



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada
DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(CJS) Cajas	X
(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	X
(SBR) Subrecaudación	X	(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	X
(CSC) Comunicación Social	X	(CNX) Conexiones	X	(GPL) Coordinación de Planeación	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(FCT) Facturación	X	(COP) Coordinación Técnica Operacional	X
(EYP) Estudios y Proyectos	X	(INF) Informática	X	(CMP) Compras	X
(TMC) Taller Mecánico	X	(GTC) Gerencia Técnica Comercial	X		

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	24/11/2006	
B	Objetivo de Calidad	19/07/2007	
C	Objetivo de Calidad	02/04/2008	
D	Objetivo de Calidad (se agrego la palabra "importes" a los objetivos para mayor entendimiento)	21/07/2008	
E	Se modifico nomenclatura del Manual de Calidad (MCES.01)	13/10/2008	
F	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	
G	Se agrego la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California al Marco Jurídico	10/09/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	PROCESO DE ACTIVIDADES
DCBR.01	Departamento de Cobranza-Cortes y Reconexiones

OBJETIVO DEL PROCESO

Lograr un cambio de imagen del organismo ante el usuario así como fomentar la cultura de pago una rápida y eficiente recuperación de la carrera vencida y rezagos, en forma sistemática, mediante el procedimiento de cobranza preventiva.

OBJETIVO DE CALIDAD

Mantener la recuperación de la cuenta corriente y vencida en un 60% y disminuir la cartera de rezago en un 45 %.

ENTRADA:	Generación de reporte de cuentas con 2 meses de atraso en pago.
SALIDA:	Regularización de las cuentas que se encontraban vencidas.



RECURSOS MATERIALES

- Equipo de computo
- Línea Telefónica
- Sistema electrónico (SICOM)
- Equipo de Oficina
- Vehículo de Transporte
- Radio

REQUISITOS DEL PROCESO

MARCO JURÍDICO

- Ley de las comisiones estatales de servicios públicos del estado de baja california. Artículo 2º, 20, 22.
- Ley que reglamenta el servicio de agua potable en el estado de baja california. Artículo 2, 14, 15, 16,20.
- Ley de urbanización del editado de baja california Artículo 2, 3 fracción v, 7, 59, 95.
- Ley de ingresos del estado de baja california servicios de agua, Art. 11
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

Marco jurídico (cortes y reconexiones)

- Ley de las comisiones estatales de servicios públicos del estado de baja california. Artículo 2o
- Ley que reglamenta el servicio de agua potable en el estado de baja california. Artículo 2,37,38,98
- Ley general de salud Artículo 121

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Cobranza

1. Número de importe de usuarios en Cobranza
 - Domésticos
 - Comerciales
2. Reducción de la cartera vencida dada en el ejercicio
3. Se analiza el reporte de Antigüedad de cartera neta total (emitido por el área de Indicadores de la Coordinación de Planeación)



Cortes y Reconexiones

Número de Usuarios Notificados
Número de Usuarios No Notificados
Número de Usuarios Notificados que pagaron
Número de Usuarios Notificados que No pagaron
Número de Notificados en el mes
Promedio de Notificaciones por Notificador

ANÁLISIS DEL PROCESO

- Número de notificaciones generadas en el mes.
- Número de cuentas que se turnan a Subrecaudación.
- Mediciones mensuales de los objetivos de calidad (graficas comparativas)

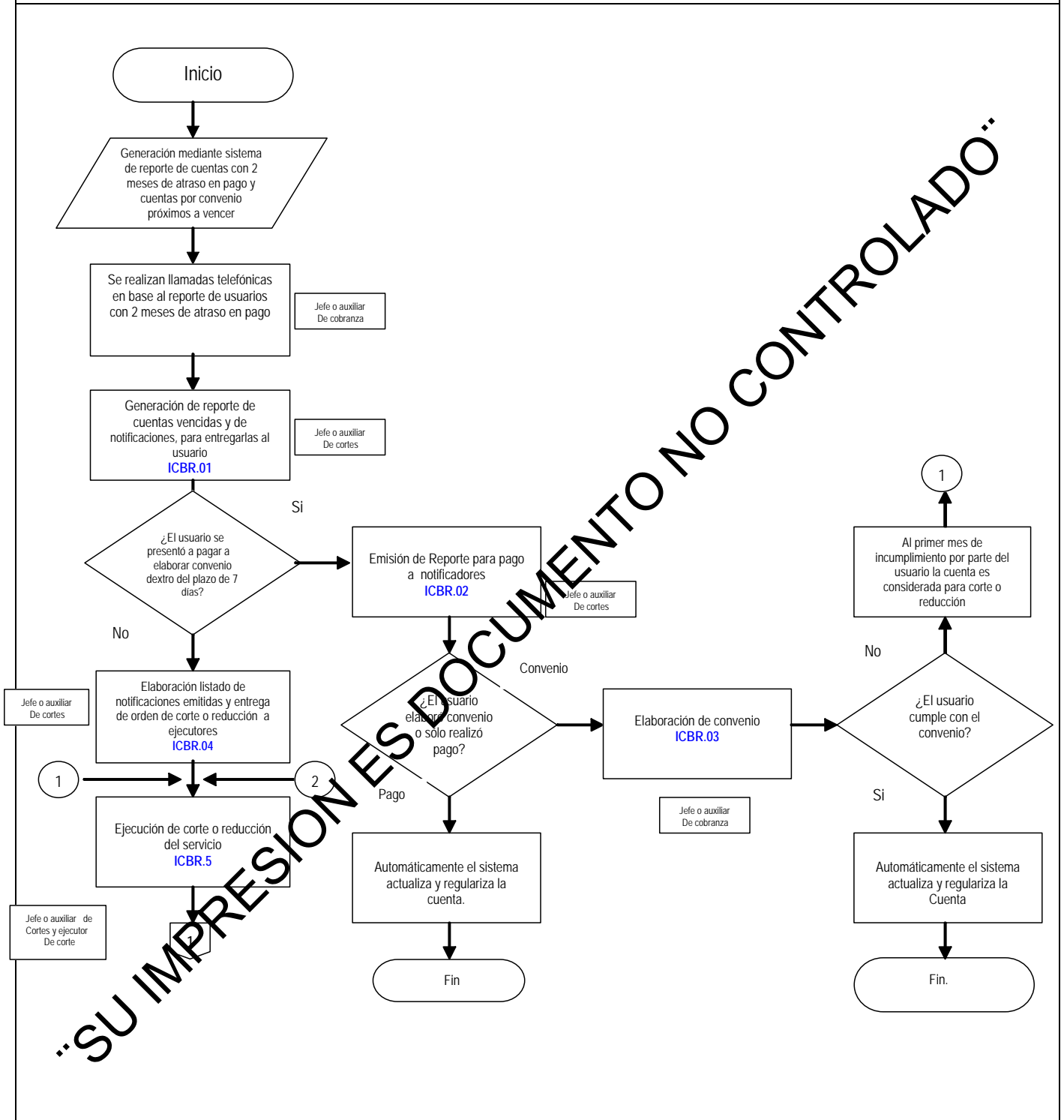
PRODUCTO NO CONFORME

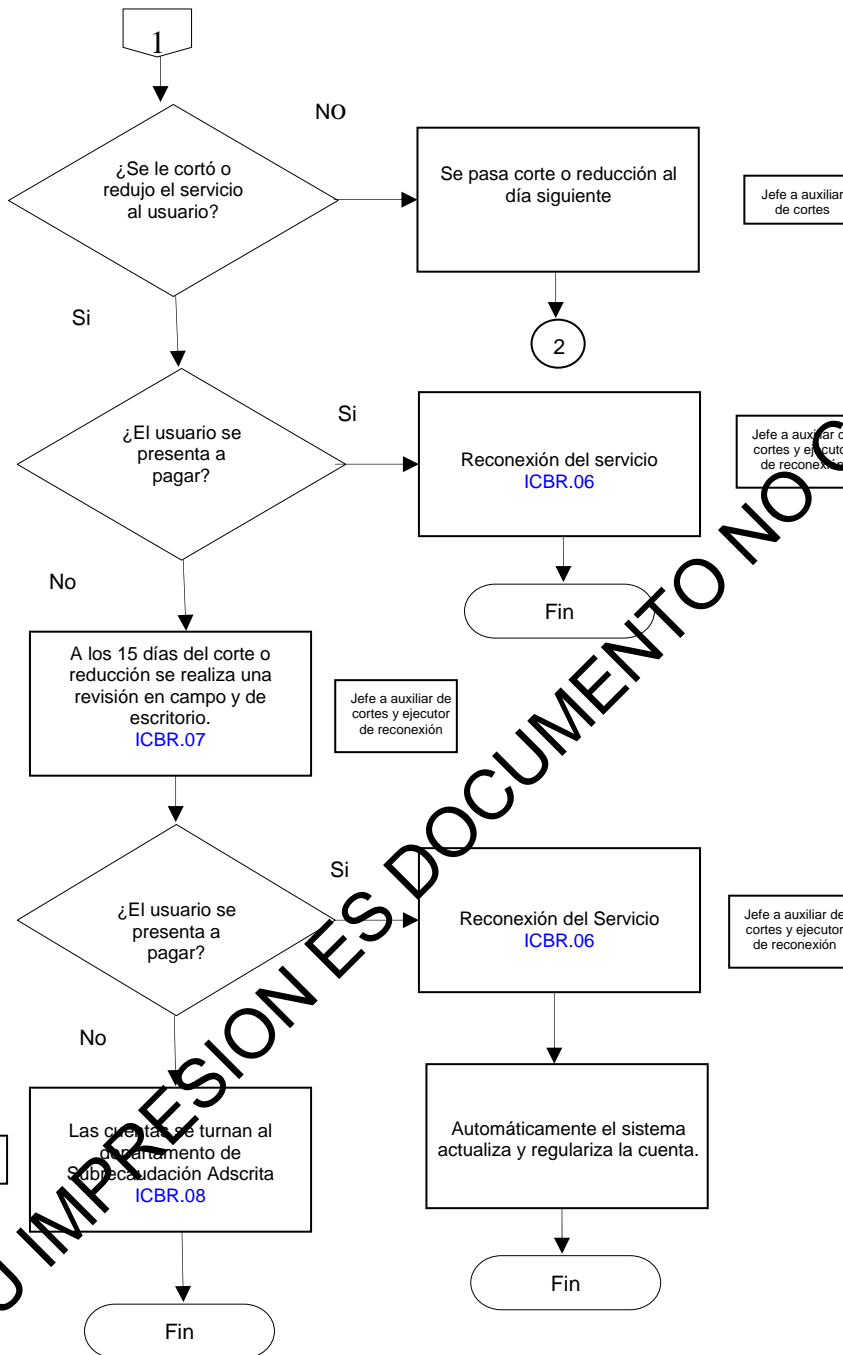
- Avisar al usuario que se reducirá o suspenderá el servicio y no cumplirlo
- Normalizar el servicio al usuario sin haber pagado este.
- No reducir o cortar el servicio de agua correctamente, provocando daños.
- No entregar los avisos de reducción o corte en el domicilio correcto
- No elaborar los reportes oportunamente.

“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”



DIAGRAMA DE PROCESO





“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza	(MTS) Servicios Múltiples	(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones	(JUR) Jurídico	X (PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación	X (COD) Control de Documentos	X (RHS) Recursos Humanos	
(CSC) Comunicación Social	(CNX) Conexiones	(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes	(FCT) Facturación	(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos	(INF) Informática	(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico	(GTC) Gerencia Técnica Comercial		

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modificó el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

ICBR.01

Elaboración de reporte de cuentas vencidas y generación de notificaciones.

OBJETIVO

Distribuir el trabajo que le corresponderá a cada uno de los notificadores, controlando las notificaciones efectivas.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Comercial.

Documentos Relacionados.

Ley de las Comisiones Estatales De Servicios Públicos del Estado de Baja California.
Artículo 2

Registro de Calidad.

1. Resultado de las notificaciones (electrónico).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Generación de Reporte de cuentas Vencidas.

Nota: este reporte se genera cada 15 días.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- 1.- Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- 2.- De la barra de menú superior se ingresa a la opción "Listado de cuentas para suspensión"
- 3.- Aparecen en pantalla las cuentas vencidas (doméstico y comercial) a partir de dos meses anteriores, las cuales se imprimen.
- 4.- Se revisa el listado impreso y se separan las cuentas:
 - a) Cuentas a notificar.
 - b) Cuentas con código (Las cuentas con código que ya no se puedan cobrar, se turnarán a subrecaudación adscrita).

Generación de notificaciones y entrega de estas a los ejecutores.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de cortes y Reconexiones.

1. Se selecciona el ícono "sistema de notificación" del escritorio de pantalla.
2. De la barra de menú superior se ingresa a la opción "suspensiones".
3. Se selecciona la opción "cortes por ruta"
4. Se ingresa no. de clave (del personal)
5. Se elige la opción "control de libros por ruta".
6. En pantalla se despliega el listado de cuentas vencidas.
7. Se exige la opción "ir a generación de cortes".
8. Se escoge el tipo de corte o reducción (doméstico, comercial o. industrial).
9. Se ingresa la siguiente información:

En caso de doméstico, se captura que deba mas de \$1,000, en el plazo se captura 3 meses y en la siguiente opción que deba mas de \$300.

- o En caso de comercial, se captura que deba mas de \$1,000, en el plazo se captura 1 mes y en la siguiente opción que deba más de \$300.



10. Se da clic en la opción "Generar Corte".

11. Aparecerá una ventana con la pregunta ¿Esta seguro de generar el corte?, se le da clic en "SI". En caso de no estar seguro, se da clic en "NO" o en "CANCELAR".

12. Si se llega a las 500 cuentas revisadas (modificable) aparecerá un cuadro de dialogo con la leyenda: Llego a las 500 cuentas, ¿desea continuar? Se le da clic en "No". (Por la carga de trabajo que esto implica).

Si llega al límite y quedan todavía cuentas por revisar, se modifica el número para terminar con la carga del día.

13. Se mandan a impresión.

14. Agrupan por rutas y se les asigna ejecutor.

NOTAS: Los notificadores puede ser personal de cualquier departamento de la CESPE o externos. Utilizarán vehiculo propio y pagaran la gasolina que se utilice.

La contratación de notificadores externos queda a cargo de la sub-dirección comercial, debiendo cumplir con el siguiente perfil:

- Conocimiento de la ciudad
- Facilidad de palabra
- Poder de convencimiento
- Disponibilidad de Horario
- Vehiculo propio
- Mayor de edad

El personal de CESPE que desee notificar deberá dar su nombre al área de cortes y reconexiones.

Si los notificadores se encuentran en periodo vacacional y están en disposición de notificar, deberán proporcionar su nombre al área de cortes y se les podrá entregar de 20 a 50 notificaciones e el horario que propongan.

15. Se turnan para firmas al responsable de Sub-recaudación adscrita.

16. Se entregan a los notificadores a partir de las 13:00 hrs. a los externos y a las 15:00 hrs. a los internos, así como el numero de ruta y colonia o fraccionamiento.

17. Cada notificador interno recibe de 20 a 25 por día y a los externos aprox. 50, dependiendo la carga de trabajo.



Entrega de notificaciones a los usuarios.

Actividad realizada por notificadores de CESPE o personal externo.

1. El notificador se presenta en el domicilio indicado.
2. Si encuentra al usuario, el notificador se identifica. Se anota en la notificación el día, mes, año y hora de entrega en los espacios asignados, el notificador firma en el espacio con su nombre y se le pide al usuario que ponga su firma o nombre. Se le deja copia al usuario.
3. Si no se encuentra al usuario, se deja la notificación a cualquier persona que se encuentre en el domicilio.
 - Si es menor de edad se le entrega y la observación se anota en el espacio de "otro"
 - Si es una persona que por cualquier motivo no pueda moverse o comunicarse, la copia de la notificación se deja en la puerta del domicilio o en el buzón y se anota en el espacio de "otro" la observación de que se dejó en la puerta o en el buzón.
4. Si no se encuentra ninguna persona en el domicilio, se toma lectura anotándola en el espacio correspondiente y se anota que no se encontró a nadie en el espacio asignado de "otro". Se deja la copia en la puerta del domicilio o en el buzón.
5. Si el notificador no encontró el domicilio, devuelve la notificación al día siguiente al área de Cortes y Reconexiones, para la ejecución del corte o reducción de servicio, así como también entrega las notificaciones efectivas.

Captura de datos de notificaciones.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

1. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
2. De la barra de menú se escoge la opción "suspensiones"
3. Se selecciona "captura notificaciones"
4. Se despliega un formato en donde se captura la fecha en que se notifico, el número de ejecutivo y el número de paquete.



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza		(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación	X	(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	X
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CP) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCirse POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICBR.02

Emisión de Reporte para pago a notificadores.

OBJETIVO

Cubrir los honorarios a notificadores por los servicios prestados según notificaciones efectivas.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Comercial

Definiciones:

Notificaciones efectivas: Son todas aquellas notificaciones que fueron entregadas al usuario en domicilio y que por motivo de esto, el usuario se presentó a las instalaciones de esta Comisión a pagar su adeudo o a elaborar un convenio, dentro de los 7 días hábiles establecidos.

Documentos Relacionados:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California.
Art. 2

Registro de Calidad.

1. Reporte de pago a notificadores. (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Emisión de Reporte para pago a notificadores.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

Nota: El concepto 400 se genera por las siguientes causas:

- a) Notificación
- b) Suspensión de servicio
- c) Reconexión

1.- Para que el notificador pueda cobrar el monto correspondiente al 25% del concepto 400 (por notificación y que corresponde a un salario mínimo, más el 10% del mismo) el usuario deberá realizar su pago o convenio antes del corte o reducción.

2.- En el momento en que el usuario efectúa su pago o convenio, automáticamente se registra en el sistema electrónico.

3.-El área de Cortes y reconexiones emite un reporte con los nombres de los notificadores a los cuales se les pagará por las notificaciones efectivas:

- a) Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- b) De la barra de menú, se elige la opción "Reportes".
- c) Se selecciona "Abono al concepto 400 por ejecutor"
- d) Se captura la fecha inicial de la catorceña correspondiente.
- e) Se elige el tipo de ejecutor "Interno" o "externo".
- f) Se despliega en pantalla el listado de notificadores.
- g) Se manda a impresión el reporte del total de las notificaciones pagadas, con una copia.

4.- Este reporte se manda a firmas al Jefe del área de Cortes y Reconexiones al departamento de subrecaudación adscrita, subdirección comercial, gerencia comercial. Dejando copia al archivo del área de Cortes y Reconexiones.

5.-Se turna a Recursos Humanos. El monto correspondiente a las notificaciones efectivas será anexado en la nómina del notificador.

"SU IMPRESIÓN ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION (departamentos con los que interactúa)

(CBR) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	X
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación	X	(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modifico el nombre de un requisito de carta de autorización a "Carta Poder"	14/07/08	
C	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
ICBR.03	Elaboración de convenios

OBJETIVO

Dar la facilidad al usuario de cubrir su adeudo en un plazo y mensualidades que sean realmente cumplidas.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Comercial.

ISSSTECALI: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Gobierno de los Municipios del Estado de Baja California.

INSEN: Instituto Nacional de la Senectud.

Definiciones:

Condonación de Recargos: Campaña que aplica la CESPE para facilitar el pago del usuario, no cobrando los recargos generados por el vencimiento.

Documentos Relacionados:

Ley de Las Comisiones Estatales De Servicios Públicos Del Estado De Baja California
Artículo 2.

Ley Que Reglamenta El Servicio De Agua Potable En El Estado De Baja California
Artículo 2, 14, 15, 16, 20

Registro de Calidad.

1.- Registro de convenio (electrónico)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Elaboración de convenios.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del departamento de Cobranza.

NOTA: Los usuarios que se presentan al departamento de cobranza, son aquellos que:

- a) Fueron notificados.
- b) Se presenten a reanudar convenios no cumplidos.

1.- El usuario se presenta a las oficinas de cobranza.

2.- Se ingresa al sistema electrónico SICOM.

3.- Se le pide la siguiente documentación:

- a) Identificación Oficial, el sistema electrónico requiere especifica:
 - Licencia
 - Credencial Estatal
 - Credencial Federal
 - Pasaporte
 - cartilla
 - Cédula profesional
 - Secretaría Defensa Nacional
 - Isstecali
 - Insen
 - Servicio postal.
 - No presento identificación (se permite solamente en doméstico).
- b) Número de teléfono.

Si se presenta otra persona representando al dueño de la cuenta, se le pide una Carta Poder la cual es proporcionada por el departamento de cobranza.

Si el usuario es doméstico, deberá especificar al darse de alta las personas autorizadas para realizar cualquier trámite en su nombre. (Inquilino (a), esposo (a) o algún familiar).

4.- Se revisa el adeudo en el sistema.

- a) En la barra de menú se escoge "Movimientos" y "movimientos".
- b) Se captura el número de cuenta del usuario.
- c) Se revisa su adeudo existente.

5.- Si el usuario se presenta estando vigente la campaña de "Condonación de Recargos" se elabora convenio sin cobrar los recargos.

6.- Si no esta vigente la campaña, se elabora convenio con el pago de los montos establecidos.



7.- Se le pide al usuario su propuesta de liquidación.

8.-Se revisa la factibilidad de la propuesta.

9.- Si no es factible se negocia con el usuario. Un mínimo del 10% como pago inicial, a un máximo de 48 meses (cuando sea por este plazo deberá ser autorizado y firmado por el departamento de subrecaudación adscrita o por la sub-dirección comercial)

10.-El usuario deberá dar como pago inicial un mínimo del 10% del adeudo total para elaborar un convenio.

11.- Si el usuario no puede pagar el 10% del adeudo total, igualmente se hace el convenio pero no tendrá derecho a la Condonación de recargos.

12.- Dentro del sistema electrónico SICOM, se escoge la opción "Convenios"

13.- Se ingresa la siguiente información al formato desplegado en pantalla

- Número de cuenta,
- La cantidad de pago inicial,
- El número de mensualidades (plazo máximo 48 meses, pero normalmente son 12).
- No. Identificación.
- No. de teléfono.

14.- Al presionar la tecla "Enter" se imprimirá el recibo de pago en el área de multiservicios.

15.- Deberá de ser firmado por el Jefe del departamento de subrecaudación adscrita, por el auxiliar de Cobranza y por el usuario.

16.- Se le entrega al usuario el recibo de pago, para que pase al área de Cajas.

17.- Cuando el usuario regrese con su recibo de pago, se le entregará la copia de su convenio.

18.- Se turna el documento al departamento de subrecaudación adscrita.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación		(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIO A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCT

ICBR.04

Elaboración de listado de notificaciones emitidas no atendidas por el usuario y entrega de órdenes de corte o reducción a ejecutores.

OBJETIVO

Mediante la elaboración el listado se podrá observar cuales son los usuarios notificados que no se presentaron a pagar o a elaborar un convenio, para proceder a la ejecución de corte o reducción del servicio.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Comercial.

Documentos Relacionados:

Ley De Las Comisiones Estatales De Servicios Públicos Del Estado De Baja California
Artículo 2.

Registro de Calidad.

1. Listado de corte (documento)
2. Resultado del corte (electrónico)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Elaboración de listado de notificaciones emitidas no atendidas por el usuario.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- 1.- Se ingresa al sistema electrónico SICOM
- 2.- De la barra de menú se escoge la opción "Reportes".
- 3.- Se elige "Listado de cuentas para suspensión".
- 4.- Se despliega formato en donde se captura la fecha.
- 5.- Aparece el listado requerido.
- 6.- Se manda a impresión.

Entrega de órdenes de corte o reducción a los ejecutores.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- 1.- En base al listado anterior, se imprimen las órdenes de corte o reducción.
- 2.- Se elaboran paquetes de 40 órdenes, que coincidan en determinada ruta.
- 3.- De manera como se presenten los ejecutores al área de Cortes y Reconexiones, se registrarán sus nombres.
- 4.- Los paquetes se tienen listos a las 14:00 hrs.
- 5.- Se les entrega un paquete a cada ejecutor a partir de las 08:00 hrs. del día siguiente.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(COB) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación		(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(TOP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

ICBR.05

Ejecución de Corte o Reducción de Servicio

OBJETIVO

Suspender o reducir el servicio de agua al usuario que no cumpla con su pago, con el fin de que se presente a cubrir su adeudo.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema electrónico Comercial

Definiciones:

Niple: Trozo de tubería de longitud reducida.

Lacre: Pasta o barra de goma laca, sellador.

Documentos Relacionados:

Ley Que Reglamenta El Servicio De Agua Potable En El Estado De Baja California.
Artículo, 37, 38, 98.

Ley General De Salud
Artículo 121.

Registro de Calidad.

- 1.- Registro: Asignación de ejecutores de corte o reducción y aplicación de cortes o reducción. (electrónico).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Ejecución del Corte o Reducción de Servicio.

Actividad realizada por el ejecutor de cortes del área de Cortes y Reconexiones.

- 1.- Basado en el paquete de órdenes de corte o reducción que se le entregó anteriormente, el ejecutor se dirige al domicilio indicado, para la ejecución del corte o reducción de servicio.
- 2.- Si el predio es accesible, se realiza corte o reducción de servicio. En la hoja de orden de corte o reducción se encierra con un círculo el número que corresponda al tipo de corte o reducción realizado, además se anota la lectura.

Tipos de Corte o Reducción :

- 1.- **Se instaló cápsula:** se cierra llave de paso y se instala cápsula
 - 2.- **Cápsula y tapón:** se cierra llave de paso, en tuerca de toma se instala tapón y cápsula
 - 3.- **Llave de caso cerrada:** se le agrega lacre (adherente).
 - 4.- **Se quitó niple:** se despega medidor y se quita pieza de bronce.
 - 5.- **Se taponeó toma:** se tapa al quitar medidor.
 - 6.- **Lacre:** se le agrega adherente.
 - 7.- **Cápsulas sin precinto:** se le quita a la cápsula cuerda metálica.
- 3.- Si el predio no es accesible para realizar el corte o reducción, se anota el código que presenta. (Ver anexo de códigos)
 - 4.- Si no se encontró el predio, se verifican los datos del domicilio y se anexa a otro paquete que coincida con la zona.
 - 5.- Captura de datos en sistema.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- a) Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Suspensiones"
- c) Se elige "Aplicación de corte".
- d) Se ingresa no. de clave (del personal).
- e) Se despliega formato "Asignación de ejecutores de cortes o reducción y aplicación de cortes", en donde se captura la fecha en que se realiza el corte o reducción, el número de paquete y los datos que contiene la orden (lectura, tipo de corte o reducción o código).



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza	X	(MTS) Servicios múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación		(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIO DE DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modificó el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICBR.06

Reconexión del Servicio.

OBJETIVO

Responder al pago del usuario, mediante la reconexión de su servicio.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema electrónico Comercial.

Documentos Relacionados:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California.
Artículo 2º.

Registro de Calidad.

- 1.- Listado de reconexiones (documento)
- 1.- Resultado de la reconexión (electrónico).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reconexión del servicio.

En el momento en que el usuario realiza su pago o elabora un convenio, automáticamente se registra en el sistema. El plazo para reconectar establecido por la Comisión es de 1 a 3 días hábiles, considerando el sábado como día hábil.

2.- El Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones elabora listado diario de los usuarios que en el día anterior se hayan presentado a pagar o elaborara un convenio, a los cuales se les reconectará el servicio.

- a) Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Reportes".
- c) Se selecciona "Listado de cuentas para reconexión".
- d) Se despliega la información requerida.
- e) Las cuentas se clasifican por rutas.
- f) Se manda a impresión.

3.- Se dividen las rutas de la ciudad en dos partes, ya que se cuenta con 2 personas para ejecutar las reconexiones. (Si la carga de trabajo aumenta, se podrá solicitar apoyo a otra persona de la misma área).

4.- El Jefe del área de Cortes y Reconexiones asigna a cada ejecutor las rutas correspondientes.

Rutas por ejecutor:

- a) Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3, Ruta 5 y Ruta 6.
- b) Parte de la 1, Parte de la 3, Ruta 4, Parte de la 6, Ruta 7, Ruta 8 y Ruta 9.

(Ver anexo de Rutas).

5.- El listado es entregado a cada ejecutor a partir de las 08:00 hrs. conteniendo aproximadamente de 30 a 60 reconexiones.

6.- El ejecutor de reconexiones se presenta al domicilio indicado. Si no se localiza el predio, la reconexión se pasa al día siguiente.

7.- Una vez localizado el predio se procede a la reconexión.

8.- Si no se encuentra nadie en el predio, se reconecta, se deja la llave de paso cerrada y se deja un aviso, en la puerta o en el buzón. (En el aviso se informará al usuario que ha sido reconectado, dejando la llave de paso cerrada).



9.-Si el medidor requiere reparación, el ejecutor se comunica por radio a la unidad de reparaciones, para que se presente al domicilio indicado, lo repare y reconecte el servicio.

10.-El ejecutor de reconexión entrega el listado en el mismo día al área de Cortes y Reconexiones.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(CBR) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación		(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos Humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes		(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIO A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICBR.07

Revisión en campo

OBJETIVO

Verificar que el usuario no se haya reconectado después del corte o reducción de su servicio.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California.
Artículo 2º.

Registro de Calidad.

1.- Resultado de la inspección (electrónico)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Revisión en campo.

Esta revisión se realiza si el usuario no se presentó a las instalaciones de esta Comisión a pagar o elaborar un convenio pasados los 15 días del corte o reducción de su servicio.

1.- Generación de listado de cortes o reducción generados.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- a) Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Reportes".
- c) Se selecciona "Resumen de cortes o reducciones por ejecutor"
- d) Se despliega una ventana en donde se captura el nombre del ejecutor y la fecha del mes requerido.
- e) Se despliega listado de los cortes o reducciones generados por el ejecutor.
- f) Se manda a impresión.

2.- Se elabora paquetes de órdenes de revisión de los cortes o reducciones realizados, conteniendo aproximadamente 40 cuentas.

3.- Los paquetes de órdenes de revisión son entregados a los ejecutores a las 08:00 hrs.

4.- Revisión en campo.

Actividad realizada por ejecutores de revisión del área de Cortes y Reconexiones.

- a) El ejecutor se presenta al domicilio indicado.
- b) Revisa la toma. Si el usuario se conectó, el ejecutor vuelve a cortar el servicio y se anota en el la orden de revisión la observación de que el usuario se reconectó y la lectura en el espacio correspondiente.
- c) Si el usuario no se reconectó, se anota esa observación y se anota la lectura en el espacio correspondiente.
- d) El ejecutor entrega en el mismo día el paquete de revisiones al área de cortes y reconexiones.

5.- Captura de información de las revisiones.

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del área de Cortes y Reconexiones.

- a) Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Suspensiones".
- c) Se elige la opción "Aplicación de corte".
- d) Se despliega un formato en donde se captura la fecha en que se revisó, el número de ejecutor, el número de paquete y la lectura.



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(COB) Cobranza	X	(MTS) Servicios Múltiples		(CJS) Cajas	
(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X	(PRE) Presupuestos	
(SBR) Subrecaudación	X	(COD) Control de Documentos	X	(RHS) Recursos humanos	
(CSC) Comunicación Social		(CNX) Conexiones		(CPL) Coordinación de Planeación	
(RCL) Registro de Clientes	X	(FCT) Facturación		(COP) Coordinación Técnica Operacional	
(EYP) Estudios y Proyectos		(INF) Informática		(CMP) Compras	
(TMC) Taller Mecánico		(GTC) Gerencia Técnica Comercial			

CAMBIO DE DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	24/11/06	
B	Se cambio el registro de calidad ICBR.08 a relación de cuentas turnadas a Subrecaudación para la aplicación del PAE.	20/04/09	
C	Se modifico el objetivo de calidad y se integro en la interacción entre departamentos a Estudios y Proyectos, Coordinación Técnica Operacional, Coordinación de Planeación, Compras, Taller Mecánico, Informática y Gerencia Técnica Comercial.	18/03/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

ICBR.08

Turnar cuentas al departamento de Subrecaudación Adscrita.

OBJETIVO

Recuperar la cartera vencida mediante los procedimientos de la Subrecaudación Adscrita de cuentas en las cuales Cobranza agotó todas sus gestiones de cobro.



Abreviatura:

PAE: Procedimiento Administrativo de Ejecución

Documentos Relacionados:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California
Artículo 2.

Registro de Calidad.

Relación de cuentas turnadas a Subrecaudación para la aplicación del PAE. (Digital).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Turnar cuentas al departamento De Subrecaudación Adscrita.

Actividad realizada por el jefe del departamento de cobranza

Se realizará un listado total de cuentas y se turnara un expediente por cada una de las cuentas a la Subrecaudación, de las cuentas depuradas de difícil recuperación para la aplicación del PAE conforme a lo siguiente:

1. Clasificadas por colonias, especificando además si es:
 - a) Lote Baldío
 - b) Casa Sola.
 - c) Motivo por el cual no se pudo llevar a cabo la cobranza efectiva.
2. Además el expediente debe contener por cada cuenta:
 - a) Histórico de cuenta (montos, consumos M, códigos).
 - b) Convenios Vencidos.
 - c) Fotos del predio (Únicamente a los baldíos y deshabitados, que se puede tomar en alguna visita en el domicilio que realicen dentro de las gestiones de Cobranza).
 - d) Historial de inspecciones realizadas en el predio. (En caso de que existan otros Medidores instalados en el mismo predio del que presenta el adeudo, anexarlos y mandar corte en caso de que se surtan de estos.
 - e) Mapa de ubicación.
3. Por otra parte, antes de turnar las cuentas a la Subrecaudación deberán corregirse aquellos datos erróneos o incompletos en dichas cuentas que pudieran llegar a encontrarse en:
 - I. El nombre del titular (que debe estar completo y corresponder al propietario o poseedor).
 - II. Manzana, lote y las claves catastrales correctas.
 - III. Domicilio (completo) indicando tanto calle, número y código postal.
- 4.- Actualización del Padrón de Usuarios.

En el caso de que no sea factible corregir u obtener algunos de los datos anteriormente descritos y que hacen imposible la cobranza legal efectiva de los adeudos, no se mandarán como cuentas de Difícil Notificación a la Subrecaudación, sino que, Cobranza realizará los trámites para llevar a Cabo el procedimiento de cuentas incobrables, para que entonces, reunidos los elementos de incobrabilidad o incosteabilidad se turnen a la Subrecaudación para que se determine su situación.



Se considera a una cuenta incobrable cuando presenta las siguientes características

- No se localiza el predio, ya que no presenta clave catastral.
- No existe persona física o moral a quien consultar o gestionar este adeudo.
- El predio se convierte en:
 - Áreas verdes
 - Calle
 - Banqueta, etc.
- No existe toma y/o medidor instalado.

Las cuentas incobrables deben de tener un expediente en donde contengan los siguientes requisitos para poder ser dada de baja previa autorización, esta información será recabada por el departamento de Cobranza:

- Estado de cuentas.
- Oficio de petición y trámite para la Subrecaudación de Rentas Adscrita a CESPE.
- Registro Público de la Propiedad y Comercio.
- Inspecciones.
- Lecturas del medidor.
- Convenios
- Antecedentes históricos
- Fotografías
- Mapa de ubicación
- Cualquier otra información que esté en el sistema de control y distribución y que apoye en la gestión de este procedimiento.

5. El jefe del departamento de Cobranza, una vez cumplidos los requisitos, turnará mediante oficio Expedientes completos de las cuentas incobrables a la Subrecaudación para que aplique su Procedimiento.

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Resultado de las notificaciones	X		ICBR.01	Elaboración de reporte de cuentas vencidas y generación de notificaciones	Base de datos	Electrónica	Por fecha o por día	5 años	Cinta de Respaldo
Reporte de pago a notificadores		X	ICBR.02	Emisión de reporte para pago a notificadores	Archivo	Fólder	Por fecha	Indefinido	Archivo Muerto
Registro de convenio	X		ICBR.03	Elaboración de convenios	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Listado de corte		X	ICBR.04	Elaboración de listado de notificaciones emitidas no atendidas por el usuario y entrega de ordenes de corte a los ejecutores	Archivo	Fólder	Por fecha	1 años	Archivo muerto
Resultado de corte	X		ICBR.04	Elaboración de listado de notificaciones emitidas no atendidas por el usuario y entrega de ordenes de corte a los ejecutores	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de Respaldo
Asignación de ejecutores de cortes y aplicación de cortes	X		ICBR.05	Ejecución de corte de servicio	Base de datos	Electrónica	No. De cuenta	5 años	Cinta de Respaldo

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Listado de Reconexiones	X		ICBR.06	Reconexión del servicio	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de Respaldo
Resultado de la Reconexión		X	ICBR.06	Reconexión del servicio	Archivo	Cajas de archivo	Por fecha	1 año	Archivo Muerto
Resultado de la Inspección	X		ICBR.07	Revisión en campo a los 15 días del corte de servicio	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Relación de cuentas turnadas a Subrecaudación para la aplicación del PAE.	X		ICBR.08	Turnar cuentas al departamento de Subrecaudación Ascrita	Base de Datos	Fólder electrónico	Por mes	Indefinido	Cinta de respaldo

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

