



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada
DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones	X	(MTS) Servicios Múltiples	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática	X	(MED) Medidores	X	(CNX) Conexiones	X
(SBR) Subrecaudación	X				

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/07	
B	Análisis del proceso	10/08/07	
C	Objetivo de Calidad	14/09/07	
D	Actualización	26/11/07	
E	Actualización	12/12/07	
F	Actualización	29/04/08	
G	Actualización	03/07/08	
H	Se modifico nomenclatura del Manual de Calidad (MCES.01)	13/10/08	
I	Se integraron los departamentos de INF, MED, CNX y SBR.	11/05/09	
J	Se integro un nuevo objetivo de calidad	09/06/09	
K	Se integró la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California y la Ley de Ingresos del Estado de Baja California.	10/09/09	

"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
DFCT.01	Facturación y Medición

OBJETIVO DEL PROCESO

La toma eficiente de lectura de los medidores de agua, así como la entrega de facturas en tiempo y forma.

OBJETIVO DE CALIDAD

- Leer el 100% de los medidores de agua registrados en el padrón de usuarios que cuenten con ruta.
- Reducir de un 20% a un 10% las lecturas con código en un periodo del total de lecturas tomadas en el mes.
- Que el vencimiento de las facturas queden en un 75% dentro del mismo mes que se este facturando.
- Disminuir las lecturas mal tomadas de medidores y los códigos mal aplicados de 60 registrados a 40 Por lectorista en un periodo mensual.



ENTRADA: Lectura de medidores en la computadora.

SALIDA: Facturación por diferentes conceptos.

RECURSOS MATERIALES

- Equipo de computo
- Equipo de oficina
- Teléfono
- Sistema Electrónico SICOM
- Separadora de recibos
- Microsoft Active Sync
- Unidades móvil
- Recibos foliados
- Archivero
- Terminal POCKET PC

REQUISITOS DEL PROCESO

MARCO JURÍDICO

- 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 3º, 54, 60, 61, 62, 63
- Ley de Ingresos del Estado de Baja California Artículo 11
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



- Medición del proceso de lectura:

$\frac{\text{Total lecturas reales}}{\text{Total de lecturas}} \times 100 = \text{Eficiencia}$

- Control de calendario de servicio medido (control)
- A través de registro en el sistema de Facturación con validaciones de lecturas y códigos, si están mal aplicados se registra a cada lectorista por periodo mensual de lectura.

Nota: Se realizan pólizas de ajuste cuando ya están aplicados a los libros y cuando sean de meses anteriores.

- Formato de bono de productividad.

ANÁLISIS DEL PROCESO

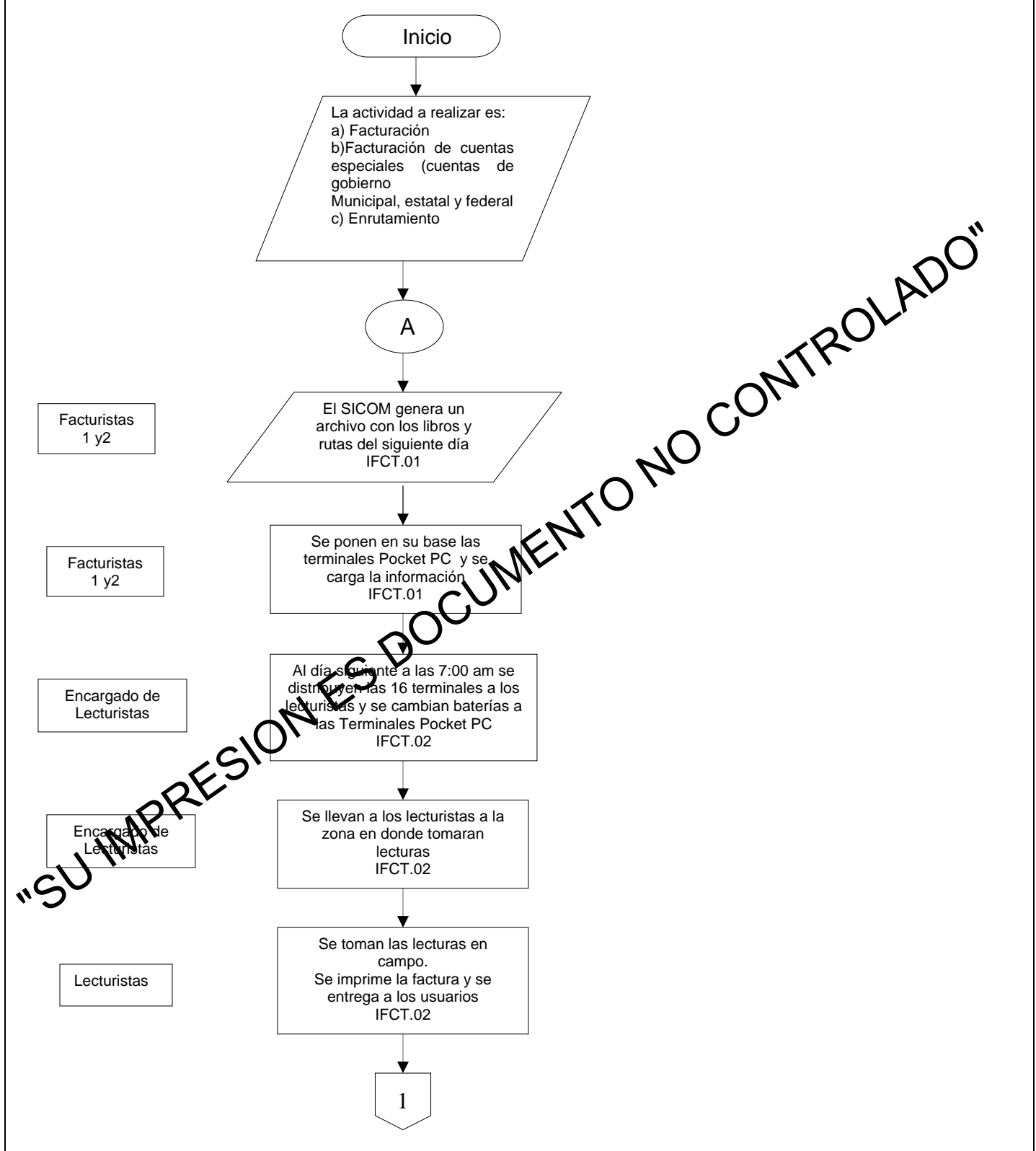
- Comparación de los estados de inconsistencias de lecturas contra los meses anteriores.
- Checar fechas del calendario para cumplir con el objetivo.
- Clasificar los códigos que dependen de la CESPE y darles solución.
- Formato de bono por mes de cada lectorista.

PRODUCTO NO CONFORME

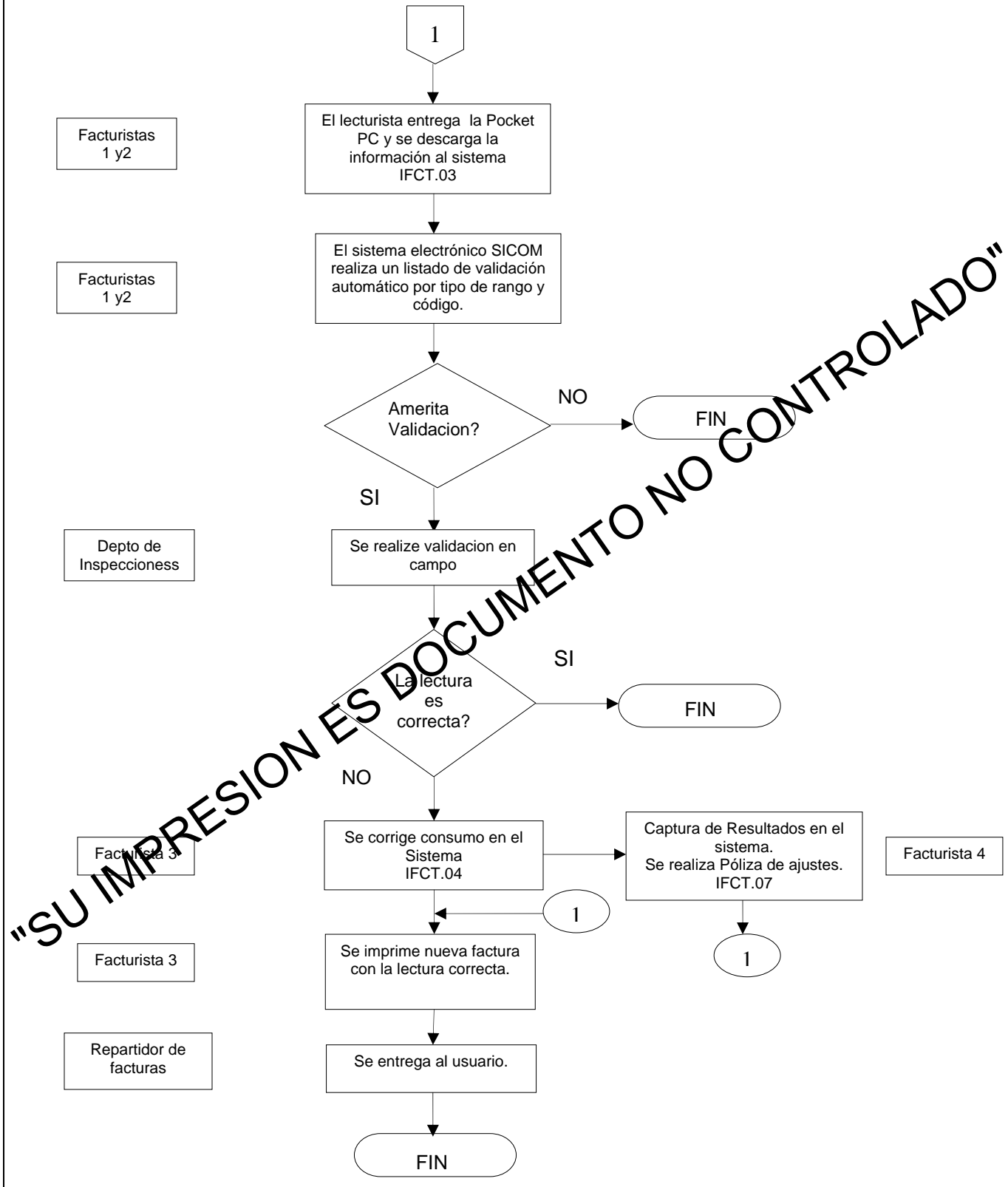
- Lectura mal tomada.
- Código mal aplicado.
- Lectura no tomada.
- Ruta mal aplicada a la computadora.
- Falla técnica de la computadora en campo.
- Que la factura se entregue en otro domicilio.
- Que la factura indique fecha contraria a la actual.

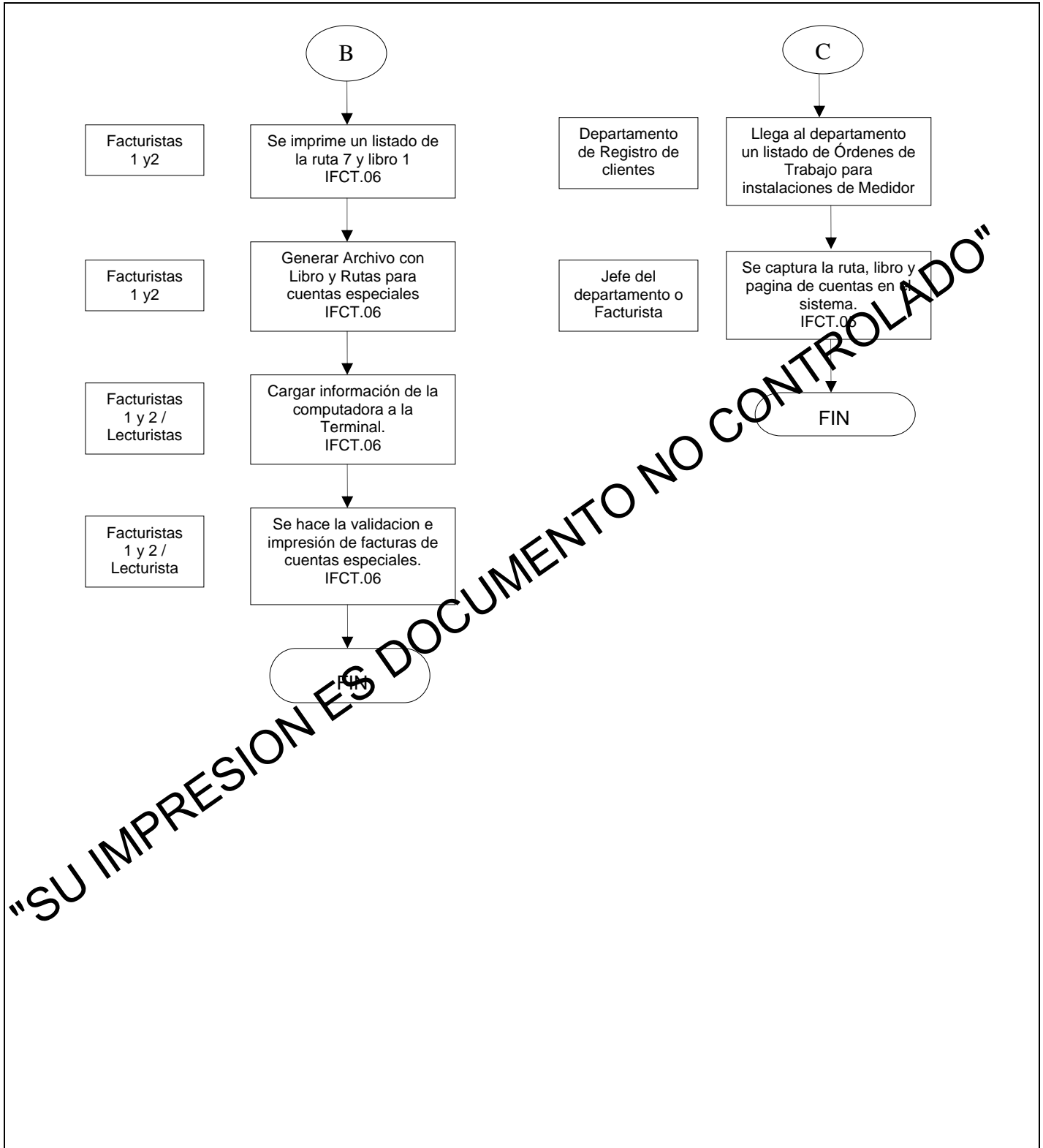


DIAGRAMA DE PROCESO



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"





**FACTURACION Y MEDICION**

IFCT.01

REVISIÓN: D

11 DE MAYO DE 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**

Facturista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones		(MTS) Servicios Múltiples	
(RCL) Registro de Clientes		(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática		(MED) Medidores		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/2007	
B	Actualización	26/11/2007	
C	Actualización	03/07/2008	
D	Se integraron los deptos de INF, MED, CNX y SBR	11/05/2009	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	
IFCT.01	Generar archivos y Cargar Información de la Computadora a la Terminal Pocket PC.

OBJETIVO

Generar archivos con los libros y rutas.
Cargar correctamente de la Computadora a la terminal Pocket PC los libros con la información de las cuentas a las que le tomaran lectura.

IFCT.01-D Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de DOC. REL. DFCT.01 no serla notificar al responsable de Control de Documentos. 1/4



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Definiciones:

MICROSOFT ACTIVE SYNC. Programa para enlazar la Terminal POCKET PC con la Computadora.

Documentos relacionados

Marco jurídico.

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California:

Art. 54

Registro de Calidad.

- 1.- Control diario se guarda (impreso)
- 2.- Control diario (electrónica)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividad realizada por el Facturista.

- Generar Archivos con los libros y rutas.

1. Se abre el Menú de Facturación en el sistema SICOM, se selecciona la pestañita de control aparece en la pantalla una ventana de Control de calendario de servicio medido (control).
2. Se selecciona la opción control de libros y se presiona Enter.
3. Dentro de ventana de Control de Libros se pone la clave de acceso - Enter, Período – Enter y Mes – Enter.
4. Dentro de la ventana de control de libros se organizan, los libros que se van a leer al siguiente día anotando la fecha de lectura, fecha de emisión y fecha de vencimiento.

Nota: la fecha de aplicación se queda igual solo se le da Enter y se despliega la información de los libros en la pantalla.

5. Se señala con el cursor en el ultimo renglón donde están los libros a leerse y se presiona F1 – Enter.
6. Se selecciona el Botón de Generar Prefactura que se encuentra en la parte inferior del lado izquierdo de la pantalla.
7. Se genera una prefactura a cada uno de los libros a leerse.
8. Se llena un Control Diario en papel de las cuentas a las que se les generaron la prefactura por libro en donde se anota la ruta, libro, numero total de cuentas a las que se le genero Prefactura (el numero lo da el contador que aparece en la pantalla del lado superior derecho).
9. Se selecciona la opción 2 de Generar Archivos y sistemáticamente se transfiere el archivo al Subdirectorío en el que se encuentra todas las terminales por número.
10. Después de unos minutos se checa en el contador que se encuentra en la pantalla del lado superior derecho las cuentas a las que se les genero archivos y se anotan en el Control Diario.

Nota: Las cuentas que no se reflejan en el contador al generar archivos son comunales o error de el sistema.

11. Se minimiza o se cierre la pantalla del sistema.
Actividad realizada por el Facturista.

Cargar la información en la Terminal POCKET PC.

12. Se coloca la Terminal POCKET PC en la cuna de comunicación.
13. Se enlaza la Terminal POCKET PC por medio del programa llamado Microsoft ACTIVE SYNC.
14. Se maximiza la pantalla en la que se trabajo anteriormente o si se cerró se abre el Menú de Facturación en el sistema SICOM, se selecciona la pestañita de CONTROL.
15. Se selecciona la opción control de libros y se presiona Enter.



16. Dentro de ventana de Control de Libros se pone la clave de acceso - Enter, Periodo – Enter y Mes – Enter.
17. En el control de Libros se selecciona los libros que se van a transferir a la POCKET PC y se presiona la tecla F1 para abrir los libros seleccionados.
18. se selecciona el libro que vas a cargar (es muy importante que se coloque en la Base de comunicación la Terminal con el mismo numero que tiene asignado el libro que se seleccionó en el sistema).
19. Se selecciona la opción 3 Enviar Archivos.
20. Se pone la Pocket PC en la cuna de comunicaciones, aparecerá un recuadro (programa) llamado "Microsoft Active Sync" donde después de unos segundos se sincronizara la información enviado en la pantalla del SICOM.
21. En la terminal POCKET PC, existe un icono grande en el centro de la pantalla llamado. CESPE, se selecciona presionando en la pantalla.
22. Se selecciona presionando en la pantalla la opción de Facturación en Sitio y se abre un programa con opciones
23. Seleccionas la opción Base de Datos (para cargar o actualizar la información en la POCKET PC.)
24. Se selecciona Borrar Base de Datos y se presiona la opción SI.
25. Se selecciona las opciones de Crea Base de Datos y OK
26. Se selecciona Crea Tablas-OK.
27. Se selecciona Carga Archivos Ruta.
28. Después utilizas la opción Iniciar Lectura y teclas en la opción de Numero de Empleado el numero 9.
29. Verificas que sea el libro que cargaste y que estén cargados el numero de cuenta que tienes en tu Control Diario cuando generaste Archivos.
30. Se repite los pasos del 12 al 33 en cada una de las Terminales.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**FACTURACION Y MEDICION**

IFCT.02

REVISIÓN: C

11 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**

Lectorista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones		(MTS) Servicios Múltiples	
(RCL) Registro de Clientes		(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática		(MTS) Multiservicios		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/2007	
B	Actualización	26/11/2007	
C	Se agregaron los departamentos de INF, MED, CNX y SBR.	11/05/2009	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	
IFCT.02	Toma de Lectura en Campo y entrega de Factura

OBJETIVO

La toma eficiente de lectura de los medidores de agua y entrega de su factura en tiempo y forma al usuario para que realice el pago de su consumo.



Definiciones:

Pocket PC: Terminal Electrónica para toma de lecturas.

Documentos relacionados

Marco jurídico.

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California:

Art., 54, 60, 61, 62, 71

Listado de Códigos

Registro de Calidad.

- 1.- Reporte de Resumen de Tiempos de Lectura
- 2.- Control diario

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividad realizada por el encargado de Lecturistas.

1. Al día siguiente a las 7:00 a.m se les cambia las pilas a las terminales POCKET PC que serán entregadas a los lecturistas.
2. Se entrega las 17 terminales POCKET PC a los lecturistas con la ruta y libros que van a leer.
3. Se llevan a los lecturistas a la zona donde van hacer su recorrido para tomar lectura.

Actividad realizada por el Lecturista en campo.

4. El lectorista debe localizar el predio (numero de casa con el que trae en la Terminal POCKET PC).
5. El lectorista debe localizar el medidor. (se debe checar el número de medidor con el que trae en la Terminal POCKET PC.)
6. En caso que el medidor se encuentre dentro de la propiedad, el lectorista debe pedir permiso para poder tomar la lectura.
7. El lectorista toma la lectura del medidor y se teclea en la POCKET PC.
8. Se presiona ENTER para guardar la información y para imprimir la Factura.
9. Se entrega al momento la factura con el consumo de agua en el domicilio.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Facturista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones	X	(MTS) Servicios Múltiples	
(RCL) Registro de Clientes		(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(MED) Medidores		(INF) Informática		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/2007	
B	Actualización	26/11/2007	
C	Actualización	28/04/2008	
D	Se integraron los departamentos de MF, MED, CNX y SBR y se actualizo las validaciones que se realizan en facturación	11/05/2009	
E	Se modifico la instrucción.	09/11/2009	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCUMENTO

IFCT.03

Descargar Información de la Terminal Pocket PC a la Computadora y hacer listado de Validaciones

OBJETIVO

Descargar correctamente de la terminal Pocket PC a la Computadora los libros con las lecturas ya tomadas, así como realizar el listado de las validaciones y canalizarlas a las áreas correspondientes.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico del área comercial.

Definiciones:

POCKET PC: Aparato Electrónico para toma de lecturas.

MICROSOFT ACTIVE SYNC. Programa para enlazar la Terminal POCKET PC con la Computadora

Documentos relacionados

Marco jurídico.

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California:

Art. 54.

Registro de Calidad.

1. Control diario
2. Reporte de validación

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

a) Descargar información de la Terminal POCKET PC a la computadora:

Actividad realizada por el Facturista.

1. El lectorista entrega la Terminal POCKET PC al facturista.
2. El facturista revisa que las cuentas que están cargadas en al Terminal sean leídas.
3. El facturista coloca la Terminal POCKET PC en al cuna de comunicación (base donde se carga o descarga la información a la computadora).
4. Se presiona el botón **rojo y la letra J** en el teclado de la Terminal POCKET PC.
5. Se teclea el password o contraseña del administrador.
6. Se presiona A1 y Enter.
7. Se abre una ventana llamada Micromedicion en la que se presiona Menú.
8. Se presiona la opción TXTS de salida y se traslada la información a la Computadora.
9. Se entra al Menú de facturación en el sistema SICOM.
10. Se selecciona la pestañita de control.
11. Se selecciona la opción de Control de Libros.
12. Se teclea la clave de acceso, el periodo (año o mes).
13. Una vez seleccionado la ruta se presiona la tecla F1 y se selecciona los libros que se va a descargar. (se espera unos minutos para que se procese la información).
14. Se selecciona el botón de la pantalla de Recibe Archivos y después se selecciona el botón de Descarga Terminal.
15. Después de unos segundos se descargan las cuentas en el contador de la pantalla y se comprueba con el Control Diario que sean las mismas cuentas del sistema.

b) Hacer listado de validaciones:

1. Al estando las cuentas descargadas en el mismo Menú de Control (SICOM) se selecciona el botón de Valida Pendiente. (Salen las cuentas que no se facturaron en campo por consumo alto, por código, por error de lectura).
2. Después de unos segundos aparece una ventana (en el SICOM) y se selecciona el botón de impresión.
3. Se imprime la hoja (listado de validación) con la información para validar cuenta por cuenta.
4. Las cuentas que No amerita Validación o revisión se les aplica el cargo de consumo de agua a la cuenta de cada usuario a los que se les entrego la factura en campo con el botón de Aplican impresos que se encuentra en la misma ventana de Control.
5. Si el resultado es que Si amerita validación, se realiza por los inspectores de Facturación, en ocasiones se manda al Departamento de Inspecciones en el caso de:



- Toma directa o clandestina.
6. Los datos requeridos en las validaciones realizadas por el departamento de facturación son (a partir del 11 de Mayo 2009) :
- # de medidor.
 - Marca de medidor.
 - Lectura.
 - Código.
 - Hora.
 - Observaciones.
 - Realizadas por.
 - Fecha.
8. Se entregan a la encargada de captura de resultados.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**FACTURACION Y MEDICION**

IFCT.04

REVISIÓN: C

11 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**

Facturista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones		(MTS) Servicios Múltiples	X
(RCL) Registro de Clientes	X	(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática		(MED) Medidores		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/2007	
B	Actualización	26/11/2007	
C	Se integraron los departamentos de INF, MED, CNX y SBR.	11/05/2009	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO

IFCT.04

Corrección de Validaciones en Pantalla

OBJETIVO

Corregir las lecturas o los códigos en el sistema electrónico SICOM de acuerdo a los resultados de las validaciones realizadas en campo.

IFCT.04-C Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de DOC. REL. DFCT.01 no serla notificar al responsable de Control de Documentos. 1/3



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Registro de Calidad:

1.- Corrección electrónica se guarda en el sistema electrónico SICOM

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividad realizada por el Facturista.

1. Cuando llegan las Validaciones por parte del Departamento de Inspecciones, el Facturista corrige en el listado de validación en papel (a mano).
2. Se entra al Menú de Facturación en el sistema SICOM.
3. Se selecciona la pestañita de Corrección y se elige la opción de Corregir Consumos.
4. Se teclea el Numero de la Clave de acceso.
5. Se teclea el Número de Cuenta para poder corregir en pantalla.
6. Después se verifica la corrección cuenta por cuenta por medio del sistema y las hojas impresas de validaciones.
7. Se entra en el sistema a la pestañita de Control se elige la opción de Control de Libros.
8. Se teclea la Clave de acceso, el periodo (año y mes).
9. Se selecciona el libro y se teclea F1.
10. Se selecciona libro con el que se va a trabajar y se elige el botón de Aplicar No impresos de la pantalla del sistema.
11. Se selecciona el botón de Factura PHASER 5500.
12. Se manda a imprimir las nuevas facturas con la lectura correcta.
13. Se entregan a la persona encargada de entregar las facturas pendientes.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**FACTURACION Y MEDICION**

IFCT.05

REVISIÓN: D

11 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**

Facturista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(RCL) Registro de Clientes	X
(FCT) Facturación	X	(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática		(MED) Medidores		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	12/12/2007	
B	Actualización	28/04/2008	
C	Actualización	03/07/2008	
D	Se integraron los departamentos de INF, MED, CNX y SBR.	11/05/09	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO

IFCT.05

Captura de Rutas

OBJETIVO

capturar la ruta, libro y pagina de cuentas en el sistema para que pueda ser tomada la lectura y realizar la factura al usuario.

IFCT.05-D Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de DOC. REL. DFCT.01 no serla notificar al responsable de Control de Documentos. 1/3



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Registro de Calidad.

- 1.- Registro en el sistema SICOM (electrónico).
- 2.- Listado de ordenes de trabajo para instalaciones de medidores proveniente de registro de clientes (papel).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividad realizada por el jefe o Facturistas del departamento

1. El departamento de Registro de Clientes entrega al departamento de Facturación y medición los listados de órdenes de trabajo para instalaciones de medidor el cual contiene número de cuenta y medidor instalado para darle la ruta, libro y pagina.
2. Se entrega una copia al enrutador para que salga a campo en donde el deberá anotar en la misma ruta, libro y pagina.
3. Una vez anotado se entrega al departamento para poder ingresar la información al sistema.
4. Se ingresa al sistema SICOM al Menú de facturación.
5. Se selecciona la pestañita de Corrección.
6. Se selecciona la opción de "Modifica Ruta y página".
7. Se ingresa la clave de acceso.
8. Se tecléa el número de cuenta del usuario.
9. Se captura la ruta, libro y pagina en las opciones que aparecen en la parte inferior derecho de la pantalla.
10. Se presiona la tecla ENTER.
11. Se presiona F3 para guardar los cambios y posteriormente se borra la pantalla para poder darle ruta a otra cuenta.
12. Se archiva el listado de órdenes de trabajo, después de capturar en sistema su ruta, libro, página, durante un mes. Después se destruye y se tira.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**FACTURACION Y MEDICION**

IFCT.06

REVISIÓN: B
11 DE MAYO 2009**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Lectorista_____
Facturista_____
Jefe del Departamento_____
Sub- Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(MED) Medidores		(INS) Inspecciones		(RCL) Registro de Clientes	
(FCT) Facturación	X	(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(INF) Informática		(MTS) Multiservicios		(CNX) Conexiones	
(SBR) Subrecaudación	X				

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	29/04/2008	
B	Actualización y se integraron los departamentos: INF, MTS y CNX. Así como SBR con el cual se tiene interacción y se actualizo la instrucción IFCT.06.	11/05/2009	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	
IFCT.06	Facturación de Cuentas Especiales (Cuentas de Gobierno Municipal, Estatal y Federal)

OBJETIVO

La toma eficiente de lectura de los medidores de agua y entrega de factura en un periodo de siete días hábiles en tiempo y forma al usuario para que realice el pago de su consumo.

IFCT.06-B Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de DOC. REL. DFCT.01 no serla notificar al responsable de Control de Documentos. 1/6



Abreviaturas:

SICOM

Definiciones:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Registro de calidad:

- Reporte de usuarios por ruta y libro. (impreso)
- Registro en el sistema SICOM. (electrónico)
- Listado de Validación. (impreso)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cuentas Especiales

Son las cuentas de gobierno Municipal, Estatal y Federal.

Actividad realizada por el Facturista

- 1- Se imprime un listado de la ruta 7 y libro 1.
- 2- Se entra en el Menú SICOM de facturación.
- 3- Se selecciona la opción " Reportes"
- 4- Se escoge la opción 2 - Reporte de Usuarios por Ruta, libro, año, mes (con medidor o sin medidor).
- 5- Se da ENTER.
- 6- Aparece una ventanilla en la cual se tiene que teclea la siguiente información-
 - Ruta (se teclea el numero 7)
 - Libro (se teclea el numero 1)
 - Año
 - Mes (inmediato anterior)
7. Una vez llenado todos los cuadros de la ventana anterior se presiona F1 para generar reporte.
- 8- Aparece una ventana con el listado de la ruta 7 libro
- 9- Se manda a imprimir.
- 10- Se entrega al lectorista el listado como apoyo y la maquina de toma de lectura (PQPC) para que vaya a tomar lectura en campo tardando de 4 a 5 días.
- 11- Una vez terminado de tomar lectura el lectorista llega al depto. entregándole la máquina(PQPC) al encargado. Se descarga la información al sistema SICOM y se genera el listado de validación.

Generar Archivo con Libro y Ruta

1. Se abre el Menú de Facturación en el sistema SICOM, se selecciona la pestañita de CONTROL.
2. Se selecciona la opción control de libros y se presiona Enter.
3. Dentro de ventana de Control de Libros se pone la clave de acceso - Enter, Periodo – Enter y Mes – Enter.
- 4- Dentro de la ventana de control de libros se organiza el libro que toma de lectura.

Nota: la fecha de aplicación se queda igual solo se le da Enter y se despliega la información de los libros en la pantalla.

- 5- Se señala con el cursor en el ultimo renglón donde están los libros a leerse y se presiona F1-ENTER.
- 6- Se despliegan en el control de libros el libro 7-1, 7-2, 7-3.
 - 7-1: Cuentas federales.
 - 7-2: Cuentas estatales.
 - 7-3: Cuentas Municipales.



- 7- Se selecciona el botón "Genera Prefactura" que se encuentra en la parte inferior izquierda.
- 8- Se selecciona el botón de "Genera Archivos" que se encuentra a un lado del botón "Genera Prefactura".
- 9- Se selecciona el botón de "Envía+ Archivos" al 7-1 (libro desplegado en el control).

Nota: El punto 7, 8, y 9 se le realizará el mismo proceso a los libros 7-1, 7-2, 7-3.

Cargar información de la computadora a la Terminal.

- 1- Se entra al control libros del menú SICOM.
- 2- Se pone la clave, año y mes en el que se trabaja (enter)
- 3 - En uno de los renglones que están vacíos se tecléa 7-1 al 7-3 y se ponen las fechas (de Lectura, emisión y vencimientos) según correspondan.
- 4 - Se presiona la tecla f-1.
- 5 - En esta pantalla se despliegan los libros 1, 2 y 3.
- 6- Ya desplegados los libros en el control de lecturas, se presionan los comandos:
 - Genera Prefactura
 - Genera Archivos
 - Enviar Archivos
- 7 - Se coloca la terminal (pqpc) en la cuna de comunicaciones.
- 8 - Se espera de 1 a 10 segundos para que la información se sincronice con la PC.
- 9 - En la pantalla de la PC aparece un recuadro (Microsoft Active Sync) donde te indica que ya está terminando el proceso.
- 10 - En la pantalla de la terminal se seleccionan los comandos:
 - Base de datos
 - Borrar prefactura
 - Crea base de datos
 - Crea tabla
 - Carga archivo ruta
- 11 - Realizará un proceso de carga que durará de 1 a 2 minutos te dará un mensaje "carga de ruta en base de datos".
- 12 - Dar enter.
- 13 - Se presiona el botón 1 (iniciar lecturas) de la terminal.
- 14 - Te pasará una pantalla donde te pedirá el número de empleado, después presionar enter.

Descargar información de la Terminal PQPC a la Computadora.

- 1- El lectorista entrega la Terminal PQPC al facturista.
- 2- El encargado revisa que las cuentas que están cargadas en la Terminal sean leídas.
3. El Facturista coloca la Terminal PQPC en la cuna de comunicación (base donde se carga o
4. descarga la información a la computadora).
- 5 Se entra al Control de Libros:



6. Se entra al menú de facturación en el sistema **SICOM**
7. Se selecciona la pestañita de control
8. Se selecciona control del libro
9. Se tecléa la clave de acceso (del facturista) y el periodo (año, mes).
10. Se despliegan todos los libros y se busca el libro 7 – 1
11. Se selecciona el libro 7-1 y el botón F1 del teclado.
12. Se selecciona el botón “Recibe Archivos”.
13. Se selecciona le botón “Descarga Terminal”.
14. Después de unos segundos se descargan las cuentas en el contador de la pantalla y se comprueba con el Control Diario que sean las mismas cuentas del sistema.

Hacer listado de validaciones.

- 1- Ya estando las cuentas descargadas en el mismo Menú de Control (SICOM) se selecciona el botón de Valida Pendiente. (salen las cuentas de consumo altas, errores de lectura o códigos).
- 2- Se selecciona el botón de Validación Oficio.
- 3- Se imprime la hoja con la información para validar cuenta por cuenta (listado de validación).
- 4.- Se califica listado y se verifican las cuentas que apliquen validación para mandárselas a los inspectores que realizan la inspección.

Validación.

- 1- Se marca la cuenta que ocupa validación en el listado de validación.
- 2- Se abre en el menú de facturación la pestañita de “Corrección.
- 3- Dentro de la pestañita se selecciona la opción de “Emisión de Validación”.
- 4- Se abre una pantalla y se tecléa las cuentas marcadas en el listado.
- 5- Se presiona el botón F1 para enviar el reporte.
- 6- Y se imprimen.
- 7- Se entregan validaciones a encargado de tomarse lectura al 7-1.
- 8- Encargado checa las lecturas en campo.
- 9- Una vez terminado de checar las cuentas las entrega al facturista en el depto.
- 10- El facturista corrige a mano en el listado de validación.
- 11- Se entra al Menú de facturación en el sistema SICOM.
- 12- Se selecciona la pestañita de corrección y se elige la opción de corregir consumos.
- 13- Se tecléa el número de la clave de acceso.
- 14- Se tecléa el número de cuenta para poder corregir en pantalla.

"SU IMPRESIONES ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



15- Después se verifica la corrección cuenta por cuenta por medio del sistema y en las hojas impresas de validaciones.

16- Se entra en el sistema a la pestañita de "Control" se elige la opción de "Control de libros".

17- Se teclea la clave de acceso, periodo (año y mes).

18- Se selecciona el libro y se teclea F1.

19- Se selecciona el libro que se va a trabajar.

20- Se selecciona la opción "Generar Factura" en la pantalla del sistema.

21- Después se elige el botón de "Aplicar". No impresos.

Nota- Se ve en el contador las cuentas que genera y que se aplican, con las que se cargaron en la Terminal PQPC.

22- Se selecciona el botón "Facturación PHASER 5500".

23- Se selecciona el tipo de impresión Printer y Enter

24- Se selecciona el botón Notificación PHASER 5500.

25- Se selecciona el tipo de impresión Printer y Enter.

26- Se manda imprimir las facturas de ese libro y se entregan una parte a la persona encargada (lecturista) de entregar esas facturas y la otra parte se entrega al departamento de Subrecaudación.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Facturista

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(FCT) Facturación	X	(INS) Inspecciones	X	(MTS) Servicios Múltiples	
(SBR) Subrecaudación	X	(COD) Control de Documentos	X	(JUR) Jurídico	X
(RCL) Registro de Clientes		(INF) Informática		(MED) Mediciones	
(CNX) Conexiones					

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	03/07/08	
B	Se integraron los departamentos de INF, MED, CNX y SBR.	11/05/09	
C	Se modifico la instruccion	09/11/09	

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

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCUMENTO

IFCT.07

**CAPTURA DE RESULTADOS DE VALIDACIONES
 Y POLIZAS DE AJUSTES**

OBJETIVO

- Verifica si la toma de lectura fue correcta o no y tomar decisiones en esta información.
- Las pólizas se realizan para cobrar los consumos reales y justos de cada cuenta.



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Documentos relacionados:

Manual de Ajustes de la CESPE

Registro de Calidad.

Para las vialidades y pólizas

- En el sistema SICOM

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSNTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Captura de Resultados

Actividad realizada por el Facturista:

1. Se entra al menú SICOM de Facturación.
2. Se elige la opción aclaraciones y se selecciona solicitud de aclaraciones- enter.
3. Se captura la clave de acceso personal del Facturista - enter.
4. Aparece una ventanilla en la cual se teclea el No. de Cuenta del usuario- enter.
5. Aparece toda la información del usuario. Se elige la opción "a" o "b":
 - a) Se elige el No. de Validación o aclaración pendiente al resultado y se da enter hasta llegar a la fecha de entrega. En este caso se hacen todos los pasos hasta llegar al 12.
 - b) Se abre una nueva validación para que nos de una nueva aclaración especificando observaciones del inspector, No. de lectura y el nombre del inspector. En este caso el punto 5 se pasa hasta el punto 11 y 12.
6. Se modifica la fecha del día actual al día siguiente.
7. Se da enter especificando que es lo que surte y cuantas personas habitan.
8. Se da otro enter para especificar resultado y observaciones del inspector. Se especifica el No. de lectura y el nombre del inspector.
9. Se presiona el botón TAB para capturar la causa de la aclaración.
10. Se modifica la fecha del resultado de acuerdo a la fecha de inspección-enter.
 - Se elige la función del medidor en caso de que haya sido revisada- enter.
 - Se teclea el No. de código en caso de que se especifique en la solicitud de aclaración.
11. Se presiona enter para guardar la información.
12. Se envían las validaciones a digitalizar para su consulta en el sistema.
13. Por último la validación es entregada al departamento de Inspecciones para ser archivada.

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Pólizas de ajuste

Actividad realizada por el Facturista:

1. Se entra al menú SICOM de Facturación.
2. Se elige la opción pólizas y se elige el tipo de póliza que se quiere generar "por importe o por m3" – enter.

Generación de póliza por importe:

3. Se captura la clave de acceso personal del Facturista - enter.
4. Aparece una ventanilla en la cual se tecldea el No. de Cuenta del usuario- enter.
 - Si la póliza rebasa el limite (\$3000) del jefe del dpto de Facturación, la Póliza es cubierta por el Gerente Comercial y si rebasa de nuevo es cubierta por laSubdirección Comercial.
5. Se indica quien lo autoriza- enter.
6. Se indica la Síntesis de la Póliza – TAB.
7. Aparece un recuadro en blanco en donde se elige una de las opciones indicadas en el mismo recuadro y se captura la información necesaria
8. Se presiona F1 para procesar la información e imprimir la póliza generada.
9. Se archiva al soporte.

Generación de póliza por m3

3. Se captura la clave de acceso personal del Facturista - enter.
4. Aparecen los movimientos del usuario – enter.
5. Se elige el mes a cual se le va hacer el ajuste. El ajuste o corrección se hace en el consumo aprobado ya sea un cargo o abono dependiendo el motivo del ajuste - enter.
6. Se indica la causa y motivo del ajuste - F1.
7. Se especifica el área, persona que autoriza y síntesis de la póliza. TAB – OK.
8. Aparece otra ventanilla para confirmar datos de póliza. F1 – Para aplicar póliza.
9. Por último se imprime y se anexa a los documentos que soportan la póliza.
10. Se entregan al Departamento de Subreaudación en el área de Pólizas o Archivo.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



FACTURACION Y MEDICION

FCOD-12

REVISIÓN: B

SEPTIEMBRE 2007



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					
Control diario		X	IFCT.01	Generar archivos y cargar Información de la Computadora a la Terminal POCKET PC	Archivo	Encuadernado	Por mes	2 meses	Se destruye y se tira
Control diario	X		IFCT.01	Generar archivos y cargar Información de la Computadora a la Terminal POCKET PC	Base de datos	Electrónica	Por día-mes	Indefinido	Cinta de respaldo
Reporte de Resumen de tiempo de Lectura	X		IFCT.02	Toma de lectura en campo y entrega de Factura	Base de datos	Electrónica	Por día/mes/Año	Indefinido	Cinta de respaldo
Control diario		X	IFCT.02	Toma de lectura en campo y entrega de Factura	Archivo	Encuadernado	Por mes	2 meses	Se destruye y se tira
Control diario		X	IFCT.03	Descargar Información de la Terminal POCKET PC a la Computadora y Hacer Listado de Validaciones	Archivo	Encuadernado	Por mes	2 meses	Se destruye y se tira
Control diario	X		IFCT.03	Descargar Información de la Terminal POCKET PC a la Computadora y Hacer Listado de Validaciones	Base de datos	Electrónica	Por día-mes	Indefinido	Cinta de respaldo
Listado de validaciones		X	IFCT.03	Descargar Información de la Terminal POCKET PC a la Computadora y Hacer Listado de Validaciones	Archivo	Caja de archivo	Por mes	1 mes	Se destruye y se tira
Listado de validaciones	X		IFCT.03	Descargar Información de la Terminal POCKET PC a la Computadora y Hacer Listado de Validaciones	Base de datos	Electrónica	Por dia,mes, ruta y libro	Indefinido	Cinta de respaldo
Corrección	X		IFCT.04	Corrección de validaciones en pantalla	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	Indefinido	Cinta de respaldo

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



FACTURACION Y MEDICION

FCOD-12

REVISIÓN: B

SEPTIEMBRE 2007

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					
Registro en el sistema SICOM	X		IFCT.06	Facturación de cuentas especiales (cuentas de gobierno Municipal, Estatal y Federal	Base de Datos	Electrónica	Por ruta y libro	Indefinido	Cinta de respaldo
Listado de validación.		X	IFCT.06	Facturación de cuentas especiales (cuentas de gobierno Municipal, Estatal y Federal	Archivo	Caja de archivo	Por mes	1 mes	Se destruye y se tira
Listado de validación	X		IFCT.06	Facturación de cuentas especiales (cuentas de gobierno Municipal, Estatal y Federal	Base de datos	Electrónica	Por ruta y libro	Indefinido	Cinta de respaldo
Registro en el sistema SICOM	X		IFCT.07	Captura de Resultados de validaciones y Pólizas de Ajustes	Base de datos	Electrónica	Por No. de Póliza, No. de Cuenta, Fecha, Quien la realizo	Indefinido	Cinta de respaldo

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

