

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología que permita al Organismo la recuperación del rezago.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a las cuentas de usuario que presentan saldos vencidos, a partir del segundo bimestre de rezago. Conlleva desde la identificación del rezago, la notificación, restricción y la reconexión en caso de pago.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

**GENERALIDADES:**

- En general, para iniciar el procedimiento administrativo, el usuario deberá estar en rezago con al menos 2 bimestres de retraso, no obstante, podrá iniciarse desde el primer periodo si así lo determina la Alta Dirección o una autoridad competente.
- No se podrá iniciar el procedimiento administrativo a aquellos usuarios que cuenten con convenios de pago activos, citatorio o invitaciones de presentación ante el Organismo.
- El **“Plan de Recuperación de Rezago”** (formato **ON-GIR-07**), es elaborado de manera anual y coordinada entre la Gerencia de Inspecciones y Restricciones, la Subgerencia de Altos Consumidores, Subgerencias Comerciales y la Dirección Comercial; En su elaboración se considera, entre otros, la cantidad de usuarios por zona, el tipo de usuario de que se trata, la cantidad de periodos de adeudo, los montos que representa el adeudo y la cantidad de personal con que se cuenta para realizar las diligencias; así también, el impacto de los Asuntos Internos y Externos relevantes para la Organización, determinado por la Alta Dirección en el MG. El plan se revisará y en su caso, se reajustará de manera periódica o según se requiera.
- Todo el procedimiento administrativo es monitoreado por la Subgerencia de Ejecución Fiscal, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios que conlleva y que al final permitirán la aplicación adecuada y oportuna del Procedimiento de Ejecución.
- La aplicación del procedimiento es responsabilidad tanto de la Gerencia de Inspecciones y Restricciones como de la Subgerencia de Altos Consumidores, la primera para cuentas con un consumo menor a los 500 metros cúbicos y la segunda para consumos iguales o mayores a 500 metros cúbicos.
- El personal de la Gerencia de Inspecciones y Restricciones, realiza sus actividades de acuerdo a los Lineamientos de Trabajo **Anexo DF-06-01.01 “Lineamientos de Trabajo”**
- La Gerencia de Inspecciones y Restricciones, monitorea los trabajos de restricción con el formato **“Orden de Verificación de Restricción”** (formato **ON-GIR-08**)
- Para el control de usuarios de consumos arriba de los **300 m3**, se cuenta con una **“Base de Datos de Altos Consumidores”** (registro **ON-SAC-01**), con la que se monitorea el estatus de las cuentas por medio de semáforos; para las cuentas que registran adeudo mayor a tres bimestres, se hace un filtrado y se envía por oficio a la Gerencia de Inspecciones y Restricciones, para que se realice el trámite de Notificación y/o Restricción; de forma mensual se entrega el informe de **“Indicadores del SG”** (registro **ON-DGE-37**) en el que se muestra los ingresos, las visitas y las regularizaciones tanto de Cuentas Institucionales como de Altos Consumidores.
- Para el control de los usuarios de Cuentas Institucionales (Escuelas, Dependencias de Gobierno, Iglesias y Centros de Salud), se cuenta con una **“Base de Datos de Cuentas Institucionales”** (registro **ON-SAC-06**) en la que se va monitoreando el estatus de las cuentas por medio de semáforos.
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, **Gerencia de Inspecciones y Restricciones**, Subgerencia de Altos Consumidores, Subgerencias Comerciales y Subgerencia de Ejecución Fiscal.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-06-01		Se generalidades se modifica el punto No. 8 y se agrega el punto 9.	Miguel Ángel Cervantes Reyes	Pazquinel Cortés Cano	Pazquinel Cortés Cano
Fecha	Revisión		Gerente de Inspecciones y Restricciones	Director Comercial	Director Comercial
23/03/2021	17				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL / SUBGERENCIAS COMERCIALES	GERENCIA DE INSPECCIONES Y RESTICCIONES	CUADRILLA DE NOTIFICADORES	Tiempo de Ejecución
01					
02	Los adeudo son identificados en el Sistema Scgan por parte del personal de la Gerencia de Inspecciones y Restricciones y las Subgerencias Comerciales, de acuerdo al Calendario de Facturación por Grupos, el cual es otorgado por la Dirección Comercial				
03	Para toda notificación, se realizará primeramente una visita previa al domicilio del usuario, con el formato <b>“Orden de Visita de Inspección y Verificación”</b> (formato ON-GIR-21)				
04	Los documentos de <b>“Notificación de Adeudo por Servicio de Agua Potable y Drenaje”</b> (formato ON-GIR-01), son generados en el Sistema SCCAN y enviados para firma a la Dirección Comercial con el formato <b>“Firma de Notificaciones”</b> (formato ON-GIR-09). Se registra en la base de datos de <b>“Control de Notificaciones, “Restricciones, Verificaciones y Reconexiones”</b> (formato ON-GIR-02) Se organiza ruta de entrega, <b>“Ruta de Trabajo en campo Notificaciones”</b> (formato ON-GIR-10) y se entrega a los Notificadores				
05	Las Notificaciones se generan con una vigencia de 3 días hábiles contados a partir de su entrega al usuario En caso de que el usuario no se encuentra en el domicilio o se niega a recibir la <b>“Notificación de Adeudo por Servicio de Agua Potable y Drenaje”</b> (Formato ON-GIR-01), se dejará <b>“Citatorio por Instructivo”</b> (formato ON-GIR-19), para que al día siguiente el usuario espere al notificador en su domicilio en la hora señalada en el citatorio; Al no atender nadie el citatorio, se hará la <b>“Notificación por Instructivo”</b> (formato ON-GIR-18) y se coloca sello naranja de Proceso de Restricción, para que el usuario se presente a aclarar su situación de adeudo..				3 días
06					
07					

# Fiscalización

## Procedimiento Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECRETARIA	GERENCIA DE INSPECCIONES Y RESTRICCIONES	CUADRILLA DE NOTIFICADORES	Tiempo de Ejecución
08					
09	Se verifica en el Sistema Scan si la notificaciones fueron pagadas.				
10					
11	Para llevar a cabo la restricción del servicio, se genera un <b>“Orden de Restricción”</b> (formato <b>ON-GIR-04</b> ) y se envía para firma a Dirección Comercial con el formato <b>“Firma de Restricciones”</b> (formato <b>ON-GIR-06</b> ).  Se organiza la <b>“Ruta de Trabajo de Campo de Restricciones”</b> (formato <b>ON-GIR-11</b> ) y se entrega a la cuadrilla.				
12	Se ejecuta la Restricción con la <b>“Orden de Restricción”</b> (formato <b>ON-GIR-04</b> ) y se hace el levantamiento de <b>“Acta Circunstanciada Hechos”</b> (formato <b>ON-GIR-03</b> )				
13	Se pega Sello de color verde de Suministro Restringido.				
14					
					72 Hrs.

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE INSPECCION Y RESTRICCIONES	USUARIO	UNIDAD DE INSPECCIONES A REDES	Tiempo de Ejecución
15			03		
16			Proceso de Liquidación y Pago		
17	En caso de no realizar el pago, se genera la <b>“Orden de Verificación de Restricción”</b> (formato <b>ON-GIR-08</b> ) y se turna a la Dirección Jurídica por medio de oficio.		Realiza Pago	NO	Verifica restricción y envía
18		Reciben	SI	Proceso Gestión Jurídico	
19	Una vez que se verifica el pago en el Sistema SCCAN, se procede a generar la <b>“Orden de Reconexión de Suministro”</b> (formato <b>ON-GIR-05</b> ) y <b>“Retiro Sellos”</b> (formato <b>ON-GIR-16</b> )	Presenta pago	<b>Cuadrilla de Reconexión</b>	Ejecuta Reconexión y Retiro Sello	
20	Generada la orden de reconexión y se retiran los sellos, el proceso puede requerir hasta <b>72 hrs. hábiles</b> para su ejecución.	Genera orden de Reconexión y Retiro de Sellos	Ejecuta y devuelve		72 hrs. hábiles
21	Toda Notificación, Restricción, Verificación y Reconexión se registra en la base de datos de <b>“Control de Notificaciones, Restricciones, Verificaciones y Reconexiones”</b> (formato <b>ON-GIR-02</b> )	Registra cierre de expediente y archiva	Archivo		
22					