JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE NAVOLATO

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Francisco I. Madero 366 pte.

Col. Ejidal

CP. 80370

Navolato, Sin.

(672) 7270360

facturacion@japan.gob.mx

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Facturación.

CLAVE: SGC-DF-01

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Facturación.

OBJETIVO: Facturar mensualmente de manera correcta y puntual, apegados al consumo de los servicios del usuario.

ALCANCE:

(X) General ( ) Específico

Detalle del alcance:

GLOSARIO:

Programa Toma de Lecturas: Documento donde se establece el periodo de consumo de agua de los usuarios y en el que se lleva control de los días en que serán tomadas las lecturas, en el cual se especifica la fecha de toma de lectura, sector, ruta y colonia, así como el número de lecturas asignadas diariamente a cada inspector.

Sector: Número que se le da a una determinada colonia.

Ruta: Número de calle de un determinado sector.

Cuaderno de Lecturas: Documento del historial de lecturas de los usuarios que están en servicio medido.

Recibo oficial: Documento que indica consumo, clave, nombre, domicilio y el importe a pagar por el usuario.

Orden de Alto Consumo: Es el documento que se utiliza para corroborar datos específicos de una toma como la lectura, estado en que se encuentra el medidor, revisión de fugas, número de personas que habitan el domicilio, número del medidor.

Programa de entrega de recibo oficiales: Documento en el que se lleva control de los días en que serán entregados los recibo oficiales, en el que se establece la fecha de entrega, sector, ruta y colonia, así como el número de recibo oficiales asignados diariamente a cada inspector.

Tomar lectura: Anotar los número que están en negro en el medidor.

Recorrido: Orden en el que se imprimen los recibo oficiales.

Anomalía: Se refiere a toma irregular, como lo son la toma clandestina, derivaciones, y medidores volteados.

NORMATIVIDAD APLICABLE

Leyes Estatales

Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa. (Publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 28 de noviembre de 2001).

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa (publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 6 de mayo de 2002).

Reglamentos Estatales

Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 20 de abril de 1983).

Reglamentos Municipales

Reglamento Interior de la Administración Pública del Municipio de Navolato (fecha de publicación 23-03-2011).

Reglamento Interior de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Navolato (fecha de publicación 25-02-2011).

Decretos

Decreto de Creación de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Navolato (fecha de publicación 25-02-1997).

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Facturación Navolato

Unidad Responsable	Actividad	Documentos
– Jefe del dpto. de facturación	– Elabora programa de toma de lecturas	– Programa de toma de lecturas
– Auxiliar de facturación	– Imprime cuaderno de lecturas de acuerdo al programa de toma de lecturas y los entrega al jefe del dpto. de facturación.	– Cuaderno de lecturas
– Jefe del dpto. de facturación	– Entrega de cuaderno de lecturas al Lecturista diariamente de acuerdo al programa de toma de lecturas.	– Cuaderno de lecturas
– Lecturista	– Toma lecturas en el cuaderno de Lecturas en el domicilio del usuario de acuerdo al programa de toma de lecturas. – Revisa si existen anomalías, tales medidores dañados, reconectados, medidores volteados, casa cerrada, sin medidor, etc. que se anotan en el cuaderno de lecturas. – Las derivaciones y tomas clandestinas se anotan en una libreta y se entregan al jefe de facturación, que a su vez entrega al auxiliar del departamento de cobranza quien realizará las gestiones correspondientes.	– Cuaderno de lecturas
– Jefe del dpto. de facturación	– Recibe el cuaderno de lecturas en donde el Lecturista anota las lecturas que tomó de acuerdo al programa y lo entrega al auxiliar de facturación.	– Cuaderno de lecturas

– Auxiliar de facturación	– Recibe el cuaderno de Lecturas y captura las lecturas en el sistema **Agua SQL**.	– Cuaderno de lecturas. – Sistema **Agua SQL**
– Jefe del dpto. de facturación	– Verifica anomalías reportadas por los Lecturista en el cuaderno de lecturas para determinar una solución. – Elabora un reporte de ajustes de consumos a usuarios. – Genera reporte lecturas con altos consumos, el cual se genera en el sistema **Agua SQL** modulo de cartera en reportes Customizados. – Determina quienes serán los usuarios a quien se les hará orden de alto consumo. – Entrega reporte lecturas con altos consumos al auxiliar de facturación.	– Cuaderno de lecturas. – Reporte de ajustes de consumos a usuarios – Reporte de lecturas con altos consumos
– Auxiliar de facturación	– Emitirá, imprimirá y asignara órdenes de alto consumo, en donde se determinará las causas, ya sea que estas se deriven de una fuga interna en el domicilio, de un error de lectura del Lecturista o de un error de captura del auxiliar de facturación.	– Reporte de lecturas de altos consumos – Ordenes de alto consumo.
– Lecturista	– Ejecuta las órdenes de alto consumo.	– Ordenes de alto consumo.
– Auxiliar de facturación	– Recibe y captura las ordenes de alto consumo.	– Ordenes de alto consumo.

– Jefe del dpto. de facturación	– Corrige de lecturas en base a las órdenes de alto consumo, si aplica. Se elabora el reporte de altos consumos para llevar el control mensual de los usuarios con alto consumo, de sus causas y correcciones. – Elabora mensual del programa de entrega de recibos oficiales. – Genera facturación en el sistema **Agua SQL** modulo de cartera. Se indica el grupo de facturación periodo a facturar, y la fecha de vencimiento que será el último día de cada mes; Por último se lleva a cabo el proceso de facturación.	– Ordenes de alto consumo. – Reporte de altos consumos – Programa de entrega de recibo oficiales – Sistema **Agua SQL**
– Auxiliar de facturación	– Imprime recibos oficiales generados en la facturación de acuerdo al programa de entrega de recibos oficiales.	– Programa de entrega de recibo oficiales – Recibo oficial
– Jefe del dpto. de facturación	– Entrega de los recibos oficiales correspondientes a los Lecturista de acuerdo al programa de entrega de recibo oficiales.	– Programa de entrega de recibo oficial – Recibo oficial
– Lecturista	– Entrega recibo oficial en su domicilio al usuario, de acuerdo al de programa de entrega de recibos oficiales.	– Programa de entrega de recibo oficial**.** – Recibo oficial
– Jefe del dpto. de facturación	– Recepción de los recibos oficiales que presentan algún problema y no son entregados **FIN DEL PROCESO**	– Recibo oficial

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Facturación Foráneo

Unidad Responsable	Actividad	Documentos
– Jefe del dpto. de facturación	– Recibe del Cuaderno Lecturas en donde el Comisionista anota las lecturas que tomó.	– Cuaderno de Lecturas
– Auxiliar de facturación	– Captura lecturas en el sistema de acuerdo al cuaderno de lecturas	– Cuaderno de lecturas
– Jefe del dpto. de facturación	– Elabora programa de comisionistas, en donde se asigna los dos días del mes en que harán el corte, además indica cuales localidades, sectores y rutas tienen asignados. – Elabora e imprime de cartas Informativas a los comisionistas. – Genera facturación en el sistema AguaSQL modulo de cartera. Se indica el grupo de facturación el periodo a facturar, y la fecha de vencimiento que será el último día de cada mes. Por último se lleva a cabo el proceso de facturación.	– Programa de comisionistas – Cartas a comisionistas – Sistema **Agua SQL**
– Auxiliar de Facturación	– Imprime los recibos, el cuaderno de lecturas y de saldos por comisionistas, de acuerdo al programa de comisionistas.	– Recibos oficiales – Cuadernos de lectura – Listado usuarios saldos

– Jefe del dpto. de facturación	– Entrega recibos, cuaderno de lecturas y de saldos al comisionista de acuerdo al programa de facturación foráneo	– Programa de facturación foráneo
–	**FIN DEL PROCESO**	–

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- No se recibirán los Cuadernos de Lecturas si se deja en blanco el espacio donde se debe anotar el número de lectura que marca el medidor. Los inspectores deberán siempre especificar el motivo por el cual no se pudo tomar la lectura.
- En los siguientes casos se fijarán por consumo 30 mts³ a usuarios:
  - ✓ Cuando los medidores hayan sido robados, en cuyo caso se cambiarán a real cuando el usuario reponga el medidor.
  - ✓ Cuando el inspector pase a tomar la lectura y se encuentre con un medidor inaccesible (la casa cerrada) ó medidor destruido. Se cambiarán a real cuando el usuario ponga el medidor de manera accesible para la toma de lecturas.
- Cuando el usuario manipule el medidor se le cargarán 30 mts³. Los inspectores reportan cuando se encuentran un medidor volteado, pintado en la parte de la cubierta superior, etc.
- No se modificarán consumos altos cuando estos sean debidos a fuga interna.
- En caso de alto consumo se emite una Orden de Trabajo.
- En el caso de las casas deshabitadas que no cuentan con medidor y están como cuota fija, se cambiarán a servicio medido con el consumo mínimo. El inspector avisará cuando la casa sea habitada para instalarle un medidor.

INDICADORES:

$$\text{Efectividad de lectura} = \frac{\text{Número de Lecturas Emitidas}}{\text{Número de Lecturas Tomadas.}}$$

$$\text{Entrega de recibos} = \frac{\text{Número de Recibo oficiales Emitidos}}{\text{Número de Recibo oficiales Entregados.}}$$

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Recibo Oficial

Orden de Trabajo

Cuaderno de Lectura

Programa de Tomas de Lecturas

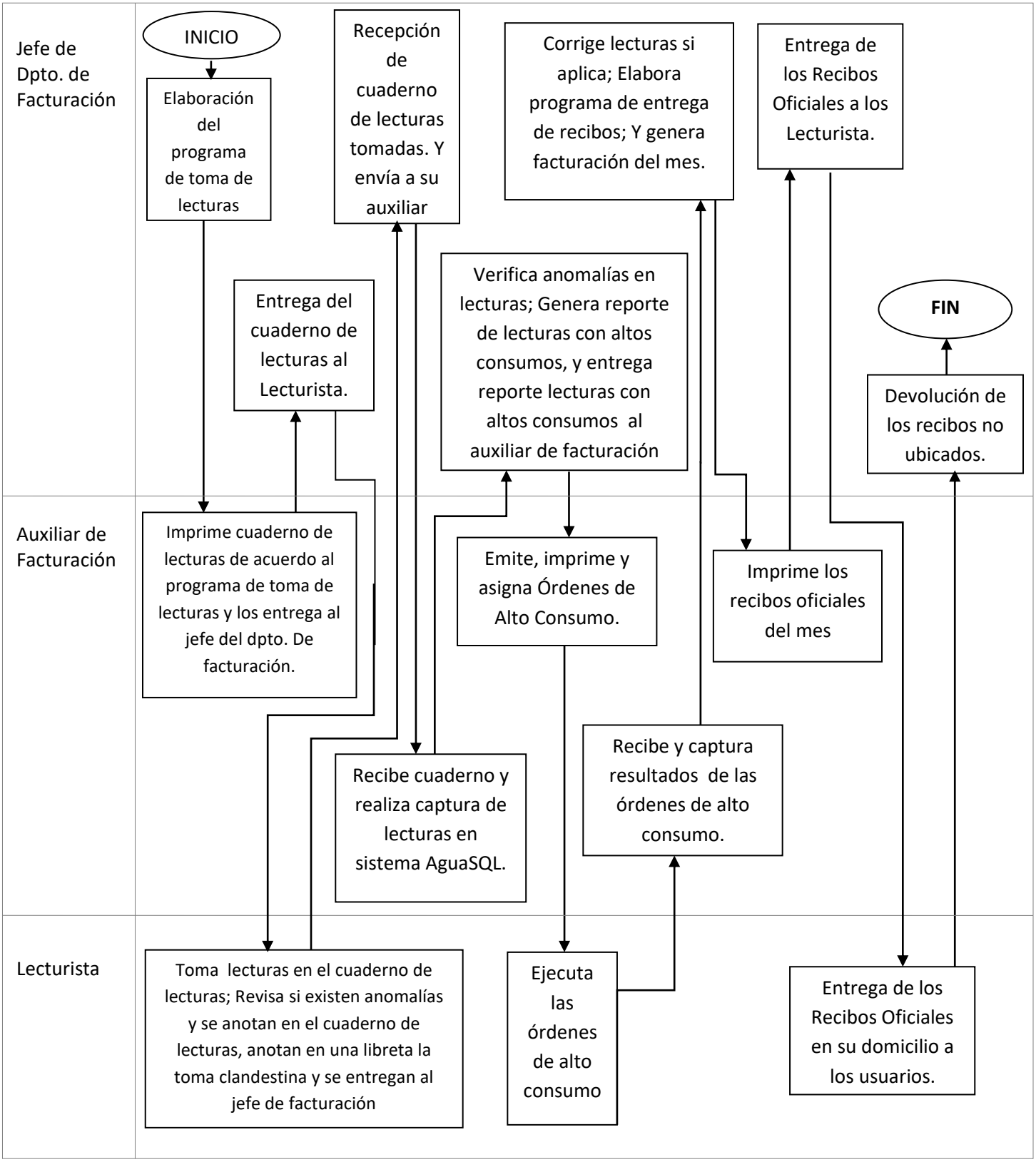
Programa de Entrega de Recibos Oficiales

Reporte de Altos Consumos

Programa de Facturación Foránea

ANEXOS

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Facturación Navolato



ANEXOS

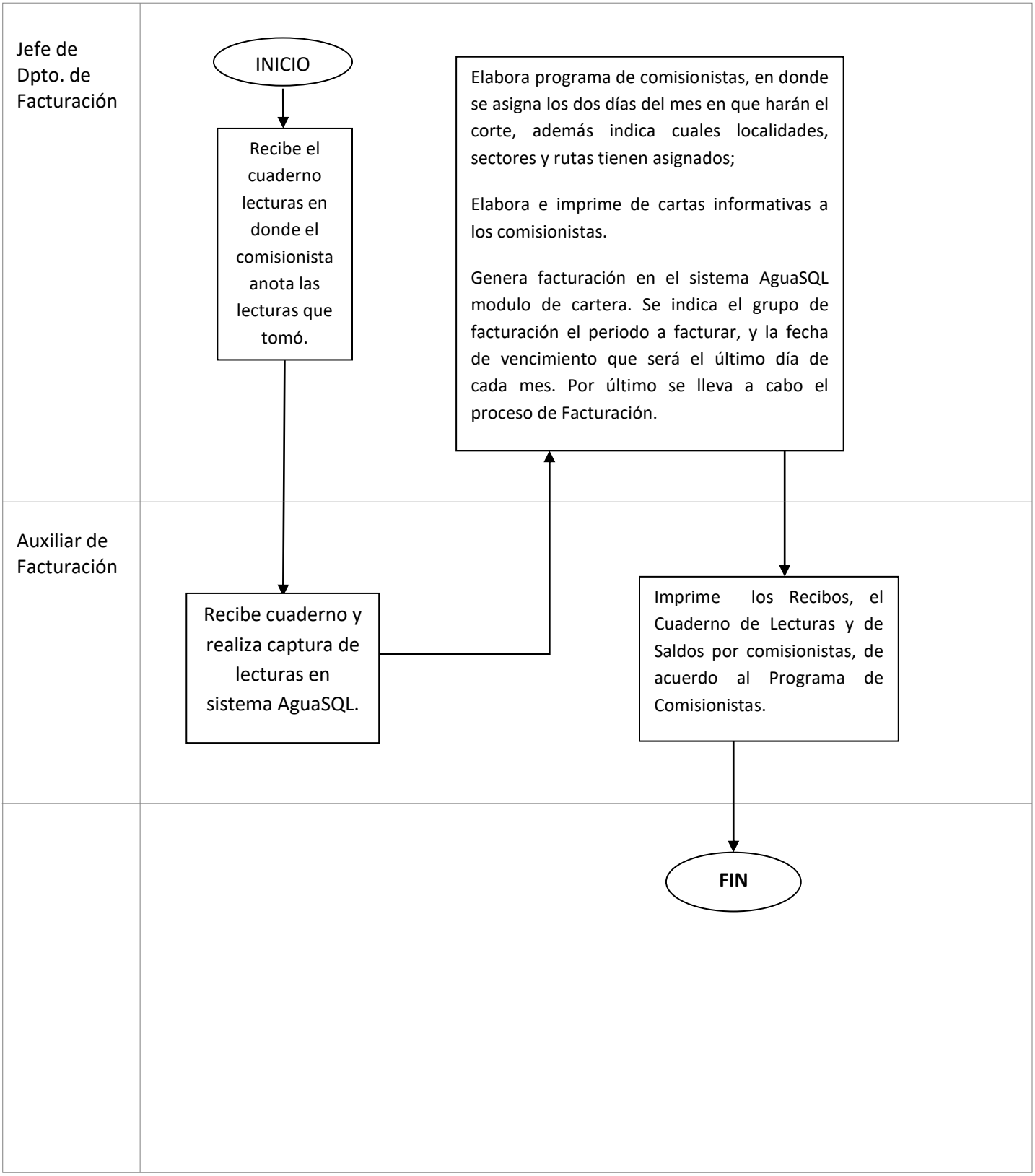



Diagrama de Flujo del Procedimiento de Facturación Foráneo