



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL**

Clave: DT-SAPAC-DC-IX

Revisión: 2

Página 1 de 57

**Manual de Políticas y Procedimientos
De la Dirección Comercial**



CONTENIDO:

| | Página |
|---|---------------|
| I. HOJA DE AUTORIZACIÓN | 3 |
| II. INTRODUCCIÓN | 4 |
| III. PROCEDIMIENTOS | 5 |
| 01. Servicio y Atención al Cliente. | 5 |
| 02. Bonificación y/o Convenio | 15 |
| 03. Inspección de Toma Nueva | 21 |
| 04. Instalación de tomas | 28 |
| 05. Apoyo y Venta de Pipas | 32 |
| 06. Toma de Lectura y Facturación | 37 |
| 07. Notificación, Suspensión y Reinstalación del Servicio | 46 |
| IV. DIRECTORIO | |
| V. HOJA DE PARTICIPACIÓN | |
| VI. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL**

Clave: DT-SAPAC-DC-IX

Revisión: 2

Página 3 de 57

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 Dirección Comercial, 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

Director Comercial

ELABORÓ

Jefe de Oficina

| Fecha de Autorización | Vo. Bo. Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital | Versión (año) | No. de paginas |
|-----------------------|---|------------------|-------------------|
| | | 2015 | 57 |



II. INTRODUCCIÓN

La Dirección Comercial fue creada con la finalidad de brindar de manera directa los servicios que este Organismo tiene para la ciudadanía.

Con el Objetivo de dar cumplimiento a la reestructuración Administrativa, la Dirección Comercial de este Organismo, 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, autorización previa, introducción, las políticas que deben de guiar al personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada una de los Departamentos u Oficinas, así como su representación en diagramas de flujo, además de los instructivos que se utilicen; anexándose enseguida el glosario, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos, hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboro en el manual y finalizando con el registro de actualización en el cual se plasman los cambios que sufre el presente.

El Manual de Políticas y Procedimientos, es una herramienta útil en el que existen documentos los cuales deben ser revisados y actualizados de acuerdo a los planes, actividades y/o programas de trabajo que se ejecuten en beneficio de las personas que prestan sus servicios dentro de la Dirección Comercial con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



III. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- Propósito:

Establecer los Lineamientos para determinar la operación y funcionamiento del SAPAC, respecto a la contratación de servicio de suministro de agua potable Domestico.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Dirección Comercial y que participan en la emisión del Contrato de Servicio.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01)
Instructivo para dar de alta una toma (DC.DF.IT.01)

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este Procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Director Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento.

Jefe de Departamento(de Servicio a Usuarios): Responsable de la correcta aplicación de este Procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Documento de Trabajo: Refiere a la información y su medio de soporte, como ejemplo, instructivos de trabajo, método de prueba o análisis, formatos y todos los documentos que sean necesarios para llevar a cabo la realización del Procedimiento.

Instructivo: Documento que describe más detalladamente los procesos o actividades referidas en el Procedimiento.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

S/C: Sin código de control interno.

Sistema AquaSIS: Sistema de Datos Comercial Electrónico para el Servicio del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

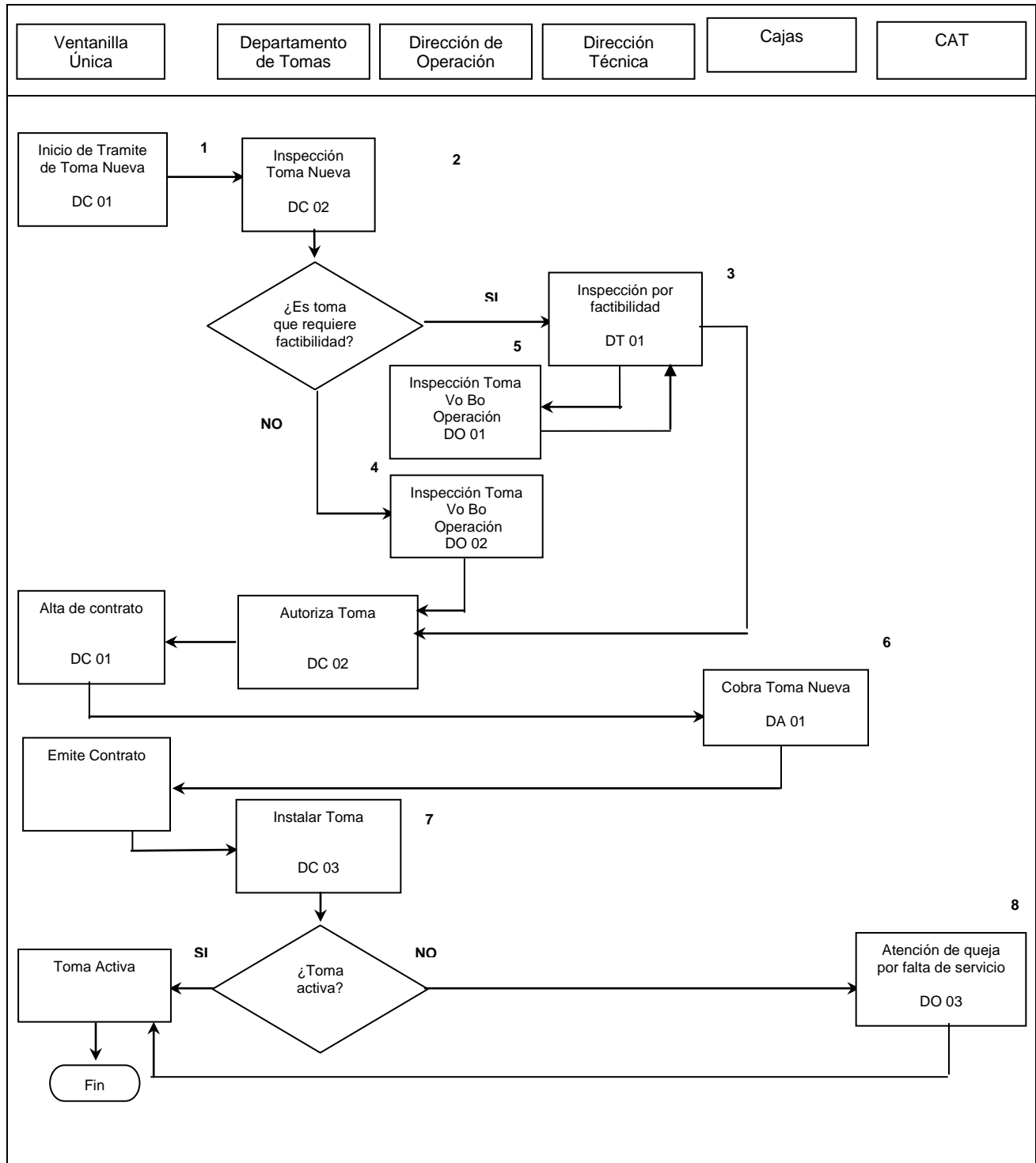
Página 6 de 57

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE





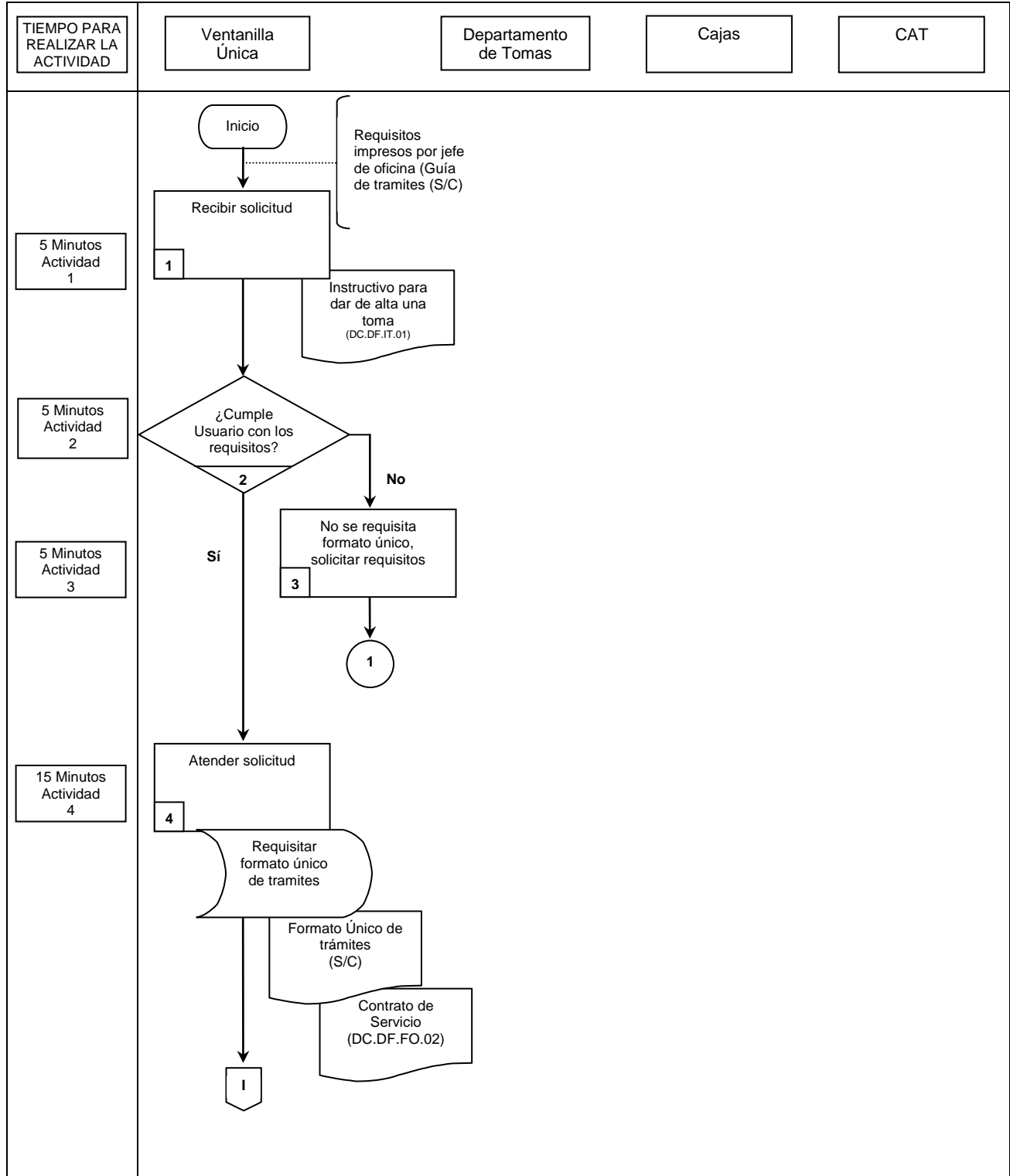
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página 8 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE





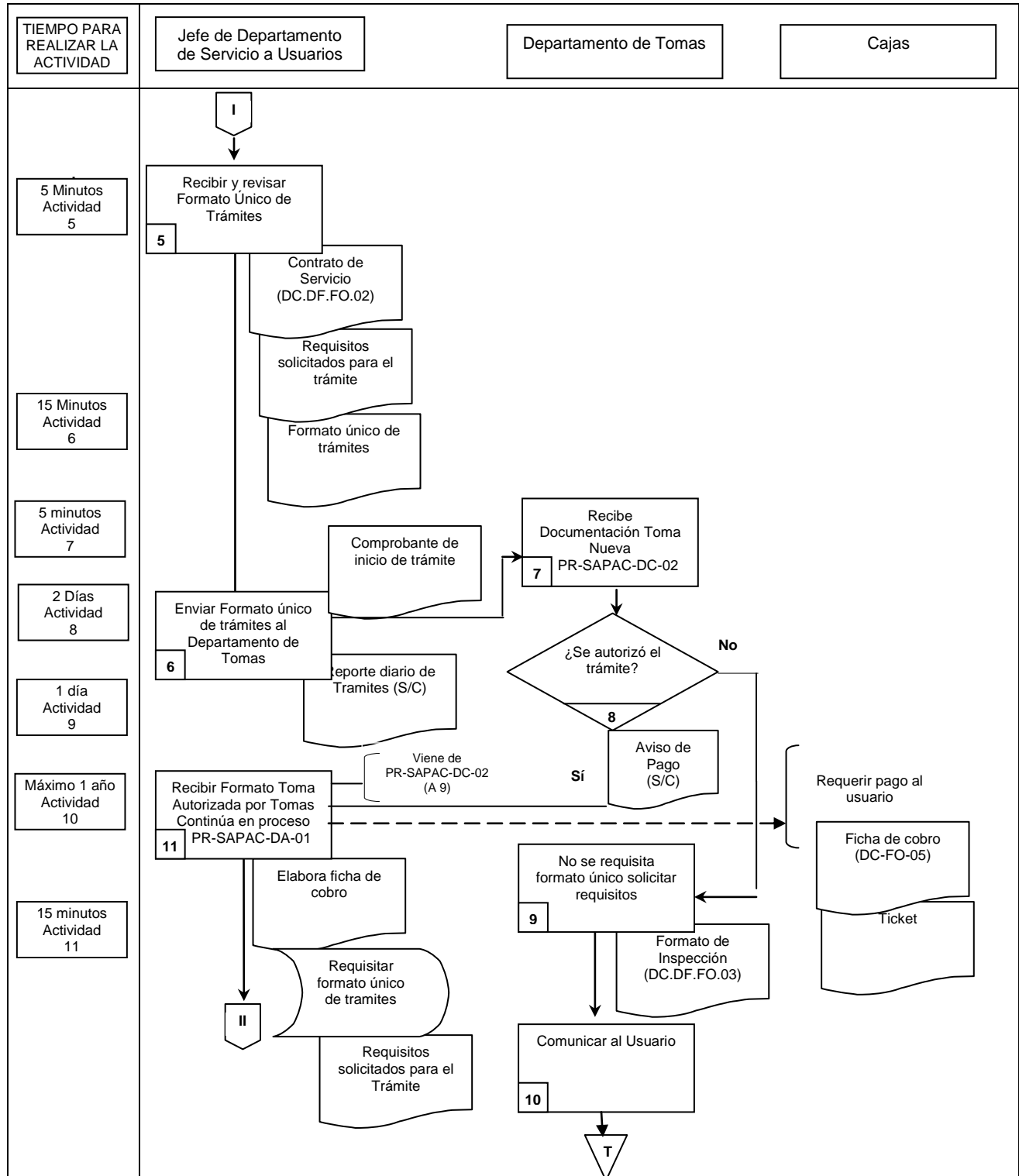
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página 9 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



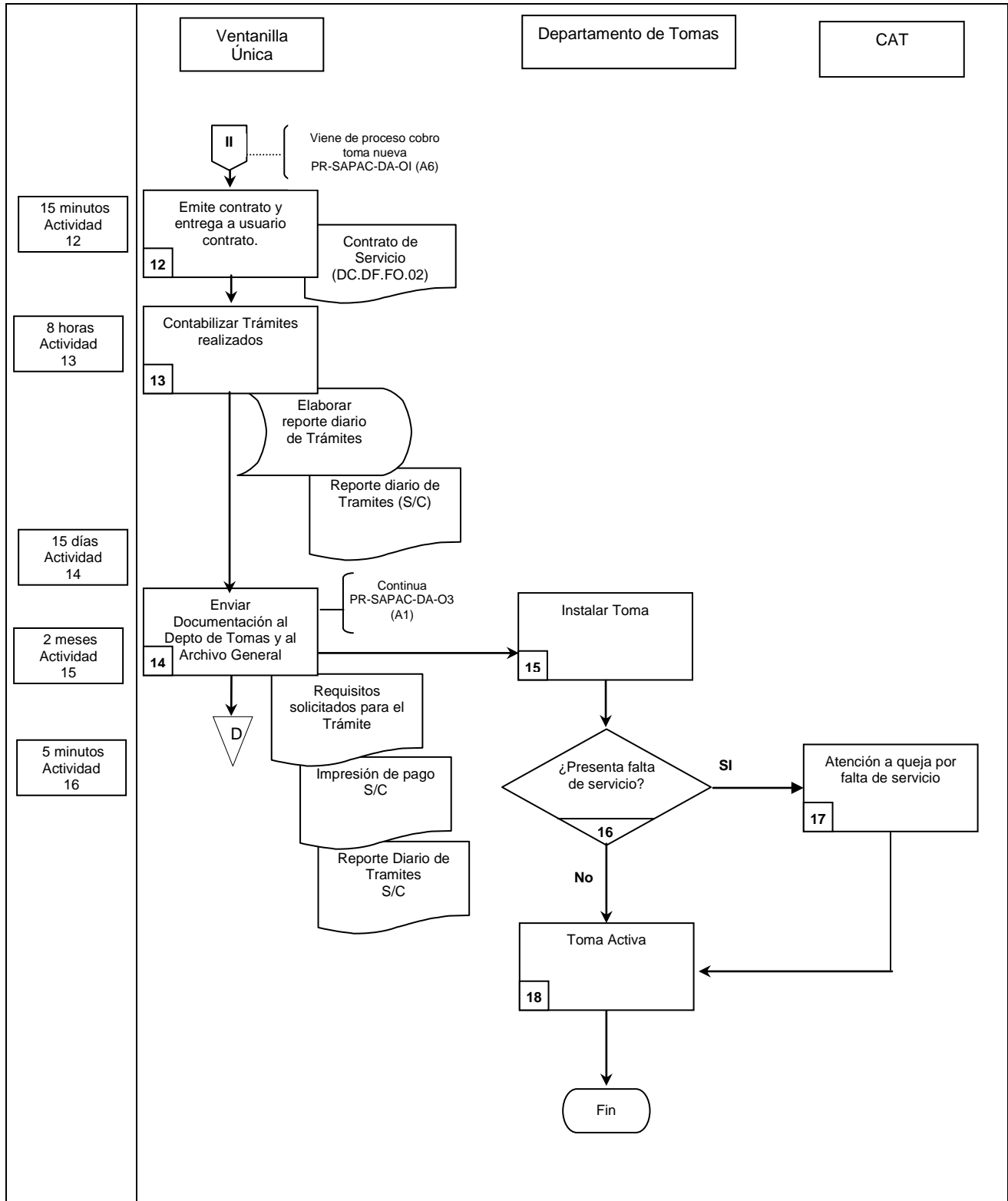


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página **10** de **57**





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página 11 de 57

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----|--|---|---|
| 1 | Jefe del Depto. De Servicios a Usuarios (J.D.S.U) Jefe de Oficina de Ventanilla Única (J.O.V.U) | Recibe en Ventanilla Única solicitud verbal por parte del usuario acerca de su trámite. Nota: Proporciona los requisitos al usuario para corroborar que cumpla con lo solicitado por el Sistema de Agua Potable y alcantarillado del Municipio de Cuernavaca. Los detalles de esos requisitos se encuentran de forma electrónica en la guía de trámites. | Guía de tramites Instructivo para dar de Alta una Toma (DC.DF.IT.01) |
| 2 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | ¿Cumple el usuario con los requisitos solicitados por el SAPAC para su trámite? No, ir a la actividad No. 3 Si, ir a la actividad No. 4 | |
| 3 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Verifica la documentación, e informa al cliente de forma verbal que no cumple con los requisitos solicitados por el SAPAC por lo que no se requisa el formato único y se da por terminado el trámite. Conecta con la actividad uno. Nota: Se conecta con la actividad uno por cuestiones de reincidencia por parte del usuario en caso de que posterior a la primera atención pueda cumplir con los requisitos completos. | |
| 4 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Atiende al usuario y requisita el formato único de trámite en el Sistema AquasSIS, junto con el contrato de servicio requerido y entrega al usuario para su verificación y firma. | Formato Único de trámite Contrato de Servicio (DC.DF.FO.02) |
| 5 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Recibe formato único de trámites, contrato llenado y firmado junto con los requisitos anteriormente solicitados y revisa; al finalizar, entrega al usuario el talón foliado inferior del formato requisitado de su trámite. Nota: Los documentos que ingreso el usuario para el trámite, se anexan al apartado de documentación ingresada, que contiene de la misma forma, el folio que se le dio al usuario y se archiva hasta que el usuario continúa con el trámite autorizado por el Departamento de Tomas. | Contrato de Servicio solicitado (DC.DF.FO.02) Formato Único de Tramite (S/C) Requisitos del Usuario |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página 12 de 57

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----|------------------------|---|--|
| 6 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Envía Ventanilla Única, reporte de solicitudes ingresadas con folio por día al Departamento de Tomas, para se realice inspección física del predio y se dé seguimiento del trámite. | Reporte diario de Trámites (S/C) |
| 7 | (J.D.T) | Recibe el Departamento de Tomas reporte y documentación de solicitudes de Tomas Nuevas. | |
| 8 | (J.D.T) | ¿Se autorizó el trámite? No, ir a la Actividad 9 Si, ir a la Actividad 11 | |
| 9 | (J.D.T) | El Departamento de Tomas requisita formato de inspección la notificación en la cual informa la causa del por qué no procede el trámite. | Formato de inspección (DC.DF.FO.03) |
| 10 | (J.D.T) | El Departamento de Tomas Comunica al usuario el motivo de la no autorización de su trámite, y se archiva el expediente (T) con la solicitud temporalmente (6 meses) para evitar reincidencias por parte del usuario y posterior se envía al archivo muerto o bien se regresan las copias de los documentos al usuario si es que este así lo requiere. Nota: En esta actividad depende del tiempo que tarde el usuario en presentarse para saber su respuesta Máximo un año. | |
| 11 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Ventanilla única Captura en el Sistema "AquaSIS", los datos del formato único anteriormente requisitado, nombre, dirección, tramite, etc; el Sistema "AquaSIS", genera el número de contrato electrónico automáticamente, con el usuario efectuara su pago en cajas. Nota: Cajas requiere el pago y expide ticket de pago, Departamento de Tomas emite autorización de alta de Contrato y pago mediante el formato de aviso de pago. | Aviso de Pago (S/C) Ficha de cobro (DC-FO-05) |
| 12 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Ventanilla Única emite contrato y entrega al usuario. | Contrato de Servicio (DC.DF.FO.02) |
| 13 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Selecciona la información de los trámites que se realizaron en el día en la Oficina de Ventanilla Única, formatos, documentos, y pagos. Saca el reporte diario de trámites, por día, anotando folio del trámite y número de cuenta del Sistema AquaSIS e imprime el ticket de pago y envía el informe al Departamento de Tomas. | Reporte diario de Trámites (S/C) |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página **13** de **57**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----|------------------------|--|------------------------|
| 14 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | Envía documentos del usuario que se requirieron para el trámite ya con su número de cuenta al Archivo General (D) para que se genere su expediente. Nota: En esta Actividad, se tiene que estar mandando al Archivo General cada quince días los documentos del usuario. | Requisitos del usuario |
| 15 | (J.D.T) | El Departamento de Tomas realiza la Instalación de la Toma. | |
| 16 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | La Toma presenta falta de Servicio. No: Ir a la actividad 18 Si: Ir a la actividad 17 | |
| 17 | (C.A.T) | Atiende queja por falta de servicio. Nota: En esta actividad el tiempo es indefinido, debido al tipo de falla. | |
| 18 | (J.D.S.U) (J.O.V.U) | La Toma esta activa y funcional. Nota: Con esta actividad finaliza el procedimiento. | |

REGISTRO DE CALIDAD

| No. | Documento (Clave) | Responsable de Retención | Tiempo de Retención |
|-----|---------------------------------------|--|---------------------|
| 1 | Formato Único de Tramites | Jefe de Departamento de Servicios a Usuarios | 3 Años |
| 2 | Contrato de Servicio (DC.DF.FO.02) | Jefe de Departamento de Servicios a Usuarios | 3 Años |
| 3 | Reporte Diario de Tramites | Jefe de Departamento de Servicios a Usuarios | 3 Años |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Clave: PR-SAPAC-DC-01

Revisión: 2

Página 14 de 57

ANEXOS

| Anexo No. | Documento | Clave |
|------------------|--|---------------|
| 1 | Guía de Tramites para realizar en Ventanilla Única | (S/C) |
| 2 | Instructivo para dar de Alta una Toma | (DC.DF.IT.01) |
| 3 | Guía de tramites | (S/C) |
| 4 | Formato Único de Tramites | (S/C) |
| 5 | Contrato de Servicio | (DC.DF.FO.02) |
| 6 | Reporte Diario de Tramites | (S/C) |
| 7 | Ficha de Cobro | (DC.FO.05) |



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE BONIFICACIONES Y/O CONVENIOS

1.- Propósito:

Establecer la metodología para realizar Bonificaciones y/o Convenios en acuerdo con los usuarios que requieran de este servicio.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica únicamente a la Dirección Comercial.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este Procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Director Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento además de verificar la correcta aplicación del mismo.

Jefe de Departamento de Servicio a Usuarios: Responsable de la correcta aplicación de este Procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Bonificación: Descuento realizado el importe Facturado a una cuenta en particular.

Convenio: Acuerdo entre SAPAC y Usuario, para pagar el Adeudo en Parcialidades.

Promedio: Bonificación efectuada por consumos altos facturados, originados por fugas o presencia de aire en la instalación de la toma.

Prorrateo: Bonificación efectuado a los consumos facturados en base al histórico de consumos, por falta de medición o lectura mal tomada.

S/C: Sin código

Sistema AquaSiS: Sistema de Datos Comercial Electrónico para el Servicio del 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 Registro de Calidad y Anexos.



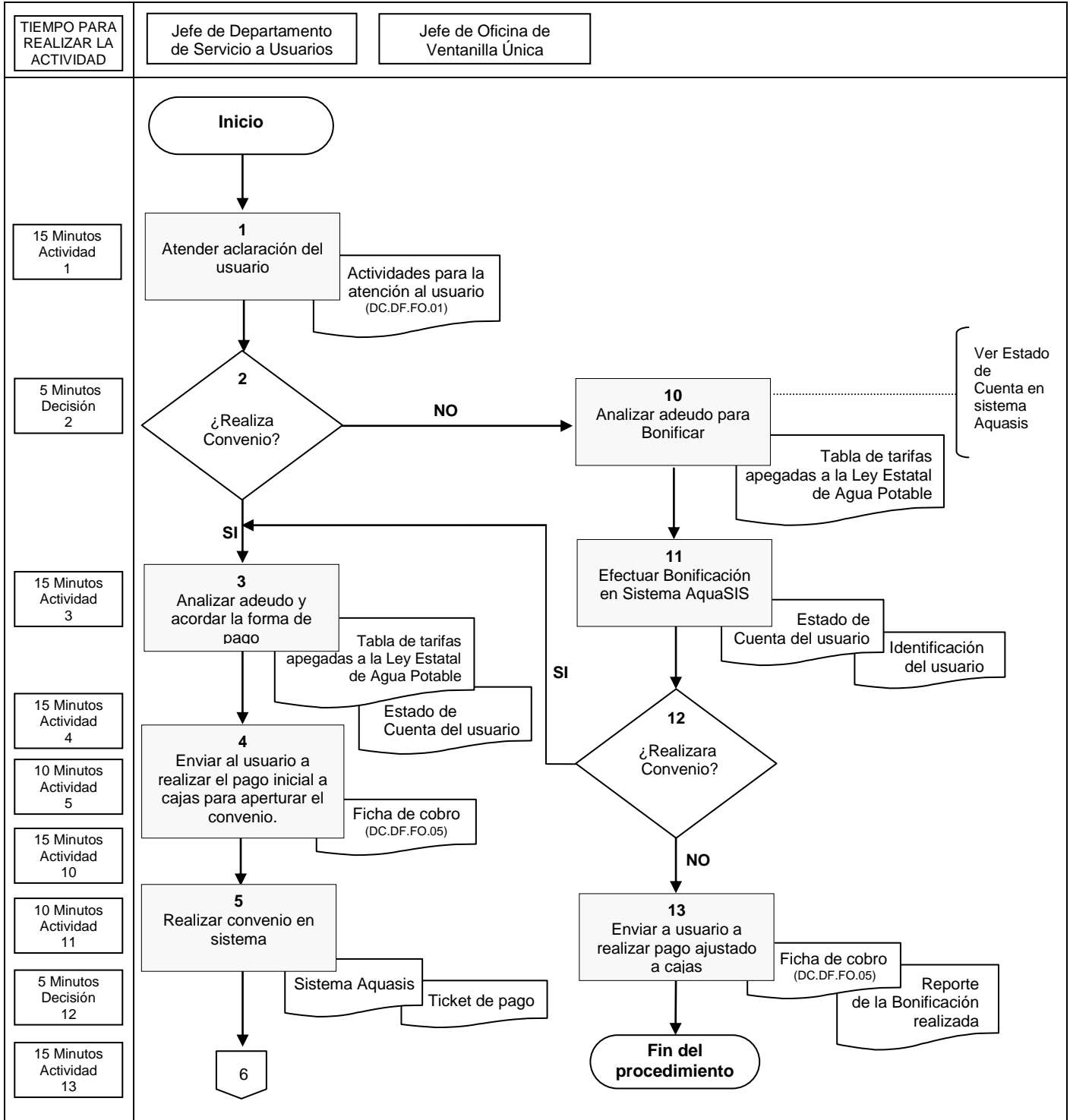
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
BONIFICACIONES Y CONVENIOS**

Clave: PR-SAPAC-DC-02

Revisión: 2

Página 16 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE BONIFICACIONES Y/O CONVENIOS





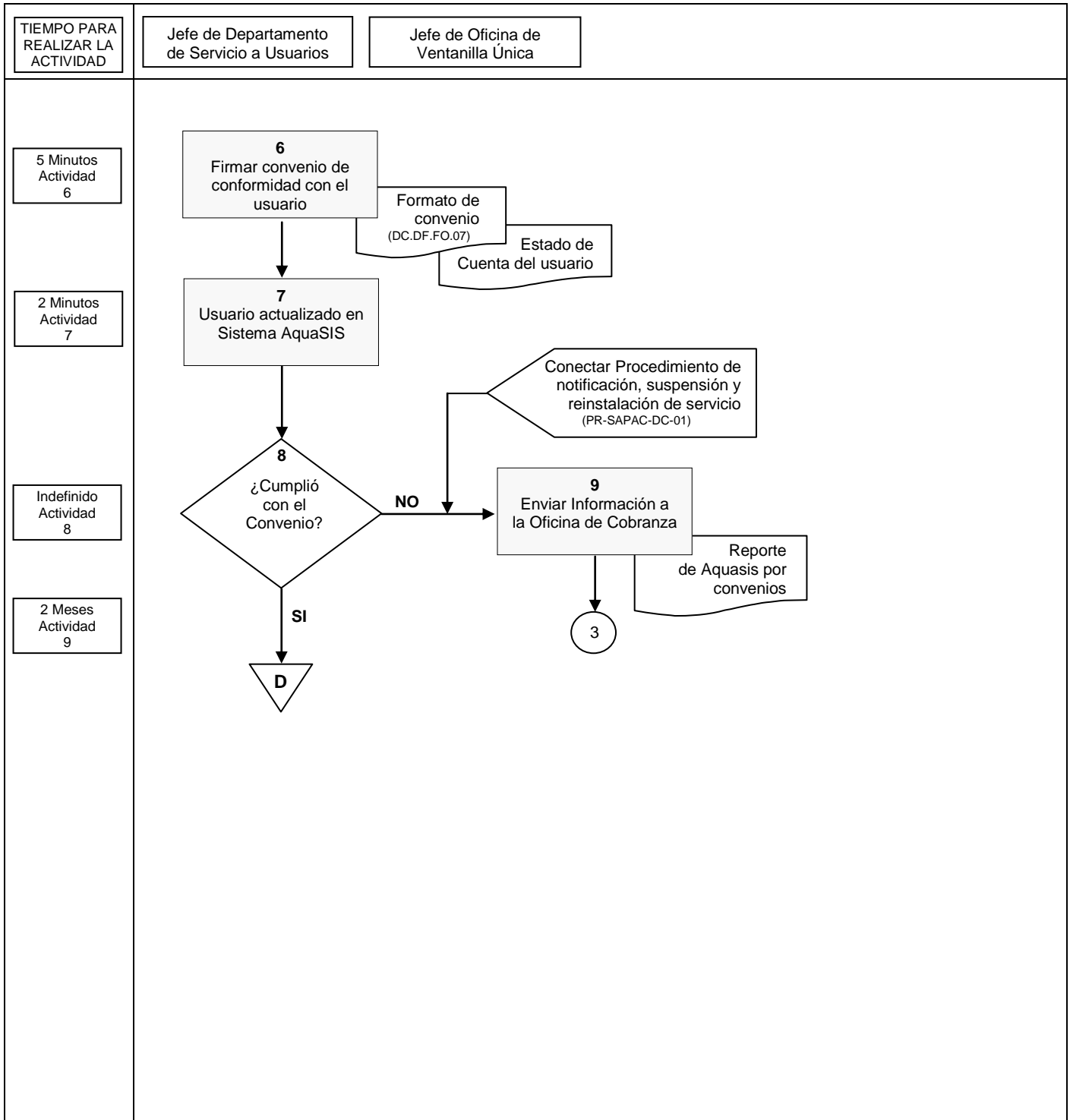
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
BONIFICACIONES Y CONVENIOS**

Clave: PR-SAPAC-DC-02

Revisión: 2

Página 17 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE BONIFICACIONES Y/O CONVENIOS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
BONIFICACIONES Y CONVENIOS**

Clave: PR-SAPAC-DC-02

Revisión: 2

Página 18 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
BONIFICACIONES Y / O CONVENIOS**

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|---|---|--|
| 1 | Jefe del Depto. de Servicios a Usuarios (JDSU) Ventanilla Única (V.U.) | Realizar el Departamento de Atención a Usuarios, diferentes Aclaraciones que se puedan suscitar por el suministro de agua o la toma de lectura, posterior a la aclaración se puede otorgar una bonificación y/o un convenio al usuario según sea el caso de la aclaración. | Actividades para la atención al usuario (DC.DF.FO.01) Sistema AquaSiS |
| 2 | (J.D.S.U.) (V.U.) | ¿Determinar si el usuario realizara convenio? No, ir a la Actividad No.10 Sí, ir a la Actividad No.3 | |
| 3 | (J.D.S.U.) (V.U.) | Analizar adeudo del usuario en su cuenta por medio del sistema AquaSiS, imprimir adeudo e informar al usuario la forma de pago (los números de pagarés tendrán que ser autorizados por Jefe de Departamento y/o Director Comercial). | Estado de cuenta del usuario. Tabla tarifaria actual |
| 4 | (J.D.S.U.) (V.U.) | Proporcionar ficha de pago al usuario con la cantidad que debe pagar en ese momento como pago inicial. Nota: se le informa que al realizar el pago tendrá que regresar a la oficina de servicio a usuarios y/o oficina de ventanilla única para realizar el convenio en sistema AquaSiS y firme el convenio. | Ficha de cobro (DC.DF.FO.05) |
| 5 | (J.D.S.U.) (V.U.) | Realizar convenio en Sistema AquaSiS, previa presentación del ticket por el primer pago. | Sistema AquaSiS Ticket de pago |
| 6 | (J.D.S.U.) (V.U.) | Al término del convenio en el Sistema Aquasis, se imprime electrónicamente en el formato de convenio (físico) el cual debe ser firmado por el empleado que realizó el convenio y el usuario. Nota: Imprimir y entregar copia de pagarés del sistema AquaSiS al usuario, para su respaldo y el convenio se archiva (esto de acuerdo al tiempo que se le otorgó al usuario para realizar sus pagos), e indicar al usuario antes de retirarse que deberá presentarse a Ventanilla Única o módulo de información cuando venga a realizar su próximo pago de convenio, para activar su pagare. | Reporte de Convenio del Sistema AquaSiS |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
BONIFICACIONES Y CONVENIOS**

Clave: PR-SAPAC-DC-02

Revisión: 2

Página 19 de 57

| | | | |
|----|----------------------|---|--|
| 7 | | Usuario queda actualizado en el Sistema Aquasis, permitiendo facturar saldos normales sin adeudos. | |
| 8 | (J.D.S.U.) (V.U.) | ¿Usuario cumplió con el Convenio de Pago? Si, ir a la Actividad D (Archivo Definitivo). No, ir a la Actividad No. 9. Nota: En esta Actividad es de Tiempo Indefinido, ya que depende del usuario pagar en tiempo y forma o no pagar. | |
| 9 | (J.O.C.) | Informar vía sistema AquaSiS a la Oficina de Cobranza sobre las cuentas que no cumplieron con el convenio, para comenzar la recuperación de la cartera vencida de los usuarios morosos mayores a 7 bimestres de adeudo y convenios vencidos no pagados. Conecta con el procedimiento de Notificación, Suspensión y Reinstalación del servicio. (PR-SAPAC-DC-06). Conecta con la actividad 3. | Reporte de AquaSiS por convenios |
| 10 | (V.U.) | Analizar adeudo del usuario en estado de cuenta por medio del sistema Aquasis, imprimir e informar al usuario la bonificación que se va a realizar y el importe en que quedaría su pago a liquidar. | Estado de cuenta del usuario Tabla tarifaria del año en que se labora |
| 11 | (V.U.) | Efectuar la bonificación en Sistema AquaSiS, (el usuario debe presentar Identificación oficial), al término de la bonificación imprimir el reporte, mismo que firma el usuario y el personal autorizado para realizar bonificaciones así como la rúbrica del Jefe de Departamento. | Estado de cuenta del usuario Identificación del usuario |
| 12 | | ¿Usuario realiza convenio? Si, ir a la Actividad No. 3 No, ir a la Actividad No. 13 | |
| 13 | | Enviar al usuario a efectuar su pago en cajas del importe ajustado por la bonificación autorizada. Con esta Actividad finaliza el Procedimiento. | Ficha de cobro (DC.DF.FO.05) Reporte de bonificación (AquaSiS). |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
BONIFICACIONES Y CONVENIOS**

Clave: PR-SAPAC-DC-02

Revisión: 2

Página 20 de 57

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|-----------|---------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Formato de Convenio | Jefe de Departamento de Servicio a Usuarios | 2 años |
| 2 | Reporte de Bonificación | (J.D.S.U.) | 2 años |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|-----------------|---|--------------|
| 1 | Actividades para la Atención al Usuario (Físico - electrónico). | DC.DF.FO.01 |
| 2 | Formato de Convenio (físico y electrónico) | DC.DF.FO.07 |
| 3 | Ficha de cobro (físico). | DC.DF.FO.05 |



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA

1.- Propósito:

Establecer la metodología para la instalación del servicio de agua potable en aquellas colonias que sea factible otorgar el servicio y de las cuales necesitan de este proceso

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Áreas adscritas a la dirección comercial que realicen alguna actividad dentro del procedimiento

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este Procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Director Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento además de verificar la correcta aplicación del mismo.

Jefe de Departamento de Tomas: Responsable de la correcta aplicación de este Procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Bitácora: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.

Documento: Es informar y su medio de soporte, como por ejemplo, instructivos de trabajo, método de prueba o análisis, formatos y todos los documentos.

Formato de Inspección: Revisión física del lugar para determinar si existe red de agua potable y sus características en la zona

Procedimiento: Forma Específica para llevar a cabo una actividad o un proceso

Aviso de pago: Se otorga el documento al momento de que el usuario va a realizar el pago del trámite que solicito

S/C: Sin código



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 22 de 57

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



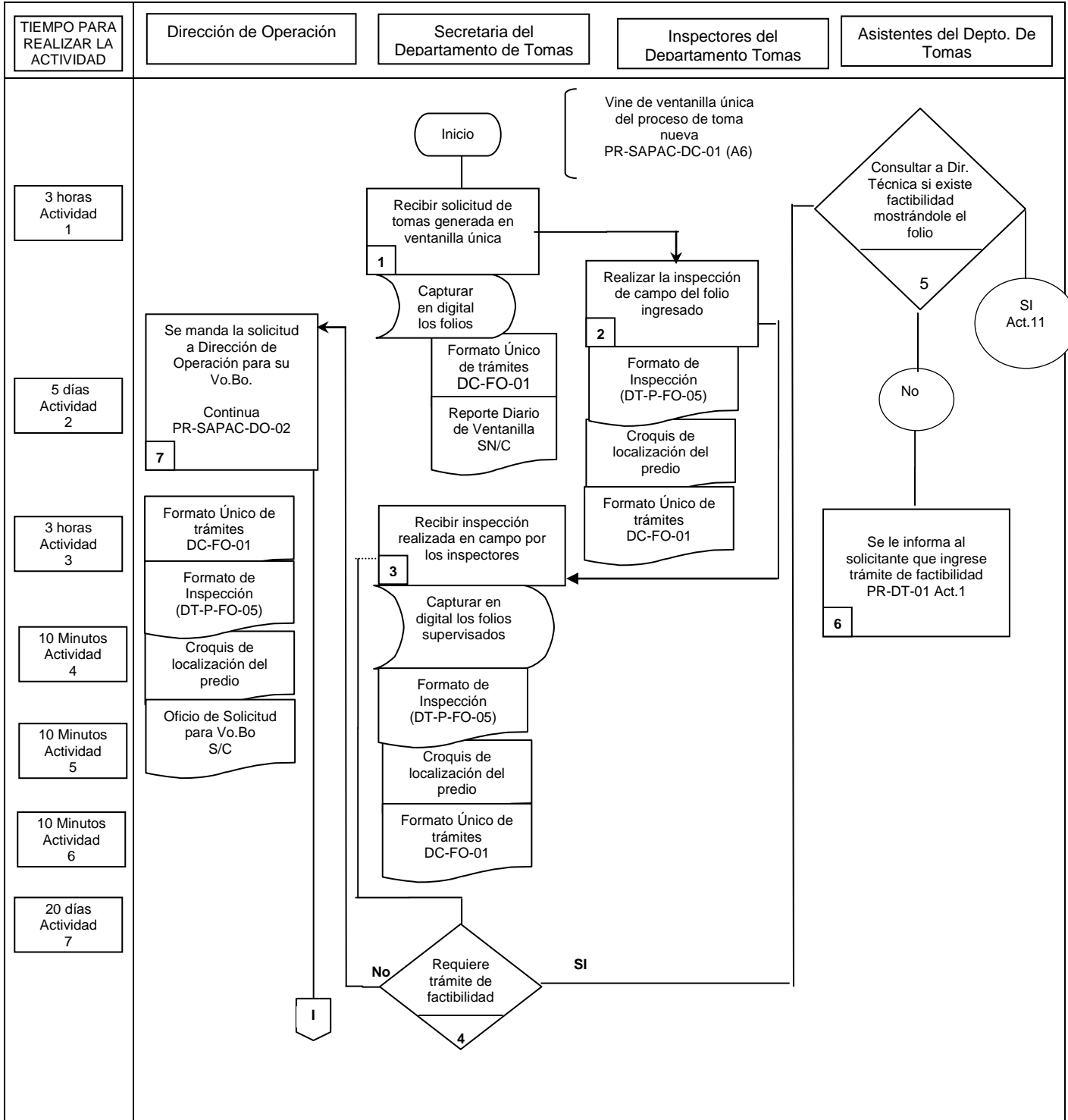
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 23 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN PARA TOMA NUEVA



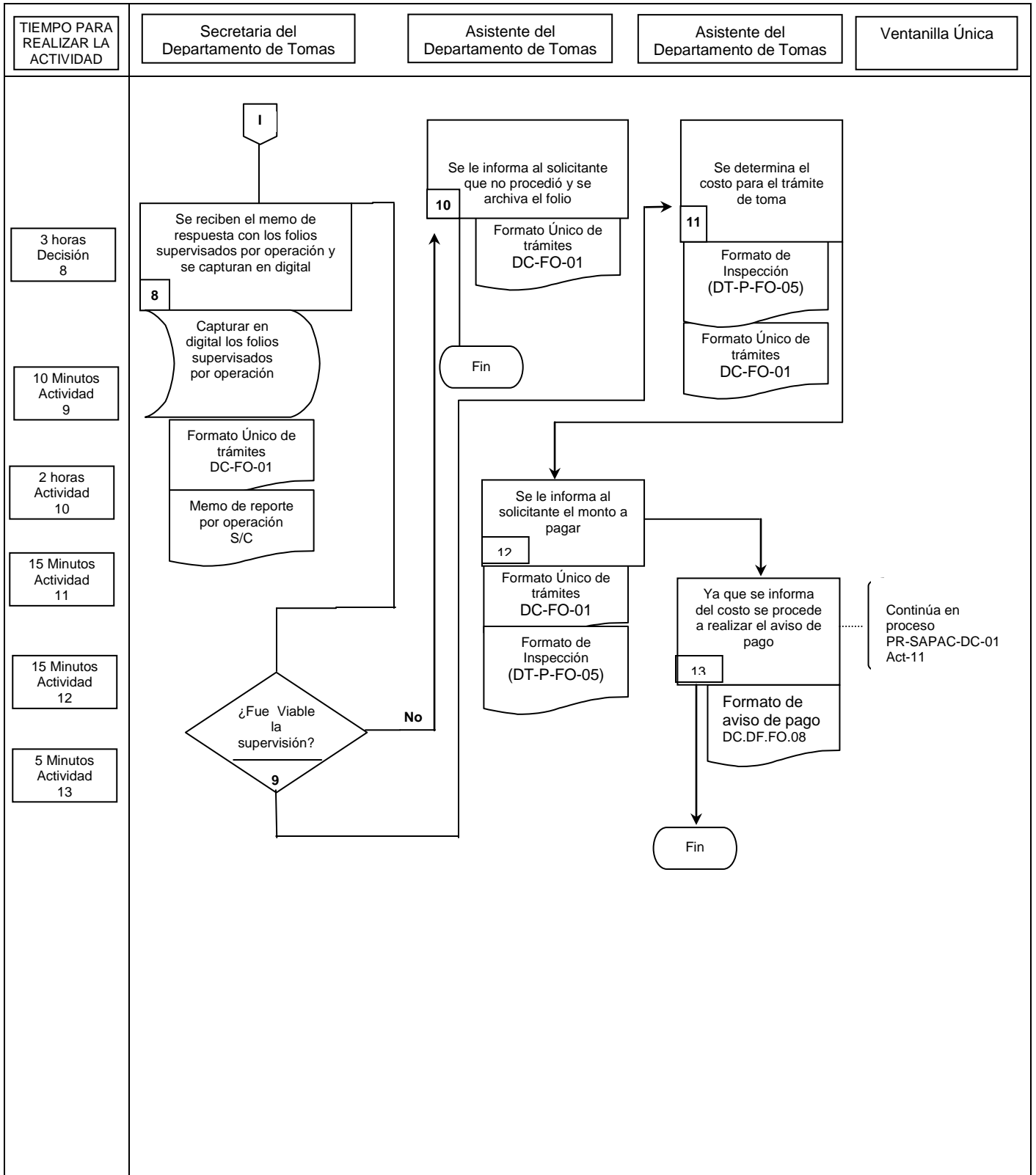


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 24 de 57





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 25 de 57

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----|--|---|--|
| 1 | Secretaria Ejecutiva del Departamento de Tomas | Se reciben los folios que se generaron en ventanilla única para su captura | Formato único de Tramite, Reporte diario de ventanilla única |
| 2 | Inspectores Del Departamento de Tomas | Se realiza la inspección en campo del predio solicitante para así poder determinar en la situación que se encuentra | Formato único de Tramite, croquis de localización y formato de inspección |
| 3 | Secretaria Ejecutiva del Departamento de Tomas | Se reciben los folios ya supervisados por los inspectores | Formato único de Tramite, croquis de localización y formato de inspección |
| 4 | Secretaria Ejecutiva del Departamento de Tomas | Requiere trámite de factibilidad Si: se envía a la Act.5 No: se envía a la Act.7 | |
| 5 | Asistentes del Departamento de Tomas | Se consulta si existe tramite de factibilidad mostrando el folio en físico con la Dirección técnica para continuar con el proceso de la toma Si: se envía a la Act.11 No: se envía a la Act.6 | |
| 6 | Asistentes del Departamento de Tomas | Se le informa al solicitante que ingrese tramite de factibilidad Continua PR-DT-01 Act.1 | |
| 7 | Dirección de Operación | Cuando no requiere factibilidad se turna al Área de Operación determina si es factible dependiendo la zona en donde requiere la toma, Continua PR-SAPAC-DO-02 | Formato único de Tramite Croquis de localización formato de inspección Oficio de Solicitud para el Vo.Bo. |
| 8 | Secretaria Ejecutiva del Departamento de Tomas | Se reciben los folios ya supervisados en campo por el Área Operativa y se capturan en digital. | Formato único de Tramite, Memo de reporte por Operación |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 26 de 57

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----|--|--|--|
| 09 | Secretaria Ejecutiva del Departamento de Tomas | Fue viable la supervisión? Si : se envía a la Act.11 No : se envía a la Act. 10 | |
| 10 | Asistentes del Departamento de Tomas | Las solicitudes que no procedieron se archivan y se le informa al solicitante | Formato único de Tramite, |
| 11 | Asistentes del Departamento de Tomas | Las solicitudes que son aprobadas por operación o ya cuentan con una factibilidad se determina el costo en la hoja de calculo | Formato único de Tramite, Formato de Inspección |
| 12 | Asistentes del Departamento de Tomas | Ya que se tiene el monto total del trámite de toma nueva se le informa al solicitante el costo de la misma | Formato único de Tramite, Formato de Inspección |
| 13 | Asistentes del Departamento de Tomas | Una vez informado el solicitante si va a pagar se procede a realizar el aviso de pago Nota: continua con el proceso PR-SAPAC-DC-01 Act.11 | Formato de Aviso de Pago |

REGISTRO DE CALIDAD

| No. | Documento (Clave) | Responsable de su custodia | Tiempo de Retención |
|-----|--|---|---------------------|
| 1 | Formato único de trámite (DC-FO-01) | Secretaria Ejecutiva | 1 año |
| 2 | Formato de inspecciones (DT-P-FO-05) | Inspectores del Departamento de Tomas Jefes de Sección B | 1 año |
| 3 | Formato de aviso de pago (DC.DF.FO.08) | | 1 día |
| 4 | Formato de Folios (S/C) | Secretaria Ejecutiva | 1 día |
| 5 | Registro de Folios para Operación | Secretaria Ejecutiva | 1 día |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSPECCIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-03

Revisión: 2

Página 27 de 57

ANEXOS

| No. | Documento | Código |
|------------|---|---------------|
| 01 | Formato Único de Trámite | DC-FO-01 |
| 02 | Formato de inspecciones | DT-P-FO-05 |
| 03 | Formato de aviso de pago | DC.DF.FO.08 |
| 04 | Registro de Folios turnados por ventanilla | SN/C |
| 05 | Formato de Folios | SN/C |
| 06 | Registro de Folios para Vo.Bo. de Operación | SN/C |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSTALACIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-04

Revisión: 2

Página 28 de 57

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE TOMA NUEVA

1.- Propósito:

Establecer la Metodología para realizar la instalación del servicio de agua potable en aquellas colonias que sea factible otorgar el servicio y de las cuales necesiten de este proceso.

2.- Alcance:

Este Procedimiento aplica a todas las Áreas adscritas a la Dirección Comercial que realicen alguna actividad dentro del Procedimiento.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este Procedimiento.

Comisaria Interna: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Director Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento además de verificar la correcta aplicación del mismo.

Jefe de Departamento de Tomas: Responsable de la correcta aplicación de este Procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Bitácora: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo, instructivos de trabajo, método de prueba o análisis, formatos y todos los documentos.

Inspección: revisión física del lugar y/o predio para determinar si existe red de agua para conectar el servicio de agua potable.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

S/C: Sin código

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



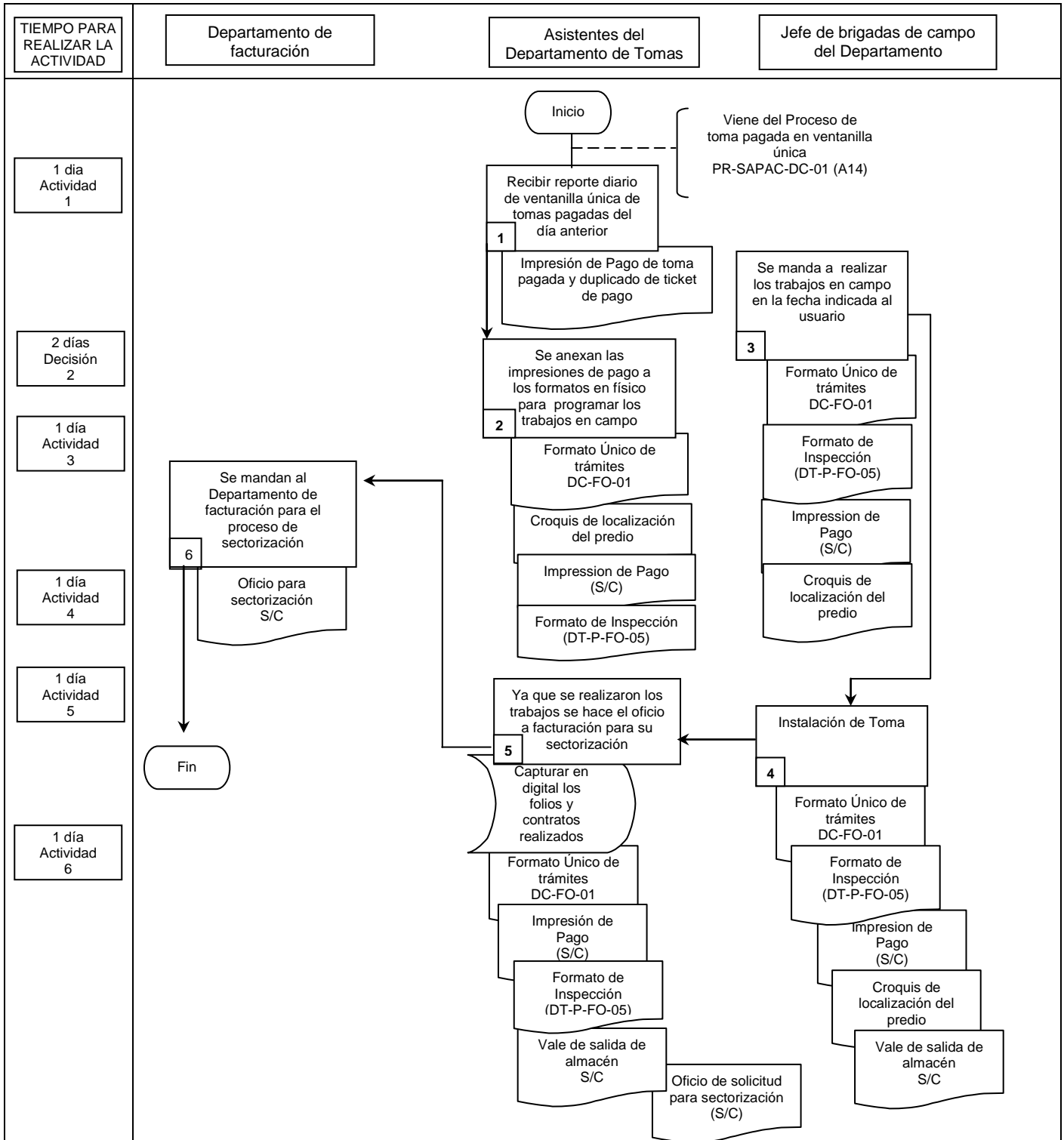
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSTALACIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-04

Revisión: 2

Página 29 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE TOMAS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSTALACIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-04

Revisión: 2

Página 30 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
INSTALACIÓN DE TOMAS**

| No. | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento |
|------------|-----------------------------|--|--|
| 01 | Asistentes del Departamento | Se reciben los reportes que ventanilla única emite del día anterior con las impresiones de pago de toma. | Impresiones de pago de tomas pagadas y duplicado del ticket |
| 02 | Asistentes del Departamento | Se anexan las impresiones de pago a los formatos de inspección y formatos únicos para su programación en campo | Formato único de Ventanilla, Croquis de localización, Impresión de pago y formato de inspección |
| 03 | Jefe de Brigadas | Se mandan a realizar la instalación en campo en la fecha pactada con el usuario | Formato único de Ventanilla, Croquis de localización, Impresión de pago y formato de inspección |
| 04 | Jefe de Brigadas | Se coloca la toma en el domicilio solicitado | Formato único de Ventanilla, Croquis de localización, Impresión de pago, formato de inspección y vale de salida de almacén |
| 05 | Asistentes del Departamento | Realizados los trabajos se capturan en digital los folios ya realizados | Formato único de Ventanilla, Croquis de localización, Impresión de pago, formato de inspección y vale de salida de almacén, Oficio de solicitud para sectorización |
| 06 | Departamento de Facturación | Se mandan los folios a facturación para que empiece el proceso de la sectorización | Formato único de Ventanilla, Croquis de localización, Impresión de pago, formato de inspección y vale de salida de almacén, oficio para sectorización |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
INSTALACIÓN DE TOMA NUEVA**

Clave: PR-SAPAC-DC-04

Revisión: 2

Página 31 de 57

REGISTRO DE CALIDAD

| No. | Documento (Clave) | Responsable de su Custodia | Tiempo de Retención |
|------------|--|---|----------------------------|
| 1 | Formato único de trámite DC-FO-01 | Jefe de Departamento de Tomas (J.D.T.) | 20 días |
| 2 | Formato de inspecciones DT-P-FO-05 | | 20 días |
| 3 | Control de aviso de pago DT-P-FO-08 | | 1 día |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|-----------------|----------------------------|--------------|
| 01 | Formato único de trámite | DC-FO-01 |
| 02 | Formato de inspecciones | DT-P-FO-05 |
| 03 | Formato de aviso de pago | DC.DF.FO.08 |
| 04 | Formato para Sectorización | SN/C |



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO Y VENTA DE PIPAS

1.- Propósito:

Establecer la Metodología para el envío de apoyos y ventas de pipas de suministro potable para los usuarios que requieran de este servicio.

2.- Alcance:

Este Procedimiento aplica a todas las Áreas adscritas a la Dirección Comercial que realicen alguna actividad dentro del Procedimiento.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este Procedimiento.

Comisaria Interna: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Director Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento además de verificar la correcta aplicación del mismo.

Jefe de Oficina de Pipas: Responsable de la correcta aplicación de este Procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Bitácora: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo, instructivos de trabajo, método de prueba o análisis, formatos y todos los documentos.

Garza: Sistema de abastecimiento de suministro potable únicamente para carros tanque.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

S/C: Sin código

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



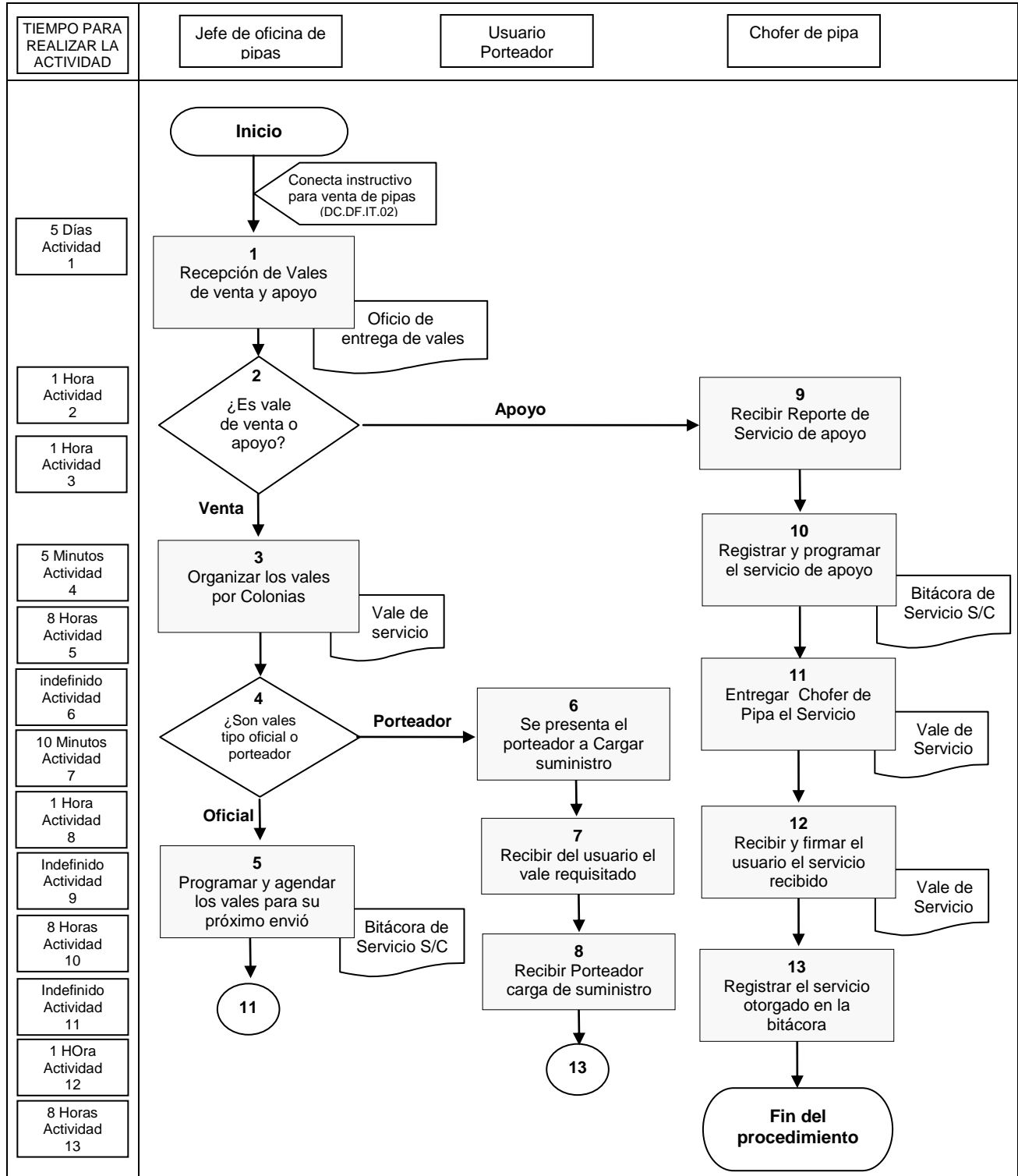
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
APOYO Y VENTA DE PIPAS**

Clave: PR-SAPAC-DC-05

Revisión: 2

Página **33** de **57**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO Y VENTA DE PIPAS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
APOYO Y VENTA DE PIPAS**

Clave: PR-SAPAC-DC-05

Revisión: 2

Página 34 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
APOYO Y VENTA DE PIPAS**

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|-----------------------------------|--|---|
| 1 | Jefe de Oficina de Pipas (J.O.P.) | Conecta Instructivo para venta de pipas (DC.DF.IT.02). Recibe de parte de la dirección comercial, los vales vendidos con folio, estos adjuntos al oficio de entrega. Nota: deben contener, nombre completo del usuario, dirección, teléfono, croquis de localización y alguna referencia, (dichos vales son recibidos por la oficina de pipas, de cinco a diez días hábiles posteriores al momento de la venta al usuario). Estos deben contener la firma de autorización del Director Comercial. | Oficio de entrega con los vales de servicio |
| 2 | (J.O.P.) | ¿Es vale de Venta o Apoyo? Si es venta, ir a la Actividad No.3 Si es apoyo, ir a la Actividad No.9 | |
| 3 | (J.O.P.) | Organiza los vales físicos por colonia para tener un mayor control a la hora de entrega. | Vales de servicio (S/C) |
| 4 | (J.O.P.) | ¿Son vales tipo Oficial o Porteador? Si es Oficial, ir a la Actividad No.5 Si es Porteador, ir a la Actividad No.6 | |
| 5 | (J.O.P.) | Programa y agenda los vales en las bitácoras de servicio para su próximo envío. Conecta con la Actividad No.11 | Bitácora de servicio (S/C) |
| 6 | (J.O.P.) | Se presenta usuario porteador a la oficina de pipas en donde verbalmente se le indica en que garza del organismo realizara su carga de suministro. Nota: El tiempo de esta Actividad es indefinida dado que el usuario porteador es quien define el tiempo para realizar la carga, esto porque los vales no contienen tiempo de vigencia. | |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
APOYO Y VENTA DE PIPAS

Clave: PR-SAPAC-DC-05

Revisión: 2

Página 35 de 57

| | | | |
|----|----------------|---|----------------------------|
| 7 | (J.O.P.) | Entrega el usuario porteador el vale físico en la garza donde realizara la carga de los litros de suministro que compro por medio del vale. | |
| 8 | (J.O.P.) | Recibe usuario porteador en la garza con su carro tanque de agua potable la carga en litros del suministro comprado. Conecta con la Actividad No. 13. | |
| 9 | (J.O.P.) | Recibe la oficina de Pipas, de parte de la Dirección de Operación y/o del centro de atención telefónica (CAT) vía telefónica o vía radio, la solicitud del apoyo gratuito. Nota: Debe indicar: nombre del usuario, dirección completa, número telefónico (local, celular, nextel o id de radio) y alguna referencia de ubicación del domicilio. | |
| 10 | (J.O.P.) | Registra y programa en la bitácora de servicio el envío de pipa de agua por apoyo de acuerdo a las necesidades y cargas de trabajo de la oficina. | Bitácora de servicio (S/C) |
| 11 | (J.O.P.) | Carga el Chofer la pipa de agua potable en la garza que le indique el jefe de oficina de pipas, con el vale foliado debidamente requisitado, y lleva el servicio solicitado al domicilio que se le indique de acuerdo a la Bitácora de servicio. | Vale de servicio |
| 12 | Chofer de Pipa | Firma usuario el vale de acuerdo al servicio que se le otorgo y lo entrega al chofer de pipa. | Vale de servicio |
| 13 | (J.O.P.) | Registra el servicio otorgado al usuario en la bitácora de servicio diario anexando el vale como soporte documental para su archivo correspondiente. Con esta Actividad termina el Procedimiento. | Bitácora de servicio (S/C) |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
APOYO Y VENTA DE PIPAS**

Clave: PR-SAPAC-DC-05

Revisión: 2

Página 36 de 57

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|-----------|---------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Bitácora de Servicio | Jefe de Oficina de Pipas | 1 año |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|-----------------|----------------------------------|--------------|
| 1 | Instructivo para venta de pipas | DC.DF.IT.02 |
| 2 | Vale de Pipa Oficial (físico). | S/C |
| 3 | Vale de Pipa Porteador (físico). | S/C |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 37 de 57

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN

1.- Propósito:

Establecer la metodología y lineamientos del proceso de facturación y la toma de lecturas, con el objetivo de determinar el consumo real, de una manera confiable para todos los usuarios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al Departamento de Facturación, Dirección Comercial y áreas operativas relacionadas con el proceso de facturación.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del Sapac: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento y su revisión en términos de Ley.

Dirección Comercial: Responsable de elaborar, difundir, revisar, corregir y actualizar este procedimiento.

Jefe del Departamento de Facturación: Responsable de la correcta aplicación de este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Captura: Recabar las lecturas reportadas en las hojas de trabajo, al programa Aquasis.

Consumo Negativo: Es el resultado de una lectura actual menor a la anterior.

Documento de trabajo: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis, formatos y todos los documentos relacionados con las operaciones que alimentan el sistema informativo de Facturación.

Estatus: Es la condición en que se encuentra un contrato en el Sistema AquaSIS

S=pasivo

A=activo.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 38 de 57

Folio: Numero que identifica a un predio que se encuentra dentro del padrón de usuarios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Guía: Documento base generado por el departamento de facturación en el cual se transcribe la lectura reflejada en el aparato medidor.

Lectura: Actividad que consiste en interpretar mediante la vista los dígitos y relojes de un medidor de agua.

Lectura Millonaria: Es una lectura que arroja un como resultado un consumo elevado.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso Administrativo: Todas las operaciones que alimentan el sistema informático de facturación.

Recibo: Papeleta o factura bimestral de consumo de agua.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Ruta: Es el recorrido de dicho sector, que realiza el Notificador, para la toma de lectura del aparato medidor.

Sistema AquaSiS: Sistema de Datos Comercial Electrónico para el Servicio del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Sectorizar: Consiste en asignar sector, ruta y folio a un contrato para que el Sistema Aquasis pueda realizar la facturación correspondiente del mismo.

Sector: Es una zona clasificada por varias rutas, para la toma de lectura del aparato medidor.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



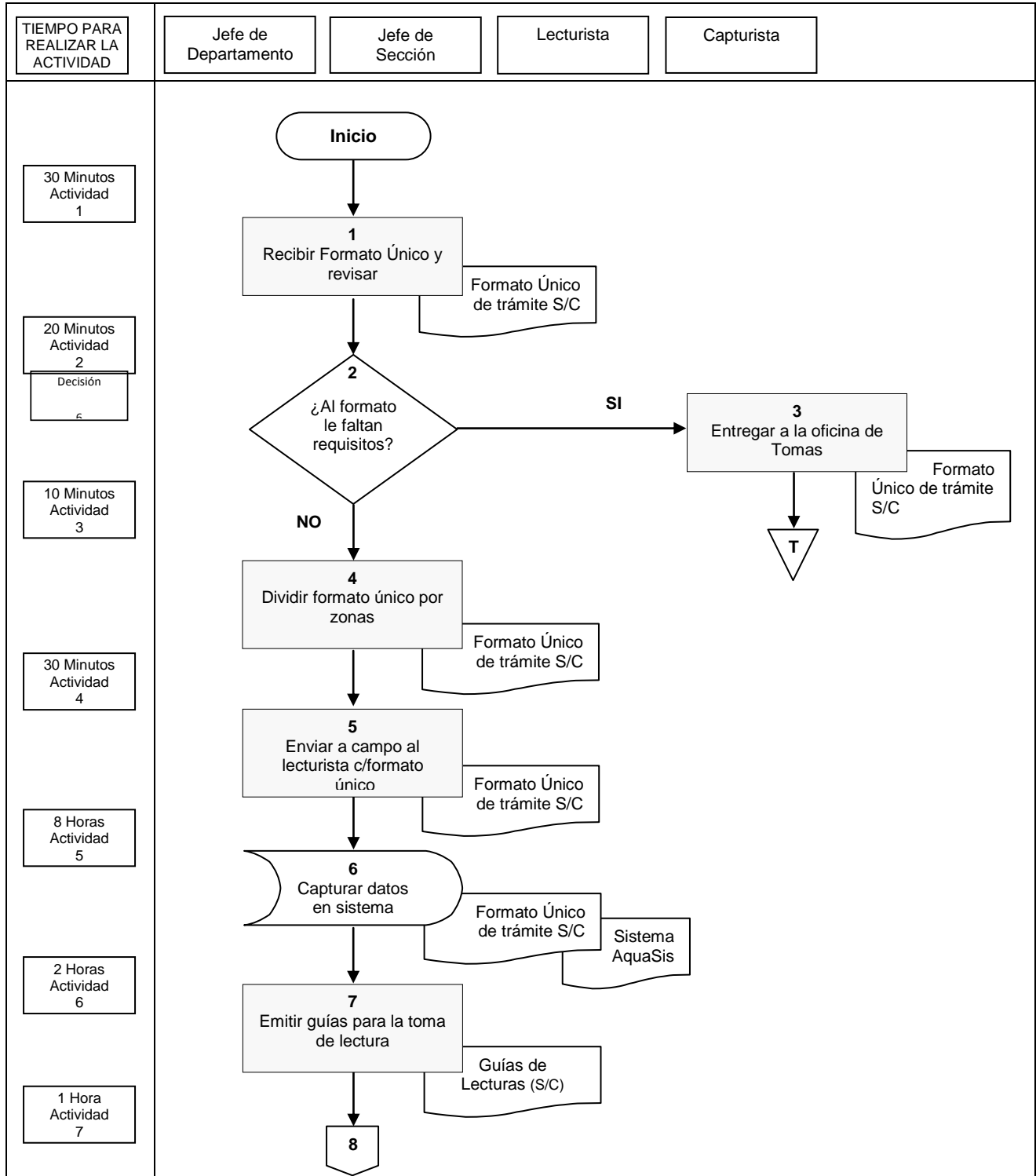
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 39 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURA Y FACTURACION





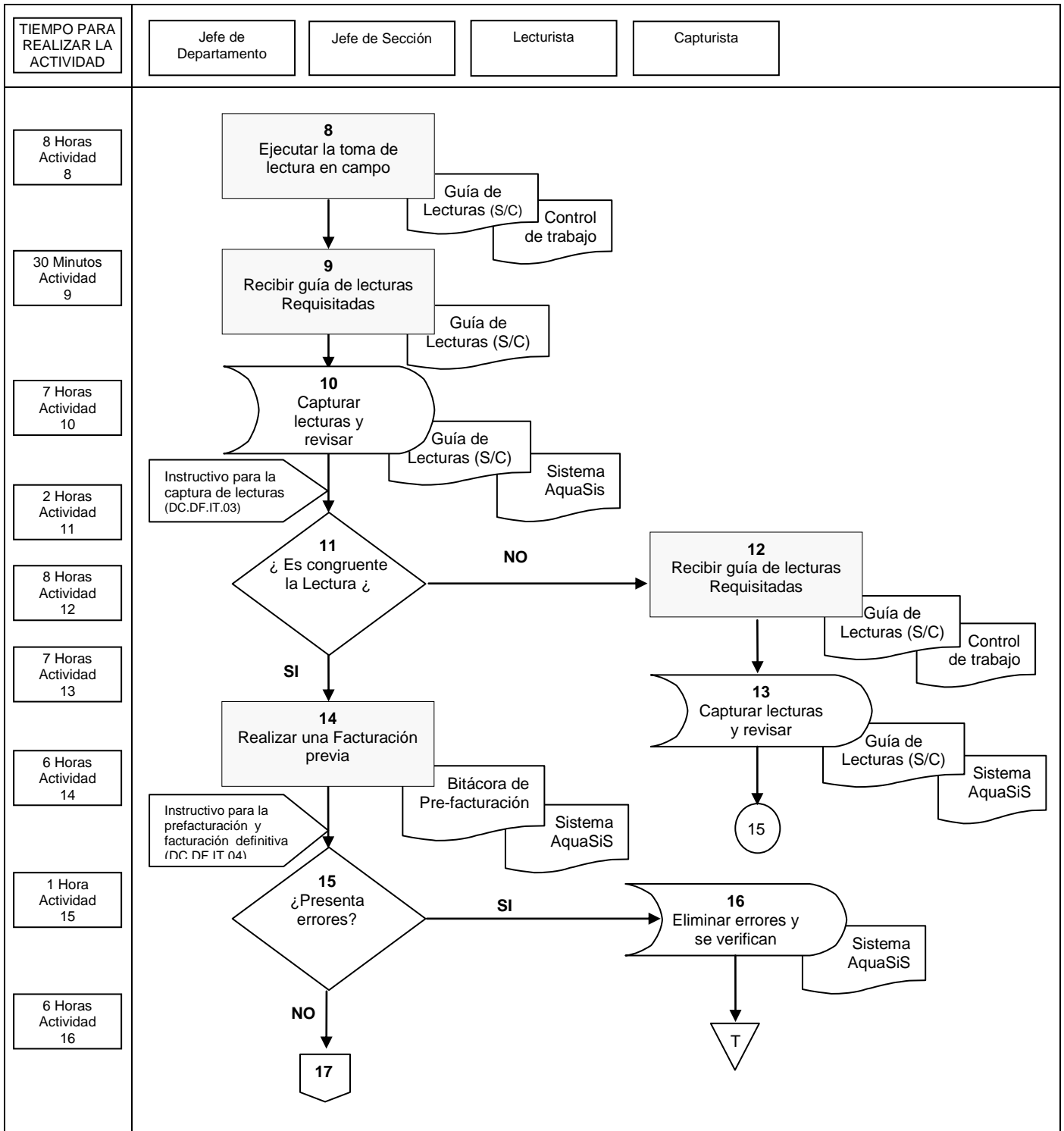
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 40 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURA Y FACTURACION





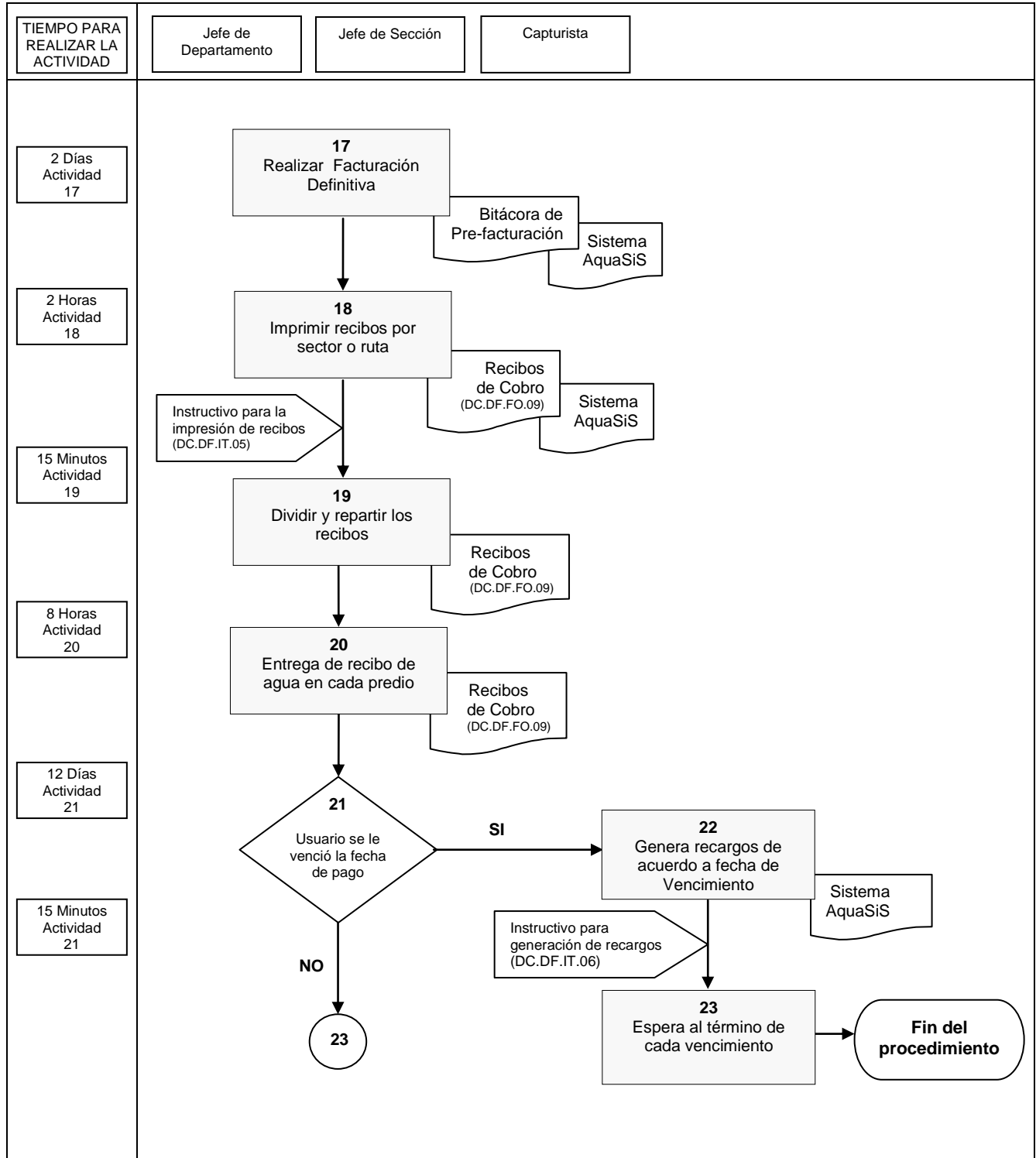
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 41 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TOMA DE LECTURA Y FACTURACION





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 42 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|--|---|--|
| 1 | Jefe de Departamento de Facturación (J.D.F.) Jefe de Sección (J.S.) | Recibe los Formatos único de trámites requisitado, con copia del pago del usuario en cajas anexo y vale de salida de almacén por parte de la Dirección Técnica. | Formato Único (S/C) |
| 2 | (J.S.) | ¿Al formato le falta documentación? Si, ir a la actividad No. 3 No, ir a la actividad No. 4 | |
| 3 | (J.D.F.C.) (J.S.) | Los Formatos Únicos que les hace falta documentación, se regresan a la oficina de Instalación de Tomas para su revisión y que ingresen nuevamente a la oficina de facturación ya correctamente requisitado e iniciar nuevamente el procedimiento. | Formato Único (S/C) |
| 4 | (J.S.) | El formato único se divide por zona (sur y norte). | Formato Único (S/C) |
| 5 | (J.S.) Capturista | Entrega los formatos ya divididos a los lectors, para recabar los datos correspondientes: sector, ruta, folio (a cada medidor se le asigna un número de folio), lectura, giro, ubicación del medidor (dentro o fuera del predio). | Formato Único (S/C) |
| 6 | (J.S.) Lectorista | Entrega el lectorista los formatos ya sectorizados para ser capturados los datos en el Sistema AquaSiS. | Formato Único (S/C) Sistema AquaSiS |
| 7 | (J.S.) | Emite guías, en base al sector, ruta que le corresponda. | Guía para Toma de Lecturas (S/C) |
| 8 | lectorista | Realiza la toma de lectura en campo por zona, guiándose por el sector y ruta. | Guía para Toma de Lecturas (S/C) |
| 9 | (J.S.) | Recaba las guías que requisitaron los lectors en campo a cada uno de los predios para ser divididas a los capturistas. | Guía para Toma de Lectura (S/C) |
| 10 | Capturista | Captura las lecturas de cada una de las guías que requisitaron y entrego el Jefe de Sección en el Sistema AquaSiS y al término de la captura se revisan los | Guía para Toma de Lectura (S/C) Sistema AquaSiS |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 43 de 57

| | | | |
|----|---------------------------|--|---|
| | | consumos, (En esta actividad se verifican las lecturas que no sean congruentes con el historial se llaman lecturas millonarias y lecturas que marque en el medidor al revés de la última numeración son consumos negativos). Se conecta con el instructivo para la captura de lecturas. | Instructivo para la captura de lecturas (DC.DF.IT.03) |
| 11 | (J.D.F.C.) Capturistas | ¿Es congruente la lectura? Si, ir a la actividad No. 14 No, ir a la actividad No. 12 | |
| 12 | Lectoristas | Realiza en campo una segunda toma de lectura para corroborar y/o corregir consumos millonarios y/o lecturas negativas, y/o predios cerrados. Y nuevamente entrega al Jefe de Sección la guía. | Guía para Toma de Lectura (S/C) |
| 13 | Capturistas | Captura lecturas de segunda vuelta de las guías, por predios cerrados, se revisan nuevamente consumos millonarios y lecturas negativas. Se conecta con la actividad 15 | Guía para Toma de Lectura (S/C) Sistema Aquasis |
| 14 | (J.D.F.C.) | Realiza el proceso de una facturación previa. Conecta instructivo para la prefacturación y facturación definitiva. (DC.DF.IT.04). | Bitácora de Previa facturación (S/C) Instructivo para la prefacturación y facturación definitiva (DC.DF.IT.04) |
| 15 | (J.D.F.C.) | ¿Presenta errores? Si, ir a la actividad No. 16 No, ir a la actividad No. 17 | |
| 16 | (J.D.F.C.) Capturistas | Verifica errores y se eliminan en base a inspecciones físicas en campo de tal manera que quede una lectura especial cercana una lectura real. En esta actividad la guía se archiva junto con la inspección temporalmente dos meses hasta la siguiente facturación. | Sistema AquaSiS |
| 17 | (J.D.F.C.) | Realiza el proceso de facturación definitiva. | Bitácora definitiva de facturación (S/C) Resumen definitivo de facturación (S/C) |
| 18 | (J.D.F.C.) | Imprime los recibos de cobro de acuerdo al sector y ruta. Nota: Manejando un calendario bimestral. | Recibos de cobro (DC.DF.FO.09) |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 44 de 57

| | | | |
|----|-----------------------|---|--|
| 19 | (J.S.) Lectoristas | Entrega los recibos al jefe de sección para que a los recibos de tres bimestres y más de adeudo sean sellados con la leyenda de (pague en 24 horas). | Recibos de cobro (DC.DF.FO.09) |
| 20 | (J.S.) Lectoristas | Entrega los recibos al personal de campo para que en tiempo y forma lleguen a cada uno de los predios, dependiendo el sector, ruta y folio que le corresponda. | Recibos de cobro (DC.DF.FO.09) |
| 21 | (J.D.F.C.) | ¿al usuario se le venció la fecha de pago? Si, ir a la actividad No. 22 No, ir a la actividad No. 23 | |
| 22 | (J.D.F.C.) | Genera recargos de acuerdo a la fecha de vencimiento de cada sector facturado. En esta actividad conecta con el instructivo para la generación de recargos. (DC.DF.IT.06) | Sistema AquaSiS Instructivo para generación de recargos |
| 23 | (J.D.F.C.) | Espera el término de todos los vencimientos que se tengan durante el bimestre completo y al finalizar el bimestre inicia nuevamente el procedimiento. Con esta actividad termina el procedimiento. | |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
TOMA DE LECTURA Y FACTURACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-06

Revisión: 2

Página 45 de 57

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|-----------|---------------------------------------|---|----------------------------|
| 1 | Formato Único | Jefe de Departamento de Facturación (J.D.F.) | 6 meses |
| 2 | Guía de lecturas (S/C) | (J.D.F.) | 1 año |
| 3 | Bitácora de Facturación (S/C) | (J.D.F.) | 6 Meses |
| 4 | Reporte de Trabajo Realizado (S/C) | (J.D.F.) | 6 Meses |
| 5 | Resumen de Facturación (S/C) | (J.D.F.) | 1 Año |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|-----------------|---|--------------|
| 1 | Instructivo para la captura de lecturas | DC.DF.IT.03 |
| 2 | Instructivo para la pre facturación y facturación definitiva. | DC.DF.IT.04 |
| 3 | Instructivo para la impresión de recibos | DC.DF.IT.05 |
| 4 | Instructivo para generación de recargos. | DC.DF.IT.06 |
| 5 | Recibo de cobro | DC.DF.FO.09 |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO**

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 46 de 57

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y
REINSTALACIÓN DE SERVICIO**

1.- Propósito:

Establecer la metodología adecuada al momento de realizar la Cobranza a los usuarios que presentan pagos moratorios con la finalidad de recuperar los montos de adeudo e ingresos acumulados en cartera vencida.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica directamente a la oficina de cobranza y oficinas adscritas a la Dirección Comercial que participen en actividades de esta área.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este Procedimiento, se tomó como referencia:
Manual de Organización para el Sistema de Agua Potable. (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del Sapac: Responsable de revisar la correcta implantación de estos procedimientos en todas las áreas.

Dirección Comercial: Responsable de elaborar, difundir, implantar, revisar, corregir y actualizar este procedimiento.

Jefe de la Oficina de Cobranza: Responsable de la correcta aplicación de este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de Asignar Códigos para el control de documentos, editar y resguardar el 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:

Documento de trabajo: Refiere a la información y su medio de soporte, como por ejemplo instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis, formatos y todos los documentos que sean necesarios para llevar a cabo la realización del procedimiento.

Ejecución: Llevar a cabo las ordenes de limitación ó suspensión y reinstalación.

Inserción: Operación que consiste en conectar a la red principal de agua potable.

Limitación: Colocar un limitador del suministro de agua potable en el aparato medidor.

Llave de inserción: Llave que se inserta en la red para dar el suministro de agua a la toma.

Llave de banqueta: Llave que se coloca sobre la banqueta y antes del medidor para control de flujo.



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 47 de 57

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcione evidencia de actividades desempeñadas.

Reinstalación: Es reanudar el suministro de agua potable, quitando el limitador o conectando a nivel de inserción.

Requerimiento: Es el aviso de adeudo de suministro de agua potable que se le entrega al usuario de la toma, antes de suspender el suministro.

Suspensión: Es la suspensión total del agua potable ya sea en el aparato medidor o a nivel de inserción.

Sistema AquaSiS: Sistema de datos comercial electrónico para el servicio del 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 Registro de Calidad y Anexos.



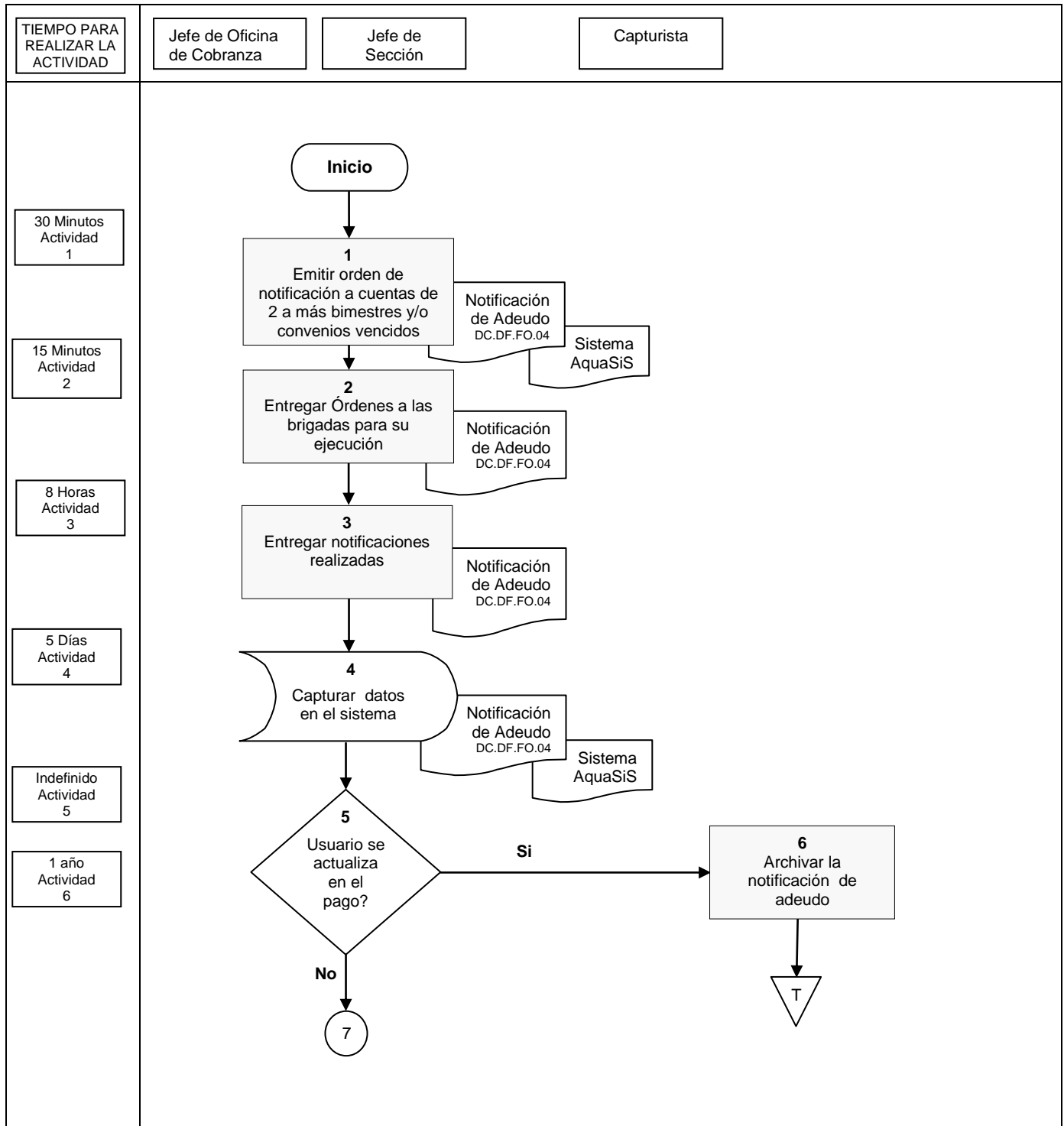
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página **48** de **57**

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION, SUSPENSIÓN Y
REINSTALACIÓN DE SERVICIO**





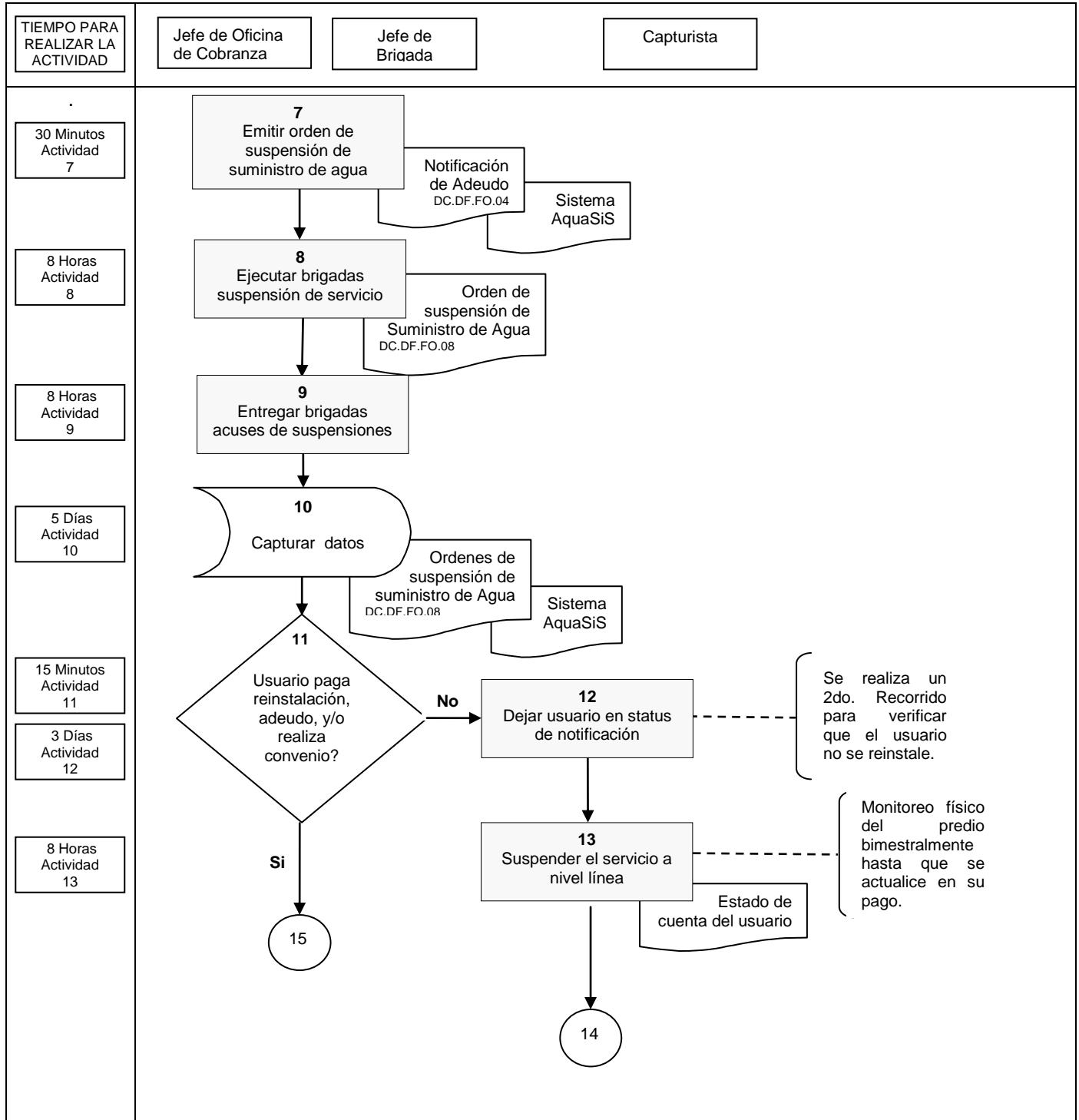
**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO**

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 49 de 57

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACION, SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DEL SERVICIO





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

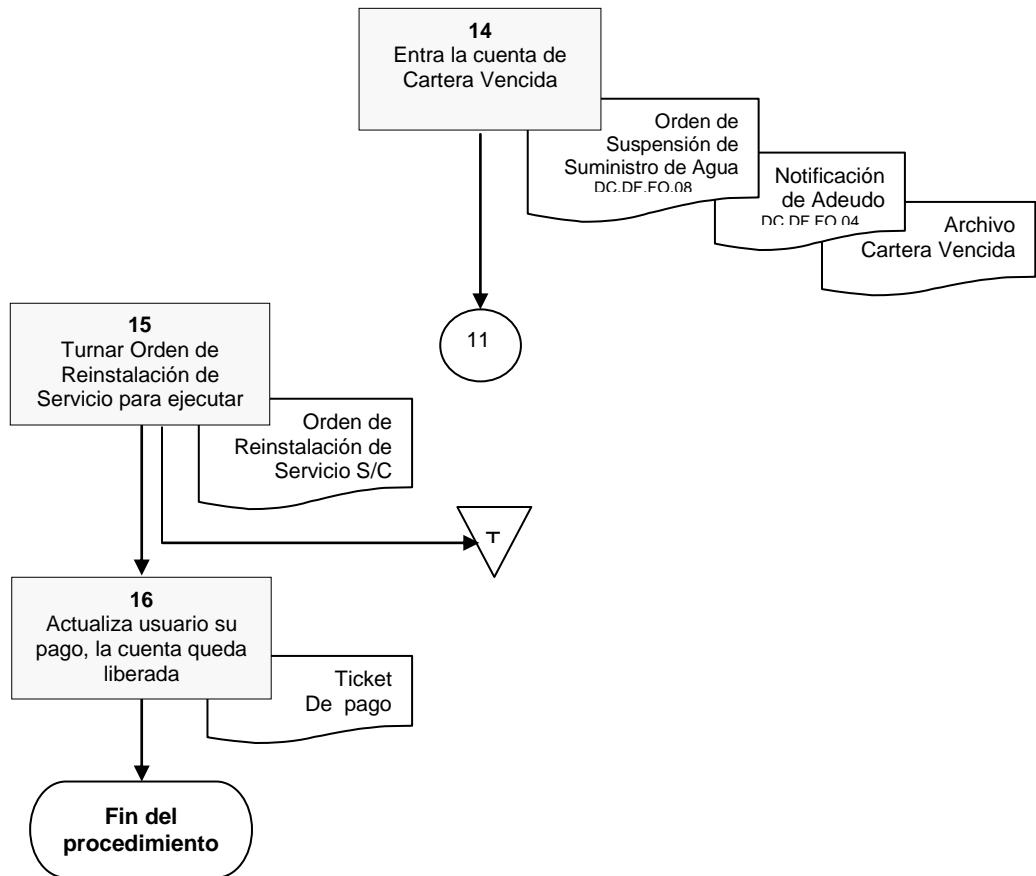
Revisión: 2

Página 50 de 57

15 Minutos
Actividad
14

Indefinido
Actividad
15

8 Horas
Actividad
16





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 51 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN,
SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE SERVICIO**

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|---|--|---|
| 1 | Jefe Oficina de Cobranza (J.O.C.) Jefe de Sección (J.S.) capturista | Emite a través del Sistema AquaSiS las órdenes de Notificación de Adeudo a todas las cuentas que presentan un adeudo de 2 o más y/o convenios vencidos. Nota: Esto con el fin de que conozcan su adeudo y acudan a regularizarse a este Organismo. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) Sistema AquaSiS |
| 2 | (J.O.C.) (J.S.) | Entrega ordenes de notificación de adeudo para ser ejecutadas en campo, las cuales son separadas por sectores, rutas y folios. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) |
| 3 | (J.S.) Capturista | Entrega acuses de notificación de adeudo realizadas el mismo día de su emisión al Capturista. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) |
| 4 | Capturista | Almacena los datos obtenidos de las notificaciones de adeudo realizadas en el Sistema AquaSiS en la opción: Mantenimiento OT's , Nota: Esto es con la finalidad de crear un historial de antecedentes en la cuenta de cada uno de los usuario ya notificados. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) Sistema AquaSiS |
| 5 | (J.O.C.) | ¿Usuario se actualiza en el pago? Si, ir a la Actividad No.6 No, ir a la Actividad No.8 Nota: En esta actividad el tiempo es indefinido ya que el usuario es quien determina cuando ponerse al corriente con sus pagos. | |
| 6 | (J.O.C.) | Archiva la notificación de adeudo temporalmente (1 año) ya que el usuario en esta actividad esta actualizado. Nota: Esto es para futuras aclaraciones que se presenten con el usuario deudor. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) |
| 7 | (J.O.C.) | Emite a través del Sistema AquaSiS opción: | Orden de |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO**

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 52 de 57

| | | | |
|----|--------------------|---|--|
| | | usuario reducción /suspensión , las Órdenes de Suspensión de Suministro de Agua con la Notificación Jurídica de Adeudos. | Suspensión de Suministro de Agua (DC.DF.FO.06) Sistema AquaSiS |
| 8 | (J.O.C.) | Entrega a brigadas para ejecutar físicamente la Orden de Suspensión del Servicio y la Notificación Jurídica de Adeudo, las cuales son separadas por sectores, rutas y folios. | Orden de Suspensión de Suministro de Agua (DC.DF.FO.06) |
| 9 | (J.S.) | Entrega la Brigada acuses de Suspensión de Suministro de Agua realizadas al día de la ejecución. | Orden de Suspensión de Suministro de Agua (DC.DF.FO.06) |
| 10 | Capturista | Captura los datos obtenidos de la Orden de Suspensión de suministro de agua en el Sistema AquaSiS. Nota: Esta Actividad es para mantener actualizado el status del usuario deudor para las aclaraciones que se presenten. | Orden de Suspensión de Suministro de Agua (DC.DF.FO.06) Sistema Aquasis |
| 11 | | ¿Usuario paga reinstalación, adeudo y/o realiza convenio? Si, ir a la Actividad No.15 N, ir a la Actividad No.12 | |
| 12 | (J.O.C.) | Acumula el Usuario adeudos, queda en estatus de enviarle notificación nuevamente, el cual se realiza un segundo recorrido para verificar que este mismo no se reinstale de manera fortuita. | |
| 13 | (J.O.C.) (J.S.) | Envía a la Brigada a campo para realizar el trabajo de suspensión del suministro del servicio de agua a nivel línea. | Estado de Cuenta del usuario |
| 14 | (J.O.C.) | Ingresar al archivo de Cartera Vencida las cuentas que fueron notificadas y omitieron su pago. Y de las cuales contienen 7 o más bimestres y/o convenios vencidos. Nota: Se archiva la orden de notificación y suspensión temporalmente (en tiempo indefinido) para futuras aclaraciones. Conecta con la actividad 11. | Notificación de Adeudo (DC.DF.FO.04) Orden de Suspensión de Servicio (DC.DF.FO.06) Archivo Cartera Vencida |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 53 de 57

| | | | |
|----|--------------------|---|---|
| 15 | (J.O.C.) (J.S.) | Emite a través del Sistema Aquasis opción: Cargos diversos (clave039 a nivel medidor) o (039A a nivel línea), el cual genera automáticamente la orden de Reinstalación de Servicio de agua, la cual se turna a la brigada para realizarse en campo en un lapso no mayor de 24 a 48 hrs. | Orden de Reinstalación de Servicio Sistema AquaSiS |
| 16 | | Actualiza el Usuario su pago correspondiente, su cuenta queda liberada y se procesa su facturación normal. Con esta Actividad finaliza el Procedimiento. | Ticket de pago |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN COMERCIAL
NOTIFICACIÓN SUSPENSIÓN Y REINSTALACIÓN DE
SERVICIO

Clave: PR-SAPAC-DC-07

Revisión: 2

Página 54 de 57

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|-----------|--|---|----------------------------|
| 1 | Notificación de adeudo. | Jefe de Oficina de Cobranza (J.O.C.) | Un año |
| 2 | Formato de orden de Suspensión de suministro de agua | JOC | Un año |
| 3 | Orden de Reinstalación de servicio | JOC | Un año |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|-----------------|---|--------------|
| 1 | Notificación de Adeudo (Físico-Electrónico) | DC.DF.FO.04 |
| 2 | Formato de Orden de Suspensión de Servicio de Agua (Físico-Electrónico) | DC.DF.FO.08 |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
DIRECTORIO**

Clave: PR-SAPAC-DC-IX

Revisión: 2

Página 55 de 57

IV. DIRECTORIO

| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|---|----------------------------|---|
| Encargado de Despacho de la Dirección Comercial | 777362-39-00 Ext-110 | Av. Morelos Sur num,166 Col. Centro. C.P. 62000 |
| Jefe de Departamento de Servicio a Usuarios | 777362-39-00 Ext-110 | Av. Morelos Sur num,166 Col. Centro. C.P. 62000 |
| Jefe de Departamento de Facturación y Cobranza | 777362-39-00 Ext-121 | Av. Morelos Sur num,166 Col. Centro. C.P. 62000 |
| Jefe de Oficina de Cobranza | 777362-39-00 Ext-134 | Av. Morelos Sur num,166 Col. Centro. C.P. 62000 |
| Jefe de Oficina de Pipas | 777362-39-00 Ext-134 | Av. Morelos Sur num,166 Col. Centro. C.P. 62000 |



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN COMERCIAL
HOJA DE PARTICIPACIÓN**

Clave: PR-SAPAC-DC-IX

Revisión: 2

Página 56 de 57

V. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION |
|-----------------|----------------------|
| | |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|---------------|--|
| | Director Comercial Jefe de Departamento de Servicio a Usuarios. Jefe de Departamento de Facturación y Cobranza. Jefe de Oficina de Cobranza Jefe de Oficina de Pipas |

Unidad de Coordinación de
Transparencia y Archivo
Digital

Responsable de la Organización del
Manual de Políticas y Procedimientos

