

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN

OBJETIVO:	ALCANCE:
<p>Lograr la entrega del estado de cuenta del consumo real de agua potable y servicio de drenaje, debiendo entregar al usuario en tiempo y forma, cumpliendo dicha actividad una semana antes de la fecha de recaudación bimestral.</p>	<p>Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: sistemas, medidores y contratos</p>
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<p>Gaceta del Gobierno del Estado de México Código Financiero del Estado de México Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México</p>	
DEFINICIONES	
<p>Innominado: Contrato sin Nombre. Delimitado: Condición del inmueble que no permite realizar los procesos del organismo. Anomalía: Situación que impide realizar los procesos del organismo en el inmueble</p>	
RESPONSABILIDADES	
<p>Usuario / Ciudadano: Es responsable de la recepción del estado de cuenta y brindar las facilidades para la toma de lectura. Notificador / lectorista: Es la persona responsable de presentarse en el domicilio indicado y tomar la lectura correspondiente, deberá verificar y confirmar la dirección y número de serie. Una vez obtenida la información deberá entregarla en la oficina de notificación para su captura. Oficina de Notificación / capturista de notificación: Responsable de realizar la captura correspondiente y de enviar dicha relación a sistemas. Sistemas: Responsable de generar los archivos para entregar a notificador. Equipo de Notificación: Recibe los archivos para entregar en los domicilios correspondientes.</p>	
DESARROLLO	
<p>Una vez que son generados los archivo correspondientes a los estados de cuenta, se proporcionan al equipo de notificación para cumplir en tiempo y forma con la entrega en los domicilios correspondientes, una vez cumplida la jornada de notificación, si las condiciones no permiten entregar los estados de cuenta los que sobran se regresaran a la oficina de notificaciones para entregarlos a los usuarios que los soliciten.</p>	

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Notificador	Recibe el paquete de notificaciones
2	Notificador	Inicia con su itinerario de entrega en cada uno de los domicilios registrados
3	Notificador	Una vez en el domicilio deberá colocar el estado de cuenta de tal manera que no se deteriore y el usuario pueda verlo para su resguardo y consulta.
4	Notificador	Una vez cumplida la jornada de notificación y existe sobrante de estados de cuenta deberán regresarse a la oficina de notificaciones para que sean entregados a los usuarios en cuanto lo soliciten o reclamen.

TIPO DE PROCESO

Realización del servicio: Gestión de Servicios y Trámites

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-0	01	20/08/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Lic. Luz Yesenia Buendía Rodríguez