



División: Finanzas
Departamento: Servicios Públicos
Autorizado por: Jennifer Ferrer Santa Ines, Directora de Finanzas y Presupuesto
Fecha de Vigencia: 01/01/2019
Revisado: 01/04/2022

Póliza: Póliza de Ajustes de Servicios Públicos

- 1) Póliza
 - a) Es la póliza de la Ciudad de Yakima garantizar el ajuste y la corrección justos y precios de la actividad de facturación y cobranza de las cuentas adeudados a la Ciudad de Yakima según las regulaciones federales, estatales o municipales y las normas de contabilidad gubernamentales.
- 2) Alance
 - a) Esta Póliza se aplica a los ajustes de cuentas por cobrar de Agua, Agua Residuales, Riego, Residuos, pero también a otras cuentas por cobrar que puedan asignarse al Departamento de Facturación de Servicios Públicos (Servicio al Cliente).
- 3) Autoridad
 - a) La autoridad de facturación y cobros proviene del Ayuntamiento mediante resolución y ordenanza del Código Municipal. El ayuntamiento delega la supervisión administrativa de todas las operaciones municipales en el Administrador Municipal. Los servicios de facturación de servicios públicos son gestionados diariamente por el Gerente de Facturación de Servicios Públicos, bajo la autoridad del Director de Finanzas y Presupuesto, quien a su vez depende del Administrador Municipal.
- 4) Ajustes:
 - a) Un Representante de Servicios Públicos (USR) puede realizar ajustes por correcciones de errores por cualquier monto, siempre que en *un segundo miembro del personal* revise su razonabilidad.
 - b) Los ajustes por fugas de agua, cuando el exceso de agua no haya ingresado al sistema de alcantarillado pueden ser realizados por un USR hasta un monto total ajustado de \$250.00. Los ajustes por fugas solo pueden aplicarse a los cargos por consumo de aguas residuales.

- c) Los ajustes superiores a \$250.00 son realizados/aprobados por el Supervisor/Gerente y serán revisados por el Gerente y el Director de Finanzas mensualmente.
 - d) El cliente/titular de la cuenta deberá proporcionar, cuando corresponda, comprobante documentado de la reparación. Dichos documentos pueden incluir una factura de las reparaciones realizadas por el contratista, recibos de las piezas compradas, una copia del permiso de reparación de plomería de la División de Códigos de la Ciudad o una fotografía del trabajo completado. Se adjunta/escanea una copia de los recibos, la factura de reparación, las fotografías o el permiso de plomería de la ciudad de Yakima a la cuenta en Cayenta para verificar las reparaciones.
 - e) Los representantes de servicio pueden verificar la reparación consultando la información en el sitio web de Beacon o mediante una visita de un representante de servicio de campo. Beacon AMA (Infraestructura Automatizada de Medidores) es el programa de software que utilizamos para rastrear todos los medidores, terminales, incidentes de reflujo y fugas. Este es el sistema de software que proporciona las lecturas de facturación a Cayenta.
 - f) Los representantes de servicio dejan comentarios detallados sobre las cuentas y adjuntan la documentación presentada por los clientes. Estos ajustes se realizan mediante el proceso de Entrada de Encabezado de Cuentas por Pagar. La sección de comentarios/notas se encuentran a nivel de cuenta o ubicación, y también hay una sección de comentarios en el formulario de Entrada de Encabezado.
 - g) Los ajustes que excedan de \$250.00 o los ajustes a los cargos por consumo de agua deberán ser remitidos al Supervisor o Gerente de la División de Servicios Públicos.
 - h) Un USR puede realizar ajustes por errores de facturación tras revisarlos con su supervisor o gerente, y debe contar con información detallada que justifique el ajuste. En la mayoría de los casos, los ajustes por errores de facturación deben realizarse mediante el proceso de cancelación/refacturación.
 - i) Los ajustes de tarifas (recortes morosos, pagos devueltos, etc.) pueden ser realizados por un USR con la aprobación del Supervisor/Gerente o Técnico de Servicios Financieros (Cajero Principal).
- 5) Revisión de Ajustes
- a) Todos los ajustes se revisarán mensualmente, a más tardar el día 10 del mes siguiente, mediante el informe de Ajustes del Encabezado AR, elaborado por el Supervisor o Gerente.
 - b) El Gerente de Servicios Públicos y el Director de Finanzas y Presupuesto revisaran el informe antes del día 30 del mes siguiente, con un informe resumido firmado adjunto a la pagina de totales del Informe de Ajustes de AR y guardado en la carpeta compartida.