

## ATENCION EN CAJAS

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Cumplir con el cobro de los servicios y atención de trámites correspondientes a ODAPAS Tecamác		Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: Dpto. de Notificación, Dpto. de Medidores, Restricciones, Inspecciones, Contratos, operación y Mtto., Finanzas y Sistemas.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados de cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura</li> <li>• Reporte diario corte de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Finanzas</li> </ul>
DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
Gaceta del Gobierno del Estado de México Código Financiero del Estado de México Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México			
DEFINICIONES			
<b>Innominado:</b> Contrato sin Nombre. <b>Delimitado:</b> Condición del inmueble que no permite realizar los procesos del organismo. <b>Anomalía:</b> Situación que impide realizar los procesos del organismo en el inmueble			
RESPONSABILIDADES			
<b>Usuario / Ciudadano:</b> Es responsable de cumplir con el pago de sus servicios en tiempo y forma. <b>Cajero:</b> Es responsable de recibir el pago de servicios brindados por el organismo, además de informar acerca de los trámites relacionados con el mismo. <b>Atención a Usuarios:</b> Responsable de brindar aclaraciones, de evaluar las condiciones del usuario en la aplicación de descuentos, de elaborar convenios, otros. <b>Departamento de Notificaciones:</b> Responsable de la toma correcta del consumo de agua, así como de la entrega en tiempo y forma del estado de cuenta correspondiente. <b>Sistemas:</b> Responsable de dar mantenimiento preventivo y correctivo al sistema operativo del organismo. <b>Medidores:</b> responsable de atender el tema de medidores en los domicilios. <b>Restricciones:</b> Responsable de restringir el servicio. <b>Reconexiones:</b> Responsable de reconectar el servicio una vez cumplido el pago. <b>Finanzas:</b> responsable del control y registro de los recursos recaudados. <b>Dirección Jurídica:</b> responsable de cancelar los contratos y emitir la cantidad a pagar por dicho tramite. <b>Dirección Comercial:</b> Responsable de valorar y autorizar descuentos y convenios.			
DESARROLLO			
La persona responsable de caja atiende a todos los usuarios del organismo con actitud positiva y cortesía en la realización de pagos y de trámites, para cumplir con esta actividad puede apoyarse en otras áreas del organismo, puede además apoyarse con herramientas como el teléfono fijo y móvil, al igual que TIC's.			

### DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Se presenta a ODAPAS ó a las diferentes cajas foráneas a realizar su pago bimestral correspondiente o a solicitar aclaración del servicio.
2	Cajas	Recibe al usuario con cortesía utilizando su protocolo de actuación, puede solicitar su estado de cuenta actual o un recibo de pago anterior o en su defecto le da su nombre a personal de cajas para que lo busque en el sistema Agua Procesos.
3	Cajas	Ingresa el número de inmueble o el nombre del usuario, esto para obtener los datos correspondientes al adeudo de pago
4	Cajas	Una vez obtenidos los datos de pago(nombre del usuario, calle, manzana, lote, colonia o comunidad y monto a pagar); informa al usuario para corroborar que los datos sean correctos
5	Usuario	Una vez que el personal de cajas le dice de cuanto es su adeudo al usuario, este procede a realizar el pago.
6	Cajas	Recibe el dinero y cuenta que la cantidad sea la correcta, procede a generar la factura, una vez generada imprime doble vez, sella ambas, una entrega a usuario y la otra la conserva para la realización de su corte de caja
7	Cajas	Si se trata de realizar alguna aclaración se evalúa y se atiende de acuerdo a la situación presentada
8	Cajas	Informa al usuario que debe solicitar apoyo vía telefónica al área correspondiente, para lograr su atención.
9	Cajas	Le pide amablemente al usuario que se mantenga en espera y en cuanto tenga información lo pondrá al tanto para cumplir con su trámite.
10	Cajas	Al concluir el horario laboral se realiza un pre-corte para la verificación de montos contra el sistema recaudado, una vez hecho este procedimiento se realiza el cierre completo de caja para cuadrar la cantidad que se tuvo en el día.
11	Cajas	Reporta a dirección de Finanzas su corte de caja y le hace entrega del dinero recabado y facturas realizadas.
12	Personal autorizado de Finanzas	Recibe del personal de cajas todo el dinero y facturas, firma de recibido por parte del personal de finanzas y de entregado por parte del personal de cajas.

#### TIPO DE PROCESO

Realización del servicio: Gestión de Servicios y Trámites

## ATENCION EN CAJAS

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
MGC	Manual de Gestión de la Calidad

### REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
	Facturas
	Cortes de caja

### TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4	PRO-GST-04	01	20/08/2016

### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Lic. Luz Yesenia Buendía Rodríguez