



Manual de Procedimientos

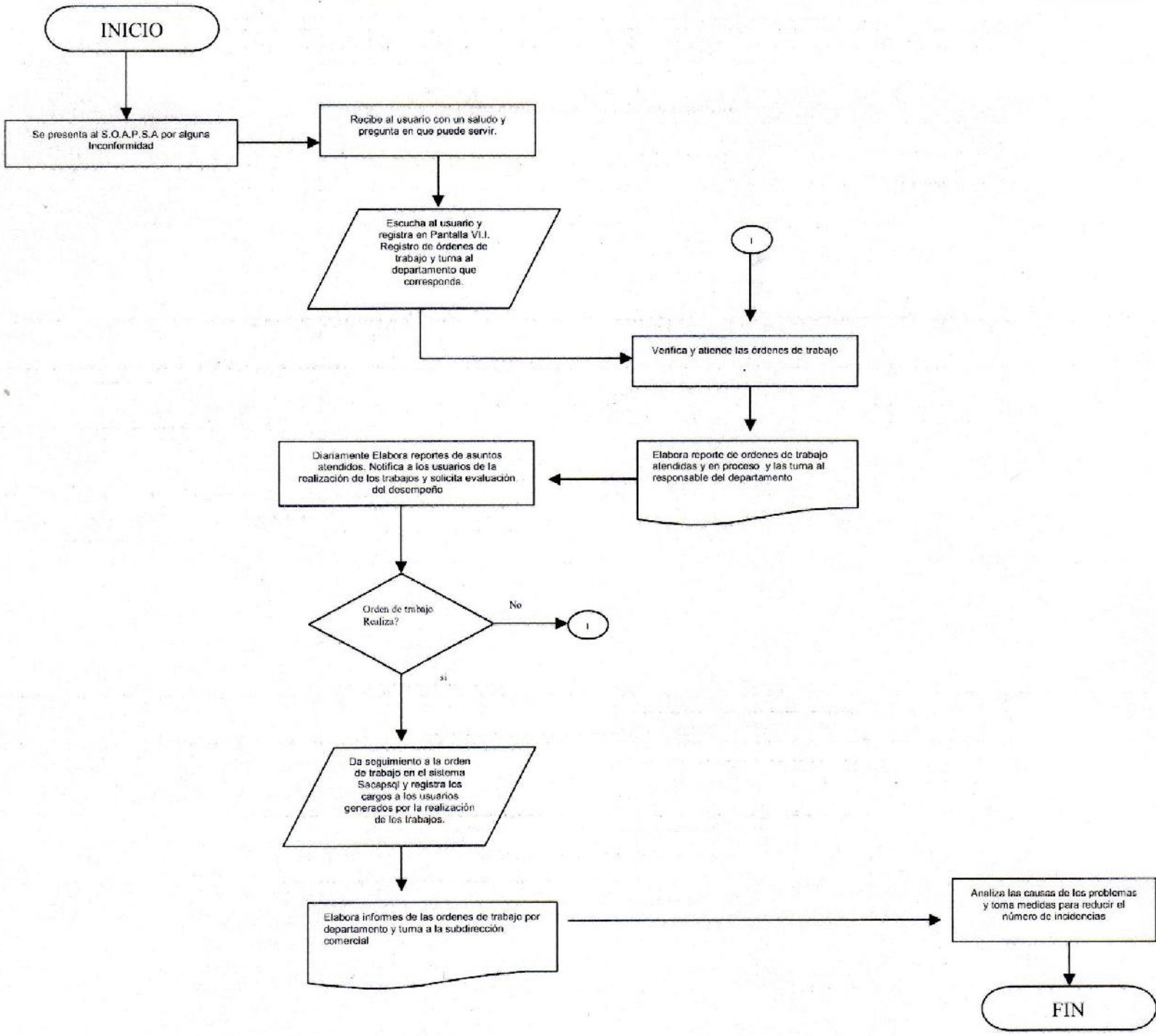
PROCESO: Atención al Público (Ordenes de Trabajo)

Clave: CO 01

Página: 1 de 1

FLUJOGRAMA

USUARIOS	SECCION: ATENCION AL PUBLICO	ENCARGADOS DE DEPARTAMENTOS	DEPARTAMENTO COMERCIAL
----------	------------------------------	-----------------------------	------------------------



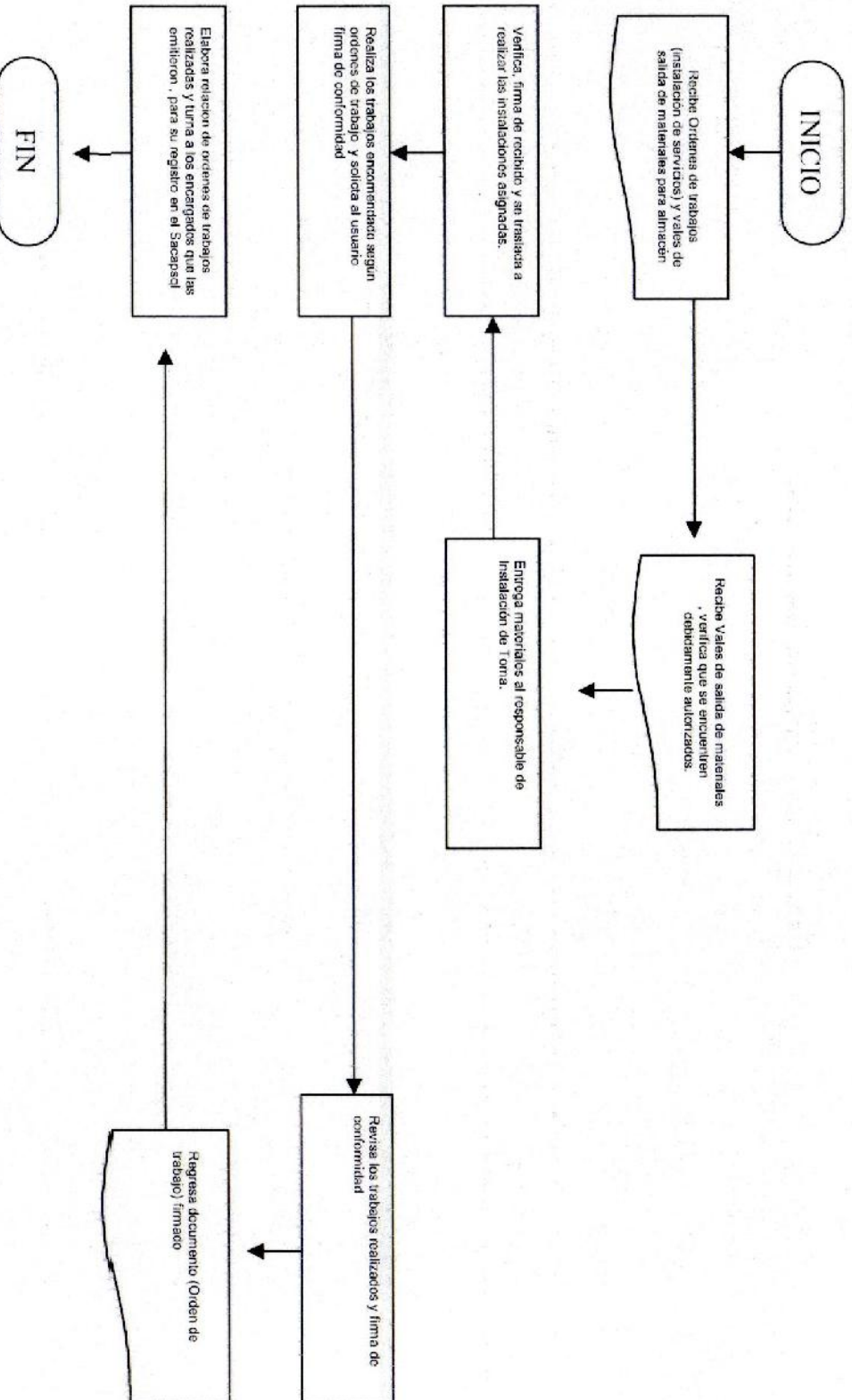
Manual de Procedimientos

PROCESO: INSTALACION DE SERVICIOS

Clave: CO 05
Página: 1 de 1

FLUJOGRAMA

RESPONSABLE DE INSTALACION	ALMACEN	USUARIO
----------------------------	---------	---------





SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

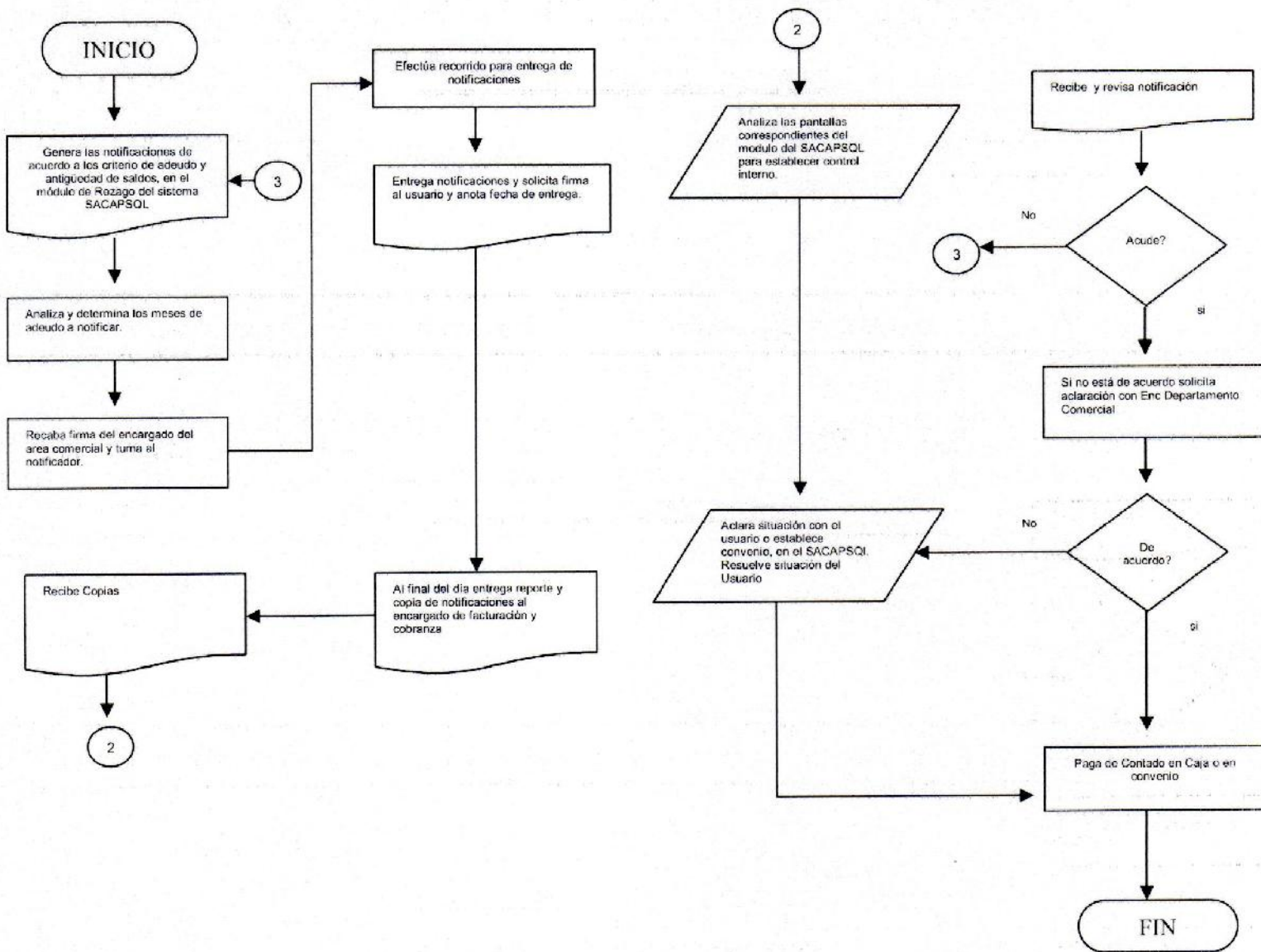
PROCESO: RECUPERACION DE REZAGO

Clave: CO 09

Página: 1 de 1

FLUJOGRAMA

ENC. DE FACTURACION Y COBRANZA	LECTURISTAS/NOTIFICADOR	DEPARTAMENTO COMERCIAL	USUARIO
--------------------------------	-------------------------	------------------------	---------





SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO: ATENCION AL PUBLICO (Ordenes de Trabajo)

Clave: CO 01

OBJETIVOS

BRINDAR UNA ATENCION ADECUADA Y OPORTUNA A LOS

USUARIOS QUE SE PRESENTAN EN LAS INSTALACIONES DEL

ORGANISMO OPERADOR A PRESENTAR UNA QUEJA O

RECLAMACION, A SOLICITAR INFORMES O DAR UN AVISO

RESPECTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.



Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO: ATENCION AL PUBLICO (Ordenes de Trabajo)

Clave: CO 01

POLÍTICAS

1. ESTABLECER UN TRATO CORDIAL, SERIO Y PROFESIONAL CON LOS USUARIOS QUE SE PRESENTEN A LAS OFICINAS DEL ORGANISMO OPERADOR, A PRESENTAR UNA QUEJA O SUGERENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS.
2. ESCUCHAR CON ATENCION LOS PLANTEAMIENTOS QUE LES HAGA EL PUBLICO USUARIO.
3. EVITAR LAS DISCUSIONES CON LOS USUARIOS.
4. TRAMITAR DE LA MANERA MAS RAPIDA Y ADECUADA, LA SOLUCION AL PLANTEAMIENTO PRESENTADO POR EL USUARIO.
5. DAR SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS PLANTEADOS POR LOS USUARIOS, QUE FUERON TURNADOS A OTROS DEPARTAMENTO PARA SU SOLUCION.
6. DAR DATOS CORRECTOS EN RELACION CON LAS POSIBLES VISITAS DE INSPECTORES O PARA TRAMITES DEL ASUNTO EN CUESTION.
7. REGISTRA EN EL SISTEMA SACAPSQL, LOS RESULTADOS DE LAS ORDENES DE TRABAJO REALIZADAS, ASI COMO LOS CARGOS A LA FACTURACION DEL USUARIO DERIVADOS DE LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS.
8. NOTIFICA A LOS USUARIOS LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS Y SOLICITA EVALUE EL DESEMPEÑO DEL S.A.P.S.Y. EN LA SOLUCION DE SU PROBLEMÁTICA.
9. LLENAR DIARIAMENTE LA FORMA DE REPORTE DE ASUNTOS PLANTEADOS Y RESUELTOS, CON EL OBJETO DE TOMAR ACCIONES QUE PERMITAN EVITARLOS POSTERIORMENTE.
10. SEMANALMENTE OBTENER ESTADISTICOS DE LOS ASUNTOS PLANTEADOS POR LOS USUARIOS: CUANTOS FUERON ATENDIDOS Y CUANTOS ESTAN PENDIENTES DE ATENDER



Manual de Procedimientos

PROCEDIMIENTO: ATENCION AL PUBLICO (Ordenes de Trabajo)

Clave: CO 01

PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
USUARIO	1	Se presenta en el Organismo por alguna inconformidad en la atención y/o servicio.
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO	2	Recibe al usuario con un saludo y le pregunta en que le puede servir.
	3	Escucha con toda atención el planteamiento del usuario y registra la queja en el formato "Quejas" y en el sistema SacapSql.
	4	Turna el asunto al encargado del área correspondiente para dar solución a la problemática planteada, pidiéndole al usuario que regrese en 3 días.
ENCARGADOS DE AREA	5	Soluciona los problemas turnados y elabora reporte de asuntos atendidos y/o avances de los mismos y devuelve al responsable del departamento.
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO	6	Da seguimientos a las órdenes de trabajos turnados a otras áreas, registra en el sistema SacapSql, los resultados y avances de las órdenes de trabajo realizadas así como los cargos derivados de los trabajos realizados.
	7	Diariamente elabora reporte de las órdenes de trabajo atendidas y pendientes por atender, notifica al usuario de su atención y solicita evaluación del desempeño de las actividades.
	8	Semanalmente entrega al Departamento comercial, estadísticos de ordenes de trabajos, notifica a los encargados de las áreas de las ordenes pendientes por realizar.
RESPONSABLE DE LA SUBDIRECCION COMERCIAL	9	Analiza causas de los problemas y toma medidas para reducir el número de incidencia. .
FIN DEL PROCESO		



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO:INSTALACION DE SERVICIOS

Clave: CO 11

OBJETIVOS

LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CORRECTA
INSTALACIÓN DE TOMAS DE AGUA POTABLE, APARATOS MEDIDORES , QUE
HAYAN SIDO CONTRATADAS POR LOS USUARIOS ANTE EL SISTEMA DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MORELOS.



POLÍTICAS

1. TODAS LAS TOMAS NUEVAS QUE SEAN INSTALADAS DEBERÁN CONTAR CON UN APARATO MEDIDOR DEL CONSUMO.
2. LAS TOMAS DEBERÁN INSTALARSE FRENTE A LAS PUERTAS DE ENTRADA DE LOS PREDIOS, GIROS O ESTABLECIMIENTOS, Y LOS MEDIDORES EN LUGAR ACCESIBLE, EN FORMA TAL QUE SIN DIFICULTAD SE PUEDA LLEVAR A CABO LAS LECTURAS DE CONSUMO, LAS PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS APARATOS Y, CUANDO SEA NECESARIO EL CAMBIO DE LOS MISMOS.

LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, *ARTICULO 74*

3. INSTALADA LA TOMA Y HECHA LA CONEXIÓN RESPECTIVA, EL ORGANISMO OPERADOR COMUNICARA AL PROPIETARIO O POSEEDOR DEL PREDIO, GIRO O ESTABLECIMIENTO DE QUE SE TRATE, LA FECHA DE LA CONEXIÓN Y LA APERTURA DE SU CUENTA, PARA EFECTOS DE COBRO.

LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, *ARTICULO 75.*

4. EN LOS CASOS EN QUE, CON MOTIVO DE LA INSTALACIÓN DE LA TOMA SE DESTRUYA EL PAVIMENTO, EL ORGANISMO OPERADOR ORDENARA DE INMEDIATO SU REPARACIÓN, CON CARGO AL USUARIO; LOS TRABAJOS DEBERÁN REALIZARSE EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA LOS DIEZ DÍAS.

LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, *ARTICULO 75*

5. LAS BRIGADAS DE INSTALACIÓN DE TOMAS DEBERÁN REPORTAR DIARIAMENTE AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO, DE LAS INSTALACIONES QUE SE HAYAN CONCLUIDO.
6. EL ENCARGADO DEL DEPTO. COMERCIAL DEBERÁ NOTIFICAR AL RESPONSABLE DE PADRÓN DE USUARIOS, LOS DATOS DE LOS NUEVOS USUARIOS A QUIENES



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANIAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO:INSTALACION DE SERVICIOS

Clave: CO 11

SE LES HAYA INSTALADO Y CONECTADO EL SERVICIO, PARA QUE SEAN INCORPORADOS AL PROCESO DE LECTURA-FACTURACION.

PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
RESPONSABLE DE INSTALACIÓN	1	Recibe de los Encargados de Departamentos las órdenes de trabajos relacionados con instalación de toma, reconexión de servicios y rehubicación de toma para su realización, generados previamente en el sistema SacapSql.
ALMACÉN	2	Recibe vales de salida de materiales.
	3	Recibe vales de materiales, verifica que se encuentren debidamente autorizados.
	4	Entrega materiales al Responsable de Instalación de realizar los trabajos.
RESPONSABLE DE INSTALACIÓN	5	Verifica materiales, firma de recibido y se traslada a realizar las ordenes de trabajo asignadas.
	6	Elabora relación de órdenes de trabajo, que se realizaron y turna a los encargados de departamentos, documento de las ordenes de trabajo realizadas.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: RECUPERACION DE REZAGO

Clave: CO 09

OBJETIVOS

CAPTAR LOS RECURSOS QUE POR CONCEPTO DE REZAGO, LOS USUARIOS DEL

S.A.P.S.Y., NO HAN CUBIERTO POR LOS DIFERENTES SERVICIOS PRESTADOS

POR EL ORGANISMO OPERADOR.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: RECUPERACION DE REZAGO

Clave: CO 09

POLÍTICAS

1. ESTABLECER UN TRATO CORDIAL, SERIO Y PROFESIONAL CON LOS USUARIOS QUE SE PRESENTEN A LAS OFICINAS DEL ORGANISMO OPERADOR, A PAGAR POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE PROPORCIONADOS.
2. ESCUCHAR CON ATENCION LOS PLANTEAMIENTOS QUE LES HAGA EL PUBLICO USUARIO.
3. EVITAR LAS DISCUSIONES CON LOS USUARIOS.
4. TRAMITAR DE LA MANERA MAS RAPIDA Y ADECUADA, LA SOLUCION AL PLANTEAMIENTO PRESENTADO POR EL USUARIO.
5. COMO RESPONSABLES DE LOS INGRESOS DE LA INSTITUCIÓN EL PERSONAL DE CAJAS DEBERÁ PARTICIPAR EN LAS ACTIVIDADES DE RECAUDACIÓN EXTRAORDINARIAS QUE SEAN PROGRAMADAS POR EL ORGANISMO.
6. LOS USUARIOS QUE PRESENTE UN ADEUDO DE 2 MESES VENCIDOS ESTARAN SUJETOS AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.



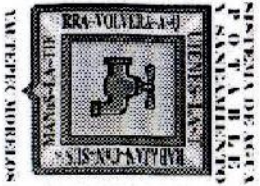
Manual de Procedimientos

PROCESO: RECUPERACION DE REZAGO

Clave: CO 09

PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ENCARGADO DE FACTURACION	1	Genera las notificaciones de acuerdo a los criterio de adeudo y antigüedad de saldos, en el módulo de Rezago del sistema SACAPSQL
	2	Analiza y determina los meses de adeudo a notificar.
	3	Emite notificaciones de la pantalla. Impresión de notificaciones del módulo de Rezagos del SACAPSQL y las clasifica por sector y ruta, verificando los conceptos de adeudo e importes.
	4	Recaba la firma del Encargado del Área Comercial y las envía al notificador.
LECTURISTA / NOTIFICADOR	5	Efectúa recorrido para la entrega de notificaciones.
	6	Entrega notificación, solicita firma del usuario y anota fecha de entrega
	7	Al final de su jornada diaria entrega al Encargado de facturación y cobranza reporte y copia de las notificaciones.
ENCARGADO DE FACTURACION	8	Recibe copias de notificación.
	9	Analiza las pantallas correspondientes del módulo de Rezagos del SACAPSQL para establecer control interno para la atención a usuarios en caso de reclamación o duda.
USUARIO	10	Recibe, revisa y firma notificación.
	11	Si no acude al Organismo Operador es detectado en el siguiente reporte de usuarios rezagados ó en el seguimiento especial que se establezca.
	12	Si acude al Organismo Operador y no está de acuerdo con su adeudo, solicita aclaración con el Encargado del Area Comercial.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: RECUPERACION DE REZAGO

Clave: CO 09

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL	13	Aclara situación con el usuario e invita a realizar su pago o establece convenio registrándolo en la pantalla V.2.1. Convenios del SACAPSQL.
USUARIO	14	Paga de contado ó establece convenio de pago.
FIN DEL PROCESO		



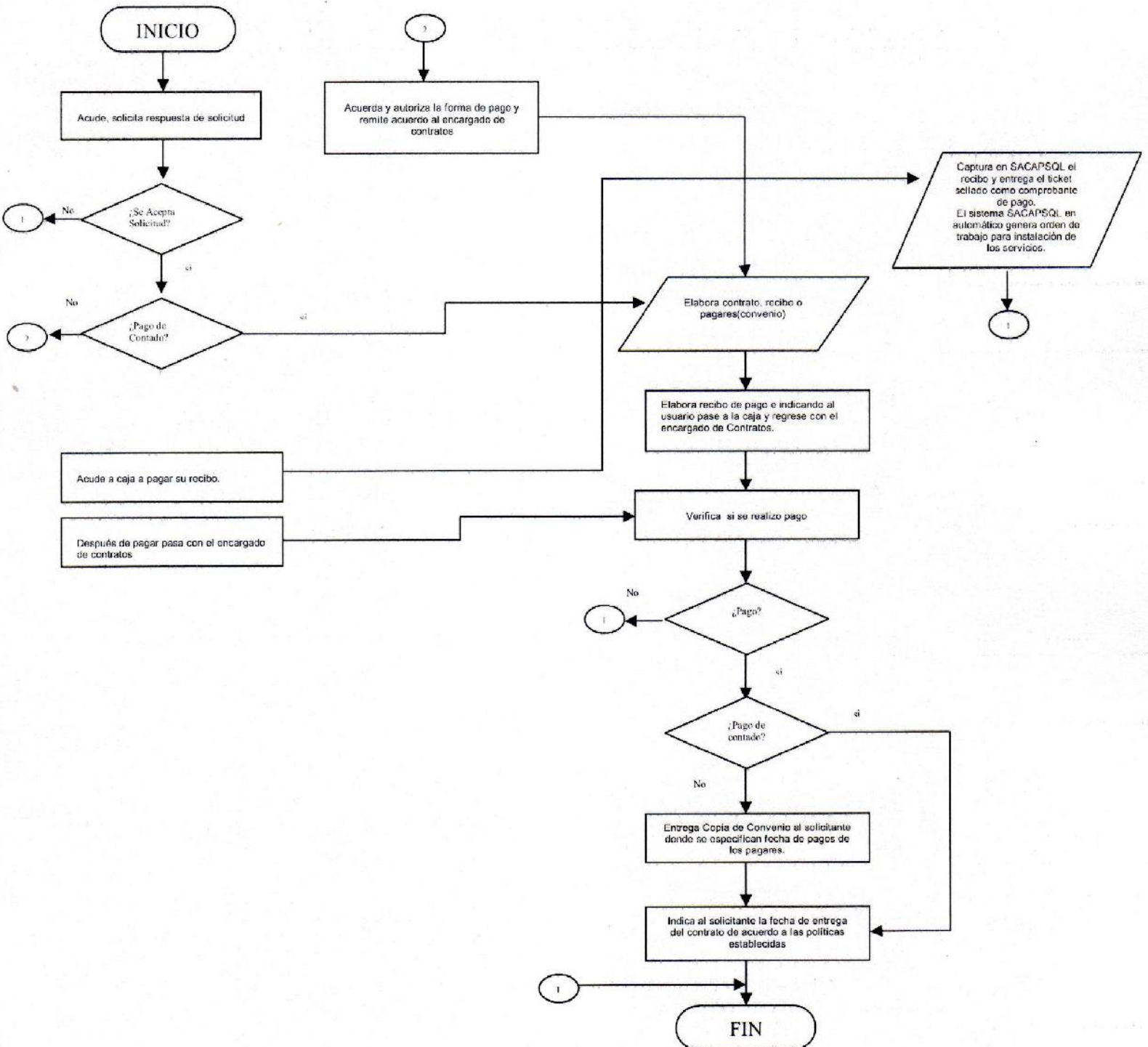
Manual de Procedimientos

PROCESO: Contratación del Servicio

Clave: CO 04

Página: 1 de 1

FLUJOGRAMA



Manual de Procedimientos

PROCESO: : LIMITACIÓN O SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

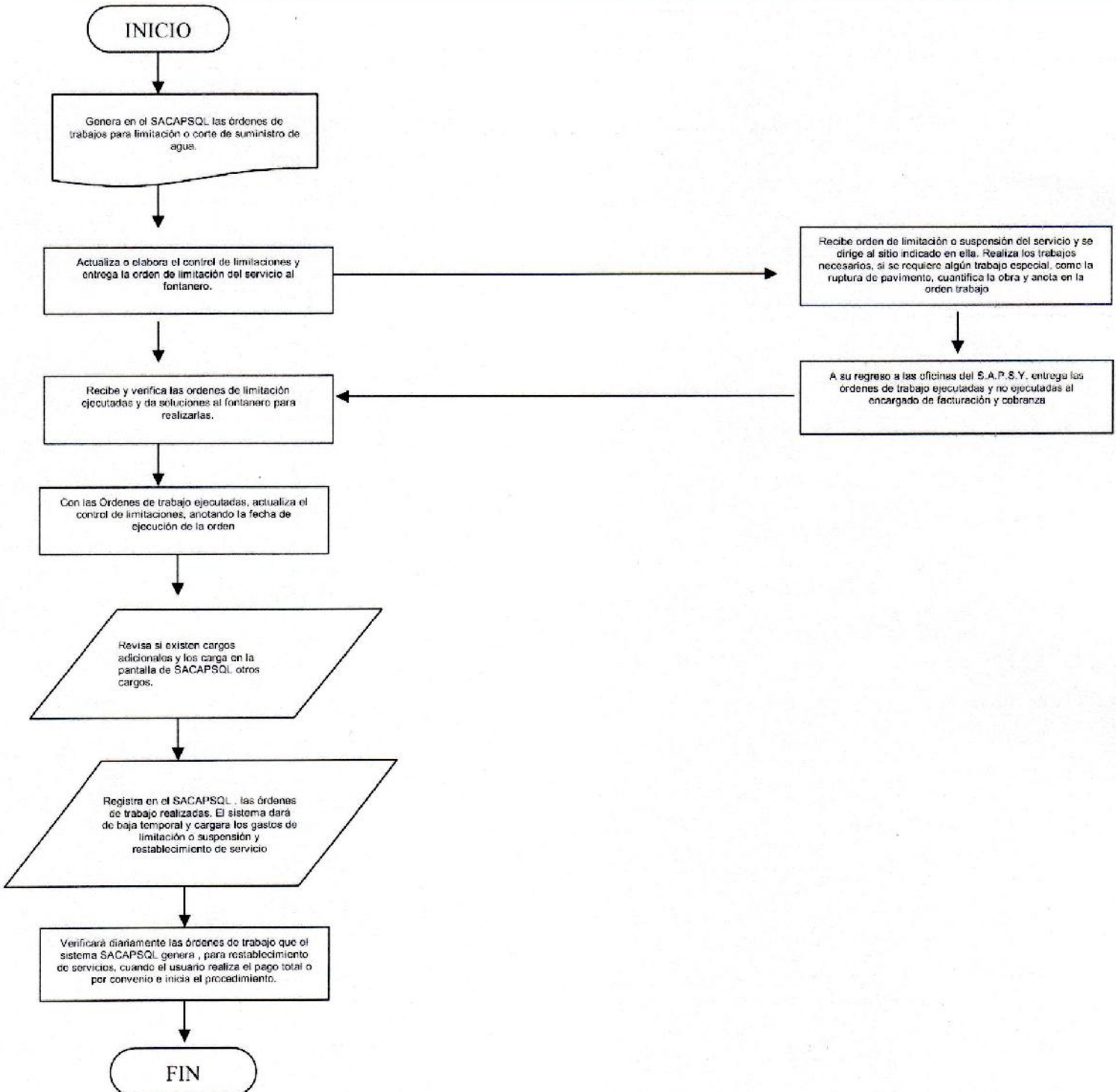
Clave: CO 10

Página: 1 de 1

FLUJOGRAMA

ENC. DE FACTURACION Y COBRANZA

ENC. CONTROL DE TOMAS (FONTANERO)





SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

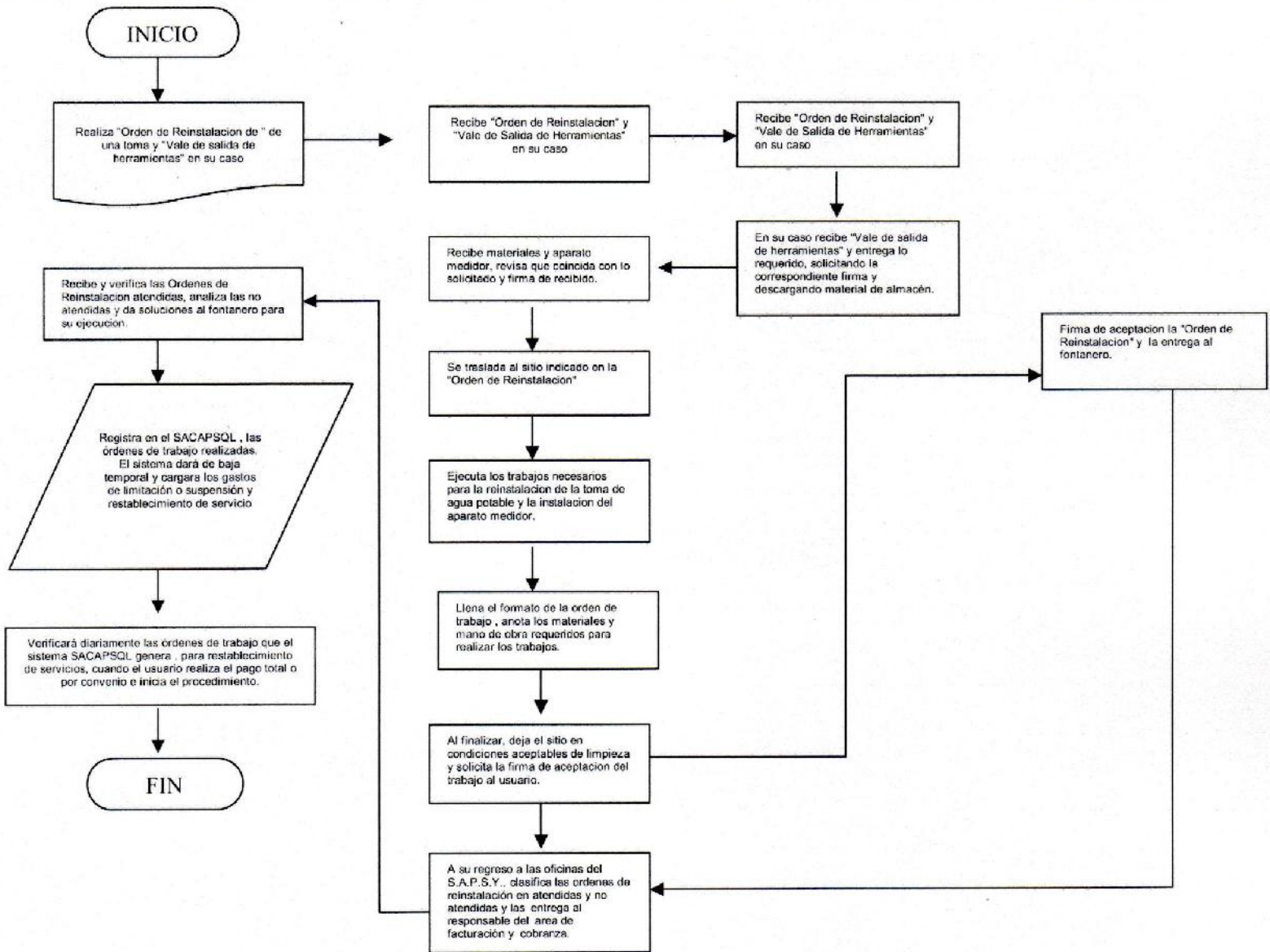
Manual de Procedimientos

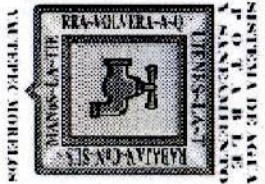
PROCESO: RESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS

Clave: CO 11
Página: 1 de 1

FLUJograma

ENC. DE FACTURACION Y COBRANZA	ENC. CONTROL DE TOMAS (FONTANERO)	RESPONSABLE DE ALMACEN	USUARIO
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------	---------





SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Clave: CO 04

OBJETIVOS

ATENDER Y TRAMITAR LAS SOLICITUDES QUE LOS PROPIETARIOS O POSEEDORES DE UN PREDIO, QUE PRESENTEN ANTE EL ORGANISMO OPERADOR PARA QUE SE LES PROPORCIONEN LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE ÉSTE OFRECE, EN MATERIA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Clave: CO 04

POLÍTICAS

1. LOS PROPIETARIOS O POSEEDORES DE PREDIOS DESTINADOS A CASAS HABITACIÓN, PREDIOS NO EDIFICADOS (LOTES BALDÍOS) O LOS DESTINADOS A LA INDUSTRIA O COMERCIO, TIENEN OBLIGACIÓN DE CONTRATAR CON EL ORGANISMO OPERADOR LOS SERVICIOS DE AGUA EN LOS LUGARES EN QUE ESTOS SERVICIOS EXISTAN. LA MISMA OBLIGACIÓN EXISTE PARA LOS USUARIOS QUE POR SU ACTIVIDAD ESTÉN OBLIGADOS AL USO DE AGUA POTABLE (ESCUELAS, HOSPITALES, ETC.)

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 67, INCISOS I, II, III).

2. EN CUALQUIERA DE LOS CASOS ANTERIORES, SI EL PREDIO DE REFERENCIA SE UBICA EN UNA CALLE EN CUYO FRENTE EXISTA INSTALACIÓN DE AGUA Y/O DRENAJE, DEBERÁ SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE SUS TOMAS Y LA CONEXIÓN, MEDIANTE CONTRATO.

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 68)

3. ADEMÁS DE LA OBLIGACIÓN QUE TIENE EL PROPIETARIO O POSEEDOR DE UN PREDIO, DE CONTRATAR LOS SERVICIOS CITADOS, DEBERÁ CUBRIR EL IMPORTE DE LA INSTALACIÓN Y CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL ORGANISMO OPERADOR.

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 73).

P O L Í T I C A S (Continuación)

4. EL SOLICITANTE DEBERÁ PRESENTAR UNA SOLICITUD Y CUMPLIR CON LOS REQUISITOS, QUE EL ORGANISMO OPERADOR SEÑALE.

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 71).

REQUISITOS:

- COPIA DOCUMENTO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD DEL TERRENO.**
- COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR ACTUALIZADA.**
- CONSTANCIA DEL AYUDANTE MUNICIPAL
- COPIA DE BOLETA PREDIAL

** SE DEBERA SOLICITAR ORIGINAL PARA COTEJO

5. PARA VERIFICAR LOS DATOS CONTENIDOS EN LA SOLICITUD (LOCALIZACIÓN, EXISTENCIA DE RED DE DISTRIBUCIÓN Y DE ALCANTARILLADO Y USO) ASÍ COMO HACER LA RELACIÓN DE LOS MATERIALES NECESARIOS PARA LA INSTALACIÓN O CONEXIÓN, SE REALIZARA LA INSPECCIÓN DEL PREDIO DEL SOLICITANTE. LA INSPECCIÓN SE LLEVARA A CABO EN UN PLAZO NO MAYOR DE CINCO DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE LA SOLICITUD.

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTÍCULO: 72)

6. EN UN PLAZO MÁXIMO DE SEIS DÍAS, DESPUÉS DE REALIZADA LA INSPECCIÓN, EN CASO DE APROBARSE LA SOLICITUD, SE APROBARA LA INSTALACIÓN Y/O CONEXIÓN Y DE ELLO SE NOTIFICARA AL USUARIO

(LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 72).



Manual de Procedimientos

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Clave: CO 04

POLÍTICAS (Continuación1)

7. SE HARÁ DEL CONOCIMIENTO DEL USUARIO LOS COSTOS DE INSTALACION ,DERECHOS DE CONEXIÓN, CUOTAS Y DEL PRESUPUESTO DEL MATERIAL Y MANO DE OBRA QUE DEBERÁ PAGAR, DE ACUERDO A LAS CUOTAS Y TARIFAS AUTORIZADAS Y UNA VEZ REALIZADO ESTO, EL ORGANISMO OPERADOR CONTARA CON UN PLAZO NO MAYOR DE 30 DÍAS, PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN Y/O CONEXIÓN.

LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, ARTICULO 73

8. ES OBLIGACION DEL ORGANISMO OPERADOR, EL NOTIFICAR AL CONTRATANTE DE EL RETRASO QUE PUEDA EXISTIR PARA LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.
9. A PETICION DEL SOLICITANTE, EL ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL ESTA AUTORIZADO A NEGOCIAR CON EL SOLICITANTE LA FORMA DE PAGO DE DE LOS COSTO DE LOS DERECHOS DE INSTALACIÓN Y DE LOS MATERIALES Y MANO DE OBRA REQUERIDOS, DE LA SIGUIENTE MANERA:
UN ANTICIPO EQUIVALENTE AL 60 % DEL COSTO TOTAL Y
HASTA DOS PAGOS IGUALES MENSUALES DEL RESTANTE 40 %.

10. EN UN PLAZO MAXIMO DE CINCO DIAS HABILES, POSTERIORES AL PAGO TOTAL DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SE ENTREGARA AL SOLICITANTE EL DOCUMENTO OFICIAL (CONTRATO).

11. EL DOCUMENTO OFICIAL (CONTRATO), DEBERA CONTENER NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE, DIRECCION DEL PREDIO DONDE SE INSTALARAN LOS SERVICIOS, LAS FIRMAS DEL SOLICITANTE Y DEL DIRECTOR GENERAL. DICHA INFORMACION DEBERA TRANSCRIBIRSE EN FORMA EXACTA DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES QUE PRESENTO EL SOLICITANTE DEL SERVICIO.

12. SEMANALMENTE ENTREGARA A LA SECCION DE PADRON DE USUARIOS RELACION DE USUARIOS CONTRATADOS.



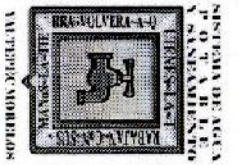
Manual de Procedimientos

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Clave: CO 04

PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SOLICITANTE DEL SERVICIO	1	Acude, solicita respuesta de solicitud y en caso de aceptación se determina la forma de pago.
ENCARGADO DE CONTRATOS	2	Si el pago es de contado se elabora contrato y recibo para su pago.
	3	Si el usuario solicita parcialidades para su pago, se remite con el área comercial.
ENCARGADO DEL ÁREA COMERCIAL	4	Acuerda y autoriza la forma de pago
	5	Remite acuerdo al responsable de contratos.
ENCARGADO DE CONTRATOS	6	Elabora contrato, recibo o convenio de pagos según sea el caso, registrándolos en el sistema SACAPSQL. Si la operación es en parcialidades, Elabora convenio en el Sistema SacapSql e imprime en 2 tantos del formato de convenio en donde se especifican los días de pago de los documentos firmados. Recaba firma del encargado comercial y del solicitante de servicio y formaliza el convenio. Entrega una copia del convenio al solicitante del servicio y la otra se anexa al expediente del usuario.
	7	Envía recibo de pago a caja para su cobro e indica al usuario que pase a la misma.
SOLICITANTE DEL SERVICIO	8	Acude a Caja a pagar su recibo.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Clave: CO 04

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
CAJERA	9	Realiza el cobro del recibo y entrega ticket sellado como comprobante (ver Procedimiento de Cobranza). El sistema SacapSql Generara automáticamente orden de trabajo, para realizar los trabajos de instalación.
SOLICITANTE DEL SERVICIO	10	Notifica el pago al encargado de contratos.
ENCARGADO DE CONTRATOS	11	Recaba firma del solicitante, del Director y/o Administrador para formalizar el contrato.
	12	Si la operación fue de contado informa al usuario que el contrato se le entregara en un plazo no mayor a 5 dias hábiles posteriores al pago total.
	13	Realiza y envia órdenes de trabajo al responsable de Instalación de Tomas.
FIN DEL PROCESO		



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUHTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: LIMITACION Y/O CORTE DE SERVICIO

Clave: CO 10

OBJETIVOS

LIMITAR Y/O SUSPENDER EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS QUE PRESENTAN ADEUDOS EN EL PAGO DE LAS CUOTAS O TARIFAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y OTORGADOS POR EL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE YAUHTEPEC, MORELOS.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: LIMITACION Y/O CORTE DE SERVICIO

Clave: CO 10

POLÍTICAS

1.- EN TODO MOMENTO SE BUSCARA QUE EL USUARIO CUBRA EL ADEUDO A LA INSTITUCION. ANTES DE PROCEDER A LA LIMITACION DEL SERVICIO, POR LO TANTO EL ORGANISMO PODRA ESTABLECER LOS CONVENIOS DE PAGO QUE CONSIDERE NECESARIOS, PROCURANDO NO CONTRAVENIR LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE.

2.- LAS ORDENES DE LIMITACION DEL SERVICIO A USUARIOS CON ADEUDOS, DEBERAN SER AUTORIZADOS POR EL ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL.

3.- LOS USUARIOS QUE ADEUDEN MAS DE 2 PERIODOS (MESES) Y/O USUARIOS QUE SE ABASTESCAN DE TOMAS CLANDESTINAS SE LES SUSPENDERA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE HASTA QUE REGULARICE SU SITUACION.

LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE ART. 100

4.- CUANDO EL SERVICIO DE AGUA POTABLE SEA UTILIZADO PARA CONSUMO HUMANO (DOMESTICO) EL SERVICIO SERA LIMITADO, Y DE NO REGULARIZARSE EL PAGO SE PODRA PROCEDER A SUSPENDER EL SERVICIO.

4.- EL SERVICIO SERA RESTITUIDO EN SU TOTALIDAD, EN UN PLAZO NO MAYOR DE 2 DIAS HABILES, CUANDO EL USUARIO CUBRA EL MONTO ADEUDADO O ESTABLEZCA ALGUN CONVENIO DE PAGO A PLAZOS CON EL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE YAUTEPEC, MORELOS.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: LIMITACION Y/O CORTE DE SERVICIO

Clave: CO 10

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ENCARGADO FACTURACION Y COBRANZA	1	Elabora la "Orden de Limitación del servicio" a un usuario con rezago mayor a 60 días.
	2	Actualiza o elabora el "Control de Limitación" y entrega la "Orden de Limitación del Servicio" al Fontanero.
FONTANERO	3	Recibe la "Orden de limitación del servicio" y se dirige al sitio indicado en ella, realiza los trabajos necesarios para la limitación de la toma, si se requiere algún trabajo especial, como la ruptura de pavimento y repavimentación, cuantifica la obra y anota en la "Orden de limitación del Servicio".
	4	A su regreso a oficinas, entrega las ordenes de limitación al encargado del área Comercial.
ENCARGADO FACTURACION Y COBRANZA	5	Recibe las órdenes de limitación atendidas y actualiza el control de limitaciones, anotando la fecha de ejecución de la orden.
	6	Revisa si existen cargos adicionales y registra los cargos en la pantalla otros cargos del sistema SACAPSQL.
	7	Registra en el SACAPSQL, las órdenes de trabajo realizadas. El sistema dará de baja temporal y cargara los gastos de limitación o suspensión y restablecimiento de servicio



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: LIMITACION Y/O CORTE DE SERVICIO

Clave: CO 10

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
	8	Verificará diariamente las órdenes de trabajo que el sistema SACAPSQL genera , para restablecimiento de servicios, cuando el usuario realiza el pago total o por convenio e inicia el procedimiento. FIN DEL PROCESO

SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: REINSTALACION DE SERVICIOS

Clave: CO 09

OBJETIVOS

REINSTALAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE A LOS
USUARIOS QUE HAYAN EFECTUADO EL PAGO DE SUS ADEUDOS
EN LAS CUOTAS O TARIFAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE
LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y OTORGADOS POR LA
INSTITUCION.



SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE YAUHTEPEC, MOR.

Manual de Procedimientos

PROCESO: REINSTALACION DE SERVICIOS

Clave: CO 09

POLÍTICAS

- 1.- EN TODO MOMENTO SE BUSCARA QUE EL USUARIO CUBRA EL ADEUDO A LA INSTITUCION. ANTES DE PROCEDER A LA LIMITACION DEL SERVICIO, POR LO TANTO EL ORGANISMO PODRA ESTABLECER LOS CONVENIOS DE PAGO QUE CONSIDERE NECESARIOS, PROCURANDO NO CONTRAVENIR LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA EN LA LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE.
- 2.- LAS ORDENES DE REINSTALACION DEL SERVICIO A USUARIOS QUE HAYAN CUBIERTO SUS ADEUDOS, DEBERAN SER AUTORIZADOS POR EL ENCARGADO DEL AREA COMERCIAL.
- 3.- CUANDO SE REINSTALE EL SERVICIO DE AGUA POTABLE SE DEJARA INSTALADO EN LA TOMA UN APARATO MEDIDOR DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE.
- 4.- EL SERVICIO SERA RESTITUIDO EN SU TOTALIDAD, EN UN PLAZO NO MAYOR DE 2 DIAS HABILES, APARTIR DE LA FECHA EN LA QUE EL USUARIO HAYA CUBIERTO EL MONTO ADEUDADO O ESTABLECIDO.