico.

-En Política 14 se agregan nomenclaturas PR-FN-FC-02 y PR-FN-AU-01

V DESCRIPCIONES

-Cambia el termino Calendario de Facturación Anual por Calendario Anual.

-En punto 8 se cambia subgerente por subgerencia ya que varios puestos pueden intervenir.

-Se eliminan puntos 29-38 y pasan a políticas

VI REFERENCIAS

-Se elimina código Urbano.

-Se agrega Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículo 62.

-Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículo 35.

VII REGISTROS

-Se eliminan:

-Reporte Individual de Toma de Lecturas

-Órdenes de Servicio

-Consumos excesivos

-Reporte de Medidor Invertido con Sellos

-Reporte de Medidor Invertido Sin Sellos

-Reporte Medidores y Tipo de Uso Diferente al Contrato

-Reporte Usuario Limitado Reconectado

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

Clave:

PR-TL-LM-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerente de Lecturas

I OBJETIVO

Registrar la lectura del consumo indicado en los instrumentos de medición instalados en las tomas de agua potable o que es recibida por los medios alternos establecidos y entregar recibos para el cobro por los servicios integrales que presta la Comisión Estatal de Aguas (CEA), en la ciudad de Querétaro y su zona conurbada.

II DEFINICIONES

Cargas de Trabajo: Cantidad de recibos y toma de lecturas asignadas al/la Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos de manera diaria.

Grandes Consumidores: Especificación que se da, a los usuarios con consumos mayores a 100 metros cúbicos, o los que tienen 10 unidades privativas o más.

Incidencia: Situaciones que provocan que no se realice la toma de lectura, o que no exista una confiabilidad de lectura.

Instrumento de medición: Es un aparato de precisión que registra y cuantifica el volumen de agua que pasa por la tubería desde la red de distribución hasta el interior del domicilio del usuario/a; puede ser de diferentes tipos, tales como mecánicos, electromagnéticos, ultrasónicos.

Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos: Puesto de trabajo con el que se describe al trabajador/a que verifica y registra los consumos de los medidores, además de entregar los recibos.

Lectorista de Grandes Consumidores: Personal encargado de realizar el registro de consumos de los medidores y entrega de recibos del grupo denominado de Grandes Consumidores.

Medios alternos: Instrumento o mecanismo que permite llevar a cabo una lectura remota, tales como; teléfono, whats app, correo electrónico, página web, call center o ventanilla de atención a clientes de la CEA.

Módulo "L": Carpeta electrónica en la que se descargan los datos de lecturas tomadas por los/las Lectoristas o Inspector/a Verificador/a de Consumos.

No Lectura: Ausencia de información del consumo medido por el servicio de agua derivado de diferentes causas.

Portal de Lecturas: Portal de Internet donde se gestionan las rutas asignadas a los/las Lectoristas o Inspector/a Verificador/a de Consumos.

Rutas de toma de lectura: Listado que detalla la ubicación exacta de los domicilios, contratos codificados con claves internas diseñadas por personal de la CEA.

Reporta tu lectura: Es un aviso por el cual se le informa al usuario los diversos medios por los que puede reportar su lectura (whatsapp, email, página web y línea telefónica).

Supervisor/a de Consumos: Puesto de trabajo del Distrito Norponiente, Distrito Nororiente, Zonas Surponiente y Suroriente.

Tabla de Códigos: Listado que contiene todas las claves numéricas con las cuales se identifican las anomalías que se presentan durante la toma de lecturas tales como; causa de no lectura, anomalías en el predio y causa de no confiabilidad.

Terminal Portátil: Equipo móvil o de radio frecuencia utilizado para la toma de lecturas.

PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

Toma de lectura: Se refiere a la verificación y registro del consumo en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Lecturas.
- Gerencia de Facturación.
- Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Distrito Norponiente.
- Gerencia de Distrito Nororiental.
- Gerencia Zona Suroriental.
- Gerencia Zona Surponiente.
- Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- Subgerencia de Lecturas.
- Subgerencia de Facturación.
- Subgerencia del Padrón de Usuarios.
- Gerencia de Relaciones Laborales.
- Call Center.

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Se clasificará, distribuirá y llevará a cabo el registro de lecturas en dos grupos:
 - 1.1 Individuales;
 - 1.2 Grandes Consumidores.
2. El registro de lectura y entrega de recibos se harán conforme al calendario anual de toma de lectura y facturación, establecido para cada grupo, considerando la capacidad de atención y los imponderables climatológicos, por lo que las actividades se podrán anticipar o retrasar dentro de un margen de 4 días hábiles, dentro del mismo periodo de facturación.
3. El Calendario anual de toma de lectura y de facturación se emitirá durante el mes de diciembre del año anterior, y se hará con la participación de la Gerencia de Facturación.
4. La asignación de rutas de toma de lectura otorgada al/la Lecturista de las zonas SO y SP o Inspector/a Verificador/a de Consumos de los distritos NO y NP tendrá una vigencia de un año, excepto las rutas de Grandes Consumidores. Dicha asignación podrá modificarse dentro del mismo año bajo criterios de eficiencia o ante una contingencia, así como durante los periodos vacacionales o incapacidades de los/las trabajadores/as.
5. De encontrar una incidencia de no lectura, en el predio o causa de no confiabilidad, todo/a Lecturista o Inspector/a Verificador de Consumos deberá registrarla conforme a las tablas de códigos correspondientes. Las tablas de códigos estarán contenidas en el software de lectura móvil vigente.



PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

Tipo de Usuario	Informativo del Predio	Incidencias de NO LECTURA	Causas de NO CONFIBILIDAD de lectura
1. Doméstico	41. Predio en construcción	01. Predio Cerrado	21. Medidor cambiado
2. Comercial	42. Fuga después del medidor	02. No Permitieron Acceso	22. Medidor invertido (con sellos)
3. Industrial	43. Fuga antes del medidor	03. No Localizado	23. Medidor invertido (sin sellos)
4. Público Oficial (Dependencias de Gobierno)	44. Casa deshabitada	04. Obstáculo	24. Medidor inclinado
	45. Solar baldío	05. Inaccesible	25. Vidrio roto
5. Inaccesible (Hospitales, IMSS, Escuelas particulares y privadas)	46. Tipo de usuario diferente al contratado	06. Sin Medidor (No instalado)	26. Manecillas desviadas
	47. Usuario limitado y reconectado	07. Medidor Destruído	27. Vidrio dificulta lectura
		08. Vidrio Impide Lectura	28. Sellos violados
		09. Sin Medidor (Retirado)	

En caso de presentarse más de una incidencia, se deberá reportar aquella de mayor jerarquía en la tabla correspondiente y esto se aplicará a los tres tipos de incidencia.

6. Será responsabilidad de todo/a Lecturista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, cumplir con la carga de trabajo diariamente asignada, de entrega de recibos y toma de lecturas. De no realizar la totalidad del trabajo asignado, éste la deberá justificar la causa ante su Supervisor de Consumos; podrá cumplir la carga de trabajo no realizada en el mismo día o al día siguiente, aunado a la nueva carga asignada. En el caso de que se presente reincidencia e incumplimiento de las obligaciones del/a servidor/a público/a, se turnará a la Gerencia de Relaciones Laborales.
7. Será responsabilidad de todo/a Lecturista o Inspector/a Verificador/a de Consumos cuidar los bienes asignados y devolverlos cuando la institución lo solicite. Cuando el bien presente algún daño o extravío imputable al servidor público, se aplicarán las sanciones correspondientes.
8. El/la Supervisor/a de Consumos dará seguimiento hasta su finalización a las modificaciones de rutas solicitadas a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
9. El/la Supervisor/a de Consumos reportará diariamente al/la Subgerente de Lecturas y al/la Gerente de Lecturas el avance en la ejecución del Calendario anual de Toma de lecturas y Facturación, a través de los controles establecidos.
10. El/la Auxiliar de Censos reportará diariamente, a través de los controles establecidos, el avance en la ejecución del calendario de lecturas y facturación y, en la validación/verificación de las incidencias/anomalías de lecturas, registradas en el sistema comercial correspondiente.
11. El/la Lecturista en caso de no poder tomar la lectura del medidor, deberá dejar en el domicilio el aviso de "Reporta tu Lectura", mediante el cual se informa al usuario que no fue posible tomar su lectura y los medios por los que puede reportarla a la CEA, con los datos de referencia para que el/la usuario/a, esté en posibilidad de reportar su lectura, conforme a las indicaciones plasmadas en dicho formato.
12. Auxiliar Administrativo/a C, deberá registrar los datos: número de contrato, medidor y lectura, que le proporciona el/la usuario/a vía electrónica o vía telefónica, para integrar la lectura reportada en el Sistema comercial Correspondiente.



PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

13. Los equipos medidores para agua potable podrán estar equipados con sistemas de salida remota que permitan que el medidor sea leído a distancia del lugar de medición. En su caso, los procedimientos se adaptarán a las condiciones operativas de los sistemas de lectura remota instalados.
14. La verificación/validación, emisión de lecturas a verificar en campo, la corrección en sistema, la estimación de no leídos y el cierre del ciclo de lecturas del grupo de Grandes Consumidores será responsabilidad de la Gerencia de Facturación. (Ver PR-FN-FC-02 / PR-FN-AU-01)
15. De requerirse, el personal de la Gerencia de Lecturas, llevará a cabo el levantamiento de órdenes de servicio en los sistemas correspondientes.
16. Por caso fortuito o fuerza mayor, la toma de lectura masiva podrá realizarse de forma manual, con base en un listado de toma de lectura por ruta.
17. En caso de alguna corrección al padrón de usuarios detectada físicamente en la ruta por el/la Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, el/la Supervisor/a de Consumos informará a el/la Subgerente de Padrón de Usuarios, para su atención.
18. En caso de que la lectura haya sido reportada posterior a 5 días hábiles de su toma de lectura en ruta, ésta se turnará al/la Subgerente de Facturación para su integración en el sistema comercial.

Reporte de lectura por usuarios y registro en sistema

19. Para los reportes de lectura vía telefónica realizados por el/la usuario/a motivado por el aviso de "Reporta tu Lectura" entregado en su domicilio, Auxiliar de Censos tomará datos (número de contrato o referencia, número de serie de instrumento de medición (medidor) y lectura (número negros) que le proporcione el usuario/a para integrar la lectura reportada en la aplicación de contacto múltiple y/o en el sistema comercial.
20. Auxiliar Administrativo C, consultará los reportes sobre "Error de lectura", "No toman lectura" o "Recibo no entregado", levantadas por el Call Center en el sistema comercial, para su verificación, seguimiento y registro en la plataforma de contacto múltiple.
21. Auxiliar de Gestión Administrativo de Lecturas, consultará los reportes de lecturas realizados por usuarios/as a través de la página WEB de la CEA y/o del correo electrónico específico para el área de lecturas (lectura@ceaqueretaro.gob.mx), para su verificación y registro en plataforma multicontacto y sistema comercial.

Órdenes de Servicio.

22. Auxiliar de Censos, Auxiliar de Oficina, Auxiliar de Lecturas, Auxiliar Administrativo C, Auxiliar Administrativo D, Auxiliar de Gestión Administración de Lecturas, Supervisor/a de Consumos o Subgerente de Lecturas, generarán las órdenes de servicio correspondientes, a través de los medios establecidos, con base en las incidencias/anomalías reportadas por los/las lectorsistas o Inspectores/as Verificadores/as de Consumos; realizando, en su caso, el seguimiento a su ejecución por parte de las áreas correspondientes.
23. Auxiliar Administrativo/a C, consultará las órdenes de servicio (lectura no tomada y recibo no entregado) generadas por el Call Center y la Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente para su verificación y captura en el Sistema Integral correspondiente.
24. Subgerente de Lecturas, a solicitud del superior jerárquico, generará reporte de incidencias relevantes en el seguimiento de la atención a las órdenes de servicio de cambio de medidor, regularización por uso diferente, reconexión no autorizada, etc.

Supervisión

25. Supervisor de Consumos realizará visitas de supervisión en diferentes rutas y/o a las cargas de trabajo entregadas por el/la Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, con alguna anomalía.
26. Supervisor de Consumos evaluará periódicamente el trabajo realizado por el/la Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, para control, seguimiento y, en su caso, tomará medidas correspondientes.



PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

Reportes

27. Subgerente de Lecturas, elaborará mensualmente el reporte de incidencias de no lectura por lectorista o Inspector/a Verificador de Consumos e indicadores de consumos excesivos, medición de consumos, grandes consumidores, error de lectura y consumo 0 y negativos.
28. Gerente de Lecturas reportará mensualmente al Director General Adjunto Comercial, los avances e incidencias relevantes derivadas de la toma de lecturas y entrega de recibos.

V DESCRIPCIÓN

Generación de calendarios

1. Subgerente de Lecturas elabora el Calendario anual, tanto para usuarios/as individuales, como Grandes Consumidores, del próximo año calendario de facturación, con las fechas de generación de lotes de lectura, toma de lectura, reparto de recibos, verificación de lecturas y cierre del grupo.
2. Gerente de Lecturas revisa, da visto bueno y turna a Gerente de Facturación para revisión y visto bueno.
3. Gerente de Facturación, a través del/a Subgerente de Facturación revisa el "Calendario anual",
 - 3.1. En caso de no existir inconveniente, incorpora al "Calendario anual" las fechas de facturación y vencimiento de pago, así como cualquier otra fecha relevante para el proceso de Prefacturación y facturación, da su visto bueno, e informa a Gerente de Lecturas.
 - 3.2. De lo contrario regresa a Gerente de Lecturas informando las observaciones para su modificación.
 - 3.3. Gerente de Lecturas realiza las modificaciones aplicables y devuelve a Gerente de Facturación para incorporación de fechas del proceso de facturación.
4. Gerente de Lecturas envía el "Calendario anual" aprobado a: Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Gerente de Facturación, Gerente de Recuperación Cartera Vencida Administrativa, Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección, Coordinación de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, para su consideración en los procesos comerciales correspondientes.
5. Subgerente de Lecturas entrega copia del "Calendario anual" aprobado a: Supervisor/a de Consumos del Distrito NO, Distrito NP, Zona SO, y Zona SP, y personal administrativo de la Gerencia de Lecturas, para el seguimiento correspondiente.
6. Gerente de Lecturas archiva calendarios para uso en las programaciones mensuales.
7. Gerente de Lecturas solicita a Gerente de Facturación el Calendario de Grandes Consumidores para su revisión, visto bueno y seguimiento a su cumplimiento. Ir a fin

Toma de Lectura y Entrega de recibos

8. Subgerencia de Lecturas recibe de Subgerencia de Facturación o de Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores los recibos impresos, de acuerdo al "Calendario anual".
9. Supervisor/a de Consumos obtiene los recibos del grupo correspondiente, para programar la toma de lecturas y entrega de recibos conforme al "Calendario anual".
10. Supervisor/a de Consumos, realiza la programación diaria y/o mensual de la carga de trabajo y reparto de recibos, de acuerdo al "Calendario Anual".
11. Supervisor/a de Consumos genera en el sistema comercial correspondiente las rutas para cada Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, cuando ésta no se genere en automático.
12. Supervisor/a de Consumos carga las rutas de lecturas a la aplicación, utilizando el portal de lecturas.

_____ gal Y _____ #

PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

13. Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, registra el usuario y contraseña en la terminal móvil e ingresa las rutas de lectura a fin de comprobar que el dispositivo de toma de lectura contenga los datos completos de la/s ruta/s.
14. Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos se traslada a la zona de la ruta asignada, e ingresa a la base de datos de la terminal portátil; registra la lectura que marca el medidor previamente identificado en el predio, en su caso, registra la incidencia correspondiente y toma la fotografía legible al aparato medidor instalado, o la incidencia reportada, entrega el recibo en el domicilio en donde se presta el servicio, salvo excepciones previamente solicitadas por el/la usuario/a.
 - 14.1 En caso de que el/la Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, identifique toma/s y/o predio/s con servicio de agua potable no registrados en la terminal portátil dentro de la ruta asignada, reporta al Supervisor/a de Consumos, para lo conducente.
15. Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos captura en su terminal portátil las diferentes causas de no lectura y anomalías del predio y causas de no confiabilidad de la lectura, según la tabla de códigos. Para el caso particular de casa cerrada se deja aviso en el predio de no toma de lectura y las alternativas para que el usuario/a reporte su lectura.
16. Una vez concluida la ruta, Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, envía por medio de internet y a través de la nube, los datos recabados en la toma de lectura, de la ruta establecida.
17. Supervisor/a de Consumos, verifica en su terminal portátil que las cargas de trabajo se hayan entregado al 100%.
18. Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, regresa recibos no entregados a Supervisor/a de Consumos según corresponda.
19. Lectorista o Inspector/a Verificador/a de Consumos, reporta de forma inmediata a Supervisor/a de Consumos según corresponda, los incidentes con usuarios que pudiesen presentarse, para lo conducente.
20. Supervisor/a de Consumos, descarga el archivo de salida del portal de lecturas del "Módulo L" de las rutas terminadas al 100%.

Verificación/ validación de lecturas.

21. Auxiliar de Censos, Auxiliar Administrativo D, Auxiliar Administrativo C, Auxiliar de Oficina y/o Auxiliar de Gestión Administración de Lecturas realizan la verificación en gabinete de las lecturas registradas contra la fotografía del medidor a través del sistema comercial o portal de lecturas y genera la relación de contratos con incidencia de consumos excesivos, negativos, ceros, bajo, etc., que requieran su verificación en campo.
22. Auxiliar de Censos y/o Auxiliar Administrativo D, concentran la relación de los contratos a verificar en campo y la distribuyen al (la) Supervisor/a de Consumos, correspondiente, para su atención dentro del plazo de verificación establecido en el "Calendario anual".
23. Supervisor de Consumos verifica en campo las incidencias de lectura requeridas por el Auxiliar de Censos y/o Auxiliar Administrativo D.
24. Auxiliar de Censos y/o Auxiliar Administrativo D, concentran información verificada en campo por los Supervisores/as de Consumos de los contratos con consumos excesivos y/o alguna otra incidencia y realizan las acciones correspondientes en el sistema comercial (modificación o confirmación de lectura registrada inicialmente).
25. Auxiliar de Censos y/o Auxiliar Administrativo D, generan el proceso de "estimación de no leídos" en el sistema comercial correspondiente y realizan el cierre del ciclo de lectura para su facturación por el área correspondiente. Termina.

Grandes Consumidores

26. Subgerencia de Lecturas recibe de la Subgerencia de Facturación el reporte de usuarios de Grandes Consumidores con consumos excesivos para su confirmación y/o verificación de la lectura.

PROCEDIMIENTO

PR-TL-LM-01

Registro de lecturas reportadas en los instrumentos de medición y sus dispositivos, derivado del suministro de agua potable y entrega de los recibos de pago a usuarios

27. Subgerente de Lecturas distribuye a Lecturistas de Grandes Consumidores las lecturas a verificar en campo.
28. Auxiliar de Gestión Lecturas recopila las modificaciones o confirmación de las lecturas verificadas en campo por los Lecturistas de Grandes Consumidores y las turna a la Subgerencia de Facturación para seguimiento del proceso.

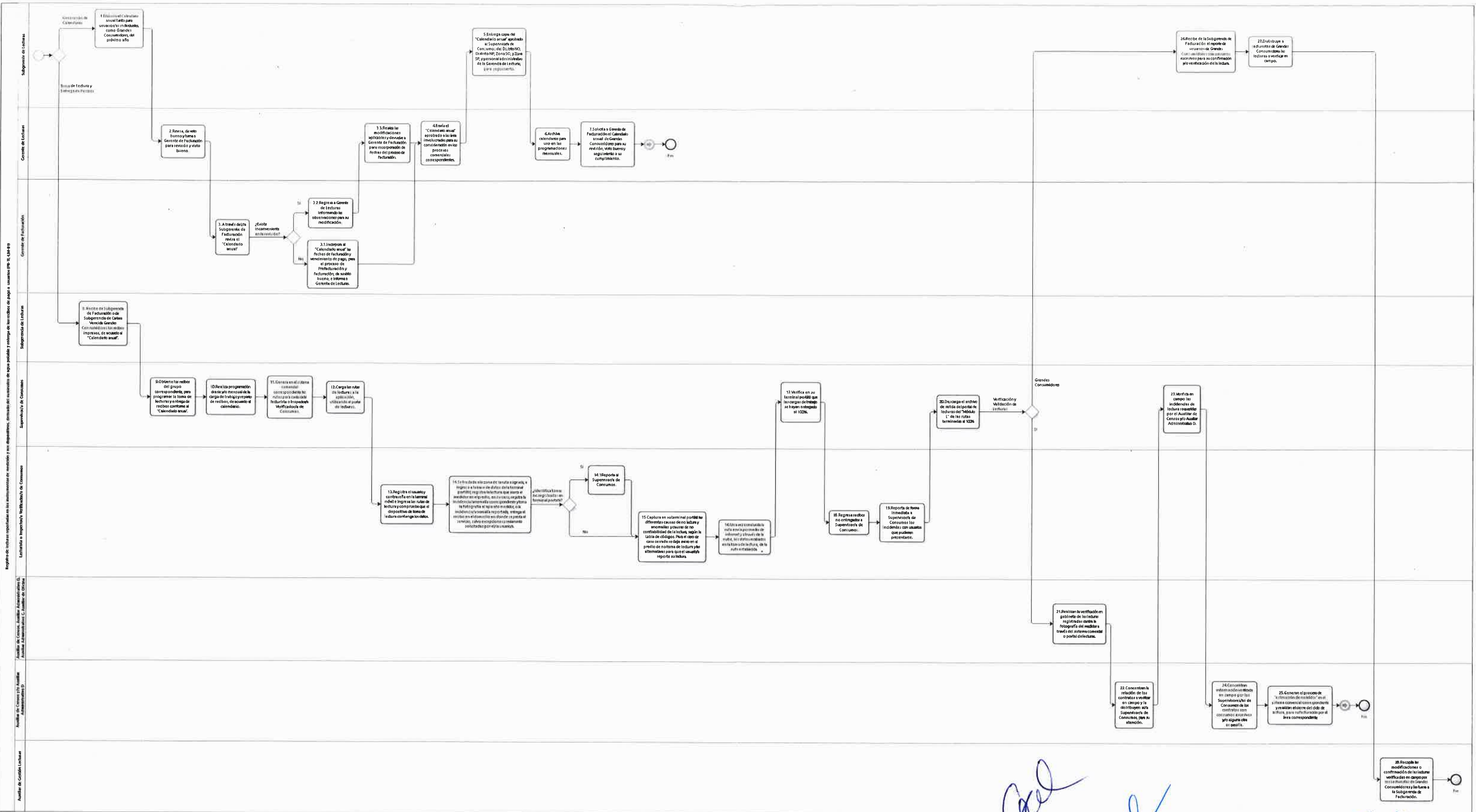
VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, Artículos 62, 63.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículo 35 Fracción VII.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Calendario anual.	Subgerente de Lecturas	Gerente de Lecturas	Impreso / Electrónico	Carpeta/ Electrónico	2 años	Archivo
Programación diaria de rutas para toma de lecturas y reparto de recibos.	Supervisor/a de Consumos.	Auxiliar Administrativo/ a D Supervisor/a de Consumos	Impreso / Electrónico	Carpeta/ Electrónico	1 año	Archivo
Indicadores del área	Subgerente de Lecturas	Gerente de Lecturas	Impreso / Electrónico	Carpeta/ Electrónico	1 año	Archivo
Lecturas Confirmadas	Auxiliar de Censos	Supervisor/a de Consumos	Impreso / Electrónico	Carpeta/ Electrónico	1 año	Archivo

Rev-11



[Handwritten signatures and marks]