

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

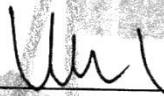


ELABORACIÓN

Manual del Proceso Padrón de Usuarios

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 DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS", REVISIÓN 08, DE FECHA DICIEMBRE DE 2022.




 LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
 VOCAL EJECUTIVO



ESTE MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE

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

[Signature]
MTRO. SALVADOR MARTÍNEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

3



PARTICIPANTES

PUESTO

RESPONSABILIDAD

Director/a Divisional de Evaluación y Control

Coordina

Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios

Implementa

Subgerente de Padrón de usuarios

Desarrolla y Ejecuta

Subgerente de Operación Comercial

Desarrolla y Ejecuta

Gerente de Gestión de Procesos

Supervisa y Analiza

Especialista de Mejora Institucional

Analiza y Documenta



Gal

[Signature]

Gal

[Signature]



CONTENIDO

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-PU-PA-01	Administración y Actualización de Padrón de Usuarios	Rev-08

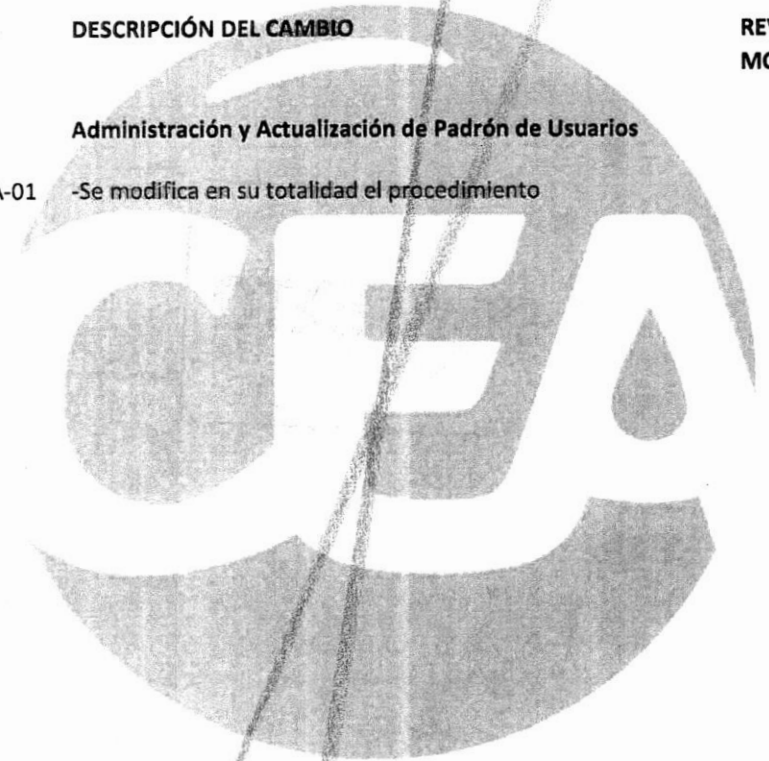


QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
	Administración y Actualización de Padrón de Usuarios	
PR-PU-PA-01	-Se modifica en su totalidad el procedimiento	Rev-07



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

[Handwritten signatures and scribbles]

6



PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-PU-PA-01	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios

I OBJETIVO

Administrar el padrón de usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de la ciudad de Querétaro y zona conurbada en el Sistema Comercial Correspondiente y Geográfico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) y proveer información geográfica (relacionada con el padrón), a solicitud de otras áreas de la CEA para ayudar en la toma de decisiones.

II DEFINICIONES

Balance de Rutas: Balancear la cantidad de puntos de conexión para cada grupo de facturación a fin de facilitar la toma de lecturas y la atención al personal de la CEA.

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

Consumo: Es la parte del suministro de agua potable que generalmente utilizan los usuarios, sin considerar las pérdidas en el sistema, se mide en m³/toma/mes. En zonas urbanas, el consumo de agua se determina de acuerdo con el tipo de servicio de agua potable y se divide según su uso en:

- A. Doméstico, se subdivide según la clase socioeconómica de la población en: alto, medio y económico.
- B. No doméstico, incluye el comercial, el industrial, de servicios públicos tanto oficial como concesionado, las beneficencias tanto públicas como privadas, el ganadero y el que se surte mediante hidrantes.

GIS: Sistema de Información Geográfica

Grandes Consumidores: Se refiere a consumidores con volumen de consumo mensual igual o mayor a 200 m³ o configurado por 9 o más unidades de servicio (sin importar el tamaño) y cuyo consumo alcanza el fijado para esta clasificación.

INSUS: Instituto Nacional del Suelo Sustentable (antes CORETT o Comisión Reguladora de la Tenencia de la Tierra).

Padrón: Conjunto de registros administrativos donde consta información referente a los usuarios reales, factibles y potenciales de servicios integrales de agua y los puntos o predios donde se prestan o prestarán tales servicios.

Punto de conexión: Cada punto o toma en el plano de una colonia donde se presta o pretende prestar servicios integrales de agua.

RAN: Registro Agrario Nacional.

Ruta de Lectura: Recorrido que debe realizar en un día, personal que lleva a cabo el registro de lecturas de consumo de agua potable.

SEDESOC: Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Querétaro.

Unidades de servicio: Número de inmuebles que se surten de una misma toma de agua.

Zona económica: Para el diseño, operación y administración de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, generalmente se realiza una clasificación de los usuarios considerando las características sociodemográficas de los hogares, esto es: tamaño, composición y equipamiento del hogar. En algunos casos, para la estimación del esquema tarifario se consideran los ingresos de los integrantes del hogar. Todo esto





PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

fundamentado en el Módulo de Condiciones Socioeconómicas (MCS) de INEGI. (Fuente: Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Datos Básicos para Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado. CONAGUA).

III ALCANCE

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

IV POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Los criterios para determinar el tipo de servicio de agua potable serán los siguientes:

- 1.1 Doméstico: La utilización de aguas son destinadas al uso particular en viviendas, el riego de sus jardines y de árboles de ornato, así como el abrevadero de animales domésticos, siempre que éstas no incluyan actividades comerciales o lucrativas.
- 1.2 Comercial: La utilización de aguas es en establecimientos o negociaciones mercantiles, siempre y cuando éstas no sean incorporadas al proceso productivo o de transformación de bienes o servicios.
- 1.3 Industrial: La utilización de aguas son destinadas para los procesos productivos o de transformación de bienes o servicios.
- 1.4 Público concesionado: Para escuelas particulares, instituciones religiosas o centros de culto, hospitales particulares, centros sociales y deportivos, academias e internados y que tengan finalidad de lucro.
- 1.5 Público oficial: La utilización de aguas son destinadas al servicio sanitario de establecimientos administrados por los gobiernos federal, estatal o municipal.
- 1.6 Hidrante colectivo: Instalación para el abasto de agua potable, de acceso público, cuyo uso y aprovechamiento es normado por los criterios establecidos por la Comisión y los organismos operadores o concesionarios.
- 1.7 Beneficencias: La utilización de aguas es para hospitales, clínicas, centros de salud, nosocomios, orfanatorios, asilos, centros de rehabilitación, casas de asistencia y demás establecimientos con actividades análogas que no persigan fines de lucro.
- 1.8 Ganadero: La utilización de aguas es para la crianza y engorda de aves y ganado bovino, equino, ovino y porcino



ZONAS ECONÓMICAS

2. A determinada zona económica perteneciente a la zona metropolitana de la ciudad de Querétaro, se le asignará, de acuerdo a las características sociodemográficas de los hogares, un precio específico.
3. Los precios serán divididos de acuerdo al tipo de servicio, en uso doméstico o uso no doméstico y se aplicarán por el área de Facturación los que estén vigentes, autorizados por el H. Consejo Directivo y publicados en el Periódico Oficial Sombra de Arteaga.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



PR-PU-PA-01

PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

4. Las zonas económicas determinadas se respetarán cuando sea requerida la contratación en desarrollo ya categorizado en el Sistema Comercial Correspondiente. Para nuevos desarrollos, el análisis para determinar zona económica, lo realizará la Subgerencia de Padrón de Usuarios con metodología definida vigente en la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.

CÓDIGO DE RECORRIDO

5. Para que sea posible la contratación, Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios deberá llevar a cabo la asignación de código de recorrido. Si se trata de contratación para grandes consumidores, contratos provisionales, asentamientos irregulares e individualizaciones, el código deberá ser concertado con la Subgerencia de Lecturas.
6. Para dar de alta en el Sistema Comercial Correspondiente un código de recorrido, será necesario contar en primera instancia con una acometida y un punto de servicio.

ESTRUCTURA POSTAL

7. Los/as usuario/s podrán solicitar los siguientes cambios:
 - 7.1 Cambio de calle, presentado número oficial.
 - 7.2 Cambio de colonia, presentando número oficial.
 - 7.3 Cambio de código postal, presentando la hoja de Servicio Postal Mexicano donde consta el código de su zona
 - 7.4 Cambio de localidad, estará sujeto a lo indicado por INEGI.
8. Cuando no se cuente con los documentos indicados, Subgerencia de Padrón de Usuarios, podrá realizar la modificación solicitada si cuenta con un documento emitido por las instancias reguladoras (INSUS, RAN, SEDESOQ) y/o plano autorizado con sello y firma por Regulación Territorial Municipal o de parte de Desarrollo Urbano del Municipio correspondiente.
9. En caso de tratarse de asentamiento irregular, podrá realizarse la modificación con un plano de calles compartido por instancia reguladora y/o el plano de barrido de campo realizado por el personal de la Subgerencia de Inspección y Vigilancia.
10. Personal de la Subgerencia de Padrón de Usuarios agregará y validará la nueva información en la Estructura Postal del Sistema Comercial Correspondiente.

DISEÑO DE NUEVAS RUTAS DE LECTURA

11. Se realizará diseño de rutas de lectura en los siguientes casos:
 - 11.1 Por incorporación de un nuevo desarrollo, ya sea porque el desarrollo se va a individualizar o porque un asentamiento se va a regularizar.
 - 11.2 Debido a que una ruta existente contiene un determinado número de predios que requiere ser balanceada.
 - 11.2.1 Para el diseño de rutas de lecturas se considerarán en promedio 300 predios por ruta.
 - 11.2.2 Si una ruta tuviera menos de 300 predios, se integrará a la ruta de lectura más próxima ya establecida.
 - 11.2.3 Si no hay una ruta próxima, Subgerente del Padrón de Usuarios aprobará que se diseñe una nueva ruta de lectura con el número de predios contenidos.
 - 11.2.4 Si una ruta llegara a superar el promedio máximo de predios, se contemplará el llevar a cabo un nuevo balance entre las rutas



9



PR-PU-PA-01

PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

MODIFICACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON CAMBIO DE USO O DE UNIDADES SERVIDAS A LA BAJA

- 12. Para el cambio de tipo de servicio de tarifa mayor a menor y número de unidades servidas de mayor a menor se requerirá lo siguiente:
 - 12.1 Que el usuario/a realice solicitud formal dirigida al Vocal Ejecutivo de la CEA en la que pida el cambio de tarifa o unidades servidas.
 - 12.2 Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios generará orden de servicio, solicitando una inspección. Será ésta, en conjunto con los documentos, lo que permita revisar si procede o no la modificación de los datos que se tengan registrados.
 - 12.3 Si se ha validado la modificación, se solicitará a usuario/a la siguiente documentación:
 - 12.3.1 Copia de dictamen de uso de suelo reciente emitido por el municipio, solicitud de cancelación del dictamen de uso de suelo, para uso doméstico menor a dos meses, en caso de asentamientos irregulares se podrá sustituir el dictamen de uso de suelo por la inspección realizada y con informe de uso de suelo emitido por autoridad competente.
 - 12.3.2 Copia de cualquiera de los siguientes documentos que acredite la propiedad o posesión del inmueble: Escritura pública inscrita ante el Registro Público de la Propiedad (RPP), comprobante del Impuesto Predial (más reciente) a nombre del usuario/a, constancia de escritura pública en proceso de inscripción al RPP, título de propiedad, contrato de compra-venta certificado, sentencia judicial donde se acrediten derechos posesorios o contrato de arrendamiento con autorización por escrito del propietario para realizar cambios a nombre de arrendatario.
 - 12.3.3 Copia de identificación oficial de el/la propietario/a del inmueble.
 - 12.3.4 En caso de que el trámite no lo realice el/la titular del contrato, deberá presentar carta poder simple anexando copia de identificación de todos los que la firmaron (quien otorga el poder, quien acepta el poder y dos testigos).
 - 12.3.5 Estar al corriente de sus pagos.
 - 12.3.6 Si el solicitante es persona moral, deberá adicionalmente proporcionar:
 - 12.3.6.1 Copia de Identificación oficial del Representante Legal.
 - 12.3.6.2 Copia donde consta el Poder del Representante Legal.



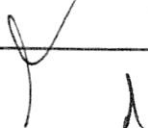
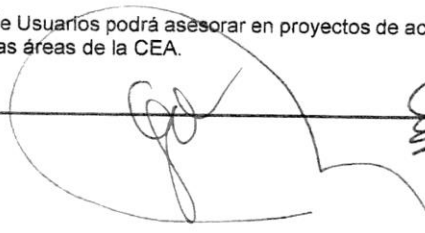

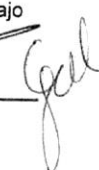
CORRECCIONES DE LOCALIZACIÓN DE TOMA

- 13. Cuando por algún motivo se requiera hacer una corrección de ubicación de determinado folio de localización de toma perteneciente a un contrato, personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios podrá reubicar el mismo, recibiendo solicitud de Personal de Lecturas donde se informe: zona, ruta de lectura y folio actual.
- 14. Para poder realizar los cambios de localización o ubicación, se requiere que el grupo o zona de facturación se encuentre en estatus disponible en Sistema Comercial Correspondiente, de lo contrario, se deberá esperar periodo específico para poder realizarlo.

LEVANTAMIENTOS DE CAMPO

- 15. Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios podrá asesorar en proyectos de actualización de Padrón, bajo petición expresa y por escrito, de otras áreas de la CEA.



10



PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

V DESCRIPCIÓN

1. POR FACTIBILIDAD:

- 1.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios recibe de Dirección Divisional de Factibilidades copia de documentos de entrega de certificados de conexión del nuevo desarrollo a incorporar o plano del desarrollo en archivos digitales o impreso y envía a Subgerente del Padrón de Usuarios.
- 1.2 Subgerente del Padrón de Usuarios supervisa que la parte cartográfica se encuentre dibujada en el GIS, de no ser así la dibuja, turna a Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios el plano impreso o digital para que realice el diseño de la ruta de lectura
- 1.3 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios establece con la supervisión de Subgerente de Lecturas la zona para el nuevo desarrollo.
- 1.4 Subgerente del Padrón de Usuarios da de alta en el Sistema Comercial Correspondiente el nombre de la colonia, fraccionamiento o desarrollo y la nomenclatura de las calles.
- 1.5 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios revisa con Subgerente del Padrón de Usuarios el diseño de la ruta.
- 1.6 Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba el diseño de la ruta.
- 1.7 Da de alta los códigos de recorrido requeridos para contratar en el Sistema Comercial Correspondiente. Ver PR-TS-CS-02 Contratación, Actualización para Servicios Integrales de Agua e Instalación de Tomas.

2. POR INDIVIDUALIZACIÓN

- 2.1 Subgerente del Padrón de Usuarios recibe de Ejecutivo de Atención de Asentamientos, correo de notificación sobre próximos condominios o desarrollos a ingresar al trámite de individualización.
- 2.2 Supervisa que la parte cartográfica se encuentre dibujada en el GIS, de no ser así la dibuja, turna a Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios el plano impreso o digital para que realice el diseño de la ruta de lectura.
- 2.3 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios diseña ruta de lectura, imprime el plano.
- 2.4 Con los planos impresos y los correos, establece en coordinación con la supervisión de Subgerencia de Lecturas, la zona para el nuevo desarrollo.
- 2.5 Valida con Subgerente del Padrón de Usuarios el diseño de la ruta.
- 2.6 Subgerente del Padrón de Usuarios aprueba el diseño de la ruta.
- 2.7 Da de alta los puntos de servicio requeridos para contratar capturando los códigos de recorrido de la nueva ruta y distrito en el Sistema Comercial Correspondiente.
- 2.8 Entrega copia impresa de la ruta de recorrido a Gerencia de Lecturas y la dibuja en el GIS.

3. POR REGULARIZACIÓN DE ASENTAMIENTOS

- 3.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios recibe por parte de Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección plano impreso o digital autorizado del Municipio para contratación de asentamientos irregulares y/o plano de autoridad reguladora correspondiente, barrido realizado por el personal de la Subgerencia de Inspección y Vigilancia o plano de calles, y expedientes de usuarios/as a contratar.



[Handwritten signatures and initials]



PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

- 3.2 Subgerente del Padrón de Usuarios supervisa que la cartografía se encuentre dibujada en el GIS, de no ser así dibuja en el sistema.
- 3.3 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios, realiza barrido y entrega a Subgerente del Padrón de Usuarios.
- 3.4 Subgerente del Padrón de Usuarios dibuja cambios del nuevo asentamiento en el GIS.
- 3.5 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios valida que exista ruta y en caso de que no sea así, realiza el diseño de la misma.
- 3.6 Establece, con la supervisión de Subgerente de Lecturas, la zona para el nuevo desarrollo.
- 3.7 Da de alta las acometidas, servicios y puntos de servicio de usuarios/as que se vayan a contratar de acuerdo a listado y/o por los expedientes recibidos.
- 3.8 Subgerente del Padrón de Usuarios o Auxiliar de Padrón de Usuarios asigna código de recorrido para la contratación de nuevos/as usuarios/as.

4. DISEÑO DE RUTAS

- 4.1 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios con planos referentes, realiza el diseño de la ruta de lectura y su posible trazado.
- 4.2 Con el plano de la ruta de lectura terminado e impreso, en conjunto con Subgerente del Padrón de Usuarios verifican el diseño de la ruta de lectura.
- 4.3 Solicita a Subgerente de Lecturas que indique la zona y a continuación asigna, en el Sistema Comercial Correspondiente, la libreta, sector y ruta, realizando el alta con la captura del código de recorrido asignado.
- 4.4 Dibuja la ruta de lectura en el GIS.
- 4.5 Archiva una copia del plano de la nueva ruta de lectura en el expediente correspondiente y comparte a Gerencia de Lecturas.

5. MODIFICACIÓN DE RUTAS DE LECTURA

- 5.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios o Subgerente del Padrón de Usuario recibe de Gerente de Lecturas o Subgerente de Lecturas solicitud por escrito o vía correo electrónico de la modificación de una ruta de lectura y turna para ejecución a Auxiliar de Padrón de Usuarios.
- 5.2 Auxiliar de Padrón de Usuarios inicia la atención de la modificación de ruta de lectura en determinada zona y anota la solicitud en archivo de control.
- 5.3 Desde el GIS, dependiendo de la cantidad de cambios a realizar, imprime el plano para trabajar la ruta o lo hace directo en el Sistema Comercial Correspondiente verificando dónde se harán las modificaciones.
- 5.4 En el GIS rediseña o traza de nuevo la ruta de lectura sobre el plano, ocupando trazado vigente de calles y vuelve a foliar en el Sistema Comercial Correspondiente.
- 5.5 Subgerente del Padrón de Usuarios revisa en el GIS y entrega copia de la ruta de lectura modificada a Subgerencia de Lecturas para su conocimiento y validación en campo.
- 5.6 Auxiliar del Padrón de Usuarios archiva una copia del plano de la ruta de lectura modificada en el expediente correspondiente.



12



PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

6. MODIFICACIÓN DE DATOS ADMINISTRATIVOS

- 6.1 Subgerente de Padrón de Usuarios recibe petición por parte del usuario/a, para hacer una corrección y/o cambio de los datos al padrón de usuario como puede ser:
 - 6.1.1 Número de habitantes.
 - 6.1.2 Número de unidades de servicio (a la baja).
 - 6.1.3 Uso de la toma (a la baja).
 - 6.1.4 Localidad
 - 6.1.5 Calle.
 - 6.1.6 Colonia.
 - 6.1.7 Código Postal.
- 6.2 Si son cambios geográficos: Realizan los cambios que apliquen tales como límites de colonia en el GIS. ir a paso 6.4.
- 6.3 Si son cambios administrativos a realizar en el Sistema Comercial Correspondiente, lleva a cabo las verificaciones que correspondan según la solicitud, como se detalla a continuación:
 - 6.3.1 En caso de cambio de número de unidades de servicio, número de habitantes o cambio de uso de toma (a la baja). Subgerente de Padrón de Usuarios o Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios genera orden de inspección. (Ver PR-IV-IN-01 Inspección) ir a paso 6.4.
 - 6.3.2 En el caso de cambios de localidad o calle con número oficial, Subgerente de Padrón de Usuarios o Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios agrega las modificaciones en la estructura postal del Sistema Comercial Correspondiente, ir a paso 6.4.
 - 6.3.3 En el caso de cambios de colonia, con los documentos o planos (documentados en políticas o reglas de operación), Subgerente de Padrón de Usuarios, si no cuenta con ellos, los solicita ya sea a usuario/a o directamente a organismos que los emiten, ir a paso 6.4.
- 6.4 Subgerente del Padrón de Usuarios o Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios realiza revisión de resultados de inspección (en caso de llevarse a cabo) y/o los documentos presentados.
- 6.5 Si no procede la modificación da respuesta negativa por escrito a usuario/a y cierra la solicitud. Ir a fin.
- 6.6 Si procede la modificación da respuesta a usuario/a por escrito o en atención en forma positiva.
- 6.7 Con la justificación pertinente, Subgerente del Padrón de Usuarios o Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios hace las modificaciones en el Sistema Comercial Correspondiente y se observan en el módulo de auditoría de cambios, cierra la solicitud.

7. LEVANTAMIENTO EN CAMPO

- 7.1 Subgerente del Padrón de Usuarios revisa colonia/s o zona a trabajar y programa barridos imprimiendo planos correspondientes, para verificar posibles requerimientos de actualización en la base de datos del padrón de usuarios y de su cartografía o para colaborar con otras áreas de la CEA en proyectos de atención específicos (como en los casos de regularización de tipo de uso y giro) en las que se requiere contar con información y planos para el trabajo en campo.
- 7.2 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios revisa en campo la información que hay en el plano versus lo que encuentra en la visita, identificando en el plano:
 - 7.2.1 Usos contratados en los predios.
 - 7.2.2 Identificación de predios baldíos.
 - 7.2.3 Estado del medidor, características de su ubicación y colocación.





PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

- 7.2.4 Identificación de incidencias que se deban considerar para la regularización del servicio.
- 7.2.5 Diferencias de trazo (plano versus realidad).
- 7.3 En oficina recibe plano y en el GIS realiza corrección de cartografía (si aplica), valida lo detectado y genera lista.
- 7.4 Entrega lista de predios con detalles encontrados a Subgerencia de Inspección y Vigilancia para dar seguimiento. (Ver PR-IV-IN-01 Inspección).

8. CORRECCIÓN DE LOCALIZACIÓN DE CONTRATOS

- 8.1 Subgerente del Padrón de Usuarios recibe solicitud de corrección de localización de contratos que contiene zona, ruta de lectura, folio de localización actual (si se cuenta con este) y datos de movimientos para la reubicación del contrato (zona, ruta de lectura y folio de localización correcto).
- 8.2 Personal de Subgerencia de Padrón de Usuarios realiza cambio de localización en el GIS.
- 8.3 Modifica el folio de localización en el Sistema Comercial Correspondiente.

VI REFERENCIAS

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro Arts. 51, 63, 64, 68, 69, 155.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Art.35, Fracc XIII

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Copia de Planos y Certificados de Conexión	Dirección Divisional de Factibilidades	Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios	Impreso	Subgerencia del Padrón de Usuarios	2 años	Dstrucción
Plano de Ruta de lectura	Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar de Padrón de Usuarios	Electrónico	Sistema Comercial Correspondiente	Permanente	Permanente
Plano de Asentamientos Irregulares	Auxiliar de Asentamientos Irregulares (emitido por Municipio)	Subgerente del Padrón de Usuarios / Auxiliar del Padrón de Usuarios	Impreso	Subgerencia del Padrón de Usuarios	Permanente	Permanente



19



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Administración y Actualización de Padrón de Usuarios

PR-PU-PA-01

Expediente de cambio de precios y unidades servidas	Gerente del Padrón de Usuarios / Subgerente del Padrón de Usuarios	Subgerente del Padrón de Usuarios	Impreso	Subgerencia del Padrón de Usuarios / Auxiliar del Padrón de Usuarios	2 Años	Dstrucción
Barridos	Auxiliar de Padrón de Usuarios	Subgerente del Padrón de Usuarios	Impreso y/o Electrónico	Área de Padrón Impreso en carpeta	2 años	Dstrucción

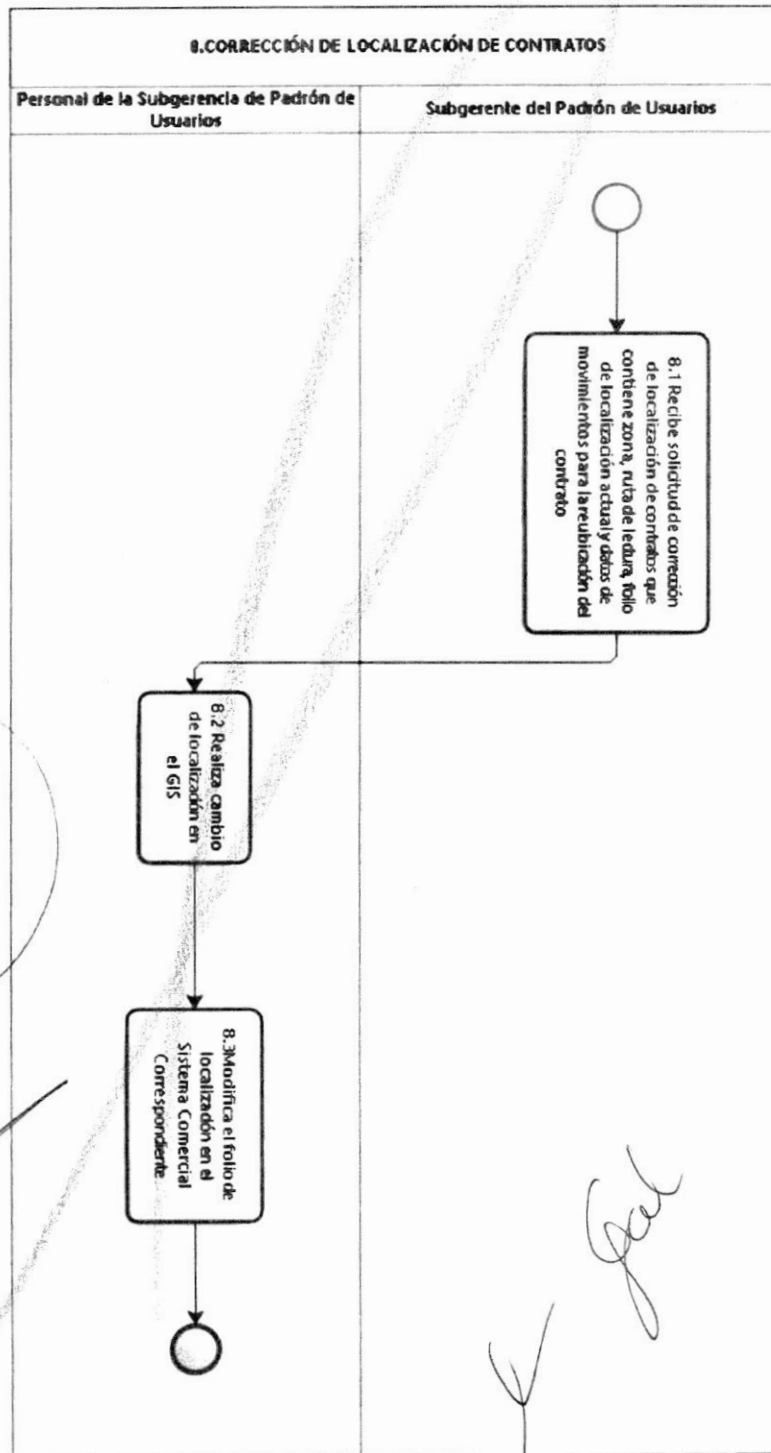
Rev-08



gal

gal

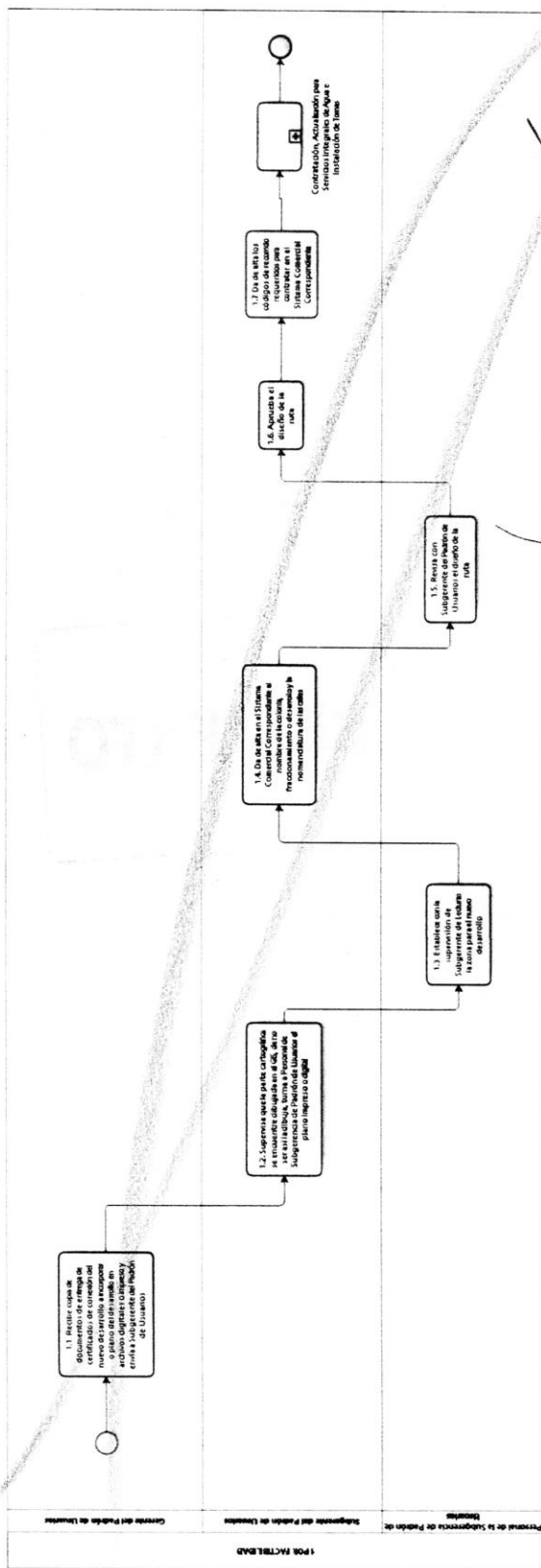
[Handwritten signature]



Handwritten signature: Fel
Handwritten signature: bizog

Handwritten signature: Fel

Handwritten mark

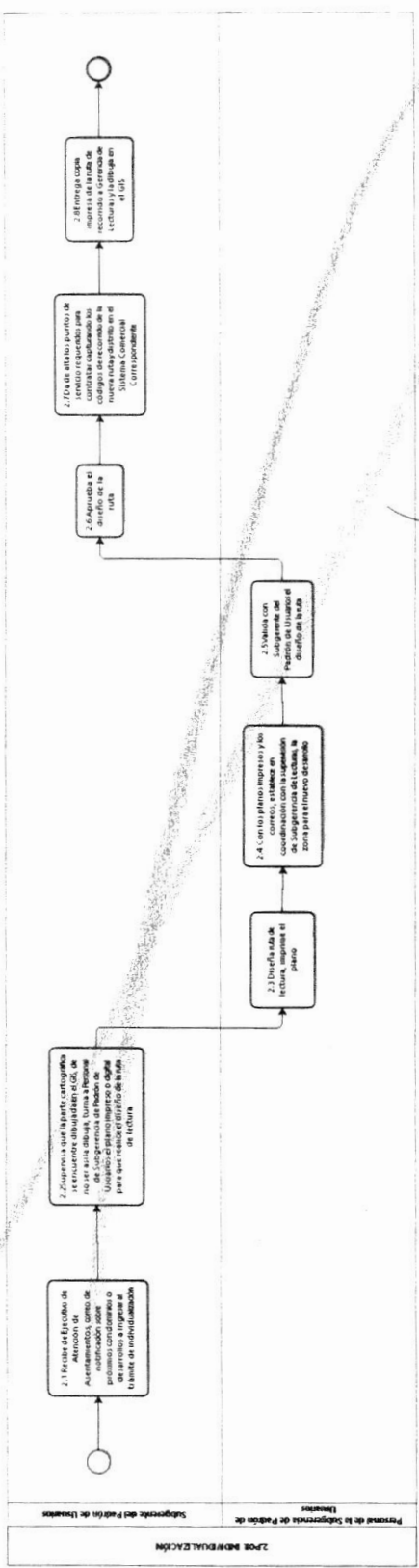
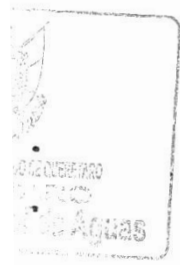


Handwritten signature and initials.

Handwritten signature.

16

17

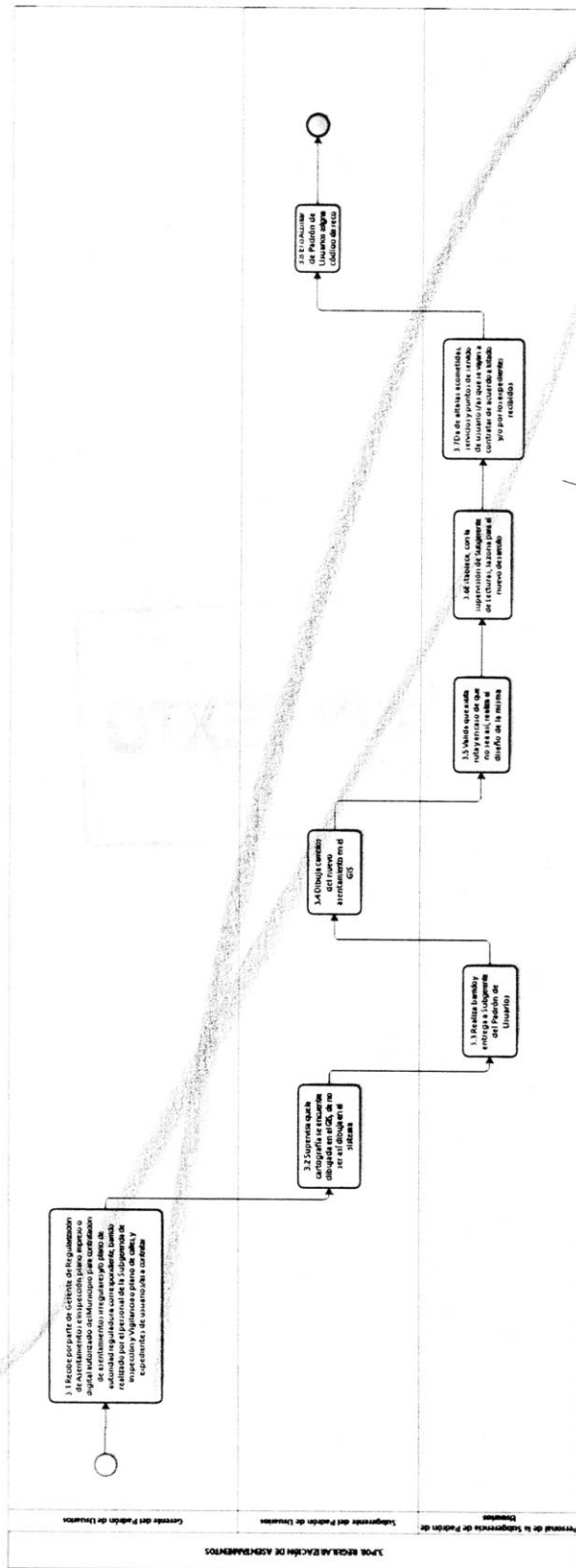


Handwritten signature: *Sal*

Handwritten signature: *Sal*

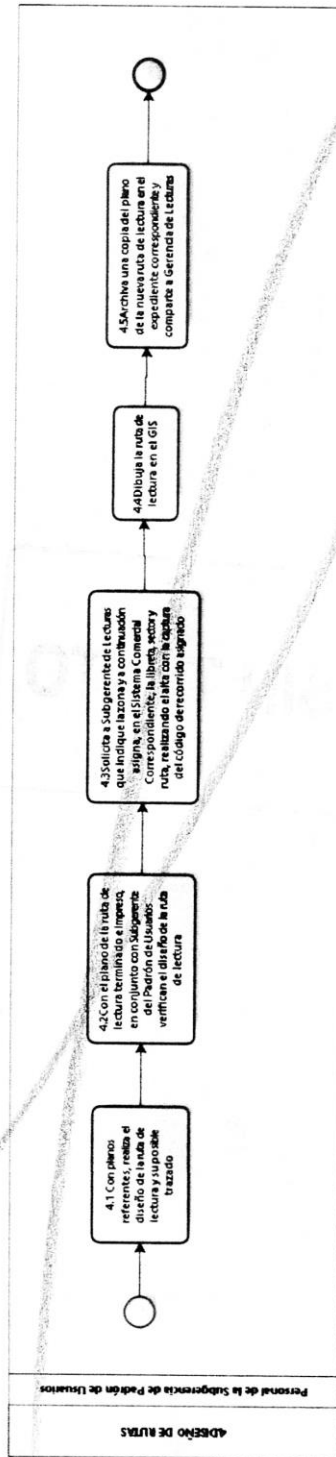
Handwritten signature: *Sal*

Handwritten signature: *Sal*



Gal
bizcoqui

Gal

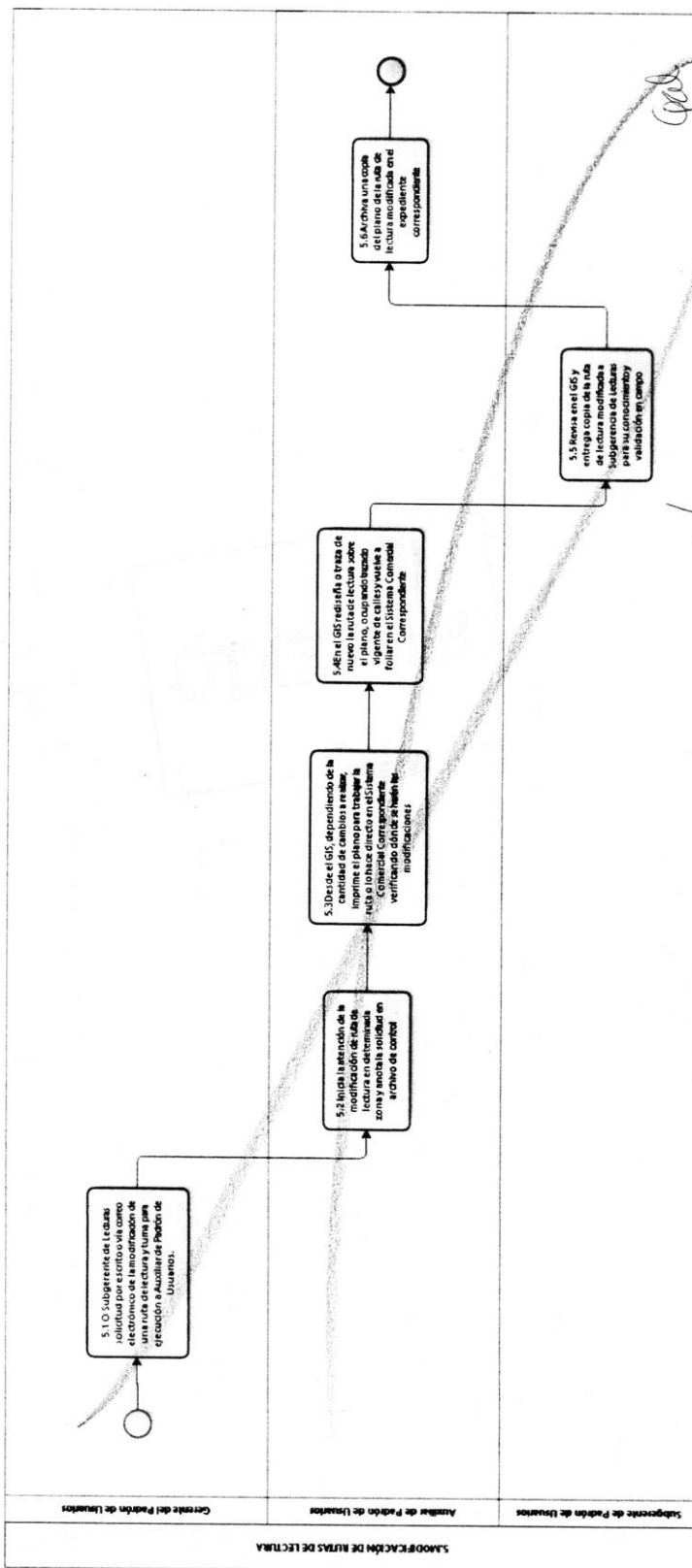


bizagi

Gal

19

Gal



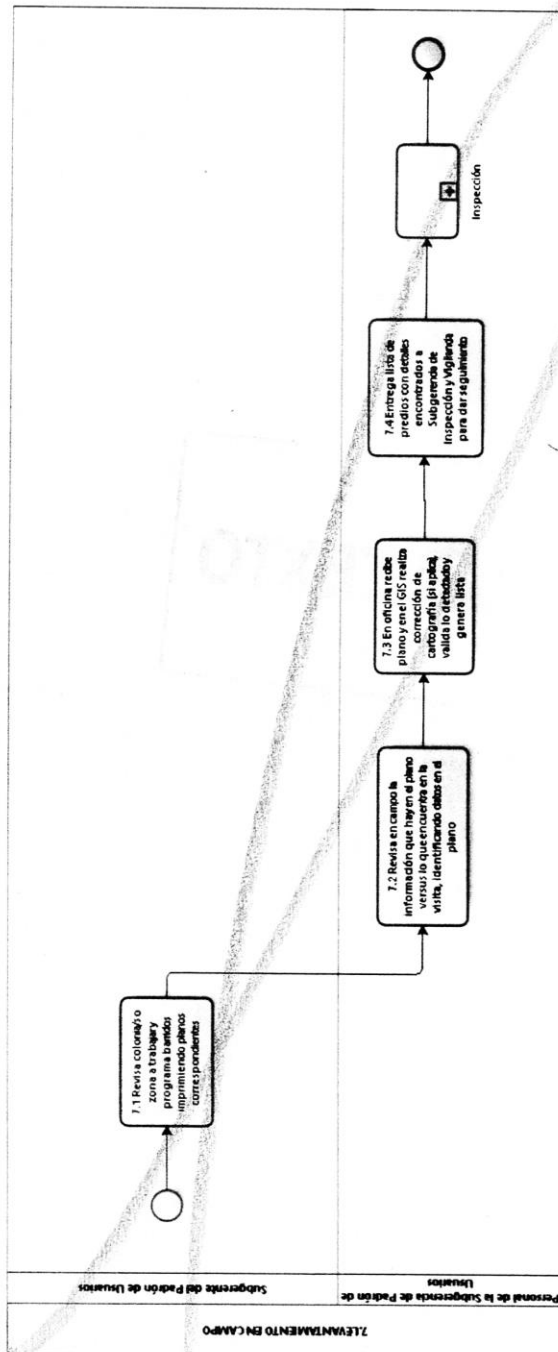
Gas

bizagi

Gas

[Handwritten signature]

RC

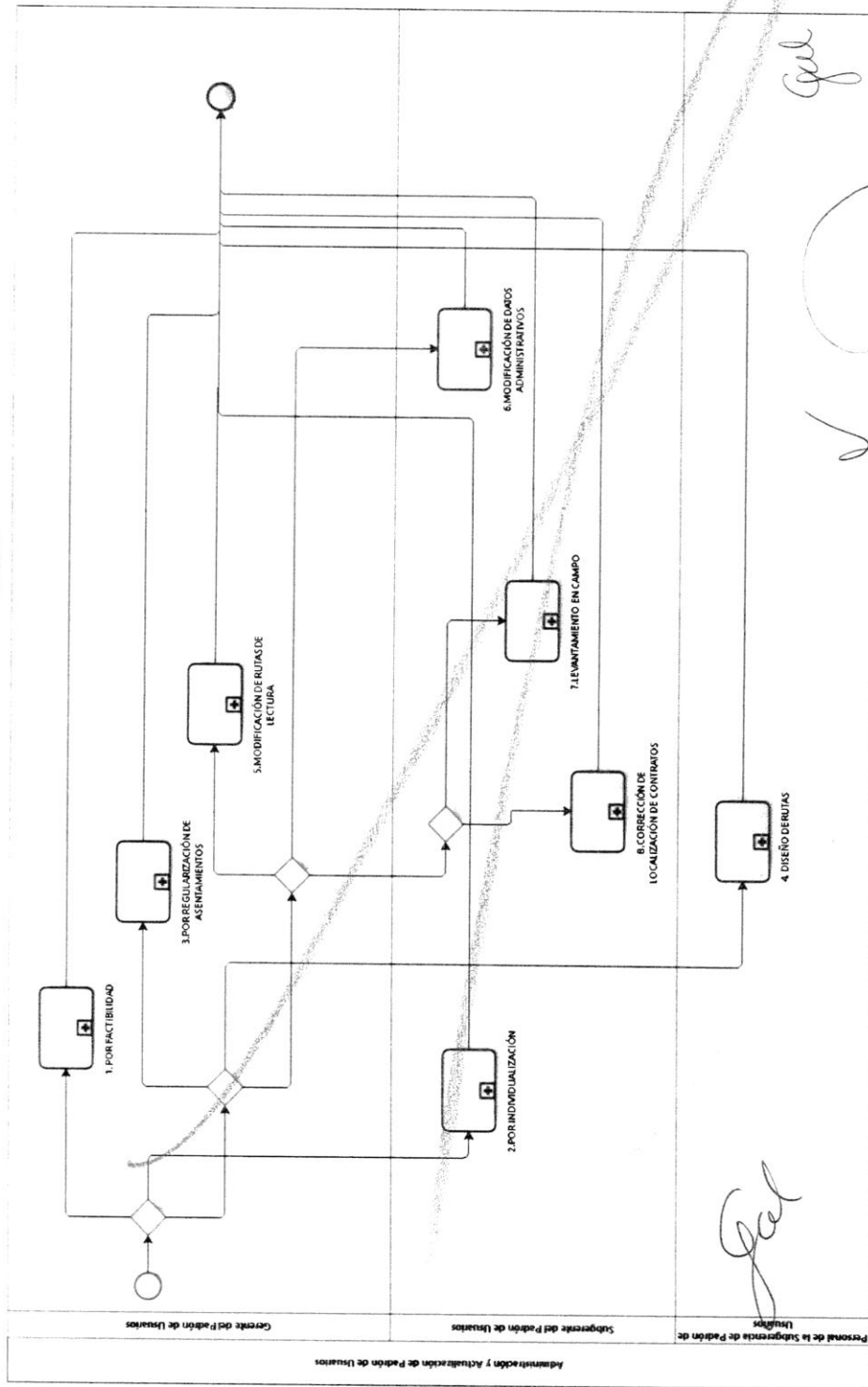


Cal

bizagi

Cal

Cal



2 Usans 23

gal
bizcoji

gal

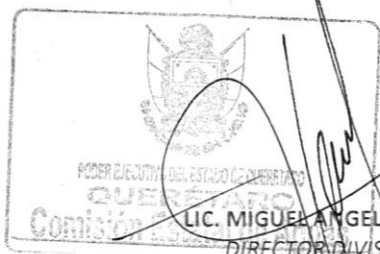


DDI/CERTIF/297/2023

EL SUSCRITO LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES, DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, FRACCIÓN I, 14, 15 Y 27 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 1, 11, FRACCIÓN VII, 39, FRACCIÓN X, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" CON FECHA 31 DE ENERO DE 2018 Y REFORMADO LOS DÍAS 26 DE OCTUBRE DE 2018 Y 01 DE NOVIEMBRE DE 2019; QUE FACULTA AL SUSCRITO PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBRAN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, POR LO TANTO:

CERTIFICA

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS CONCUERDAN DE FORMA FIEL Y EXACTA CON EL ANEXO RELATIVO AL "MANUAL DEL PROCESO PADRÓN DE USUARIOS," CONTENIDO EN EL PUNTO 7.12 DEL ACTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL PERIODO OCTUBRE 2022-OCTUBRE 2023, DE FECHA 07 DE FEBRERO DE 2023, APROBADO MEDIANTE ACUERDO (CD502/OCT2022-OCT2023/A14); MISMAS QUE SE TUVIERON A LA VISTA, SE COTEJARON Y OBRAN EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL JURÍDICA, CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE 23 (VEINTITRÉS) FOJAS ÚTILES, INCLUYENDO ÉSTA. SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR A LOS 26 (VEINTISÉIS) DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO 2023 (DOS MIL VEINTITRÉS), EN CORREGIDORA, QUERÉTARO.- CONSTE-



LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES
DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO
COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Lics. DJP*ggv