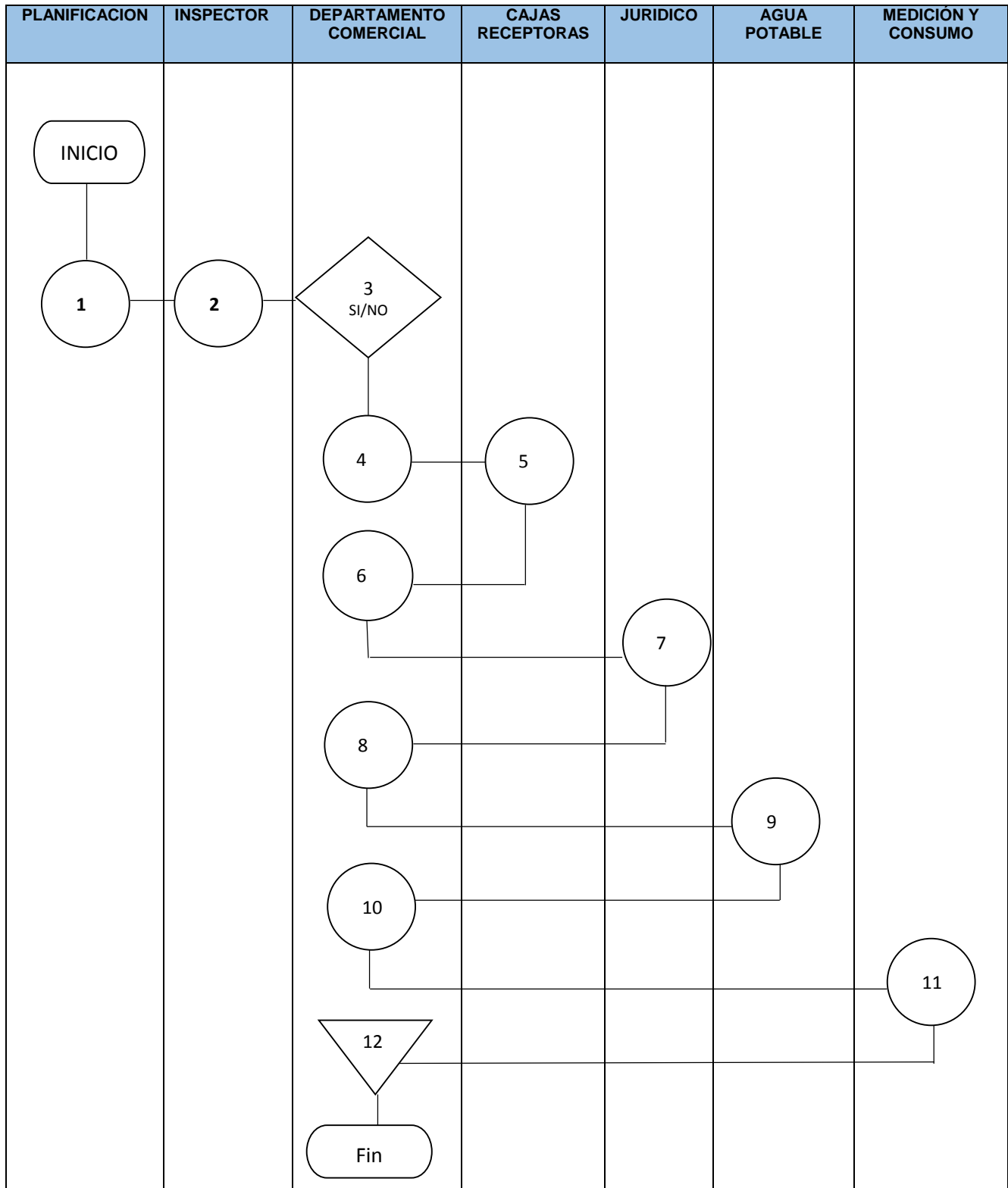


13.5 DEPARTAMENTO COMERCIAL

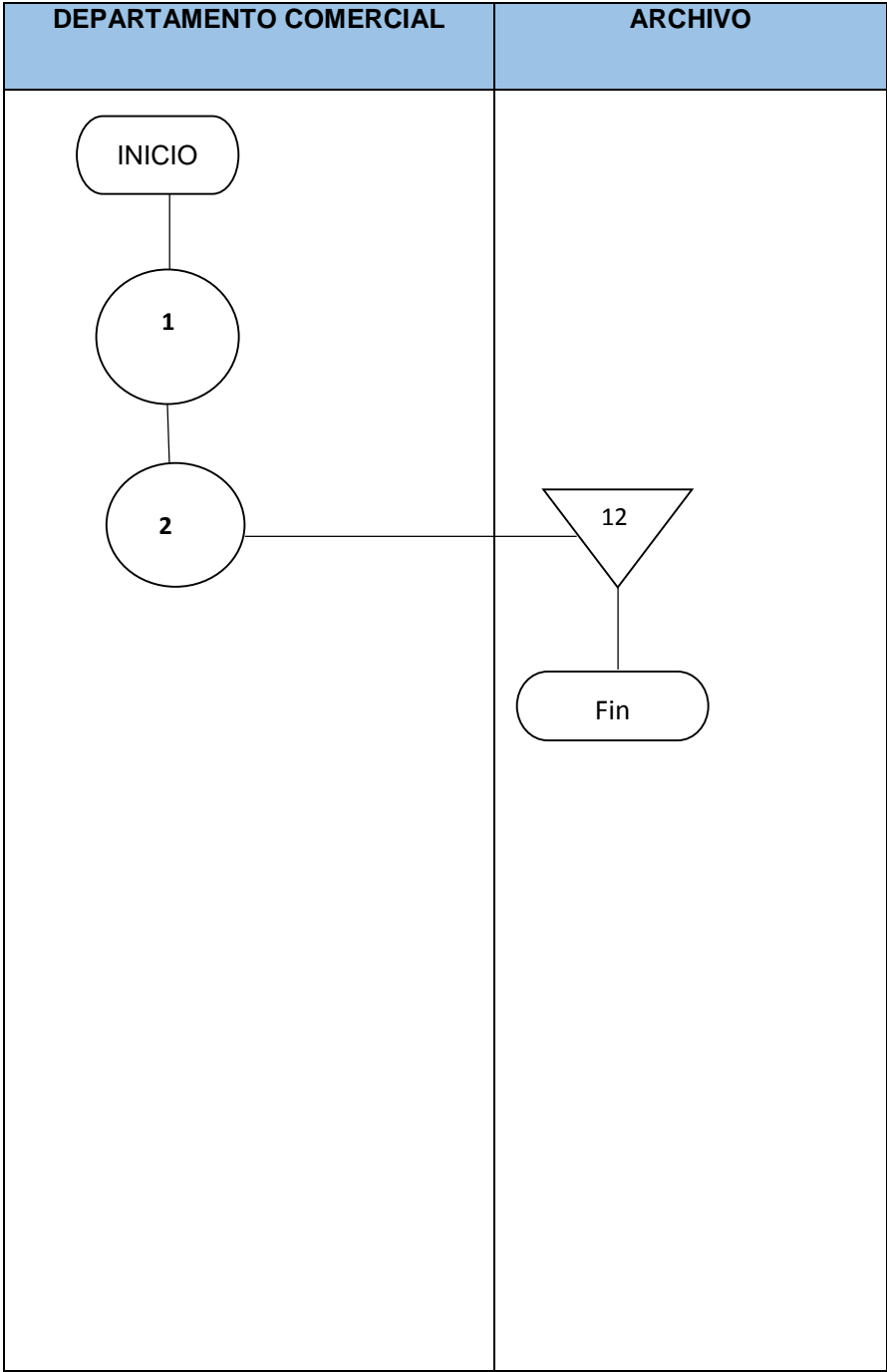
EMAPET		Versión 01-2023 DC-01
DEPARTAMENTO COMERCIAL		
SERVICIO NUEVO DE AGUA POTABLE		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Crecimiento de Usuarios		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Atención al Usuario		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Planificación	Llena formulario de inspección para solicitar nuevo servicio. Traslada a Inspector del Departamento.
2	Inspector	Realiza inspección en campo para verificar si es posible o no. Si fuera posible se le asigna un número de conexión. Traslada al Departamento Comercial
3	Departamento Comercial	Revisión de papelería SI o NO cumple con los requisitos.
4	Departamento Comercial	Inscribe el servicio al sistema, se autoriza pago.
5	Cajas receptoras	Se realiza el cobro correspondiente y se traslada a Comercial
6	Departamento Comercial	Recibe comprobante de pago y se traslada a la Unidad Jurídica
7	Jurídico	Realiza el contrato de servicio nuevo al usuario. Traslada al Departamento Comercial
8	Departamento Comercial	Se traslada la boleta al Departamento de Agua Potable para que puedan conectar el servicio de la Red Principal.
9	Agua Potable	Regresa la boleta al departamento comercial donde indica fecha de conexión y quien realizó el trabajo.
10	Departamento Comercial	Se ingresa la información al sistema y se imprime la orden de colocación de medidor y se traslada con la boleta a la unidad de Medición y Consumo.
11	Medición y Consumo	Se manda a colocar el medidor y se regresa la boleta con la información del medidor colocado al Departamento Comercial.
12	Departamento Comercial	Se traslada expediente a archivo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO



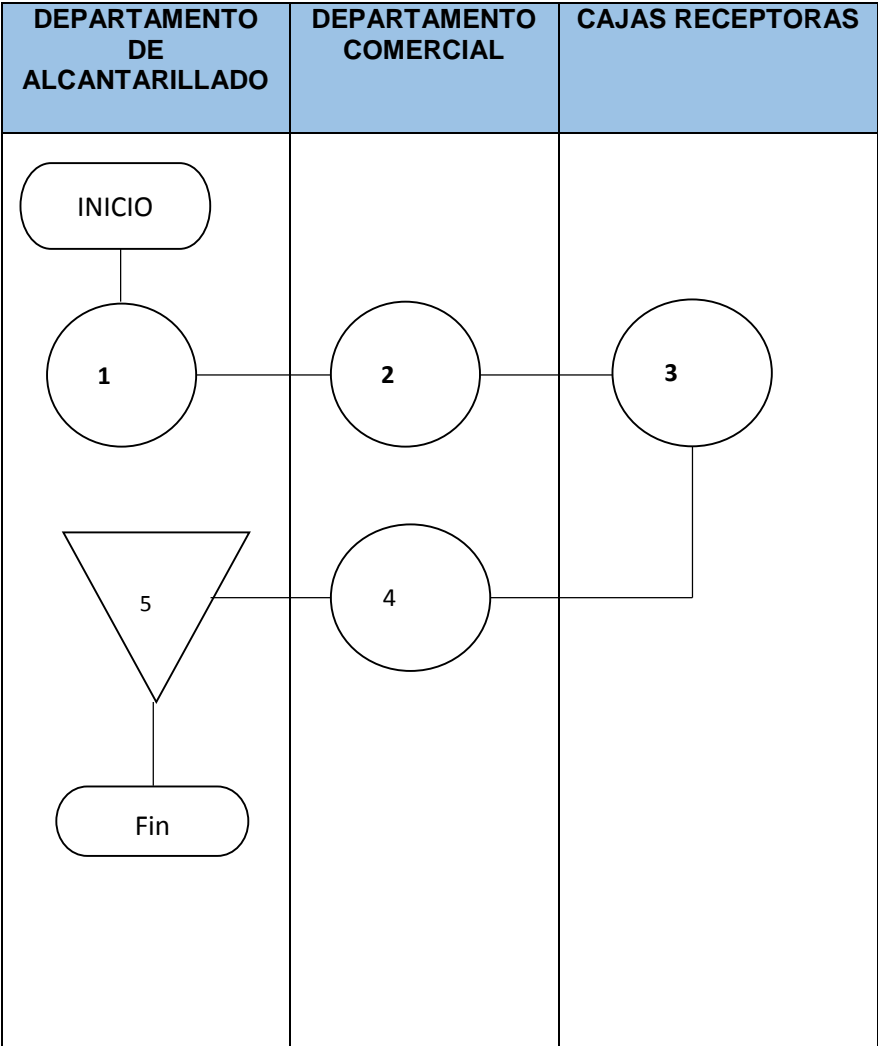
EMAPET FLORES-SAN BENITO		Versión 01-2023 DC-02
DEPARTAMENTO COMERCIAL		
CAMBIO DE NOMBRE		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Certeza jurídica		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Atención al Usuario		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Departamento Comercial	Usuario se presenta a solicitar información para realizar cambio de nombre cuando la propiedad ha cambiado de dueño.
2	Departamento Comercial	Se le informa al usuario que debe estar solvente el servicio para poder realizarlo y se le entregan los requisitos. Si cumple se realiza el cambio de nombre se le recibe la documentación. Traslada a la Unidad de Archivo.
3	Archivo	Recibe expediente y archiva.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



EMAPET		Versión 01-2023 DC-03
DEPARTAMENTO COMERCIAL		
SERVICIO NUEVO ALCANTARILLADO		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Crecimiento de Usuarios		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Atención al Usuario		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Departamento de Alcantarillado Sanitario	Trasladan el contrato al Departamento Comercial.
2	Departamento Comercial	Genera el cobro de Alcantarillado Sanitario y de instalación de candela domiciliar si fuese el caso.
3	Cajas Receptoras	Realizan el cobro. Traslada a Departamento Comercial.
4	Departamento Comercial	Ingresa la información al sistema (No. Contrato, No. Candela, fecha de conexión y se activa el cheque para empezar a cobrar el servicio. Traslada Contrato al Departamento de Alcantarillado Sanitario.
5	Departamento de Alcantarillado Sanitario	Conecta el servicio.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

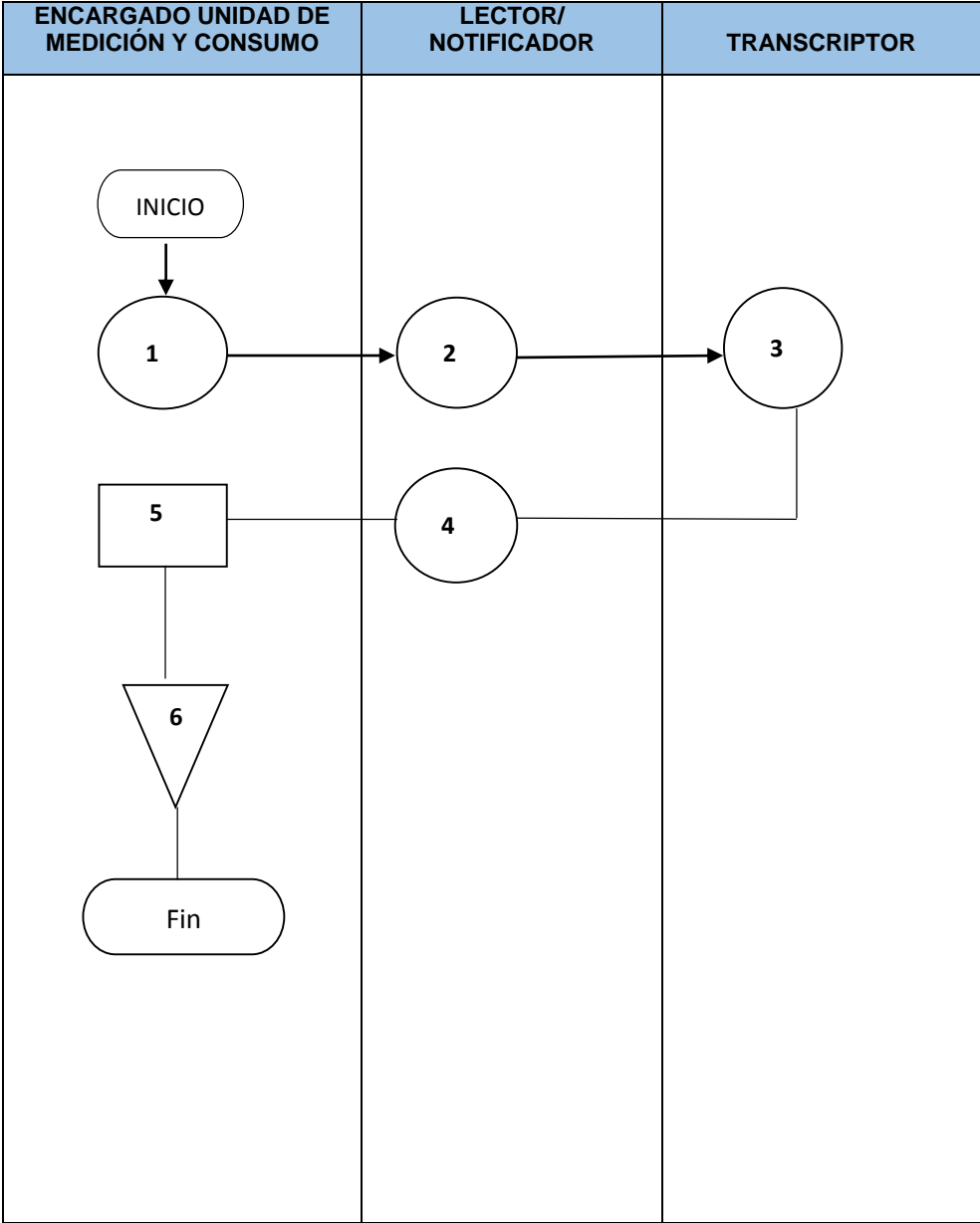
DIAGRAMA DE FLUJO



13.5.1 UNIDAD DE MEDICIÓN Y CONSUMO

EMAPET		Versión 01-2023 UMCDC-01
UNIDAD DE MEDICIÓN Y CONSUMO DEPARTAMENTO COMERCIAL RECOPIACIÓN DE LECTURAS		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Determinar en forma confiable los consumos mensuales en las conexiones con medidor y mantener actualizado la base de datos de usuarios.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Medición y Consumo.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Elabora cronograma de lecturas del 15 al 30 de cada mes y distribuye a todos los Departamentos y Unidades de la Empresa para conocimiento. Imprime formulario de recopilación de lecturas y traslada a los lectores con los sectores asignados conforme el cronograma.
2	Lector/Notificador	Recopila en campo las lecturas de cada medidor y traslada al transcriptor.
3	Transcriptor	Genera sector de acuerdo al cronograma, ingresa las lecturas al sistema y revisa cada lectura ingresada, las cuales pueden ser rechazadas ya sea por diferentes causas (alto consumo, consumo bajo o mala lectura). Si se diera el caso se traslada a Lectores nuevamente para verificación.
4	Lector/Notificador	Verifica en campo las lecturas con inconsistencia y traslada nuevamente a la Encargado de la Unidad para su revisión.
5	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Ingresa lecturas con inconsistencia y guarda en el sistema para generación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

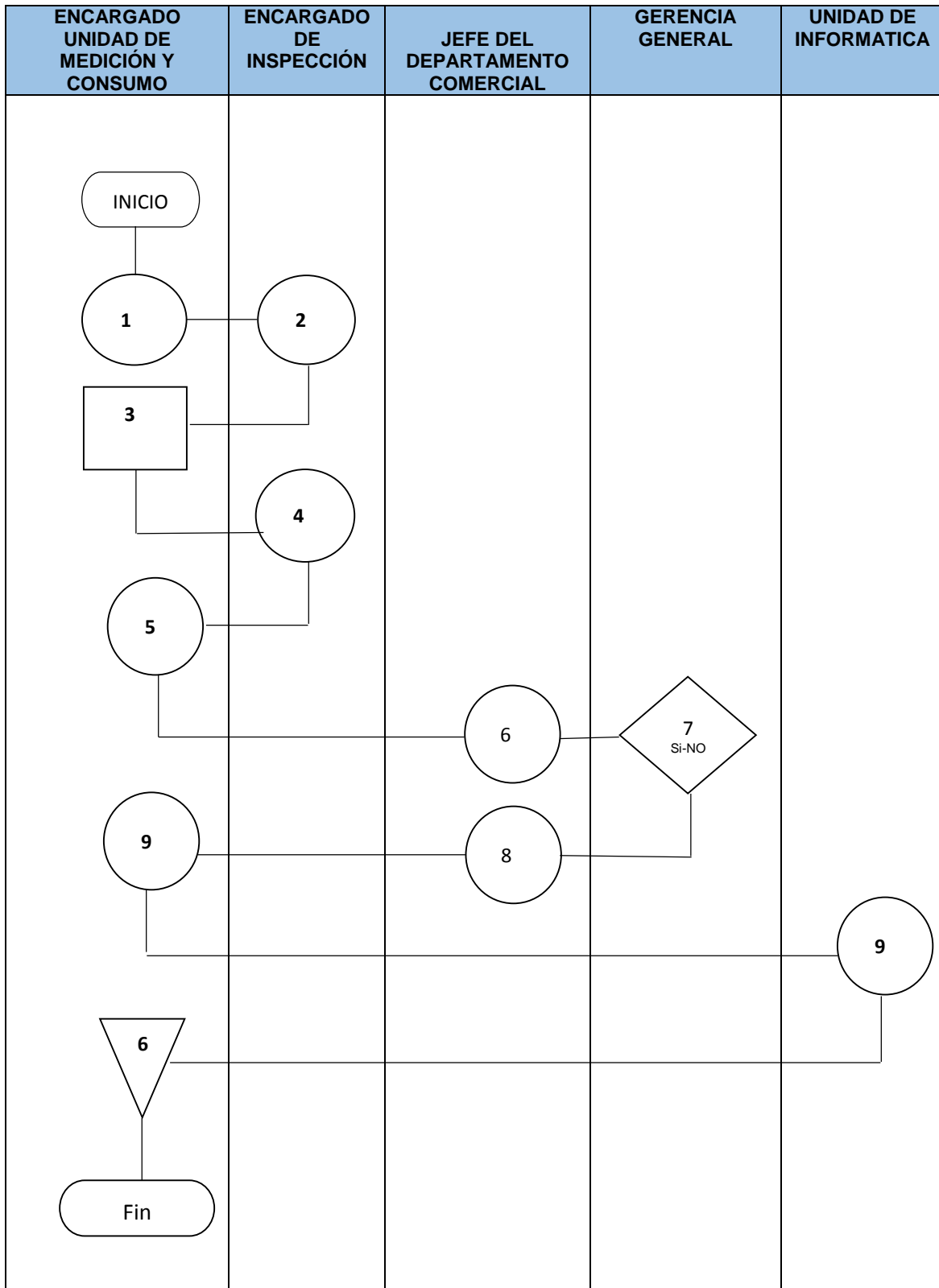
DIAGRAMA DE FLUJO



EMAPET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO COMERCIAL		Versión 01-2023 UMCDC-02
INSPECCION TECNICA POR ALTO CONSUMO		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Minimizar el exceso de agua de manera irresponsable debido a las fugas que se encuentran en las viviendas.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Envía a inspección las conexiones que al momento de ingresar las lecturas generan altos consumos o ya sea que el usuario la solicite, llena formulario y traslada al Encargado de realizar las inspecciones.
2	Encargado de Inspecciones Técnicas	Realiza la inspección en campo según conexión, verifica la lectura y revisa que el medidor no marque mientras no se esté haciendo uso del servicio, de lo contrario el medidor indicaría que existen fugas en las tuberías internas y externas de la vivienda. Al verificar que existe fuga se hace de su conocimiento al usuario para ubicar y reparar fuga. Traslada formulario a la Encargada de la Unidad para revisión.
3	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Revisa lectura por alto consumo y espera que el usuario informe de que la fuga fue reparada. Traslada al inspector nuevamente para la inspección y verificación que ya no tenga fuga.
4	Encardo de Inspecciones Técnicas	Verifica que ya no exista fuga y traslada a la encargada de la Unidad.
5	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Recibe formulario de inspección por parte del inspector, imprime gráfica y adjunta para trasladar al Jefe del Departamento Comercial.

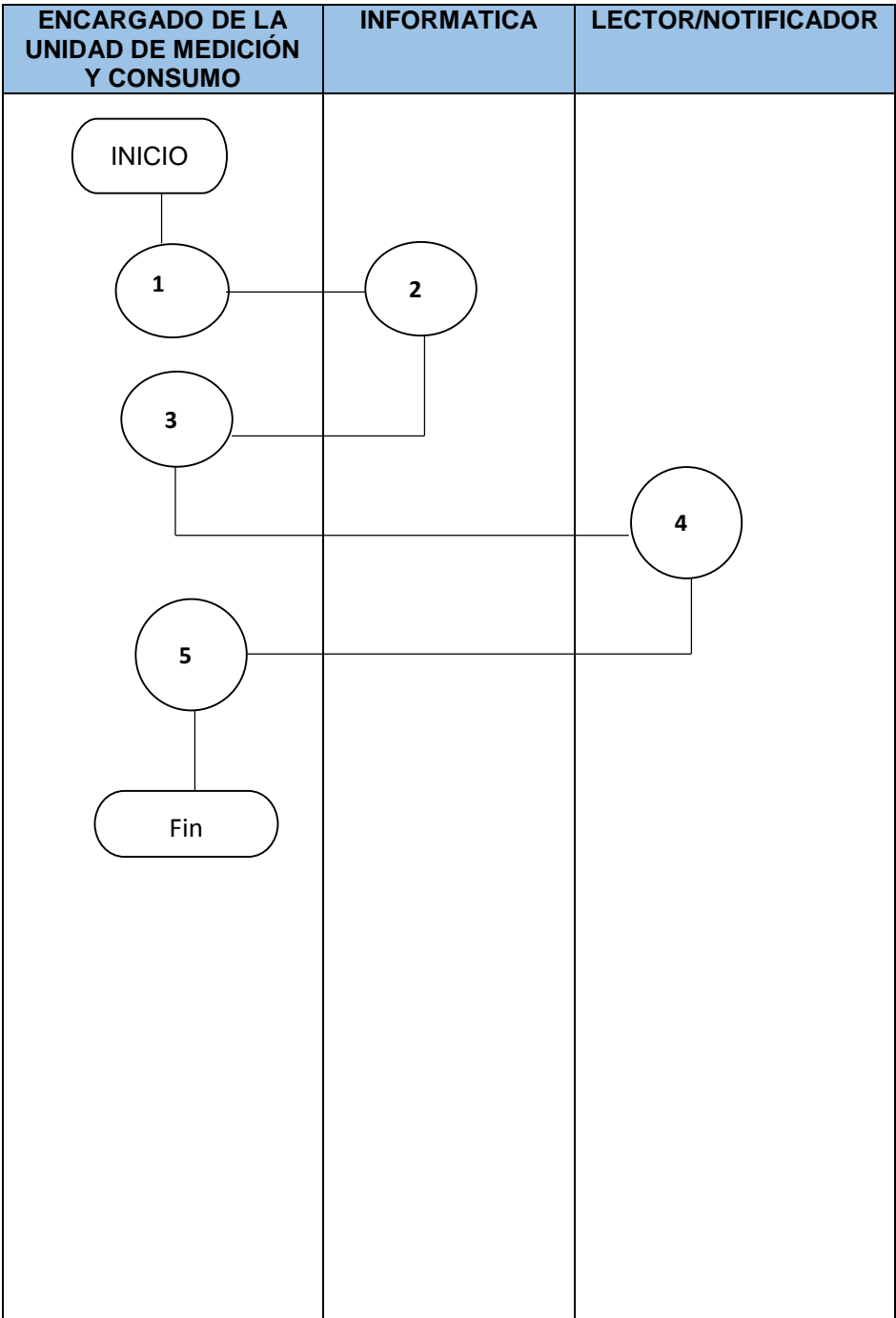
6	Jefe del Depto. Comercial	Analiza si es necesario trasladar a Gerencia para hacer consideración según el tipo de fuga que tiene.
7	Gerencia General	Gerencia General autoriza si o no la consideración y traslada a Jefe del Departamento Comercial.
8	Jefe del Departamento Comercial	Recibe y traslada a la Unidad de Medición y consumo para corregir o no el consumo del usuario y hacer el cambio y cálculo correspondiente si fue considerado.
9	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Traslada a la Unidad de Informática.
10	Unidad de Informática	Corrige en el sistema el monto a pagar según consideración autorizada por la Gerencia General. Traslada corrección a la Unidad de Medición y Consumo para presentarle el nuevo dato según consideración.
11	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Según sea el caso, se le llama al usuario para confirmar si se acepta o no la corrección del consumo para que realice el pago.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



EMPAET FLORES-SAN BENITO DEPARTAMENTO COMERCIAL		Versión 01-2023 UMCDC-03
IMPRESIÓN Y ENTREGA DE AVISOS		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Que el usuario mantenga al día sus servicios.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Medición y Consumo		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Elabora cronograma de lecturas del 01 al 15 de cada mes y distribuye a todos los Departamentos y Unidades de la Empresa para conocimiento. Traslada y coordina con la Unidad de Informática priorizando sectores.
2	Unidad de Informática	Genera los montos de cada usuario conforme lecturas ingresadas al sistema.
3	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Genera, imprime, revisa y selecciona avisos (selecciona avisos de los cuales un porcentaje son de años anteriores que por alguna razón el sistema los imprime y que no se deben entregar). Traslada a Lector/Notificador para su distribución.
4	Lector/ Notificador	Distribuye los avisos a cada usuario según conexión. Traslada a la Encargada de Medición y Consumo avisos no entregados ya sea porque la vivienda no está habitada, es terreno baldío, o algún otro caso.
5	Encargado de la Unidad de Medición y Consumo	Lleva control de avisos reportados por usuarios que informan no les fueron entregados.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

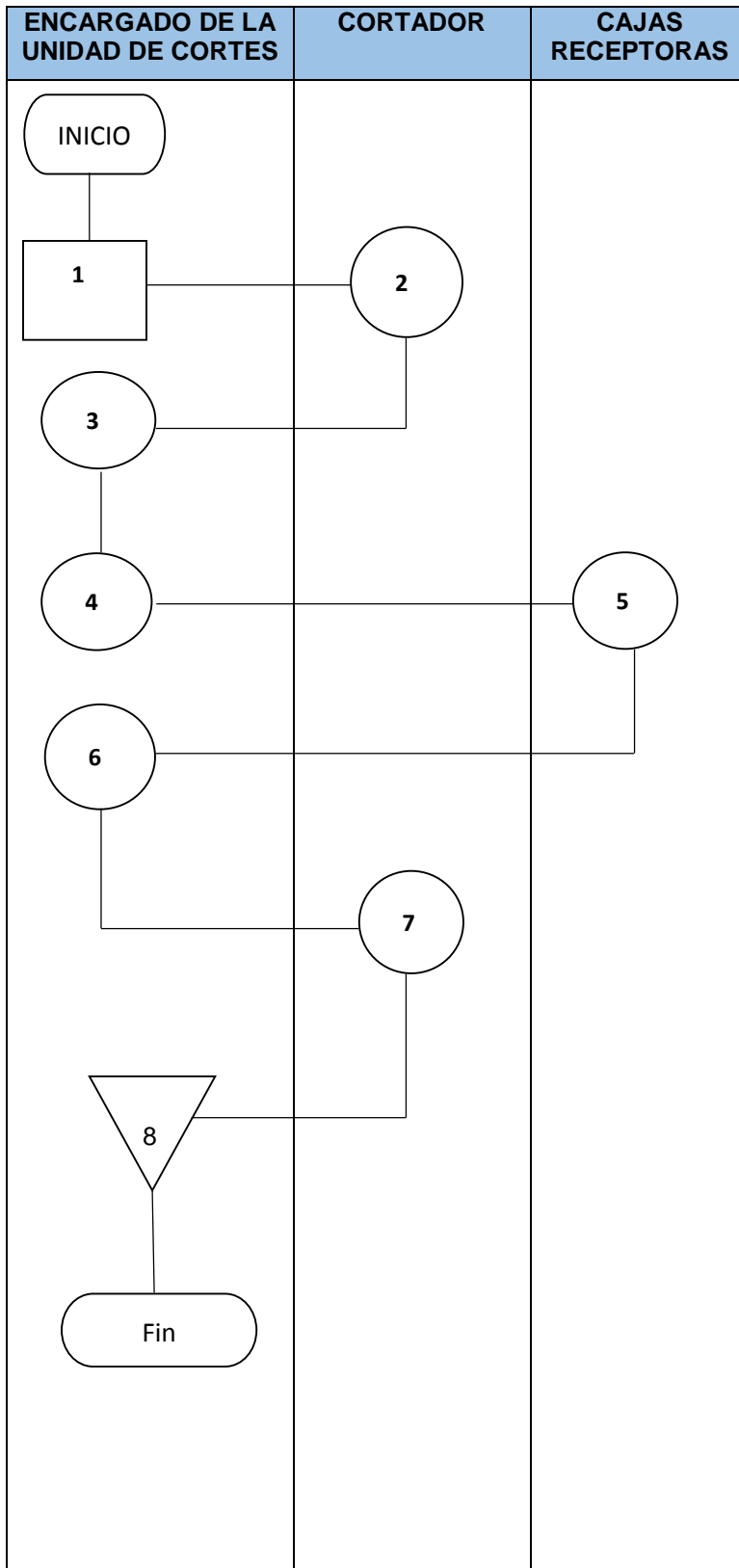
DIAGRAMA DE FLUJO



13.5.2 UNIDAD DE CORTES

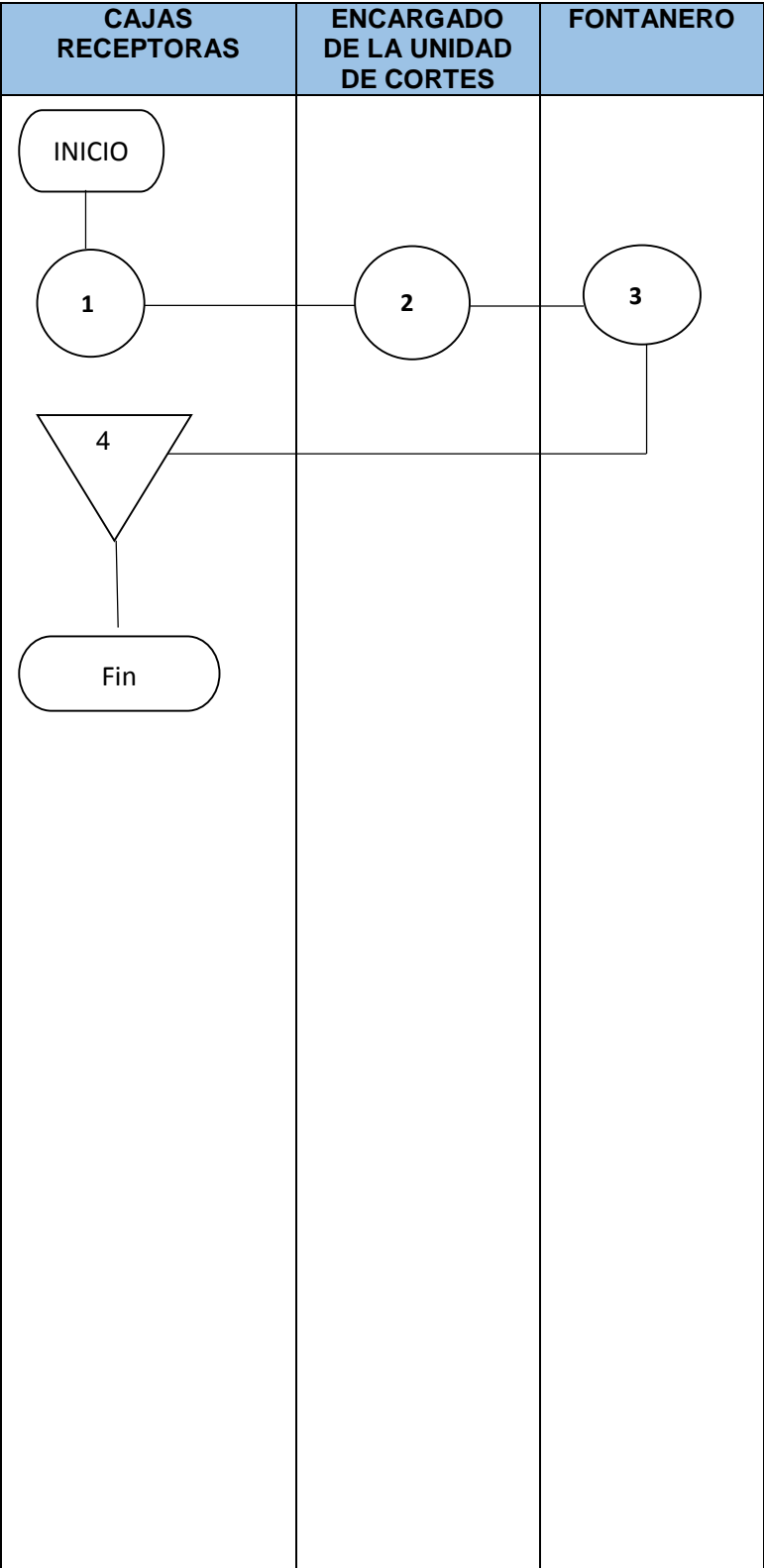
EMAPET FLORES SAN BENITO DEPARTAMENTO COMERCIAL		Versión 01-2023 UCDC-01
CORTES POR MORA		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Que el usuario mantenga al día sus servicios y evitar la generación de mora y recargos.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Cortes		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1	Encargado de la Unidad de Cortes	Elabora cronograma del 01 al 15 de cada mes, verifica en el sistema los servicios con 3 meses vencidos de cada sector, genera cobro de reconexión, imprime listados de usuarios morosos y traslada a los cortadores.
2	Cortador	Recibe listado para realizar el corte respectivo. Luego de suspender el servicio traslada al Encargado de la Unidad el listado de servicios cortados.
3	Encargado de la Unidad de Cortes	Ingresa al sistema la información de los servicios cortados y cambia el estado de usuarios activos a cortados.
4	Encargado de la Unidad de Cortes	Autoriza el pago de la deuda (aplica pago de reconexión y meses de deuda). Traslada a cajas receptoras para realizar el pago.
5	Cajas Receptoras	Realiza cobro. Traslada información al encargado de la Unidad de Cortes.
6	Encargado de la Unidad de Cortes	Genera orden de reconexión. Traslada a Cortador.
7	Cortador	Realiza reconexión de servicio. Traslada informe de reconexión al Encargado de la Unidad de Unidad de Cortes.
8	Encargado de la Unidad de Cortes	Ingresa al sistema el cambio de estado de cortado a activo y se archiva orden de trabajo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO



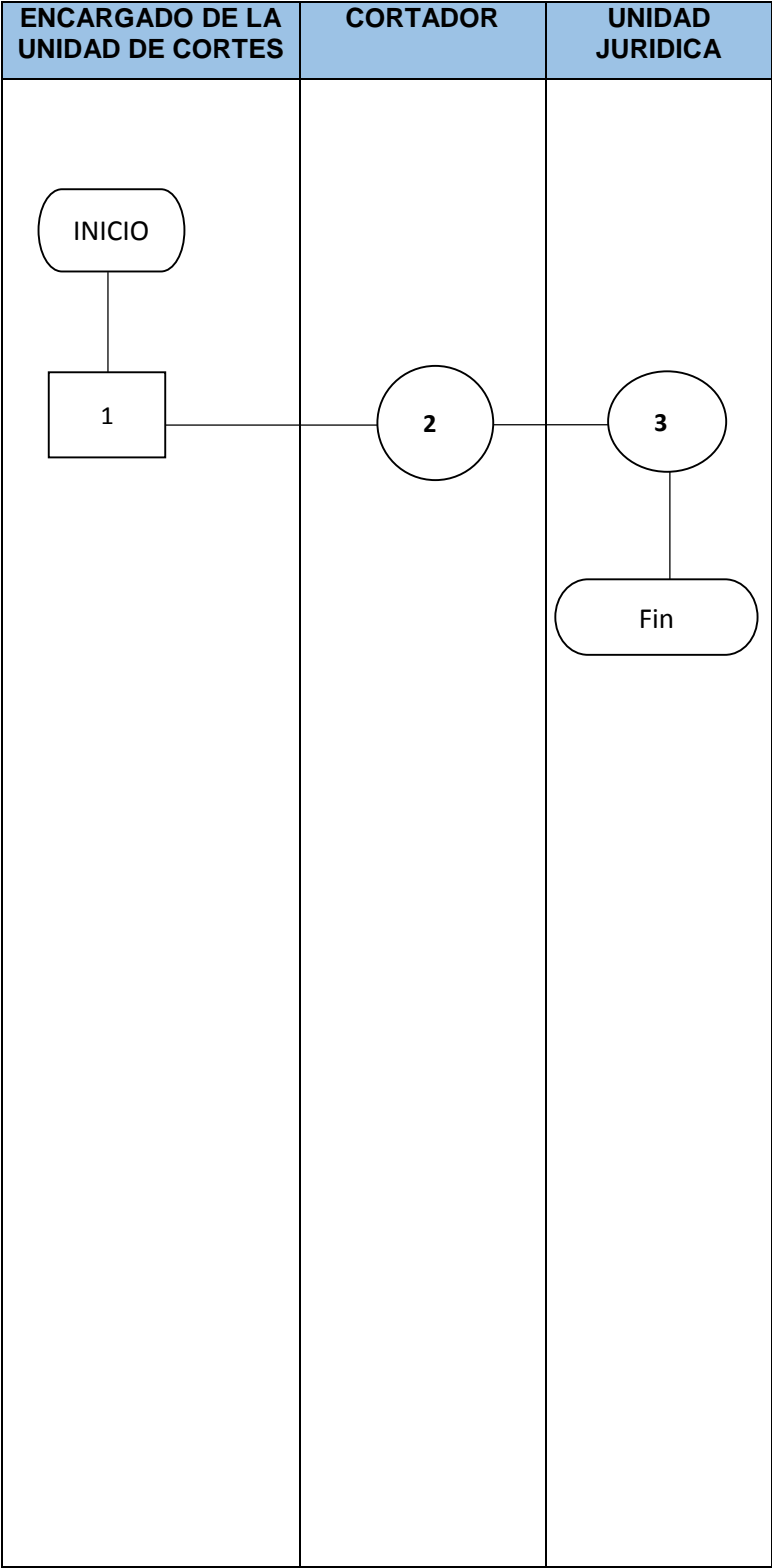
EMAPET		Versión 01-2023 UCDC-02
DEPARTAMENTO COMERCIAL		
RECONEXIÓN		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Que el usuario mantenga al día sus servicios y evitar la generación de mora y recargos. CANCELA EN VENTANILLA LA CANTIDAD QUE SE GENERA POR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Cortes		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Cajas receptoras	Realiza el cobro y traslada la información a la Unidad de Cortes.
2	Encargado de la Unidad de Cortes	Genera orden de trabajo y traslada al fontanero encargado de realizar la reconexión.
3	Fontanero	Realiza reconexión del servicio y traslada al Encargado de la Unidad de Cortes orden de trabajo para el cambio de estado en el sistema de cortado a activo.
4	Encargado de la Unidad de Cortes	Ingresa al sistema el cambio de estado de cortado a activo y archiva orden de trabajo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



EMAPET DEPARTAMENTO COMERCIAL		Versión 01-2023 UCDC-03
BYPASS		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Evitar los desvíos de agua en los servicios que presentan anomalías para que hagan el pago correspondiente según su consumo.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Cortes		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Encargado de la Unidad de Cortes	Revisa en el sistema los servicios que según lecturas recopiladas cada mes, no presentan el consumo de acuerdo a su historial, realiza orden de trabajo para realizar la inspección en campo y traslada al cortador.
2	Cortador	Realiza inspección, en caso de que hubiera alguna anomalía se da aviso a la Unidad Jurídica para que proceda con lo que corresponde.
3	Unidad Jurídica	Se presenta con el usuario y procede con lo que corresponde.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO



EMAPET FLORES-SAN BENITO		Versión 01-2023 UCDC-04
DEPARTAMENTO COMERCIAL		
SERVICIOS ILICITOS		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar a la población en general un servicio de calidad y excelencia.		
OBJETIVO:		
Minimizar las conexiones fraudulentas e instar al usuario a legalizar su servicio.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Reglamento y Estatutos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPET- Flores- San Benito.		
RESPONSABLE:		
Encargado de la Unidad de Cortes		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1	Encargado de la Unidad de Cortes	Realiza inspecciones de campo, para verificar viviendas que cuentan con el servicio de agua potable y que no están inscritas legalmente. En caso de que así sea se da aviso a la Unidad Jurídica para que proceda con lo que corresponde.
2	Unidad Jurídica	Se presenta con el usuario para informarle lo que procede. Traslada al Departamento de Planificación toda la información para darle seguimiento al caso.
3	Planificación	Asigna código. Traslada al Departamento Comercial.
4	Secretaria del Departamento Comercial	Inscribe y legaliza servicio. Traslada a la Unidad Jurídica para que genere multa correspondiente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO

