

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	1 de 7

9.1.1 Propósito

Establecer, Implementar y Mantener un sistema objetivo mediante el cual se garantice un servicio de excelencia y calidad a todos los visitantes que acuden al organismo publico descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio, Sistemas de Urbanización Municipal Adicional “SUMA” relacionado con un buen uso de los recursos financieros asignados.

9.1.2 Alcance

El presente procedimiento aplica en todos los departamentos del organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”

9.1.3 Definiciones específicas

Visitante:

Persona externa a SUMA que en forma personal acude al organismo a requerir o prestar algún servicio, solicitar información, etcétera.

9.1.4 Políticas de Operación

9.1.4.1 Para garantizar un servicio de excelencia y calidad a cada una de las personas que visitan el SUMA, todos los trabajadores del organismo deben estar capacitados en temas relacionados con calidad y trato a clientes.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	2 de 7

9.1.4.2 En todas las situaciones de atención personalizada o telefónica, debe dársele un trato amable al visitante o vecino.

9.1.4.3 Al visitante siempre se le tratará amablemente. Cuando se presente el caso de que dos o más empleados de SUMA estén platicando o hablando sobre cualquier tema y se presente algún visitante, la plática debe ser interrumpida y dar trato al visitante tan pronto como sea posible. Todas las personas que laboramos en el SUMA debemos esforzarnos por que el visitante salga satisfecho de nuestras instalaciones.

9.1.4.4 En caso de detectarse alguna falla recurrente en la prestación de servicios o atención a visitantes del SUMA, el jefe directo de la persona que recurre en la falla debe elaborar un plan de acciones específico para la corrección del problema y verificar el cumplimiento al mismo

9.1.4.5 La reincidencia en faltas de servicio a visitantes a pesar de haber contado con la capacitación descrita en el punto anterior, es motivo de rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna para el SUMA.

9.1.5 Responsabilidades:

Todas las personas que laboran en SUMA:

Deben tratar amable y eficientemente a los visitantes y vecinos y deben mantener una buena imagen y refutación del SUMA en la localidad.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	3 de 7

Recepcionista:

Recibir y atender amablemente a las personas que visitan el SUMA. Canalizarlos con la persona adecuada dependiendo de la razón por la que visitan el organismo. Solicitar, recibir y archivar la evaluación de retroalimentación a visitantes.

Coordinador de atención ciudadana:

Tratar a visitantes o vecinos molestos o difíciles. Canalizar a los visitantes o sus requerimientos con la persona que pueda darle solución a la petición presentada. Verificar avance programas de capacitación relacionados con el trato y servicio a visitantes y planes de acciones correctivas. Informar al Apoderado o Supervisor General el avance de las actividades.

Gerentes, coordinadores, jefes de sección:

Supervisar que los subordinados de un trato amable y eficiente a todos los visitantes y vecinos que acuden al SUMA, capacitarlos y detectar faltas en el trato, además de establecer y dar seguimiento a programas de capacitación preventivos y correctivos.

Gerente Administrativo

Aplicar medidas disciplinarias a empleados recurrentes en casos definidos por el Apoderado o Supervisor General.

Apoderado o Supervisor General

Atender a visitantes y vecinos que le sean canalizados. Definir medidas disciplinarias a empleados con faltas recurrentes.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	4 de 7

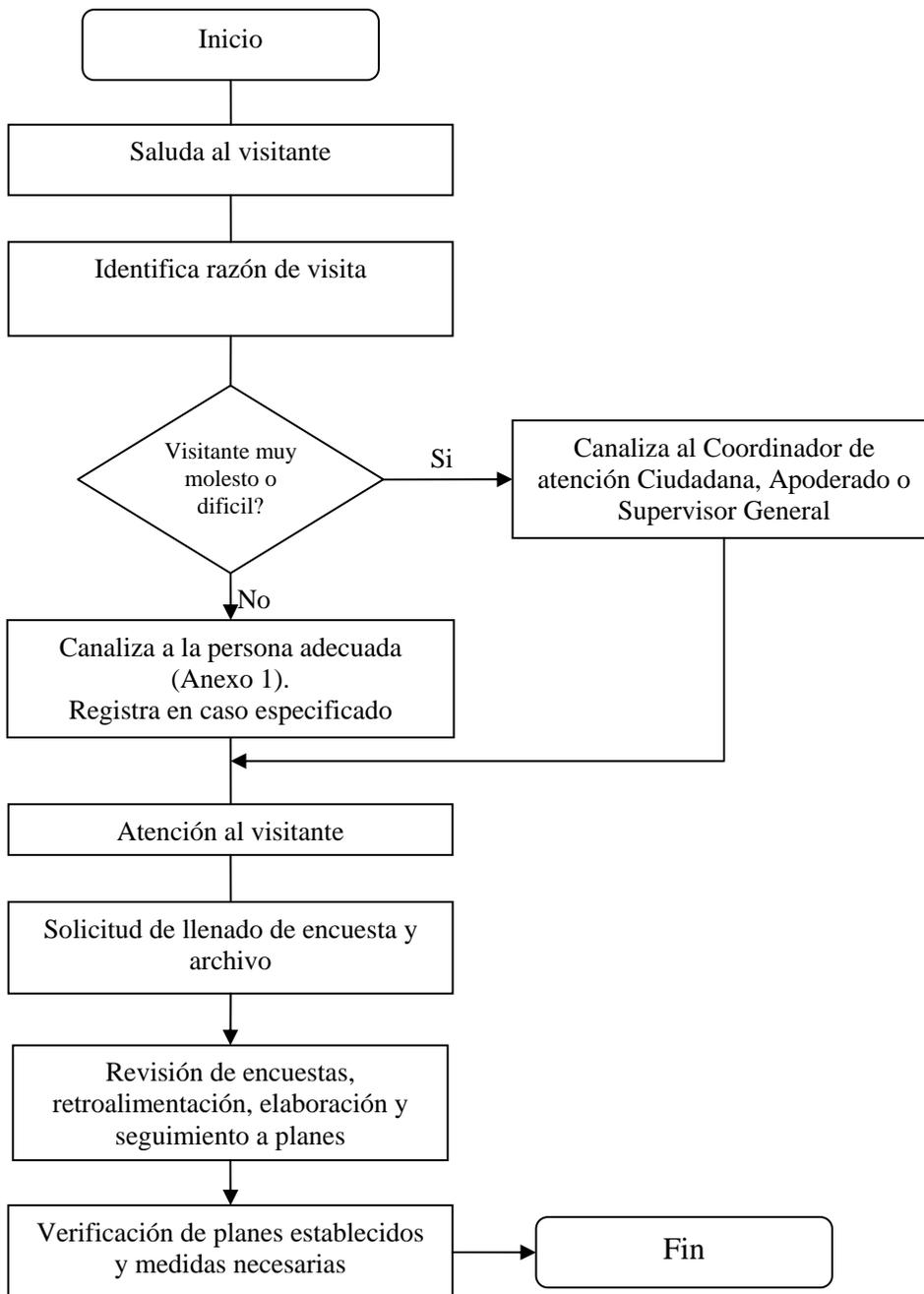
9.1.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepcionista	Saluda al visitante de manera atenta y educada.
2	Recepcionista	Escucha atentamente al visitante con la finalidad de identificar la razón de su visita al SUMA.
3	Recepcionista	Detecta la razón de la visita y la corrobora. Canaliza al visitante tomando como referencia el anexo 1. Registra en los casos definidos (ver anexo 1). En caso de visitantes molestos o difíciles los canaliza al Coordinador de Atención Ciudadana y en su ausencia, al Apoderado o Supervisor General.
4	Responsable de atender al visitante	Atiende amable y eficientemente al visitante. Registra en los casos especificados basándose en las instrucciones de trabajo específicos por puesto.
5	Recepcionista	Aleatoriamente, solicita a los visitantes en el momento de que estos se retiren, llenen la encuesta de “Retroalimentación de Visitantes al SUMA”. Asigna número consecutivo y archiva en la carpeta definida para ello.
6	Recepcionista	Se despide amablemente del vecino y lo exhorta a visitar SUMA nuevamente.
7	Coordinador de atención ciudadana	Revisa las encuestas archivadas en la carpeta, elabora reportes estadísticos y coordina la implementación de planes preventivos y correctivos.
8	Coordinador de atención ciudadana	Da seguimiento a los planes establecidos y reporta al Apoderado o Supervisor General el avance de los mismos.
9	Supervisor o Apoderado General	Verifica el cumplimiento a los planes establecidos, retroalimenta a los departamentos involucrados y en casos necesarios, define medidas correctivas para trabajadores recurrentes en coordinación con los jefes directos de los involucrados.
10		Fin



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	5 de 7

9.1.7 Diagrama de flujo



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	6 de 7

9.1.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
4	Registro diario de visitantes	Archivo electrónico donde se captura el nombre del visitante, dirección, teléfono, motivo de visita, persona a la que fue canalizada y observaciones.
5	Retroalimentación de visitantes al SUMA	Encuesta tomada aleatoriamente sobre la percepción del servicio por parte de los visitantes al SUMA. Se toma como base la información recolectada para definir planes preventivos y correctivos enfocados a mejorar la calidad del trato a las personas que tienen la amabilidad de visitar el SUMA
7	Reportes estadísticos	Concentrado de la información obtenida a través de las encuestas de retroalimentación al SUMA.
7	Planes de trabajo	Descripción de las actividades a llevar a cabo con la finalidad de mejorar el servicio a las personas que tienen la amabilidad de visitar el SUMA
8	Reporte de avance a los planes de trabajo	Reporte bimensual del seguimiento a los planes para mejorar el servicio a las personas que tienen la amabilidad de visitar el SUMA
9	Retroalimentación por el Apoderado o Supervisor General	Documento mediante el cual se retroalimenta a los colaboradores de SUMA sobre el estatus de las acciones enfocadas para mejorar la calidad en el servicio a las personas que visitan SUMA.

9.1.9 Anexos

MUNICIPIO DE JUÁREZ

Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.1 PROCEDIMIENTO “CALIDAD EN EL SERVICIO A VISITANTES Y VECINOS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	7 de 7

Anexo 1:

Cuadro básico de canalización de visitantes

No.	Razón de visita	Registro	Persona que atiende
1	Pago	NO	Cajera
2	Solicitar información sobre trámites de pavimentación	SI	Coordinador de atención ciudadana
3	Solicitar servicio de pavimento	SI	Coordinador de atención ciudadana
4	Solicitar algún servicio en especial proveniente de alguna otra dependencia gubernamental	SI	Coordinador de atención ciudadana
5	Inconformidad o petición	SI	Coordinador de atención ciudadana
6	Asunto de trabajo	SI	Persona relacionada con el tema
7	Solicitud de Estados de Cuenta	SI	Jefe de Ingresos y Análisis de pagos
8	Solicitud de fichas de pago de cuentas vencidas	SI	Coordinador de cobranza
9	Solicitud de fichas de pago de cuentas no vencidas	SI	Jefe de Ingresos y Análisis de pagos
10	Renegociación de convenios	SI	Coordinador de cobranza
11	Recolección de dinero en caja (panamericano)	NO	Cajera
11	Entrega de algún bien o servicio	SI	Auxiliar de contabilidad
12	Prestar algún servicio	SI	Persona relacionada con el tema
13	Actividades de pago relacionada con proveedores	SI	Recepcionista
14	Auditorias de diferentes tipos	SI	Gerente Administrativo
15	Supervisión Gubernamental	SI	Gerente Administrativo
16	Solicitar información personal	NO	Recepcionista
17	Asunto personal relacionado con algún trabajador de SUMA	NO	Persona requerida
18	Solicitar empleo	NO	Gerente Administrativo (cuando aplique)
19	Solicitar información relacionada con devoluciones de pago (calles canceladas)	SI	Recepcionista
20	Tramitar devoluciones de pagos dados al organismo (calles canceladas)	SI	Cajera
21	Cobrar devoluciones (calles canceladas)	SI	Recepcionista
22	Situaciones de emergencia	NO	Recepcionista



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	1 de 6

9.2.1 Propósito

Establecer, implementar y mantener un sistema objetivo de Selección y Contratación de personal, mediante el cual se garantice transparencia, honestidad y compromiso integral de cumplimiento de requisitos en el organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio, Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”.

9.2.2 Alcance

El presente procedimiento tiene alcance para todos los departamentos del organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”

9.2.3 Definiciones específicas

Carta de no antecedentes penales: Documento oficial expedido por la Procuraduría General de Justicia en la que se certifica que la persona a nombre de la que se expide el documento no tiene procesos judiciales de ningún tipo.

Contrato por tiempo definido:

Acuerdo documentado de prestación de servicios entre el patrón y el trabajador en el que se establece tiempo de inicio y tiempo de término.

Contrato por tiempo indefinido:

Acuerdo documentado de prestación de servicios entre el patrón y el trabajador en el que se establece tiempo de inicio pero no se establece tiempo de término.

CURP: Cédula Única de Registro de Población.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	2 de 6

Currículum: Descripción general de una persona en la que se enlistan datos como antecedentes, formación, competencia y aspiraciones.

Requisición de personal:

Solicitud en la que se describen entre otros puntos las características de la persona a cubrir una vacante y los requisitos mínimos de contratación.

Vacante:

Posición laboral necesaria no cubierta en una organización, empresa, industria, organismo o negocio.

9.2.4 Políticas de Operación

9.2.4.1 Siempre que exista una vacante en el SUMA, se realizará la contratación por un periodo de prueba no menor a 30 días, periodo en el cual se evaluará el desempeño de la persona contratada, responsabilidades que recaen en el jefe inmediato y gerente del departamento contratante.

9.2.4.2 Las funciones contempladas en cada uno de los puestos serán enunciativas mas no limitativas

9.2.5 Responsabilidades:

Apoderado o Supervisor General

Supervisar el apego estricto a este procedimiento. Contratar a los aspirantes seleccionados. Dar plática introductoria a todos los colaboradores de nuevo ingreso sobre la importancia de las actividades del SUMA y las expectativas de contratación.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	3 de 6

Gerentes de departamento, coordinadores de departamento:

Generar requisiciones de personal, seleccionar, evaluar y emitir recomendaciones relacionadas con el personal contratado temporalmente.

Gerente Administrativo:

Publicar vacantes, reclutar personal y canalizar personal reclutado. Elaborar documentos de contratación.

Aspirante contratado:

Trabajar de manera honesta y responsable cubriendo las expectativas del puesto para las que fue contratado.

9.2.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento Solicitante	Genera una requisición de personal notificando al departamento de Administración la vacante y las características de la misma.
2	Gerente Administrativo	Publica internamente en el pizarrón de comunicación interna la vacante.
3	Gerente Administrativo	En el caso que se pueda llevar a cabo una promoción interna, se le notifica al departamento solicitante y se evalúa la factibilidad de transferencia. Si se acepta, se hacen los cambios internos necesarios y solicita al departamento donde se encuentra la vacante, genere la requisición de personal necesario y regresa al punto 1. Si no hay promoción interna, se evalúa la posibilidad de que la vacante sea cubierta con “aspirantes preferenciales” y se pasa al punto 13. Si no se puede cubrir la vacante, se procede al punto 4.
4	Gerente Administrativo	Publica la vacante existente en diferentes medios tales como Internet, periódico, medios de comunicación masiva, tableros de comunicación de la presidencia, etc.
5	Gerente Administrativo	Recibe curriculum de aspirantes y los canaliza al departamento solicitante.
6	Departamento Solicitante	Entre los curriculums recibidos escoge por lo menos 3 y se comunica con los aspirantes para programar entrevistas.
7	Departamento Solicitante	Lleva a cabo entrevistas, evalúa a los aspirantes y entrega resultados de la evaluación al Gerente Administrativo en los que especifica el orden deseable de contratación.



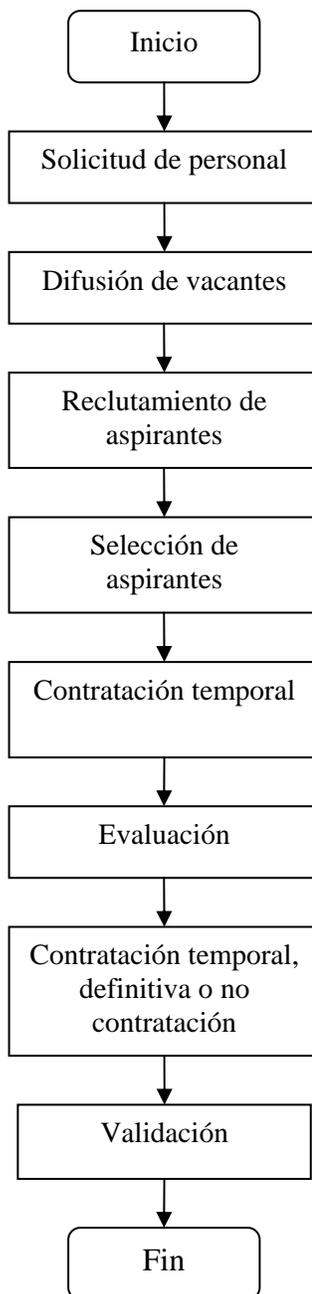
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	4 de 6

8	Gerente Administrativo	Contacta a la persona seleccionada en primera posición y solicita se presente al SUMA a entregar Acta de nacimiento, CURP, Carta de no antecedentes penales (solo hombres), 2 fotografías tamaño infantil de frente, 2 cartas de recomendación, 2 comprobantes de domicilio, acta de matrimonio (en su caso), Licencia de Manejo (si aplica), credencial de elector y documentos que comprueben los datos descritos en currículum y/o solicitud de empleo.
9	Gerente Administrativo	Recibe los documentos solicitados a la persona seleccionada y le entrega una solicitud de análisis médicos para que se presente en Servicios Médicos Municipales para que se le aplique el examen médico.
10	Gerente Administrativo	Si la persona seleccionada no pasa el examen médico, contacta a la persona seleccionada en segunda posición y solicita presente los documentos mencionados en el punto 8.
11	Apoderado o Supervisor General	Contrata al aspirante finalmente seleccionado por un periodo de 30 días. Concientiza sobre la importancia del SUMA. Expide identificación oficial del SUMA y hace entrega oficial del aspirante al departamento solicitante.
12	Departamento solicitante	Evalúa al aspirante durante el periodo de prueba y al término del mismo entrega una evaluación al Gerente Administrativo en la que emite sus recomendaciones relacionadas con la persona que fue contratada a prueba durante 30 días
13	Gerente Administrativo	Procede en base a las recomendaciones del departamento solicitante. En caso de que el aspirante no cumpla con las expectativas del puesto, se regresa al punto 4. Si el aspirante cumple con las expectativas del puesto, se procede a contratar temporalmente por 3 meses o bien, por tiempo indeterminado. Si ya no existe la vacante (suplencias por maternidad, etcétera), y el aspirante es un buen colaborador, se le notifica al aspirante la causa de la no extensión de contrato y se deja su expediente en espera para que pueda recurrirse a él en el caso de que exista alguna otra vacante en el SUMA, considerándosele aspirante preferencial.
14	Apoderado o Supervisor General	Valida la decisión final relacionada con la contratación del aspirante .
15		Fin



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	5 de 6

9.2.7 Diagrama de flujo



 <p>SUMA Sistema de Urbanización Municipal Adicional</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO “SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	6 de 6

9.2.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
1	Requisición de personal	Describe las características del puesto vacante.
3	Evaluación de aspirantes	Se evalúan las características de aspirantes por promoción interna, “aspirantes preferenciales” o selección externa
5	Currículo de aspirante	Describe las características de los aspirantes al puesto
7	Evaluación de aspirantes	Se evalúan las características de aspirantes por selección externa.
8	Expediente del aspirante seleccionado	Contiene la información básica principal del aspirante seleccionado: Acta de nacimiento, CURP, Carta de no antecedentes penales (solo hombres), 2 fotografías tamaño infantil de frente, 2 cartas de recomendación, 2 comprobantes de domicilio, acta de matrimonio (en su caso), Licencia de Manejo (si aplica), credencial de elector y documentos que comprueben los datos descritos en currículum y/o solicitud de empleo.
9	Solicitud de examen médico	Formato preestablecido por Servicios Médicos Municipales mediante el cual se solicita la aplicación del examen médico.
10	Gerente Administrativo	Si la persona seleccionada no pasa el examen médico, contacta a la persona seleccionada en segunda posición y solicita presente los documentos mencionados en el punto 8.
11	Contrato por tiempo definido	Acuerdo entre el trabajador y el SUMA en el que se definen las características del puesto, duración del contrato, sueldo, prestaciones, lugar de trabajo, etc.
12	Evaluación del trabajador contratado en forma temporal	Describe el desempeño del trabajador contratado por tiempo definido durante el periodo de prueba
13	Contrato por tiempo indefinido	Acuerdo entre el trabajador y el SUMA en el que se definen las características del puesto, fecha de inicio de prestación de servicio, sueldo, prestaciones, lugar de trabajo, etcétera.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	1 de 7

9.3.1 Propósito

Establecer, implementar y mantener un sistema objetivo de adquisición de bienes y servicios, mediante el cual se garantice transparencia, honestidad y compromiso integral de cumplimiento de requisitos en el organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio, Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA” relacionado con un buen uso de sus recursos financieros asignados.

9.3.2 Alcance

El presente procedimiento aplica en todos los departamentos del organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”

9.3.3 Definiciones específicas

Compra directa:

Adquisición de bienes o servicios necesarios para mantener en forma continua las operaciones del organismo. Incluye gastos de representación de funcionarios, imprevistos, urgencias, etcétera.

Contrato de bien o servicio:

Acuerdo bilateral entre el SUMA y el prestador de bienes o servicio o proveedor en el cual se establecen detalladamente los compromisos a cumplir por ambas partes.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	2 de 7

Licitación restringida:

Selección de bien o servicio mediante un procedimiento tipo subasta en el cual, además de evaluarse la calidad del bien o servicio ofrecido por el proveedor, se evalúa el precio del bien o servicio.

Orden de compra:

Documento en el cual se definen exactamente las características del bien o servicio a adquirir, proveedor seleccionado, tiempo de entrega, condiciones de facturación, condiciones de pago, etcétera.

Proveedor:

Prestador del bien o servicio.

Requisición de compra:

Documento mediante el cual se describen las características del bien o servicio requerido.

9.3.4 Políticas de Operación

9.3.4.1 Con la finalidad de garantizar una canalización de recursos financieros eficiente y transparente, todas las adquisiciones de bienes y servicios, deben llevarse a cabo bajo el procedimiento establecido.

9.3.4.2 Solamente el Apoderado o Supervisor General pueden autorizar compras fuera de procedimiento en casos especiales y bajo justificación previamente documentada.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	3 de 7

9.3.4.3 Faltas al procedimiento descrito, pueden ser motivos de rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna para el SUMA.

9.3.5 Responsabilidades:

Apoderado o Supervisor General:

Verificar el cumplimiento del procedimiento, autorizar compras especiales, firmar contratos en representación del SUMA. Manifiestar las inconformidades del SUMA a los proveedores en casos de incumplimiento o servicios de mala calidad.

Gerentes de departamento, coordinadores de departamento:

Generar requisiciones de compra, proponer proveedores, recibir bienes y servicios, evaluar el bien o servicio adquirido, retroalimentar en caso de problemas.

Jefe de Contabilidad:

Generar órdenes de compra, recibir bienes y servicios en casos de compra por asignación directa, enviar bienes defectuosos a proveedores.

Auxiliar de Contabilidad:

Recibir bienes o servicios en casos de compra por caja chica, canalizar los bienes o servicios recibidos a los departamentos solicitantes para evaluación y recepción final.

Gerente Administrativo:

Expedir licitaciones, seccionar proveedores, elaborar contratos, recibir bienes y servicios en caso de compras por Licitación Restringida o Licitación Pública, entregar bienes y servicios a usuarios, manifiestar inconformidades y dar seguimiento.



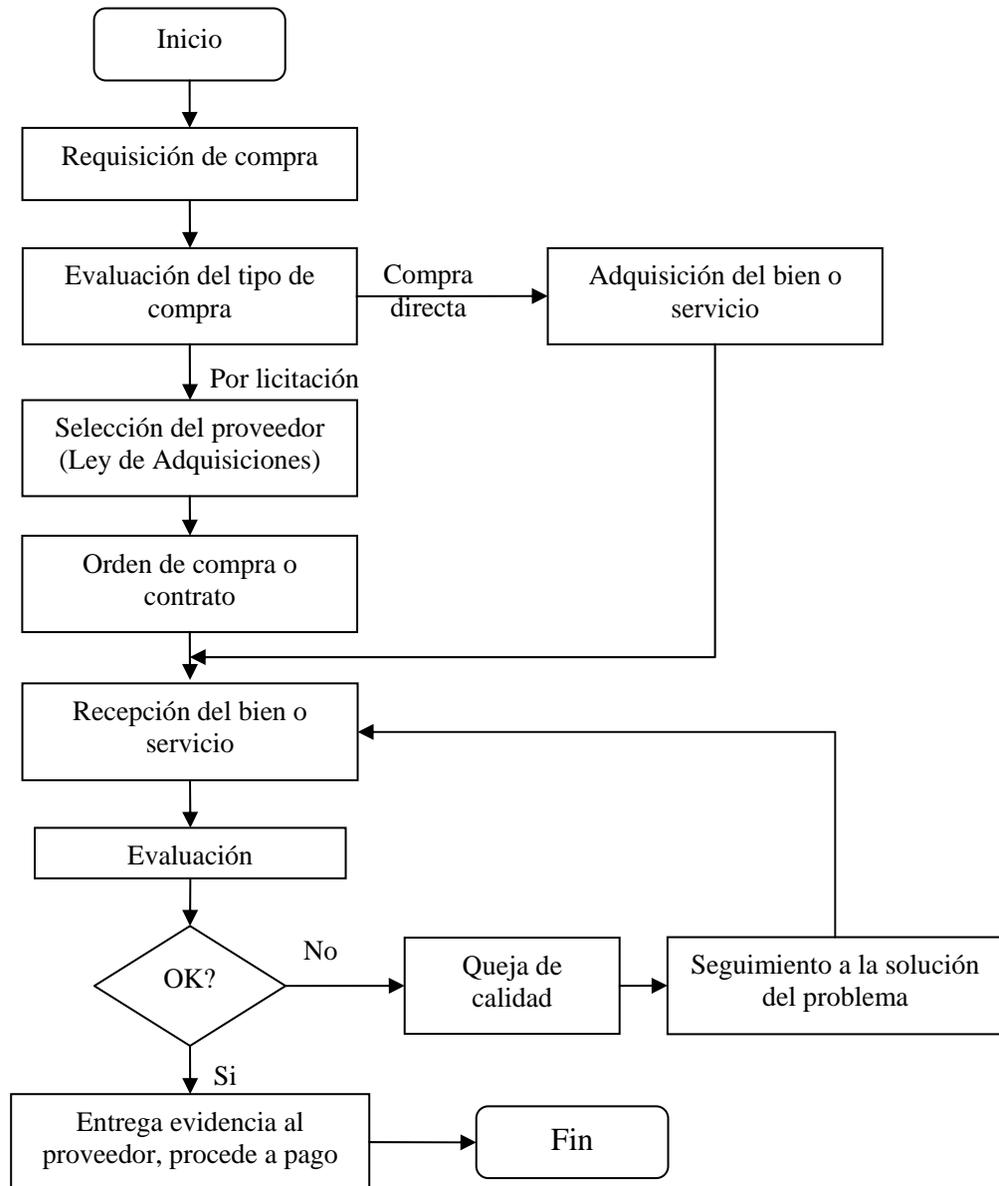
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	4 de 7

9.3.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Departamento Solicitante	Genera una requisición de compra en la que describe el bien o servicio a adquirir
2	Gerente Administrativo	Analiza la descripción del bien o servicio a adquirir y define, con base al precio estimado y urgencia el tipo de compra a realizar. En caso de ser compra directa solicita mediante requisición de caja chica el bien o servicio a adquirir. Pasa al punto 7.
3	Gerente Administrativo	Basándose en la Ley de Adquisiciones y Servicios Profesionales y Obra Pública del Estado de Chihuahua define el procedimiento de compra a seguir (ver anexo 1).
4	Jefe de Contabilidad	En el caso de compra por asignación directa: a) solicita de una a tres cotizaciones, b) genera orden de compra y c) elabora el contrato. Pasa al punto 7
5	Gerente Administrativo	En caso de Licitación restringida: a) invita por lo menos a tres proveedores, b) en fecha y hora especificada da lectura a las invitaciones y elige la mejor propuesta (precio, calidad, garantía, tiempo, etcétera) y c) Elabora contrato.
6	Apoderado o Supervisor General	Revisa el contrato, lo autoriza y cita al proveedor seleccionado para proceder a lectura y firma del contrato.
7	Jefe de Contabilidad	Dependiendo del tipo de compra, la persona responsable de la actividad recibe el bien o servicio adquirido y lo canaliza al solicitante para su revisión.
8	Departamento solicitante	Evalúa las características del bien o servicio adquirido cotejando la información de la orden de compra o contrato contra el bien o servicio proporcionado por el proveedor. En caso de cumplir con lo solicitado, firma de recibido. Pasa al punto 11
9	Departamento solicitante	En caso de incumplimiento en alguno de los puntos por parte del proveedor, genera una “queja a proveedor” y la entrega al Gerente Administrativo
10	Gerente Administrativo	Evalúa la “queja a proveedor” generada por el departamento solicitante, contacta al proveedor involucrado, regresa el artículo solicitando su reposición. Regresa al punto 7.
11	Jefe de Contabilidad.	Recibe formato de recepción de bien y servicio, anota fecha de recepción y firma. Entrega al proveedor el original y guarda una copia para control interno de presupuestos y programación de pagos.
12		Fin



9.3.7 Diagrama de flujo



 <p>SUMA Sistema de Urbanización Municipal Adicional</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	6 de 7

9.3.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
1	Requisición de compra	Descripción del bien o servicio a adquirir.
2	Orden de compra por caja chica	Describe el bien o servicio a adquirir por caja chica así como su justificación.
4	Cotización	Contiene el precio proporcionado por el proveedor para cada artículo, bien o servicio especificado en la requisición de compra.
4	Orden de compra	Describe el bien o servicio a adquirir así como las condiciones de entrega, de pago, etcétera.
5	Contrato	Acuerdo bilateral entre SUMA y el prestador del bien o servicio o proveedor en el cual se establecen detalladamente los compromisos a cumplir por ambas partes.
7	Registro de recepción de bien o servicio.	Evidencia de recepción del bien o servicio acorde con los requisitos definidos en la orden de compra o contrato.
9	Registro de Queja a Proveedor	Describe el incumplimiento detectado en el bien o servicio solicitado.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO “COMPRAS”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	7 de 7

9.3.9 Anexos

Anexo 1:

Ley de Adquisición de Bienes y Servicios (Papelería, honorarios, activos, etcétera).

TIPO DE COMPRA	RANGO DE APLICACION	PROCEDIMIENTO
Asignación Directa	1 a 25 veces el S.M.G., elevado al año (Zona A) sin considerar Impuestos al valor agregado.	a) Solicitud de una a tres cotizaciones.
		b) Elaboración de dictamen.
		c) Elaboración de orden de compra o contrato.
Licitación Restringida a Invitación a tres proveedores	26 a 60 veces el S.M.G. elevado al año (Zona A) sin considerar impuesto al valor agregado	a) Invitación a cuando menos tres proveedores.
		b) En fecha y hora específica, se da lectura a las invitaciones y se elige la mejor propuesta (precio, calidad, garantía, tiempo, etcétera).
		c) Elaboración de contrato.
Licitación Pública	61 veces o mas el S.M.G. elevado al año (Zona A) sin considerar impuesto al valor agregado	a) Se requiere la intervención del comité técnico resolutorio de obra pública.
		b) Se hace convocatoria pública.
		c) Se lleva a cabo la audiencia pública donde se elige la mejor propuesta (precio, calidad, garantía, tiempo, etcétera).
		d) Se elabora contrato.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	1 de 6

9.4.1 Propósito

Establecer, implementar y mantener un sistema objetivo de pago a proveedores y prestadores de servicios, mediante el cual se garantice transparencia, honestidad y compromiso integral de cumplimiento de requisitos en el organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio, Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA” relacionado con el pago eficiente y oportuno a proveedores y prestadores de Servicios.

9.4.2 Alcance

El presente procedimiento aplica para el SUMA. El departamento administrativo del Organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA” es directamente responsable de su cumplimiento.

9.4.3 Definiciones específicas

Contra recibo:

Documento que contiene los datos referentes a la factura a pagar, importe de la misma, fecha de pago y nombre del proveedor.

Póliza de cheque:

Documento fiscal en el que se describe genéricamente el bien o servicio a pagar, monto, IVA y cuenta origen. Incluye copia del cheque.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	2 de 6

Proveedor:

Prestador de bien o servicio.

9.4.4 Políticas de Operación

9.4.4.1 Con la finalidad de garantizar un pago oportuno, eficiente y transparente, todos los pagos relacionados con compras o adquisición de bienes y servicios por asignación directa, licitación restringida o licitación pública deben llevarse a cabo bajo el procedimiento establecido.

9.4.4.2 Solamente el Apoderado o Supervisor General y el Gerente Administrativo pueden autorizar pagos “urgentes” fuera de procedimiento bajo justificación previamente documentada.

9.4.4.3 Si algún prestador de bien o servicio considera que sus derechos individuales han sido afectados, cuenta con el derecho y la obligación de reportarlo al Gerente Administrativo, Apoderado o Supervisor General.

9.4.4.4 Faltas al procedimiento descrito, pueden ser motivos de rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna para el SUMA.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	3 de 6

9.4.5 Responsabilidades:

Todos los involucrados:

Apego estricto al procedimiento.

Apoderado o Supervisor General:

Revisar, autorizar y firmar cheques. Verificar que los pagos se lleven a cabo bajo el procedimiento establecido.

Gerente Administrativo:

Recibir, revisar y autorizar pólizas de cheques, entregar cheque al apoderado o supervisor general para firma.

Jefe de Contabilidad:

Recibir, revisar y autorizar facturas del día, elaborar pólizas de cheques, entrega de cheques a recepcionista, recepción de pólizas de cheques del día.

Auxiliar de Contabilidad:

Solicitar cambio de factura al proveedor en caso de no cumplimiento, reprogramar pagos.

Recepcionista:

Recibir facturas originales y evidencia de entrega o prestación del bien o servicio, entregar documentos al jefe de contabilidad, entrega de cheques a proveedores.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	4 de 6

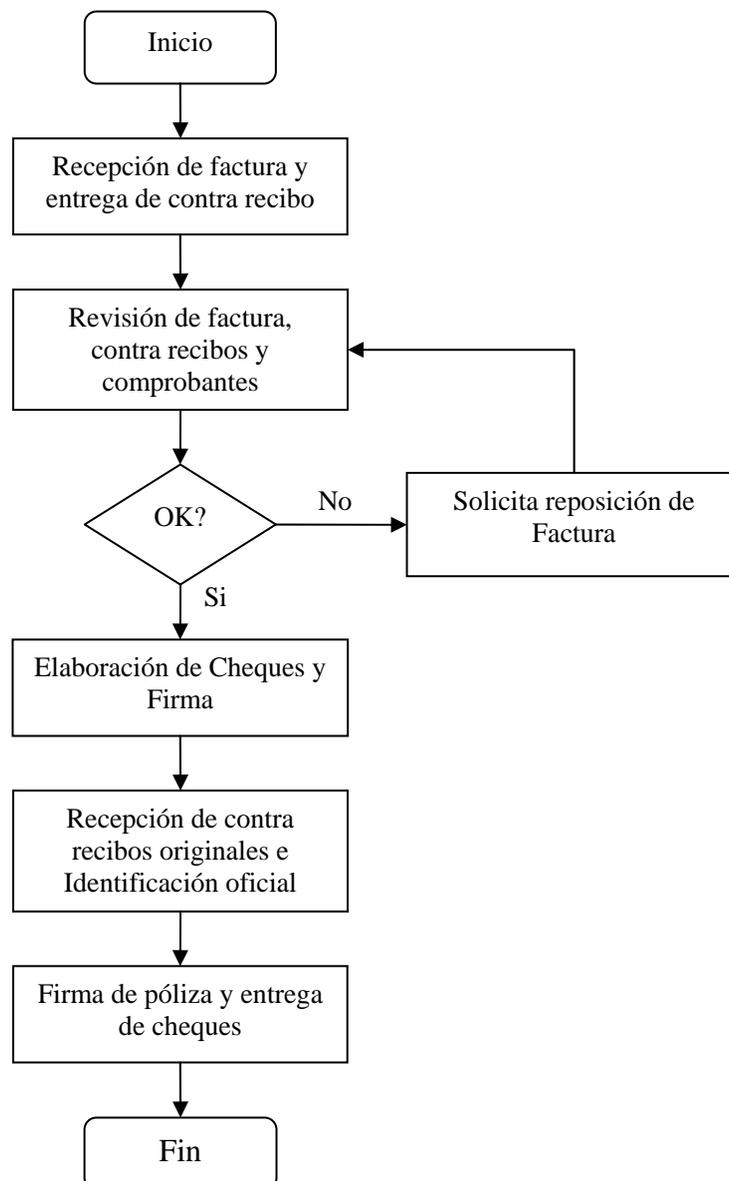
9.4.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepcionista	Recibe del proveedor o prestador de servicios la factura original acompañada de la orden de compra correspondiente (cuando aplique) y el documento que avale que el SUMA recibió de conformidad el bien o servicio.
2	Recepcionista	Verifica que los documentos descritos en el punto 1 estén completos, genera contra recibo, sella de recibido y programa el pago a un periodo máximo de catorce días calendario. Registra el evento en la bitácora de recepción de facturas.
3	Jefe de Contabilidad	Al finalizar la jornada laboral, recibe las facturas del día con la copia de contra recibo correspondiente. Firma de recibido en la bitácora de recepción de facturas
4	Jefe de Contabilidad	Revisa las facturas y si no cumplen con los requisitos fiscales, genera una nota escrita a mano en la que detalla los puntos de incumplimiento y se la entrega al auxiliar de contabilidad. En caso que cumpla, la autoriza. Pasa al punto 6.
5	Auxiliar de contabilidad	Se comunica con el proveedor o prestador de servicio y le solicita cambio de factura explicándole la causa por la que fue rechazada su factura. Recibe del proveedor la nueva factura y entrega la rechazada, reprograma el pago. Entrega la nueva factura al jefe de contabilidad realizando las anotaciones correspondientes en la bitácora de recepción de facturas. Pasa al punto 4.
6	Jefe de Contabilidad	Elabora las pólizas de cheque correspondientes basándose en la programación de pagos.
7	Gerente Administrativo	Recibe, revisa y autoriza las pólizas de cheques. Entrega los cheques al apoderado o supervisor general para firma.
8	Apoderado o Supervisor General	Revisa y autoriza los cheques. Entrega las pólizas y cheques firmados al Jefe de Contabilidad.
9	Jefe de Contabilidad	Entrega los cheques a la recepcionista para su entrega a proveedores anexando un listado en el que se detalla el número de cheque, nombre del proveedor e importe.
10	Recepcionista	Recibe contra recibo original, copia de identificación oficial de la persona que recibe el cheque, solicita firma de póliza de cheque y entrega el cheque. Registra entrega y hora aproximada.
11	Jefe de Contabilidad.	Al finalizar la jornada laboral, recibe pólizas de cheques y listado de las mismas.
12		Fin



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	5 de 6

9.4.7 Diagrama de flujo



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO “PAGO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	6 de 6

9.4.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
1	Evidencia de entrega	Documento mediante el cual se comprueba que el bien o servicio fue recibido de conformidad en el SUMA
2	Contra recibo	Contiene los datos referentes a la factura, importe de la misma, proveedor y fecha de pago.
3	Bitácora de recepción de facturas	Evidencia cronológica de recepción de facturas en el SUMA
6	Póliza de cheque	Documento fiscal en el que se describe genéricamente el bien o servicio a pagar, monto, IVA y cuenta origen. Incluye copia del cheque
9	Listado de cheques	Lista de cheques a pagar en el día. Incluye entre otros datos el número de cheque, nombre del proveedor, monto y hora de entrega.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.5 PROCEDIMIENTO “SEGUIMIENTO A PROVEEDORES”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	1 de 6

9.5.1 Propósito

Establecer, implementar y mantener un sistema objetivo y eficiente mediante el cual de una manera honesta y transparente se depure la cartera de proveedores quedando autorizados solamente aquellos que cuenten con un servicio de excelencia que soporte la operación continua del Organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”

9.5.2 Alcance

El presente procedimiento es aplicable a todos los proveedores (prestadores de bienes y servicios) que mantengan alguna relación comercial con el SUMA. El departamento administrativo es directamente responsable de su cumplimiento. En caso de contratista de obra, las acciones se llevan a cabo en coordinación con el departamento de Obras Públicas del municipio.

9.5.3 Definiciones específicas

Evaluación del proveedor:

Análisis realizado al proveedor para determinar el nivel de servicio que proporciona con base a los requerimientos del SUMA.

Mejora:

Cambio o modificación al bien o servicio que agilice, simplifique o reduzca las actividades de un proceso en beneficio para el SUMA y el proveedor.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.5 PROCEDIMIENTO “SEGUIMIENTO A PROVEEDORES”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	2 de 6

Notificación de baja de proveedor:

Documento mediante el cual se le informa al Apoderado o Supervisor General el problema que se presenta con el proveedor y se le solicita autorización para darlo de baja como proveedor. Una vez autorizada la baja, se le entrega copia al proveedor involucrado.

9.5.4 Políticas de Operación

9.5.4.1 Con la finalidad de garantizar una depuración honesta y transparente de la cartera de proveedores, la evaluación de proveedores debe llevarse a cabo bajo el procedimiento establecido.

9.5.4.2 Solamente el Apoderado o Supervisor General pueden autorizar desviaciones al procedimiento en casos no considerados por el mismo bajo previa justificación documentada.

9.5.4.3 Adicional a lo establecido en este procedimiento, se tiene un programa de evaluación de proveedores con la finalidad de calificarlos base al desempeño presentado durante el año fiscal. El Apoderado o Supervisor General es el encargado de elaborar el plan anual de evaluación en el mes de Octubre de cada año.

9.5.4.4 Si algún proveedor considera que sus derechos individuales han sido afectados, cuenta con el derecho y la obligación de reportarlo al Apoderado o Supervisor General.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.5 PROCEDIMIENTO “SEGUIMIENTO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	3 de 6

9.5.4.4 Faltas al procedimiento descrito, alteración de documentos o falsificación de evidencias son motivos de rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna para el SUMA.

9.5.5 Responsabilidades:

Todos los trabajadores del SUMA:

Apego estricto al procedimiento. Elaboración de evaluaciones de proveedores cuando se considere necesario. Participar activamente en la evaluación anual de proveedores.

Apoderado o Supervisor General:

Verificar que el seguimiento y evaluación de proveedores se lleve a cabo bajo el procedimiento establecido. Definir las evaluaciones de proveedores que procedan. Levantar medidas disciplinarias en casos requeridos tanto a proveedores como colaboradores del SUMA. Elaborar plan anual de evaluación de proveedores.

Gerente Administrativo:

Dar seguimiento y cumplimiento a evaluaciones de proveedores proporcionados por las personas que laboran en el SUMA (en caso que proceda). Dar seguimiento y cumplimiento al plan anual de evaluación de proveedores.



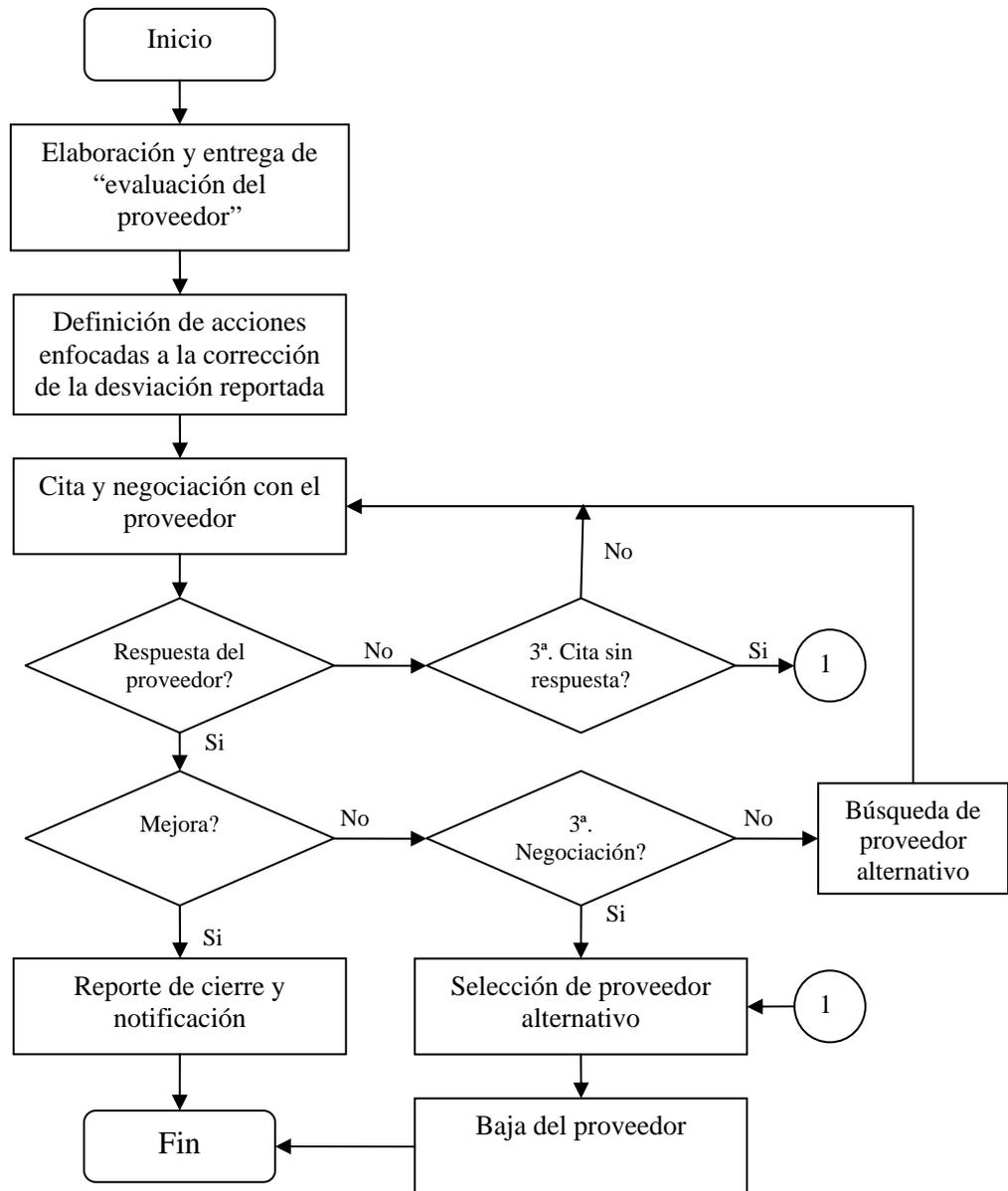
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.5 PROCEDIMIENTO “SEGUIMIENTO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	4 de 6

9.5.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Trabajadores de SUMA	Al detectar algún incumplimiento por parte de algún proveedor, Elaboran una “evaluación del proveedor” bajo el formato previamente establecido. Lo entregan a su Jefe directo y se quedan con una copia con firma de recibido.
2	Trabajador que recibe la evaluación del proveedor	Entrega la evaluación del proveedor al Gerente Administrativo y dependiendo del impacto del incumplimiento define en coordinación con el jefe directo las actividades a realizar enfocadas a la corrección del incumplimiento por parte del proveedor.
3	Gerente Administrativo	Contacta al proveedor (de preferencia vía correo electrónico) y lo cita para definir acciones correctivas enfocadas a eliminar el incumplimiento detectado a la mayor brevedad posible.
4	Gerente Administrativo	Negocia con el proveedor las acciones a llevarse a cabo. En caso que el proveedor no asista a la cita, se vuelve a comunicar con él (de preferencia vía correo electrónico) y lo cita nuevamente. Al tercer citatorio sin respuesta, pasa al punto 7.
5	Gerente Administrativo	Da seguimiento al rendimiento del proveedor y en caso de eliminación de la desviación, genera reporte de cierre de incumplimiento, notifica a la persona que le entregó la evaluación del proveedor. Pasa al punto 9.
6	Gerente Administrativo	Da seguimiento al rendimiento del proveedor y en caso de no eliminarse la desviación, negocia nuevamente con el proveedor al mismo tiempo que realiza búsqueda de proveedor alternativo. Si después de 3 negociaciones no se corrige la desviación observada, notifica al Apoderado o Supervisor General.
7	Gerente Administrativo	Selecciona proveedor sustituto, da de baja definitiva al proveedor y notifica en forma documentada al proveedor la decisión tomada por el SUMA
8	Apoderado o Supervisor General	Procede en forma legal en casos que así lo ameriten
9		Fin



9.5.7 Diagrama de flujo



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.5 PROCEDIMIENTO “SEGUIMIENTO A PROVEEDORES”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	6 de 6

9.5.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
1	Evaluación del proveedor	Documento mediante el cual se notifica al SUMA cualquier incumplimiento detectado por algún trabajador del SUMA relacionado con el desempeño de los proveedores.
3	Notificación al proveedor sobre el incumplimiento.	Documento mediante el cual se le notifica al proveedor la desviación encontrada y se le solicita se presente al SUMA a definir estrategia de corrección.
4	Plan de acciones de corrección de desviación	Evidencia documentada de la negociación llevada a cabo con el proveedor señalando fechas límites de cumplimiento y responsables.
5	Cierre de incumplimiento	Documento de comunicación interna en el que el Gerente Administrativo reporta al generador de la evaluación del proveedor la corrección del problema reportado.
6	Notificación de baja de proveedor	Documento mediante el cual se le informa al Apoderado o Supervisor General el problema que se presenta con el proveedor y se le solicita autorización para dar de baja al proveedor.



 <p>SUMA Sistema de Urbanización Municipal Adicional</p>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	1 de 6

9.6.1 Propósito

Establecer, implementar y mantener un sistema objetivo y eficiente de cobranza, mediante el cual se garantice una recuperación transparente y honesta de capital por cobrar a vecinos que se han visto beneficiados con los servicios relacionados con la pavimentación del Organismo público descentralizado con personalidad Jurídica y patrimonio propio Sistema de Urbanización Municipal Adicional “SUMA”

9.6.2 Alcance

El presente procedimiento aplica para el SUMA. El departamento administrativo es directamente responsable de su cumplimiento

9.6.3 Definiciones específicas

Casos especiales:

Situaciones esporádicas de cobranza no consideradas dentro de la operación normal del SUMA.

Estados de cuenta:

Información detallada de los pagos realizados y vencidos de cada uno de los vecinos activos.

Notificación de adeudo:

Documento en el cual se le informa al vecino activo que no se encuentra al corriente en sus pagos y los riesgos que se corren por dicho incumplimiento.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	2 de 6

Vecino Activo:

Ciudadano que se ha visto beneficiado con los servicios del SUMA y que tiene un adeudo ya sea vencido o por vencer con el organismo

Vecino moroso:

Vecino activo que tiene un adeudo acumulado de mas de 6 meses.

9.6.4 Políticas de Operación

9.6.4.1 Con la finalidad de garantizar una cobranza oportuna, eficiente y transparente, todos los cobros deben hacerse bajo el procedimiento establecido.

9.6.4.2 Solamente el Apoderado o Supervisor General y el Gerente Administrativo pueden autorizar desviaciones al procedimiento en casos no considerados por el mismo.

9.6.4.3 Si algún vecino considera que sus derechos individuales han sido afectados, cuenta con el derecho y la obligación de reportarlo al Gerente Administrativo, Apoderado o Supervisor General.

9.6.4.4 Faltas al procedimiento descrito, alteración de documentos o falsificación de evidencias son motivos de rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna para el SUMA.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
		No. de Página	3 de 6

9.6.5 Responsabilidades:

Todos los involucrados:

Apego estricto al procedimiento.

Apoderado o Supervisor General:

Verificar que la cobranza se lleve a cabo bajo el procedimiento establecido. Canaliza a tesorería los casos especiales de vecinos morosos.

Gerente Administrativo:

Supervisa actividades de cobranza y eficiencia del departamento de cobranza. Define políticas internas para “casos especiales”

Coordinador de cobranza:

Autoriza listado de vecinos morosos, define plan de acciones específico para vecinos morosos, da seguimiento al cumplimiento de las acciones específicas definidas. En coordinación con el Gerente administrativo define políticas internas para “casos especiales”

Jefe de cobranza y reestructuración de convenios:

Recibe estados de cuenta, recibos de pago, distribuye trabajo entre los notificadores, da seguimiento al comportamiento del pago de los vecinos morosos, canaliza casos especiales al coordinador de cobranza.

Notificador:

Visita personalmente a los vecinos morosos y les explica los riesgos de no pagar a tiempo el compromiso económico adquirido con SUMA. Reporta el avance de su trabajo al jefe de cobranza y reestructuración de convenios



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
			No. de Página
			4 de 6

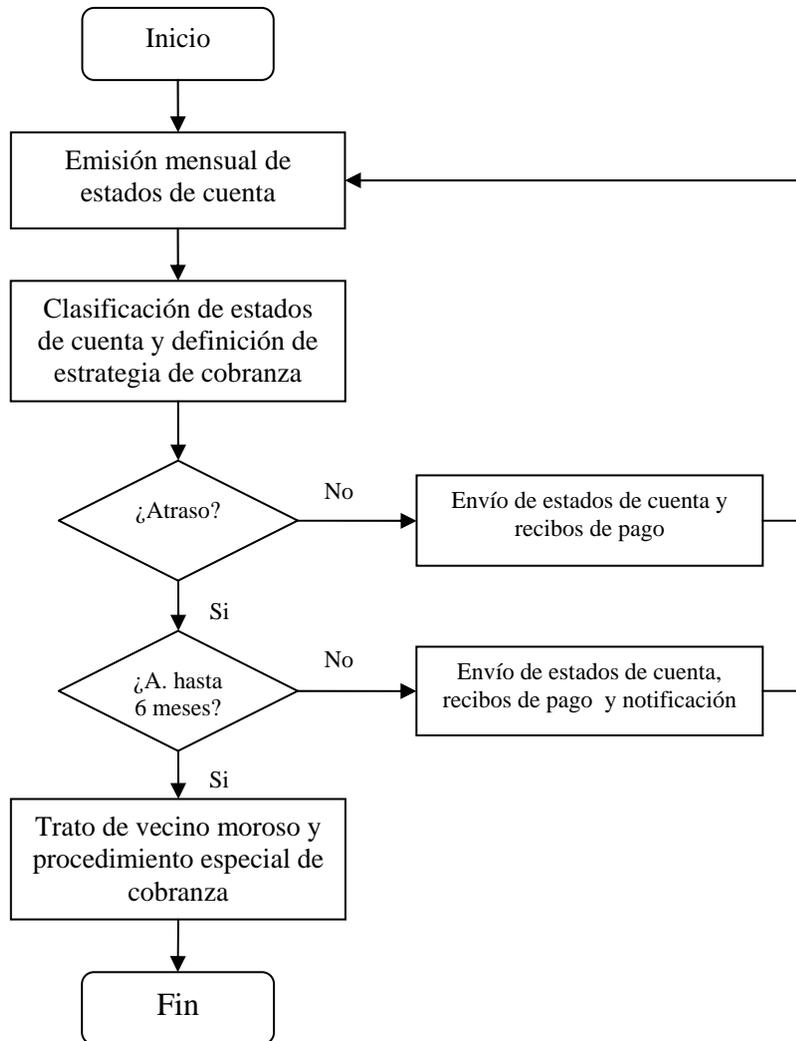
9.6.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de Ingresos y Análisis de pagos	Genera mensualmente los estados de cuenta de los vecinos activos y entrega al Coordinador de cobranza
2	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	Recibe los estados de cuenta, clasifica y define estrategia mensual de cobranza.
3	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	A los vecinos activos que están al corriente en sus pagos, envía el estado de cuenta y los recibos de pago. Pasa al punto 1
4	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	A los vecinos activos que están atrasados en un pago, envía una “notificación de atraso tipo B” anexo al estado de cuenta y recibos de pago. Pasa al punto 1
5	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	A los vecinos activos que están atrasados en uno a seis pagos, envía una “notificación de atraso tipo C” anexo al estado de cuenta y recibos de pago. Pasa al punto 1
6	Coordinador de cobranza	A los vecinos activos que están atrasados en mas de seis pagos se le da la clasificación de “vecinos morosos”.
7	Coordinador de cobranza	Define un plan de acciones específico para los vecinos morosos.
8	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	Distribuye trabajo de cobranza entre los notificadores
9	Notificador	Visita personalmente a los vecinos morosos que le fueron asignados y les explica los riesgos de no pagar a tiempo el compromiso económico adquirido con el SUMA. Obtiene evidencia de la visita.
10	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	Da seguimiento al comportamiento de pago de los vecinos morosos y al trabajo de los notificadores.
11	Notificador	Reportan al Jefe de cobranza y reestructuración de convenios “casos especiales” para que se definan estrategias alternativas.
12	Jefe de cobranza y reestructuración de convenios	Canaliza los “casos especiales”. Si a algún vecino se le vencen mas de doce pagos, le informa al coordinador de cobranza para que se definan estrategias alternativas de cobranza o bien canalizarlo a tesorería municipal para que se proceda la cobranza en base a procedimientos municipales y estatales previamente establecidos.
13		Fin



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01	5 de 6

9.6.7 Diagrama de flujo



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.6 PROCEDIMIENTO “COBRANZA”		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	17 de Julio de 2006	0	MOP-SUMA-01
			No. de Página
			6 de 6

9.6.8 Formatos aplicables

ACT. No.	FORMATO	DESCRIPCIÓN
1	Estados de cuenta de los vecinos activos	Información detallada de los pagos realizados y vencidos de cada uno de los vecinos activos
2	Plan de cobranza	Evidencia documentada del plan de actividades de cobranza a realizar
3	Recibos de pago	Información detallada del pago a realizar por parte del vecino activo. Se enlista entre otros datos el monto a pagar, fecha de vencimiento y lugares donde puede realizarse el pago
4	“Notificación de atraso tipo B”	Documento mediante el cual se solicita amablemente al vecino activo se ponga al corriente en sus pagos
5	“Notificación de atraso tipo C”	Documento mediante el cual se solicita al vecino activo se ponga al corriente en sus pagos. Se le informa los riesgos en caso que el incumplimiento persista.
6	Plan de cobranza para vecinos morosos	Define estrategias de cobranza.
9	Reporte de visita	Evidencia objetiva con la cual se demuestre que fue realizada la visita de notificación al vecino moroso.
12	Solicitud de cobranza a vecino moroso	Documento mediante el cual se le solicita a tesorería municipal intervenga en el proceso de cobranza con base a procedimientos municipales y estatales previamente establecidos.

