



GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE	Unidad de Validación e impresión de Estados de Cuenta / Gerencias de Atención a Usuarios, Subgerente de Altos Consumidores / Subgerencias Comerciales			
OBJETIVO	Asegurar la entrega de estados de cuenta en tiempo y forma al 100%.			
ALCANCE	Toma de lecturas, captura, validación, facturación y entrega de documentos.			
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 / Lecturista	Información de lecturas de consumo	La lectura debe ser visible.	Lectorista	ON-DCO-24 Control de lecturas ON-DCO-32 Reporte de Lecturas
Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema RAS (Help Desk)
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de 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
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 Programa de Intendencia

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

DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Planificación del proceso	Dirección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Correo Electrónico Sistema SCCAN 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con la información de padrón de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Que no haya incongruencia en las fechas o que se puedan empalmar Que los tiempos sean adecuados basados en un análisis de las actividades 	<p>ON-GAU-04 Calendario de facturación.</p> <p>DF-02-01 Notificación de Adeudo</p>
Toma de Lecturas	Supervisor de Lecturistas, Lecturista.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Radiofrecuencia Lap Top 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con el listado del padrón Que la lap top funcione adecuadamente Que el padrón se encuentre distribuido e identificado adecuadamente en rutas Que todas las cuentas tengan un medidor registrado 	<ul style="list-style-type: none"> Lecturas congruentes y completas 	<p>ON-GAU-05 Listado de Lecturas.</p> <p>DF-02-01 Notificación de Adeudo</p>
Validación	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta Subgerencia de Altos Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Sistema SCCAN Impresora Excel 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la información se registre en tiempo y forma (según calendario) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación clara de incongruencias en las lecturas 	<p>ON-GAU-06 Filtrado de Validación</p> <p>DF-02-01 Notificación de Adeudo</p>



Facturación	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta Subgerencia de Altos Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Sistema SCCAN Impresora de Alta Velocidad Estados de Cuenta Preimpresos 	<ul style="list-style-type: none"> Debe estar elaborada y revisada la validación Contar con los estados preimpresos 	<ul style="list-style-type: none"> Estados de cuenta impresos con la configuración adecuada, impresión completa y visible 	<p>ON-GAU-03 Notificación de Adeudo.</p> <p>DF-02-01 Notificación de Adeudo</p>
Entrega de estados de cuenta	Supervisor de Lecturistas, Lecturista	<ul style="list-style-type: none"> No Aplica 	<ul style="list-style-type: none"> Que las características del punto anterior se hayan cumplido 	<ul style="list-style-type: none"> Estados de cuenta entregados totalmente 	<p>DF-02-01 Notificación de Adeudo</p> <p>ON-GAU-03 Notificación de Adeudo.</p>

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Usuario	Estado de Cuenta Impreso	<ul style="list-style-type: none"> Que el monto sea congruente con el pago anterior. Que la fecha de vencimiento no sea menor a 10 días hábiles 	ON-GAU-03 Notificación de Adeudo.

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Unidad de Validación e Impresión de Notificaciones de Adeudo				
Toma de Lecturas	(Lecturas tomadas / lecturas capturadas)*100	100%	Mensual	Lecturas Tomadas, capturadas y validadas respecto al padrón de servicio medido por Unidad
Anomalías	N/A	N/A	Mensual	Anomalías por Unidad / tipificación
Anomalías detectadas en la validación	N/A	0%	Mensual	Tipificado por unidad

Salidas no conformes	N/A	N/A	Mensual	Por tipo
Notificación de Adeudo	Total de Notificaciones de Adeudo = Entregados = Pagados	100%	Mensual	Por Unidad
Calendario de Validación	N/A	N/A	Mensual	Informativo
Reimpresión	Reimpresión de estados de cuenta	N/A	Mensual	Informativo
Subgerencias Comerciales				
Anomalías	Gestionadas en medidores tipificadas	N/A	Mensual	Informativo (POA)
Lecturas entregadas	Registradas / Programadas	N/A	Mensual	Informativo (POA)
Facturas	Entregadas / Programadas	N/A	Mensual	Informativo (POA)
Revisión de ordenes	Realizadas / Programadas	N/A	Mensual	Informativo (POA)

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)	Legales / Reglamentarios	Normativos / De la Organización
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el monto sea acorde a los consumos 2. Que el tiempo de vencimiento sea suficiente para acudir a realizar el pago. 3. Que al medidor se le dé el mantenimiento adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> •Código Financiero del Estado de México 	<ul style="list-style-type: none"> •Norma ISO-9001:2015

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Levantamiento de lecturas :30,000
- Captura/carga de lecturas al Sistema: 30,000
- Validación de lecturas registradas: 100%
- Emisión de Notificación de Adeudo: 30,000
- Entrega de Notificación de Adeudo: 17,000

ELABORÓ

Oliva Rendón Hinojosa
Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta

REVISÓ

José Enrique Aldama Pineda
Gerente de Atención a Usuarios

AUTORIZÓ

Pazquinel Cortés Cano
Director Comercial

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO	PL-02
REVISIÓN	21
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024
FECHA DE ELABORACIÓN	12 de enero de 2016
FECHA DE REVISIÓN	10 de marzo de 2022