



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página **1** de **51**

**Manual de Políticas
y Procedimientos
de la Comisaría**



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. POLÍTICAS	6
V. PROCEDIMIENTO	10
01. Auditoría y/o Revisión	10
02. Substanciación de Inconformidades por Servicio, Quejas o Denuncias	18
03. Entrega – Recepción	25
04. Entrega – Recepción de Obra	32
05. Participación en Licitación Pública referente a la contratación de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como de Obra Pública y/o Servicios relacionados con la misma	38
06. Supervisión de Obra	45
VI. DIRECTORIO	49
VII. HOJA DE PARTICIPACION	50
VIII. REGISTRO DE ACTUALIZACION	51



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página **3** de **51**

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 21 de la Ley Estatal de Agua Potable fracción XII, Art.9 del Acuerdo de Creación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca fracción XI y Art. 17 del Reglamento Interior del SAPAC fracción I, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Comisaría, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

APROBÓ

Encargado de Despacho de la Dirección General

REVISÓ

Comisario

ELABORÓ

Jefe de Oficina de Contraloría Interna

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital	VERSIÓN (año)	No. de paginas
			51



II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la estructura administrativa de la Comisaria del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, se elaboró el presente Manual de Políticas y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal en el desempeño de sus actividades. El cual incluye, portada, hoja de autorización, introducción, objetivo, políticas que deben guiar al personal, procedimientos de mayor importancia, directorio de acuerdo al nivel jerárquico, hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboro el manual y finalizando con el registro de actualización en el cual se plasman los cambios que sufre el Manual.

El Manual de Políticas y Procedimientos es una herramienta en el cual se localizan documentos que deben ser revisados y actualizados de acuerdo a los métodos, actividades y/o programas de trabajo que se realicen en beneficio del personal que presta su servicio dentro de la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, con el fin de cumplir con mayor eficacia y eficiencia las funciones que se tienen asignadas.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página 5 de 51

III. OBJETIVO

Establecer la estructura orgánica con que cuenta la Comisaria del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, así como definir las funciones principales del Comisario y de los servidores públicos adscritos a la misma y simplificar los procedimientos mediante los cuales se llevan a cabo las actividades diarias, para dar cumplimiento a la función pública que se tiene delegada.



IV. POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Auditoría y/o Revisión.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 27 fracciones I, II, VII de la Ley Estatal de Agua Potable, 15 fracciones I, VI, VII, VIII, IX del Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, 16 inciso A) fracción I e inciso B) fracciones I, IV del Acuerdo que crea el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, así mismo los Artículos primero y segundo del Acuerdo por el que se Aprueba la utilización y aplicación de la Guía General de Auditoría para los Órganos de Control del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Anexos; de igual manera a lo establecido en el Reglamento para la Ejecución de las Acciones de Fiscalización de los Órganos de Control del Ayuntamiento de Cuernavaca y Organismos Descentralizados Municipales, con el objeto de examinar las operaciones del Organismo, para verificar si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera, si la utilización de los recursos se han realizado en forma eficiente, si los objetivos y metas se lograron de manera eficaz y congruente y si en el desarrollo de las actividades se ha cumplido con las disposiciones legales vigentes; se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

1. Al inicio de la Auditoría y/o Revisión durante el periodo de solventación de las observaciones resultantes, la documentación requerida debe ser solicitada por la Comisaría a las Áreas Administrativas, copia certificada o en su caso en original.
2. La Unidad Administrativa por Auditar y/o Revisar debe permitir al auditor o al personal comisionado para la realización de los trabajos de la Auditoría y/o Revisión, presentarse al día siguiente de la notificación del inicio de los trabajos en el Área, a efecto de comenzar los trabajos de la misma, asesorando al personal sobre la información requerida, con la intención de que a la Comisaría se remitan las documentales que realmente deban ser verificadas.
3. En caso de que acontezca la extinción del Área que está siendo auditada y/o revisada, la Comisaría debe continuar con la Auditoría y/o Revisión de forma paralela a los movimientos de transferencia y liquidación de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros y de ser procedente, dar por terminados los trabajos, presentando las denuncias a que haya lugar en contra de quienes resulten probables responsables de incumplir con las obligaciones a su cargo.
4. Si derivado de las Auditorías y/o Revisiones se detectan irregularidades de control interno, que a juicio de la Comisaría se les deba dar seguimiento hasta su total atención, éstas se deben dar a conocer a la Unidad Administrativa responsable, dentro de la notificación del informe ejecutivo.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página 7 de 51

5. La Comisaría no otorgara plazos adicionales a los ya establecidos en el procedimiento de ejecución de marco legal de la Auditoría y/o Revisión, aún y cuando exista solicitud expresa del Área revisada de un tiempo adicional.

PROCEDIMIENTO: Substanciación de Inconformidades por Servicio, Queja o Denuncia.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 15 del Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca y 1,3,4,6, fracción IV, 26,27,30,32,41 y 42 de la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, con el objeto de coadyuvar con la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, en la integración de los procedimientos de responsabilidad administrativa en contra de los Servidores Públicos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, respecto a los actos u omisiones que den origen a responsabilidad administrativa por el incumplimiento de sus obligaciones, se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

- 1.- La Comisaría coadyuvara con la Autoridad Sancionadora competente, en este caso con la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca en la integración e investigación de los procedimientos de responsabilidad administrativa en contra de los Servidores Públicos pertenecientes al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- 2.- Los Servidores Públicos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, serán responsables en el desempeño de sus atribuciones.
- 3.- El procedimiento dará inicio con la presentación o formulación de una queja o denuncia, ante la Autoridad Sancionadora competente, respecto de los actos u omisiones que realicen los Servidores Públicos del Organismo por el incumplimiento a sus obligaciones.
- 4.- Son obligaciones de los Servidores Públicos salvaguardar legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño del empleo, cargo o comisión.

PROCEDIMIENTO: Entrega-Recepción.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,17, 18, 19 y 20 de la Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios con el objeto de participar en los procesos de Entrega Recepción, para verificar que los Servidores Públicos del Organismo obligados y/o que administran fondos, bienes y valores públicos, entreguen a quienes los sustituyan al término de su empleo, cargo o comisión, los asuntos de su competencia; así como los recursos humanos, materiales, financieros y demás que les hayan sido asignados, y en general, toda aquella documentación e información que debidamente ordenada, clasificada, legalizada y protocolizada, haya sido generada por los Servidores Públicos salientes; se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página **8** de **51**

Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

- 1.- Deberán presentar Entrega Recepción los Servidores Públicos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, que tengan un nivel jerárquico correspondiente a jefe de departamento o sus equivalentes, y a los demás servidores públicos que por la naturaleza e importancia de sus funciones deban realizar el acto de entrega recepción.
- 2.- Para que la Comisaría tenga participación en el Acto Entrega Recepción se le deberá dar aviso mediante oficio con mínimo 3 días hábiles de anticipación al evento.
- 3.- Si derivado de la Entrega Recepción se detectan irregularidades, que a juicio de la Comisaría se les deba dar seguimiento hasta su total atención, éstas se deben dar a conocer mediante el oficio respectivo al Servidor Público responsable.
- 4.- La Comisaría no otorgara plazos adicionales a los ya establecidos en el procedimiento de Entrega Recepción, aún y cuando exista solicitud expresa del Servidor Público saliente o entrante de un tiempo adicional.

PROCEDIMIENTO: Entrega Recepción de Obras.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 15 fracciones X, XI y XVI del Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, en la Ley de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma del Estado de Morelos, Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma del Estado de Morelos, respecto a la entrega-recepción de obra; se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

- 1.- Se verificará que la obra se haya ejecutado conforme a las especificaciones contenidas en el expediente unitario.
- 2.- Se revisará el expediente técnico y físicamente se constarán los trabajos realizados.
- 3.- La Dirección Técnica formulará el acta de Entrega Recepción correspondiente y únicamente se firmará si la obra cumple con las especificaciones del expediente.

PROCEDIMIENTO: Participación en Licitaciones Públicas referentes a la contratación de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como de Obra Pública y/o Servicios relacionados con la misma.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 15 fracciones X, XI y XVI del Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, en la Ley



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página 9 de 51

de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma del Estado de Morelos, Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma del Estado de Morelos y en el Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca, respecto a la Participación en Licitaciones Públicas referentes a la contratación de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como la Obra Pública y/o Servicios relacionados con la misma; se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

- 1.- Se verificará que las empresas concursantes se encuentre inscritas en el Padrón que corresponda (proveedores o contratistas).
- 2.- Al inicio del procedimiento, se deberá constatar que las personas Físicas y Morales participantes no se encuentren inhabilitadas.
- 3.- Se verificara que las empresas concursantes cumplan con lo que establecen las Bases de Licitación.
- 4.- La Comisaría vigilará que las Licitaciones de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como de Obra Pública y/o Servicios relacionados con la misma, ya sea Pública o por Invitación Restringida, se lleve de acuerdo a la normatividad aplicable.

PROCEDIMIENTO: Supervisión Directa de Obra.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 15 fracciones X, XI y XVI del Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, en la Ley de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma del Estado de Morelos, Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma del Estado de Morelos, respecto a la Supervisión de Obras; se emiten las políticas que habrá de dar cumplimiento la Comisaría del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, las cuales se describen a continuación:

- 1.- La Comisaría por cada supervisión practicada, levantará acta de sitio.
- 2.- Si se determinan diferentes técnicas en la obra supervisada se solicitará al Organismo la corrección inmediata.
- 3.- Si se determinan conceptos pagados no ejecutados, el Organismo deberá presentar a la Comisaría la deductiva correspondiente en la siguiente estimación.
Si se determinan conceptos pagados no ejecutados se hará del conocimiento del superior jerárquico del servidor público que autorizo el pago, para que imponga la sanción que corresponda.



V. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN

1.- Propósito:

Implementar una metodología de control interno para aplicar políticas y lineamientos que sirvan de base en la supervisión de las funciones y actividades que se desarrollan en cada dirección del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Administrativas y Staff del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-01).

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Director General autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Comisario la revisión, actualización y modificación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Contraloría Interna la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital la asignación de códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

5.- Definiciones:

Programa Anual de Revisiones: Es un documento autorizado que contiene de forma anticipada y calendarizada las Auditorías y/o Revisiones a practicarse en el período de un año, por el Órgano Interno de Control.

Auditoría: Verificación y análisis de las operaciones financieras y administrativas realizadas de acuerdo a los controles internos establecidos, así como la revisión de los procedimientos implementados, objetivos, planes, programas y metas alcanzadas; con el propósito de determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia, efectividad con apego a la normatividad.

Revisión: Examen de las diferentes acciones realizadas por la Unidad Administrativa, con



la finalidad de verificar que las mismas se hayan realizado con estricto apego a las funciones de su competencia y de acuerdo a los ordenamientos jurídicos aplicables.

Inspección: Examen físico de bienes materiales o documentos, con el objeto de cerciorarse de la autenticidad, estado o características de los mismos.

Procedimiento de Auditoria: Son el conjunto de técnicas de investigación, aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias de la operatividad de un área, sujetos a examen, mediante los cuales el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Cédula de Observaciones Preliminares: Son las irregularidades detectadas durante la ejecución de los trabajos de supervisión, revisión, auditorias y cualquier otro acto de fiscalización realizado, para que en un termino improrrogable de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de las mismas, el titular de la Unidad Administrativa fiscalizada, realice las aclaraciones pertinentes a efecto de que el Órgano de Control determine si las observaciones han sido aclaradas o si se notifican observaciones definitivas.

Cédula de Observaciones Definitivas: Es el documento que contempla las irregularidades detectadas, la disposición legal y normatividad transgredida, así como las recomendaciones correctivas y preventivas que el Comisario (a) considere necesarias para dar una solución a la problemática detectada.

Cédula de Seguimiento: Documento que contiene las irregularidades determinadas por el Órgano Control, el análisis y razonamiento de la revisión de la información. Presentada como solventación, concluyendo con fundamento en grado de solventación de las mismas.

Papeles de Trabajo: Es el conjunto de cédulas y documentos fehacientes que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre las cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su dictamen y/o informe.

Solventación: Análisis de la idoneidad de la documentación y argumentos presentados para desvirtuar y soportar las observaciones determinadas, o para contestar que se cumplieron con las recomendaciones formuladas en las cédulas de observaciones.

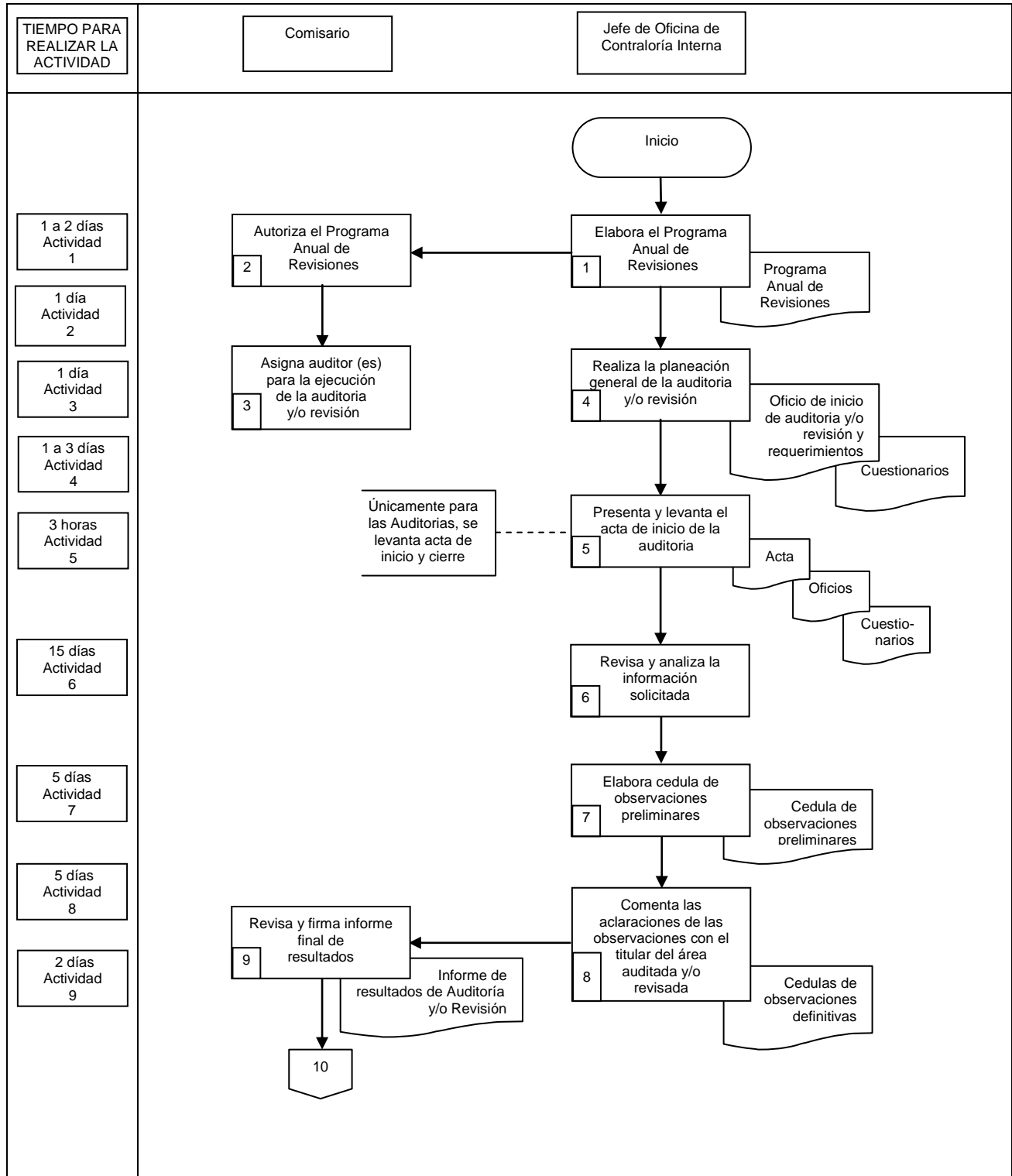
Informe de Auditoría: Es el documento en donde se plasma de manera clara y precisa los resultados obtenidos de la revisión, especificando los principales problemas que enfrenta la dependencia o entidad o los programas, rubros o conceptos analizados.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo
- 6.2. Descripción de Actividades
- 6.3. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN





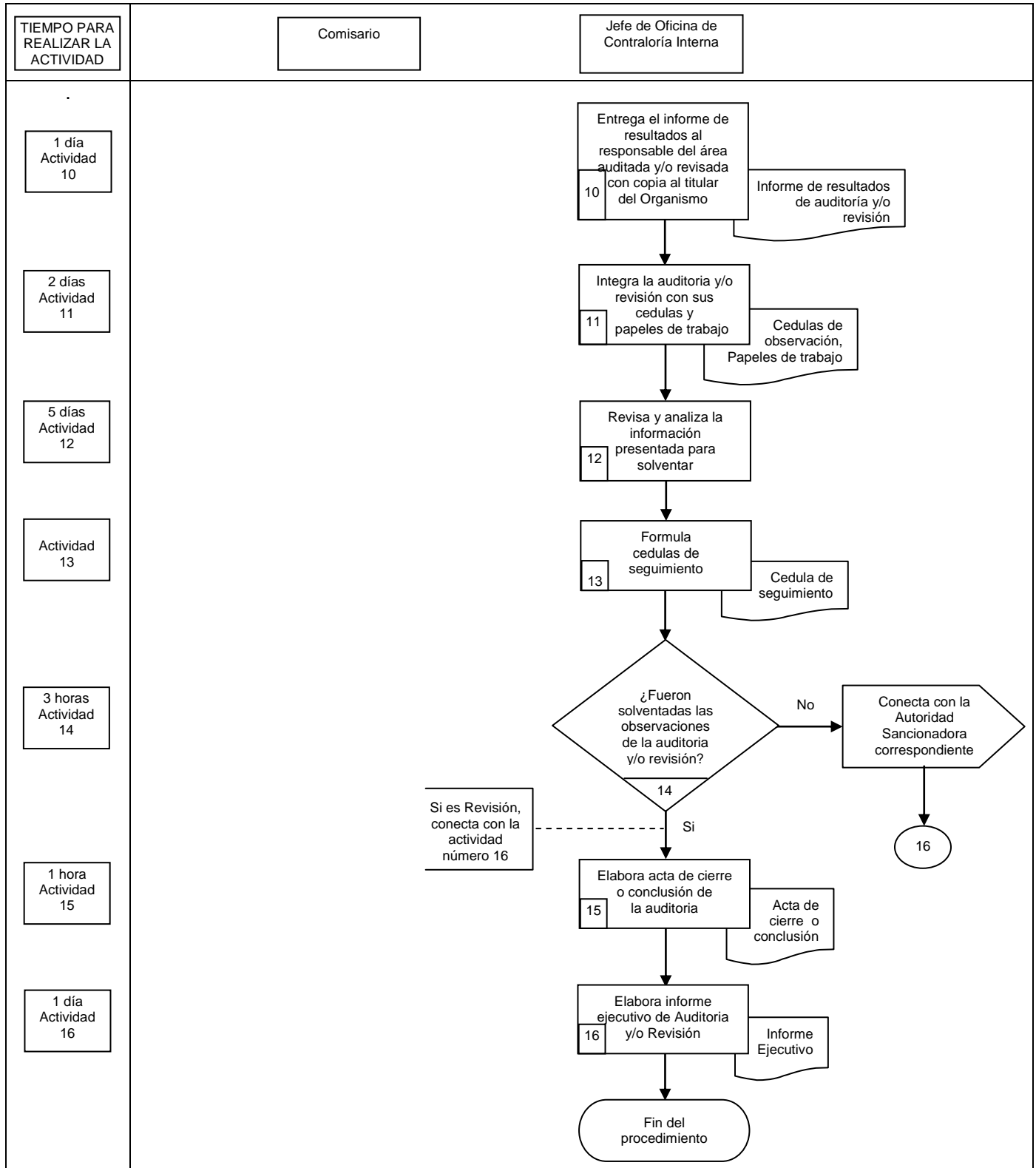
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-01

Revisión: 2

Página 13 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-01

Revisión: 2

Página 14 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Contraloría Interna (JOCI)	Elabora el Programa Anual de Revisiones el cual especifica las áreas sujetas a Auditoría y/o Revisión y aplica a todas las Direcciones, Áreas de Staff, Departamentos y Oficinas que integran el Organismo.	Programa Anual de Revisiones
2	Comisario (C)	Autoriza el Programa Anual de Revisiones.	
3	(C)	Designa a los auditores que realizarán la Auditoría y/o Revisión.	
4	(JOCI)	Elabora la planeación de la Auditoría y/o Revisión así como los oficios con los requerimientos y cuestionarios que se aplicarán al área que se audita.	Oficio de inicio de auditoría y/o revisión y requerimientos. Cuestionarios.
5	(JOCI)	Lleva a cabo el levantamiento del acta de inicio de Auditoría en las instalaciones del área auditada, en presencia del titular del área, haciéndose entrega de los oficios de inicio y el requerimiento de información, se aplica cuestionario al titular del área correspondiente. Nota: Únicamente el procedimiento de Auditoría cuenta con el acta de inicio y cierre, en el procedimiento de Revisión no se elaboran dichas actas.	Acta de inicio. Oficios. Cuestionarios.
6	(JOCI)	Lleva a cabo la ejecución, revisión y análisis de la información requerida para la Auditoría y/o Revisión.	
7	(JOCI)	Elabora cédula de las observaciones preliminares detectadas del área auditada y se realiza su notificación.	Cédula de observaciones preliminares



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-01

Revisión: 2

Página 15 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	(JOCI)	Revisa las aclaraciones de observación preliminares con el titular del área auditada y/o revisada y se determinan las definitivas.	Cédula de observaciones definitivas
9	(C)	Realiza el informe final de resultado de la auditoría y/o revisión.	Informe de resultados de auditoría y/o revisión.
10	(JOCI)	Entrega el informe de resultados de la auditoría y/o revisión al responsable del área auditada con copia al titular del Organismo, estableciendo plazo para solventación de las observaciones.	Informe de resultados de auditoría y/o revisiones.
11	(JOCI)	Integra la auditoría y/o revisión con sus cédulas de observación y papeles de trabajo correspondientes.	Cédulas de observación. Papeles de trabajo (carta planeación, marco conceptual, cronograma de actividades)
12	(JOCI)	Revisa y analiza la información presentada, para la solventación de las observaciones.	
13	(JOCI)	Formula las cédulas de seguimiento	Cédula de seguimiento



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-01

Revisión: 2

Página 16 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA Y/O REVISIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
14	(JOCI)	<p>¿Fueron solventadas las observaciones de la auditoria y/o revisión?</p> <p>NO. Se da el seguimiento con la Autoridad Sancionadora correspondiente. Ir a la actividad número 16</p> <p>SI. Ir a la actividad número 15, en el caso de ser Auditoria.</p> <p>SI. Ir a la actividad número 16, en el caso de ser Revisión.</p> <p>Nota: En el caso de la Revisión, no se elabora acta de cierre o conclusión.</p>	
15	(JOCI)	Elabora el acta de cierre o conclusión de la Auditoría.	Acta de cierre o conclusión de auditoria
16	(JOCI)	Elabora informe ejecutivo de la Auditoria y/o Revisión Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Informe Ejecutivo



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-01

Revisión: 2

Página 17 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Programa Anual de Revisiones	Jefe de Oficina de Contraloría Interna (JOCI)	5 años
2	Oficio de inicio de auditoria y/o revisión y requerimientos	(JOCI)	5 años
3	Cuestionarios	(JOCI)	5 años
4	Acta de Inicio	(JOCI)	5 años
5	Oficios	(JOCI)	5 años
6	Cédula de Observaciones Preliminares	(JOCI)	5 años
7	Cédula de Observaciones Definitivas	(JOCI)	5 años
8	Informe de resultados de Auditoría y/o Revisión	(JOCI)	5 años
9	Papeles de Trabajo (carta planeación, marco conceptual, cronograma de actividades)	(JOCI)	5 años
10	Cédula de Seguimiento	(JOCI)	5 años
11	Acta de Cierre o Conclusión	(JOCI)	5 años
12	Informe Ejecutivo	(JOCI)	5 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Acta de Inicio	C-FO-01
2	Acta de Cierre o Conclusión	C-FO-02



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSTANCIACION DE INCONFORMIDADES POR SERVICIO, QUEJAS O DENUNCIAS

1.- Propósito:

Prevenir y corregir las áreas de oportunidad con que cuenta el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, vigilando y supervisando la operatividad de las diferentes Unidades Administrativas y áreas STAFF del Organismo; y en su caso coadyuvar con la autoridad sancionadora competente en la integración del procedimiento de responsabilidad administrativa en contra de servidores públicos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

2.- Alcance:

Este documento es aplicable a todas las Unidades Administrativas y Staff del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-02).

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Director General autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Comisario la revisión, actualización y modificación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Responsabilidades, Quejas y Denuncias la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital la asignación de códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

5.- Definiciones:

Inconformidad: Escrito mediante el cual los usuarios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, hacen del conocimiento de la Comisaría su desacuerdo o molestia generada por el servicio brindado.

Queja: Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún Servidor Público en el ejercicio de sus funciones, y que por su naturaleza y efectos, trascienden a la esfera jurídica del quejoso.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 19 de 51

Denuncia: Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún Servidor Público en el ejercicio de sus funciones.

Autoridad Sancionadora: Es la persona investida de atribuciones de investigación, seguimiento y sanción en contra de Servidores Públicos, por la comisión de acciones u omisiones susceptibles de responsabilidad política o administrativa por el indebido ejercicio de sus funciones, siendo la Contraloría Municipal la autoridad sancionadora competente para conocer de las quejas o denuncias en contra de Servidores Públicos del SAPAC.

Servidor Público: Todo aquel que desempeñe un cargo, comisión o empleo de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal dentro del Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Ley: Ley Estatal de Agua Potable o normatividad de aplicación supletoria.

Organismo: Organización Descentralizada perteneciente al Municipio de Cuernavaca, Morelos.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo
- 6.2. Descripción de Actividades
- 6.3. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



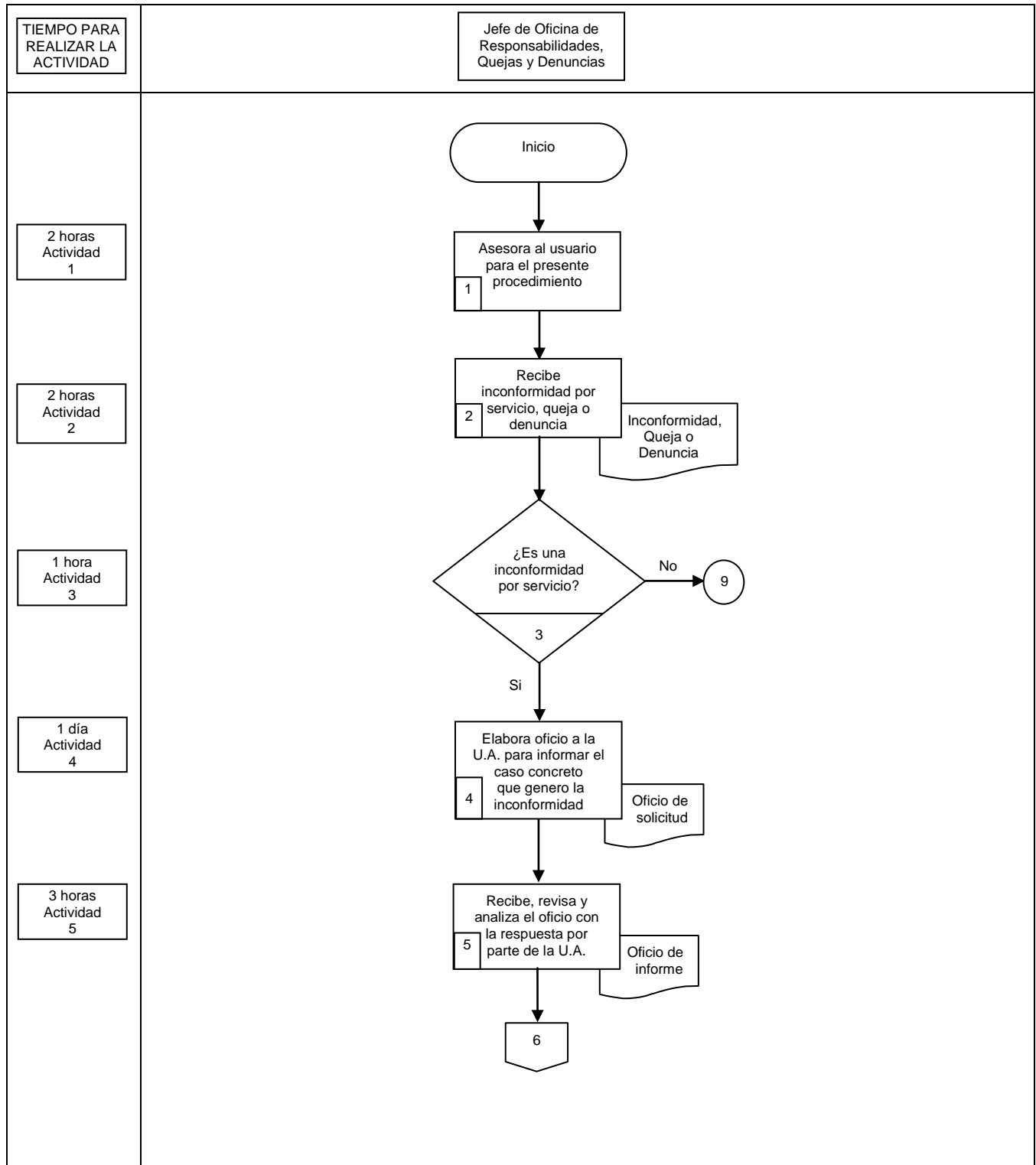
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 20 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSTANCIACION POR INCONFORMIDADES POR SERVICIO, QUEJAS O DENUNCIAS





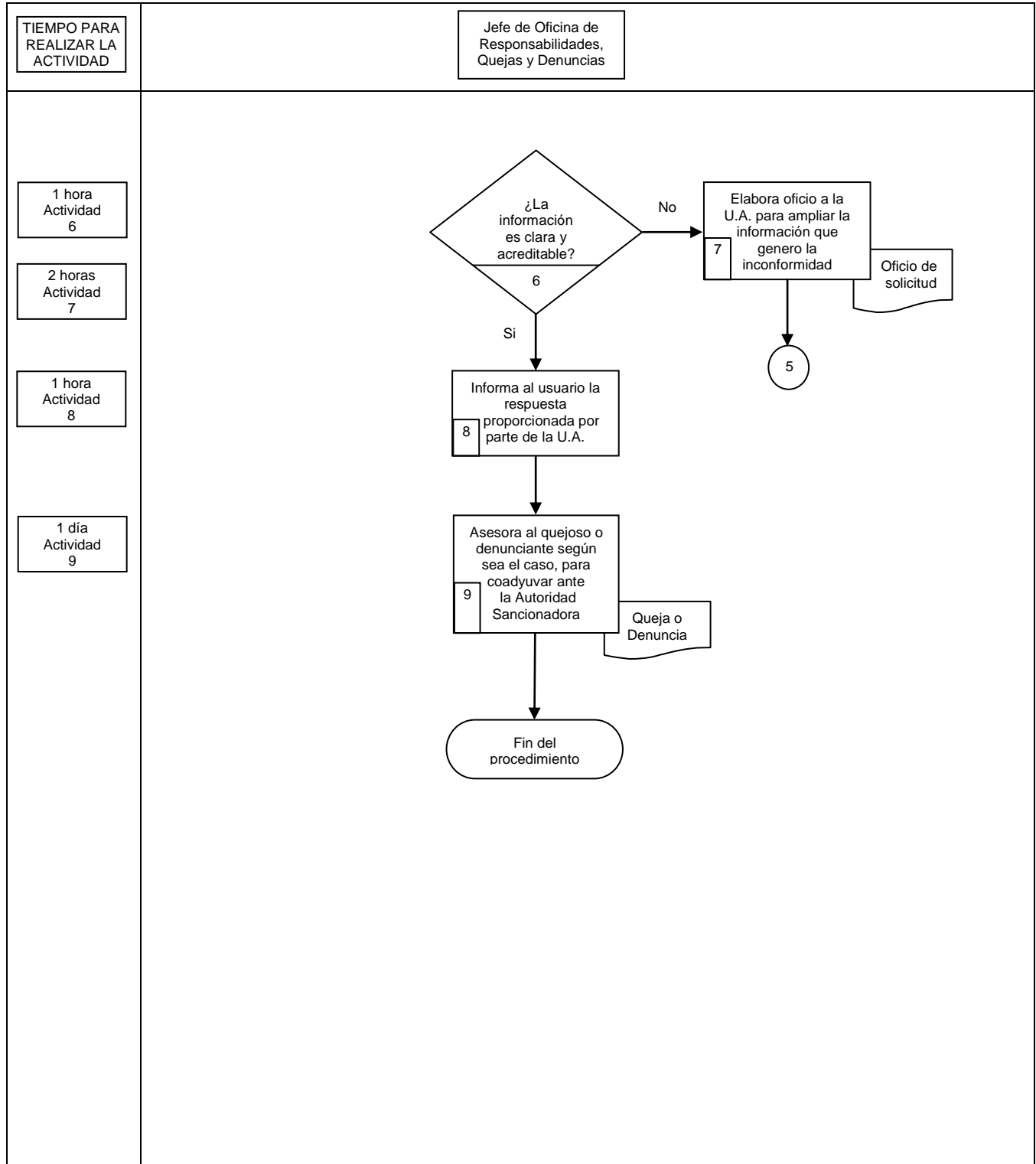
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 21 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSTANCIACION POR INCONFORMIDADES POR SERVICIO, QUEJAS O DENUNCIAS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 22 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSTANCIACION DE
INCONFORMIDADES POR SERVICIO, QUEJAS O DENUNCIAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Responsabilidades, Quejas y Denuncias (JORQD)	Asesora al usuario para el presente procedimiento	
2	(JORQD)	Recibe la inconformidad por servicio, queja o denuncia, en la cual constarán los motivos y razones de la inconformidad, queja o denuncia asentando las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, o en su caso, se presenta mediante buzón, correspondencia y/o vía telefónica.	Inconformidad. Queja o Denuncia.
3	(JORQD)	¿Se trata de inconformidad por servicio? Si, ir a la actividad N° 4 No, Se trata de queja o denuncia ir a la actividad N° 9	
4	(JORQD)	Elabora en su caso el oficio a la Unidad Administrativa o Área STAFF correspondiente, a fin de solicitar se informe a la Comisaría respecto al caso concreto que dio inicio a la presentación de la inconformidad. De no presentarse la inconformidad de manera escrita únicamente se canaliza al usuario a la Unidad Administrativa correspondiente para su trámite oportuno.	Oficio de solicitud
5	(JORQD)	Recibe, revisa y analiza la información proporcionada por la Unidad Administrativa correspondiente, respecto al caso concreto que dio inicio a la presentación de la inconformidad.	Oficio de Informe
6	(JORQD)	¿La información proporcionada es clara y acreditable? Si, ir a la actividad N° 8 No, ir a la actividad N° 7	
7	(JORQD)	Requiere de nueva cuenta mediante oficio a la Unidad Administrativa o Área STAFF correspondiente, para que aclare o amplíe su informe; cuantas veces sea necesario para brindar respuesta a la inconformidad presentada. Conecta con la actividad numero 5	Oficio de solicitud



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 23 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUBSTANCIACION DE
INCONFORMIDADES POR SERVICIO, QUEJAS O DENUNCIAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	(JORQD)	Informa al usuario la respuesta proporcionada por la Unidad Administrativa o Área STAFF que es la competente para darle trámite correspondiente, por conducto de la misma.	
9	(JORQD)	Asesora al quejoso o denunciante según el caso para coadyuvar con él en la presentación de la queja o denuncia ante la autoridad sancionadora competente, solicitando en su caso los informes respectivos a fin de contar con elementos suficientes que permitan el ejercicio de las facultades propias de la autoridad sancionadora. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Queja Denuncia. o



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-02

Revisión: 2

Página 24 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Inconformidad por servicio	Jefe de Oficina de Responsabilidades, Quejas y Denuncias (JORQD)	5 años
2	Queja o Denuncia	(JORQD)	5 años
3	Oficio de solicitud	(JORQD)	5 años
4	Oficio de informe	(JORQD)	5 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Inconformidad por Servicio	C-FO-03
2	Queja o Denuncia	C-FO-04



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA - RECEPCION

1.- Propósito:

Participar en los procesos de Entrega Recepción, para verificar que los Servidores Públicos del Organismo obligados y/o que administran fondos, bienes y valores públicos, entreguen a quienes los sustituyan al término de su empleo, cargo o comisión, los asuntos de su competencia; así como los recursos humanos, materiales, financieros y demás que les hayan sido asignados, y en general, toda aquella documentación e información que debidamente ordenada, clasificada, legalizada y protocolizada, haya sido generada por los Servidores Públicos salientes.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a los Titulares de las Unidades Administrativas Municipales hasta el nivel de Jefe de Departamento o sus equivalentes y demás Servidores Públicos que por la naturaleza e importancia de sus funciones deban realizar el acto de Entrega-Recepción y tal y como se establece en el catálogo de obligados a presentar manifestación de bienes, contenido en el Reglamento Interior de la Auditoría Superior de Fiscalización.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-04).

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Superior Jerárquico y/o del Servidor Público saliente solicitar la participación de personal de la Comisaría y la Auditoría Superior de Fiscalización, en el proceso de Entrega-Recepción.

Es responsabilidad del Servidor Público saliente la captura de la información en los formatos correspondientes de Entrega-Recepción.

La formulación del Acta Administrativa de Entrega Recepción se llevará a cabo por el Servidor Público saliente en presencia de los participantes.

Es responsabilidad de la Comisaría asesorar en todo lo correspondiente al proceso de Entrega-Recepción, así como dirimir las controversias que se susciten entre los Servidores Públicos saliente y entrante.

5.- Definiciones:

Acta Administrativa de Entrega-Recepción: Documento en el que se hace constar el acto de la entrega recepción, señalando la fecha, lugar y hora en que dará inicio el evento, así como las personas que intervienen y la relación de los recursos humanos, materiales y financieros que se entregan y reciben.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 26 de 51

Dependencias: La que establece la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Entidades: Organismos públicos autónomos, las empresas de participación estatal mayoritaria, los fideicomisos públicos y los organismos desconcentrados y los descentralizados que constituyan el sector paraestatal y el paramunicipal.

Entrega-Recepción: Es un proceso administrativo de interés público, de cumplimiento obligatorio y formal mediante el cual un servidor público que concluye su función por cualquier causa, hace entrega del despacho de los asuntos a su cargo, al servidor público que lo sustituye en sus funciones o a quien se designe para tal efecto o en su caso al órgano de control interno que le corresponda, del cual deberá llevarse a cabo mediante la elaboración del Acta Administrativa del de Entrega-Recepción que describe el estado que guarda la dependencia, entidad, municipio u oficina cuya entrega se realiza, a la cual se acompañaran los anexos correspondientes.

Instructivo: Es un documento que describe en forma más detallada los procesos o actividades referidas en los procedimientos, es de carácter específico y puede incluir dibujos, fotos, diagramas, etc.

Ley: Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.

Órgano Interno de Control: Unidad Administrativa encargada de verificar las actuaciones de los Servidores Públicos que por razón de competencia le corresponda.

Servidor Público Entrante: Aquel que sustituye en sus funciones al Servidor Público Saliente, o aquel que sea designado como encargado de despacho.

Servidor Público Saliente: Aquel que por cualquier causa deja su empleo cargo o comisión.

Servidor Público: Todo aquel que desempeñe un cargo, comisión o empleo de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal dentro del Organismo Público Descentralizado denominado Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

6.3. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



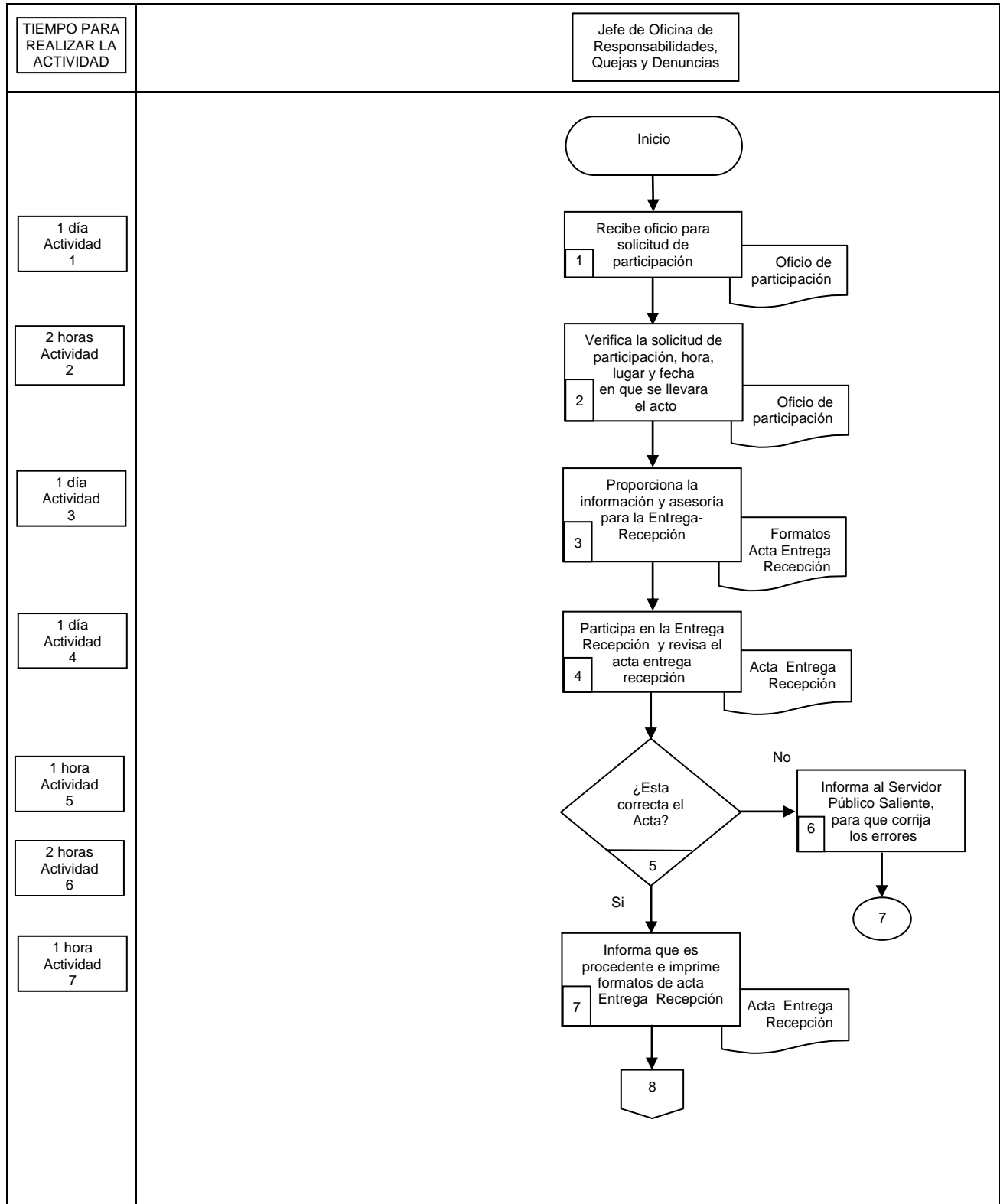
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 27 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA-RECEPCION





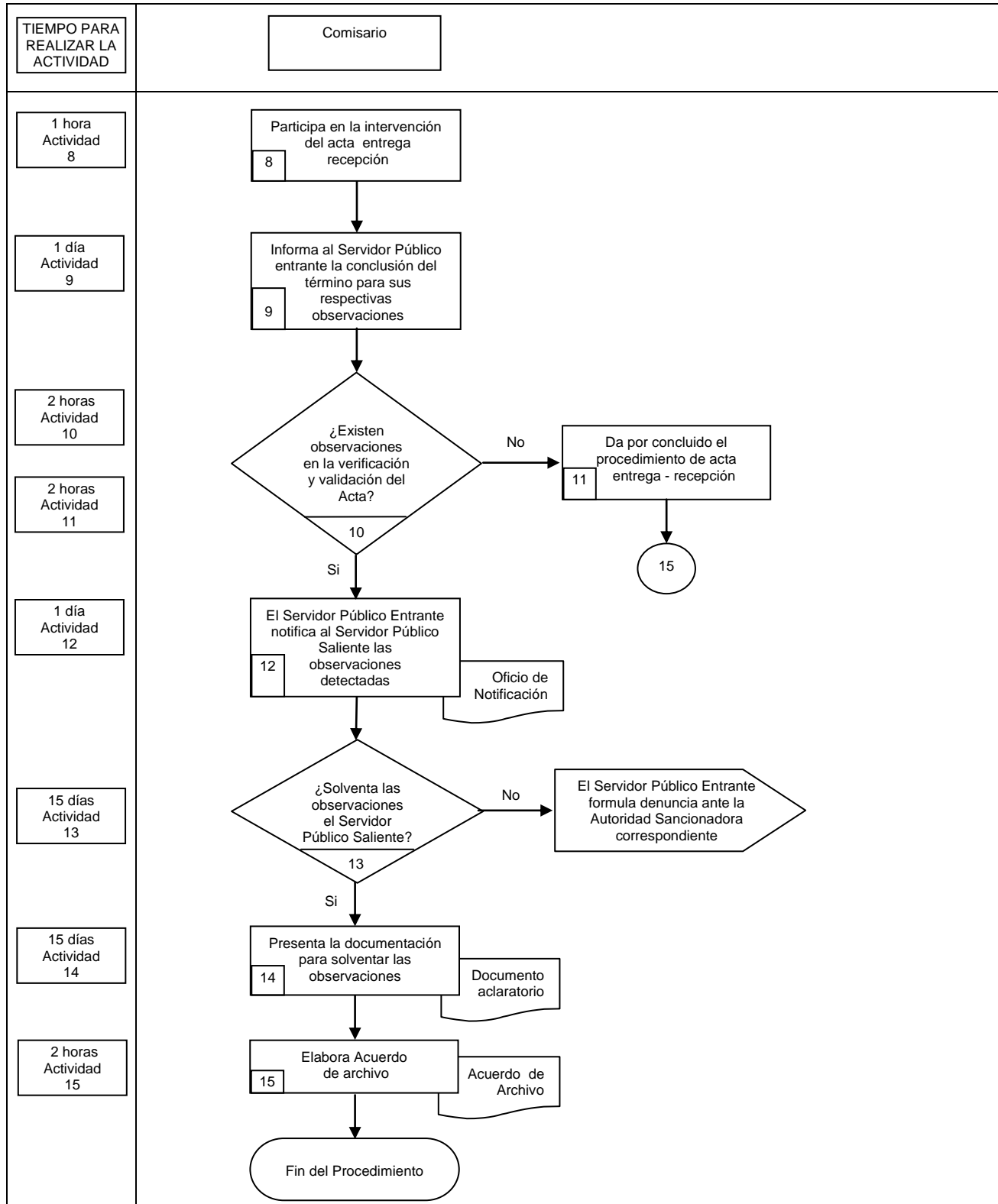
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 28 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA-RECEPCION





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 29 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA-RECEPCION

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Responsabilidades, Quejas y Denuncias (JORQD)	Recibe oficio de solicitud de participación y revisa que no se haya vencido el plazo para tal efecto. Nota: En caso de haber entregado el oficio a la Auditoría Superior de Fiscalización, solicitar copia simple y verificar que se haya hecho con 3 días de anticipación.	Oficio de participación.
2	(JORQD)	Verifica la solicitud de participación, confirmando la hora, lugar, fecha y el representante que acudirá por parte de la Auditoría Superior de Fiscalización a la Entrega Recepción.	Oficio de participación.
3	(JORQD)	Proporciona asesoría para la elaboración del Acta Entrega Recepción y el llenado de los respectivos Formatos.	Formatos Acta Entrega-Recepción.
4	(JORQD)	Acude a la Entrega Recepción e inicia formalmente revisando el acta y los formatos junto con el representante de la Auditoría Superior de Fiscalización.	Acta Entrega-Recepción.
5	(JORQD)	¿Esta correcta el Acta? Si, ir a la actividad No.7 No, ir a la actividad No. 6	
6	(JORQD)	Informa al Servidor Público Saliente para que corrija los errores detectados, unificando criterios con el representante de la Auditoría Superior Fiscalización.	
7	(JORQD)	Informa que es procedente y se realiza la impresión de 4 juegos del Acta Entrega Recepción y se anexan los demás documentos (identificaciones, copias simples de otros documentos, etc.), se da lectura al Acta y se firman por todos los participantes.	Acta Entrega-Recepción.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 30 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA-RECEPCION

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	Comisario (a) (C)	Interviene en el acta entrega recepción	
9	(C)	Informa al Servidor Público entrante la conclusión del término para sus respectivas observaciones.	
10	(C)	¿Existen observaciones en la verificación y validación del Acta? Si, pasa a la actividad No. 12 No, pasa a la actividad No. 11	
11	(C)	Si no hubiera observaciones da por concluido el procedimiento de Entrega Recepción. Nota: Conecta con la Actividad No. 15	
12	Servidor Público Entrante	Notifica al Servidor Público Saliente las observaciones detectadas, así mismo se notifica a la Comisaría y a la Auditoría Superior de Fiscalización para conocimiento, en el plazo estipulado por la ley de la materia (30 días hábiles).	Oficio de Notificación
13	(C)	¿Solventa las observaciones el Servidor Público Saliente ? Si, ir a la actividad No.14 No, El Servidor Público Entrante formulara la denuncia ante la Autoridad Sancionadora competente.	
14	Servidor Público Saliente	Presenta la documentación para solventar las observaciones realizadas por el Servidor Público Entrante.	Documento aclaratorio.
15	(JORQD)	Elabora Acuerdo de archivo correspondiente, en el cual se señala que el Servidor Público Saliente solventa las observaciones que se le realizaron y Archiva el expediente. Con esta actividad finaliza el Procedimiento.	Acuerdo de archivo.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-03

Revisión: 2

Página 31 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio de participación	Jefe de Oficina de Responsabilidades, Quejas y Denuncias (JORQD).	5 años
2	Formatos Acta Entrega Recepción	(JORQD)	5 años
3	Acta Entrega Recepción	(JORQD)	5 años
4	Oficio de notificación	(JORQD)	5 años
5	Documento aclaratorio	(JORQD)	5 años
6	Acuerdo de archivo	(JORQD)	5 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO EN ENTREGA RECEPCION DE OBRA

1.- Propósito:

Constatar la correcta ejecución y terminación de la obra pública desarrollada por el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, así como su adecuada operación.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Administrativas y Staff del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-05).

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Director General autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Comisario la revisión, actualización y modificación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Obra Pública la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital la asignación de códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

5.- Definiciones:

Acta de Entrega-Recepción de Obra: Documento realizado por la Dirección Técnica del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, a través del cual se entrega la Obra terminada a los beneficiarios de la misma a su entera satisfacción.

Ley: Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Indicador, Registro de Calidad y Anexos



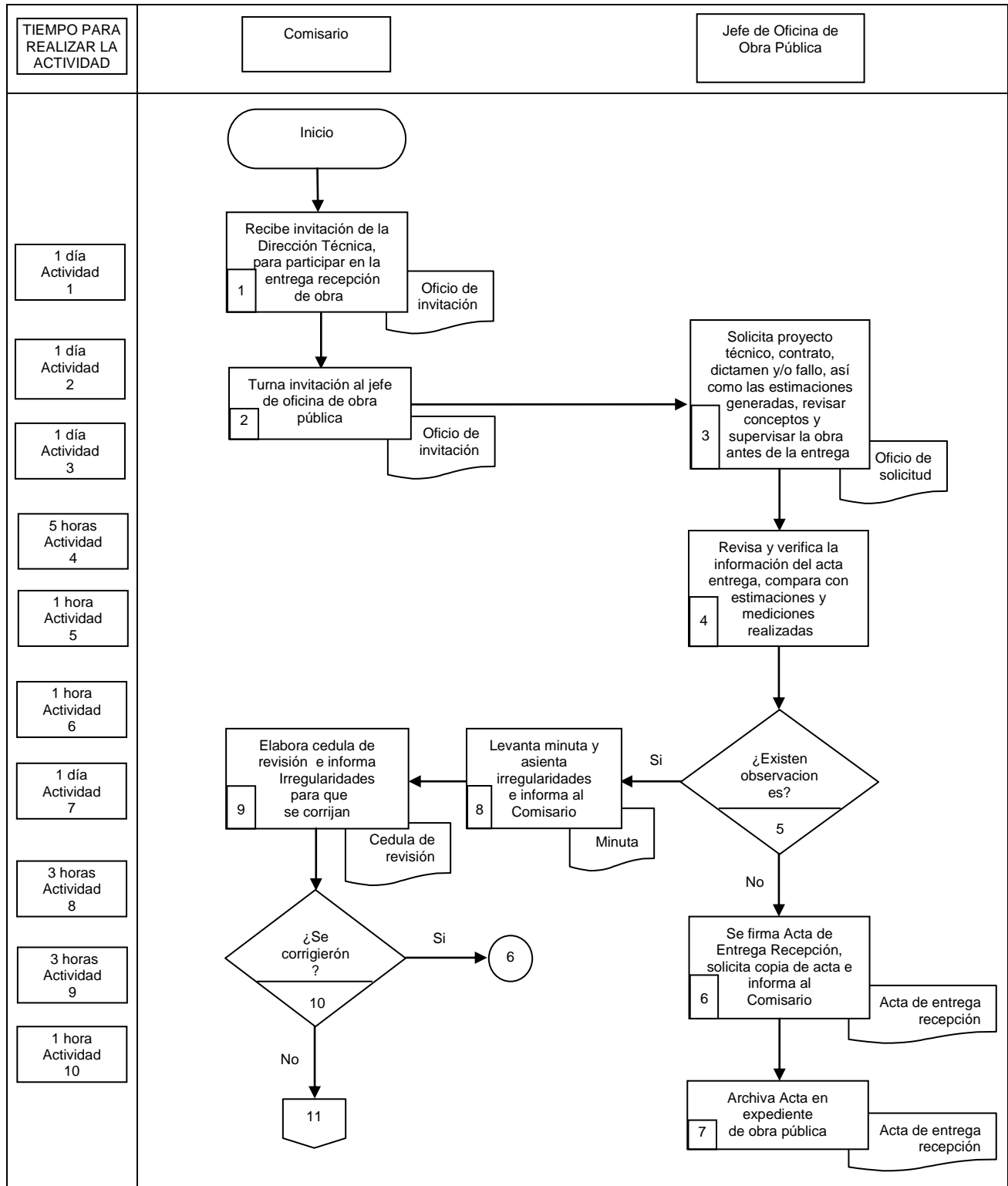
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-04

Revisión: 2

Página **33** de **51**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA RECEPCION DE OBRA





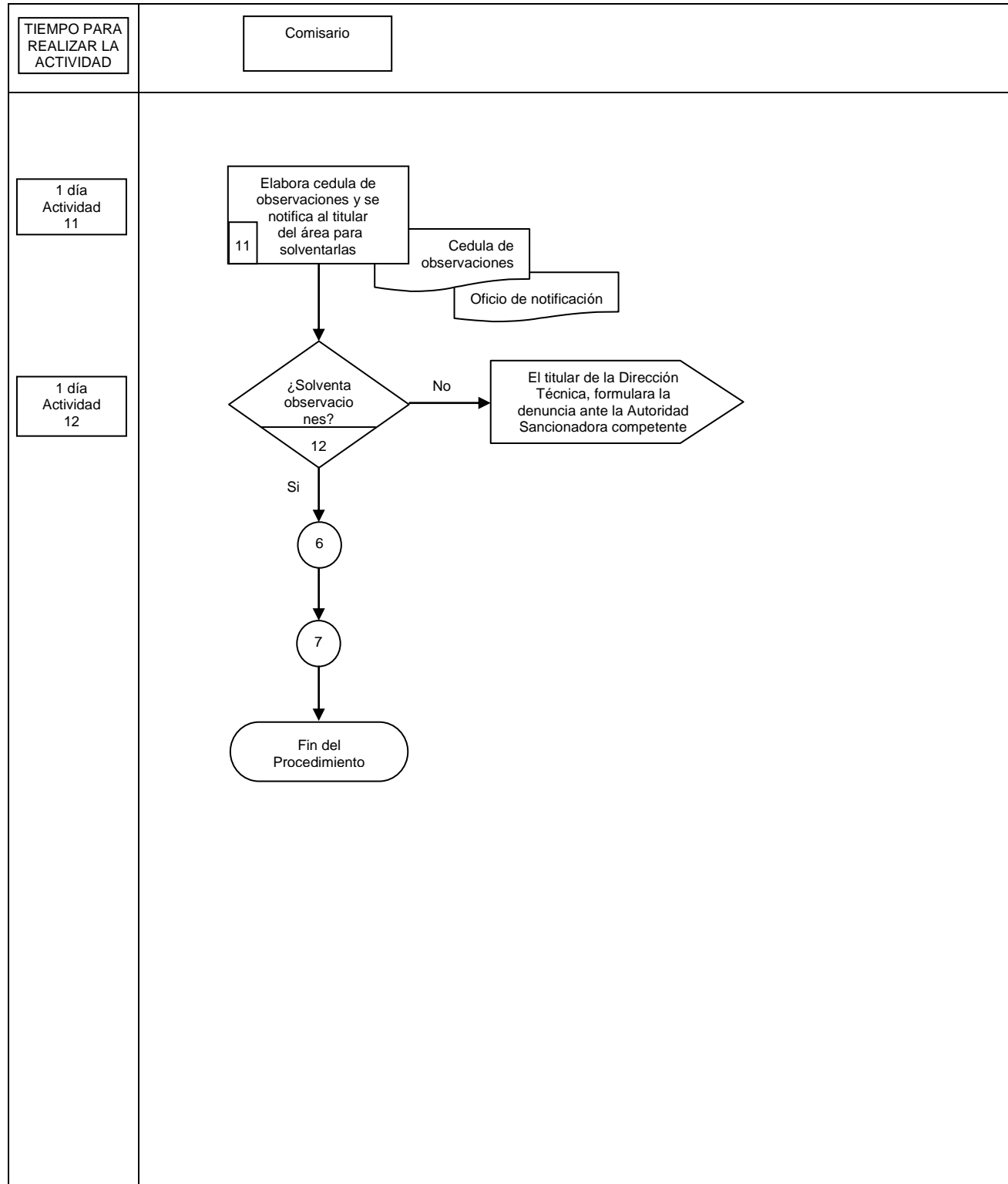
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-04

Revisión: 2

Página 34 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA RECEPCION DE OBRA





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-04

Revisión: 2

Página 35 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA RECEPCIÓN
DE OBRA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Comisario (a). (C)	Recibe la invitación por parte de la Dirección Técnica del SAPAC, para participar en el evento de entrega-recepción de obras.	Oficio de invitación.
2	(C)	Turna la invitación al Jefe de Oficina de Obra Pública para participar en evento entrega-recepción.	Oficio de invitación.
3	Jefe de Oficina de Obra Pública (JOOP)	Solicita proyecto técnico, contrato, dictamen y/o fallo, así como las estimaciones generadas y participa en recorrido de obra, revisa volúmenes de conceptos incluidos en el catálogo de conceptos y asentados en estimaciones, con la finalidad de verificar la conclusión de la obra antes de la entrega.	Oficio de solicitud.
4	(JOOP)	Revisa y verifica la información asentada en el acta de entrega-recepción y compara con estimación finiquito.	
5	(JOOP)	¿Existen observaciones al acta entrega- recepción? Sí, ir a la actividad No.8 No, ir a la actividad No.6	
6	(JOOP)	Se firma acta entrega-recepción y solicita copia del Acta firmada e informa al Comisario (a).	Acta entrega-recepción.
7	(JOOP)	Archiva el acta entrega-recepción en expediente de obra pública. Nota: Con esta actividad finaliza el Procedimiento.	Acta entrega-recepción.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-04

Revisión: 2

Página 36 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA RECEPCIÓN
DE OBRA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	(JOOP)	Levanta minuta y asienta irregularidades detectadas e informa al Comisario (a).	Minuta.
9	(C)	Elabora cédula de revisión e informa al titular del Área las irregularidades determinadas y el plazo para corregirlas.	Cédula de Revisión.
10	(C)	¿Se corrigieron? Si, ir a la actividad No. 6 No, ir a la actividad No. 11	
11	(C)	Elabora cedula de observaciones y se da a conocer al Titular del Área a través de oficio, para solventarlas.	Cedula de Observaciones. Oficio de notificación.
12	(C)	¿Solventa las observaciones? Si, pasa a la actividad No. 6 No, El titular de la Dirección Técnica, formulara la denuncia ante la Autoridad Sancionadora, correspondiente Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-04

Revisión: 2

Página 37 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio de invitación	Jefe de Oficina de Obra Pública (JOOP)	5 años.
2	Oficio de Solicitud	(JOOP)	5 años.
3	Acta entrega-recepción	(JOOP)	5 años.
4	Minuta	(JOOP)	5 años.
5	Cedula de revisión	(JOOP)	5 años.
6	Cedula de observaciones	(JOOP)	5 años.
7	Oficio de notificación	(JOOP)	5 años.

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION EN LICITACION
PÚBLICA REFERENTE A LA CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES,
ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO DE OBRA PÚBLICA Y/O
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA**

1.- Propósito:

Participar en los procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como la de Obra Pública y/o Servicios relacionados con la misma del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, verificando la correcta aplicación de la normatividad en los procesos.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Administrativas y Staff del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-06).

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Director General autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Comisario la revisión, actualización y modificación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Obra Pública la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital la asignación de códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos

5.- Definiciones:

Bases: Pliego de condiciones o requisitos que establece la convocante dentro de un procedimiento de contratación, que constituyen la fuente principal de derechos y obligaciones entre las partes.

Convocante: El Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Comité: Según corresponda la licitación (Adquisiciones u Obra Pública).

Fallo: Acto mediante el cual se adjudica a la persona o empresa que reúna las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantice



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 39 de 51

satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, previa autorización que realiza el Comité según corresponda.

Licitación Pública: Procedimiento administrativo que consiste en la contratación según corresponda de acuerdo a bases previamente determinadas, con la finalidad de obtener las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, oportunidad, financiamiento y demás características convenientes.

Licitante: Persona Física o Moral que participa con una propuesta en un proceso de licitación y satisfaga los requisitos legales y prestaciones.

Propuesta Económica: Es el documento mediante el cual se dan a conocer los costos que se están ofertando por parte de los Licitantes.

Propuesta Técnica: Documentos de aspecto administrativo y técnico que se requieren para conocer lo que se está ofertando, presentado por el Licitante.

Sobre Cerrado: Cualquier medio asegurado que contenga la proposición del licitante en términos de las bases cuyo contenido debe ser consultado hasta el inicio del acto de presentación y apertura de proposiciones.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Indicador, Registro de Calidad y Anexos



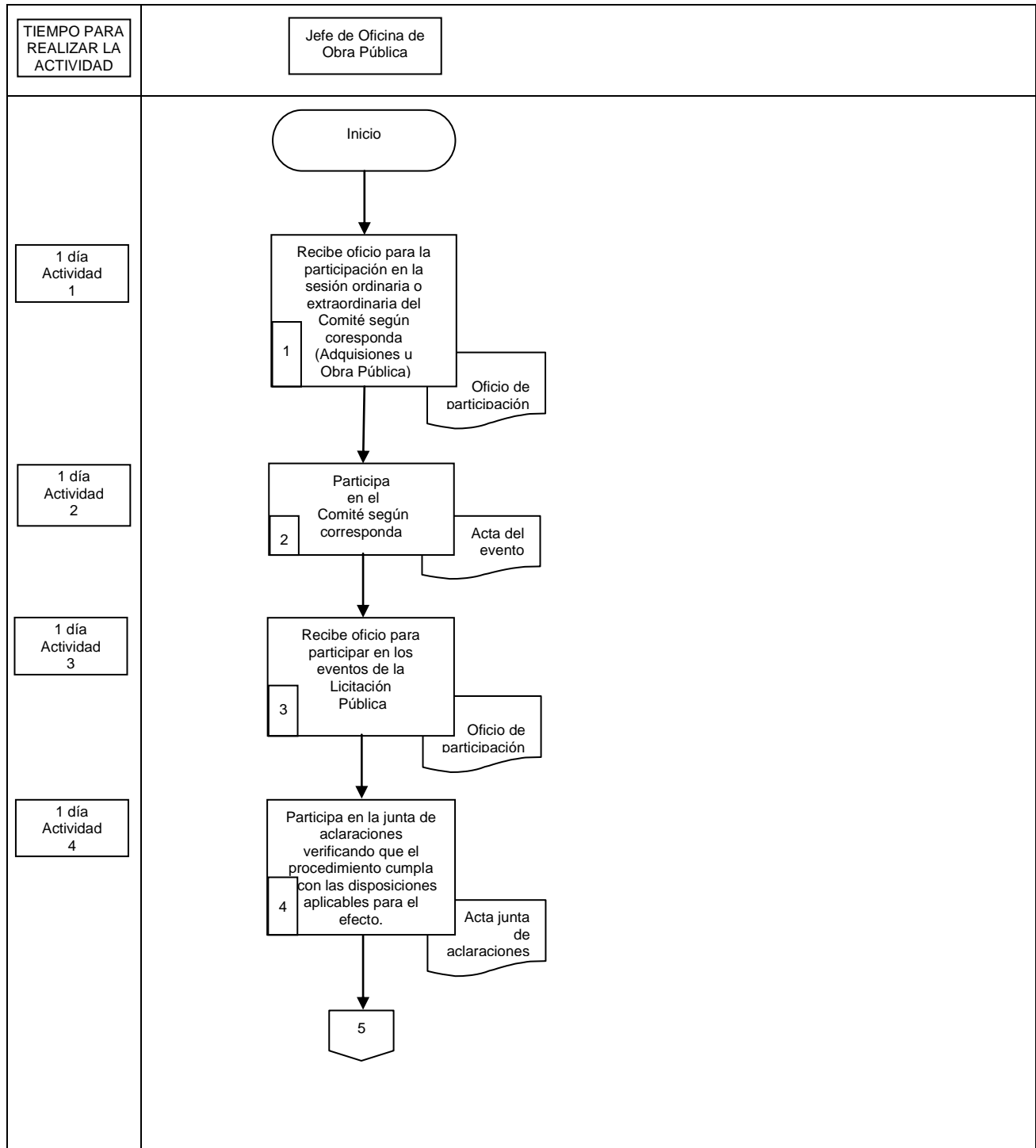
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 40 de 51

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION EN LICITACION
PÚBLICA REFERENTES A LA CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES,
ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO DE OBRA PÚBLICA Y/O SERVICIOS
RELACIONADOS CON LA MISMA**





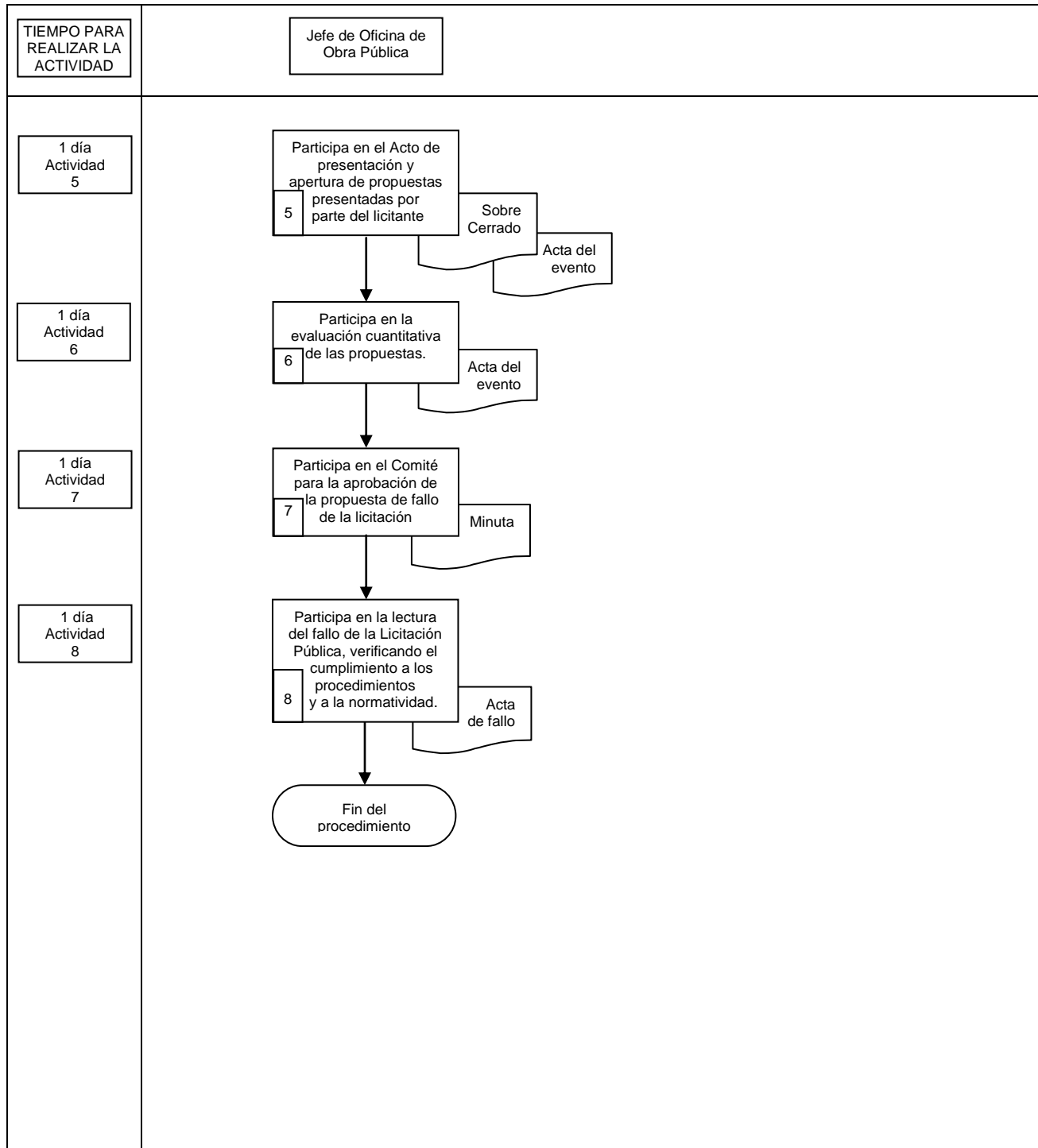
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 41 de 51

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION EN LICITACION
PÚBLICA REFERENTES A LA CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES,
ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO DE OBRA PÚBLICA Y/O SERVICIOS
RELACIONADOS CON LA MISMA**





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 42 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN
EN LICITACIONES PÚBLICAS REFERENTES A LA CONTRATACIÓN DE
ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO DE OBRA
PÚBLICA Y/O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Obra Pública (JOOP)	Recibe oficio para la participación en la Sesión Ordinaria o Extraordinaria del Comité según corresponda (Adquisiciones u Obra Pública).	Oficio de participación.
2	(JOOP)	Participa en el Comité Nota: Posteriormente el área ejecutora de los recursos a través de la licitación, envía el expediente del Comité al Comité, para su aprobación y en su caso proceder al desarrollo de la Licitación correspondiente.	Acta del evento
3	(JOOP)	Recibe oficio para participar en la Licitación Pública para la contratación.	Oficio de Participación
4	(JOOP)	Participa en la junta de aclaraciones verificando que el procedimiento cumpla con las disposiciones aplicables para tal efecto, firma acta de la junta de aclaraciones con los participantes y conserva un ejemplar en copia para su archivo correspondiente. Nota: La verificación debe ser en función al origen de los recursos mismos que pueden ser estatales o federales.	Acta de la Junta de Aclaraciones.
5	(JOOP)	Participa en el Acto de presentación y apertura de propuestas presentadas en sobre cerrado del licitante y firma acta del evento con los participantes, conserva un ejemplar en copia para su archivo correspondiente.	Sobre cerrado. Acta del evento.
6	(JOOP)	Participa en la evaluación cuantitativa de las propuestas, firma acta del evento con los participantes y conserva un ejemplar en copia para su archivo correspondiente.	Acta del evento



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 43 de 51

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN
EN LICITACIONES PÚBLICAS REFERENTES A LA CONTRATACIÓN DE
ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, ASI COMO DE OBRA
PÚBLICA Y/O SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(JOOP)	<p>Participa en el Comité, para la aprobación de la propuesta de Fallo de la Licitación y adjudicación que se está solicitando, firma minuta con los participantes y conserva un ejemplar en copia para su archivo correspondiente.</p> <p>Nota: El fallo se remite al Comité correspondiente, sobre la contratación para su aprobación.</p>	Minuta
8	(JOOP)	<p>Participa en la lectura del fallo de Licitación Pública, verificando el cumplimiento a los procedimientos y normatividad, firma acta de fallo con los participantes y conserva un ejemplar en copia para su archivo correspondiente.</p> <p>Con esta actividad se da fin al procedimiento.</p>	Acta de fallo



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-05

Revisión: 2

Página 44 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio de participación	Jefe de Oficina de Obra Pública (JOOP)	1 año.
2	Acta del evento	(JOOP)	1 año.
3	Acta junta de aclaraciones	(JOOP)	1 año.
4	Sobre cerrado	(JOOP)	1 año.
5	Minuta	(JOOP)	1 año.
6	Acta de fallo	(JOOP)	1 año.

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA

1.- Propósito:

Vigilar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el ejercicio del gasto público en las etapas de planeación, programación, presupuestación y ejecución de la obra pública, para garantizar la correcta aplicación de los recursos.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Administrativas y Staff del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Políticas y Procedimientos 2013 (PR-SAPAC-C-07).

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Director General autorizar este procedimiento.

Es responsabilidad del Comisario la revisión, actualización y modificación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Oficina de Obra Pública la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital la asignación de códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos

5.- Definiciones:

Supervisión de obras: Revisión de conceptos autorizados a ejecutarse en una obra mediante un contrato con apego al presupuesto y características constructivas hasta su conclusión.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Indicador, Registro de Calidad y Anexos



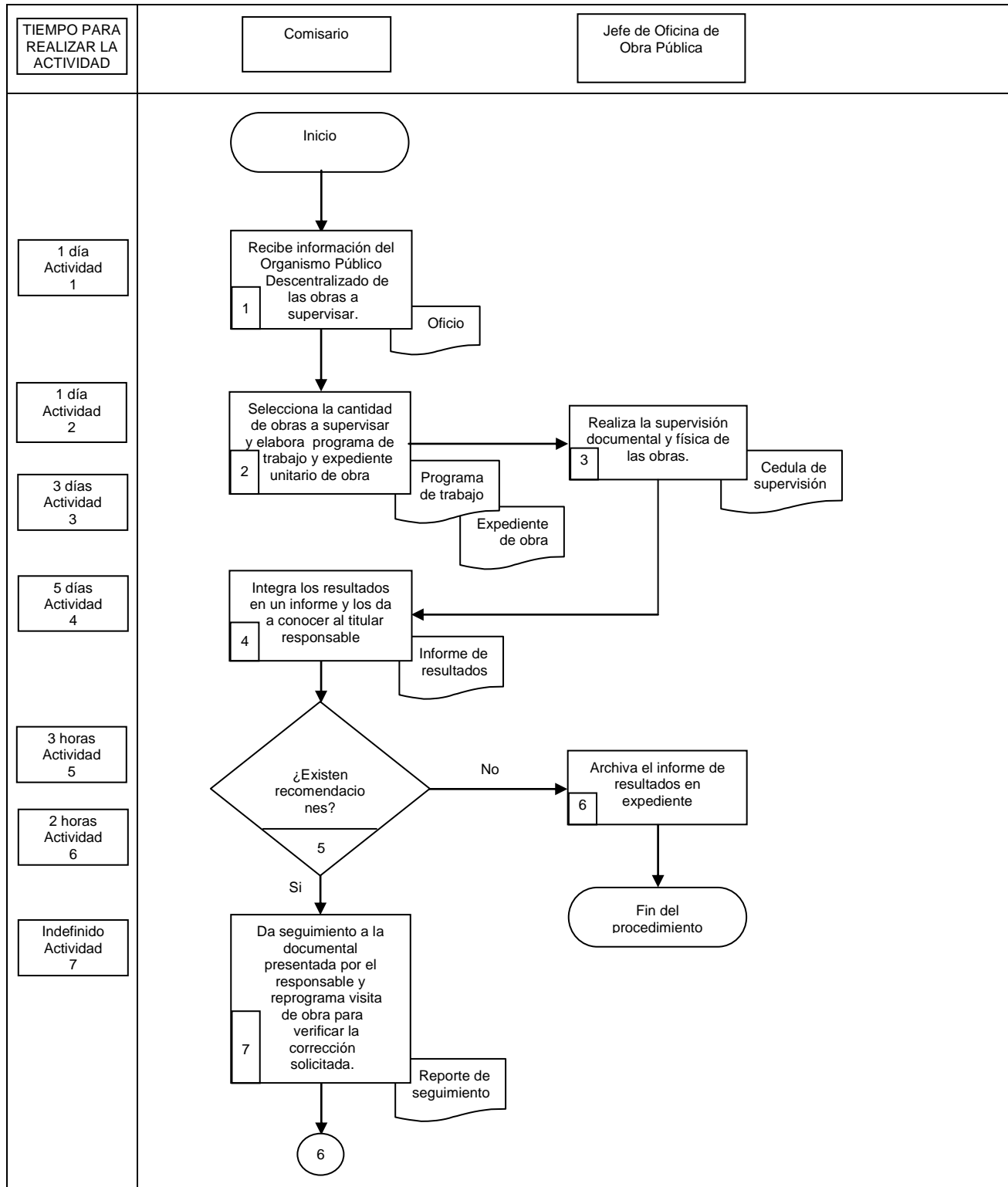
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA COMISARÍA

Clave: PR-SAPAC-C-06

Revisión: 2

Página 46 de 51

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-06

Revisión: 2

Página 47 de 51

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Comisario (a) (C)	Recibe Información del Organismo Público Descentralizado de las obras a supervisar.	Oficio.
2	(C)	Selecciona la cantidad de obras por supervisar y elabora programa de trabajo y solicita expediente unitario de obra.	Programa de trabajo. Expediente de obra.
3	Jefe de Oficina de Obra Pública. (JOOP)	Realiza la supervisión documental y física de las obras y elabora cédula de supervisión.	Cédula de supervisión.
4	(C)	Integra los resultados en un informe y los da a conocer en un informe al Servidor Público responsable.	Informe de resultados.
5	(C)	¿Existen recomendaciones? Si, ir a la actividad No. 7 No, ir a la actividad No.6	
6	(C)	Archiva el informe en expediente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	
7	(C)	Da seguimiento a la documental presentada por los responsables y reprograma visita de obra para verificar la corrección solicitada. Conecta con la actividad No. 6	Reporte de seguimiento.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: PR-SAPAC-C-06

Revisión: 2

Página 48 de 51

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Jefe de Oficina de Obra Pública (JOOP)	1 año.
2	Programa de trabajo	(JOOP)	1 año.
3	Expediente de obra	(JOOP)	1 año.
4	Cedula de supervisión	(JOOP)	1 año.
5	Informe de resultados	(JOOP)	1 año.
6	Reporte de seguimiento	(JOOP)	1 año.

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
COMISARÍA**

Clave: DT-SAPAC-C-XI

Revisión: 2

Página 50 de 51

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION

PARTICIPANTES	PUESTO
	Comisario Jefe de Oficina de Contraloría Interna

Titular de la Unidad de
Coordinación de Transparencia
y Archivo Digital
Asesor Designado

Jefe de Oficina de Contraloría Interna
Responsable de la Organización del
Manual de Políticas y Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Comisaría

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto y Firma	Vo. Bo. Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital
Todos	Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos		Comisario	Titular de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital