



PROCEDIMIENTO PARA RESTRICCIONES

OBJETIVO:	ALCANCE:
Realizar la restricción del servicio de suministro de agua potable, para concientizar a la población del pago oportuno de esta manera lograr el mantenimiento de la red hidráulica y estructura del organismo.	Este procedimiento alcanza a las siguientes áreas del organismo: cajas, notificación, atención a usuarios, jurídico y seguridad pública.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Gaceta del Gobierno del Estado de México Código Financiero del Estado de México Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México	
DEFINICIONES	
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	
RESPONSABILIDADES	
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.	
DESARROLLO	
El notificador executor es la persona encargada de notificar la restricción del servicio de agua potable al usuario, cumpliendo con la normatividad y términos establecidos en la ley, debiendo mantener una comunicación efectiva que le permita realizar la restricción del servicio o en su defecto lograr un compromiso de pago o convenio otorgando un tiempo razonable para que el usuario logre cumplir con su liquidación en un máximo de un día y prescindir de la restricción en su domicilio.	

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Restricciones (Notificado Ejecutor)	Acude al domicilio para notificar personalmente o por instructivo el adeudo que presenta por la prestación del servicio de agua potable
2	Restricciones (Notificado Ejecutor)	En caso omiso y vencido el término de la notificación se presenta en el domicilio con la orden de restricción del servicio.
3	Restricciones (Notificador Ejecutor)	Deberá lograr la comunicación directa con el usuario que habita el inmueble que se va a restringir.
4	Restricciones (Notificador Ejecutor – cuadrilla)	Se presenta con el usuario y le comunica el motivo de su visita, si el usuario no se opone se procede a la restricción, finalizando la actividad se deja la orden de restricción al usuario personalmente o por instructivo.
5	Restricciones (Notificador Ejecutor)	En caso que el usuario se oponga a la restricción del servicio se inicia con la plática de acuerdo para lograr un compromiso de pago con un tiempo razonable de 1 día para que se presente a las oficinas a regularizar el adeudo que presenta.
6	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.
7	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.
8	Restricciones (Notificador Ejecutor)	Recibe el comprobante de pago del usuario para evitar la restricción del servicio.
9	Restricciones (Notificador Ejecutor)	En cualquiera de los casos el notificador ejecutor entregara al personal auxiliar el acta notificación con la evidencia correspondiente
10	Restricciones (auxiliar administrativo)	Captura la información en sistema y archiva las órdenes y evidencias correspondientes.



PROCEDIMIENTO PARA RESTRICCIONES

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 CAMBIOS

OBJETIVOS: Se Modifica
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se anexa la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
DESARROLLO: Se Modifica
DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO: Se modifican los puntos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) y se anexan los puntos (9 y 10).

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2015	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
6,6.2.1,6.2.2,,4.2.1,4.23,4.2.4	PRO-GST-0	01	20/08/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
LIC. FERNANDO CARDOSO VENCES	L.C. OMAR FUENTES ISLAS