

### OBJETIVO:

- Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo emitir los certificados de no adeudo solicitados por el usuario, de manera oportuna.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- El presente aplica exclusivamente para la emisión de certificados de no adeudo, desde la solicitud, validación, inspección, emisión y entrega.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.3 Revisión de los Requisitos para 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:

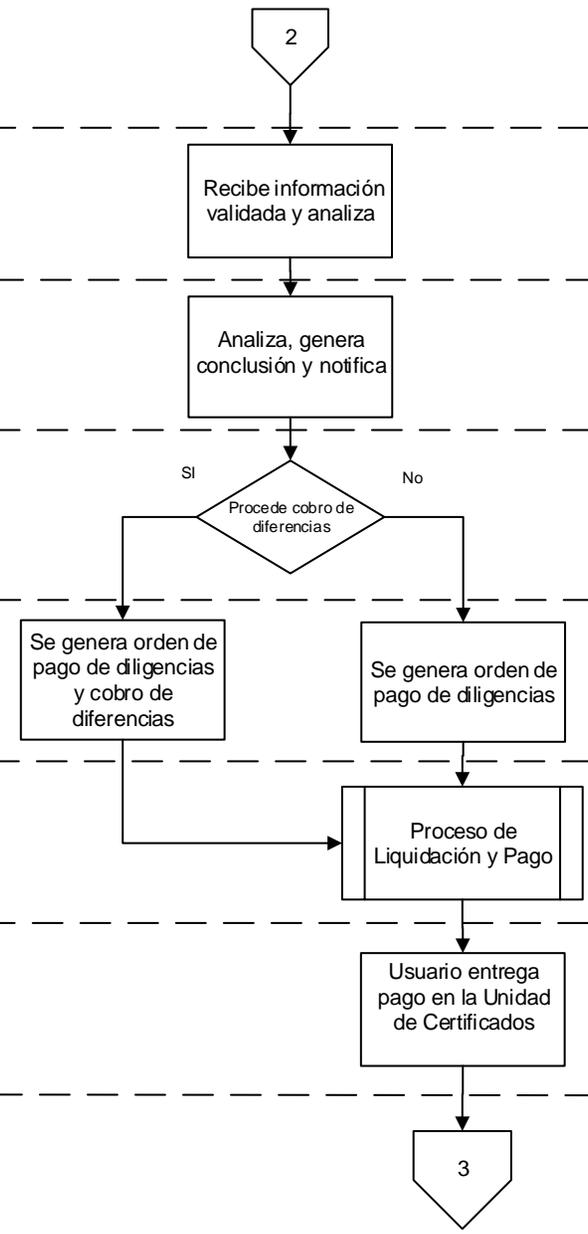
- Las solicitudes de certificados podrá realizarlas el usuario directamente o una notaría a través de un gestor, presentando la documentación correspondiente de acuerdo al **Anexo DF-05-01 Requisitos para Certificados de No Adeudo**, el usuario llena el formato de **“Solicitud para Certificado de No Adeudo”** (formato **ON-DCO-05**).
- Las certificaciones son controladas mediante un folio y son identificadas por el número de cuenta del usuario al que corresponde en el padrón.
- Las certificaciones, durante todo su proceso, son manejadas por personal de confianza, y una vez concluidas los expedientes son escaneados para su archivo digital y el acuse original del Certificado de No Adeudo, queda bajo resguardo de la Unidad de Certificados.
- Antes de ser entregadas al usuario o almacenadas para su resguardo, las certificaciones son revisadas y validadas contra los requisitos establecidos en el plan de proceso de Trámites Comerciales, asegurándose de que cumpla con los mismos.
- En ningún caso se entrega una certificación que no cumple con los requisitos del producto, legales, reglamentarios o normativos.
- En los casos que se detecta un Producto NO Conforme, por cuestiones imputables al propio usuario, o cuando éste se genera y detecta durante el proceso (error ortográfico o de impresión), el documento es cancelado y archivado en una carpeta de documentos cancelados bajo llave.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección Comercial, Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Inspecciones y Restricciones, Subgerencia de Medidores, Subgerencias Comercialización, Unidad de Certificados

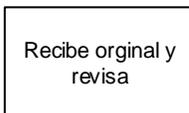
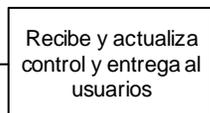
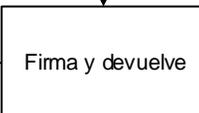
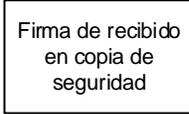
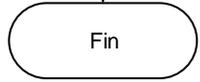
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-01		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Rebeca Ordaz Alvarado	Pazquinel Cortés Cano	Paquinel Cortés Cano
Fecha	Revisión		Unidad de Certificados	Director Comercia	Director Comercial
05/04/2022	15				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICADOS	DIRECCION COMERCIAL / GERENCIA DE INSPECCIONES Y RESTRICCIONES / SUBGERENCIA MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	El usuario se registra en <b>“Registro de Usuarios”</b> (formato <b>ON-DCO-09</b> ), se le informa de los requisitos.	Se registra y Solicita Certificado	Recibe y verifica en el sistema		
3	Se revisa en Sistema si cuenta con adeudo y se le informa al usuario para que realice el pago.	Sele informa al usuario	Tiene adeudo		
4	El usuario llena <b>“Solicitud de Certificado de No Adeudo”</b> (formato <b>ON-DCO-05</b> ) y se adjunta documentación de acuerdo al <b>Anexo DF-05-01.01 “Requisitos para el Trámite de Certificados de No Adeudo”</b>	Proceso de Liquidación y Pago	Recibe y revisa solicitud y documentos	expediente	
5	Se genera <b>“Acta de Inspección y Revisión de Medidor de Certificados”</b> (formato <b>ON-DCO-14</b> ), los inspectores de la Gerencia de Inspecciones y Restricciones, le informan al usuario mediante llamada telefónica, la fecha y hora para llevar acabo la diligencia correspondiente.		Genera Acta de inspección	acta	Procesos internos, programan cita y ejecutan inspecciones
6	Se ejecuta la revisión del medidor e inspección del predio y le informa al usuario, que se presente el la Unidad de Certificados, para que le informen los resultados y los pasos a seguir para su trámite.				Recibe GIR revisa validación y autorización
7	La Gerencia de Inspecciones y Restricciones verifica, valida y autoriza las inspecciones realizadas, para que surta efectos, Legales y Administrativos, quedando documentadas en el <b>“Acta de Inspección y Revisión de medidor para Certificado”</b> (formato <b>ON-DCO-14</b> )				GIR envía inspecciones a la Unidad de Certificados
8	Envía resultado de inspecciones validadas y autorizadas, a la Unidad de Certificados para su análisis.				Inspecciones
					2

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE CERTIFICADOS	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución	
9		 <pre> graph TD     2{{2}} --&gt; A[Recibe información validada y analiza]     A --&gt; B[Analiza, genera conclusión y notifica]     B --&gt; C{Procede cobro de diferencias}     C -- SI --&gt; D[Se genera orden de pago de diligencias y cobro de diferencias]     C -- No --&gt; E[Se genera orden de pago de diligencias]     D --&gt; F[Proceso de Liquidación y Pago]     E --&gt; F     F --&gt; G[Usuario entrega pago en la Unidad de Certificados]     G --&gt; 3{{3}}           </pre>			
10	El Gerencia de Insécciones, envía resultado de inspecciones validadas y autorizadas, a la Unidad de Certificados para su análisis.				
11	Los ejecutivos de cuenta de la Unidad de Certificados, verifican documentación, resultado de inspecciones e historial en el Sistema SCCAN y determinan si hay diferencias de cobro, generando el <b>“Acta de Conclusión para el cobro de diferencias”</b> (formato <b>ON-DCO-33</b> )				
12	Se elabora liquidación de pago de diferencias con el <b>“Simulador”</b> (formato <b>ON-SPC-05</b> ), y se informa al usuario.				
13	Se le informa al usuario y se genera <b>“Orden de Pago”</b> (formato <b>ON-DCO-22</b> ), de Diligencias y el cobro de diferencia por consumo de agua.				
14	El usuario realiza pago correspondiente y entrega copia simple del <b>“Recibo de Pago”</b> (formato <b>ON-SUT-13</b> ) de las Diligencias y el cobro de las diferencias por consumo de agua.				
15					
16					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICACIONES	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
17					
18	Se genera " <b>Orden de Pago</b> " (Formato <b>ON-DCO-22</b> ), por el concepto de Certificado de No Adeudo)	Realiza pago	Recibe y genera orden de pago de Certificado		
19	El área de cajas emite " <b>Recibo de Pago</b> " (formato <b>ON-SUT-13</b> )	Proceso de Liquidación y Pago			
20	El usuario entrega copia simple del recibo de pago. El personal de la Unidad de Certificados, registra en " <b>Control de Certificados</b> " (registro <b>ON-DCO-28</b> )	Entrega recibo de pago	Recibe y Registra en Control de Certificados	Control de Certificados	
21	Se verifica historial en el Sistema SCCAN y se revisa documentación.		Verifica historial en Sistema		
22	Se emite por medio del Sistema SCCAN el " <b>Certificado de No Adeudo</b> " (formato <b>ON-DCO-07</b> ) y se imprime en hoja de seguridad en original y una copia.		Elabora Certificado en Sistema	certificado	
23	El encargado de la de la Unidad de Certificados, coloca rubrica en el certificado y envía expediente completo, para firma de autorización con el formato " <b>Certificados enviados a la Dirección Comercial para firma</b> " (formato <b>ON-DCO-12</b> )		Se envía para recabar firmas	DC Recibe, Revisa y Firma de Autorización	expediente
24					

## Certificados de No Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICACIONES	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
25					
26	Para la entrega del Certificado, el usuario debe presentar el recibo de pago del certificado e identificación oficial.				
27	Se entrega al usuario el original del <b>“Certificado de No Adeudo”</b> (formato <b>ON-DCO-07</b> ), firmando de recibido en la copia de seguridad. Se actualiza el <b>“Control de Certificados”</b> (registro <b>ON-DCO-28</b> ) como trámite concluido.		 		
28	Se escanea el expediente del Certificado de No adeudo para su archivo digital.				
29	La copia original, queda bajo reguardo y custodia de la Unidad de Certificados		 		
30					
31					
32					