



**JAPAMA**  
TU FUENTE DE VIDA



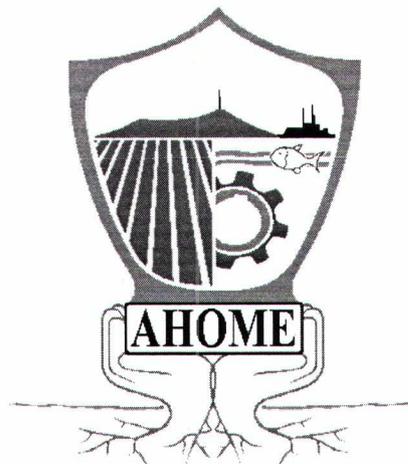
TRANSFORMANDO

Escribiendo una nueva historia

# Manual de Procedimientos

## “ALTOS CONSUMOS”

### JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE AHOME



*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
7 de 1-1



CONTENIDO

1. PROPÓSITO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. POLÍTICA.....	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE .....	3
5. AUTORIDAD .....	4
6. PROCEDIMIENTO .....	5
7. RESPONSABILIDAD .....	8
8. CONTROL DE REGISTROS .....	9
9. CONTROL DE REVISIONES .....	10
10. HISTÓRICO DE INDICADORES .....	10
11. FLUJOGRAMA.....	11

*[Handwritten signature and date]*  
1-1-21





## 1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento, para llevar a cabo la medición, facturación y cobranza de nuestros altos consumidores de la manera más precisa.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la toma de lectura en campo hasta la expedición, entrega y cobranza de la factura en el sector de altos consumidores.

## 3. POLÍTICA

La actualización constante de nuestro proceso para realizar de la manera más exacta posible los procesos de medición, facturación y cobranza de nuestros altos consumidores.

## 4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

### 4.1. Documentos Aplicables

Notificación F2 (anomalía en el consumo)

FCOM-04

Notificación F4 (servicio, cambio y/o instalación de medidor)

FCOM-06

Visita de inspección

FCOM-07

Verificador de Lectura

FCOM-33

Tarjeta de toma de lectura

FCOM-19

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa

Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa

Reglamento Interior de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Ahome.

Reglamento de Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento del Municipio de Ahome.



#### 4.2. Terminología Aplicable

**Altos Consumos.** - Departamento encargado de la medición, facturación y cobranza de los altos consumidores (Comerciales, Industriales y Domésticos)

**Facturación.** - Departamento encargado de emitir la factura

**Verificador.** - Es una relación de lecturas tomadas por el operador de altos consumos.

**Factura.** - Documento que indica la información del usuario (clave, nombre, domicilio y el importe a pagar)

**Visita de inspección.** - Documento que se utiliza para verificar datos específicos de una toma y/o usuario.

**Notificación F2.-** Formato utilizado para notificar al usuario cuando existe una anomalía en su consumo.

**Notificación F4.-** Formato que se utiliza para solicitar al usuario la reposición de su medidor dañado (destruido, no marca, ilegible y excéntrico) o en caso de revisión de medidor, reubicación y/o instalación de un medidor nuevo.

**Medidor excéntrico.** - Estado de medidor difícil de leer por la numeración en que se encuentran los números del medidor.

**Medidor destruido.** - Estado de medidor dañado totalmente.

**Medidor ilegible.** - Estado de medidor difícil de leer la lectura por estar sucio, empañado, mica pintada.

**Fuga de agua.** - Es la pérdida de agua por una tubería dañada después del medidor.

**Medidor no marca.** - Relojería en mal estado que frena las manecillas del medidor para el avance de la lectura.

### 5. AUTORIDAD

#### 5.1. El jefe de altos consumos tiene la autoridad:

5.1.1. Para ejecutar la toma de lecturas conforme al padrón de usuarios de altos consumos.

- 5.1.2. Para llevar a cabo corrección en las lecturas y en caso de ser necesario un ajuste lo autoriza el gerente comercial.
- 5.1.3. De emitir las notificaciones de revisión, retirar medidores dañados, error de lecturas y verificaciones.
- 5.1.4. De mandar al operador a realizar cortes por falta de pago según cartera vencida.
- 5.1.5. Enviar a su personal asignado a Instalar los medidores nuevos y de ser posible dar servicio de mantenimiento a los ya existentes.
- 5.1.6. De integrar aquellos usuarios industriales o comerciales con el fin de generar un criterio definido de usuarios de alto consumo.
- 5.1.7. Capturar pagos parciales y/o abonos de los Altos consumidores en el Sistema Comercial sin autorización de la Gerencia Comercial, siempre y cuando estos no sean menores del 30%.

**5.2. El Gerente Comercial tiene la autoridad:**

- 5.2.1. De integrar a usuarios que considere como “altos consumidores” de acuerdo a la conveniencia de JAPAMA y se lo asignará al Jefe de Altos Consumos.
- 5.2.2. Para autorizar al Jefe de altos consumos la captura en sistema comercial los convenios a usuarios del padrón de Altos Consumos.
- 5.2.3. Para autorizar la captura de pagos parciales y/o abonos de los Altos consumidores en el Sistema Comercial, en caso de ser menor al 30%.

**6. PROCEDIMIENTO**

El proceso comienza en la toma de lecturas de los usuarios de altos consumos.

- 6.1. El operador de altos consumos toma lectura en libros o tarjetas (FCOM-19) manualmente.

- 6.2. El jefe de altos consumos captura las lecturas tomadas por el operador de altos consumos a la base de datos.
- 6.3. El jefe de altos consumos imprime verificador de lecturas (FCOM-33) y checa si la lectura es correcta o incorrecta, de ser incorrecta emite una notificación según el caso.
- 6.3.1. El jefe de altos consumos imprime notificación F4 este puede ser para medidor dañado (no marca, ilegible, destruido, excéntrico o para instalación de medidor nuevo) FCOM-06.
- 6.3.2. El jefe de altos consumos imprime notificación para error de lectura, sería un F2 (FCOM-04).
- 6.3.3. El jefe de altos consumos imprime notificación F2 por anomalía de consumos (FCOM-04).
- 6.3.4. El jefe de altos consumos imprime notificación F4 (FCOM-06) en caso de verificar el medidor, darle servicio o instalar uno nuevo.
- 6.4. El operador de altos consumos ejecuta la notificación dependiendo el caso F2 (FCOM-04) F4 (FCOM-06) y Visita de Inspección (FCOM-07).
- 6.5. El jefe de altos consumos promediara según el caso mediante la siguiente tabla.

ANOMALIA	SE PROMEDIARÁ	BONIFICAR	ACCION	QUIEN
EXCENTRICO	De los últimos 3 meses	Diferencia	Retirar medidor con notificación FCOM-06	Jefe departamento altos consumos
DESTRUIDO	De los últimos 3 meses	Diferencia	Retirar medidor con notificación FCOM-06	Jefe departamento altos

				consumos
ILEGIBLE	De los últimos 3 meses	La diferencia de mas se factura y la diferencia de menos al siguiente mes se factura.	Retirar medidor con notificación FCOM-06	Jefe departamento altos consumos
NO MARCA	De los últimos 3 meses	Diferencia	Retirar medidor con notificación FCOM-06	Jefe departamento altos consumo
DOMICILIO CERRADO	Cobraré en base a una iguala de consumos anteriores.	No aplica	Reubicacion de Medidor.	Jefe de Depto. De Altos Consumos.

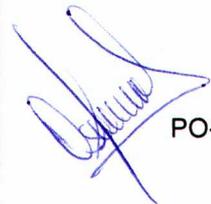
6.6. El operador de altos consumos se encargará de reinstalar los medidores verificados.

6.7. El jefe de altos consumos verificara las lecturas en pantalla antes de mandar a facturar.

6.7.1. El Departamento de Facturación se encargará de facturar, imprimir y cortar los recibos para hacerlos llegar al departamento de Altos Consumos.

6.7.2. El jefe de altos consumos se encargará de recoger los recibos en el departamento de facturación para organizar su acomodo, elaboración de oficios, escaneo (en caso de ser necesario) y distribución de los mismos.

6.7.3. El operador de altos consumos se encargará de entregar los recibos y/u oficios al usuario.






6.8. El jefe de altos consumos se encargará de verificar en el sistema si el usuario está al corriente de pagos y si no, se emitirá un reporte de cartera vencida para asignarla a los operadores.

6.8.1. El operador de altos consumos visitara al usuario a partir del siguiente día del vencimiento del recibo para gestión del pago puntual de su adeudo.

6.8.2. El operador de altos consumos visitara al usuario que no pago o abono a su consumo 7 días hábiles después del día de facturación para realizar la limitación o corte de servicio.

## 7. RESPONSABILIDAD

- El jefe de altos consumos será el responsable de:
- Supervisar y controlar todas las actividades descritas en el procedimiento.
- Se asegurará que las lecturas se tomen conforme al padrón de usuarios de altos consumos.
- Imprimir el verificador de lecturas FCOM-33.
- Detectar por medio del verificador de lecturas las irregularidades en el consumo o en las lecturas del último periodo de consumo.
- Imprimir los formatos FCOM-04, FCOM-06, FCOM-07 Y FCOM-33.
- Verificar que se ejecuten las notificaciones y ordenes de trabajo.
- Supervisar se lleven a cabo las actividades correspondientes a la facturación del departamento.
- De generar las órdenes correspondientes y asignar a su personal para el retiro de medidores dañados y cambiarlos por nuevos, así como de la instalación de medidores nuevos.
- Solicitar los recursos materiales necesarios para llevar a cabo todas las actividades de dicho departamento.



**8. CONTROL DE REGISTROS**

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	RETENCION	DISPOSICION
FCOM-04	Notificación F2 (anomalía de consumo)	Jefe de departamento de altos consumos	Sobre una repisa	2 años	Almacén de papelería
FCOM-06	Notificación F4 (reparación, reubicación o reposición de medidor)	Jefe de departamento de altos consumos	Sobre una repisa	2 años	Almacén de papelería
FCOM-07	Visita de inspección	Jefe de departamento de altos consumos	Sobre una repisa	1 año	Almacén de papelería
FCOM-33	Verificador de lecturas	Jefe de departamento de altos consumos	Sobre una repisa	1 año	Almacén de papelería
FCOM-19	Tarjeta de Toma de Lectura	Jefe de departamento de altos consumos	Sobre una repisa	1 año	Almacén de papelería




**9. CONTROL DE REVISIONES**

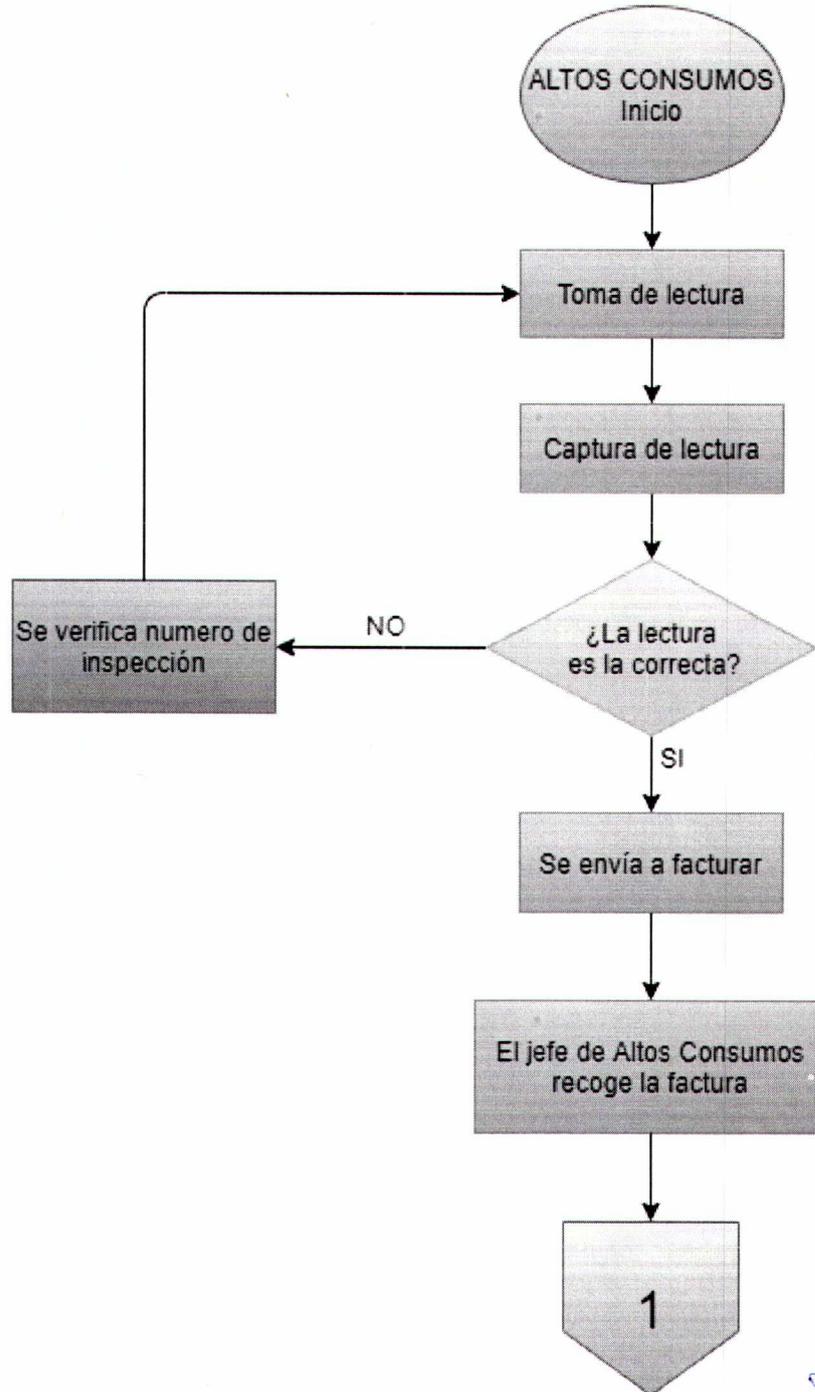
Rev	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14/12/17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01/02/2021	Actualización del procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

**10. HISTÓRICO DE INDICADORES.**

No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	06/01/15	Actual	Mantener 70% de usuarios cumplidos
2	06/01/15	Actual	Cumplir con un 100% de efectividad en la toma de lectura, en tomas con medidor.
3	01/02/2021		Facturar el 100 % de los Usuarios Activos
4	01/02/2021		Atender el 100% de las Verificaciones Generadas en el Departamento.

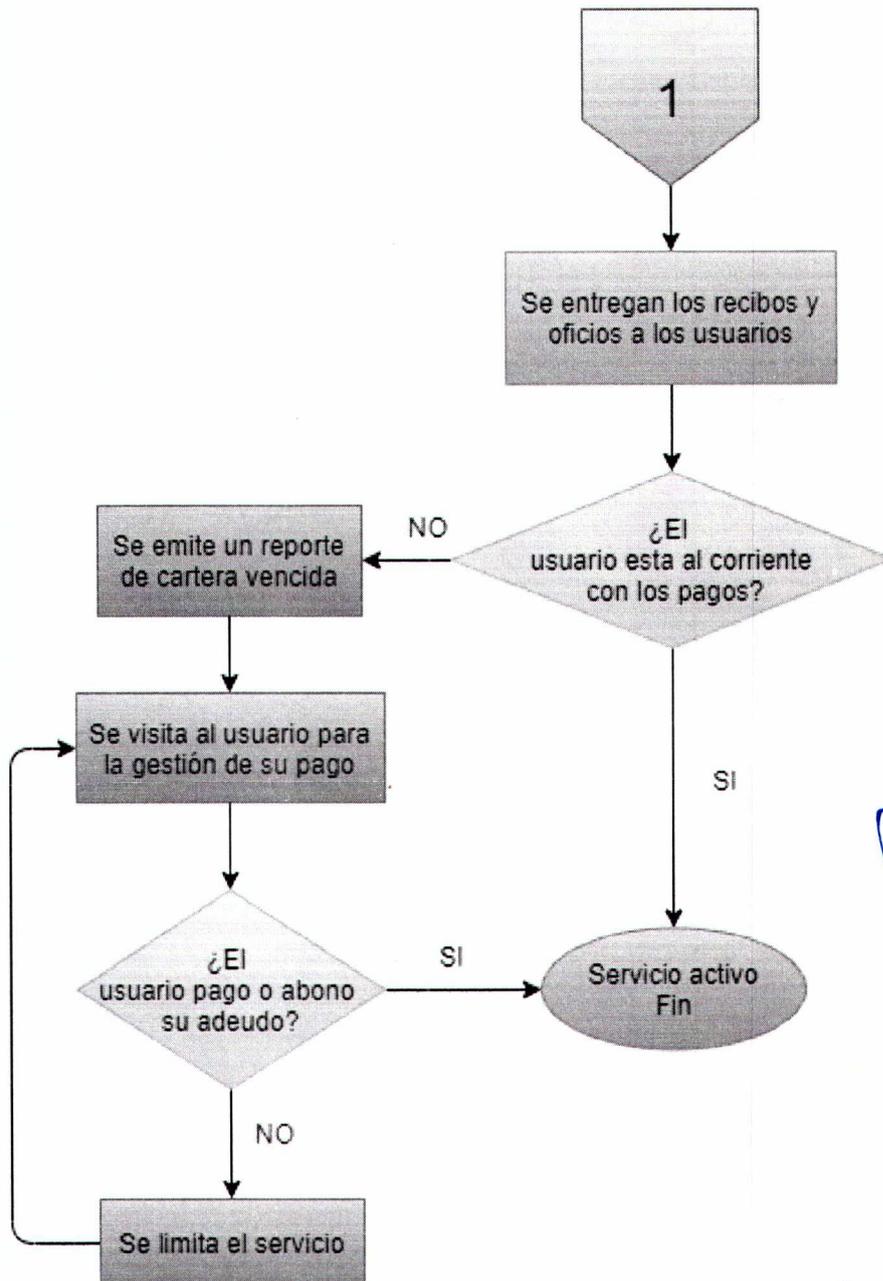


## 11. FLUJOGRAMA



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





*Handwritten signature and scribbles in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*



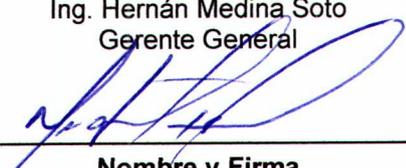
---

**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN  
ALTOS CONSUMOS**

---

**APROBÓ:**

Ing. Hernán Medina Soto  
Gerente General



Nombre y Firma

Lic. Verónica Félix Espinoza  
Gerente Comercial

Nombre y Firma

**ELABORÓ:**

C. Martha Fca. Osuna  
López  
Jefe Departamento  
Altos Consumos.



Nombre

Firma

**REVISÓ:**

Lic. Eyner Alejandro  
Leyva Armenta.  
Subgerente de  
Medición y  
Facturación



Nombre

Firma