

Con esto se mantendrá una clasificación única de los elementos de control y registro por toma.

Además, esta clasificación por clave de localización permitirá el establecimiento de controles para los registros a nivel, sector, y ruta. Más adelante se explicará el funcionamiento de estos controles.

CONSIDERACIONES SOBRE LA NUMERACION DE SECTORES RUTAS O MANZANAS Y PREDIOS.

( Se hace la aclaración de que las consideraciones que a continuación se señalan son susceptibles de variar según las características del lugar a aplicarse; por lo tanto, tomense como un mero ejemplo). Para la numeración de sectores a efecto de control se tomará en cuenta, en la medida de lo posible, un número promedio de tomas y manzanas; este número puede ser de 1000 tomas y 100 manzanas por sector, y es conveniente que para limitación de los sectores se consideren avenidas o calles principales.

La numeración de los sectores puede iniciarse a partir del centro de la población y seguir en espiral hacia la superficie.

Para la numeración de las rutas o manzanas dentro de cada sector y tomas dentro de cada manzana, se considerará el método de lectura que se aplique con objeto de que exista correspondencia.

Es recomendable que a la numeración asignada para manzanas y tomas se le agregue un cero como previsión a la posible división de manzanas y predios.

Por último, es importante que la sectorización, diseño de rutas de lectura, numeración de sectores manzana y tomas se realice antes del censo.

SOLICITUD DE INSTALACION DE TOMA

El interesado se presenta a solicitar servicio con documentos que amparen la propiedad. Tales como escrituras o recibo de impuesto predial. Este requisito tiene por objeto que a la elaboración del contrato del servicio entre el organismo administrador y el usuario, se registre el propietario del predio en donde se instalará la toma.

En base a la dirección del predio se localiza su ubicación en el plano de la red.

De no existir red de distribución en la ubicación del predio se rechaza la solicitud indicando la causa al solicitante.

De existir posibilidad de instalación, se asigna la clave de localización de la futura toma en base al sector, manzana o ruta y toma correspondientes.

Esta clave se registra sobre la solicitud.

Se le entrega solicitud al usuario indicándole la fecha de inspección de las características de las instalaciones de las tomas.

De la solicitud se genera la orden de trabajo para efectuar la inspección.

Efectuada la inspección, se determinan los materiales necesarios para la instalación de la toma, mismos que se registran en la orden.

De acuerdo a los materiales estipulados se obtiene el costo de la instalación.

#### INSTALACION DE TOMA

En base al costo de la instalación de la toma, se le indica al interesado el importe a cubrir, expediendo el recibo correspondiente.

El solicitante liquida el importe en la caja.

Una vez liquidado el importe de la instalación, se elabora el contrato entre el organismo y el usuario, en el que se establecen las cláusulas del mismo. El contrato es firmado por ambas partes.

Se entrega copia del contrato al usuario y se archiva el original del mismo.

La orden de trabajo se envía al área encargada de la instalación de tomas.

Una vez realizada la instalación de la toma, la orden de trabajo se empleará para la actualización del padrón de usuarios así como para establecer los elementos de los registros

#### MOVIMIENTO DE ALTA AL PADRON DE USUARIOS

Partiendo de la orden de trabajo y de acuerdo a la clave de localización, se actualiza el padrón de usuarios registrando la alta correspondiente.

Se elabora la tarjeta de control por usuario. Esta tarjeta tiene por objeto registrar mensualmente (según el período adoptado), la lectura que indique el medidor, el consumo y el importe de dicho consumo. Esta tarjeta también puede utilizarse para que los lecturistas registren observaciones sobre la toma, según sea el caso, esto es; "Medidor Descompuesto" "Casa Cerrada" "Fuga", etc. con objeto de llevar un control de la toma y que se efectúen las reparaciones necesarias.

Tanto la tarjeta de usuario como la de lectura, se elaboran registrando sobre ellas los datos de control del usuario, es decir; clave de localización nombre del usuario, dirección de la toma, número de medidor, tipo de la toma y número de contrato.

Los elementos se archivan por clave de localización para los posteriores registros de acuerdo al ciclo de recaudación.

#### MOVIMIENTO DE BAJA AL PADRON DE USUARIOS

Para la realización de una baja de padrón de usuarios, será necesario requerir del usuario el último recibo de pago, ya que en caso de existir adeudo, la baja no procede hasta la liquidación del mismo.

En caso de no existir adeudo, en base a los datos de la toma registrados en la solicitud de baja, se actualiza el padrón de usuarios y se extraen de los archivos correspondientes la tarjeta de usuario y la tarjeta de lectura.

#### MOVIMIENTO DE MODIFICACION AL PADRON DE USUARIOS.

Para la realización de un cambio al padrón de usuarios, se requiere el último comprobante de pago, así como los documentos que amparen la propiedad del predio donde está instalada la toma.

En base a los datos que estipulan dichos documentos se efectúa la actualización del padrón de usuarios de la misma forma se afectan la tarjeta de lectura y la tarjeta de control por usuario. Realizado lo anterior, los elementos se integran a los archivos correspondientes.

\* \* \* \* \*

## R E C A U D A C I O N

### LECTURA Y CALCULO DE CONSUMO E IMPORTE

Este se inicia con la lectura de medidores de acuerdo al período de la misma y de acuerdo también al método de lectura.

La lectura que indique el medidor se registra sobre la tarjeta correspondiente. Una vez registrada la lectura se obtiene el consumo mediante la diferencia de la lectura actual a la anterior. De acuerdo a la table de tarifas en vigor se calcula el importe del consumo; tanto el consumo como el importe se registran sobre la tarjeta de lectura correspondiente. Esta actividad es conveniente que sea desarrollada por personal independiente de los lecturistas, con objeto de agilizar la lectura y obtener mayor control sobre los cálculos de importes.

### CALCULO DE CIFRAS CONTROL Y REGISTRO DE CARGOS

Las cifras de control tienen por objeto actuar como indicadores de exactitud en el registro; éstas se obtienen a partir de los libros de lectura sumado todos los consumos; esta cifra representará la cifra control por consumos, de la misma manera se procede para los importes. Para facilitar la localización de posibles errores en los registros es conveniente que se obtengan controles intermedios y menores, es decir, subtotoalizaciones. Estos pueden obtenerse por sectores, por rutas o libros.

Empleando como documentos fuente los libros de lectura y las cifras de control por consumo y por importe, se registra el cargo correspondiente sobre la tarjeta de control por usuario. Este registro consta básicamente de :

- o Fecha
- o Número de recibo
- o Lectura anterior
- o Lectura actual
- o Consumo
- o Saldo anterior
- o Importe del mes
- o Haber
- o Recargos por resago
- o Saldo

Para los recargos por rezago, puede seguirse el método de cifra control establecido anteriormente. Este cálculo por recargos dependerá de las políticas que se apliquen al respecto.

El recargo se registra sobre el recibo correspondiente así como en el diario de facturación.

### VERIFICACION DE CIFRAS DE CONTROL

La verificación de cifras de control, tanto de consumo como de importes, se desarrollará conforme al registro, esto es, al término del registro de una ruta o libro (control menor) se subtotalizará y se compara contra la cifra obtenida previamente; en caso de no coincidir se deberá localizar el error verificando uno a uno de los registros de consumo e importe. Esta comparación se deberá realizar tanto en los registros sobre la tarjeta como de los de las cifras de control, ya que el error puede estar en uno o en ambos. Una vez localizado y corregido el error se procede a registrar el siguiente sector.

En caso de coincidir las cifras, se sigue el mismo procedimiento sector por sector hasta su término.

Estos subtotales por sector, ruta o libro, pueden actuar como cifra estadísticas y si estos sectores se planean por sectores hidráulicos, según los sistemas hidráulicos existentes, pueden obtenerse comparaciones entre volúmenes de agua servidos y los fracturados.

Una vez realizada la verificación de cifras control, los libros de lectura y las tarjetas de usuarios se integran a sus archivos correspondientes.

El diario de facturación que contiene el total de registros efectuados se turna al área contable para la elaboración de informes propios del área.

El recibo está integrado por original y dos copias; el original será el comprobante de pago para el usuario cuando efectúe la liquidación correspondiente. La primera copia será enviada al usuario como aviso de adeudo en donde se le indicará la fecha límite para su liquidación; a este efecto deberán ser retirados de caja los recibos del ciclo anterior que no hayan sido liquidados.

RECAUDACION

Cuando el usuario se presenta a liquidar, con el aviso de adeudo correspondiente se localiza el recibo y el comprobante de ingreso; con éstos el usuario pasa a caja a liquidar el importe. El recibo y el comprobante de ingreso son protegidos por la máquina registradora amparando la cantidad liquidada.

El recibo se le da al usuario como comprobante y el comprobante de ingreso se queda en caja; el cierre diario se extrae la tira de auditoría de la caja registradora, cuyos totales y subtotales por los diferentes conceptos de ingreso deberán coincidir con el efectivo. El monto de lo recaudado junto con la tira de auditoría se envían al área responsable de su depósito y contabilización. Los comprobantes de ingreso se

turnan para realizar el abono correspondiente sobre las tarjetas de usuarios.

Es pertinente establecer que el procedimiento de retener los recibos en caja conforme éstos sean liquidados por el usuario puede eliminarse, es decir; que después del registro de cargo correspondiente, el recibo se envía al usuario eliminando una copia del recibo y el archivo de recibos en caja. Sin embargo, se tiene el inconveniente de que en la práctica se ha observado que el usuario frecuentemente pierde el recibo, lo que implica la elaboración del recibo nuevamente, con la consecuente pérdida de tiempo y molestias a los usuarios. Esta práctica será recomendable en la medida en que el número de usuarios que incurran en ésta falta sea mínimo.

Así también, para el caso de que el usuario pierda el recibo o el aviso de adeudo, según el procedimiento que se aplique, será necesario contar con archivos de índice cruzado, alfabético por apellido y clave de localización y alfabético, por calle y clave de localización. El objetivo de éstos archivos es la localización inmediata de la toma partiendo de cualquier dato.

CALCULO DE CIFRAS CONTROL, REGISTRO DE ABONOS Y VERIFICACION DE CIFRAS

A partir de los comprobantes de ingreso clasificados por clave de localización, se procede a sumar los importes de dichos comprobantes.

Como ya se estableció anteriormente, se obtendrán subtotales por sector y dentro de sector, por ruta o libro, lo que constituirá las cifras de control por abonos.

Los comprobantes de ingreso y las cifras de control funcionarán como documentos fuente para el registro de abonos.