

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Atender las diferentes necesidades de nuestros usuarios de forma eficaz.		Aplica a los diferentes trámites que ofrece la Dirección de Comercialización.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que asisten a ODAPAS para llevar a cabo algún trámite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de trámites: solicitud estado de cuenta, Inspección de medidor, cancelación de toma, Cambio de nombre, Certificado de no adeudos, reconexiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite realizado • Actualización del padrón de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios atendidos con el trámite realizado

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude al O.D.A.P.A.S Tecámac presentando una petición del trámite requerido en forma escrita o verbal según sea el caso.
2	Recepción	Le da la bienvenida al usuario, le pregunta sobre el trámite a realizar y lo direcciona al área correspondiente.
3	Personal Atención a usuarios	Recibe y atiende al usuario. De acuerdo al Servicio que el usuario va a realizar verifica que su documentación cumpla con los requisitos establecidos.
4	Personal Atención a usuarios	¿Cumple con los requisitos? Si, pasa al punto número 5 No, se le informa al usuario indicando la documentación faltante
5	Personal Atención a usuarios	Canaliza al usuario al área correspondiente para dar continuidad a su trámite.

SOLICITUD DE ESTADO DE CUENTA

1	Personal Atención a usuarios	Da la bienvenida al usuario y le requiere la información o documentación correspondiente (identificación de preferencia el titular o en su defecto una carta poder, esto para poder otorgarle su estado de cuenta), Si, cuenta con documentación pasa al punto 2 No, le informa al usuario de lo que se requiere para esta trámite
2	Personal Atención a usuarios	Localiza el número de inmueble en sistema Agua Procesos, y Le informa al usuario el importe de su Estado de Cuenta y pregunta si desea pagarlo en ese momento.
3	Usuario	Toma decisión al respecto. Si el usuario quiere realizar el pago pasa al punto 4 de lo contrario termina el procedimiento.
4	Personal Atención a usuarios	Entrega número de factura al usuario y le indica que pase al área de caja a realizar su pago.
5	Cajas	Recibe número de factura e ingresa al Sistema Agua Procesos pone sello con fecha y leyenda "ODAPAS PAGADO", e imprime doble vez una la entrega al usuario y la otra la conserva para hacer el corte final del día.

SOLICITUD DE INSPECCION DE MEDIDOR

ATENCIÓN DE TRÁMITES

1	Departamento Notificación	Elabora un programa de notificación bimestral para la emisión y entrega de Estados de Cuenta, con base en el calendario de pagos y toma de lecturas.
2	Departamento Notificación	Realiza la emisión de Estados de Cuenta en tiempo y forma, mismos que serán separados por zonas y entregados al personal encargado de repartirlos a los usuarios.
3	Usuarios/Atención a usuarios	Al detectar anomalías en las lecturas de su medidor, el personal de atención a usuarios informa que requiere de una inspección para verificar la causa de la misma.
4	Atención a usuarios	Explica al usuario motivo por el cual requiere se realice inspección (a causa de tener una misma lectura durante cierto periodo, o su lectura se manifiesta en un consumo elevado).
5	Atención a usuarios	Genera número de folio de inspección e informa al usuario el tiempo de respuesta del proceso.(10-15 días) Coloca el número de folio en el lugar asignado para inspecciones por realizar.
6	Personal de Inspecciones	Recoge inspecciones por realizar, programa sus visitas y acude a la dirección señalada y procede a verificar el medidor o el inmueble según se requiera, realizará el llenado del formato de inspección basándose en lo observado. Antes de retirarse del domicilio el Inspector solicita firma de conformidad, asimismo él firma como ejecutor, solicitará al usuario se presente en las instalaciones del Organismo para resultado después de la inspección en un término de dos días.
7	Atención a usuarios	Entrega al personal del área comercial los documentos de la inspección.
8	Comercialización (comercios inspecciones)	Separa las inspecciones realizadas y las no realizadas, las realizadas las descarga en el Sistema Agua Procesos y archiva en espera de que el usuario acuda a saber la determinación de la misma. Las no realizadas se colocan nuevamente en el lugar asignado para inspecciones por realizar.
9	Usuario	Acude al Organismo después de la inspección al enterarse del resultado que arroja la inspección (la visita queda a criterio del usuario).
10	Atención a usuarios	Informa al usuario sobre la situación de su medidor si está en buen estado o se requiere de reposición, si este es el caso le informa al usuario sobre su costo y el área correspondiente para hacer dicho trámite, o inmueble según sea el caso de comercio, baldío o casa habitación, así mismo lo canaliza al área correspondiente.

SOLICITUD DE CANCELACION DE TOMA

1	Usuario	Se presenta a las oficinas centrales del Organismo, en recepción y Solicita información para la cancelación de toma.
2	Recepción	Informa al usuario de los requisitos <ul style="list-style-type: none"> • Oficio dirigido al Director General del organismo con copia para el Director de Comercialización explicando los motivos por los que requiere dicha cancelación. • Cuenta al corriente • Copia de identificación oficial del titular de la toma.
3	Comercialización (Contratos)	Verifica la documentación No cumple con la documentación, se informa al usuario de la documentación correcta. Sí la documentación está completa, presenta oficio al Director de Comercialización para su aprobación.
4	Comercialización (Director)	Determina si procede la cancelación o no e informa al personal de Contratos de la decisión tomada.

5	Comercialización (Contratos)	Si procede, da de baja el contrato en el Sistema Agua Procesos.
6	Comercialización (Contratos)	Realiza Oficio dirigido al director de Operación y Mantenimiento especificando los datos del usuario para que acudan al domicilio a realizar la cancelación de la toma.
7	Secretaria de operación y mantenimiento	Recibe el oficio para la cancelación de toma, e informa al director de operación de operación y mantenimiento para su continuidad.
8	Director operación y Mantenimiento	Pasa el reporte al personal de cuadrillas correspondiente para la realización de la cancelación de toma.
9	Personal de cuadrillas	Procede a realizar la cancelación del servicio, una vez terminada registra en su orden de trabajo la realización de cancelación de toma y al final del horario laboral entrega a la secretaria de operación y mantenimiento el reporte de cancelación de toma.

CERTIFICADOS DE NO ADEUDO

1	Usuario	<p>Solicita se extienda un Certificado de No Adeudo de su cuenta. Presentando la documentación correspondiente:</p> <p>Titular: Cuenta al corriente. Identificación Oficial</p> <p>Tercero: Cuenta al corriente. Identificación Oficial. Carta Poder. Identificación Oficial del titular.</p> <p>Notaria: Cuenta al corriente. Identificación Oficial. Poder Notarial.</p>
2	Comercialización Contratos	<p>Verifica la documentación, corrobora en el Sistema Agua Procesos que la cuenta este al corriente</p> <p>¿Cuenta con todos los requisitos? Si, pasa al siguiente punto 3 No, Informa al usuario la documentación faltante</p>
3	Comercialización Contratos	<p>Informa los costos del Certificado de No Adeudo</p> <p>¿El usuario desea continuar con el trámite? Si, pasa al siguiente punto. No, fin del proceso.</p>
4	Comercialización Contratos	Ingresa los datos del usuario en el Sistema Agua Procesos, entrega un folio al usuario para pasar a pagar a caja y regrese a recoger su Certificado de No Adeudo.
5	Comercialización Contratos	<p>Genera el Certificado de No Adeudo y lo entrega al usuario, solicitando su firma de recibido.</p> <p>NOTA: antes de entregar el certificado el personal verifica la factura del pago realizado.</p>

CAMBIO DE NOMBRE

1	Usuario	<p>Solicita el cambio del nombre, presentado la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boleta predial actualizado • Comprobante de la propiedad (escrituras, contrato de compra venta, carta
---	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		de entrega, cesión de derechos) <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial • Pago al corriente
2	Comercialización (Contratos)	Verifica la documentación ¿Cuenta con todos los requisitos? Si, pasa al siguiente punto No, Informa al usuario la documentación faltante
3	Comercialización (Contratos)	Entrega al usuario el folio de liquidación y realiza el pago en caja.
4	Comercialización (Contratos)	Se ingresan los datos en ese momento en el sistema Agua Procesos para el cambio de nombre, se le comunica al usuario que pasa a cajas a pagar la cantidad del servicio, esto se le otorga escrito.
5	Cajas	Recibe la cantidad correspondiente al trámite de cambio de nombre, y le otorgan su factura como comprobante al usuario, y que tiene que pasar nuevamente al área de contratos a mostrar que se realizó el pago.
6	Contratos	Recibe factura e informa al usuario que su trámite ha sido realizado.
7	contratos	Actualiza su padrón de usuarios.

TIPO DE PROCESO

Prestación de servicios: Gestión de Servicios y Trámites

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
SICI	Sistema de Control de Ingresos

REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
N/A	Inspecciones de medidor

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-03	02	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
María Guadalupe Hernandez	Lic. Luz Yesenia Buendía Rodríguez