

OBJETIVO:

Establecer la metodología que asegure la entrega de estados de cuenta en tiempo y forma.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a las cuentas de usuarios con servicio medido.

Implica desde la planificación del proceso, el levantamiento de lecturas, la captura, la validación, la emisión de documentos y la entrega de éstos en el domicilio del usuario.

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 las salidas no conformes

GENERALIDADES:

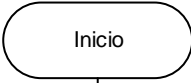
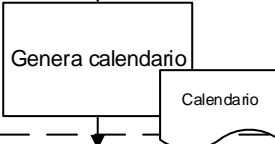
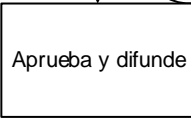
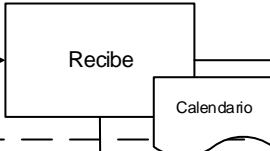
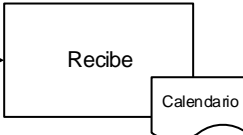
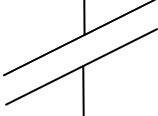
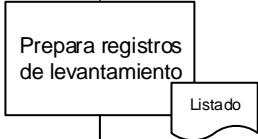
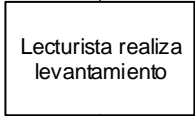
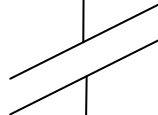

- En el “**Calendario de Facturación**” (registro **ON-GAU-04**) se controlan las etapas del proceso (listados, levantamiento, captura, validación, facturación, entrega y vencimiento), es elaborado de manera anual por la Dirección de Comercialización, considerando la cantidad de usuarios registrados por grupo, el comportamiento histórico del proceso y la disponibilidad de personal en las diferentes unidades.
- La “**Notificación de Adeudo**” (registro **ON-GAU-03**) son identificados con el número de cuenta del usuario y quedan registrados en el historial del mismo en el Sistema SCCAN.
- Antes de ser entregados a las Unidades, las Notificaciones de Adeudo son almacenados de manera cuidadosa por el área de Validación, asegurando su acceso controlado y su seguridad física.
- De manera aleatoria durante la impresión, el personal de Validación verifica que las notificaciones de Adeudo cumplan con las características y requisitos establecidos en el Plan de Proceso.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellas Notificaciones de Adeudo que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal; ningún estado de cuenta no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por el Director Comercial o General; En caso de requerirse, el proceso de impresión es detenido para corregir cualquier situación que esté provocando la salida de Notificación de Adeudo no conformes.

DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección Comercial, Gerencia de Restricciones, Subgerencias de Comercialización, Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-02-01		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Oliva Rendón Hinojosa	José Enrique Aldama Pineda	Pazquinel Cortés Cano
Fecha	Revisión		Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerente de Atención a Usuarios	Director Comercial
11/03/2022	20				

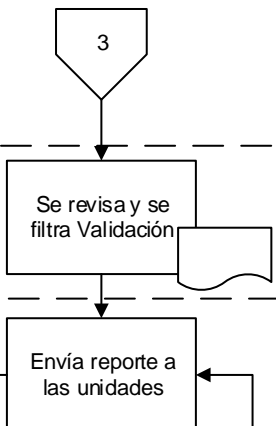
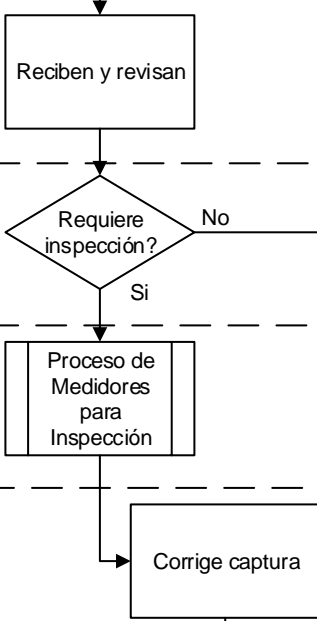

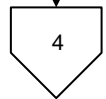
Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDADES COMERCIALES	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Tiempo de Ejecución
01					
02	<p>Se elabora calendario “Calendario de Facturación” (registro ON-GAU-04) que incluye las etapas del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Levantamiento de Lecturas ○ Captura de lecturas ○ Validación ○ Facturación ○ Entrega 				Diciembre de c/año
					
03					Según programa
04	<p>Para el levantamiento manual de lecturas, las Unidades generan y entregan a supervisores y lecturistas el “Listado de Lecturas” (registro ON-GAU-05). Para el caso electrónico, se actualizan las bases de datos en los equipos respectivos.</p>				
05	<p>Las actividades de los lecturitas, es verificada por los Supervisores, quienes, sobre “control de lecturas” (registro ON-DCO-24), validan las anomalías reportadas. en caso de no tomar lectura se deja el “Reporte de Lecturas” (registro ON-DCO-32).</p> <p>El personal de Lecturistas de las Subgerencias Comercial, llevan los siguientes controles:</p> <p>Registro de anomalías detectadas llevan el control en el “Reporte de Anomalías” (registro ON-DCO-20), cuando son Tomas Generales, el Lecturista realiza la dispersión de lecturas de toma general a la derivaciones en el registro “Reporte de Toma General” (registro ON-DCO-23); cuando detecta error solicita mediante el control “Ajustes y/o corrección de lecturas” (registro ON-ULV-04) a los ejecutivos de cuenta los ajustes correspondientes, a fin de que se emita un estado de cuenta correcto al usuario.</p> <p>Las actividades que realizan los lecturistas diariamente, se registran en el Reporte de Trabajo (registro ON-DCO-19).</p>				
					
					

Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDADES COMERCIALES	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Tiempo de Ejecución
06			2		
07			Electrónica		
08	Quando se trata de levantamiento manual de lecturas, los listados con entregados a los capturistas para su registro en el Sistema SCCAN.		Captura manual		
09	De acuerdo al calendario, el personal de Validación constantemente está verificando que el proceso de carga de lecturas se haya completado en tiempo, de no ser así, contacta a la Subgerencia Comercial respectiva para identificar la problemática y acordar la toma de acciones a fin de cumplir con la entrega a tiempo de los estados de cuenta.		Descarga información	Verifica captura	Según calendario
10			Proporciona argumento	Capturado	
11				Consulta lecturas en el SCCAN	
12				3	

Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDADES COMERCIALES	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Tiempo de Ejecución
13					
14	<p>Una vez completado el proceso de carga de lecturas, Validación procede a realizar la verificación de dicha carga, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumos altos • Tomas sin consumo • Estatus de la toma • Registro de anomalías detectadas en sitio • Entre otros. <p>Realizada la revisión, se filtra información en “Filtrado de Validación” (formato ON-GAU-06) y se envía a las Unidades Comerciales.</p> <p>Si se detectan anomalías, se documentan con los siguientes códigos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A Casa Cerrada ○ B Medidor Roto ○ C Medidor Descompuesto ○ D Medidor Desconectado ○ E Medidor Invertido ○ F Lectura Ilegible ○ G Se negaron a toma de lectura ○ H Terreno Baldío ○ M Mascota no permitió la lectura ○ P Promedio ○ R Toma Restringida ○ S Casa Deshabitada ○ SM Usuario sin medidor ○ Z No capta lectura (solo en medidor electrónico) 				
15					

Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDADES COMERCIALES	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Tiempo de Ejecución
16			4	A	
17			Informa corrección	Recibe y vuelve a verificar	
18				Corregido	
19				Emite estados de cuenta	
20				Genera control de entrega de Notificación de Adeudo	
21	Las Notificaciones de Adeudo, son entregados a los supervisores y lectorista para su entrega conforme al calendario; se genera “Control de Entrega de Notificación de Adeudo” (formato ON-GAU-07)		Reciben y planifican	Entrega documentos	
22	La actividad de los lectoristas es verificada por los Supervisores quienes, sobre el talonario de lecturas, validan las anomalías reportadas y en general, el trabajo realizado.		Entregan a Domicilio	Registra en validación de lecturas	
23			5		

Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDADES COMERCIALES	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	Tiempo de Ejecución
24				5	
25	Se revisa la cantidad de usuarios en el padrón contra la cantidad de estados de cuenta emitidos.			Cruce de información	
26				Hay diferencias?	
27	En caso de existir diferencias, se investigan los motivos tanto en el Sistema Comercial como en los padrones independientes con que se cuenta. En caso de requerirse, se implementan acciones correctivas o preventivas.			Analiza y determina seguimiento	
28				Se requieren acciones?	
29				Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	
30				Fin	
31					

