



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“FACTURACION”

**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. PROCEDIMIENTO.....	6
7. RESPONSABILIDAD.....	7
8. CONTROL DE REGISTROS.....	9
9. CONTROL DE REVISIONES.....	9
10. HISTÓRICO DE INDICADORES.....	10
ANEXO	10
11. FLUJOGRAMA.....	12



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento para llevar a cabo la facturación en el tiempo establecido y con la mayor precisión.

2. ALCANCE

Aplica desde la recopilación de las lecturas a través del sistema, hasta la expedición de la factura en la zona urbana.

3. POLÍTICA

Nuestra política es la actualización constante de nuestro proceso para llevar a cabo una facturación exacta y apegada al consumo real del usuario.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos Aplicables

Procedimiento de medición	POCOM-08
Programa mensual de toma de lecturas	FCOM-18
Notificación F2 (medidor inaccesible facturación)	FCOM-04
Notificación F1 (incremento de consumo facturación)	FCOM-05
Visita de inspección	FCOM-07
Reporte de cargos de desazolve a descargas domiciliarias	FOPR-31
Verificador de lecturas	FCOM-33
Relación de usuarios a sancionar	FCOM-40

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

Verificador de lecturas.- Documento del historial de lecturas y consumos de los diferentes sectores.

Cargos a usuarios.- Importe que se cobra al usuario a través de la factura por diversos cargos como: desasolves efectuados por el departamento de redes en la descarga domiciliaria, importe por concepto de reparación de medidor, importe por concepto de materiales diversos que se utilicen en la toma (si aplica).

Prefacturación.- Documento que se elabora al corregir y revisar las lecturas y consumos de los usuarios para que estén listos previo a la facturación.

Factura.- Documento que indica consumo, clave, nombre, domicilio y el importe a pagar por el usuario.

Visita de inspección.- Documento que se utiliza para corroborar datos específicos de una toma como la lectura, si el servicio está activo, domicilio habitado ó deshabitado, serie del medidor, medidor accesible a la lectura, etc. en caso de duda. De igual forma se utiliza para ordenar se cancele el servicio en un domicilio en el que se presente una irregularidad en el consumo o lectura y este domicilio se encuentre deshabitado, o se trate de una toma sin movimiento.

Notificación F2.- (Medidor inaccesible facturación).- Este formato es utilizado en los casos en los que el medidor se encuentra inaccesible a la lectura lo que causa una irregularidad en la lectura o en los consumos y se detecta en el verificador de lectura y se le notifica al usuario para que corrija dicha situación.

Notificación F1.- El formato de referencia se utiliza para notificar al usuario en caso de que se detecte incremento en el consumo de agua en el último periodo de consumo.

Programa mensual de toma de lecturas.- Es aquel documento en el que se especifica el sector, periodo de consumo, la fecha de toma de lectura (fecha a partir de

la cual inicia la toma de lectura), fecha de facturación, fecha límite de pago de la factura y entrega de factura (fecha a partir de la cual inicia la entrega) para todos los sectores del sistema urbano.

Facturación confiable.- Toda aquella toma de lectura real que sea facturada.

5. AUTORIDAD

5.1. El gerente comercial, el jefe del departamento de medición, el jefe del departamento de facturación y el encargado de facturación tienen la autoridad para modificar el programa mensual de toma de lecturas, solo por causa de fuerza mayor, como lo puede ser, la falta de energía eléctrica, la falta de información como revisiones no devueltas, lecturas no ingresadas al sistema, esto por el departamento de medición, o por fallas en el sistema de informática que impidan la elaboración de la factura, se descomponga la máquina de impresión.

5.2. El jefe de facturación y encargado de facturación tienen la autoridad para efectuar cargos a usuarios, si aplica.

5.3. El jefe de facturación y encargado de facturación tienen la autoridad para realizar la facturación conforme al programa mensual de lecturas.

5.4. El jefe de facturación y encargado de facturación tienen la autoridad para llevar a cabo ajustes en el consumo o corrección a la lectura en el último período de consumo, si aplica.

5.5. El gerente comercial, el jefe de facturación y encargado de facturación tienen autoridad para ordenar se efectúen correcciones a la pre - facturación.

5.6. El jefe de facturación y el encargado de facturación tiene la autoridad de realizar cargos por concepto de desazolve o descargas en la red y otros conceptos mediante oficios girados a su departamento.



6. PROCEDIMIENTO.

6.1. FACTURACION

6.1.1. Una vez que se toman las lecturas conforme al programa de tomas de lecturas (FCOM-18) mencionado en el procedimiento de medición (POCOM-08) y que se ingresan a la base de datos, la capturista imprime verificador de lecturas (FCOM-33), donde hace la revisión visual de cada una de ellas.

6.1.2. En los casos que no se pueda tomar lectura por causas no imputables al lectorista como pueden ser las que se mencionan en el anexo agregado al presente procedimiento y referidas con la clave correspondiente en el verificador de lecturas se genera automáticamente una lectura estimada de acuerdo al promedio de consumo de los últimos tres meses que sí hubo lectura, en caso de no haberla se aplica un consumo estimado.

6.1.3. El encargado de facturación y la facturista efectúa cargos por diferentes conceptos que le envían diferentes departamentos como operación (FOPR-31).

6.1.4. La capturista efectúa la revisión de las lecturas y/o consumos para detectar irregularidades en los mismos.

6.1.5. Si la capturista al llevar a cabo la revisión de las lecturas encuentra un incremento en las mismas a su criterio podrá emitir una notificación por incremento de consumo F-1 (FCOM-05); si se presenta un consumo acumulado al no poder tomar lectura por estar el medidor en lugar inaccesible se emite una notificación F2 (FCOM-04); si es una lectura irregular o no es consecutiva a la lectura del período anterior, o si es un consumo o lectura que se incrementa en forma desproporcionada a las lecturas anteriores a criterio de la lectorista, en una toma en domicilio deshabitado, baldío o toma sin uso se imprime visita de inspección (FCOM-07) dichos formatos se entregan al encargado de Facturación quien las recibe y asigna para su ejecución.

6.1.6. El encargado de Facturación devuelve las notificaciones (FCOM-05, FCOM-04)



las visitas de inspección (FCOM-07) ya ejecutadas a la capturista quien a su vez efectúa los ajustes en el consumo ó corrección a las lecturas (si aplica); quedando así realizadas a la pre facturación.

6.1.7. La facturista efectúa revisión visual a la pre facturación para efecto de constatar que esté lista para la facturación.

6.1.8. Se efectúa la facturación por el encargado de facturación y/o la facturista conforme al programa de tomas de lecturas (FCOM-18).

6.1.9. La facturista emite factura y se la hace llegar al auxiliar del departamento de medición para que ordene la distribución de éstas al usuario.

6.1.10. Realizar una verificación aleatoria de los elementos que deben de contener los recibos generados en el departamento.

7. RESPONSABILIDAD

7.1. SERÁ RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE FACTURACIÓN:

7.1.1. El realizar la revisión constante de las actividades del encargado de facturación que se lleve a cabo en el tiempo establecido.

7.2. SERÁ RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO DE FACTURACIÓN:

7.2.1. El realizar la revisión constante de las lecturas a través de los verificadores una vez que sean revisados por la capturista con la finalidad de encontrar en caso de haberlas irregularidades como pueden ser, errores de lecturas, incremento de consumo, o consumo acumulado y ordena a la capturista revisar de nueva cuenta las lecturas que a su juicio deban de ser revisadas, para con ello hacer las correcciones necesarias, si aplica.

7.2.2. El revisar la prefacturación para en caso de encontrar errores, en el monto a cobrar a los usuarios, en la fecha del periodo de consumo, en la fecha límite de pago de la factura, sean corregidos por la facturista, antes de facturar.



7.2.3. El que se elabore la facturación conforme a las fechas establecidas en el programa de tomas de lecturas (FCOM-18).

7.2.4. El revisar la facturación una vez impresa, que este facturada conforme a los requerimientos señalados en el punto inmediato anterior

7.2.5. El tener el material suficiente de papelería y formatos para el buen desempeño de su departamento.

7.2.6. El solicitar el mantenimiento a las maquinas a su cargo o la reparación en caso de ser necesario.

7.3. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA CAPTURISTA:

7.3.1. El realizar la revisión de las lecturas a través del verificador de lecturas, (FCOM-33).

7.3.2. El emitir y ordenar las revisiones a los usuarios que a su criterio sea necesarios por encontrar en las revisiones efectuadas, errores de lecturas, incremento de consumo o consumo acumulado, entre otros.

7.3.3. El realizar los ajustes a las lecturas cuando esto proceda como pueden ser consumo acumulado, errores de lecturas, disparos de consumo, por fugas encontradas en el sistema del usuario dichos.

7.3.4. El imprimir los formatos FCOM-04 (medidor inaccesible), FCOM-05 (incremento de consumo), FCOM-07 (visita de inspección), en caso de ordenar una revisión, para revisar lecturas (verificador de lecturas FCOM-33).

7.4. SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA FACTURISTA:

7.4.1. El revisar la pre facturación para efecto de determinar si existen incrementos de consumos, lecturas no consecutivas, consumos acumulados, que no hayan sido revisadas por la capturista.

7.4.2. El llevar a cabo la facturación conforme a las fechas establecidas en el programa de tomas de lecturas.



7.4.3. El imprimir y entregar la facturación al encargado de medición una vez que esta sea elaborada.

7.4.4. El hacer los cargos por concepto de desazolve que le manda mantenimiento de redes, en un término no mayor de 72 horas, contados a partir del día siguiente de haber sido recibido.

8. CONTROL DE REGISTROS

El Control de los registros se llevará a cabo de la siguiente manera:

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	RETENCION	DISPOSICION
FCOM-04	Notificación F2 (medidor inaccesible)	capturista	Sobre una repisa	1-año	Almacén de papelería
FCOM-05	Notificación F1 (incremento de consumo)	capturista	Sobre una repisa	1-año	Almacén de papelería
FCOM-07	Visita de inspección	capturista	Sobre de una repisa	1-año	Almacén de papelería
FCOM-33	Verificador de lecturas	capturista	Sobre una repisa	1-año	Almacén de papelería

9. CONTROL DE REVISIONES.

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	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	01/02/21	Actual	Realizar el 100% de la facturación confiable.
2	01/02/21	Actual	Realizar el 100% de las revisiones programadas confiables.

ANEXO

Relación de claves de lectura, que se utilizan en el departamento de medición y que el departamento de facturación identifica para ordenar las revisiones correspondientes a las instalaciones de los usuarios.

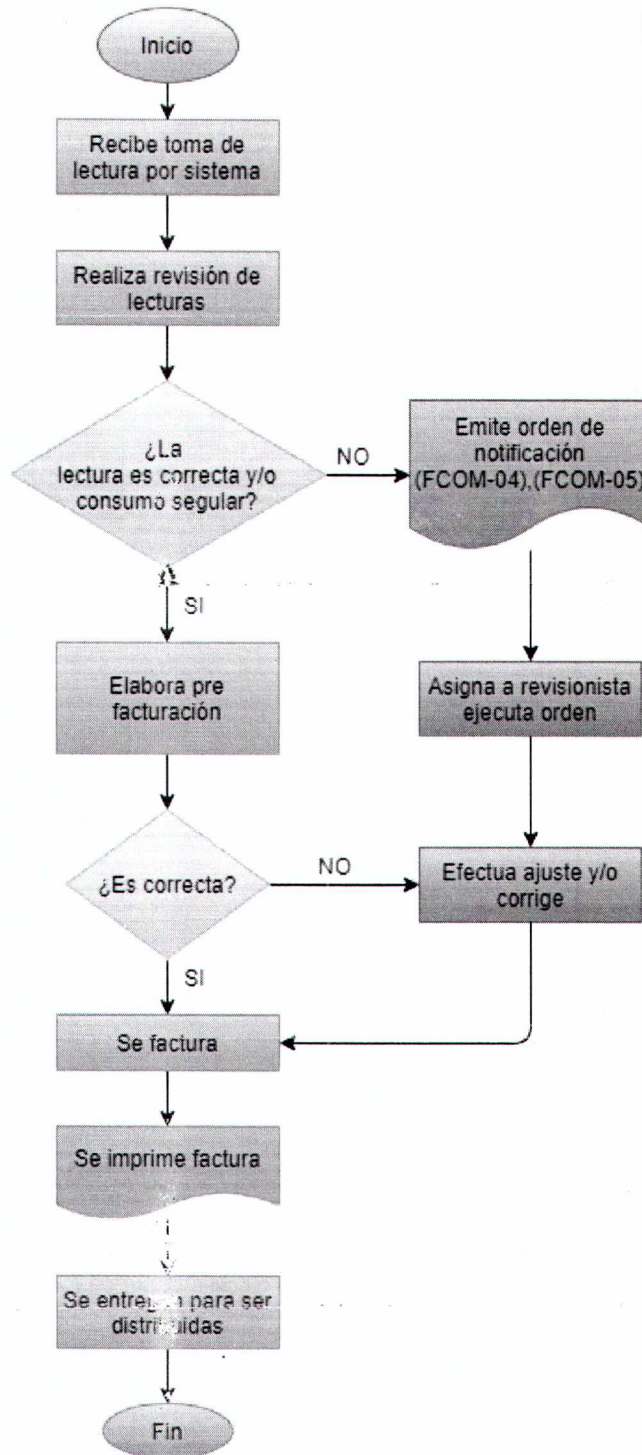
CLAVE	DESCRIPCION
1	Domicilio Cerrado
2	Servicio Cortado Sin Medidor
3	Toma Directa por Usuario
4	Cuadro para Medidor
5	Servicio Cortado Con Medidor
6	Punteado por Junta
7	Domicilio Deshabitado

CLAVE	DESCRIPCION
8	Domicilio Solo
9	Medidor Lectura Excéntrica
10	Medidor No marca
11	Medidor Destruído
12	Medidor Lectura Ilegible
13	Lectura Real
14	Medidor Sin Sello

15	Medidor Tira Agua
16	Medidor Sin Manecilla
17	Medidor Mica Quebrada
18	Medidor Sin Tapa
19	Medidor No Localizado
20	Medidor Empotrado/Enterrado
21	Medidor Instalado Irregular
22	Medidor Sin Sello Manipulan Lectura
23	Medidor Invertido
24	Medidor en Lugar Inaccesible
25	Medidor Descontinuado
26	Medidor Reparado Recientemente
27	Medidor Nuevo
28	No Coincide Serie Medidor
29	Perro Bravo
30	Clave Fuera de Ruta
31	No Acepta Lectura
32	Servicio Activo No Se Factura
33	Cortado H-10

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

11. FLUJOGRAMA



Handwritten signatures and initials in blue ink.



**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
FACTURACIÓN**

APROBÓ:

Ing. Hernan Medina Sotelo
Gerente General

Nombre

Lic. Veronica Felix Espinoza
Gerente Comercial

Firma

ELABORÓ:

Lic. Jorge Arturo
Martínez Leyva
Encargado del
Departamento de
Facturación

Nombre

Firma

REVISÓ:

Lic. Eyner Alejandro
Leyva Armenta
Subgerente de
Medición y
Facturación

Nombre

Firma

