

OBJETIVO:

Establecer la metodología empleada por el Organismo para realizar los movimientos requeridos al padrón de usuarios, que garanticen su control y mantenimiento oportunos.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, respecto de la recepción, validación y registros de Altas, Cambios y Bajas al padrón de usuarios del Organismo.

REFERENCIAS:

- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 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 las salidas no conformes

GENERALIDADES:

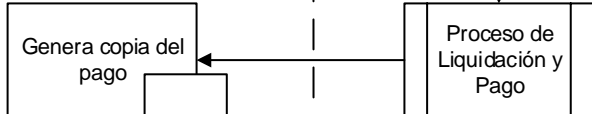

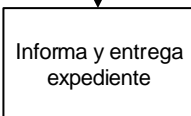
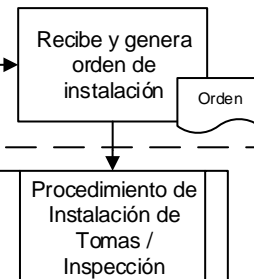

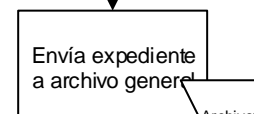
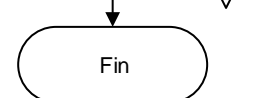
- Como identificación inicial, toda solicitud de alta es registrada con un folio único en el “**Control de Folios**” (registro **ON-SPC-07**), y una vez que su integración al padrón es avalado por una inspección, se le asigna un número de cuenta único en el Sistema SCCAN.
- Tipo de trámites que se realizan en la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo: Altas de Tomas Generales e Individuales, Altas Derivaciones, Regularización, Cancelaciones de toma de agua, Reubicación de toma de agua y drenaje, en los diferentes tipos de servicio.
- A través de las inspecciones, el Organismo se asegura de contar con la capacidad para cumplir con los requerimientos del usuario y poder ser dado de alta; En ningún caso se permite el alta de un usuario cuando la inspección arroja un fallo negativo (Descarga a cielo abierto, no se cuenta con red hidráulica, construcción en zona federal, construcción sobre derecho de vía, zona fuera de polígono de regularización, etc.).
- Para la actualización del Padrón, se deberá verificar el numero de viviendas existentes en el predio con el formato “**Verificación de Viviendas**” (formato **ON-SPC-16**)
- A través de la conformación de expedientes y su aseguramiento, el personal del Organismo preserva los documentos e información del usuario tanto de una exposición física como de un acceso no autorizado.
- De acuerdo a la “**Política de Manejo de Expedientes**” (Anexo **DF-01-02-02**), todo préstamo de expedientes debe ser registrado para su control mediante un “**Vale de Préstamo de Expedientes**” (registro **ON-SPC-12**).
- Se considera una Salida No Conforme, el registro de un movimiento al padrón que no cumple con los requisitos establecidos en el Plan del Proceso, especialmente respecto de la integración de datos íntegros y confiables al Sistema SCCAN; El seguimiento a este procedimiento asegura que no existan salidas no conformes. Cuando en otro proceso se detecta una salida no conforme en el padrón de usuarios, es identificada como una anomalía y es informada al proceso de Regularización al Padrón para su seguimiento y solvatación.

DIFUSIÓN REQUERIDA: Alta Dirección, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, Gerencia de Inspecciones y Restricciones, Subgerencia de Medidores, Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta, Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-01-02		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Hugo Felipe de Jesús Sánchez Hernández	Miguel Ángel Cervantes Reyes	Pazquinel Cortés Cano
Fecha	Revisión		Subgerente de Altas, Padrón y Censo	Gerente de Inspecciones y Restricciones	Director Comercial
18/03/2022	18				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	LIQUIDADORES	Tiempo de Ejecución
01		Inicio		
02	El usuario de presenta y se registra en "Bitácora de Atención a Usuarios" (formato ON-SPC-11)	Se registra en bitácora		
03	El liquidador revisa y determina si el usuario está presentando la documentación requerida legal y normativamente, y si ésta, cumple con los requisitos de identificación y vigencia respectivos.	Presenta solicitud	Recibe y revisa	
04	Los requisitos van de acuerdo a los "Requisitos de Trámite" (Anexo DF-01-02.02)	Recibe y corrige	Proporciona requisitos	
05	Para el alta de una toma, el usuario debe llenar de su puño y letra una "Solicitud de Trámites y Servicios" (formato ON-SPC-02), y en caso de una derivación, "Carta de Autorización de Derivación" (formato ON-SPC-03)	Llena formato	Solicita llenado de formato	
06	Mediante una "Ficha de Recepción de Documentos" (formato ON-SPC-01), se deja evidencia de los documentos e información recibida, cuya responsabilidad de preservación recae sobre el Organismo.	Recibe copia de ficha	Llena ficha de recepción de documentos y entrega	
07	Se registra en "Control de Folios" (registro ON-SPC-07)		Registra y asigna folio	
08			2	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	LIQUIDADORES	SECRETARIA	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			Entrega	Recibe y genera expediente	
11	Antes de dar de alta una cuenta de usuario, se solicita la inspección a las Subgerencias de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, y Medidores, mediante " <u>Orden de Inspección</u> " (formato ON-SPC-04) y se envía con el formato " <u>Envío para Inspección</u> " (formato ON-SPC-15)			Solicita inspección	20 Días para la respuesta
12				Procedimiento de Instalación de Tomas / Inspección	
13	Del proceso de inspección antes mencionado, se genera una resolución que es entregada a los liquidadores, en la que se determina si el Organismo cuenta con la capacidad requerida para proporcionar los servicios al usuario o no.	Recibe	Recibe, informa resolución y/o costo		
14			Procede	Fin	
15	Se genera liquidación de pago con " <u>Simulador</u> " (formato ON-SPC-05) y se informa al usuarios En caso de que el usuario esté conforme, se registra en el Sistema SCCAN		Liquidación y se Registra en SCCAN		
16			3		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	LIQUIDADORES	SECRETARIA	Tiempo de Ejecución
17					
18	A través del Sistema SCCAN, se le genera al usuario una "Orden de Pago" (formato ON-DCO-22), con los conceptos e importes a pagar debidamente desglosados.				
19					
20	La "Orden de Instalación" (formato ON-SPC-09), es generada y enviada a las diferentes áreas operativas para la ejecución de la instalación de la toma de agua y Drenaje.				
21					
22	Se registra en "Control de Folios" (registro ON-SPC-07)				
23					
24					