



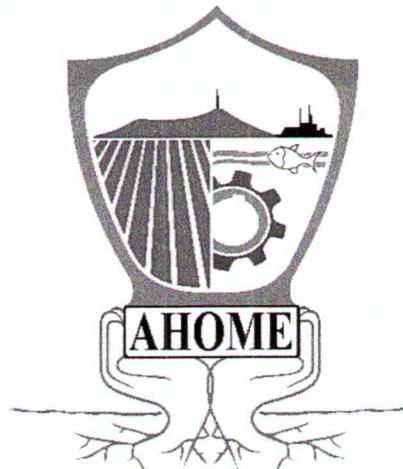
JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO
AHOME
Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“LIMITACIÓN Y REHABILITACIÓN”

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 (ACTUALIZADO)..... 4

6. PROCEDIMIENTO (ACTUALIZADO)..... 5

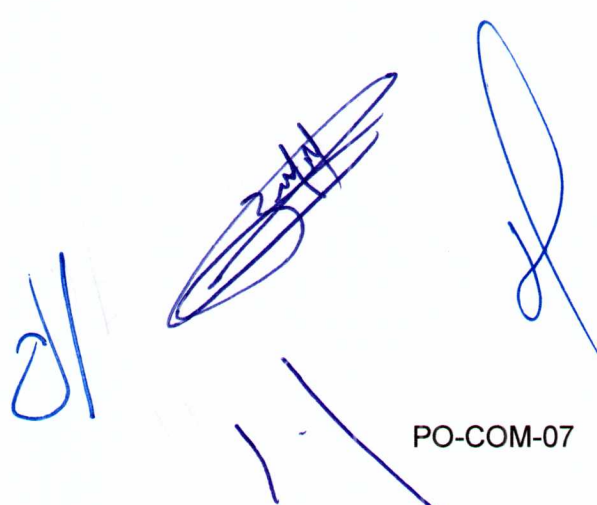
7. RESPONSABILIDADES (ACTUALIZADO)..... 8

8. CONTROL DE REGISTROS (ACTUALIZADO)..... 8

9. CONTROL DE REVISIONES (ACTUALIZADO)..... 8

10. HISTÓRICO DE INDICADORES.....9

11. FLUJOGRAMA.....10



1. PROPÓSITO

Establecer un mecanismo que nos permita obtener mayor efectividad en trabajo ejecutado de las órdenes de limitación e interrupción y/o rehabilitaciones contenidas en los listados (FCOM-11) por atender. Utilizando los métodos establecidos que contribuyan a alcanzar la meta mensual de ingresos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a usuarios del sistema urbano de la junta de agua potable y alcantarillado del municipio de Ahome que tengan un saldo vencido de acuerdo a las limitantes por atender, partiendo de un mínimo de 2 meses vencidos en adelante y a aquellos que realizan cualquier trámite de pago.

3. POLÍTICA

- Atender al usuario con la finalidad de dar confianza y seguridad en el servicio procurando siempre su mayor satisfacción.
- Se limitará el servicio de agua potable a usuarios domésticos e interrumpir el servicio de agua a usuarios comerciales e industriales morosos con saldos vencidos, que se encuentren en los "listados de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11)".
- Para cada rehabilitación del servicio debe existir un folio de trabajo contenido dentro de los "listados de órdenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11)", con la información necesaria para realizar el trabajo de reconexión generadas al momento del pago.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos:

Listado de órdenes asignadas

(FCOM-11).

REV.01

PO-COM-07



Ley de Hacienda Municipal del Estado de Sinaloa.

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa.

4.2. Terminología:

LIMITACIÓN: Se refiere a la reducción del flujo de agua potable que se aplica a usuarios domésticos con adeudos vencidos.

INTERRUPCIÓN: Se refiere a la interrupción del flujo de agua potable que se aplica a usuarios comerciales e industriales con adeudos vencidos.

REHABILITACIÓN: Se refiere la normalización del flujo de agua potable que se realiza en la toma del usuario al día siguiente hábil de realizado su pago y/o abono a su adeudo.

SECTOR: Es una sección de la ciudad que fue establecida, considerando limitantes naturales de urbanización o cierta ruta administrativa. Con fines de un mejor control y supervisión.

LISTADO DE ORDENES ASIGNADAS LIMITACIÓN E INTERRUPCIÓN SERVICIO

(FCOM-11): Documento que se genera para identificar y asignar las ordenes de limitación e interrupción del servicio a usuarios morosos con las limitantes por atender, las cuales podrían ser desde un mínimo de 2 meses vencidos en adelante.

LISTADO DE ÓRDENES ASIGNADAS REHABILITAR SERVICIO (FCOM-11)

Documento que se genera para identificar y asignar las ordenes de rehabilitación del servicio a los usuarios que realizan su pago y/o abono a su adeudo.

5. AUTORIDAD

5.1.- El Gerente General, Gerente Comercial, Subgerente Comercial y jefe de limitación y rehabilitación y/o persona asignada por ellos, tendrán autoridad para:

Tomar medidas que contribuyan a un mejor desempeño del personal a su cargo.

Hacer cambios en los mecanismos que permitan un mejor control de los recursos.



Solicitar reportes de estado que guardan las rehabilitaciones y el reporte de cartera vencida a las áreas correspondientes.

Tendrán facultad de solicitar los recursos necesarios para desarrollar las actividades del proceso.

Solicitar capacitación cuando sea necesario y hacer cambios en el horario laboral, cuando esto lo requiera con el propósito de otorgar un mejor servicio al usuario.

En casos de acontecimientos extraordinarios, modificar las políticas para Limitaciones e interrupciones.

6. PROCEDIMIENTO

6.1.- LIMITACIONES

6.1.1.- Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, planean los sectores a visitar y las limitantes de saldos vencidos por atender, posteriormente se genera los listados (FCOM-11) de los usuarios morosos con saldo vencido a visitar.

6.1.2.- Se tomará la decisión de la asignación de dicho trabajo.

6.1.3.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, emite los listados de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11) por trabajador seleccionado.

6.1.4.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, entrega a los trabajadores al día hábil siguiente a la generación los listados de órdenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11) que le corresponda.

6.1.5.- El limitador al momento de ATENDER cada uno de los usuarios contenidos en listado de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11), deberá anotar las observaciones de su trabajo realizado.

6.1.6.- El limitador devuelve el listado (FCOM-11) al Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, con las observaciones correspondientes, a más tardar al día siguiente hábil de realizado el trabajo.



6.1.7.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, al recibir los listados (FCOM-11) atendidos por parte de los limitadores, los entregará al auxiliar correspondiente para que proceda a la captura de las observaciones indicadas en el sistema, excepto en situaciones climatológicas, días festivos y fin de semana.

6.1.8.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, verificará que las órdenes que asignaron contenidas en los listados (FCOM-11), hayan sido atendidas y regresadas en su totalidad.

6.1.9.- CORTE CUADRILLA

6.1.9.1.- El jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, planean los sectores a visitar y las limitantes de saldos vencidos por atender de los usuarios morosos de uso comercial e industrial, para posteriormente generar el trabajo a realizar.

6.1.9.2.- Se tomará la decisión de la asignación de dicho trabajo.

6.1.9.3.- El jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, emite los listados de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11) por trabajador seleccionado.

6.1.9.4.- El jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, entrega a los trabajadores al día hábil siguiente los listados de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11) que les correspondan.

6.1.9.5.- El limitador al momento de atender cada uno de los usuarios morosos de uso comercial e industrial, contenidos en el listado de ordenes asignadas limitación e interrupción servicio (FCOM-11), deberá anotar las observaciones de su trabajo realizado.

6.1.9.6.- El limitador devuelve el listado (FCOM-11) al jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, con las observaciones correspondientes, a más tardar al día siguiente hábil de realizado su trabajo.

6.1.9.7.- El jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento, al recibir los listados (FCOM-11) atendidos por parte de los limitadores, los entregará al auxiliar correspondiente para que proceda a la captura de las observaciones indicadas en el sistema, excepto en situaciones climatológicas, días festivos, y fin de semana.

6.1.9.8.- El jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar de departamento, verificará que las órdenes asignadas contenidas en los listados (FCOM-11), hayan sido atendidas y regresadas en su totalidad.

6.2.- REHABILITACIONES

6.2.1.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones, genera al día hábil siguiente los sectores a rehabilitar el servicio que deberán atenderse en base a los pagos y/o abono a su saldo de los usuarios que se le haya emitido un orden de limitación e interrupción contenidas en los listados (FCOM-11).

6.2.2.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones, emite los listados de ordenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11) por sectores seleccionados.

6.2.3.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones, entrega a los reconectores los listados de ordenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11) que le correspondan.

6.2.4.- El rehabilitador al momento de realizar su trabajo anotará las observaciones correspondientes en el listado de ordenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11).

6.2.5.- El rehabilitador devuelve al Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones el listado de ordenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11) con las observaciones correspondientes, a más tardar al siguiente día hábil de realizado su trabajo.

6.2.6.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones, una vez recibido el listado de ordenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11) con las observaciones indicadas, se entregará al auxiliar correspondiente para que proceda a la captura en el sistema.

6.2.7.- El Jefe de limitación y rehabilitación y/o el auxiliar de rehabilitaciones, verificará que las órdenes que asignaron hayan sido atendidas en su totalidad.

6.2.8.- Las órdenes de rehabilitación contenidas en los listados (FCOM-11), que no se atendieron en forma y tiempo se realizarán en primera orden al día siguiente.



6.2.9.- Se imprime una orden de trabajo de rehabilitación de servicio individual, cuando se requiera de una reconexión de cuadrilla; en donde el reconectador anotará los materiales que se utilizaron para realizar su trabajo. Los cuáles serán posteriormente cargados a la cuenta del usuario.

6.2.10.- El auxiliar de rehabilitaciones, sacará de los listados de órdenes asignadas rehabilitar servicio (FCOM-11), la información mensual del total de órdenes atendidas y los cargos realizados por éste mismo concepto durante el mes. El cual pasará a su vez al Jefe de limitación y rehabilitación.

7. RESPONSABILIDADES

El jefe de limitación y rehabilitación llevará el control y revisión del proceso de operación del departamento de limitaciones y reconexiones, lo más apegado a lo estipulado en este documento.

8. CONTROL DE REGISTROS

Los registros se controlarán como sigue:

Clave	Nombre	Responsable	Almacenar en:	Retención	Disposición
FCOM-11	Listado de ordenes asignadas	Jefe de limitación y rehabilitación y/o auxiliar del departamento.	Oficina central en cajas de archivo	1 año	Archivo Muerto

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	01/02/21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

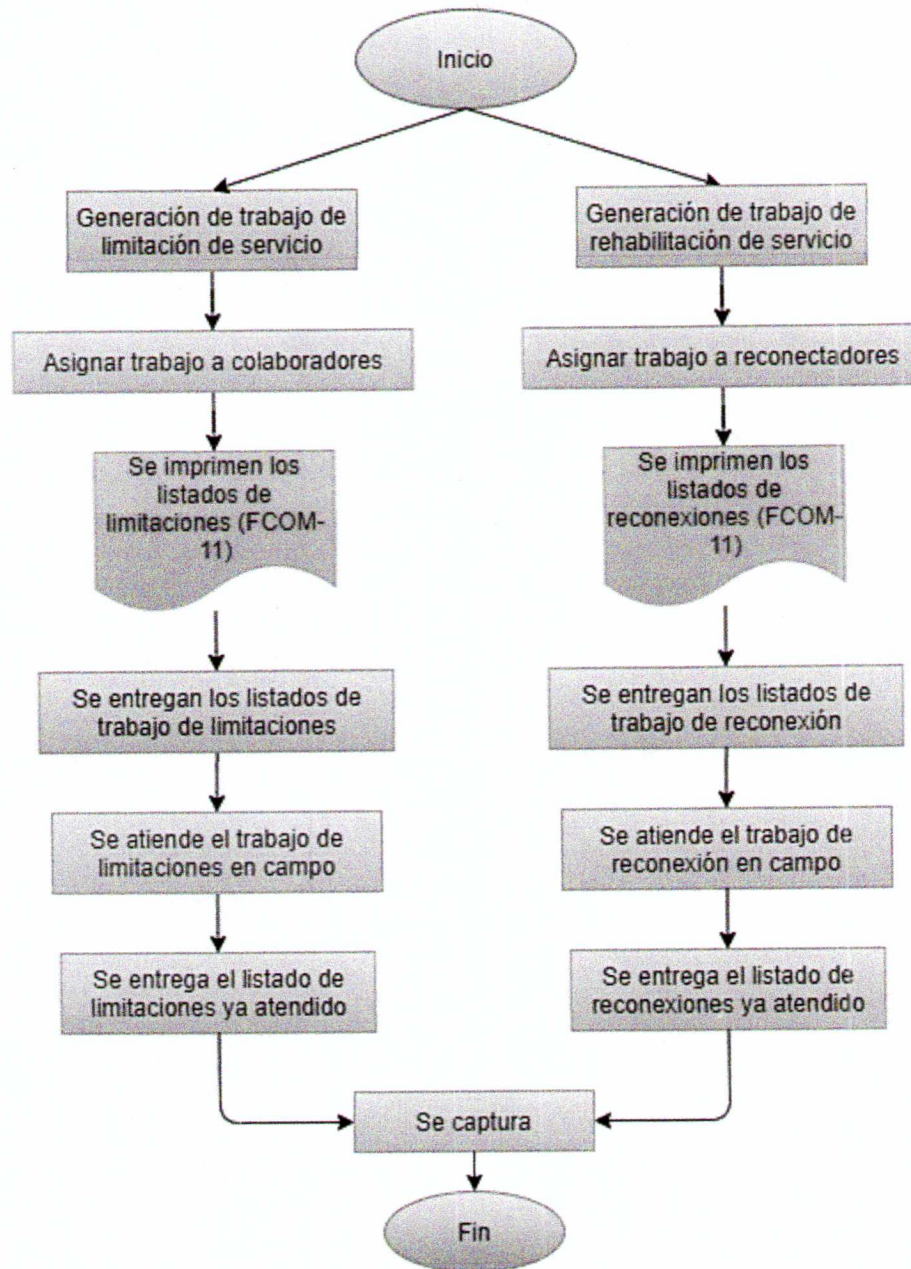


10. HISTÓRICO DE INDICADORES

No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	01/02/21		Atender un 90% del total de las órdenes de limitación e interrupción contenidas en los listados (FCOM-11).
2	01/02/21		Atender un 90% del total de las órdenes de rehabilitación contenidas en los listados (FCOM-11); contando con un plazo de 30 horas laborales para su realización. Las órdenes individuales de rehabilitación de cuadrilla, podrán ser atendidas dentro de un plazo de 48 horas laborales.

11. FLUJOGRAMA

LIMITACIÓN Y REHABILITACIÓN

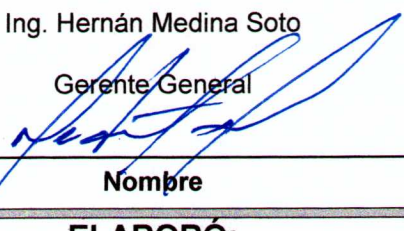


[Handwritten signatures and marks in blue ink]

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN LIMITACIÓN Y REHABILITACIÓN

APROBÓ:

Ing. Hernán Medina Soto
Gerente General



Nombre

Lic. Verónica Félix Espinoza
Gerente Comercial



Firma

ELABORÓ:

Lic. Efrén Noé
Zamudio Pérez
Jefe del Depto. de
Limitac y Reconx

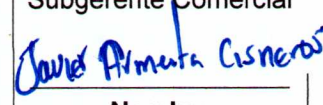


Nombre


Firma

REVISÓ:

Javier Armenta
Cisneros

Subgerente Comercial


Nombre



Firma