
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DC	Dirección Comercial	01	EMISION	IMPLANTACION	
			13 ABRIL 09	13 ABRIL 09	

Objetivo del Procedimiento:

Mejorar el servicio de contratación de servicios, disminuyendo el tiempo de contratación y mejorando la calificación del usuario.



Nombre del Procedimiento:

Contratación de servicios.

Unidad Administrativa:

Departamento de Liquidaciones y Padrón.

No.	Descripción de la acción
1	Inicio.
2	El usuario solicita el servicio de contratación.
3	El liquidador entrega solicitud de servicio al usuario para su llenado solicitando que anexe documentación requerida para dar cumplimiento a su petición.
4	El liquidador revisa los datos de la solicitud y la documentación entregada.
5	Usuario presenta solicitud y documentos en la Dirección de Operación Hidráulica
6	La Dirección de Operación Hidráulica inicia proceso OH-FG-TA-01.
7	La Dirección de Operación realiza estudio técnico de factibilidad y entrega resultado del estudio al liquidador.
8	El liquidador archiva resultado y documentos por un plazo de 90 días naturales (si el usuario no se presenta se dispone de los documentos y se inicia el proceso)
9	Si el servicio es factible pasa a la acción número 11.
10	Si no existe factibilidad se le informa al usuario y se concluye el trámite.
11	El liquidador cuantifica el monto y se lo informa al usuario.
12	Si el usuario acepta el monto a pagar pasa a la acción 14.
13	Si el usuario no acepta el monto no se realiza contratación y concluye el trámite.
14	Mantenimiento al padrón da de alta al nuevo usuario asignando número de referencia. Y turna al liquidador.
15	El liquidador elabora liquidación dando al usuario el número de recibo para su pago en cajas
16	El usuario realiza pago y entrega copia de la factura a la Dirección de Operación Hidráulica.
17	La Dirección de Operación Hidráulica actualiza datos en el proceso OH-FG-TA-01 y turna al liquidador para elaborar contrato, el cual cita al usuario en un plazo no mayor a 8 días para entregar.
18	Liquidador entrega contrato.
19	Fin.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	EMISION	IMPLANTACION	
			13 Abril 2009	13 Abril 2009	

Objetivo del Procedimiento:

Mejorar la calidad del servicio de facturación incrementando la efectividad de toma de lecturas y mejorando la calificación del usuario.



Nombre del Procedimiento:

Facturación

Unidad Administrativa:

Departamento de Facturación.

No. De Acción	Descripción de la Acción
1	Inicio.
2	Jefe de departamento elabora a partir del mes de septiembre de cada año el calendario de actividades de facturación que aplicará para el año posterior inmediato.
3	Director comercial autoriza y firma calendario de actividades.
4	Jefe de departamento regresa para distribuirlo a cada coordinador de zona.
5	Coordinador de zona genera e imprime bimestralmente el listado de toma de lectura conforme al calendario de actividades de facturación. Solicita formatos de aviso de toma de lectura y formato características del predio. Genera e imprime listado de toma de prelectura y acuses de recibo y listado de toma de lectura para uso no doméstico y realiza la toma de lectura y entrega de recibo.
6	Supervisor de campo recibe un listado de toma de lectura y realiza la separación de acuerdo a colonias y calles y los distribuye según ruta de trabajo. Entrega el listado de toma de lectura, aviso de toma de lectura y formato de características del predio al notificador lectorista.
7	Lectorista recibe listado de toma de lectura, aviso de toma de lectura y formato de características del predio para realizar el recorrido de su ruta.
8	¿Lectorista para toma de lectura tiene acceso al medidor?

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	EMISION	IMPLANTACION	
			13 Abril 2009	13 Abril 2009	

9	<p>Lectorista No: Deja aviso de toma de lectura registrando el número de folio correspondiente en su listado. Si observa alguna anomalía en predio lo registra en el formato características del predio.</p> <p>Nota. El aviso de toma de lectura aplica únicamente en uso doméstico.</p>
10	<p>Lectorista SI: Toma la lectura del medidor en los domicilios y la registra en el espacio correspondiente en el listado de toma de lectura.</p>
11	<p>Lectorista una vez que fueron tomadas las lecturas entrega el listado de toma de lecturas, formato de características del predio y las copias de aviso de toma de lectura</p>
12	<p>Supervisor recibe la documentación que entrega el notificador lectorista, verifica que el listado contenga las lecturas anotadas y/o anomalías, ordenadas por número progresivo y llena el formato de verificación de lectura.</p>
13	<p>Coordinador de zona recibe la documentación anterior y entrega el listado de toma de lectura al capturista.</p>
14	<p>Capturista recibe el listado de toma de lectura y suma lecturas por calle anotando el resultado, asimismo realiza la generación de lecturas en el sistema comercial, captura las lecturas y anomalías, al término de la captura entrega el listado al coordinador de zona: en cargas de trabajo el ajustador y/o coordinador de zona apoyan en la suma de lecturas.</p>
15	<p>Coordinador de zona recibe el listado de tomas de lecturas y realiza el mantenimiento de anomalías, actualiza la captura en el sistema comercial y realiza el mantenimiento a parámetros, genera e imprime el reporte de validación, revisa el reporte de validación verificando los mensajes.</p> <p>Nota. Añota la corrección en el reporte de validación y al término de la revisión entrega al capturista el reporte de validación corregido para su captura.</p>





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
			EMISION	IMPLANTACION	
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	

16	<p>Coordinador de zona lectura actual menor que lectura anterior. Cálculo por anomalía 2. Cálculo por anomalía 3. Cálculo por anomalía 4. Lectura anterior en 0. Cálculo por anomalía 5, Cálculo por anomalía 6, Cálculo por anomalía 9, Cálculo por promedio (1,7 y 8), El % de consumo excede al permitido, El % de consumo esta por debajo de lo permitido, Y como apoyo se consulta lo siguiente: Revisión de medidores, Verificación de lecturas (se consulta en sistema comercial), Pago de medidor (consulta en sistema comercial), Inspecciones, Consulta de datos en la unidad fiscal, Listado de pre lectura uso doméstico.</p>
17	<p>Capturista recibe reporte de validación y captura correcciones en el sistema comercial y entrega el reporte de validación al coordinador de zona al término de la captura.</p>
18	<p>Coordinador de zona genera remesas simuladas por bloque en el sistema comercial, genera en el sistema comercial listado de facturación descendente global por usuario.</p>
19	<p>Coordinador de zona ¿importe y consumo son correctos?</p>
20	<p>Coordinador de zona NO: Realiza las correcciones capturándose en el sistema comercial y realiza actividad No. 18.</p>
21	<p>Coordinador de zona SI: Se genera e imprime concentrado de facturación, verifica que el total de usuarios de la zona, menos los pagos anuales, altas, bajas, etc, den como resultado el número de usuarios facturados. Solicita autorización verbal para generar remesas reales al jefe de departamento de facturación.</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	EMISION	IMPLANTACION	
			13 Abril 2009	13 Abril 2009	

22	Jefe de departamento revisa el descendente de facturación y compara contra el bimestre realizando observaciones sobre el mismo cuando apliquen y lo aprueba verbalmente, firma el concentrado de facturación, lo entrega al coordinador de zona para que realice la impresión de la factura
23	Jefe de departamento ¿Cantidad correcta?
24	Jefe de departamento NO. Realiza actividad número 16. Jefe de departamento SI. Genera remesas reales por bloque en sistema comercial y genera base de datos, verifica que la tarifa sea la que corresponda al bimestre capturado, verifica descuentos de pensionado, número de viviendas, anomalías, tipo de cálculo, fecha de vencimiento, selectivamente compara los importes de una referencia en la base de datos con los importes que muestra el sistema comercial.
25	Guarda en medio electrónico y se envía por correo electrónico, aun servidor "USSH" al proveedor la base datos y realiza oficio de acuse de recibido y checa leyenda para insertar en facturas con el jefe de departamento de facturación y o director comercial, se envía base de datos por correo electrónico, se comunica via telefónica para proporcionar cuentas para prueba, el proveedor de la impresión (factura) el (informe de adeudo por consumo de agua) acude con el coordinador y se le entrega el oficio de acuse de recibido por medio electrónico.
26	Proveedor Recibe y revisa los datos enviados por el coordinador y manda las pruebas.
27	El coordinador revisa las pruebas enviadas por el proveedor.
28	Coordinador de zona ¿Son correctas las pruebas?
29	Coordinador de zona NO: Solicita una nueva muestra al proveedor y realiza actividad número 27
30	Coordinador de zona SI: Coordinador de zona Firma de aceptado en muestra y medio electrónico devuelve al proveedor para que realice el total de la impresión, aprueba en el sistema comercial las remesas reales.
31	Coordinador de zona Recibe del proveedor el total de recibos y facturas impresos, verifica que estén completos.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
			EMISION	IMPLANTACION	
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	

32	Coordinador de zona ¿Están completos?
33	Coordinador de zona NO: Se le solicita al proveedor los folios faltantes.
34	Coordinador de zona SI: Se entregan al supervisor de campo.
35	Supervisor campo realiza la separación de acuerdo a colonias y calles y los distribuye según rutas de trabajo, arma paquetes y los distribuye según ruta de trabajo, entrega paquete de facturas de acuerdo a consumo de agua al notificador lectorista para su distribución.
36	Lectorista Recibe paquetes de facturas y los entrega en el domicilio del usuario, en coordinación con el Coordinador de zona Informan verbalmente al Jefe de departamento que los recibos ya fueron entregados.
37	Jefe de departamento Fin



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
			EMISION	IMPLANTACION	
DC/MPR/DEF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	

Objetivo del Procedimiento:

Mantener una eficiente recaudación a través de la recuperación de la cartera vencida.



Nombre del Procedimiento:

Ejecución fiscal.



Unidad Administrativa:

Departamento de Ejecución Fiscal.

No. De Acción	Descripción de la Acción
1	Inicio.
2	Jefe de departamento genera filtro de las cuentas que están en estado pendiente en el sistema comercial de acuerdo a la zona.
3	Jefe de departamento genera documento de invitación de pago de rezago.
4	Supervisor de campo recibe las invitaciones y zonifica el trabajo, clasificando de acuerdo a colonia, calle y entrega a ejecutor fiscal.
5	Ejecutor fiscal entrega invitaciones en el domicilio del usuario.
6	El usuario se presenta?
7	Usuario SI: Jefe de departamento determina el monto del adeudo realizando el ajuste.
8	Técnico administrativo ajusta el recibo en el sistema comercial de acuerdo al monto determinado del adeudo y entrega al usuario
9	Usuario se presenta con el recibo ajustado para realizar el pago.
10	Cajas realiza el cobro del recibo ajustado y concluye el trámite.
11	Usuario NO: Jefe de departamento genera filtro en el sistema comercial para revisar cuentas en estado pendiente ejecutiva para generar citatorio de restricción con el adeudo total, con un plazo no mayor de tres días para liquidar el adeudo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DEF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	

12	Supervisor de campo recibe los citatorios de restricción y zonifica el trabajo.
13	Ejecutor fiscal recibe los citatorios y los entrega al usuario en su domicilio.
14	El usuario hace caso al citatorio de restricción?
15	Usuario SI: Acude al departamento de ejecución fiscal a corroborar el adeudo y se le indica que debe liquidarlo en el área de cajas.
16	Cajas recibe pago de adeudo y entrega factura.
17	Jefe de departamento corrobora pago mediante recibo emitido en cajas.
18	Usuario NO: Jefe de Departamento una vez vencido el plazo, verifica el acuse de los citatorios de restricción de suministro de agua que no fueron cubiertos, realiza el acta de restricción de suministro de agua y entrega al supervisor de campo.
19	Supervisor de Campo Recibe las actas de restricción de suministro de agua, zonifica por colonia y calle y entrega al ejecutor fiscal.
20	Ejecutor Fiscal recibe actas de restricción de suministro de agua, las entrega al usuario y realiza la restricción colocando un reductor dentro del medidor de agua y un sello por fuera del medidor que indica que dicha toma tiene restricción de suministro.
21	Jefe de Departamento recibe al usuario que acude al organismo a que se le reinstale el servicio, indicándole que esto se realizará una vez que se efectúe el pago parcial (convenio de pago), total o, según sea el caso de cada deudor, una vez liquidado.
22	Usuario realiza pago total o parcial, recibe factura y regresa al departamento de ejecución fiscal.
23	Jefe de Departamento indica que en un término de 24 horas el servicio le será reinstalado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
DC/MPR/DEF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	:

24	Supervisor de Campo realiza las actas de reinstalación de servicio y entrega al ejecutor fiscal.
25	Ejecutor Fiscal recibe actas de reinstalación de servicio y lleva a cabo la reinstalación en el domicilio del usuario.
26	Fin

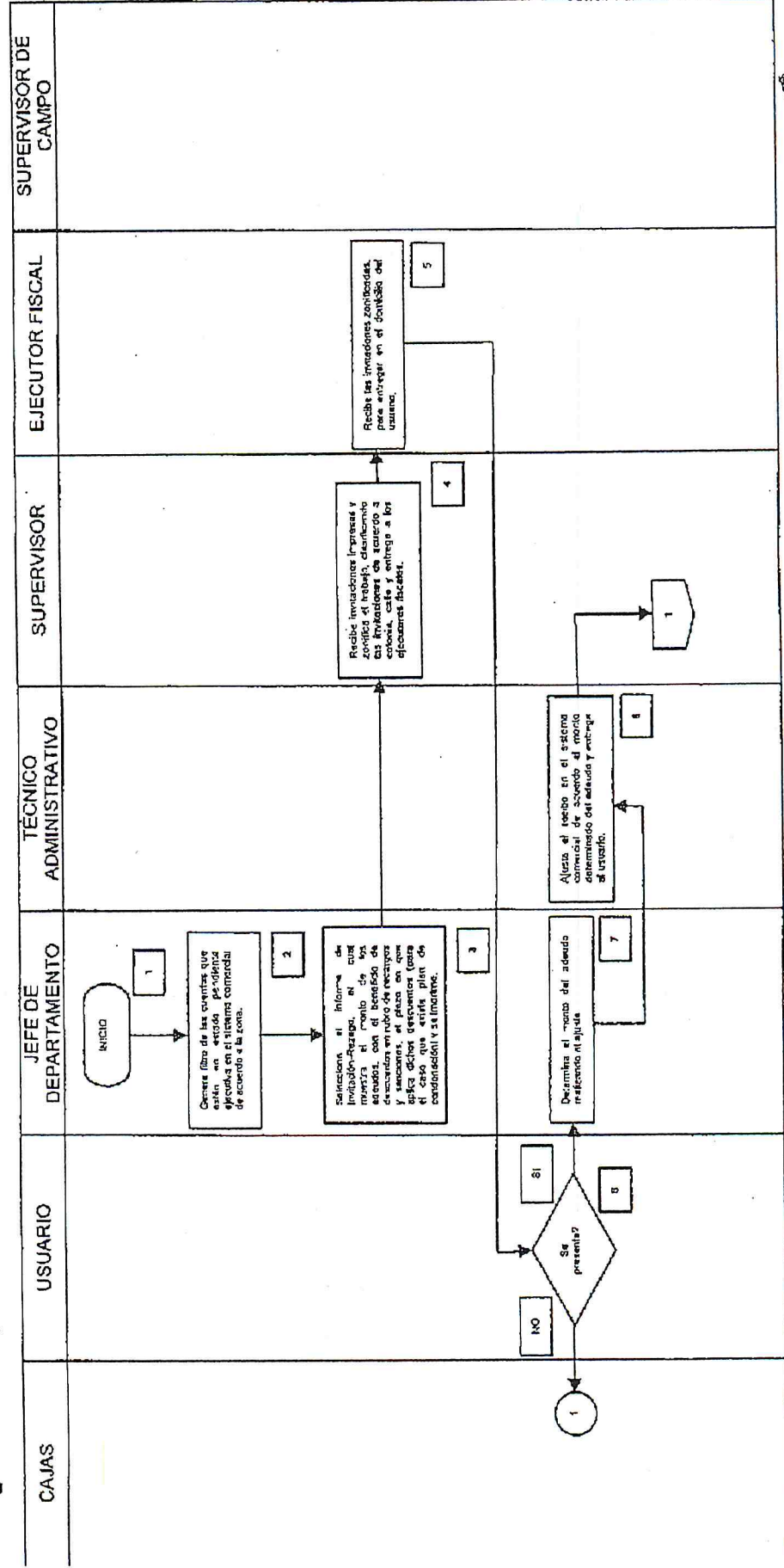


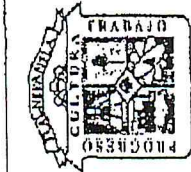
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



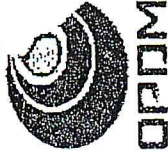
CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE IMPLANTACION		PAGINA
			EMISION		
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	

3.- Diagrama de Flujo.

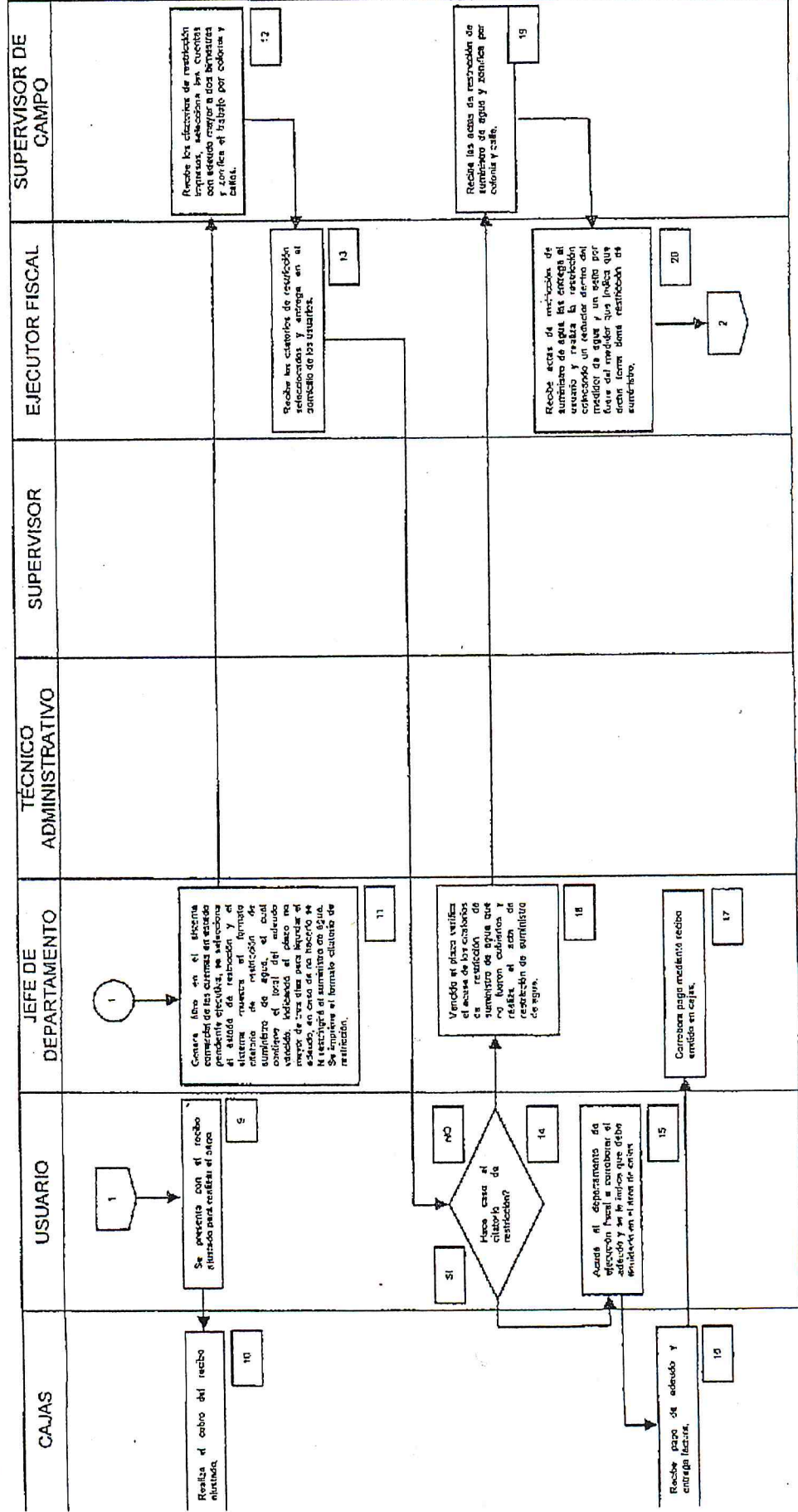


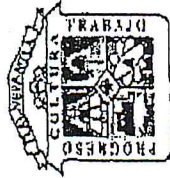


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
			EMISION	IMPLANTACION	
DC/MPR/DE	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	166





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CODIGO	AREA	REVISION	FECHA DE		PAGINA
			EMISION	IMPLANTACION	
DC/MPR/DF	Dirección Comercial	01	13 Abril 2009	13 Abril 2009	57

CAJAS	USUARIO	JEFE DE DEPARTAMENTO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	SUPERVISOR	EJECUTOR FISCAL	SUPERVISOR DE CAMPO
	<p>Realiza pago total o parcial, y recibe factura.</p> <p>22</p>	<p>2</p> <p>Recibe al usuario que acude al departamento a que se le presta el servicio, indicando que esto requiere un pago. Se emite el recibo de pago, total o parcial, según sea el caso de cada celular, una vez liquidado.</p> <p>21</p>		<p>Realiza las acciones de refinanciación de servicio y entrega al ejecutor-fiscal.</p> <p>24</p>	<p>Recibe copia de refinanciación de servicio y lleva a cabo la reinstalación.</p> <p>25</p> <p>FIN</p> <p>26</p>	