



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

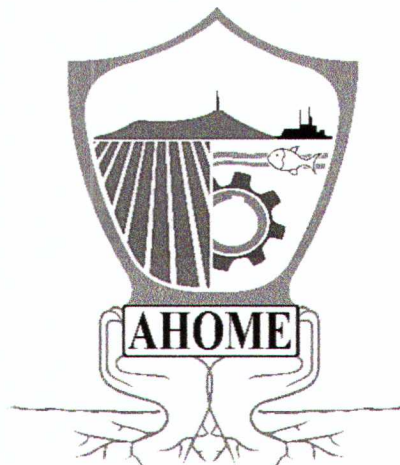
AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“ATENCION INTEGRAL A USUARIOS”

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



[Handwritten signatures in blue ink]



CONTENIDO

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



1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y políticas de trabajo en el área de Atención al Usuario de JAPAMA, así como atender las solicitudes de contratación de servicios urbanos que proporciona el Organismo, con el propósito de elevar la calidad en la atención, y asegurarnos de que esta, es conforme a lo establecido en este procedimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios del Organismo, Doméstico, Comercial, Industrial, que demanden atención para la aclaración y solución de su asunto, así como a los nuevos usuarios en la zona urbana e involucra a todas las áreas de nuestra organización que tengan responsabilidad específica para este efecto.

3. POLÍTICA

Nuestra Política es atender personalmente al usuario que lo requiera, satisfacer su demanda dentro del **marco legal que nos rige**, impulsando el desarrollo integral de nuestro personal.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos Aplicables

Visita de Inspección	FCOM-07
Formato de Convenios	FCOM-29
Notas de crédito	FCOM-30
Reporte de Notas de Crédito	FCOM-31
Reporte de Convenios	FCOM-32
Solicitud de suspensión temporal	FCOM-36
Notificación F3	FATU-14





Carta de No Adeudo

Orden de Trabajo

Reglamento Interior

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa

4.2. Terminología Aplicable

Facturación.- Proceso por el cual, se calcula el cobro por consumo de agua, de acuerdo con las tarifas establecidas, así como demás conceptos inherentes a los servicios prestados por la institución.

Consumo.- Cantidad en metros cúbicos de agua potable, consumidos por nuestros usuarios en un rango de tiempo.

Nota de Crédito.- Ajuste que se realiza a la factura.

Formato de Convenios.- Documento en el cual se plasman los criterios a cumplir por un usuario, con el fin de liquidar su rezago en un tiempo determinado.

Notificación F3.- Trabajo de inspección en las instalaciones interiores del usuario de acuerdo a una solicitud previa.

Visita de Inspección.- Documento que nos sirve como guía en una inspección en campo, ya sea está a petición del mismo usuario o a petición de un funcionario o empleado.

Reporte de Notas de Crédito.- Relación en la cual se enlistan las notas de crédito realizadas por rango de fechas, y por personas que autorizan, así como porcentajes de ajuste.

Reporte de Convenios.- Relación en la cual se enlistan los convenios realizados en un rango de fechas.

Carta de No Adeudo.- Documento que se expide a través del sistema comercial a solicitud del usuario, en el que se especifica que el usuario no presenta adeudo por concepto de facturación de consumo.



Orden de Trabajo.- Documento por el cual se ordena la realización de un trabajo específico, sirviendo este mismo para detallar los hallazgos o describir el trabajo realizado.

Solicitud de Contrato.- formato en el que se anotan los datos del usuario y son enviados al departamento de redes de agua potable y alcantarillado para obtener de ellos la información necesaria para hacer el cálculo del costo de materiales y mano de obra.

Contrato de Servicios.- Documento legal en el que el nuevo usuario queda registrado en nuestro padrón de usuarios.

Reglamento Interior.- documento interno en el que se encuentran plasmadas entre otras cosas las responsabilidades del personal de la Junta.

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa.- Normatividad que rige a las juntas de agua potable del Estado de Sinaloa.

Bonificación.- Corrección a la facturación por un error imputable a JAPAMA

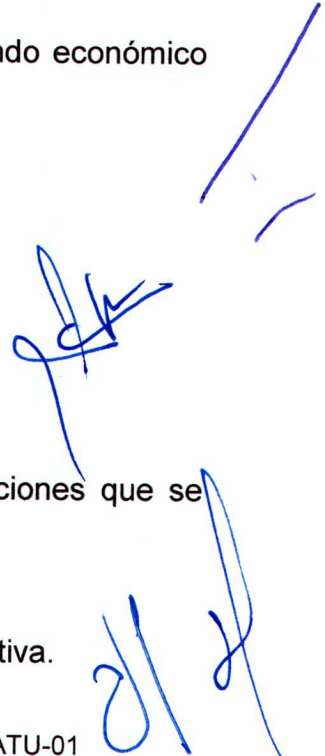
Condonación.- Aplica solamente cuando el organismo establece un programa de apoyo.

Subsidio.- Se aplica cuando el ayuntamiento de Ahome entrega un fondo económico para apoyo a los usuarios.

5. AUTORIDAD

5.1 Gerente Comercial.

- Para autorizar convenios con anticipos sin porcentaje mínimo (libre).
- Autorizar ajustes a facturaciones (libre).
- Autorizar descuentos (subsidijs) se establecerá conforme a las condiciones que se hayan dado en acta de cabildo.
- Cancelar convenios y notas de crédito.
- Autorizar bajas temporales, en los casos que no se cumpla con la normativa.



5.2 Subgerente Comercial.

- Para autorizar convenios con anticipo mínimo del 20% de la deuda.
- Autorizar ajustes a facturaciones hasta el 30% de la deuda.
- Autorizar descuentos (subsídios) se establecerá conforme a las condiciones que se hayan dado en acta de cabildo.
- Cancelar convenio y notas de crédito.
- Autorizar bajas temporales en los casos que no se cumpla con la normativa.

5.3 Jefe de Departamento Control Integral a usuarios y personal del área.

- Para autorizar convenios con anticipo mínimo del 30% de la deuda.
- Autorizar ajustes a facturaciones hasta el 20% de la deuda.
- Descuentos (subsídios) se establecerá conforme a las condiciones que se hayan dado en acta de cabildo.
- Cancelar convenios en los que no se pagó el anticipo.

5.4. El personal del Módulo de Atención Integral

Tienen la autoridad para elaborar todos los convenios, notas de crédito, de conformidad con la estructura señalada en los puntos 5.1, 5.2 y 5.3, además de realizar trámites para suspensión temporal del sector urbano todo esto a excepción de los usuarios que integran el padrón de altos consumos.

Los usuarios de sistemas foráneos que solicitan suspensión temporal, serán turnados a la subgerencia de sistemas foráneos.

6. PROCEDIMIENTOS**6.1 CONVENIOS DE PAGO.**

6.1.1. El personal de Atención Integral o quien tenga autorización para gestionar un convenio de pago con los usuarios, emitirá un estado de cuenta (histograma) en el que se anotarán las condiciones del convenio, y en el que plasmará su firma. Las condiciones serán de acuerdo al nivel de autorización y el plazo será establecido



conforme al criterio del empleado, tomando como referencia el monto de la deuda y la situación económica (capacidad de pago) del usuario. En los casos en los que por el importe de adeudo y la capacidad de pago del usuario este solicite un plazo más allá del término de administración, se solicitará a la Gerencia Comercial o al Subgerente Comercial autorización.

6.1.2. Una vez autorizado, el personal del área de atención integral a usuarios procederá a elaborar el convenio (Formato de Convenios FCOM-29) en el sistema comercial, para lo que deberá requerir copia de identificación del usuario y su firma.

6.1.3. Elaborado el convenio, al usuario se le entregará una copia del convenio (Formato de Convenios FCOM-29) y con este acudirá al área de recaudación a realizar el pago inicial.

6.1.4. El jefe de departamento supervisará al día siguiente que se cumpla con el pago inicial del convenio y en caso de incumplimiento procederá a la cancelación del mismo.

6.1.5. El jefe de departamento será el responsable del archivo, control y resguardo de los convenios de manera digital.

6.2. NOTAS DE CREDITO

Estos se realizan cuando es necesario efectuar un ajuste a la facturación el organismo implementará un programa de condonaciones o de subsidios.

- Error en la toma de lectura.
- Error en el proceso de facturación.
- Promedio Incorrecto.
- Tarifa distinta a la correspondiente.
- Ajuste por pago equivocado.
- Domicilio deshabitado y sin servicio.
- Error en sistema.
- Subsidio.





6.2.1. El usuario se presenta en el área de atención integral a exponer su inconformidad de facturación, recibida la queja de nuestros usuarios ya sea de manera verbal o por escrito, se procede a revisar en el sistema comercial el historial de lecturas y consumos para identificar la posible causa que provocó la queja, si con la evidencia que existe en el sistema se puede establecer cuál fue la causa y está es atribuible al Organismo, se elabora el ajuste a través de una nota de crédito, la que deberá estar soportada con el historial de lecturas (histograma) en el que se muestre claramente la causa y deberá estar firmada por el empleado que revisó y dictaminó. Se turnara el trámite a la persona autorizada para realizar la nota de crédito.

6.2.2. En los casos de que con la revisión en sistema no se pueda dictaminar la causa, se elaborará según sea el caso, una visita de inspección (FCOM-07), Orden de Trabajo o Notificación F3 (FATU 14) para obtener evidencia (puede incluir fotografías) de la causa que provocó la queja.

6.2.3. Una vez efectuada la verificación en campo y se obtuvo evidencia de que se trató de una falla o error por parte del Organismo, se realizará el ajuste al usuario adjuntando a la nota de crédito el historial firmado por el empleado que revisa y la evidencia encontrada en la visita.

6.2.4. Si la inconformidad es provocada por una situación del usuario (fuga interna, medidor inaccesible, medidor descompuesto), no se podrá ofrecer ajuste, el usuario deberá pagar la facturación de contado o a través de un convenio de pago.

6.3. Suspensión temporal de Servicio y Facturación

6.3.1. El usuario se presenta en ventanilla de atención integral, en forma verbal y con copia de identificación del titular, solicita la baja temporal de la facturación de su servicio. El personal de ventanilla que atiende al usuario generará en el sistema comercial la solicitud de suspensión temporal (FCOM 36), la que de manera automática deberá generar una orden de trabajo para suspender el servicio físicamente. Se le pide



al usuario regresar en 15 días después de la solicitud para asegurarse que su trámite fue procedente y entregarle su comprobante (solicitud de suspensión temporal).

6.3.2. El formato de orden de trabajo se entrega al departamento de Inspección y Normatividad Personal para que en un plazo no mayor a 15 días se ejecute la suspensión y se asegure que ese domicilio no ocupa el servicio temporalmente.

6.3.3. En caso de ser procedente el departamento de inspección da de alta al usuario en el padrón de usuarios en suspensión temporal y el área de atención integral resguarda la orden y entrega el comprobante al usuario. En caso de no proceda la solicitud se le informara al usuario los motivos por los cuales no fue procedente.

6.4. **Requisitos para solicitud de baja temporal:**

6.4.1. No tener adeudo en la cuenta.

6.4.2. Copia de identificación del titular o su representante (persona moral).

6.4.3. Que el domicilio este totalmente deshabitado.

7. **RESPONSABILIDAD**

7.1. **El jefe de departamento de control integral a usuarios tiene la responsabilidad de:**

7.1.1. Mantener en archivo de manera digital de todos los procedimientos enlistados en este documento.

7.1.2. Asegurarse se cumplan los criterios anteriormente expuestos.

7.1.3. Supervisar que se cumpla con el pago inicial del convenio.

7.1.4. Cancelar los convenios que no cumplieron con el pago inicial.

7.1.5. Verificar el pago de los contratos.

7.1.6. Asegurarse a través del encargado de contratos se instalen las tomas, descargas y medidores contratados.



8. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Retención	Almacenamiento	Disposición
FCOM-29	Formato de Convenios	2 años	Archivero	Archivo Muerto
FCOM-30	Nota de crédito	2 años	Archivero	Archivo Muerto
FCOM-31	Reporte de Notas de Crédito	2 años	Sistema/Digitalizar	Archivo Muerto
FCOM-32	Reporte de Convenios	2 años	Archivero/Digitalizar	Archivo Muerto
FCOM-36	Solicitud de suspensión temporal	2 años	Archivero	Archivo Muerto

9. CONTROL DE REVISIONES

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14/12/2017	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01/02/2021	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

10. HISTÓRICO DE INDICADORES

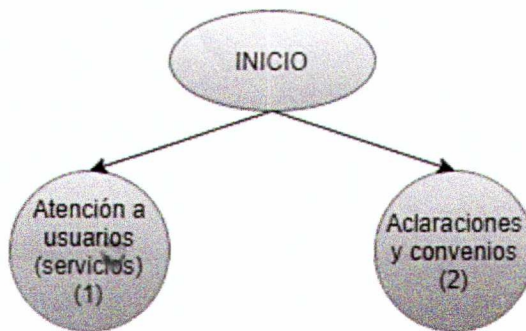
NO.	FECHA DE INICIO	FECHA DE CONCLUSIÓN	INDICADOR
1	01/02/2021		Supervisar que se cumpla el 100% en el pago inicial de los convenios realizados.
2	01/02/2021		Respaldar y resguardar el 100% de las notas de crédito generadas en el sistema urbano





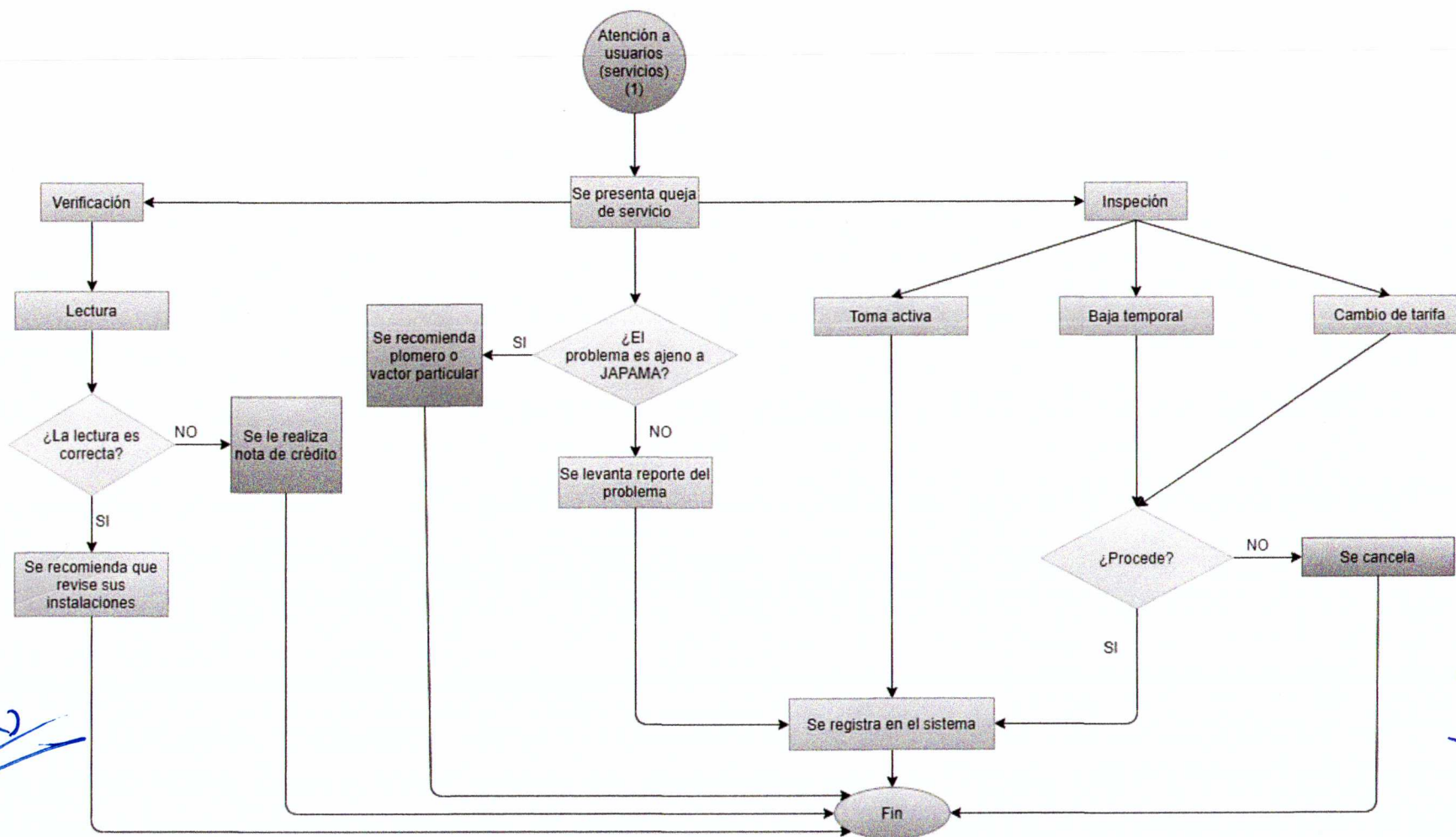
11. FLUJOGRAMA

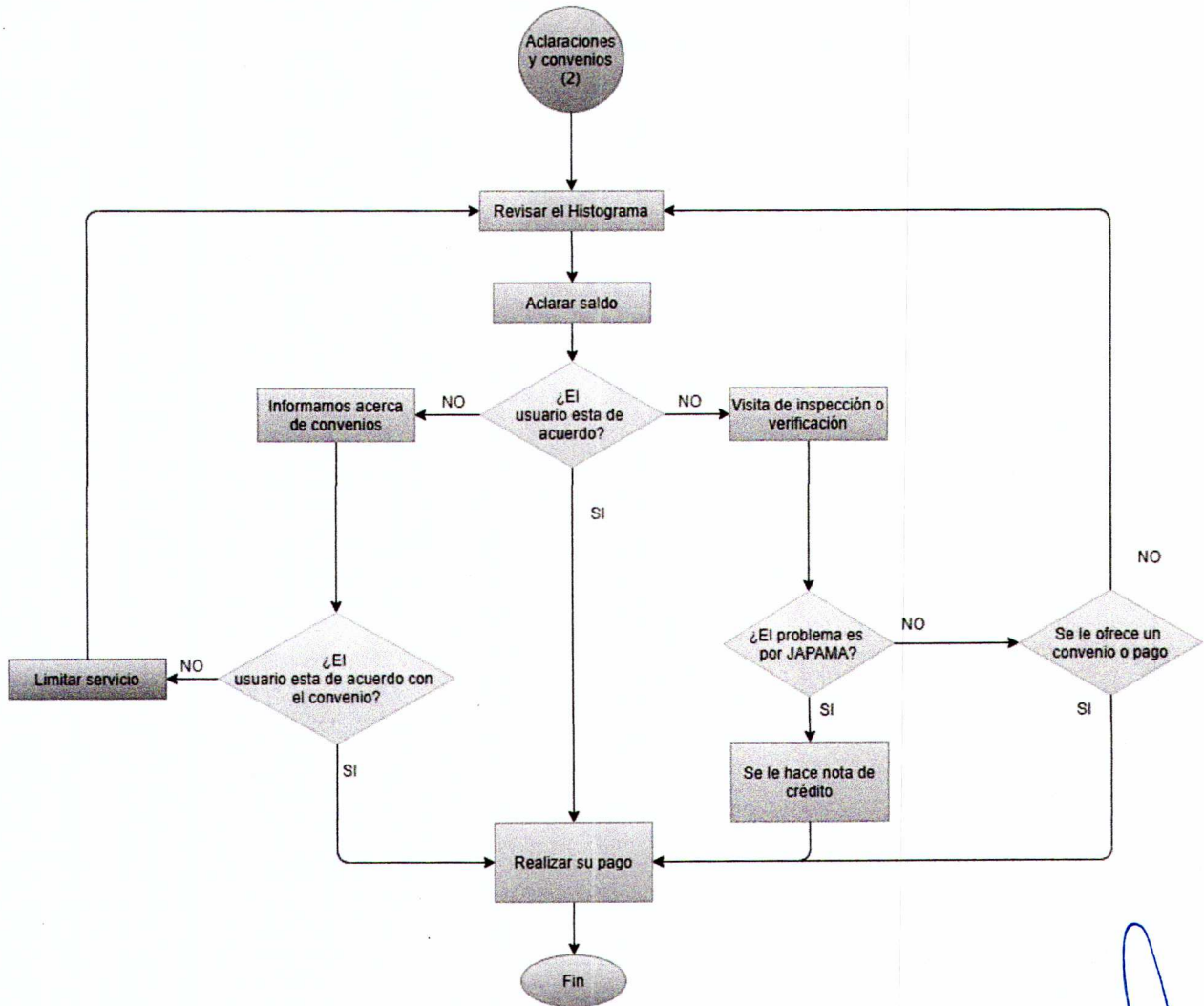
ATENCIÓN INTERAL A USUARIOS



[Handwritten signatures in blue ink]







[Handwritten signatures and initials in blue ink]





JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN

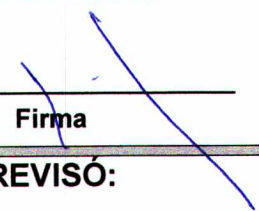
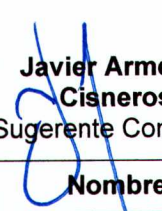
Revisión 01

**ATENCIÓN INTEGRAL A
USUARIOS**

01/02/2021

Pág.14 de 14

**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
ATENCIÓN INTEGRAL A USUARIOS**

APROBÓ:			
Ing. Hernán Medina Soto Gerente General  _____ Firma		Lic. Verónica Félix Espinoza Gerente Comercial  _____ Firma	
ELABORÓ:		REVISÓ:	
Iván Magallanes Quiñonez Jefe de Departamento _____ Nombre	 _____ Firma	Javier Armenta Cisneros Sugerente Comercial  _____ Nombre	_____ Firma

