

## OBJETIVO:

Determinar la metodología utilizada por el organismo para garantizar la atención adecuada de usuarios con requisitos específicos relacionados con el cálculo y liquidación de sus adeudos.

## ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica para el personal Ejecutivo de Cuenta de las Subgerencias Comerciales, respecto del cálculo de saldos del usuario incluyendo descuentos, recargos, actualizaciones y demás conceptos que correspondan, hasta la emisión de la orden de pago en su caso.

## REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.4 Preservación

8.6 Liberación de los productos y servicios


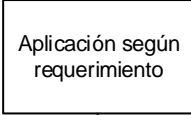

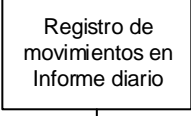
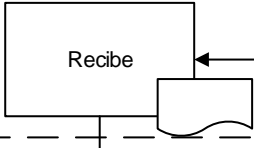
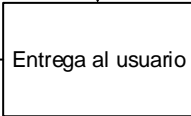
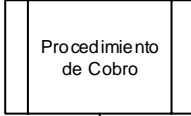
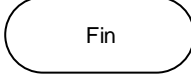
8.7 Control de Salidas no conformes

## GENERALIDADES:

- En el área de Aclaraciones se realizan los tramites de: descuentos, ajustes, convenios y cambios de propietario los cuales deberán de ser sustentados por la documentación correspondiente.
- Toda solicitud de aclaración debe ser presentada por el usuario de manera personal, entregando un documento que acredite la posesión o propiedad del predio, es decir, boleta de agua, número de cuenta o boleta predial, lo anterior para minimizar riesgos "legales" para los usuarios, por lo que no se brinda información o el número de cuenta bajo ningún otra circunstancia.
- Todo registro o documento derivado de una aclaración queda registrado en el Sistema SCCAN y/o integrado al expediente físico del usuario, enlazado al número de cuenta del mismo, preservando también con ello la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Los ajustes que se realiza en el área de aclaraciones, son registrados en el "**Registro de Usuarios Diario**" (registro **ON-DCO-18**), y con el "**Ajuste de Lecturas**" ( registro **ON-DCO-08**), por los ejecutivos de cuenta (los cuales son realizadas de acuerdo a la anomalía detectada en el predio) , por lo que antes de enviar al usuario al área de Cajas y dar paso al Procedimiento de Cobro, el ejecutivo de cuenta se asegura de que el estado de cuenta, la orden de pago y/o información del usuario, sean ya los adecuados según los ajustes solicitados, y solo bajo autorización expresa de una autoridad superior o del propio usuario se dará paso al Cobro sin el cumplimiento puntual de los requisitos de entrada.
- Para la elaboración de informes de Indicadores y de Presidencia, las Subgerencias Comerciales llevan diariamente el "**Informe diario de Actividades para Indicadores**" (registro **ON-DCO-21**).
- Se considera SALIDA NO CONFORME, la realización de un ajuste en el Sistema SCCAN que no haya sido soportado con la documentación correspondiente, lo cual solo puede presentarse por autorización del jefe de la unidad, el Subdirector de Atención a Usuarios, Director Comercial o Director General. En estos casos se registrará la salida no conforme en el Sistema Web, indicando como disposición la realización del servicio por aprobación de la autoridad competente. Cualquier otro tipo de salida no conforme sería detectada y gestionada en el procedimiento de cobro.
- Cuando el usuario presenta un Estado de Cuenta no conforme y solicita su ajuste, siendo este precedente, el Estado de Cuenta es identificado y separado como salida no conforme, y al final del día es entregado al Departamento de Validación para su análisis en el proceso de Estados de Cuenta y su disposición.
- Para el préstamo de expedientes se solicita por medio de oficio y se registra en "**Control de Préstamo de Expedientes**" (registro **ON-DCO-17**)
- Los descuento de ingresos menores, únicamente se aplica a usuarios de zona popular, que sus ingresos no rebasen los 3 salarios mínimos y/o ingresos no comprobables, se emite la "**Declaratorio de Ingresos Menores**" (registro **ON-DCO-15**) por medio del Sistema SCCAN, en caso de que las identificaciones y el recibo no coincida con la dirección, se le otorga al usuario la "**Declaratoria de Domicilio**" (registro **ON-DCO-16**) anexando copia del recibo y credencial del INE.
- Para la aplicación del artículo 20 de la Ley de Ingresos de Estado de México y Municipios, es para los usuarios que tengan adeudo ya sea Domestico o Comercial, por lo que deberán llenar la "**Solicitud Artículo 20**" (registro **ON-DCO-25**), el cual será emitido y autorizado por los Subgerentes Comerciales.
- A través de la conformación y resguardo de los expedientes dentro de las Subgerencias Comerciales, el personal autorizado tendrá acceso a los mismos, llevando un control de préstamo, de acuerdo a la "**Política de Préstamo de Expedientes**" (anexo **DF-03-01.01**), en el cual hace mención a detalle de la Política de uso interno para preservar toda la documentación e información confidencial del usuario.
- DIFFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Subgerencias Comerciales, Unidad de Ingresos, Gerencia de Atención a Usuarios y Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-03-01		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Eduardo Hernández García	José Enrique Aldama Pineda	Pazquinel Cortes Cano
Fecha	Revisión		Encargado del Despacho de la Subgerencia Central	Gerente de Atención a Usuarios.	Director Comercial
15/03/2022	20				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVOS DE CUENTA	AREAS INTERNAS	Tiempo de Ejecución		
01		Inicio					
02	Ante una solicitud de descuento, el ejecutivo de cuenta verifica en todo momento que existan argumentos validos para la solicitud y elementos legales y/o regulatorios que lo permitan.	Presenta requerimiento de liquidación y cobro	Recibe y verifica				
03		Recibe	Infoma				
04	Una vez que sea procedente la solicitud, el usuario deberá presentar la documentación correspondiente que sustente la misma: <b>Pensionado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar credencial de pensión.</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del agua.</li> </ul> <b>Viudez:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de matrimonio</li> <li>• Acta de defunción</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>ingresos menores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Último recibo de nómina, (en caso de no contar con éste se solicita declaratoria mediante formato)</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>Discapacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Credencial que avale la discapacidad (DIF, Salubridad)</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>Adulto mayor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación oficial del INE e INAPAM</li> <li>• Recibo de Agua.</li> </ul> <b>Orfandad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de defunción de padre v/o madre v Recibo de Agua.</li> </ul>	Presenta documentos en copia	Solicita documentación soporte	Correcta?	Infoma y solicita corrección	Recibe y corrige	2

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVO DE CUENTA	AREAS INTERNAS	Tiempo de Ejecución
05					
06					
07	Los descuentos y ajustes quedan registrados en la Base de datos del Sistema Scan.				
08	El ejecutivo de cuenta registra en el “ <b>Registro de Usuarios Diario</b> ” (registro <b>ON-DCO-18</b> ) todos los movimientos que realiza en el SCCAN (ajustes de cuenta y/o descuentos)				
09					
10					
11					
12					