

PROCEDIMIENTO PARA RESTRICCIONES

OBJETIVO:	ALCANCE:
<p>Cumplir con la restricción del servicio de suministro de agua potable, para motivar a que el usuario cumpla con su pago o se regularice.</p>	<p>Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: cajas, notificación, atención a usuarios, jurídico y seguridad pública.</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 cumplir con el pago de sus servicios en tiempo y forma. Cajero: Es responsable de recibir el pago de servicios brindados por el organismo, además de informar acerca de los trámites relacionados con el mismo. Atención a Usuarios: Responsable de brindar aclaraciones, de evaluar las condiciones del usuario en la aplicación de descuentos, de elaborar convenios, otros. Departamento de Notificaciones: Responsable de la toma correcta del consumo de agua, así como de la entrega en tiempo y forma del estado de cuenta correspondiente. Sistemas: Responsable de dar mantenimiento preventivo y correctivo al sistema operativo del organismo. Medidores: responsable de atender el tema de medidores en los domicilios así como de presentar la información correcta respecto a la serie del medidor. Restricciones: Responsable de restringir el servicio. Reconexiones: Responsable de reconectar el servicio una vez cumplido el pago. Finanzas: responsable del control y registro de los recursos recaudados. Áreas varias: Responsables de notificar e informar el plazo con el que cuenta el usuario para cumplir con el pago antes de la restricción. Seguridad Pública: Es responsable de salvaguardar la integridad física del equipo de restricción.</p>	
DESARROLLO	
<p>La persona encargada de notificar la restricción del servicio de agua potable al usuario, deberá mantener una comunicación efectiva que le permita la restricción sin contratiempos. Sin embargo puede otorgar tiempo razonable para que el usuario logre cumplir con su pago en un máximo de ½ hora y evitar la restricción en su domicilio.</p>	

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área	Se presenta en el domicilio para colocar aviso de restricción fuera del inmueble y a la vista del usuario.
2	Restricciones	El equipo de restricción se presenta en el inmueble con la orden para restringir el servicio.
3	Restricciones	Deberá lograr la comunicación directa con el usuario que habita el inmueble que se va a restringir.
4	Restricciones	Se presenta con el usuario y le comunica el motivo de su visita, si el usuario no se opone a la restricción se cumple con la actividad, si se opone a que se restrinja el servicio se inicia con la plática de acuerdos.
5	Usuario	Esta dispuesto a cumplir con su pago antes de que se restrinja el servicio y acude de inmediato a cajas para 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	Restricciones	Recibe el comprobante de pago del usuario para evitar la restricción del servicio.
8	Restricciones	Restricciones deberá entregar a el usuario una orden escrita con la información del pago de rezago y de reconexión.

TIPO DE PROCESO

Realización del servicio: Gestión de Servicios y Trámites



PROCEDIMIENTO PARA RESTRICCIONES

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