

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Subgerencias Comerciales / Unidad de Ingresos			
OBJETIVO	Dotar al usuario de capacidad para obtener los servicios que presta el Organismo de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento			
ALCANCE	Cálculo de saldos del usuario, incluyendo descuentos, recargos, actualizaciones y demás conceptos que correspondan, la emisión de la liquidación, recibo de pago, cobro de la misma y la generación de la factura/CFDI.			
TIPO	De Realización (X)	De Apoyo ()	De Dirección ()	Externo ()

ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Usuario	Requerimientos de Liquidación y a usuarios.	<p>* Descuentos: para la aplicación de descuentos toda documentación debe ser en copia, las identificaciones deben ser vigentes, que coincida el domicilio que aparece en el recibo del agua. En caso de no coincidir los datos del usuario tanto del recibo con la identificación, el área de aclaraciones emite por medio del Sistema Sscan, formato Declaratoria de Domicilio, la cual debe ser firmada por el usuario, anexando copia de recibo e identificación oficial del INE.</p> <p>Ingresos Menores: Credencial del INE, comprobante de ingresos menores, en caso de no comprobar ingresos se le proporcionara el formato de Declaratoria de ingresos Menores</p> <p>3era: Edad: Credencial del INE, INAPAM recibo del agua.</p>	Subgerencias Comerciales	<p>ON-DCO-15 Declaratoria de Ingresos Menores</p> <p>ON-DCO-16 Declaratoria de Domicilio</p>

		<p>Pensionados: Credencial del INE, Copia de la credencial de pensionado y recibo de agua.</p> <p>Viudez: Credencial del INE, acta de matrimonio, acta de defunción y recibo de agua.</p> <p>Discapacidad: Credencial del INE, comprobante de discapacidad y recibo del agua.</p> <p>* Cambio de Propietario: (Toda documentación deberá debe ser original y copia)</p> <p>Persona Física: recibo del predial, identificación oficial INE, carta poder e identificaciones en caso de no ser el titular de la cuenta.</p> <p>Personas Morales: boleta del predial, acta constitutiva, recibo de agua, carta poder del titular de la cuenta.</p> <p>* Convenio: (menor a 180,000.00): (toda documentación debe ser en original y copia) en 20% de la cantidad a convenir, recibo predial, escrituras del predio, identificado oficial INE, carta poder en caso de no ser el titular de la cuenta.</p>		
Proceso de Regularización Padrón	Información de la cuenta del usuario	Que sea confiable y que esté actualizada, debe estar registrada en el sistema.	Subgerencia de Altas Padrón y Censo	Sistema Electrónico
Proceso de Estados de Cuenta	SalDOS para el cobro	Que el usuario presente estado de cuenta y que éste se encuentre vigente.	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	ON-DVA-01 Estado de Cuenta
Proceso de Trámites Comerciales	Órdenes de Pago	Debe estar registrada en el sistema SCCAN.	Dirección Comercial Secretaría Particular Unidad de Ingresos	ON-DCO-22 Orden de Pago
Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema RAS (Help Desk)

PLAN DE PROCESO

Liquidación y Cobro

	informática y sistemas de información			
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia Recursos Materiales	ON-SUR-01 Requisición de Bienes, Servicios y arrendamiento.
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-SRH-01 Descripción de Puesto, DNF
Proceso de Servicios Generales	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Unidad de Servicios Generales	ON-DSG-01 Orden de Trabajo

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Liquidación	Subgerencias Comerciales, Ejecutivos de Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora láser Sistema SCCAN Teléfono fijo Fotocopiadora Sistema RAS 	<ul style="list-style-type: none"> Que contemos con las lecturas registradas sin anomalías o que el usuario presente dicha lectura en foto o impresa, con un máximo de atraso de 2 bimestres. Mayor a dos Bimestres con anomalía, se solicitará la revisión de medidor. Tipo de Anomalías: A casa cerrada. B medidor Roto. C medidor descompuesto, D medidor Desconectado, 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los ajustes elaborados con nota aclarativa en sistema. Documento de ajuste de lectura emitido mediante sistema: incluye saldos, nombre del liquidador, datos de la cuenta. Dicho documento se mantiene como soporte en liquidaciones. 	<p>ON-DCO-08 Ajuste de Lectura</p> <p>DF-03-01 Aclaraciones</p>

			<p>E medidor Invertido. F medidor Ilegible. G se negaron T/ de Lectura. H terreno Baldío. M mascota N/T/ Lectura. P promedio. R toma restringida. S casa deshabitada. S/M sin medidor. Z no capta lectura.</p>		
Cobro	Jefe Unidad de Ingresos, Cajeros, Cajero General, Profesional Facturación y Pasante de Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo Impresora láser Sellos Caja registradora Lector de código de barras Sistema SCCAN Cuenta Fácil. Detector de Billetes falsos. Marcadores de Billetes 	<ul style="list-style-type: none"> Que haya una liquidación, orden de pago o estado de cuenta vigente, registrado en el sistema SCCAN. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibo de pago generado en el Sistema SCCAN, sellado y entregado al usuario. Factura generada internamente. 	<p>ON-SUT-01 Recibo de pago.</p> <p>CFDI / factura</p> <p>DF-03-02 Cobro a Usuarios</p>

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Usuario	Requerimiento de liquidación y cobro satisfecho.	<ul style="list-style-type: none"> Mediante recibo de pago sellado y/o factura si lo requiere. 	<p>ON-SUT-01 Recibo de pago.</p> <p>CFDI / factura</p>
Unidad de Ingresos	Pólizas de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Generación diaria Una póliza por día En el caso de las oficinas foráneas la entrega no debe ser mayor a 3 días hábiles. 	<p>ON-SUT-12 Póliza de Ingresos</p>

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Subgerencias Comerciales				
Usuarios Atendidos en Caja (POA)	$(\text{Usuarios Atendidos} / \text{Usuarios Programados}) * 100$	100%	Mensual	La meta corresponde al 100% de lo programado en el POA.
Recaudación (POA)	$(\text{Ingreso Real} / \text{Meta}) * 100$	100%	Mensual	La meta corresponde al 100% de lo programado en el POA.
Ajustes Aplicados en Sistema (POA)	$(\text{Ajustes Aplicados} / \text{Ajustes Programados}) * 100$	100%	Mensual	La meta corresponde al 100% de lo programado en el POA.
Descuentos Aplicados en Sistema (POA)	$(\text{Descuentos Aplicados} / \text{Descuentos Programados}) * 100$	100%	Mensual	La meta corresponde al 100% de lo programado en el POA.
Supervisión (SG)	Sumatoria de los Usuarios Atendidos. Sumatoria de las Anomalías Detectadas.	N/A	Mensual	Indicador informativo.
Promedio	Promedio de las eficacias de los indicadores antes mencionados.	100%	Mensual	
Unidad de Ingresos				
Recibo de Pago	Emitidos vs Cancelados	95%	Mensual	Indicadores del sistema de gestión
Arqueos	Realizados vs Programados	100%	Mensual	Indicadores del sistema de gestión
Recolección de Cortes de Caja	Total de cortes de cajas recolectados/Total de cortes de cajas emitidos	90%	Mensual	Indicador del Sistema de Gestión
Venta de Agua Potable, Tratada y Zona vulnerable	Total de vales emitidos/ total de vales programado/Por venta de vales	100%	Mensual	Programados es lo estipulado en POA anual 2019
Ingresos propios Municipales	Ingresos Propios año actual / ingresos propios año anterior	100%	Mensual	Indicadores del Sistema de Gestión.

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)

1. Conocer su saldo y sus opciones de pago.

Legales / Reglamentarios

- **Código Financiero del Estado de México**
 - Artículo 129, derechos y obligaciones del usuario
 - Artículo 130, para el cobro en cuanto al tipo de servicio, tipo de usuario
 - Artículo 51 y 53
 - Artículo 46, fracción I
 - Artículo 130
 - Artículo 133

- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**
 - Artículo 118
 - Artículo 119
 - Artículo 135

- **Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, y Tratamiento de aguas residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México**
 - Artículo 16
 - Artículo 17
 - Artículo 18
 - Artículo 19
 - Artículo 20
 - Artículo 21
 - Artículo 22
 - Artículo 79

- **Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios**
 - Artículo 78, Fracción IV
 - Artículo 150 Bis

Normativos / De la Organización

- Norma ISO-9001:2015.

PLAN DE PROCESO

Liquidación y Cobro

- **Gaceta de Gobierno No. 001 1021 de fecha 4 de enero de 2021**
 - Artículo Décimo Tercero
- **Ley del Agua del Gobierno del Estado de México y Municipios.**
 - Artículo 50 Bis
 - Artículo 150 Quarter Fracción V

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Metas de ingresos: 100% las programadas, aunque depende del trabajo en conjunto de todos los procesos y no sólo de liquidación y pago.
- Liquidaciones/atención: 6,000 a nivel central.
- Recolección de Cortes de Caja: 400 mensuales, promedio por todas las Gerencias Comerciales de Cobro.

ELABORÓ

Eduardo Hernández García
Encargado del Despacho de la Subgerencia Central
María Guadalupe Navarrete Álvarez
Unidad de Ingresos

REVISÓ

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios
Alejandra Marisol Hernández Herrera
Subgerente de Tesorería

AUTORIZÓ

Pazquinel Cortes Cano
Director Comercial
Armando Rodríguez García
Director de Administración y Finanzas

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-03
REVISIÓN	21
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
FECHA DE ELABORACIÓN	2 de febrero de 2016.
FECHA DE REVISIÓN	15 de marzo de 2022