



# La Sombra de Arteaga

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO  
DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable: Secretaría de Gobierno	Registrado como de Segunda Clase en la Administración de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.	Directora: Lic. Harlette Rodríguez Menéndez
(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)		

## SUMARIO

### SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO CONSEJO NACIONAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE

Plan Anual de Trabajo del Consejo Nacional de Armonización Contable para el ejercicio 2022. **6576**

Términos y condiciones para la distribución del fondo previsto en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2022, en beneficio de las entidades federativas y municipios para la capacitación y profesionalización, así como para la modernización de tecnologías de la información y comunicaciones. **6578**

### PODER LEGISLATIVO

Decreto por el que se concede jubilación a la C. Teresa Rodríguez Miranda. **6580**

Decreto por el que se concede pensión por vejez al C. Sergio Calles Argumedo. **6583**

Acuerdo por el que la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro exhorta a los titulares del Poder Ejecutivo Federal y de la Secretaría de Salud Federal, para que se vacune a niñas y niños de 5 a 11 años de edad, contra el virus SARS-COV2 (COVID-19). **6586**

### PODER EJECUTIVO

#### SECRETARÍA DE FINANZAS

#### CONSEJO DE ARMONIZACIÓN CONTABLE DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Plan Anual de Trabajo para el ejercicio 2022. **6589**

#### OFICIALÍA MAYOR

Dictamen definitivo por el que se concede pensión por vejez a la C. Ma. del Pueblito Eleuteria Calzoncit. **6590**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Elizabeth Carlota Sánchez Pantoja. **6595**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Elvia Padrón Aguilar. **6600**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a la C. Elva Idalia Nucamendi Gómez. **6605**

**INSTITUTO QUERETANO DEL TRANSPORTE**

- Dictamen definitivo por el que se concede jubilación al C. Agustín Espinoza López. 6610
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./005/2021, respecto a la concesión número TZ-3153, en la modalidad de Taxi. 6614
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./090/2021, respecto a la concesión número TZ-6024, en la modalidad de Taxi. 6616
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./08/2022, respecto a la concesión número TZ-2469, en la modalidad de Taxi. 6618
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./023/2022, respecto a la concesión número TZ-3315, en la modalidad de Taxi. 6620
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./024/2022, respecto a la concesión número TJ-0023, en la modalidad de Taxi. 6622
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./025/2022, respecto a la concesión número TZ-0772, en la modalidad de Taxi. 6624
- Procedimiento administrativo de sustitución de titularidad por fallecimiento. Expediente: P.A.F./026/2022, respecto a la concesión número TZ-1236, en la modalidad de Taxi. 6626

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

- Acuerdo por el que se aprueba el “Programa para la recreación y el desarrollo productivo de las personas adultas mayores” del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6628
- Acuerdo que establece las Reglas de operación del Programa para la recreación y el desarrollo productivo de las personas adultas mayores del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6634
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de salud y bienestar comunitario del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6647
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de asistencia social alimentaria en los primeros 1000 días de vida del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6710
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de asistencia social alimentaria a personas en situación de emergencia o desastre del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6748
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de asistencia social alimentaria a personas de atención prioritaria del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6787
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de desayunos escolares del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6839
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de operación del programa de asistencia social a personas en situación de vulnerabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro. 6889

**COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS**

- Acuerdo Tarifario. 6926

Manual de Procedimientos de Inspección y Vigilancia.	6963
Manual de Procedimientos de Atención y Servicio al Cliente.	6987
<b>COMISIÓN DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE QUERÉTARO</b>	
Acuerdo que establece el procedimiento para llevar a cabo las acciones de vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de Transparencia, a cargo de los Sujetos Obligados en el estado de Querétaro.	7020
Acuerdo que establece los Lineamientos para el ejercicio de los recursos públicos que corresponden a la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Querétaro.	7022
Acuerdo que reforma disposiciones del Reglamento Interior de la Comisión de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Querétaro.	7028
<b>GOBIERNO MUNICIPAL</b>	
Acuerdo por el que se autoriza la modificación del acuerdo realizado en el Acta número 38 de fecha 23 de agosto de 1990, respecto a la donación de la superficie que se destinará para equipamiento urbano ubicada en los lotes del 23 al 37 de la manzana V, los cuales en conjunto cuentan con una superficie de 5,076.07 m <sup>2</sup> ., fraccionamiento Las Cabañas de San José, en San José Ithó, Amealco de Bonfil, Qro., efectuada por el C. Gustavo Romero Becerra.	7029
Acuerdo relativo a la autorización de la relotificación y modificación de Licencia de Ejecución de Obras de Urbanización para el desarrollo bajo el nombre de "Spartek", ubicado sobre el predio identificado como Parcela No. 118 Z-4 P1/2, del Ejido Palo Alto, perteneciente al municipio de El Marqués, Querétaro, con una superficie de 57,666.584m <sup>2</sup> .	7031
Acuerdo que aprobó que la superficie de 1,748.635m <sup>2</sup> sea tomada cuenta como donación a favor, y considerar la diferencia de los 2,527.49m <sup>2</sup> , que corresponde a 778.855m <sup>2</sup> , como una superficie de donación que será incluida en el futuro fraccionamiento del proyecto "REAL SOLARE", concretamente al Fraccionamiento Real Solare 5. Municipio de El Marqués, Qro.	7044
Acuerdo relativo a delegación y facultad otorgada al Secretario de Desarrollo Agropecuario del Municipio de El Marqués, Querétaro, para la celebración de convenios y aprobación y ejecución de programas en el ejercicio fiscal 2022. Municipio de El Marqués, Qro.	7056
Acuerdo relativo a la donación a favor de la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro del predio identificado como lote 1, manzana 8, Fraccionamiento Real Solare, para la instalación de una escuela primaria. Municipio de El Marqués, Qro.	7139
Reglamento Interior del Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal de Huimilpan, Querétaro.	7151
Acta de instalación del Consejo de Mejora Regulatoria del Municipio de Jalpan de Serra, Querétaro.	7162
Acta de la Primera Sesión Ordinaria 2022 del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria de Jalpan de Serra, Querétaro.	7166
Acuerdo por el cual se autoriza la regularización del Asentamiento Humano irregular denominado Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7171
Acuerdo por el cual se autoriza la Licencia de ejecución de obras de urbanización del asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7195
Acuerdo por el cual se autoriza la venta provisional de lotes en el asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7199

Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de reconocimiento de calles en el asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7203
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Everest en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7210
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Olivo en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7216
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Los Alpes en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7222
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Makalu en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7228
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Vesubio en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7234
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte K2 en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7240
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Maltrata en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7246
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Sacro en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7252
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Fuji en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7258
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Olimpo en asentamiento humano Lindavista, en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7264
Acuerdo por el que se autoriza la regularización del asentamiento humano irregular denominado Colosio en el municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7270
Acuerdo por el que se autoriza la licencia de ejecución de obras de urbanización del asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7293
Acuerdo por el cual se autoriza la venta provisional de lotes en el asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7297
Acuerdo por el que se aprueba el dictamen de reconocimiento de calles en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7301
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Líbano en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7307
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Los Alpes en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7313
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Vesubio en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7317
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Monte Maltrata en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7323

## COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Miguel Hidalgo y Costilla en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7329
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle General Lázaro Cárdenas en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7336
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle Emiliano Zapata en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7342
Acuerdo por el cual se aprueba el dictamen de nomenclatura de calle General Álvaro Obregón en asentamiento humano Colosio. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7349
Acuerdo por el que se autoriza el Cambio de Uso de Suelo para el predio identificado con clave catastral 14 01 001 10 012 012, delegación municipal Centro Histórico. Municipio de Querétaro, Qro.	7356
Dictamen Técnico que autoriza la relotificación, renovación de la licencia de ejecución de las obras de urbanización y renovación de la venta provisional de lotes de la etapa 4, del fraccionamiento "Montenegro", ubicado en el km. 23+00.00 de la Carretera Federal 57 Querétaro - San Luis Potosí, delegación municipal Santa Rosa Jáuregui. Municipio de Querétaro, Qro.	7363
Acuerdo por el que se autoriza la renovación de la licencia de ejecución de las obras de urbanización y renovación de la venta provisional de lotes, de las etapas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12, del fraccionamiento "La Vista Residencial", ubicado en el anillo vial II, Fray Junípero Serra sin número kilómetro 6, delegación municipal Epigmenio González de esta ciudad. Municipio de Querétaro, Qro.	7384
Dictamen Técnico que dicta la Secretaría de Desarrollo Sostenible, mediante el cual se autoriza a la persona moral denominada Residencial Atlas, S.A.P.I. de C.V., la Renovación de la Licencia de Ejecución de las Obras de Urbanización de la Etapa D, del Fraccionamiento de Tipo Residencial denominado "Puerta Verona", ubicado en la Fracción 1 de la Fracción "A" del predio conocido como Rancho José Salvador, en la Ex Hacienda de Tlacote, delegación Felipe Carrillo Puerto. Municipio de Querétaro, Qro.	7419
Acuerdo por el que se <i>aprueban</i> las reformas al segundo párrafo del artículo 1; se adiciona la fracción XXXVI del artículo 3; fracción IV del artículo 12; primer párrafo del artículo 21; primer y segundo párrafo del artículo 50; y la fracción V del artículo 51 del Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro.	7441
Reglamento de la Gaceta Municipal de Tequisquiapan, Querétaro.	7444
Acuerdo por el que se aprueban las reformas a los artículos 32, 35, 52, 55 y 61 del Reglamento de Panteones para el Municipio de Tequisquiapan, Querétaro.	7450
Acuerdo por el que se aprueba la reforma a los artículos 5, 6, 7, 8 y 26 del Reglamento del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro.	7453
Acuerdo por el que se aprueban las reformas a los artículos 2 fracciones XIII, XIV, XX, XXI, 3, 4, 5 fracciones V y VII, 7, 13, 14, se deroga la fracción IV del artículo 37, se deroga la fracción VI y se modifica la fracción XVI del artículo 46, se deroga la fracción X del artículo 54, 55, 94, 96, 97, 99, se deroga el último párrafo del artículo 102 y 111 del Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de Tequisquiapan, Querétaro.	7456
<b>AVISOS JUDICIALES Y OFICIALES</b>	<b>7460</b>



## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN Procedimientos de Atención y Servicio al Cliente

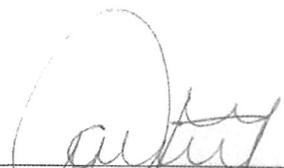
CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2022**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**", DE LAS DIRECCIONES GENERALES ADJUNTAS COMERCIAL, Y DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, **REVISIÓN 05**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

PRESENTÓ

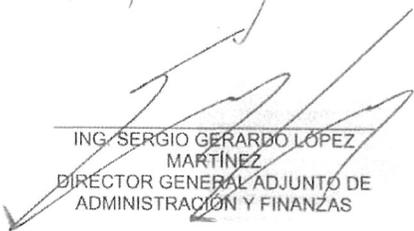
LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY  
VOCAL EJECUTIVO

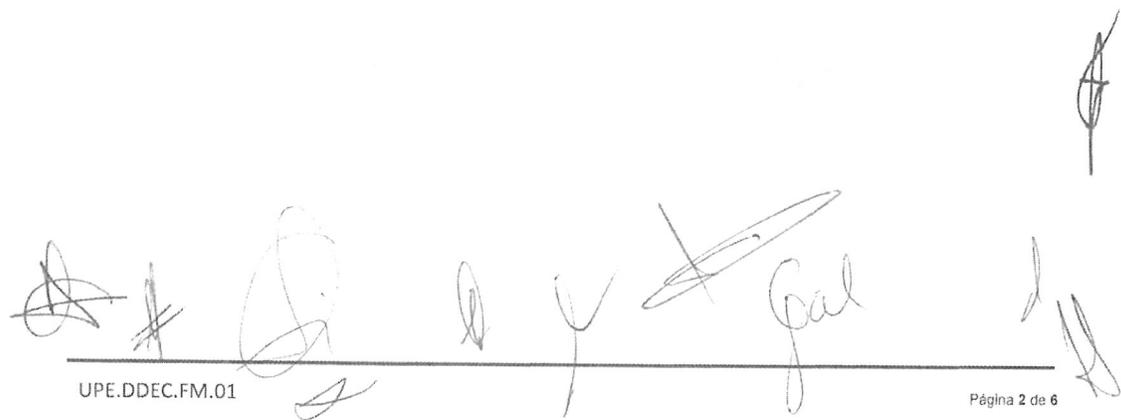


ESTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE

  
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





**PARTICIPANTES**

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

UPE.DDEC.FM.01  



CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
DF-AS	Diagrama de flujo Atención y Servicio al Cliente	
PR-TS-JP-01	Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico)	Rev-05
PR-TS-CS-02	Contratación y/o Actualización Para Servicios de Agua	Rev-05
PR-TS-DP-03	Devolución de Pago a Usuarios	Rev-05
PR-TS-PE-04	Pago no Abonado y Erróneo	Rev-05
PR-TS-SU-06	Servicios a Usuarios	Rev-05

*[Handwritten signatures and marks]*



HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
	<b>Manual de Proceso de Trámites y Servicios al Público</b> -Cambio de nombre de "Manual de Proceso de Trámites y Servicios al Público" a "Manual de Procedimientos de Atención y Servicios al Cliente"	Rev- 04
PR-TS-JP-01	<b>Programa de Jubilados y Pensionados (Uso Doméstico)</b> -Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente. -Las Notas incluidas en la Descripción se consideran en las Normas y Políticas.	Rev-03
	<b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> -Se modifica política 1. Se deja de mencionar 50% en los primeros 24m <sup>3</sup> . -Se elimina punto 10.	
	<b>VI REFERENCIAS</b> -Se actualiza normatividad.	
PR-TS-CS-02	<b>Contratación y/o Actualización Para Servicios de Agua</b> -Procedimiento PR-TS-CR-02 sustituye al anterior proceso de contratación de servicios PR-TS-CS-02. -Cambia nombre del procedimiento y clave, de Contratación de Servicio a Contratación y/o Actualización para Servicios de Agua. -Se concentran en las políticas los requisitos para todos los tipos de contratación existentes. - Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.	Rev-04
	<b>VI REFERENCIAS</b> -Se actualiza normatividad.	
PR-TS-DP-03	<b>Devolución de Pago a Usuarios</b> - Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente. -Las Notas incluidas en la Descripción se consideran en las Normas y Políticas.	Rev-04
	<b>VI REFERENCIAS</b> -Se actualiza normatividad.	
PR-TS-PE-04	<b>Pago no Abonado y Erróneo</b> - Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente. -Las Notas incluidas en la Descripción se consideran en las Normas y Políticas.	Rev-04
	<b>I OBJETIVO</b> -Se modifica objetivo.	
	<b>II POLÍTICAS</b> -Se modifica política 2 -Se agregan políticas 3-8.	
	<b>III ALCANCE</b>	

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side.



-Se agregan Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas, Dirección Divisional de Finanzas, Gerencia de Tesorería, Subgerencia de Recaudación.

**V DESCRIPCIÓN**

-Se elimina numeral 5 y cambia numeración.  
-Regularización de pago Erróneo cambia a Pago de Agua Erróneo y cambian numerales de 9-12, antes eran de 10-17 ahora incluidos en parte de políticas.

PR-TS-SU-06

**Servicios a Usuarios**

Rev-04

- Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.  
-Las Notas incluidas en la Descripción se consideran en las Normas y Políticas.

**II POLÍTICAS**

-En política cambia numeral 3.

**VI REFERENCIAS**

-Se actualiza normatividad.

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page, including a large signature that appears to say 'gal'.



PROCEDIMIENTO

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

Clave:

PR-TS-JP-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta  
Comercial

Responsable:

Gerente de Servicio al Cliente

**I OBJETIVO**

Beneficiar con un descuento en el consumo de agua a usuarios/as jubilados/as y/o pensionados/a susceptible según los requisitos y criterios de la CEA.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente, autorizará el convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as con base en el porcentaje de beneficio y volumen de consumo previamente publicado por la Comisión Estatal de Aguas.
2. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente sólo aplicarán el beneficio en el cobro de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
3. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente sólo aplicarán 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. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente sólo autorizará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as cuando su ingreso mensual sea menor o igual a 1.8 UMA más IVA.
5. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente otorgará el apoyo a jubilados/as y pensionados/as sólo a un contrato por usuario/a.
6. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente autorizará el convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as con una vigencia de 12 meses; para la renovación, el usuario/a presentará los documentos actualizados un mes antes del vencimiento.
7. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente autorizará el trámite de convenio de apoyo a jubilados/as y pensionados/as a el/la pensionado/a o, a través de un familiar directo en el caso de no encontrarse en condiciones de presentarse en oficinas de la CEA.
8. Gerente de Servicio al Cliente podrá autorizar este beneficio a usuarios que sobrepasen el monto autorizado, así como la documentación autorizada.
9. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente no podrán aplicar este beneficio si el/la usuario/a ya cuenta con otro tipo de beneficio tal como: pago anticipado anual o semestral.

**III ALCANCE**

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

**IV DEFINICIONES**

UMA: Unidad de Medida de Actualización.





PR-TS-JP-01

## PROCEDIMIENTO

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

## V DESCRIPCIÓN

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente entrega a usuario/a en el módulo de información turno para que se presente en ventanilla con la documentación correspondiente.
2. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente 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. Gerente de Servicio al Cliente y personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente 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. Último pago de la pensión, o estado de cuenta que especifique monto y concepto de pago de pensión (IMSS, ISSSTE o banco).
  - 3.3. Comprobante de domicilio a su nombre: CFE, Teléfono, Gas, INSEN o identificación oficial INE (Sólo cuando pensionado/a y/o jubilado/a no sea el/la titular del contrato de agua).
4. En caso de no presentar la documentación completa Gerente de 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. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente una vez que se han aceptado y validado los documentos devuelve a usuario/a los originales.
6. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente una vez que cuenta con la documentación necesaria, 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 y/o pensionado/a.
7. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente 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. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente archiva expediente de altas y renovaciones de convenios.

## VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas del Estado de Querétaro Artículo 35 Fracción VIII, XV y XVII.



PROCEDIMIENTO

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

PR-TS-JP-01

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.	-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-05



PROCEDIMIENTO

Contratación y/o actualización para servicios de agua

Clave:

PR-TS-CS-02

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta Comercial

Responsable:

Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios

I OBJETIVO

Formalizar la contratación de servicios de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), entrega de agua, así como las actualizaciones y entrega de contrato.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El personal facultado para firma de autorización en contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a nombre de la CEA serán:

1.1 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial, Subgerente de Padrón de Usuarios.

Todo contrato de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado deberá contar con la firma de personal de CEA (facultado/a para ello), la firma o rúbrica de quien elabora el contrato y la firma del usuario/a.

2. Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, Subgerente de Operación Comercial, Subgerente de Padrón de Usuarios, autorizará la contratación si la distancia para instalar toma de agua no supera 12 metros a la línea de alimentación, sin previo análisis del área técnica.

3. Será responsabilidad del Auxiliar Administrativo/a (en contratos y padrón), investigar con usuario/a y en su caso cuando le hacen consulta de información, cuál es la situación y condiciones del predio en que se desea contratar los servicios de agua, para generar si se requieren, las órdenes que correspondan tales como: orden de inspección.

4. 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 precedentes. Avisando a usuario/a desde el momento que está obteniendo los requisitos para ello.

5. Dependiendo de la modalidad de contratación, la CEA, solicitará a usuario/a que presente completos los requisitos específicos señalados en el numeral 10.

6. Para facilitar al usuario/a pago en parcialidades si este/a lo solicitara durante la contratación, se generará convenio y se calcularán los montos que comprenderá el pago inicial y las parcialidades. El personal facultado para la autorización de los pagarés correspondientes para la contratación es:

- 6.1 Director General Adjunto Comercial.
- 6.2 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios.
- 6.3 Subgerente de Operación Comercial.
- 6.4 Subgerente de Padrón de Usuarios.

7. Auxiliar Administrativo/a 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 30% 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.

Handwritten signatures and scribbles across the bottom of the page.





## PROCEDIMIENTO

## Contratación y/o actualización para servicios de agua

PR-TS-CR-02

Constancia en proceso de inscripción 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).

- 10.1.6.4 Solicitud por escrito (original).
- 10.1.6.5 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.

Respecto a la contratación a que se refiere el presente apartado, ubicados en desarrollos o fraccionamientos que no hubiesen sido entregados formalmente a la CEA, pero que cuenten con los servicios proporcionados por la Comisión, podrán obtener un contrato provisional en tanto se resuelven las condiciones técnicas y legales que permitan incorporar formalmente el desarrollo y pagar sus servicios a partir de que les sea autorizada la contratación. Previo a la contratación, deberá existir una validación por parte de la Dirección General Adjunta Comercial a través de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, de que cuenta con la infraestructura suficiente para la prestación de los servicios para llevar a cabo la contratación de manera provisional.

**10.2 Giro diferente al doméstico**

(ver procedimiento: *Solicitud de Factibilidad Individual PR-FD-SI-01*).

- 10.2.1 Solicitud (formato único de solicitud de servicios).
- 10.2.2 Dictamen de uso de suelo autorizado (3 copias simples).
- 10.2.3 Certificado de Número oficial (3 copias simples).
- 10.2.4 Croquis de localización (con referencia de calles) (original).
- 10.2.5 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).
- 10.2.6 Plano arquitectónico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 10.2.7 Plano isométrico hidráulico (2 copia 90 x 60 cm) en los casos que corresponda.
- 10.2.8 Identificación oficial del propietario del predio (3 copias simples), o carta poder simple con dos testigos con copia de identificaciones.
- 10.2.9 Formato debidamente requisitado de solicitud para descarga de aguas residuales a la red municipal (original y copia).

**Personas morales adicionalmente:**

- 10.2.10 Identificación oficial representante legal (3 copias simples).
- 10.2.11 Acta constitutiva (de la persona moral) (3 copias simples).
- 10.2.12 Poder notarial (3 copias).
- 10.2.13 Copia de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes (3 copias simples).

11 Para modificar el nombre del titular del contrato, se deberá validar que se cumple con totalidad de requisitos solicitados para dicho fin.

12 La modificación de nombre del titular del contrato, tendrá un costo especificado en la estructura tarifaria autorizada, con sus correspondientes actualizaciones.

13 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios y/o personal de la Subgerencia de Operación Comercial autorizará la contratación de los servicios en caso de que 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 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, donde referirá el hecho, misma que será entregada en el momento de la contratación.



## PROCEDIMIENTO

## Contratación y/o actualización para servicios de agua

PR-TS-CR-02

- 14 Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, y/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.
- 15 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 10, previo análisis para su procedencia y una vez entregados estos, se anexará un Adendum al contrato.

## 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, este/a presentará comprobante de pago, por lo que el Auxiliar Administrativo/a o personal 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 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.
3. Cuando por algún motivo, la entrega de contrato a usuario/a no pudiera hacerse en el momento de la contratación, Auxiliar Administrativo/a o personal facultado del área de contrataciones 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, y/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 y/o totalidad de un expediente de contratación, Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, y/o Subgerente de Operación Comercial enviarán el original al proveedor, solicitando acuse de recibo.
5. En caso de que un usuario/a requiriera una copia de su contrato, deberá acreditar que es el titular del mismo y/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 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.



PROCEDIMIENTO

Contratación y/o actualización para servicios de agua

PR-TS-CR-02

- 2. Cualquier solicitud de cambio de nombre por parte de personal de áreas internas de la CEA tendrá que estar justificado y deberá solicitarse mediante oficio a la Gerencia de Contratación y Padrón de Usuarios.
- 3. Toda petición de cambio de nombre, 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.
- 4. Usuario/a presentará los siguientes documentos:
  - 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.

- 5. El cambio de giro de un predio o de uso, generará cambio de tarifas. Las modificaciones se notificarán al usuario/a en el medio que la CEA determine.
- 6. Los cambios de titular o las modificaciones de giro o uso a contratos, tendrán el costo establecido en el Acuerdo tarifario que apruebe el Consejo Directivo y deberán ser cubiertos por usuario/a. El nuevo contrato se imprimirá, se turnará para obtener las firmas correspondientes, se entregará para firma y acuse final de recibo a usuario/a.

III. ALCANCE.

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

IV. DEFINICIONES.

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

SISTEMA COMERCIAL CORRESPONDIENTE: Plataforma tecnológica que utilizan los empleados/as de la CEA para la gestión comercial.

V. Descripción.

A. CONTRATACIÓN.

- 1. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios recibe documentos y da inicio a la atención de petición de contratación de servicios por parte usuario/a.
- 2. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa, de no ser así se le apercibe para completar dicha documentación y presentarla.
- 3. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios consulta sistema de geolocalización, revisa la ubicación y condiciones específicas del predio, hace las gestiones necesarias con el personal de Padrón de Usuarios (si aplican) y genera, en su caso, la orden de inspección física en el Sistema Comercial correspondiente (Ver

Handwritten signatures and stamps are present across the bottom of the page, including a circular stamp with the CEA logo and the word 'QUERETARO'.



## PROCEDIMIENTO

## Contratación y/o actualización para servicios de agua

PR-TS-CR-02

*procedimiento Inspección PR-IV-IN-01*), informando a usuario/a que deberá dar acceso al inspector para que lleve a cabo la revisión, comunicando fecha estimada de la visita.

4. Inspector/a hace visita, atiende orden de inspección, genera folio, respuesta y carga a sistema de Inspección. Si ésta no se puede llevar a cabo, personal de inspección, reprograma dando aviso a usuario/a para estar atento/a y dar acceso al domicilio.
5. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios revisa en Sistema Comercial correspondiente órdenes de inspección con respuesta, contando ahora con información para cuantificar monto a pagar por conceptos de contratación.
6. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios informa a usuario/a presencialmente o por cualquier otro medio disponible, el importe a pagar por concepto de contratación solicitando que, una vez realizado su pago, envíe o comparta comprobante. De solicitar usuario/a facilidades de pago, le informa las opciones, prepara los documentos correspondientes, le solicita pago parcial y entrega comprobante.
7. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios, una vez recibido el o los comprobantes de pago de parte de usuario/a, captura datos en Sistema Comercial correspondiente para el contrato y si la opción elegida fue mediante pago en parcialidades, prepara e imprime dichos documentos.
8. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios firma documentos y turna para autorización, recabando, por último, firma de usuario/a.
9. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios entrega contrato original a usuario/a, anexando el comprobante de pago y el otro ejemplar de contrato lo guarda para entregar al final de jornada a Subgerente de Operación Comercial.
10. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios genera orden de instalación de toma, orden de instalación de medidor y/u orden de instalación de drenaje según corresponda, informando fecha probable de instalación al usuario/a.

**B. CAMBIO DE NOMBRE EN EL TITULAR DEL CONTRATO DOMÉSTICO.**

1. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios recibe y/o atiende a usuario/a que solicita cambio de nombre de titular del contrato y presenta documentación.
2. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios valida que la documentación presentada por usuario/a se encuentre completa, de no ser así le invita a completarla.
3. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios revisa en Sistema Comercial correspondiente detalles del contrato. Si es factible hacer cambio de titular, realiza la captura de los nuevos datos.
4. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios emite documento para que usuario/a pague los derechos correspondientes al cambio de nombre. Continúa al numeral 7 de la descripción (apartado A de Contratación) y termina en el numeral 9.

**C. CAMBIO DE NOMBRE EN EL TITULAR O DE GIRO O DE USO DE CONTRATO NO DOMÉSTICO.**

1. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios recibe y/o atiende a usuario/a que entrega y/o envía carta solicitud dirigida a Gerente de Contratación y Padrón de Usuarios, la cual debe especificar nombre, número de contrato, domicilio, teléfono y deberá estar firmada por el titular del contrato o por el representante legal.



PROCEDIMIENTO

Contratación y/o actualización para servicios de agua

PR-TS-CR-02

2. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios revisa que usuario/a presente la documentación.
3. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios captura al Sistema Comercial correspondiente los cambios en el contrato, tomando en cuenta solicitud (formato único de solicitud de servicios) o formato de solicitud de regularización.
4. Auxiliar Administrativo/a Padrón de Usuarios emite documento para que usuario/a pague los derechos correspondientes al cambio de nombre o de giro o de uso. Continúa al numeral 7 de la descripción (apartado A de Contratación) y termina en el numeral 9.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro, artículos 419-427, 429, 431, 434- 436, 443, 446, 468-470 y 474.
- 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 Administrativo/a	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
Solicitud (Formato único de solicitud de servicios) CEAFUS-01		Subgerente de operación comercial (se incluye como anexo al contrato junto con demás documentos para configurar expediente de contrato)	Papel y/o electrónico	Archivo de Subgerencia	Permanente	Permanente

Rev. 05

Handwritten signatures and stamps are present at the bottom of the page, including a large circular stamp on the left and several signatures across the bottom. A horizontal line is drawn across the page above these signatures.



## PROCEDIMIENTO

## Devolución de Pago a Usuarios

<b>Clave:</b>	<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Responsable:</b>
PR-TS-DP-03	Dirección General Adjunta Comercial	Gerencia de Servicio al Cliente

**I OBJETIVO**

Devolución a usuario/a del importe de pago de algún concepto no procedente.

**II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente autorizará la devolución del pago siempre y cuando se compruebe por parte del usuario la duplicidad, pago excedente en su cuenta o pago mal aplicado.
2. El Usuario/a deberá presentar solicitud por escrito dirigida al Gerente de Servicio al Cliente, que contendrá los siguientes datos: monto y fecha de pago, motivo de la solicitud de devolución, número de contrato, domicilio, nombre y firma, anexando el recibo de pago original y la identificación oficial en copia simple.
3. La devolución de pago procede por concepto de falta de instalación de drenaje, pago duplicado, derechos de instalación u otro servicio no prestado, presentando el recibo original que acredita el pago efectuado.

**III ALCANCE**

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

**IV DEFINICIONES**

N/A

**V DESCRIPCIÓN**

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recibe de usuario/a el escrito libre con anexos y en el sistema comercial correspondiente imprime el comprobante de improcedencia de pago según motivo e informa a usuario/a fecha en que se presente en ventanilla de tesorería para recoger el importe de su pago.
2. Con base en la petición de usuario/a y comprobante de improcedencia de pago, vía sistema informático comercial correspondiente, Integrador/a y Gestor/a de Información elabora la devolución de pago, la solicitud de cheque y turna a ventanilla de contabilidad para su trámite.
3. Si el importe de pago es mayor a \$ 2,000.00 se procede a lo determinado en Procedimiento "Elaboración y Entrega de Cheque o Pago Electrónico" (ver PR-EG-EP-02), de no ser así se realiza lo determinado en el Procedimiento "Pagos en Efectivo" (ver PR-EG-PE-06).
4. Si la devolución corresponde a una duplicidad, Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente ingresa en el sistema comercial correspondiente en el número de contrato de usuario/a y emite duplicado de recibo de facturación actual y elabora ajuste en el sistema informático comercial correspondiente haciendo el cargo por el importe del pago duplicado.
5. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente archiva en recopilador correspondiente la hoja de soporte de ajustes a la facturación, anexando comprobantes y el duplicado del recibo de facturación actual.



PR-TS-DP-03

PROCEDIMIENTO

Devolución de Pago a Usuarios

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro Artículo 35 fracciones VIII, XIV y XVII.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Devolución de pago	-Auxiliar Administrativo o similar -Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativo o similar Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo
Solicitud de cheque	Auxiliar Administrativo o similar Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativo o similar Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo
Solicitud de pago	Auxiliar Administrativo o similar Integrador y Gestor	Auxiliar Administrativo o similar Integrador y Gestor	Papel	Archivo	1 año	Archivo

Rev-05



PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado o Erróneo

Clave:

PR-TS-PE-04

Unidad Administrativa:

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

Responsable:

Gerente de Tesorería / Gerente de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Atender las aclaraciones de quienes hayan realizado un pago por el servicio integral de agua potable y que por error en la captura del número de referencia estén pendientes de aplicación, o que estén reflejados en un contrato diferente al que el usuario/a pagó o deseaba pagar.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente solicitará el comprobante de pago original para cualquier aclaración de pago.
2. En caso de que el pago no haya sido reportado por la institución bancaria o recaudador externo en el archivo de cobranza del día que corresponda, entonces el usuario/a deberá realizar su aclaración directamente en la sucursal donde realizó el pago.
3. Los traspasos de saldo se solicitarán por escrito a la Gerencia de Servicio al Cliente, anexando comprobante original de pago y copia de identificación oficial.
4. Los traspasos de saldo únicamente podrán realizarse dentro del mes al que corresponda el pago.
5. Los traspasos de saldos de meses anteriores; sólo se podrán realizar cuando el usuario/a que solicita es el titular del contrato de agua de la referencia a la cual se le retirará el pago.
6. En caso de traspasos de saldos de meses anteriores, cuando el usuario/a que solicita no es el titular del contrato de agua de la referencia a la cual se le retirará el pago, deberá presentar solicitud por escrito dirigido al Gerente/a de Servicio al Cliente, anexando comprobante original de pago, documento de aprobación del titular del contrato al cual le fue aplicado el pago, identificación oficial de ambos usuarios y datos de contacto.
7. En el caso de aclaraciones recibidas por medio de Call center y la oficina virtual de la CEA, el soporte documental se recibirá en digital y será el soporte de los movimientos aplicados a la referencia de que se trate.
8. Las cancelaciones o devoluciones estarán sujetas a las disposiciones fiscales vigentes.

III ALCANCE

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

Handwritten signatures and stamps are present at the bottom of the page, including a large signature on the right side and several smaller ones below the list of units.





PR-TS-PE-04

## PROCEDIMIENTO

## Pago no Abonado y Erróneo

## IV DEFINICIONES

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.

Pago Erróneo: Pagos aplicados a una referencia distinta por error en la captura del pago.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

## V DESCRIPCIÓN

1. Personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recibe de usuario/a en el módulo de información, la solicitud de aclaración de pago, donde se le proporciona un turno para canalizarlo a una de las diferentes ventanillas de servicio al cliente para regularizar su pago.

**Pago de Agua no Abonado**

2. En ventanilla, personal de la Gerencia de Servicio al Cliente recibe de usuario/a manifestación de haber pagado su recibo de facturación sin que el pago se vea reflejado en su estado de cuenta.
3. Personal de la Gerencia de 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.
4. En el sistema comercial correspondiente personal de la Gerencia de Servicio al Cliente verifica estado de cuenta:
  - 4.1 Si no existe algún saldo pendiente de aplicar se comunica a usuario/a que sus pagos se encuentran al corriente.
  - 4.2 En caso contrario de existir un comprobante de pago no aplicado a la referencia que indica el usuario/a se pasa al punto 5.
5. Personal de la Gerencia de Servicio al Cliente acude con Auxiliar de Recaudación Externa, para el caso de las sucursales, solicita la aclaración por correo electrónico.
6. Auxiliar de Recaudación Externa valida que a la fecha de la aclaración el pago este aplicado y pasa al punto 4.1 del apartado de descripción, en caso de que no esté aplicado a la referencia que indica el usuario/a, se procederá conforme al siguiente punto.
7. Auxiliar de Recaudación Externa confirma que la partida antes citada está pendiente y procede a aplicar el pago a referencia que el usuario/a indique, haciendo de su conocimiento el motivo por el cual no se reconoció el pago.
8. Auxiliar de Recaudación Externa conserva copia del comprobante de pago, copia del CFDI de la CEA y datos de contacto del usuario/a para cualquier aclaración.

**Pago de Agua erróneo**

9. En caso que el pago si este aplicado en el contrato correspondiente, personal Gerencia de Servicio al Cliente informa al usuario/a que el pago coincide con la información que viene en el comprobante.
10. En caso de error en el número de contrato, usuario/a deberá presentar solicitud por escrito anexando original del comprobante de pago y copia de su identificación oficial, explicando los motivos por los cuales solicita traspasar el pago a otro número de contrato.



PROCEDIMIENTO

Pago no Abonado y Erróneo

PR-TS-PE-04

11. Personal de Gerencia de Servicio al Cliente solicita por el sistema de gestión de correspondencia a la Gerencia de Tesorería el traspaso del saldo, quien a su vez canalizará la solicitud para atención a la Subgerencia de Recaudación.
12. Subgerencia de Recaudación atiende la solicitud de traspaso de saldo y concluye vía sistema de gestión de correspondencia, terminado el trámite se informará al usuario/a vía electrónica o telefónica.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro. Artículo 434 fracción I.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Artículos 25 fracción IX y 35 fracciones XV y XVII.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Cuadro de Caja	Subgerente de Recaudación  Supervisor/a de Recaudación  Auxiliar de Recaudación Externa	Subgerencia de Recaudación	Papel/Electrónico	Archivo/Digital	10 años	Archivo/ Servidores de CEA

Rev-05

Handwritten signatures and marks are present at the bottom of the page, including a large signature in the center and several smaller ones on the left and right sides.





PROCEDIMIENTO

Servicios a Usuarios

<b>Clave:</b>	<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Responsable:</b>
PR-TS-SU-06	Dirección General Adjunta Comercial	Gerente de 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 POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente emitirá en caso de 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.
2. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente procederá a otorgar una carta 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. Gerente, Subgerente de Servicio al Cliente y Supervisor/a de Servicio al Cliente son los/as funcionarios/as facultados/as para firma de cartas de no adeudo.
4. Para extender la carta de no adeudo usuario/a deberá cubrir el costo establecido en el Acuerdo tarifario que apruebe el Consejo Directivo.
5. En los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan lecturas pendientes, Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente deberá indicar en la carta de no adeudo la siguiente leyenda: "La CEA se reserva el derecho de aplicar posteriormente lecturas pendientes o diferencia en lecturas."
6. Para los casos que proceda otorgar la carta de no adeudo, pero existan documentos pendientes de aplicar por conceptos de cobro de medidor, Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente deberá especificar en la carta de no adeudo lo siguiente: "La CEA se reserva el cobro posterior de dicho adeudo."
7. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente sólo podrán realizar en las oficinas de área central los trámites de:
  - 7.1. Carta de no adeudo
  - 7.2. Historial de consumos.

**III ALCANCE**

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente.

**IV DEFINICIONES**

CEA: Comisión Estatal de Aguas.





PR-TS-SU-06

PROCEDIMIENTO

Servicio a Usuarios

**V DESCRIPCIÓN**

1. Gerente de Servicio al Cliente y/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 o manifiesta:

**Carta de no adeudo.**

2. Gerente de Servicio al Cliente y/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 y/o adeudo, Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente informa a usuario/a que no es posible proporcionarle carta de no adeudo.
  - 2.2. De no existir documentos pendientes por liquidar Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente genera y emite carta de no adeudo.
3. Gerente de Servicio al Cliente y/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 carta de no adeudo firma ya sea de Gerente de Servicio al Cliente, Subgerente de Servicio al Cliente, o Supervisor/a de Servicio al Cliente.
5. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente solicita a usuario/a le muestre el comprobante de pago certificado que avala el pago por la emisión de la carta de no adeudo para hacerle entrega de la misma.
6. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente entrega carta de no adeudo a usuario/a, recabando firma de recibido en copia de la carta emitida.
7. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente archiva copia de acuse de recibido de la carta de no adeudo, e imprime pantalla de pagos donde se visualice el importe pagado por la misma.

**Historial de consumos**

8. Gerente de Servicio al Cliente y/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.**

9. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente en la ventanilla de aclaraciones analiza la solicitud de usuario/a, para determinar la atención a su solicitud.
10. Los casos en que Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente pueden resolver en el momento son:
  - 10.1. Cancelación de recargos,
  - 10.2. Actualización de lecturas,
  - 10.3. Anormalidad en la medición,
  - 10.4. Altos consumos,
  - 10.5. Cobro excesivo,
  - 10.6. Cargos improcedentes,



PROCEDIMIENTO

Servicio a Usuarios

PR-TS-SU-06

- 10.7. Falta de recibo,
- 11. Si se soluciona la petición, en el momento y de ser necesario Gerente de Servicio al Cliente y/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.
- 12. De no solucionarse la petición Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente realiza una solicitud al área correspondiente para apoyar en la aclaración del problema, estas pueden ser:
  - 12.1. El área de lecturas para tomar alguna lectura no reportada,
  - 12.2. Taller de medidores para hacer la revisión del funcionamiento del medidor, reemplazo de medidor, o
  - 12.3. Área de Inspección para realizar visitas al predio ya sea por posibles fugas, derivaciones o tomas clandestinas.
- 13. Una vez realizada la revisión correspondiente y detectado algún problema del medidor, fuga o responsabilidad de la CEA, dependiendo del monto, Gerente de 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, conforme al manual de ajustes a la facturación, concluyendo así a dar solución a la petición de usuario/a.
- 14. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente informa a usuario/a el resultado y de ser necesario ofrece propuesta para pago

**Duplicado de recibo de facturación.**

- 15. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente recibe solicitud de duplicado de recibo.
- 16. Gerente de Servicio al Cliente y/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.
  - 16.1. 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.
- 17. Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente valida en sistema que usuario/a solicitante no esté clasificado como especial.
  - 17.1. En caso de que usuario esté clasificado como usuario especial Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente lo canaliza con el área correspondiente para su atención.
- 18. Gerente de Servicio al Cliente y/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**

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro Artículo 35 fracciones IV y VIII

Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page, including a large signature on the right and several scribbles on the left and center.



PROCEDIMIENTO

Servicio a Usuarios

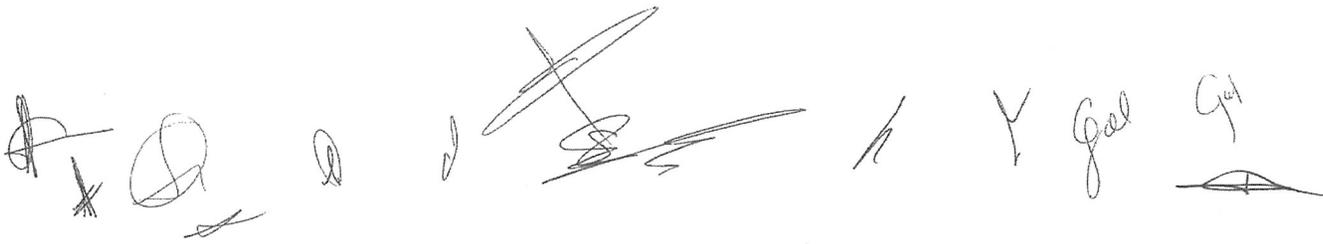
PR-TS-SU-06

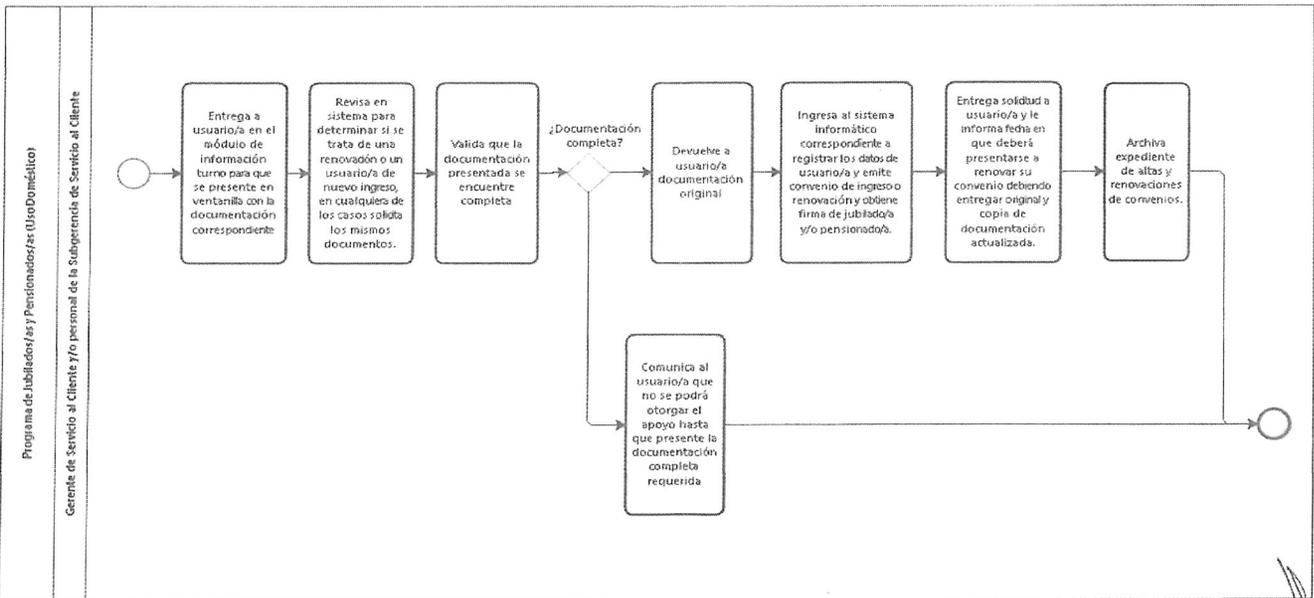
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Carta 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

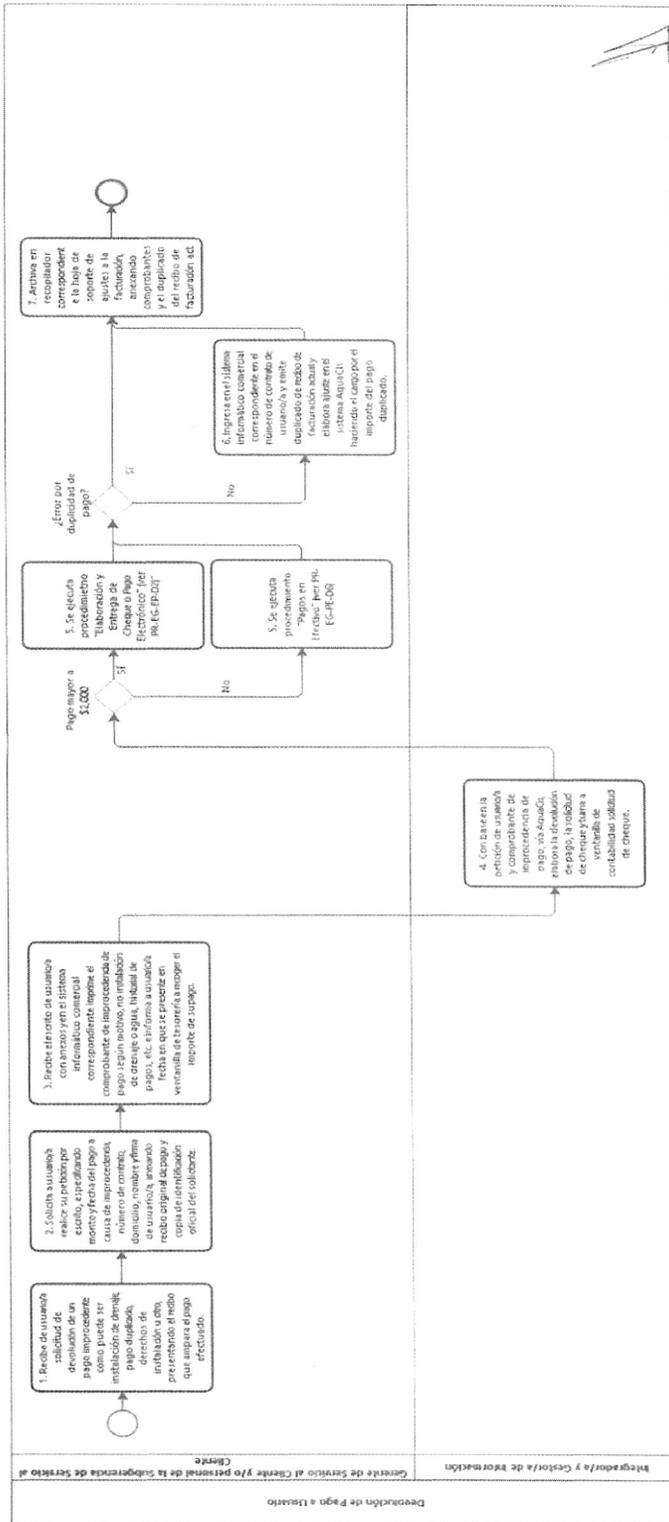
Rev-05

*[Handwritten signatures and scribbles]*









*[Handwritten signatures and initials]*

Departamento de Pago a Usuario  
Gerente de Servicio al Cliente y/o personal de la Subgerencia de Servicio al Cliente  
Integradora y Gestora de Informáticos



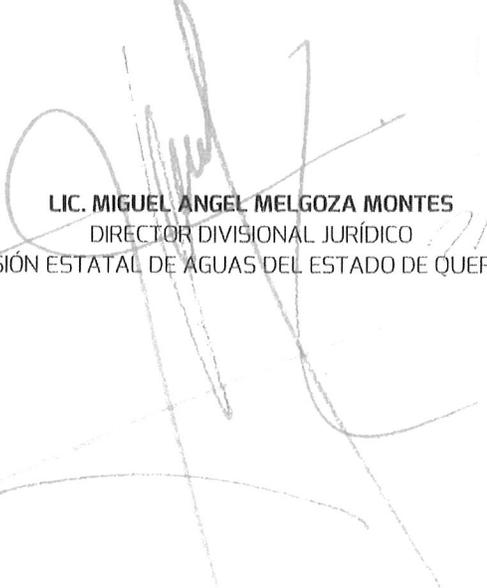


-----DDJ/CERTIF/133/2022-----

QUIEN SUSCRIBE LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES, DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, FRACCIÓN I, 14, 15 Y 27 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTAL; 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 MODIFICADO EL DÍA 01 DE NOVIEMBRE DE 2019; SE FACULTA AL SUSCRITO PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBREN 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 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, VERSIÓN 05, FEBRERO 2022, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, DOCUMENTO QUE SE TUVO A LA VISTA, SE COTEJÓ Y OBRA EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL JURÍDICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS. CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE 19 FOJAS ÚTILES Y SE EXPIDE PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO., A LOS 24 DÍAS DE MARZO DEL AÑO 2022.



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

Lics. DGR\*dmu

