



REGISTRO DE CLIENTES
DRCL.01
REVISIÓN: H
10 DE SEPTIEMBRE DE 2009



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

DISTRIBUCION

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	X
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	X
(SBR) Subrecaudación	X	(CBR) Cobranza	X	(RHS) Recursos Humanos	X
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión	X	(CMO) Comercialización Recuperación de Obras	X
(GTC) Gerencia Técnica Comercial	X	(CNX) Conexiones	X	(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial	X	(SCH) Sucursal Chapultepec	X		

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	16/03/07	
B	Objetivo de Calidad	05/09/07	
C	Actualización	12/12/07	
D	Integración de la instrucción IRCL.09	07/07/08	
E	Se modifico nomenclatura del Manual de Calidad (MCES.01)	13/10/08	
F	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
G	Se integraron los departamentos de INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación al departamento: CJS.	12/05/09	
H	Se integró la Ley de Responsabilidades de Servidores Públicos.	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
DRCL.01	Registro de Clientes

OBJETIVO DEL PROCESO

Organizar y Constituir el Padrón de Usuarios reales y potenciales de la Comisión, así como incorporar la información necesaria a fin de mantenerlo permanentemente actualizado.

OBJETIVO DE CALIDAD

Mantener debidamente actualizado el registro de clientes de los usuarios con cuentas de agua depurar el 5% mensual y cuentas de predio un 2% mensual, mediante revisión por colonia y captura de las modificaciones al padrón.



ENTRADA: Solicitud por parte del usuario o departamento.

SALIDA: Resultado de la solicitud.

RECURSOS MATERIALES

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

REQUISITOS DEL PROCESO

Ley de las comisiones estatales de servicios públicos del estado de baja california.

Articulo 2º.

Ley que reglamenta el servicio de agua potable en el estado de baja california.

Articulo 3, 6, 7, 9, 11, 22, 23, 25, 26, 30, 39, 94.

Ley de ingresos del estado de baja california

Art. 11

Ley de Hacienda del Estado

Art. 172, 173, 174, 175

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

- Reporte mensual de depuración de cuentas de Predio y Agua, mediante revisión por colonia y captura de las modificaciones al padrón.

ANÁLISIS DEL PROCESO

- Graficas comparativas mensuales de cuentas de agua y predio depuraras emitido por el sistema (SICOM).

PRODUCTO NO CONFORME

- Capturar un dato del usuario incorrecto en sistema.
- Aceptar solicitud de modificación incompleta.



DIAGRAMA DE PROCESOS



**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.01

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DE 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Auxiliar de Departamento_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	X
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión	X	(CMO) Comercialización y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	26/01/07	
B	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
C	Se integraron los departamentos de: INF y SCH, y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento de CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
IRCL-01	Modificaciones al Padrón.

OBJETIVO

Atender en tiempo y de manera eficiente la solicitud de modificación de información de cuentas que requieran actualizarse.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.01

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DE 2009



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

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

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM. (electrónico)
2. Bitácora Diaria (documento)
3. Formato de cambios al padrón de usuarios (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.01

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DE 2009



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Modificaciones al Padrón

Actividad realizada por el Jefe o Auxiliar del departamento de Registro de Clientes

La solicitud personal de cambios en el Padrón es recibida por parte de:

- Departamento de Servicios Múltiples.
- Departamento de Inspecciones
- Departamento de Medidores
- Departamento de Atención telefónica 073
- Cualquier otro departamento que lo solicite.
- Llamadas telefónicas por parte del usuario o alguno de los departamentos mencionados anteriormente.

1. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
2. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se presiona la tecla ENTER.
3. Se escoge la opción "Modificación II" y se presiona ENTER.
4. Aparece un recuadro requiriendo se capture la clave personal. Se presiona la tecla ENTER.
5. Se despliega en pantalla la ventana: "Modificación de Usuario" y en el espacio correspondiente se ingresa el número de cuenta del usuario, o en su caso con cualquier otro dato con el que se pudiera encontrar (nombre, clave catastral, etc.).
6. Información del usuario que se registra en la ventana de "Modificación de Usuario" con opción a cambios:

- No. de cuenta
- Predio
- Nombre
- Domicilio
- Dirección
- Superficie
- Teléfono
- Razón Social

- Giro
- Colonia
- Manzana
- Fracción
- Medidor
- Marca
- Pensionado

- Tipo de Cobro
- Tipo de Cuenta
- Estudio
- Tarifa
- Tipo de Usuario
- Número Famil.
- Clave Catastral
- Fecha
- R.F.C.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.01

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DE 2009



7. Se presiona la tecla F2 para guardar los cambios en el sistema.

8. Se registra la modificación en la Bitácora Diaria anotando

- Número de cuenta.
- Tipo de trabajo.
- Tiempo de ejecución.
- Lugar.
- Material utilizado.
- Personal que intervino.
- De que departamento y de quien provino la modificación.

9. El departamento de Servicios Múltiples y las sucursales Maneadero, Chapultepec y Misión deberán entregar el formato "Cambios al Padrón de Usuarios" conteniendo las modificaciones diarias realizadas en el padrón, anotando la siguiente información:

- Fecha.
- Número de cuenta.
- Nombre.
- Dirección.
- Colonia.
- Manzana, Lote, Ruta.
- Medidor.
- Dato a modificar.
- Firmado por quien lo realiza.
- Anexo copias de la siguiente documentación:
 - Alguno de los siguientes documentos de propiedad:
 - a) Escrituras del predio.
 - b) Carta de compra-venta notariado.
 - c) Título de Propiedad.
 - Domicilio y Número oficial del predio.
 - Copia de Cédula de Registro (en caso de cambios del R.F.C. y Razón Social)

10.- El formato de "Cambios al Padrón de Usuarios" es archivado en carpetas por fecha, con un tiempo de retención de 2 años.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.01

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DE 2009



Unificación de Cuentas.

Actividad realizada por la Jefe del departamento de Registro de Clientes

1. La unificación de cuentas es solicitada por la encargada en ventanilla de Servicios Múltiples o por el departamento de Obras, proporcionando los números de cuentas.
2. Se ingresa al sistema SICOM.
3. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "modificación II".
4. Aparece en pantalla la ventana "Modificación de usuario" en donde se captura el número de cuenta de agua y la cuenta de predio en el espacio correspondiente.
5. Se presiona la tecla F2 para guardar los cambios en el sistema.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.02

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	X
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza	X	(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión		(CMO) Comercialización y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Charalapec			

CAMBIO A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	16/03/07	
B	Modificaciones por actualización	08/10/07	
C	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
D	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: C.M.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

IRCL.02**Altas al Padrón****OBJETIVO**

Registrar en el padrón la información completa, real y actualizada de los usuarios que soliciten la contratación del servicio de agua.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.02

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009



Abreviaturas:

SICOM: Sistema electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

- 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 3º, 6º, 7º, 9º, 11, 22, 23, 25, 26

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Bitácora Diaria (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Altas al Padrón de Usuarios.

Actividad realizada por el Jefe del departamento de Registro de clientes.

1. El encargado de ventanilla de Servicios múltiples, o cualquier otro departamento muestra al Padrón de Usuarios la siguiente documentación:
 - Uno de los siguientes documentos de propiedad:
 1. Escrituras del Predio.
 2. Carta de Compra-venta notariado.
 3. Título de Propiedad.
 - Identificación Oficial del Propietario.
 - Y en su caso carta de autorización para que otra persona pueda realizar el trámite.
2. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
3. Se revisa si el predio no fue dado de alta anteriormente. De la barra de menú se elige la opción Padrón y se escoge "Movimientos".
4. Se presiona la tecla F1 para buscar el predio ya sea por Nombre, colonia, lote, manzana, fracción o clave catastral.
5. Si no se encontró dada de alta, de la barra de menú se elige la opción "Alta Predios".
6. Aparece en pantalla la ventana de Altas donde se captura la siguiente información:
 - Nombre
 - Dirección
 - Colonia
 - Manzana
 - Lote
 - Superficie
 - Tipo de servicio (DM, domestico o CM comercial).
 - Fecha de solicitud
 - Observaciones
7. Se presiona la tecla F1 y automáticamente el sistema genera el número de cuenta



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.02

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009



8. La documentación del usuario al igual que la documentación que entregan las sucursales maneadero, Chapultepec y Misión es turnada al departamento de Medidores.

9. Se registra automáticamente la alta en la Bitácora Electrónica Diaria, anotando la siguiente información:

- Número de cuenta.
- Tipo de movimiento
- Personal que intervino.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.03

REVISIÓN: E

23 DE JULIO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión	X	(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	20/03/07	
B	Modificaciones por actualización	08/10/07	
C	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
D	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	
E	Se modifico el objetivo de la IRCL.03	23/07/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

IRCL-03**Bajas al Padrón y Reinstalación del Servicio****OBJETIVO**

Atender a la solicitud del usuario de dar de baja su servicio de agua y de reinstalarlo en el término que marca la Ley de Ingresos.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.03

REVISIÓN: E

23 DE JULIO DEL 2009



Abreviaturas.

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

- Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California. Artículo 2º.
- Ley de Ingresos del Estado de Baja California Artículo 11.
- Ley de Hacienda del Estado Artículo 172, 173, 174, 175

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Solicitud de Baja Temporal (documento)
3. Libro de Bajas (documento)
4. Bitácora Diaria (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.03

REVISIÓN: E

23 DE JULIO DEL 2009



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Bajas al Padrón.

Actividad realizada por el Jefe del departamento de Registro de Clientes o Auxiliar.

1. El encargado de ventanilla de Servicios Múltiples, o cualquier otro departamento entrega al jefe del departamento de Registro de clientes la siguiente documentación:

- Copia de identificación del dueño de la propiedad, o
- Carta Poder donde se demuestre que esta facultado para realizar cualquier Tramite en su nombre.
- Formato de solicitud: "Baja Temporal" donde el usuario deberá anotar la siguiente información:
 - Nombre
 - Número de cuenta
 - Domicilio.
 - Colonia.
 - Motivo de la baja.
 - Fecha
 - Firma del usuario solicitante.

Datos que llena el encargado de ventanilla de Servicios Múltiples:

- Firma del departamento de Padrón de Usuarios.
- Número de baja
- Clave Catastral
- Ruta
- Medidor.

2. Se firma y se sella de recibido.

3. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.

4. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "Modificaciones II"

5. Se captura la clave personal y se presiona la tecla ENTER.

6. Aparece en pantalla la ventana "Modificación de Usuario" y en el espacio correspondiente se captura el número de cuenta del usuario.

7. En el espacio Tipo de Cobro se escoge la letra "B" y se presiona la tecla ENTER.

8. En el espacio de "Observaciones" se captura: Baja, el número de folio y la fecha en que se está dando la baja.

9. Se presiona la tecla F3 y aparece una ventana con la leyenda: ¿Desea dar de baja la cuenta?, Se presiona la tecla "S" para aceptar.

10. Se revisa que el número de lectura que aparece en pantalla sea el correcto.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.03

REVISIÓN: E

23 DE JULIO DEL 2009



11. Se presiona la tecla F3 para guardar y salir.
12. Se registra en el "Libro de Bajas" anotando el número de cuenta, fecha y firma de quien realizó la baja en sistema (en caso de ausencia del Jefe del departamento).
13. Se le entrega al departamento de Inspecciones las solicitudes de Baja Temporal para que procedan a revisar en campo.
14. Se recibe del departamento de Inspecciones las revisiones ejecutadas (formato de baja temporal) con la información de las condiciones del medidor, fecha y firma de quien realizó la inspección.
15. Si la baja no procede, se siguen los pasos del 3 al 6 mencionados anteriormente.
16. En la opción tipo de cobro se elige "normal" y en las observaciones se explica brevemente el porque no se dio de baja. Se le informa al usuario el motivo por la cual no se dio de baja.
17. Las cuentas que si proceden se entregan al departamento de Medidores mediante las copias de Baja Temporal para que realicen la baja en el predio.
18. Una vez realizado el trabajo en campo, el departamento de medidores regresa las solicitudes de baja, una copia se queda en el Padrón y la original es entregada al usuario.

Reinstalación de Servicio.

Actividad realizada por el Jefe del departamento de Registro de Clientes o Auxiliar.

1. El usuario solicita la reinstalación de su medidor, por lo cual deberá presentar su formato de Baja.
2. Se turna al departamento de Inspecciones, marcando en el formato que es para una reinstalación.
3. El departamento de Inspecciones regresa el formato de Baja con las observaciones, se le saca una copia y se turna al departamento de Medidores.
4. Una vez reinstalado el medidor el departamento de medidores regresa copia de la orden de trabajo, dentro del Informe de Medidores Instalados.
5. Se registra automáticamente en la Bitácora Electrónica Diaria, anotando la siguiente información:
 - Número de cuenta.
 - Tipo de movimiento.
 - Personal que intervino.

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.04

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Auxiliar de Departamento_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	X
(SBR) Subrecaudación	X	(CBR) Cobranza	X	(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión	X	(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIO A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	16/03/07	
B	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
C	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

IRCL-04

Pensionados y captura de información de estudios socioeconómicos**OBJETIVO**

Registrar al Padrón los usuarios pensionados a los cuales se les harán los descuentos en el pago de su servicio de agua.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.04

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DEL 2009



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

- Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California.
- Ley de Ingresos del Estado de Baja California
Artículo 11.
- Ley de Hacienda del Estado
Artículo 172, 173, 174, 175.

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Bitácora Diaria (documento)
3. Documentación del usuario.
4. Póliza de Ajuste (electrónico)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Pensionados.

Actividad realizada por el Jefe o Auxiliar del Departamento de Registro de Clientes.

Tendrán exención total del pago de los derechos por consumo de agua los usuarios pensionados siempre y cuando sus consumos no excedan de 25m³. Se otorgará exención del 50% por el total del consumo mensual cuando éste no exceda de 40m³, y tratándose del consumo excedente de 40m³ mensuales pagarán de acuerdo a la tarifa normal de Ley.

En el mes de Abril se cancelan los descuentos por Ley a todos aquellos usuarios que no hayan entregado los documentos solicitados (paso 2) de manera que no proceden los descuentos.

Personas con opción a exención de pago:

- Cesantía o Vejez.
- Invalidez o Incapacidad.
- Viudez y Orfandad.
- Jubilados por años de servicio.
- Estudio socioeconómico.
- Pensión humanitaria.
- Ascendientes.

1. Al finalizar el día cada una de las encargadas de ventanilla de Servicios Múltiples entrega al Padrón el "listado de recepción de documentos", anexada las copias de la documentación del usuario.

2. Se revisa que la documentación este completa:

- Credencial vigente del Instituto de Seguridad Social por medio del cual está jubilado o pensionado.
- Último Talón de Cheque
- Credencial de Elector
- Comprobante de domicilio
- Recibo de agua
- Credencial de Discapacidad (en caso de Invalidez o Incapacidad)

3. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.

4. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "Modificación".

5. Se captura la clave personal.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.04

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DEL 2009



6. Aparece en pantalla la ventana "Modificación de Usuario" y en el espacio correspondiente se ingresa el número de cuenta del usuario.

7. En el espacio "Pensionado" se elige la opción "SI".

8. Aparece un recuadro requiriendo capturar la siguiente información:

- Nombre del usuario.
- Fecha.
- Tipo de pensión.
- Propietario.

9. Se presiona la tecla ENTER para guardar los cambios

10. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "Ajustes" para revisar si el usuario tiene adeudo.

11. Se captura la clave personal.

12. Se despliega en pantalla la ventana "Generación de Póliza de Ajuste".

13. Se captura el número de cuenta del usuario y se presiona la tecla ENTER.

14. Se captura la clave de quien autoriza (la persona que realiza este movimiento).

15. Aparece en pantalla la siguiente información:

- Número de cuenta.
- Número de Póliza.
- Fecha.
- Concepto de póliza

16. Se captura el mes a ajustar.

17. Se presiona la tecla F1 para aplicación del ajuste y mandar a impresión.

18. Se firma por la Jefa y Auxiliar del departamento de Padrón de Usuarios y por la encargada de Ventanilla de Servicios Múltiples que entregó el listado de documentos.

19. Las pólizas se turnan al departamento de Contabilidad.

20. La documentación de pensionados se archiva en carpetas clasificadas por Grupos (Colonias) y por fecha.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.04

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DEL 2009



Captura de Información de Estudios Socioeconómicos.

Actividad realizada por el Jefe o Auxiliar del departamento de Registro de Clientes.

El reporte completo del Estudio Socioeconómico con su documentación es entregado por los departamentos de Multiservicios, Cobranza o Subrecaudación Adscrita y el área de CESPE en tu Colonia.

1. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
2. De la barra de menú se elige la opción "Estudio Socioe" y se presiona la tecla ENTER.
3. Se captura la clave personal.
4. Aparece en pantalla la ventana "Consulta/ Alta de Estudios Socioeconómicos" donde se captura la siguiente información presentada en el reporte:
 - Número de cuenta.
 - Nombre.
 - Dirección.
 - Manzana/ Lote.
 - Motivo.
 - Resultado.
 - Fecha de resultado.
 - Acción autorizada por.
 - Folio.
 - M³.
 - Fecha.
 - Deuda.
 - Si procedió o no y el motivo.
5. Se presiona la tecla F12 para guardar y salir

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.05

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Auxiliar de Departamento_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples		(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica		(FCT) Facturación	X
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión	X	(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	16/03/07	
B	Actualización	12/12/07	
C	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
D	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

IRCL-05**Verificación de Medidores.****OBJETIVO**

Comprobar en el sistema que el numero de Medidor y tipo de servicio (domestico o comercial) sea el mismo que el del informe que se recibió del departamento.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.05

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009



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. Registro en el sistema SICOM (electrónico).
2. Bitácora con el numero de cuenta de los medidores instalados. (paper)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Captura de Rutas

Actividad realizada por el Jefe o Auxiliar del departamento de Registro de Clientes.

1. El departamento de Medidores entrega al departamento el "Informe de medidores instalados" que contiene el listado de ordenes de trabajo de instalación de medidor y el número de ruta, libro y página que le corresponde.
2. Se ingresa al sistema electrónico SICOM.
3. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "Modificación II". Se presiona la tecla ENTER.
4. Se captura la clave personal y se presiona ENTER.
5. Aparece en pantalla la ventana "Modificación de usuarios" y en el espacio correspondiente se captura el número de cuenta del usuario. Se presiona ENTER.
6. Se compara si los números de medidores en el informe coinciden con los ingresados en el sistema.
 - Si los números no coinciden se notifica al Departamento de Medidores para que haga la corrección necesaria.
7. Se presiona la tecla F2 para guardar.
8. Se presionan las teclas ctrl. Alt. Ctrl. para salir.
9. Se marca el informe los medidores instalados.
10. Se anota el número de Zona en el listado.
11. Se entrega el informe al Departamento de Facturación para que se encarguen de darle ruta.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.06

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(FCT) Facturación	
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión		(CMO) Comercialización y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	16/03/07	
B	Modificaciones por Actualización	08/10/07	
C	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
D	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO	
IRCL.06	Monitoreo.

OBJETIVO

Revisar que estén registradas las cuentas que dependen de un medidor de monitoreo, instalados en colonias nuevas.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.06

REVISIÓN: D

12 DE MAYO DEL 2009



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. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Bitácora diaria (documento)
3. Informe de medidores instalados (documentos)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.06
REVISIÓN: D
12 DE MAYO DEL 2009



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Monitoreo

Actividad realizada por el Jefe o auxiliar del departamento de Registro de Clientes.

Esta Actividad consiste en revisar diariamente que las cuentas que dependen de un medidor de monitoreo estén debidamente registradas en el padrón.

1. El departamento de Conexiones entrega al Jefe del departamento de registro de clientes el "Informe de Medidores Instalados", conteniendo los siguientes datos:
 - Fecha.
 - Número de medidor.
 - Número de cuenta.
2. Se firma y se anota la fecha de recibido.
3. Se ingresa al sistema SICOM.
4. De la barra de menú se elige la opción "Catalogo" y se escoge "Ctas. De Monitoreo". Se presiona la tecla ENTER.
5. Se despliega en pantalla la ventana con el listado de "Cuentas Monitoreadas".
6. Se buscan los números de cuenta presentados en el Informe de Medidores Instalados en la lista de monitoreadas.
7. Si un número de cuenta no aparece en sistema se ingresa presionando la tecla "Insert", se captura el número de cuenta y se presiona la tecla "Page up".
8. Se presiona la tecla F12 para salir.
9. El informe es archivado en carpetas, con un periodo de retención en el departamento de 6 meses.
10. Se registra en la Bitácora electrónica diaria las modificaciones de números de cuenta, anotando la siguiente información:
 - Número de cuenta
 - Tipo de movimientos
 - Personal que intervino

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.07
 REVISIÓN: C
 12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**

 Jefe de Departamento

 Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores		(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica		(FCT) Facturación	
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero	X	(SMI) Sucursal Misión		(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original.	16/03/07	
B	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
C	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

IRCL-07

Instituciones de Asistencia Social Privada.**OBJETIVO**

Verificar que las Instituciones de Asistencia Social Privada se encuentren dadas de alta con toda la información necesaria para poder llevar un control en el padrón, así como cumplir con las disposiciones de Ley.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.07

REVISIÓN: C

12 DE MAYO DEL 2009



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

- Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California. Artículo 2º
- Decreto del Ejecutivo del Estado, mediante el cual se exime del pago de derechos por consumo de agua, a las Instituciones de Asistencia Social Privada. Artículo 1º, 2º, 3º, Inciso b), d), e)
- Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California. Artículo 3º, 6º.

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Bitácora diaria (documento)
3. Documentación de la Institución de Asistencia Social.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Asistencia Social.

Actividad realizada por el Jefe del departamento de Registro de Clientes

1. Se recibe al usuario verificando que entregue la documentación correcta:
 - Constancia autorizada por la Secretaría de Desarrollo Social del Estado.
 - Listado con los nombres de las personas que se encuentran en la Institución de Asistencia Social.
2. Se ingresa al sistema SICOM.
3. De la barra de menú se elige la opción "Padrón" y se escoge "Modificaciones".
4. Aparece la ventana "Modificaciones de Usuario" en donde se captura la siguiente información:
 - Nombre de la Institución.
 - Dirección.
 - Colonia.
 - Manzana.
 - Número de Familiares (ingresando el número de personas en la Institución).
 - Si el tipo de cobro se elige "Cuota fija de cuentas especiales"
5. La documentación se archiva en carpetas por año, con un tiempo de retención de 5 años.
6. Los primeros 3 meses de año la Institución de asistencia social mediante su representante deberá de entregar la documentación requerida mencionada en el paso 1 para su actualización.
7. Si dentro de ese plazo la Institución de asistencia social no presenta la documentación, se dará de baja la cuenta. (Ver IRCL.03).
8. Si se presentan cambios de información, se ingresa al sistema para hacer las modificaciones (Ver IRCL.01).

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.08

REVISIÓN: E

12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	X	(INF) Informática	
(MED) Medidores	X	(INS) Inspecciones		(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica		(FCT) Facturación	
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza		(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero		(SMI) Sucursal Misión		(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones		(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	16/03/07	
B	Modificaciones por Actualización	08/10/07	
C	Modificaciones por Actualización	04/04/08	
D	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
E	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCUMENTO

IRCL-08

Tomas Comunales.

OBJETIVO

Verificar que las cuentas de tomas comunales se encuentren dadas de alta con toda la información necesaria para su control y supervisión.



REGISTRO DE CLIENTES

IRCL.08

REVISIÓN: E

12 DE MAYO DEL 2009



Abreviaturas:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial

Documentos Relacionados:

- 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 3º, 6º, 7º, 9º, 11º, 22º, 23º, 25º, 26º.

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico)
2. Bitácora diaria (documento)
3. Solicitud de servicio (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Tomas Comunales

Actividad realizada por el Jefe del departamento de Registro de Clientes o Auxiliar.

1. Las personas solicitantes de la toma comunal se presentan en las instalaciones para solicitar información.
2. Se informa a los solicitantes que presenten la siguiente documentación
 - Una solicitud dirigida al Director de la Comisión, con los nombres, lote y manzana de cada una de las personas que solicitan el servicio.
 - Se les solicita Identificación oficial del propietario.
 - Se les informa que se elaborara una sola factura.
 - Se entrega un reglamento de Toma Comunal.
 - Documentos de propiedad o cartas de posesión del Comité de la colonia
3. Los solicitantes entrega al Jefe de Registro de clientes la solicitud del servicio para ser autorizada por la Subdirección Comercial.
4. Después de que se aprueba la solicitud
5. Se elabora orden de factibilidad de servicio
6. Se ingresa al sistema SICOM de Servicios Múltiples.
7. Se elige la opción "Altas predio" y se entra al submenú de "Factibilidad".
8. Aparece en pantalla el formato "Identificación de usuario" en donde se le asigna un número de cuenta de predio en el espacio correspondiente y se da la opción de generar nuevo.
9. Se pone No. de cuenta, No. de predio y se asigna No.de Factibilidad y tipo de Factibilidad.
10. Se manda la impresión y se turna al departamento de Servicios Múltiples, para que la entregue al departamento de conexiones y realice la revisión en campo.
11. Se saca una copia de la solicitud y se archiva en Tomas Comunales
12. Se revisa el resultado en el sistema y cuando vienen los interesados se presupuestay se elabora la solicitud de toma con medidor para toma comunal.
13. Se hace un expediente con los documentos de las personas que formaran la toma comunal y se le asigna un No. para crecer los movimientos que se realizan en esa toma.

**REGISTRO DE CLIENTES**

IRCL.09
 REVISIÓN: C
 12 DE MAYO DEL 2009

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada**_____
Auxiliar de Departamento_____
Jefe de Departamento_____
Sub-Dirección Comercial**DISTRIBUCION**

(RCL) Registro de Clientes	X	(MTS) Servicios Múltiples	(INF) Informática	
(MED) Medidores		(INS) Inspecciones	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(ATT) Atención Telefónica	(FCT) Facturación	
(SBR) Subrecaudación		(CBR) Cobranza	(RHS) Recursos Humanos	
(SMA) Sucursal Maneadero		(SMI) Sucursal Misión	(CMO) Comercialización Y Recuperación de Obras	
(GTC) Gerencia Técnica Comercial		(CNX) Conexiones	(SVG) Sucursal Vicente Guerrero	
(FOC) Foráneo Comercial		(SCH) Sucursal Chapultepec		

CAMBIO A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión Original	07/07/08	
B	Se modifico el Objetivo de Calidad y se integro en la lista de deptos. con los que se tiene alguna relación a Recursos Humanos, Conexiones, Gerencia Técnica Comercial, Sucursal Vicente Guerrero y Foráneo Comercial.	26/03/09	
C	Se integraron los departamentos de: INF y SCH. Y se elimina de la lista de departamentos con relación el departamento: CJS.	12/05/09	

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

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
IRCL-09	Búsqueda de registros de Contribuyentes y/o Sociedades mercantiles para las diferentes dependencias que solicitan información.

OBJETIVO

Atender la solicitud recibida por la Subdirección Comercial para la búsqueda de información.



Registro de Calidad.

1. Búsquedas (copia de oficios recibidos)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Actividad realizada por el personas del departamento

1. Llega oficio de solicitud de información por parte de la Subdirección Comercial
2. Se recibe copia del oficio para búsqueda de información.
3. Se busca en el sistema por Nombre.
4. Si se encontró se imprime un estado de cuenta por cada usuario y se anexa a la copia que se recibió.
5. Si no se encontró se señala con una nota en la copia del oficio
6. Se saca copia de todo y se entrega a la Subdirección Comercial
7. Nos sellan de recibidola copia y anexos.
8. Se guarda en una caja de archivero para cualquier consulta.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

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 SICOM	X		IRCL.01	Modificación al Padrón	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Bitácora Diaria		X	IRCL.01	Modificación al Padrón	Archivo	Caja de archivo	Por fecha	1 año	Archivo muerto
Formato de Cambios al Padrón de Usuarios		X	IRCL.01	Modificación al Padrón	Archivo	Caja de archivo	Por fecha, No. de cuenta, nombre de usuario y dirección	1 año	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		IRCL.02	Altas al padrón	Base de datos	Electrónica	No. de cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Bitácora Diaria		X	IRCL.02	Altas al Padrón	Base de datos	Caja de archivo	No. de empleado	2 años	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		IRCL.03	Bajas al Padrón y reinstalación de servicio	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Solicitud de Baja Temporal	X		IRCL.03	Bajas al Padrón y reinstalación de servicio	Base de datos	Electrónica	No. de folio	3 años	Cinta de Respaldo
Solicitud de Baja Temporal		X	IRCL.03	Bajas al Padrón y reinstalación de servicio	Archivo	Caja de Archivo	No. de folio	3 años	Archivo muerto
Libro de Bajas		X	IRCL.03	Bajas al Padrón y reinstalación de servicio	Archivo	Libreta	Por fecha, No. de cuenta, nombre de usuario y dirección	3 años	Archivo muerto
Bitácora Diaria		X	IRCL.03	Bajas al Padrón y reinstalación de servicio	Archivo	Libreta	No. de folio	2 años	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		IRCL.04	Pensionados	Base de datos	Electrónica	No. de cuenta	5 años	Cinta de Respaldo



REGISTRO DE CLIENTES

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					
Bitácora Diaria		X	IRCL.04	Pensionados	Archivo	Caja de archivo	No. de folio	1 año	Archivo muerto
Documentación del usuario		X	IRCL.04	Pensionados	Archivo	Caja de archivo	Por fecha	1 año	Archivo Muerto
Póliza de Ajuste	X		IRCL.04	Pensionados	Base de datos	Electrónica	No. de Póliza	5 años	Cinta de Respaldo
Registro SICOM	X		IRCL.05	Verificación de medidores	Base de datos	Electrónica	Por ruta	5 años	Cinta de respaldo
Bitácora con el numero de cuenta de los medidores instalados		X	IRCL.05	Verificación de medidores	Escritorio	No aplica	No. de cuenta	6 meses	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		IRCL.06	Monitoreo	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Informe de Medidores Instalados		X	IRCL.06	Monitoreo	Archivo	Archivero de metal	Por fecha	1 año	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		IRCL.07	Instituciones de Asistencia Social Privada	Base de datos	Electrónica	No. de Cuenta	5 años	Cinta de Respaldo
Bitácora Diaria		X	IRCL.07	Instituciones de Asistencia Social Privada	Archivo	Caja de archivo	Por fecha	1 año	Archivo muerto
Documentación de la institución		X	IRCL.07	Instituciones de Asistencia Social Privada	Archivo	Caja de archivo	No. de Cuenta	1 año	Archivo muerto

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



REGISTRO DE CLIENTES

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 SICOM	X		IRCL.08	Tomas Comunales	Base de datos	Electrónica	No. de Toma	5 años	Cinta de Respaldo
Bitácora Diaria	X		IRCL.08	Tomas Comunales	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de Respaldo
Bitácora Diaria		X	IRCL.08	Tomas Comunales	Archivo	Caja de archivo	Por fecha	1 año	Archivo muerto
Solicitud de servicio		X	IRCL.08	Tomas Comunales	Archivo	Caja de archivo	No. de Toma Por fecha, No. de cuenta, nombre de usuario y dirección	4 años	Archivo muerto
Búsquedas (oficios)		X	IRCL.09	Búsqueda de registros de contribuyentes y/o sociedades mercantiles para las diferentes dependencias que solicitan información	Archivo	Caja de archivo	Por fecha / numero de oficio	6 meses	Archivo muerto

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**REGISTRO DE CLIENTES**FCOD.05
REVISIÓN: A
JULIO 2007**COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA****LISTA MAESTRA DE FORMATOS**

NUMERO	REV.	FECHA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
FRCL.01	A	JULIO 2007	MEMORANDUM
FRCL.02	A	JULIO 2007	CITATORIO
FRCL.03	A	JULIO 2007	SOLICITUD BAJA TEMPORAL
FRCL.04	A	JULIO 2007	REINSTALACION
FRCL.05	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Cañon Buena Vista)
FRCL.06	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Cañon Buena Vista)
FRCL.07	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Francisco Zarco)
FRCL.08	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Francisco Zarco)
FRCL.09	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado) Valle de la Trinidad)
FRCL.10	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Valle de la Trinidad)
FRCL.11	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Lázaro Cárdenas)
FRCL.12	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Lázaro Cárdenas)
FRCL.13	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Ej. Héroes de Independencia)
FRCL.14	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado Ej. Héroes de Independencia)
FRCL.15	A	JULIO 2007	ALTA TEMPORAL FORANEOS (Poblado San Antonio de las Minas)
FRCL.16	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL FORANEOS (Poblado San Antonio de las Minas)
FRCL.17	A	JULIO 2007	REINSTALACIONES DE CUENTAS MANEADERO
FRCL.18	A	JULIO 2007	BAJA TEMPORAL MANEADERO
FRCL.19	A	JULIO 2007	FORMATO DE FAX ext. 130 y 150
FRCL.20	A	JULIO 2007	FORMATO DE FAX ext. 143
FRCL.21	A	JULIO 2007	SOLICITUD DE ESTUDIO SOCIECONOMICO
FRCL.22	A	JULIO 2007	ESTUDIO SOCIECONOMICO
FRCL.23	A	JULIO 2007	REQUISITOS PARA OBTENER DESCUENTOS DE PENSION
FRCL.24	A	JULIO 2007	BAJA CON CONVENIO
FRCL.25	A	JULIO 2007	SOLICITUD DE CAMBIO DE ENCARGADO DE TOMA COMUNAL
FRCL.26	A	JULIO 2007	MOVIMIENTOS AL PADRON TOMAS COMUNALES
FRCL.27	A	JULIO 2007	FORMATO DE LISTADO DE PENSIONADOS
FRCL.28	A	JULIO 2007	FORMATO DE LISTADO DE REINSTALACIONES

FCOD.05-A Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de
 DOC. REL. PCOD.02 no serla notificar al responsable de Control de Documentos. 1/1