



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

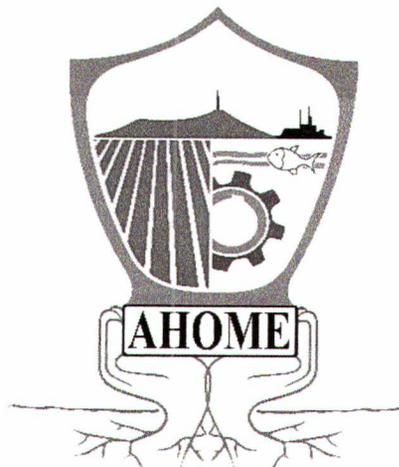
AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“PARTICIPACIÓN SOCIAL”

JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE AHOME





CONTENIDO

1.- PROPÓSITO	3
2.- ALCANCE	3
3.- POLÍTICA.....	3
4.- DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE	3
5.- AUTORIDAD.....	4
6.- PROCEDIMIENTO	5
7.- RESPONSABILIDADES	8
8. CONTROL DE REGISTROS.....	9
9.- CONTROL DE REVISIONES	10
10.- HISTÓRICO DE INDICADORES	10
11. FLUJOGRAMA.....	12





1.- PROPÓSITO

Promover la organización y representación de la Comunidad, ya sea por medio de Comités de participación social o juntas vecinales, así como establecer el seguimiento a las necesidades, reportes y quejas, que emanen de dichos comités; igualmente atender las solicitudes de estudios socioeconómicos con el fin de apoyar con un ajuste único en el saldo a los usuarios que se encuentren en situación de necesidad extrema, incluyendo controles y mecanismos necesarios para obtener y mejorar la percepción de nuestros usuarios hacia el Organismo; así mismo validar la solicitud de aquellos usuarios que soliciten la aplicación de tarifa de pensionado o jubilado .

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los usuarios de tipo doméstico de JAPAMA, tanto en zona rural como urbana, que demanden atención para la solución de su caso, e involucra a todas las áreas de nuestra organización que tengan responsabilidad específica para este efecto.

3.- POLÍTICA

Nuestra Política es atender de manera personal al usuario que lo requiera, satisfacer su demanda dentro del marco legal que nos rige, impulsando el desarrollo integral de nuestro personal, en base a un sistema de gestión de calidad que establezca la mejora continua de nuestro proceso.

4.- DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos Aplicables

Reporte de Estudios Socioeconómicos.

Programa anual de trabajo de formación de comités de participación Social. FATU-08

Minuta de Reunión.

FATU-01

FATU-09





Acta de comité de participación social	FATU-10
Estudio Socioeconómico.	FATU-11
Evaluación de Estudio Socioeconómico.	FATU-12
Solicitud de Estudio Socioeconómico	FATU-17
Reporte de atención a comités.	FATU-18
Atención a comités.	FATU-19
Supervivencia de pensionados, tercera edad y/o minusválidos	FATU-22
Encuesta de buzón de sugerencias	FATU-25
Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa.	

4.2. Terminología Aplicable

FATU- Formato de Atención al Usuario.

ESE- Estudio Socioeconómico.

UC- Usuario Cumplido.

Histograma: Contiene: Nombre, Clave, Domicilio, Tarifa, Historial de: Consumos, Cargos, Lecturas, Facturación, Pagos, etc., así como resumen de Saldo de Usuario.

5.- AUTORIDAD

5.1.- El jefe de Participación Social o su designado, tienen la autoridad para atender, programar, aplicar y autorizar las solicitudes de Estudios Socioeconómicos que le sean presentadas y/o solicitadas por los usuarios.

5.2.- El jefe de Participación Social o su designado, tienen la autoridad de atender, turnar y/o canalizar y dar seguimiento a las demandas e inconformidades de usuarios que emanen de los comités de participación social, que para su solución, correspondan a otras áreas de JAPAMA.

5.3 La Gerencia Comercial tendrá la facultad de autorizar los ESE, los cuales serán conservados por el Jefe de Participación Social.





6.- PROCEDIMIENTO

6.1.-Formación de Comités

6.1.1.- El jefe de participación social deberá presentar a la gerencia comercial el programa anual de trabajo de formación de comités de participación social (FATU-08), a más tardar la última semana del mes de Diciembre de cada año.

6.1.2.- El jefe de participación social o su designado, programa una visita a una comunidad o colonia para establecer contacto con los líderes.

6.1.3.- El jefe de participación social o su designado se presentarán en la fecha acordada en la comunidad o colonia para elegir entre los presentes, mediante elección democrática y mayoritaria, a los miembros del comité de participación social. Estos comités serán renovados cada tres años, salvo que los vecinos de la comunidad soliciten la renovación del comité al jefe de participación social. Los comités formados tendrán las siguientes funciones; 1) ser el enlace directo entre la comunidad y JAPAMA, con el fin de informar cualquier problema que exista con la red o el servicio de agua en su comunidad, 2) reportar fallas menores en el sistema de agua potable. 3) promover en la comunidad el cuidado y pago oportuno del agua.

El comité de participación social deberá estar constituido por un presidente, un secretario y un vocal, quienes firmaran el acta de comité de participación social (FATU-10) y la minuta de reunión (FATU-09).

6.1.4.- El jefe de participación social o su designado, programará las visitas a los comités establecidos para escuchar sus inquietudes y necesidades; y deberán firmar junto con los representantes del comité el Reporte de atención a comités (FATU-18) y la minuta de reunión (FATU-09).

6.1.5.- El jefe de participación social o su designado, le da seguimiento a los asuntos tratados con el comité.

6.1.6.- El jefe de participación social deberá registrar la visita a cada comité en el Reporte de atención a comités. (FATU-19).





6.1.7.- El jefe de participación social deberá presentar a la gerencia comercial el reporte de atención a comités (FATU-19) de manera trimestral.

6.2.- ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS (ESE)

6.2.1- El usuario es atendido en la oficina de participación social o en la sesión de comité de participación social, en donde se le elabora una Solicitud de Estudio Socioeconómico (FATU-17) (preguntas y respuestas básicas para la determinación de si aplica o no aplica para el estudio Socioeconómico).

6.2.2.- Si es aplicable el Estudio Socioeconómico, se programa visita por medio del departamento de participación social, quienes aplican un Estudio socioeconómico (FATU-11). Los ESE aplicados son turnados al Gerente Comercial para su verificación, evaluación (FATU-12) y autorización. Una vez autorizados, son registrados en el Reporte de Estudios Socioeconómicos (FATU- 01) para su seguimiento y control.

6.2.3.- De acuerdo con los resultados de la evaluación y con base al dictamen emitido por el Cabildo se otorgarán los subsidios, previa solicitud, tomando en cuenta el resultado de dicho estudio donde se pondera el rango que amerita el caso.

6.3. PENSIONADOS Y JUBILADOS

6.3.1.- Tratándose de pensionados o jubilados, que acrediten tal status mediante documentación oficial del ente emisor de pensión o jubilación, según sea el caso, y se encuentren clasificados con tarifa doméstica, cuyo consumo **bimestral** próximo anterior (enero y febrero, marzo y abril, mayo y junio, julio y agosto, septiembre y octubre o noviembre y diciembre) no sea mayor a 50 metros cúbicos, sea el titular del contrato, cuenten con medidor funcionando, accesible y legible a toma de lectura y no tengan adeudo, o en su defecto, se encuentre en convenio el adeudo sin atraso en los pagos, podrán aplicar para solicitar la tarifa especial para pensionados o jubilados.

6.3.2.- La solicitud de esta tarifa se hará a petición del usuario mediante el llenado del formato solicitud de tarifa pensionado (FATU-47), proporcionada al usuario en el departamento de Participación Social a la que deberá adjuntar la siguiente documentación:





- Copia de identificación oficial vigente (IFE, Licencia de Manejo, Pasaporte)
- Credencial o documentación oficial que lo acredite como pensionado y/o jubilado

6.3.3.- El jefe de participación social o su designado, al recibir la solicitud por parte del usuario, deberá verificar en el sistema que el solicitante no tenga adeudos por conceptos de los servicios que presta la junta, que cuente con medidor accesible, legible y que sus lecturas sean reales.

En caso de que el usuario tenga dos o más tomas a su nombre, solo podrá tener el beneficio de la tarifa de pensionado o jubilado en un solo domicilio.

6.3.4.- El jefe de participación social, una vez verificada la documentación y cumplidos los requisitos mencionados en el inciso 6.3.3., avala y realiza el cambio de tarifa en el sistema comercial a tipo pensionados.

6.3.5.- Los usuarios con tarifa de pensionados o jubilados, deberán realizar el trámite de supervivencia una vez al año durante el mes de Noviembre, para lo cual, deberán presentarse personalmente en las oficinas de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Ahome ubicadas en Ángel Flores esq. Serdán en la ciudad de Los Mochis, donde deberá llenar y firmar el formato de supervivencia de pensionados, tercera edad y/o minusválidos (FATU-48), para así continuar gozando de este beneficio. En caso de no presentarse, causará baja automática y pasará a tarifa doméstica. Sólo en los casos que el usuario este imposibilitado físicamente para asistir a la junta, podrá avisar por medio de un tercero al departamento de participación social, para que el jefe o su designado realice una verificación virtual para la aplicación de la supervivencia.

6.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Frente al módulo de Atención Integral se instalarán los Buzones de Sugerencias, para que los usuarios acudan en forma anónima a presentar sus quejas o sugerencias de mejora mediante el llenado del FATU-25 (encuesta de buzón de sugerencias). Se instalará uno más en el Módulo de pago Soriana. Continuamente se estará estimulando al Usuario para que acuda al Buzón y exprese sus inquietudes. Semanalmente se revisará el buzón y se analizarán las quejas y/o sugerencias escritas que procedan, a las cuales se les dará seguimiento y servirán de base para la toma de decisiones. El



jefe de participación social será el encargado de hacer un reporte mensual con los comentarios, quejas, solicitudes que resulten del buzón de sugerencias, el cual será entregado al Gerente comercial con copia para el Gerente General, para su análisis y toma de decisiones.

7.- RESPONSABILIDADES

7.1.- Es Responsabilidad del Jefe de Participación Social la búsqueda de herramientas y acciones que permitan la mejora en la calidad de la Atención al usuario del área a su cargo.

7.2.- Es Responsabilidad del Jefe del departamento de Participación Social, la atención y el seguimiento de los Comités de usuarios así como de la elaboración, desarrollo y control del programa de E.S.E. de JAPAMA.

7.3.- Es responsabilidad del Gerente Comercial evaluar, calificar y autorizar los estudios socioeconómicos solicitados por los usuarios, de conformidad a los factores que para ese fin se ha establecido (FATU-12).

7.4.- Es responsabilidad del jefe de Participación Social o su designado, mantener los expedientes con documentación comprobatoria que sustente las tarifas de pensionados o jubilados, así como la de los estudios socioeconómicos.

7.5.- Es responsabilidad del jefe de Participación Social o su designado, revisar y analizar la documentación, así como la autorización de los cambios de régimen tarifarios a pensionados o jubilados, solicitadas por los usuarios, de conformidad con los requisitos que para este fin se han establecido.

7.6.- Es Responsabilidad del Jefe de Participación Social o su designado, el seguimiento de atención a las peticiones, reclamos, inconformidades presentadas por los usuarios integrantes de los comités, cuya responsabilidad de solución sea competencia de cualquier otra área de JAPAMA, no siendo así su responsabilidad la resolución del reporte o problema, solo el seguimiento.





7.7.- Es Responsabilidad del Jefe de Participación Social, instalar y mantener en operación un Buzón de Sugerencias, con la finalidad de conocer la Percepción del Cliente sobre la Atención y el Servicio que le da nuestra Empresa.

7.8.- Será responsabilidad del Jefe de Participación Social, el control de documentos y de registros depositados en un archivo del área de Participación Social.

7.9.- Será responsabilidad del Jefe de Participación Social, el control, supervisión y seguimiento de los siguientes puntos del procedimiento:

ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS (ESE)

ATENCIÓN DE COMITÉS

8. CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAR EN:	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
FATU-01	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo muerto.
FATU-08	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Se destruye
FATU-09	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo muerto.
FATU-10	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Tres años	Archivo muerto.
FATU-11	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo muerto.
FATU-12	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo muerto.
FATU-17	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo Muerto.
FATU-18	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo muerto.
FATU-19	Enc. del depto. de Participación	Gaveta de	Un año.	Archivo Muerto.

[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the page]





	Social	archivo		
FATU-22	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo Muerto.
FATU-25	Enc. del depto. de Participación Social	Gaveta de archivo	Un año.	Archivo Muerto.

9.- CONTROL DE REVISIONES

Rev. No.	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	-	Actual	Atender el 100% de los estudios socioeconómicos (ESE) programados.
2	-	Actual	Atender el 100% de los Comités programados para su formación y atención.
3	-	Actual	Mantener actualizado al 100% el banco de datos de tarifas de pensionados y minusválidos.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]





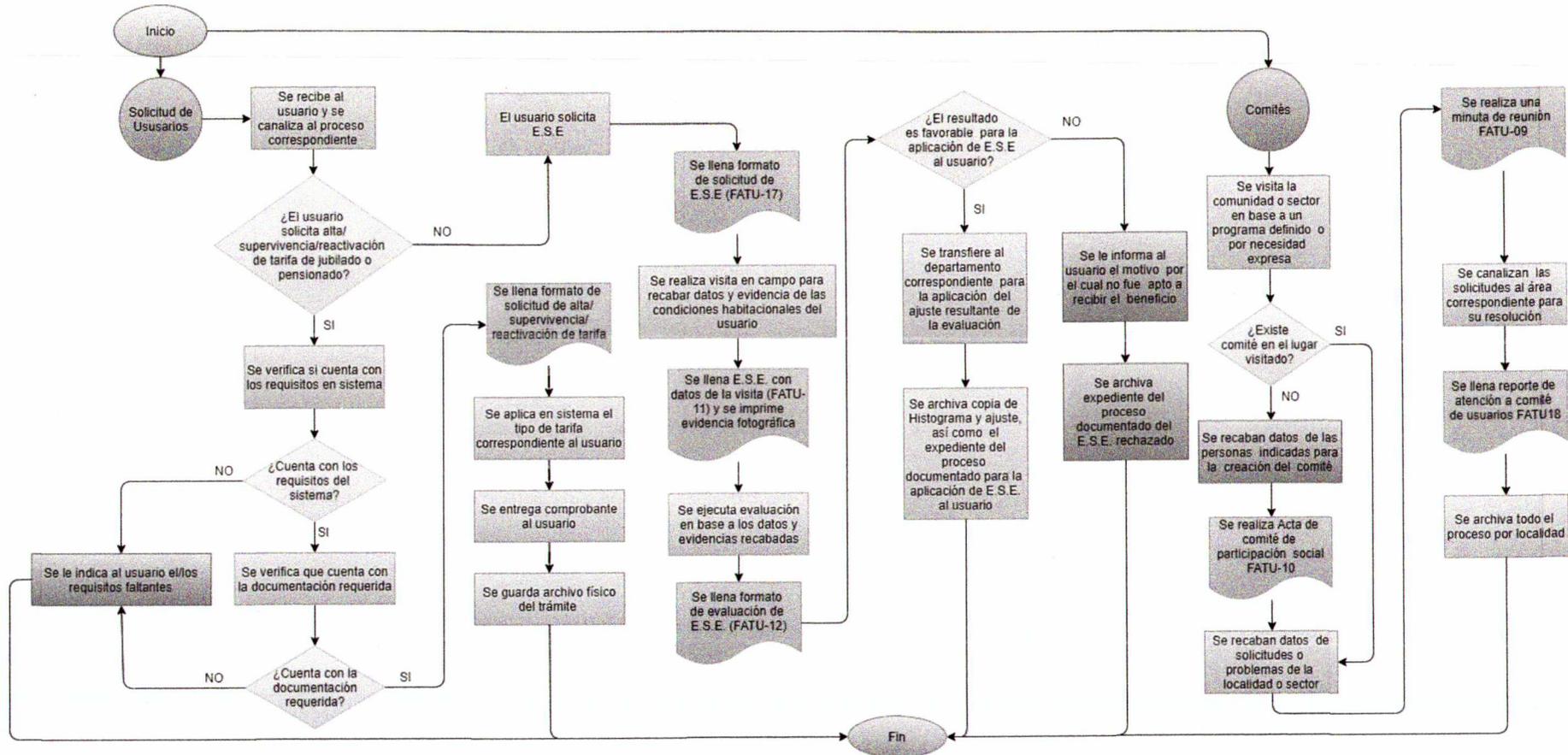
11.- EXCEPCIONES

Se hace del conocimiento que las actividades deben llevarse a cabo siempre y cuando no impliquen un potencial riesgo en la salud de los trabajadores o de los usuarios que se involucren en dichos procedimientos.



[Handwritten signatures in blue ink]

11. FLUJOGRAMA



(Handwritten signatures and scribbles in blue ink)



PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
PARTICIPACIÓN SOCIAL

APROBÓ:

Ing. Hernán Medina Soto
Gerente General

Lic. Verónica Félix Espinoza
Gerente Comercial

Nombre

Firma

ELABORÓ:

Aarón Israel Soto
Urías

Jefe de Departamento

Aarón Israel Soto Urías

Nombre

Firma

REVISÓ:

Javier Armenta
Cisneros

Subgerente Comercial

Javier Armenta Cisneros

Nombre

Firma

