



Organismo Público Descentralizado para la Prestación
de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 1 de 336

Dirección de Administración, Finanzas y Comercial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación
de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.**



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 2 de 336

2019-2021

Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas.
C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, México.
Tel. 58 88 33 33 ext.110

12 de noviembre de 2021
Impreso y elaborado en el Municipio de Tultitlán, México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



PRESENTACIÓN

Se elabora el presente Manual de Políticas y Procedimientos, con el fin de auxiliar al personal de la Dirección de Administración Finanzas y Comercial, en el desempeño de sus funciones, apoyando al personal con procedimientos narrativos de mayor importancia de cada una de las Gerencias y Departamentos, así como su representación en diagramas de flujo, ayudando a administrar eficientemente los recursos financieros, humanos y materiales del Organismo.

El Manual de Políticas y Procedimientos es una herramienta útil en la 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 las Gerencias que conforman la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial.

El manual tiene como propósito el servir como un elemento de apoyo para el funcionamiento y organización de los procesos que se sigan para la consecución de las metas planeadas. Este documento muestra una red de procesos y la descripción de los procedimientos. Dando soporte y orden a la información que se obtiene para saber qué es lo que cada ente público está facultado y debe realizar.

Cabe mencionar que en la elaboración de este manual han colaborado los responsables de cada área que conforman la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial y no obstante que su información es veraz. Dicho manual, por su contenido, quedara sujeto a cambios cada vez que esta estructura presente permutas de desarrollo, así como de evolución en su operación, a fin de que siga siendo instrumento actualizado y eficaz.

A través del manual la Gerencia Comercial orienta y proporciona las directrices para procedimientos que se realizan en las jefaturas y departamentos adscritos a la misma con la finalidad de facilitar la interacción entre la administración pública y la ciudadanía para un ejercicio de las funciones eficiente y transparente, que se refleje en una mayor recaudación y la satisfacción del usuario.

Mediante el presente manual la Gerencia de Finanzas proporciona las herramientas que coadyuvan a la realización de las actividades y procedimientos que se desarrollan en su área para generar información financiera, veraz y oportuna que sirva para la toma de decisiones, así como el de apoyar e instrumentar al personal encargado del abastecimiento de insumos, servicios y almacenaje llevar a cabo procedimientos inherentes a sus departamentos que les permita realizar sus actividades eficazmente.

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos a través del presente manual tiene el propósito de mostrar un marco descriptivo de la organización, funcionamiento y ámbito de competencia para facilitar a sus departamentos a través de los procedimientos el desempeño de sus actividades con el fin de cumplir con mayor eficiencia en las funciones que se tienen encomendadas dentro del Organismo.



El manual contiene la base legal que norma la actuación del Organismo; el objeto y las atribuciones que tiene al interior de la administración pública del municipio; el objetivo general de la razón de ser a las actividades que se realizan; la estructura orgánica que representa jerárquicamente la forma en que está integrada y organizada la unidad administrativa; el objetivo, funciones y Procedimiento de cada una de las actividades de las áreas que forman parte de la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial; y el apartado correspondiente a la validación por parte de las autoridades responsables del Organismo, que permite darle el carácter formal de aplicabilidad al manual.

2. OBJETIVO GENERAL

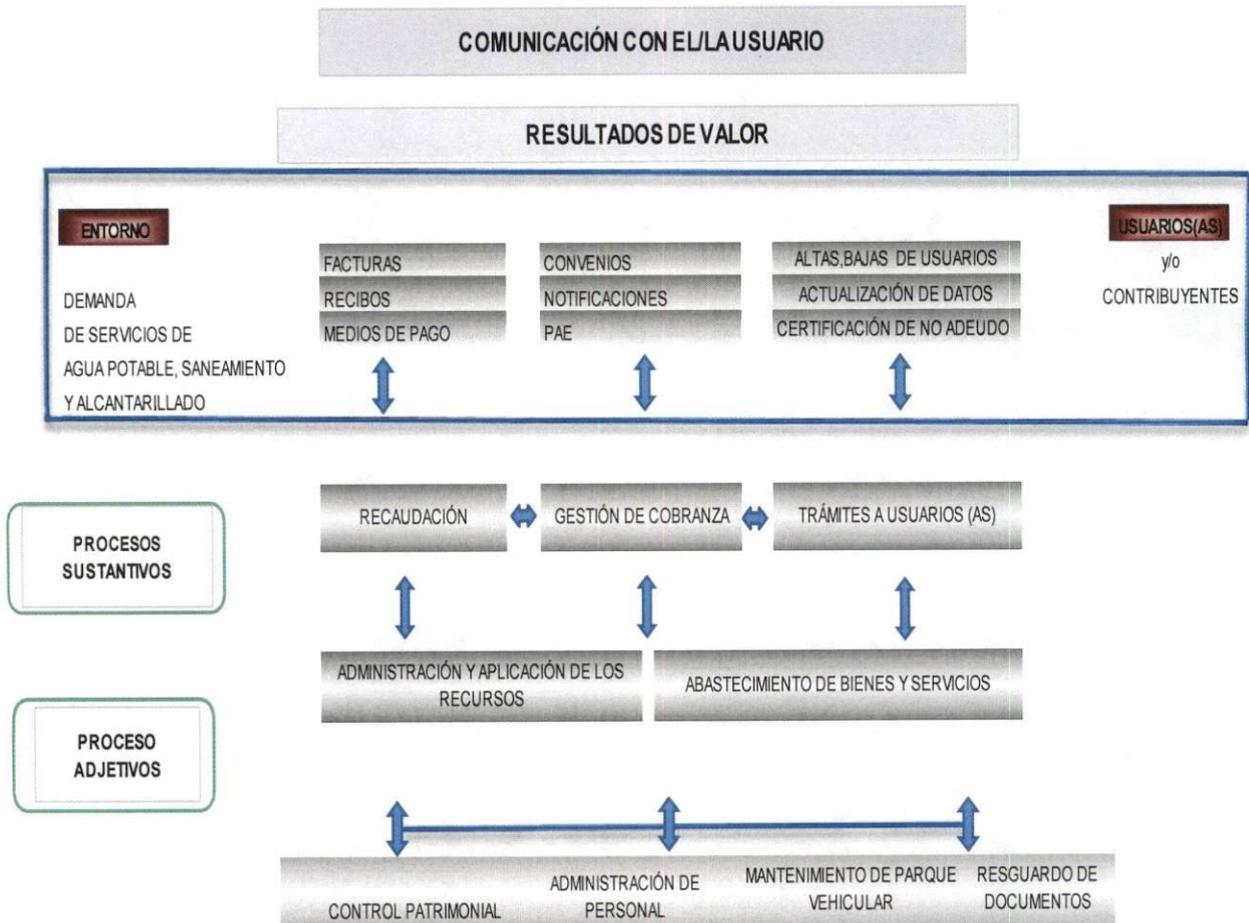
Planear, organizar, dirigir, gestionar y controlar las acciones necesarias para que las Unidades administrativas del Organismo, cuenten con los recursos humanos, materiales, financieros que contribuyan al eficiente y eficaz desarrollo de sus funciones, así como, programar, coordinar y evaluar las acciones necesarias para realizar el cobro de derechos al suministro de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y contribuir a la regularización de usuarios de estos servicios para incrementar la captación de ingresos y que permitan cumplir con los objetivos institucionales, en el marco de la normatividad aplicable en la materia.

3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Proveedor	Requisitos	Procesos	Resultado de valor	Usuarios
Usuario (a)	Trámites y Servicios. Documento que acredite la propiedad. Identificación oficial. Recibo de pago de derechos al corriente de agua y/o drenaje. Recibo de pago de derechos de conexión de agua y drenaje.	Aplicación de pagos y/o ajustes Alta Pago en Parcialidades Cambio de propietario Certificado de No adeudo	Factura y/o recibos Número de cuenta y contrato Convenio Actualización de padrón Certificado	Usuario (a) externo
Unidad Administrativa	Gestión de cobranza Solicitud de requisición Solicitud de servicio y/o mantenimiento Factura de bienes INE, comprobante de estudios, comprobante de domicilio, solicitud de trabajo. Oficios, expedientes Solicitud de pago, factura	Créditos Fiscales recuperados Adquisición de bienes y/o servicios Reparación y/o mantenimiento de unidad Alta de bienes Movimientos en el ISSEMYM Resguardo de documentos Elaboración de cheques	Recuperación a través de PAE Recepción y/o entrega de materiales Unidades en funcionamiento Actualización de inventario Administración de personal Clasificación y control de documentos Ejecución del programa anual de presupuesto	Usuario (a) externo Usuario (a) interno Usuario (a) interno y/o externo



4.RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos		
	Cheques	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Anual

OBJETIVO

Verificar, firmar y autorizar los cheques y transferencias de todas las Adquisiciones y pagos de nómina que realiza este Organismo

ALCANCE

Aplica a las áreas que intervienen para realizar algún tipo de adquisición como es el Departamento de Adquisiciones y el Departamento de Recursos Humanos, ya que genera el pago al personal que labora en éste Organismo.

REFERENCIAS

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Séptimo Prevenciones Generales, Artículo 134).
- Código Fiscal de la Federación (Titulo Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes).
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Capítulo IX de las obligaciones de las Personas Morales y Título III del Régimen de las Persona Morales con Fines no Lucrativos).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Capítulo I Disposiciones Generales).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Código Fiscal del Estado de México y Municipios (Título Segundo de los Principios de carácter Fiscal, Capitulo Primero de las Disposiciones Generales; Capítulo Tercero, de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes; Título Tercero, Capitulo Primero Sección Primera; Título Noveno del Presupuesto de Ingresos Capitulo Primero, Segundo, Tercero, Título Décimo de los Servicios de la Tesorería, Capítulo Tercero de los Pagos.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Título Primero Capítulo Único disposiciones Generales).
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Titulo Segundo, Sección Sexta de los Organismos operadores de Agua).



- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

En Materia Administrativa:

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Lineamientos que Regulan la Entrega Recepción de la Administración Pública Municipal del Estado de México
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, publicado en el Periódico Oficial de fecha 24 de marzo de 2021.

Municipal:

- Bando municipal de Tultitlán, Estado de México vigente
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

- El Director de Administración, Finanzas y Comercial y el Director General de forma mancomunada, tienen la responsabilidad de firmar y autorizar los Cheques.
- Administrar las finanzas, los recursos y los fondos del Organismo.
- Establecer las políticas, lineamientos, normas y sistemas para lograr una administración racional y eficiente de los recursos humanos y materiales; Supervisar y vigilar la correcta aplicación y utilización de estos recursos.
- Gerencia de Finanzas es responsable de elaborar los cheques que le son solicitados por el Director de Administración, Finanzas y Comercial.
- La secretaria tiene la responsabilidad de recibir las solicitudes de cheque, verificar los soportes correspondientes a las adquisiciones de materiales y la relación de la nómina de pago de éste OPD.APAST.

DEFINICIONES

Cheque: es un documento de naturaleza bancaria, que posee especificada una orden escrita de pago, mediante la cual el titular de una cuenta bancaria, también llamado librador, habilita



a otra persona, conocida como beneficiario, a cobrar una cantidad determinada de dinero en la entidad bancaria, o libradora, donde el primero tiene sus fondos.

Planear: Planificación o elaboración de un proyecto o plan de acción. Ello implica definir las metas de acuerdo con la visión y misión de la organización para poder establecer en consecuencia la estrategia, la táctica, la política de trabajo y programa de actividades para lograrlo.

Organización administrativa: Es el proceso de planificar, controlar, dirigir y organizar los recursos propios de una empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la misma. Se encarga de coordinar los diferentes departamentos, conjuntamente con los empleados que laboran en cada uno de éstos.

Dirigir: Implica asegurar que los empleados cumplirán con sus funciones de elaborar el producto o servicio de modo eficiente.

Organismo: Se entenderá como el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

INSUMOS

Para realizar el Procedimiento se requiere, contar con chequeras, papelería y equipo de cómputo, para generar las pólizas que se turnen a la Dirección de Administración y Finanzas, con los soportes correspondientes que requieren la Firma y Autorización de ésta.

RESULTADOS

Adecuado manejo de las Finanzas Públicas del Organismo.

Cheques y transferencias debidamente sustentados con el soporte correspondiente, para poder ser cobrados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Elaboración de proyectos ejecutivos y Expedientes de Obra
- Entrega de PBRM
- Administración y Recursos Humanos
- Conciliación y Cierre de cuentas
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones
- Altas, Inventarios y bajas patrimonio.
- Recepción y salida de materiales

POLÍTICAS

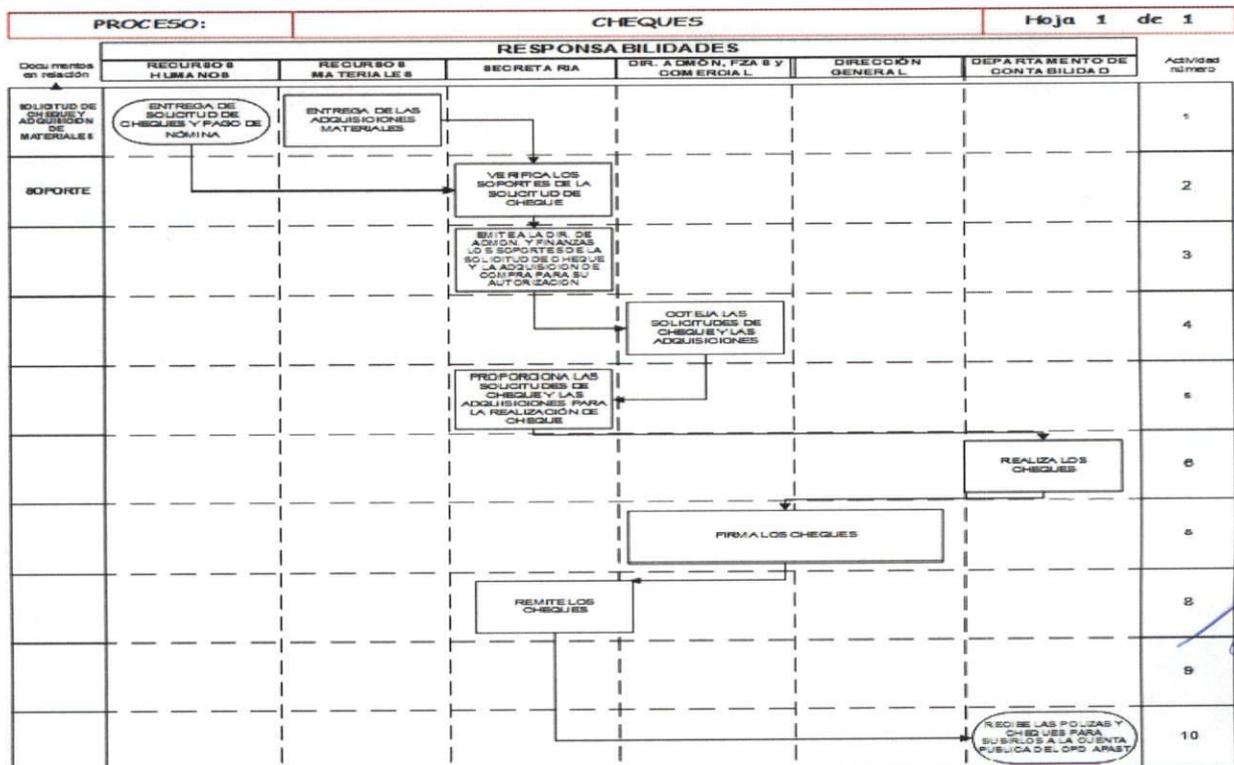
Los cheques no serán autorizados y firmados, si no cuenta con el soporte documental correspondiente.



DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa /Puesto	Descripción de la actividad
1	Gerencia de Administración y Recursos Humanos, Departamento de compras, Dirección de Operación y Construcción.	Emitirán la solicitud de cheque con los soportes de las adquisiciones, nóminas etc. que estén debidamente sustentados.
2	Secretaria	Cotejará que las solicitudes de cheques estén correctas. Cotejará los soportes de las adquisiciones que estén debidamente sustentados
3	Director de Administración, Finanzas y Comercial.	Proporcionará a la secretaria las solicitudes de cheque que estén autorizadas para que sean solicitados los cheques a la Gerencia de Finanzas. Proporcionará a la secretaria, las adquisiciones de los materiales autorizados para efectuar el pago
4	Gerencia de Finanzas	Recibe a través de oficio emitido por el Director de Administración, Finanzas y Comercial, la solicitud de la elaboración de los cheques autorizados por el Director de Administración, Finanzas y Comercial
5	Gerencia de Finanzas	Remitirá los cheques junto a la póliza de pago al Director de Administración, Finanzas y Comercial para su firma
6	El Director de Administración Finanzas y Comercial	Firmará los cheques y las regresará a la secretaria para su seguimiento
7	Secretaria	Remitirá los cheques y las pólizas de pago a la Dirección General para su firma
8	Secretaria de Administración, Finanzas y Comercial	Una vez recabas las firmas mancomunadas de los cheques y las pólizas, remitirá al Departamento de Contabilidad para que sean entregados y capturados en la Cuenta Pública del OPD. APAST y archivo de concentración

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
 2021 "Año de la conmemoración de la Independencia y la Grandeza de México"

Cd. Tultitlán, Estado de México, a ___/___/2021

Dirección General
 Dirección de Administración, Finanzas y Comercial
 No. CPO-APAST/DGE/GAFyC/___/___/2021

Asunto: Solicitud de cheque

Gerente de Finanzas
 Presente

En atención al oficio ___/___/2021 emitido por la ___/___/2021 solicito a usted la elaboración de un cheque por la cantidad \$ ___/___/___ (00/100 m.n.) a favor del C. ___/___/___ por concepto de ___/___/___.

Se anexa soporte de cheque

Sin más por el momento, quedo de usted

Atentamente

Director de Administración, Finanzas y Comercial

C-4 Espinosa
 Alférez

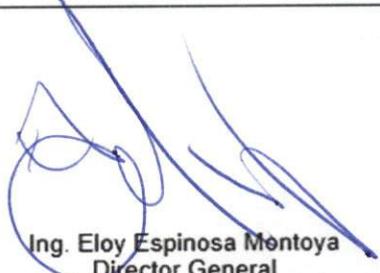
Módulo Financiero 22-A, Cde. Eloy Espinosa Montoya, C.P. 54000, Municipio de Tultitlán, Estado de México

Instrucciones de elaboración de oficio de solicitud de cheque	
1	Fecha de emisión de oficio
2	Número de oficio
3	Nombre del Gerente de Finanzas
4	Hacer referencia al oficio del área que solicito el pago
5	Indicar quién emitió el oficio de solicitud de pago
6	Cantidad del importe del cheque con número y letra
7	Indicar el nombre del beneficiario del cheque
8	Indicar el concepto de pago
9	Nombre y firma del Director de Administración, Finanzas y Comercial




L.C. Ambrocio Cisneros Martínez
 Director de Administración,
 Finanzas y Comercial
Elaboró


P.L.P. Janeth González López Jefa
 de la UIPPE
Revisó


Ing. Eloy Espinosa Montoya
 Director General
Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 11 de 336

Manual de Procedimientos		
	Suministro de Combustible	Dirección: Dirección de Administración Finanzas y Comercial
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Asignar y controlar de forma eficaz y eficiente la dotación de combustible que se da al parque vehicular, maquinaria y cárcamos pertenecientes al Organismo

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial del Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.

REFERENCIAS

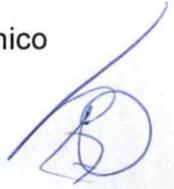
Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Séptimo Prevenciones Generales, Artículo 134).
- Código Fiscal de la Federación (Titulo Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes).
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Capítulo IX de las obligaciones de las Personas Morales y Título III del Régimen de las Persona Morales con Fines no Lucrativos).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Capítulo I Disposiciones Generales).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Código Fiscal del Estado de México y Municipios (Titulo Segundo de los Principios de carácter Fiscal, Capitulo Primero de las Disposiciones Generales; Capítulo Tercero, de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes; Titulo Tercero, Capítulo Primero Sección Primera; Titulo Noveno del Presupuesto de Ingresos Capítulo Primero, Segundo, Tercero, Titulo Decimo de los Servicios de la Tesorería, Capítulo Tercero de los Pagos.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Titulo Primero Capítulo Único disposiciones Generales).







- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Título Segundo, Sección Sexta de los Organismos operadores de Agua).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Municipal:

- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Bando municipal de Tultitlán, Estado de México vigente

En Materia Administrativa:

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Lineamientos que Regulan la Entrega Recepción de la Administración Pública Municipal del Estado de México
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

- Director de Administración, Finanzas y Comercial;
- Deberá revisar, designar, atender y dar instrucciones para dar respuesta a la documentación interna y externa recibida.
- Autorizar solicitudes de combustible
- Firmar oficios y documentos que requieren respuesta.
- Secretaria;
- Recibir, registrar, clasificar, tramitar, turnar y dar seguimiento a la correspondencia interna de solicitud de combustible
- Verificar que la documentación cumpla con los requisitos necesarios para recibirla,



- destinatario, firmados, sellados.
- Dar cumplimiento a lo estipulado por el Director de Administración, Finanzas y Comercial para dar seguimiento a la documentación recibida.
 - Entrega solicitudes de combustibles autorizadas al Encargado de combustible
 - Auxiliar Administrativo;
 - Recibe, clasifica y archiva la documentación una vez que se le ha dado el trámite necesario.
 - Encargado de Combustible
 - Es el enlace con la gasolinera autorizada para que las unidades carguen combustible conforme a lo autorizado.

DEFINICIONES

Combustible: Diesel y/o gasolina

Alta Dirección: Se entenderá a los superiores jerárquicos del Organismo.

Servidor Público: Es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Acuse de recibo: Es la asignación de un sello, folio, fecha, hora y rúbrica en un documento, mediante el cual se confirma la recepción en la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial.

Correspondencia: Documentos escritos a través del cual se transmite información de manera directa para atención o de conocimiento al Director de Administración, Finanzas y Comercial.

Organismo: Se entenderá como el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

INSUMOS

- Oficios
- Tarjetas informativas
- Circulares
- Solicitudes
- Peticiones
- Escritos
- Memorándums

Todos los documentos dirigidos al Director de Administración, Finanzas y Comercial



RESULTADO

Asignación eficiente en tiempo y forma del combustible a la maquinaria y vehículos del Organismo para ofrecer un servicio adecuado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Campañas de difusión
- Servicio de pipas de agua potable
- Saneamiento y Alcantarillado Sur y centro
- Órgano Interno de Control
- Manual de eventos
- Manual de instituciones y comunidades
- Cloración de análisis de agua y monitoreo
- Lavado de cisternas
- Tratamiento de aguas residuales
- Elaboración de proyectos y expedientes de obra

POLÍTICAS

Todo documento y/o correspondencia que se reciba en la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial deberá acusarse de recibido contar con sello, firma de quien recibe, fecha y hora.

El horario de recepción de los oficios solicitando combustible los jueves y viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

Todo documento y/o correspondencia que recibe la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial debe ser revisada por el Director e instruir sobre su seguimiento.

Se registrará y clasificará toda la documentación recibida.

Se llevará el registro de la documentación interna que se genera, en medio electrónico, a fin de controlar la comunicación entre las diferentes áreas.

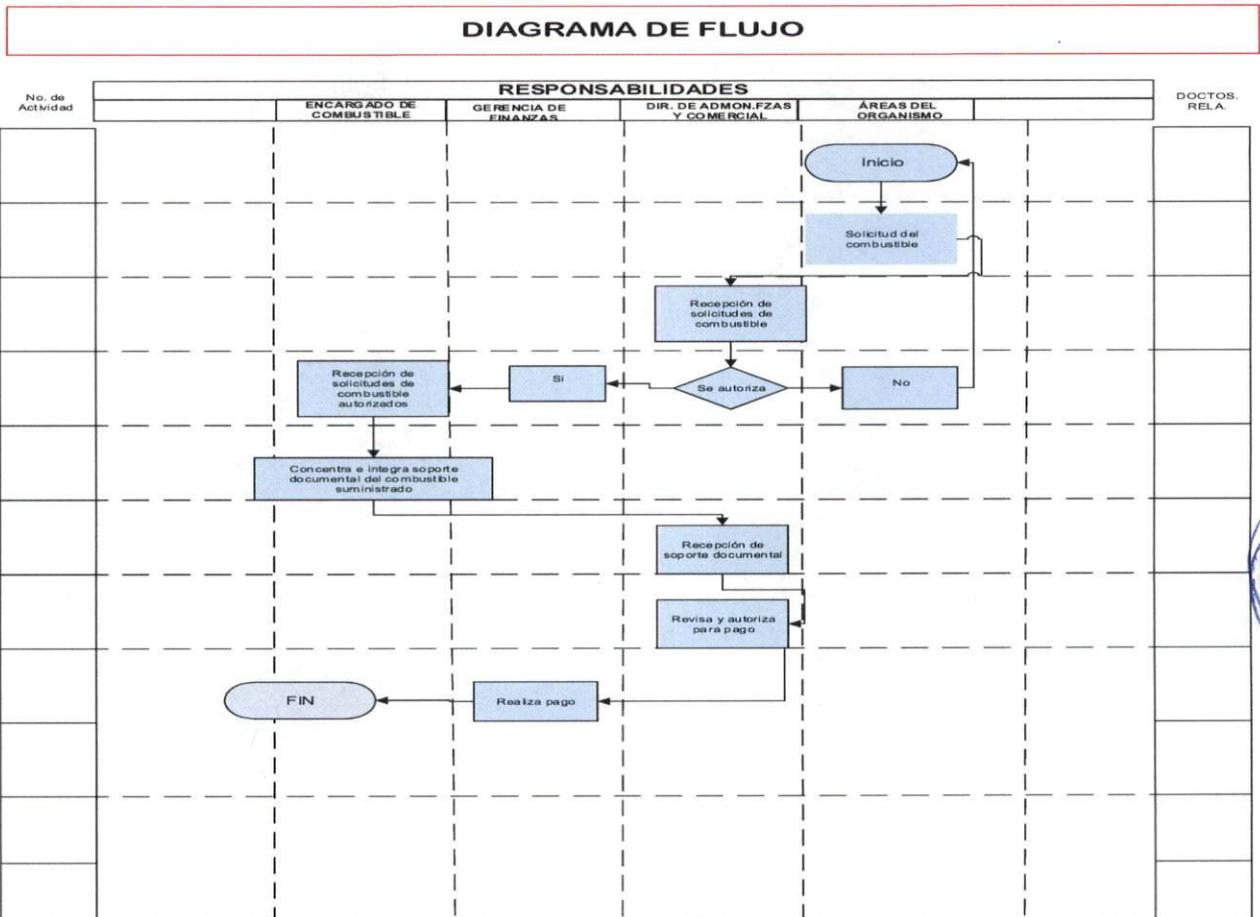
El combustible se suministrará de lunes a viernes en un horario de 8:30 am a 13:00 para gasolina y el suministro de diésel de 8:30 a 12:30 hrs.



DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	s responsables	Remiten un oficio la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial en la que deberán indicar número económico del automóvil, cantidad de litros que requiere y el periodo en el que será utilizado.
2	cción de Administración, Finanzas y Comercial	Analiza y autoriza las cantidades de suministro de combustible a las diferentes áreas del Organismo.
3	argado del Combustible	Recibe copia de las tarjetas informativas de solicitud de combustible autorizadas por el Director de Administración, Finanzas y Comercial. En el transcurso de la semana verifica que las cantidades autorizadas sean suministradas e integra el soporte documental con el oficio y los recibos de combustible proporcionados por la gasolinera autorizada.
4	cción de Administración, Finanzas y Comercial	Revisa y autoriza soporte documental de las cargas de combustible de manera semanal y remite a la Gerencia de Finanzas para su pago.

DIAGRAMACIÓN



(Handwritten signatures and marks on the right side of the page)



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 16 de 336

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Oficio de Solicitud de Combustible

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
2021 "Año de la Construcción de la Independencia y la Ciudad de México"

Cd. Tultitlán, Estado de México, a ... de julio de 2021

Dirección General
Dirección de Administración, Finanzas y Comercial
Gerencia Comercial
No. OPD/APAST/DGDEADY/CGGCO/.../2021

Asunto: Solicitud de combustible

Director de Administración, Finanzas y Comercial
Presente.

Por este medio solicito a usted, la carga de ... litros de ... para el vehículo con número E00 ... Chevrolet, para el periodo del ... julio al ... de 2021, a fin de realizar las tareas inherentes a la ... a fin cargo

Sin más por el momento, quedo de usted

Ateñidamente

C. ...

Instrucciones de elaboración de oficio de solicitud de combustible	
1	Fecha de emisión de oficio
2	Número de oficio
3	Nombre del Director de Administración, Finanzas y Comercial
4	Litros de combustible que se solicitan
5	Tipo de combustible gasolina o diesel
6	Número económico del vehículo al que se suministrará el combustible
7	Marca y modelo del vehículo que solicita el combustible
8	Periodo en el que se ocupará el combustible solicitado
9	Área que solicita el combustible
10	Firma del responsable del área que solicita el combustible

Dotación de combustible: Diesel

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN

DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE DIESEL

No. Veh.	Vehículo	Modelo	Placa	Responsable	Periodo	Litros	Fin
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Dotación de combustible de Diesel	
1	Área a la que pertenece el vehículo y/o maquinaria
2	Periodo del suministro de combustible
3	Número económico del vehículo y/o maquinaria
4	Marca y modelo del vehículo y/o maquinaria
5	Litros suministrados
6	Folio del ticket emitido por la gasolinera
7	Nombre del responsable del vehículo y/o maquinaria
8	Firma del responsable del vehículo y/o maquinaria
9	Kilometros del vehículo al momento del suministro de combustible
10	Total de combustible suministrado

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Página: 18 de 336

Manual de Procedimientos		
	<p align="center">Control de Gestión</p>	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Recibir, registrar, turnar y revisar la correspondencia dirigida o de conocimiento para el Director de Administración, Finanzas y Comercial, con la finalidad de dar atención a la documentación emitida por las áreas del Organismo, instancias privadas o públicas, usuarios externos y respuesta a la ciudadanía.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial del Organismo Público Descentralizado para la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.

REFERENCIAS

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Séptimo Prevenciones Generales, Artículo 134).
- Código Fiscal de la Federación (Titulo Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes).
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Capítulo IX de las obligaciones de las Personas Morales y Título III del Régimen de las Persona Morales con Fines no Lucrativos).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Capítulo I Disposiciones Generales).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Código Fiscal del Estado de México y Municipios (Titulo Segundo de los Principios de carácter Fiscal, Capitulo Primero de las Disposiciones Generales; Capítulo Tercero, de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes; Titulo Tercero, Capitulo Primero Sección Primera; Titulo Noveno del Presupuesto de Ingresos Capitulo Primero, Segundo, Tercero, Titulo Decimo de los Servicios de la Tesorería, Capítulo Tercero de los Pagos.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Titulo Primero Capitulo Único





disposiciones Generales).

- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Título Segundo, Sección Sexta de los Organismos operadores de Agua).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Municipal:

- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Bando municipal de Tultitlán, Estado de México vigente

En Materia Administrativa:

Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.

- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Lineamientos que Regulan la Entrega Recepción de la Administración Pública Municipal del Estado de México
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

Director de Administración, Finanzas y Comercial;

- Deberá revisar, designar, atender y dar instrucciones para dar respuesta a la documentación interna y externa recibida.
 - Firmar oficios y documentos que requieren respuesta.
- Secretaria;
- Recibir, registrar, clasificar, tramitar, turnar y dar seguimiento a la correspondencia interna y externa.
 - Verificar que la documentación cumpla con los requisitos necesarios para recibirla,



- destinatario, firmados, sellados.
- Dar cumplimiento a lo estipulado por el Director de Administración, Finanzas y Comercial para dar seguimiento a la documentación recibida.
Auxiliar Administrativo;
 - Recibe, clasifica y archiva la documentación finalizado el trámite necesario.

DEFINICIONES

Alta Dirección: Se entenderá a los superiores jerárquicos del Organismo.

Servidor Público: Es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Acuse de recibo: Es la asignación de un sello, folio, fecha, hora y rúbrica en un documento, mediante el cual se confirma la recepción en la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial.

Correspondencia: Documentos escritos a través del cual se transmite información de manera directa para atención o de conocimiento al Director de Administración, Finanzas y Comercial.

Organismo: Se entenderá como el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

INSUMOS

- Oficios
- Tarjetas informativas
- Circulares
- Solicitudes
- Peticiones
- Escritos
- Memorándums

Todos los documentos dirigidos al Director de Administración, Finanzas y Comercial

RESULTADO

Emisión de una respuesta o acción al documento y/o correspondencia recibida, conocimiento del asunto tratado y el archivado de los documentos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención y respuesta a las solicitudes
Administración y recursos humanos
Toma y captura de lecturas
Convenio de pago
Conciliación y cierre de cuentas
Cobranza General



Instalación de medidores
Verificación e inspección de medidores
Verificación e inspección de usuarios
Altas
Bajas
Cambio de propietario

POLÍTICAS

Todo documento y/o correspondencia que se reciba en la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial deberá acusarse de recibido contar con sello, firma de quien recibe, fecha y hora.

El horario de recepción de correspondencia será de lunes a viernes, de las 9:00 a 18:00 hrs.

Todo documento y/o correspondencia que recibe la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial debe ser revisada por el Director e instruir sobre su seguimiento.

Se registrará y clasificará toda la documentación recibida.

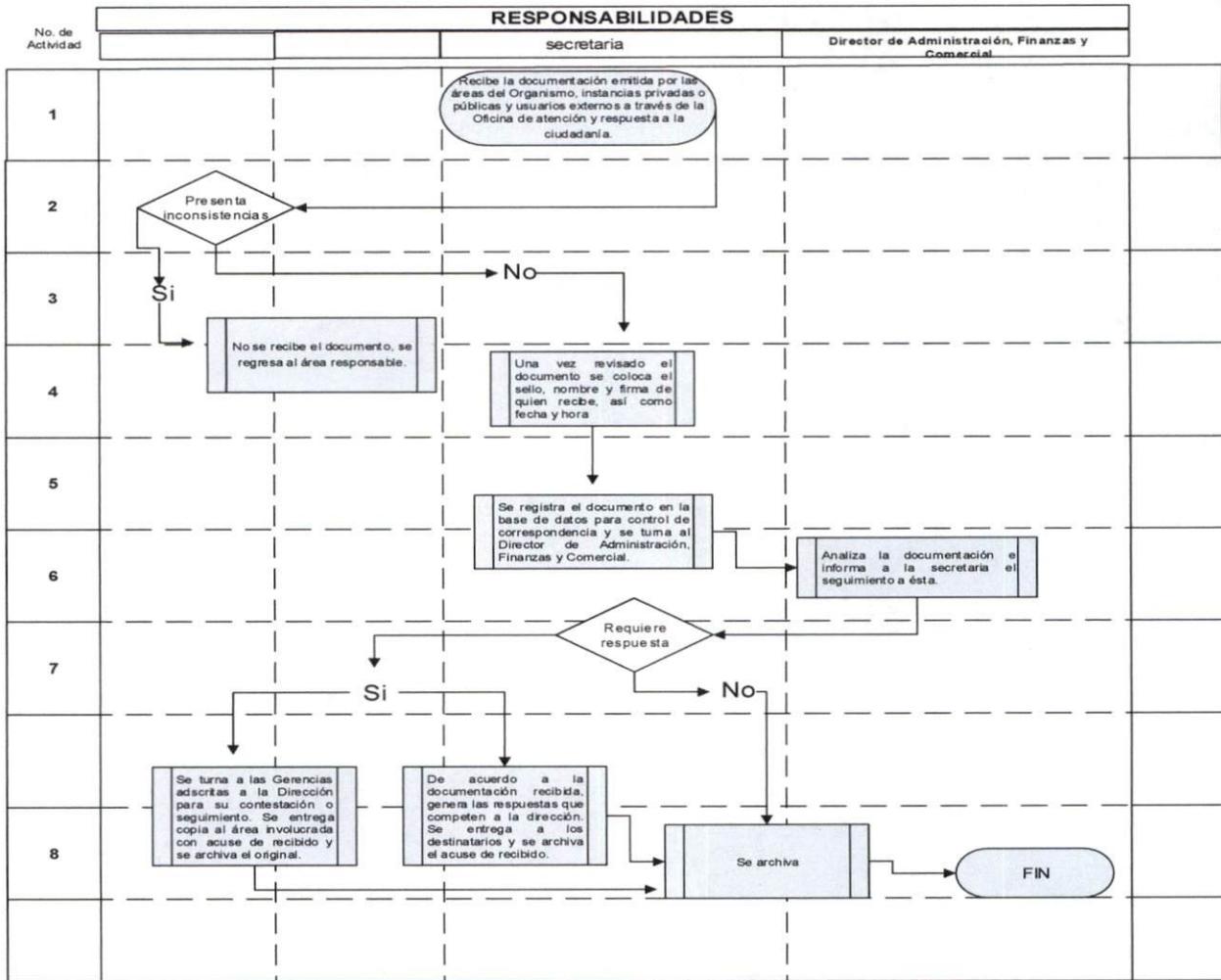
Se llevará el registro de la documentación interna que se genera, en medio electrónico, a fin de controlar la comunicación entre las diferentes áreas.

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Recibe la documentación emitida por las áreas del Organismo, instancias privadas o públicas y usuarios externos a través de la Oficina de atención y respuesta a la ciudadanía.
2	Secretaria	Antes de poner el sello y firma de recibido se verifica que el documento este dirigido al Director de Administración, Finanzas y Comercial.
3	Secretaria	Una vez revisado el documento se coloca el sello, nombre y firma de quien recibe, así como fecha y hora.
4	Secretaria	Se registra el documento en la base de datos para control de correspondencia.
5	Secretaria	Una vez registrado se turna de manera inmediata al Director de Administración, Finanzas y Comercial. En caso de no encontrarse el Director y es urgente dar atención se le localiza vía telefónica para informarle.
6	Director de Administración, Finanzas y Comercial	Analiza la documentación e informa a la secretaria el seguimiento a ésta.
7	Secretaria	Turna a los departamentos adscritos a la Dirección para su contestación o seguimiento. Se entrega copia al área involucrada con acuse de recibido y se archiva el original. De acuerdo a la documentación recibida, genera las respuestas que competen a la dirección. Se entrega al destinatario (s) y se pide acusen de recibido.
8	Secretaria	La documentación que es solo de carácter informativo y no requiere respuesta escrita, se archiva y se da por terminado el procedimiento.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

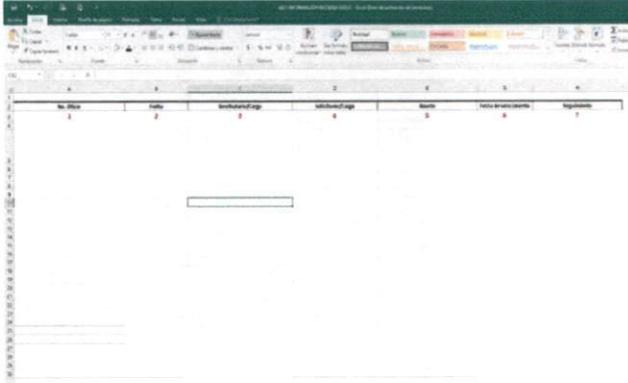


Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

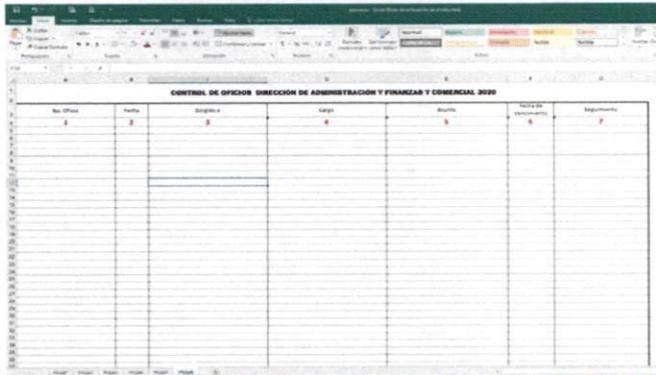
Página: 23 de 336

FORMATOS E INSTRUCTIVOS Documentación recibida



DOCUMENTACIÓN RECIBIDA EN LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIAL	
1	Número de oficio
2	Fecha de recepción
3	Nombre de a quién se dirige el oficio
4	Nombre y cargo de quién emite el oficio
5	Asunto del oficio
6	Si existe fecha de vencimiento
7	Seguimiento que se da al oficio

Control de oficios emitidos



CONTROL DE OFICIOS EMITIDOS POR DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIAL	
1	Número de oficio
2	Fecha de emisión
3	Nombre de a quién se dirige el oficio
4	Nombre y cargo de quién emite el oficio
5	Asunto del oficio
6	Si existe fecha de vencimiento
7	Seguimiento que se da al oficio



L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial	P.L.P. Janeth González López Jefa de la UIPPE	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 24 de 336

Manual de Procedimientos		
	Integración de Informe Trimestral	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Gerencia de Finanzas
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Administrar los recursos financieros de este Organismo Descentralizado, desde su recaudación hasta su erogación, cumpliendo con las legislaciones, decretos y preceptos legales actuales.

ALCANCE

Aplica a todas y todos los servidores públicos de estructura y Organización adscritos a esta Descentralada Municipal.

Los procedimientos que a continuación se presentan, involucran de manera directa a todas y cada una de las áreas que intervienen en el desarrollo de cada uno de los procesos, algunas administrativas y otras de manera operativa.

REFERENCIAS

Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Séptimo Prevenciones Generales, Artículo 134).
- Código Fiscal de la Federación (Titulo Segundo de los Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes).
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (Titulo II, Capítulo IX de las obligaciones de las Personas Morales y Título III del Régimen de las Persona Morales con Fines no Lucrativos).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (Capítulo I Disposiciones Generales).
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Código Fiscal del Estado de México y Municipios (Titulo Segundo de los Principios de carácter Fiscal, Capitulo Primero de las Disposiciones Generales; Capitulo Tercero, de los



Derechos y Obligaciones de los Contribuyentes; Título Tercero, Capítulo Primero Sección Primera; Título Noveno del Presupuesto de Ingresos Capítulo Primero, Segundo, Tercero, Título Décimo de los Servicios de la Tesorería, Capítulo Tercero de los Pagos.

- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México (Título Primero Capítulo Único disposiciones Generales).
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Título Segundo, Sección Sexta de los Organismos operadores de Agua).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Municipal:

- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Bando municipal de Tultitlán, Estado de México vigente

En Materia Administrativa:

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Lineamientos que Regulan la Entrega Recepción de la Administración Pública Municipal del Estado de México
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

El titular de la Gerencia de Finanzas, es responsable de establecer, modificar y actualizar el presente procedimiento, así como las que a continuación se describen:

Son Responsabilidad del Titular de la Gerencia de Finanzas:



- Informar a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercialización y de la Gerencia de Comercialización el comportamiento del ejercicio del presupuesto.
- Implementar herramientas de planeación, organización, control y evaluación, que faciliten el funcionamiento de la Gerencia de Finanzas.
- Supervisar los procedimientos de control y registro del egreso conforme los lineamientos y normatividad vigente.
- Vigilar los procedimientos de control y gestión de los ingresos propios, federales y lo relacionado con el registro, ejercicio y control del presupuesto del Organismo, conforme a los lineamientos y normatividad vigente.
- Supervisar e informar de los ingresos que realicen los usuarios al Jefe del Departamento de Ingresos o Cajas (Facturación).
- Asesorar a los titulares de las direcciones del Organismo sobre la estimación del presupuesto del Organismo, conforme a los lineamientos y normatividad vigente.
- Supervisión de la Elaboración de Estados Financieros y demás informes contables del Organismo, para su posterior autorización.
- Revisar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los impuestos Federales y Estatales.
- Elaboración de Flujos de Efectivo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Vigilar y orientar el cumplimiento de sus funciones de sus departamentos que tiene a su cargo.

Son responsabilidad del Contador Financiero:

- Integración de los Informes Mensuales.
- Integración del Presupuesto de Egresos.
- Integración de la Cuenta Pública.
- Adecuaciones Presupuestales.
- Elaboración de Conciliaciones Bancarias.
- Elaboración de los Estados Financieros, Presupuestales y Notas.
- Conciliación Presupuestal de Ingresos y Egresos.
- Depuración de cuentas contables.
- Integración de saldos.
- Atención de oficios, Observaciones y Recomendaciones.

Son responsabilidad del Asistente Administrativo:

- Manejo de portales bancarios (Transferencias, traspaso entre cuentas propias y fondeo de cheques)
- Revisión de los soportes de los egresos conforme a la normatividad vigente.



- Operación y folio de las pólizas de egresos.
- Pago de proveedores, acreedores y servicios.
- Integración de reporte diario de abonos reflejados en cuentas bancarias para su entrega a las áreas de caja e ingresos.
-

DEFINICIONES

Adecuación Presupuestaria: Traspasos de recursos que se realizan durante el ejercicio fiscal entre las claves programáticas presupuestales, los movimientos al calendario presupuestal aprobado, así como las ampliaciones, reducciones y cancelaciones líquidas al mismo.

Bancos: Representa el monto de efectivo disponible propiedad del ente público, en instituciones financieras; mensualmente la unidad de Contabilidad del Departamento de Administración y Finanzas deberá efectuar las conciliaciones bancarias para cada una de las cuentas corrientes habilitadas, procedimiento destinado a determinar los saldos efectivos de acuerdo a los registros de control de fondos.

Cuenta Pública: Es un documento de carácter evaluatorio que contiene información contable, financiera, presupuestaria, programática y económica relativa a la gestión anual del gobierno, con base en las partidas autorizadas en el Presupuesto de Egresos del estado, correspondiente al ejercicio fiscal inmediato anterior y que el Ejecutivo Estatal rinde a la H. Legislatura local.

Egreso: Erogación o salida de recursos financieros, motivada por el compromiso de liquidación de algún bien o servicio recibido o por algún otro concepto.

Estados Financieros: Son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Flujos de Efectivo: Estado que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada.

Informe Trimestral: Paquete integrado por estados financieros, contables y presupuestales de conciliación.

Ingreso: El efectivo que se recibe por la venta de sus productos o servicios.

Normatividad: La normatividad es un conjunto de criterios o fórmulas, con las que se rige la conducta humana.

Presupuesto: Estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos del gobierno, necesario para cumplir con los propósitos de un programa determinado. Asimismo, constituye el instrumento operativo básico para la ejecución de las decisiones de política económica y de planeación.

Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM): Instrumento que consiste en un conjunto de actividades y herramientas orientados a que las decisiones involucradas en el



proceso presupuestario incorporen, sistemáticamente, consideraciones sobre los resultados obtenidos y esperados de la aplicación de los recursos públicos, y que motiven a las dependencias y entidades a lograrlos, con el objeto de mejorar la calidad del gasto público y la rendición de cuentas.

S.U.T.E.Y.M.: Sindicato Único de Trabajadores de los poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México y Municipios.

Traspaso: Comprende los movimientos que consisten en trasladar el importe total o parcial, de la asignación de una clave presupuestaria a otra.

INSUMOS

- Informáticos: Equipo de cómputo, acceso a internet, Sistema de Contabilidad Gubernamental, USB, CD's, impresora, tóner para impresora y escáner.
- De oficina: artículos de papelería.
- Expedientes de pago
- Vales de Almacén
- Pólizas de Ingresos
- Pólizas de Egresos
- Pólizas de Diario
- Pólizas Cheque
- Recibos de Nomina
- Estados de Cuenta Bancarios
- Inventarios
- PbRM

RESULTADOS

Estructura de Integración del Módulo 1

Submódulo-Estados Financieros

1. Estado de Situación Financiera
2. Notas a los Estados Financieros
 - 2.1 Notas de Desglose
 - 2.2 Notas de Memoria (cuentas de orden)
 - 2.3 Notas de Memoria (cuentas de orden)
 - 2.4 Notas de Gestión Administrativa
3. Estado de Actividades
4. Estado de Variación en la Hacienda Pública
5. Estado Analítico del Activo



6. Estado Analítico de Deuda y otros Pasivos
7. Estado de Cambios en la Situación Financiera
8. Estado de Flujos de Efectivo
9. Dictamen de Estados Financieros
10. Anexo al Estado de Situación Financiera
11. Balanza de Comprobación Acumulada Trimestral
12. Balanza de Comprobación Detallada Acumulada Trimestral
13. Diario General de Pólizas
14. Conciliaciones Bancarias
- 14.1 Conciliaciones Bancarias: Estado de cuenta bancario
15. Diario de Ingresos
16. Depreciación
17. Inventario General de Parque Vehicular

Submódulo - Otros Archivos

18. Catálogo de Cuentas
19. Catálogo de Pólizas
20. Archivos Ingresos, Egresos y Nómina
21. Reglamento Interior Vigente
22. Catálogo de Proveedores de Bienes y Servicios
23. Dictámenes de Adjudicación Emitidos por el Comité de Adquisiciones y Servicios
24. Dictámenes de Adjudicación emitidos por el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones
25. Dictámenes de Adjudicación emitidos por el Comité Interno de Obra Pública
26. Conciliación de Obra Pública

Submódulo – Pólizas

27. Pólizas de Ingresos con los documentos comprobatorios
28. Pólizas de Diario con los documentos comprobatorios
29. Pólizas de Egresos con los documentos comprobatorios
30. Pólizas de Cheques con los documentos comprobatorios
31. Archivo SIFE

Estructura de Integración del Módulo 2

Submódulo – Información Presupuestal Mensual

1. Estado Analítico de Ingresos



2. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Clasificación por Objeto del Gasto (Capítulo y Concepto)
3. Estado Comparativo Presupuestal de Ingresos
4. Estado Comparativo Presupuestal de Egresos
5. Ingresos
6. Egresos

Submódulo – Información Presupuestal Trimestral

7. Balance Presupuestario-LDF
8. Estado Analítico de Ingresos Detallado-LDF
9. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado - LDF Clasificación por Objeto del Gasto (Capítulo y Concepto)
10. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado-LDF Clasificación Administrativa
11. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado – LDF Clasificación Funcional
12. Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos Detallado-LDF Clasificación de Servicios Personales por Categoría
13. Avance Trimestral del Programa Anual de Adquisiciones
14. Avance del Programa Anual de Obras
15. Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto

Submódulo – Información Complementaria

16. Dictamen de Reconducción y Actualización Programática Presupuestal para Resultados
17. Dictamen de Reconducción de Egresos
18. Dictamen de Reconducción de Metas de Actividad por Proyecto
19. Actas digitalizadas del Órgano Máximo de Gobierno con relación a la autorización de las modificaciones del Programa Anual de Obra durante el ejercicio 2021 PDF
20. Actas digitalizadas del Órgano Máximo de Gobierno con relación a la autorización de las modificaciones del Programa Anual de Obra durante el ejercicio 2021
21. Notas a los Estados Presupuestales

Estructura de Integración del Módulo 3

Submódulo – Evaluación Programática

1. Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto (PbRM 01c)
2. Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto (PbRM 02a)



3. Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto (PbRM 08c)
4. Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión 2021 (PbRM 01d) de los Programas Ejecutados en el Ejercicio Fiscal 2021
5. Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2021 de Gestión o Estratégicos (PbRM 08b) de los Programas Ejecutados en el Ejercicio Fiscal 2021
6. Información y/ o documentación comprobatoria de las metas físicas de los proyectos ejecutados en el ejercicio fiscal 2021
7. Información y/ o documentación comprobatoria de los indicadores de desempeño de los programas ejecutados en el ejercicio fiscal 2021
8. En su caso, el Dictamen de Reconducción y Actualización Programática Presupuestal para Resultados
9. En su caso, el Formato de Reconducción de Indicadores Estratégicos y/ o de Gestión

Estructura de Integración del Módulo 4

Submódulo – Obra

1. Informe Mensual de Obras por Contrato (IMOC)
2. Informe Mensual de Obras por Administración (IMOA)
3. Informe Mensual de Reparación y Mantenimientos (IMROM)
4. Matrices de Precios Unitarios
5. Costo por Financiamiento
6. Cargo por Utilidad
7. Costos Indirectos

Submódulo – Nómina- Comprobantes Fiscales

8. Conciliación de Nómina Mensual
9. Comprobante Bancario de la Dispersión de la Nómina
10. Tabulador de sueldos
11. Comprobantes Fiscales Digitales por Internet por concepto de Honorarios
12. Comprobantes Fiscales Digitales por Internet por concepto de Nómina

Submódulo – Información Mensual de BMeI- Información Trimestral de BMeI

13. Reporte Mensual de Movimientos de Bienes Inmuebles
14. Reporte Mensual de Movimientos de Bienes Muebles
15. Reporte Mensual de Movimientos de Bienes Muebles de Bajo Costo
16. Inventario de Bienes Inmuebles
17. Inventario de Bienes Muebles
18. Inventario de Bienes Muebles de Bajo Costo



19. Hoja de Trabajo para la Conciliación Físico Contable de los Bienes Muebles
20. Conciliación Físico-Contable de Bienes Muebles
21. Actas del Comité y Anexos donde presenten los resultados del Levantamiento Físico de Bienes Muebles e Inmuebles
22. Notas relacionadas con los Bienes Muebles e Inmuebles

Al cierre del periodo trimestral, se emitirán los Estados Financieros antes mencionados a fin de emitir el paquete financiero del periodo, integrado por 2 CD's, en cumplimiento a los lineamientos para la entrega de los Informes Trimestrales Municipales

Disco 1: Modulo 1

Modulo 2

Modulo 4

Disco 2: Modulo 3

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Control de Gestión Institucional
- Elaboración de proyectos ejecutivos y Expedientes de Obra
- Entrega de PBRM
- Administración y Recursos Humanos
- Conciliación y Cierre de cuentas
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones
- Altas, Inventarios y bajas patrimonio.
- Recepción y salida de materiales

POLÍTICAS

Cualquier información que pueda ser proporcionada por la Gerencia, tendrá que ser solicitada y autorizada por la Dirección de Administración Finanzas y Comercial.

La documentación, información, soportes y lo que esté involucrado en la conformación de planes, proyectos, presupuestos e informes, deben estar correctamente integrados, revisados, firmados y sellados por las áreas responsables involucradas, y con esto se dará cumplimiento a la normatividad vigente.

El horario de atención será de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 hrs.



DESARROLLO

No.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES.	Elaboración y entrega de los expedientes de soporte de las compras y servicios a la Gerencia de Finanzas para su revisión con el fin de provisionarlas o pagar.
2	GERENCIA DE FINANZAS	Pago de expediente de compra o servicio a través de transferencia bancaria o cheque o creación de pasivo
3	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Envía a la Gerencia de Finanzas las solicitudes de pago de Pensiones alimenticias, del SUTEYM y financieras que ofrecen créditos al personal, remitidas por la Gerencia de Administración y RH
4	GERENCIA DE FINANZAS	Elabora los cheques de las solicitudes de pago de la Gerencia de Administración y RH y se los envía para que los entregue a los beneficiados.
5	GERENCIA DE ADMIN, Y RH.	Remite a la Gerencia de Finanzas las pólizas cheque debidamente requisitadas
6	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Recibe soportes para su validación correspondientes a los Departamentos de Adquisiciones, Ingresos y Gerencia de Finanzas para la integración de las pólizas de Egresos, Ingresos, Diario y Cheque
7	GERENCIA DE FINANZAS	Integración de reporte diario de abonos reflejados en cuentas bancarias para su entrega a las áreas de cajas y contador de ingresos.
8	GERENCIA DE FINANZAS	Supervisa el pago de impuestos Federales y Estatales
9	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Recibe Soportes para su validación correspondientes a los Departamentos de Adquisiciones e Ingresos para la integración de los estados financieros, una vez validados; Enviados al Departamento de Contabilidad para su registro.
10	GERENCIA DE FINANZAS	Recibe soportes validados por la Dirección de Administración y Finanzas correspondientes a la integración de los Estados Financieros.
11	JEFE DE CONTABILIDAD.	Recibe Soportes de Egresos Correspondientes a la Dirección de Administración y Finanzas, los Departamentos de Adquisiciones, Recursos Humanos y Gasolina; para su verificación y atención de algún documento no entregado para su correcta integración, (Pólizas de Cheque, Egresos y Diario).
12	CONTADOR FINANCIERO	Elaboración de Los Estados Financieros, Notas de Los Estados Financieros, Conciliaciones Bancarias, Flujos de Efectivo, y Pólizas para soporte de comprobantes de Ingresos y Egresos.
13	DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO.	Elaboración de las altas de Bienes Muebles e inmuebles para su conciliación y cotejo con el Departamento de Contabilidad.
14	DIRECCION DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN.	Recibe soportes de pólizas de Egresos de las Facturas realizadas para las operaciones técnicas y construcciones integradas en el presupuesto anual del año a ejercer.
15	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Recibe Soportes de Pólizas de Ingresos, Egresos, Diario, Estados Financieros, Notas de Los Estados Financieros, Conciliaciones Bancarias y Flujos de Efectivo para verificar y aprobar correctamente con firmas cada uno de estos.
16	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Enviar a las Direcciones Correspondientes en interacción con el presupuesto para poder integrar todas las firmas necesarias de aplicar en cada uno de los ejercicios y con estos mantener planeada toda la estructura financiera. (Dirección General, Órgano de Control Interno, Dirección de Operación y Construcción y Gerencia de Comercialización).



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

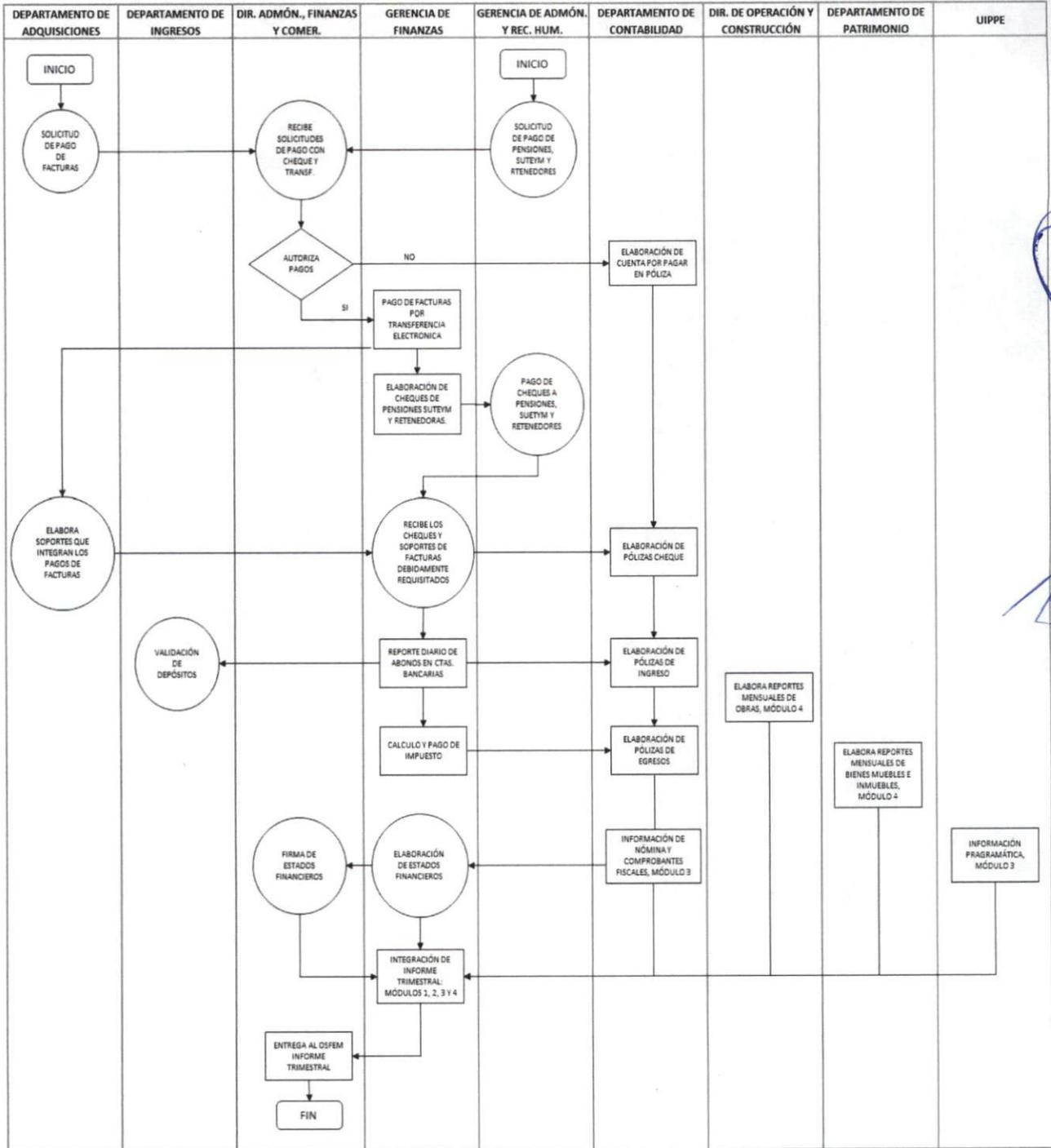
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 34 de 336

17	CONTADOR FINANCIERO	Recibe toda la información financiera turnada a la Dirección de Administración y Finanzas para su Verificación y aprobación.
18	CONTADOR FINANCIERO.	Digitaliza la información aprobada por la Dirección de Administración y Finanzas para la Integración de los Discos que Conforman: Presupuesto de Egresos del Año a Ejercer, Cuenta Pública del Año Solicitado, y Las Integraciones de los Informes Mensuales.
19	DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO.	Entrega Mensual, Trimestral y Semestralmente a la Gerencia de Finanzas la información que integra los discos que interactúan con el manejo de los bienes Muebles e Inmuebles.
20	GERENCIA DE ADMIN, Y RH.	Entrega Mensual a la Dirección de Administración y Finanzas la información que integra el Módulo 4 que interactúan con el manejo del capítulo 1000 LGCG.
21	DIRECCION DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN.	Entrega Mensual a la Dirección de Administración y Finanzas la información que integra el informe trimestral que interactúan con el manejo de las Obras.
22	UNIDAD DE INFORMACIÓN PLANEACIÓN PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN.	Entrega Trimestral, Semestral y Anual a la Dirección de Administración y Finanzas la información que integra el Módulo 3 que interactúan con la estructura programática del presupuesto de egresos del ejercicio fiscal actual.
23	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Enviar a la Gerencia de Finanzas la información que integran los Informes Trimestrales, emitidos por el Departamento de Patrimonio, Recursos Humanos, Enlace Técnico Administrativo, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; Toda vez que sean requeridas, serán sustento para la rendición de cuentas fiscales.
24	CONTADOR FINANCIERO	Integración de la información obtenida de la Dirección de Administración y Finanzas para la elaboración de las rendiciones de cuentas Fiscales, (Presupuesto de Egresos, Cuenta Pública, Informes Trimestrales).
25	AUXILIAR CONTABLE	Apoya en las diferentes actividades administrativas del departamento de contabilidad.
26	DIRECCIÓN DE ADMIN, FINANZAS Y COMERCIAL.	Entrega de los Informes Correspondientes a las Dependencias de Fiscalización.



DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]



MEDICIÓN

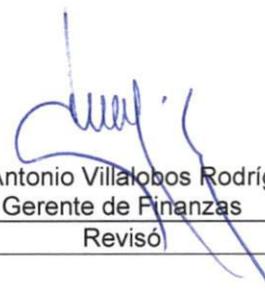
La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Instructivo para la Integración del Informe Trimestral de los Sujetos de Fiscalización MUNICIPALES para el Ejercicio 2021:

<https://www.osfem.gob.mx/04 Iconografia/Ent Fisc/Doc Apoy/doc/2021/03 Instructivo Mpal .pdf>



 L. C. Emanuel Alejandro Rosales Piña Asistente Administrativo Elaboró	 L. C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerente de Finanzas Revisó	 L. C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Aprobó
--	--	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 37 de 336

Manual de Procedimientos		
	Gestión de Recursos	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Finanzas Departamento: Programas Federales y Gestión de Recursos
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Gestionar Recursos Federales ante las instituciones correspondientes para la liberación de recurso.

ALCANCE

Aplica a la Dirección General, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Dirección de Operación y Construcción, Gerencia de Finanzas y Gerencia Comercial.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Derechos.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Constitución Política del Estado de México
- Reglas de operación para los Programas de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Tratamiento de Aguas Residuales
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, Estado de México, vigente.

RESPONSABILIDADES

- Actualizar y/o modificar el presente procedimiento es responsabilidad del Jefe de Departamento.
- Identificar los programas a los que el organismo operador debe adherirse de acuerdo a sus necesidades.
- Informar al gerente de finanzas los programas a los cuales se puede tener acceso.
- El área deberá estar al pendiente de actualizaciones y modificaciones en las reglas de operación que rigen los Programas Federales.
- Presentar en tiempo y forma cada uno de los requerimientos de acuerdo al programa en

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 38 de 336

que se participe.

- Atender cada requerimiento que solicite la institución correspondiente referente al programa del que se trate
- Solicitar a las áreas involucradas la información con anticipación.
- Entregar información solicitada en tiempo y forma a la institución correspondiente y por escrito el avance en la gestión de los recursos federales.
- Proporcionar la información requerida por la institución que corresponda, para el trámite de la gestión del recurso federal.
- Complementar expedientes técnicos de Obra y Rehabilitaciones incluidas en el Plan de Trabajo.
- Informar a gerente de finanzas cuando la TESOFE realice el depósito.
- Elaborar informe físico financiero trimestralmente de los trabajos realizados.
- Integrar la documentación comprobatoria del Recurso Federal otorgado que corresponda.
- Actualizar la información de la plataforma Ipomex en las fracciones que le correspondan.
- Entregar a la UIPPE el avance trimestral de metas e indicadores de la gestión de recursos.

De los mandos medios:

- Los involucrados deberán entregar al Jefe (a) de Programas Federales y Gestión de Recursos, en tiempo y forma la información requerida, ya sea la Información Básica de Prestadores de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, así como para la elaboración del Plan de Trabajo.

DEFINICIONES

Avance físico financiero. Reporte que permite conocer los resultados de las metas programadas en relación con los recursos del gasto utilizado en un periodo determinado.

Cuestionario de Información básica: Formato externo que debe contener Información física y financiera proporcionada por la Dirección de Operación y Construcción, así como de la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, que detalla datos generales del organismo operador.

Información de cierre. El cierre es el proceso que consiste en cancelar las cuentas de resultados y trasladar dichas cifras a las cuentas de balance. Este permite conocer el resultado del periodo y cuantificar ganancias o pérdida.

Plan de Trabajo. Es la distribución de tareas que deben realizarse en un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo previamente marcado.

Programas Federales: Son aquellos que tienen como objetivo contribuir a disminuir la falta de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que son factores relacionados con la pobreza, a través de fortalecer e incrementar la cobertura de esos servicios.



Reglas de operación: Son aquellas que establecen el modo en que los beneficiarios deben solicitar los recursos públicos y los criterios que debe seguir para asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de estos.

Solicitud de Adhesión: Documento con el cual realizamos la solicitud de adhesión a alguno de los Programas Federales.

TESOFE: Tesorería de la Federación

UIPPE: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

INSUMOS

Insumos informáticos: Equipo de cómputo, acceso a internet, USB, impresora, tóner para impresora y escáner.

Insumos de oficina: artículos de papelería, formatos para el trámite de los programas.

RESULTADOS

Autorización del Plan de Trabajo.

Aceptación de la Solicitud de Adhesión.

Expediente.

Carta de liberación.

Conclusión de Expediente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Integración de Informe Trimestral.
- Registro de Pólizas Contables.
- Elaboración de Proyectos Ejecutivos y Expedientes de Obra.
- Integración de Expedientes de Rehabilitaciones Integrales.
- Entrega de Pbrm.

POLÍTICAS

No será responsabilidad del Jefe (a) de Programas Federales y Gestión de recursos:

Cuando la propuesta de una acción no aparezca registrada en el programa de acciones.

Cuando el recurso no sea liberado y se haya cumplido con todos los requisitos en tiempo y forma.

Cuando una acción incluida en el Programa de Acciones no se ejecute.

Las áreas involucradas deberán de informar, con tres días hábiles de anticipación, de la ejecución de cualquier trabajo declarado en el Plan de Trabajo, con la finalidad de enviar el formato de "Solicitud de visita".



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 40 de 336

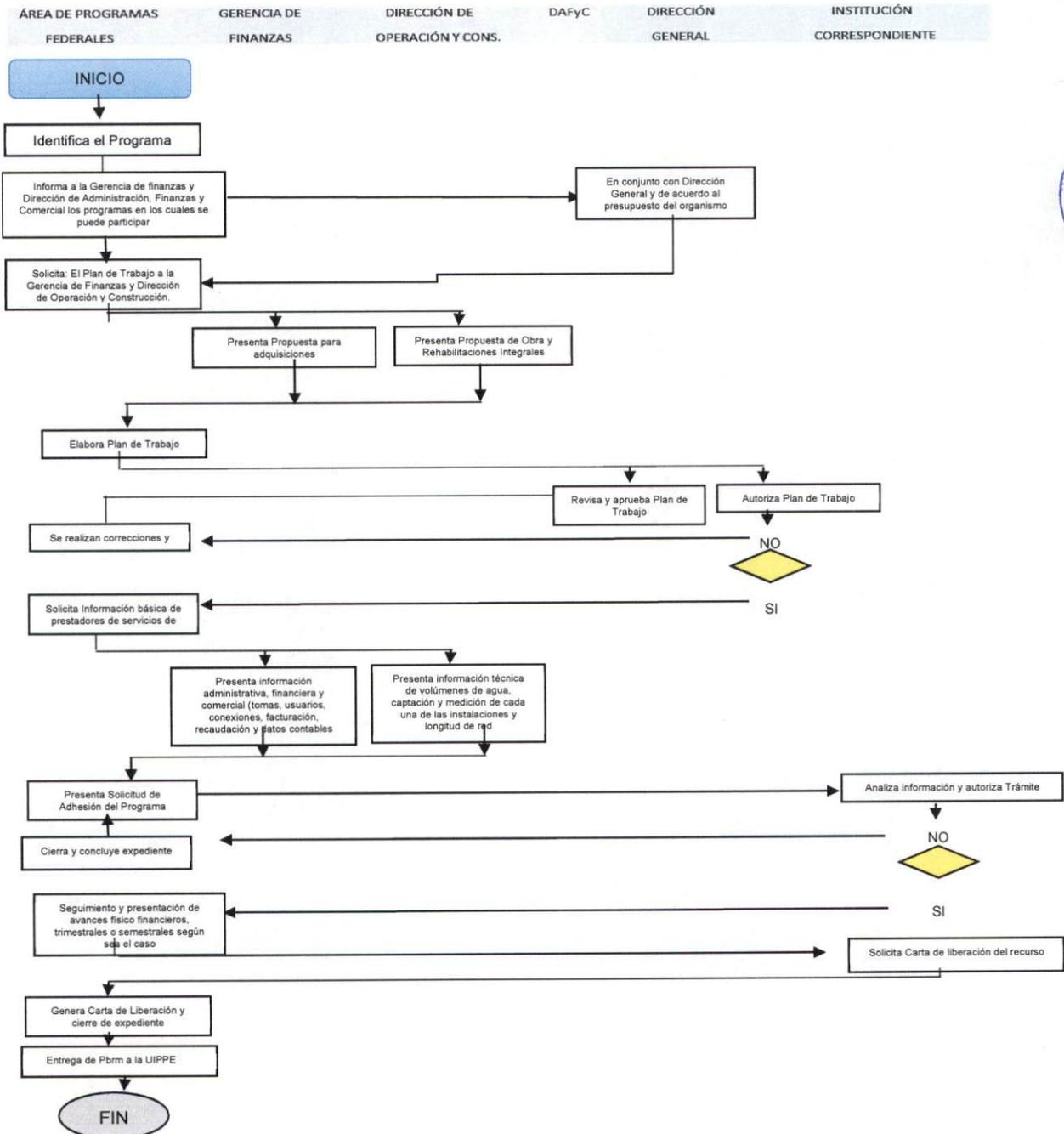
DESARROLLO

No.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Identifica: el programa en el que se participará
2	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Informa a la Gerencia de finanzas y Dirección de Administración, Finanzas y Comercial los programas en los cuales se puede participar
3	Dirección de Administración, Finanzas y Comercial	En conjunto con Dirección General y de acuerdo al presupuesto del organismo autorizan el o los programas a adherirse
4	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Solicita: El Plan de Trabajo a la Gerencia de Finanzas y Dirección de Operación y Construcción.
5	Gerencia de Finanzas	Presenta: Propuesta de adquisiciones
6	Dirección de Operación y Construcción	Presenta: Propuesta de Plan de Trabajo de Obra y Rehabilitaciones Integrales
7	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Elabora Plan de Trabajo de acuerdo a lo presentado por las áreas ejecutoras.
8	Dirección de Administración, Finanzas y Comercial	Para: Su revisión y aprobación.
9	Dirección General	Para: Su revisión, aprobación y autorización.
10	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Solicita información básica a detalle de ingresos y egresos del organismo
11	Gerencia de Finanzas	Presenta: información administrativa, financiera y comercial (tomas, usuarios, conexiones, facturación, recaudación y datos contables).
12	Dirección de Operación y Construcción	Presenta: Información técnica de volúmenes de agua, captación y medición de cada una de las instalaciones y longitud de red.
13	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Presenta, somete y entrega los formatos: información básica, ficha analítica, diagnóstico técnico, dictamen, solicitud de adhesión y Plan de Trabajo.
14	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Seguimiento y presentación de avances físico financiero, trimestrales o semestrales según sea el Programa.
15	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Genera: Carta de liberación
16	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Presenta: Cierre y soporte documental del Plan de Trabajo.
17	Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos	Entrega de Pbrm a la UIPPE

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Plan de Trabajo

Nº DE OBRA	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	LOCALIZACIÓN		INVERSIÓN FEDERAL PROGRAMADA	INVERSIÓN AUTORIZADA				INVERSIÓN EJERCIDA ACUMULADA				AVANCE TOTAL ACUMULADO				OBSERVACIONES
		MUNICIPIO	LOCALIDAD		TOTAL	FEDERAL	ESTADO	MUNICIPIO Y OTROS	TOTAL	FEDERAL	ESTADO	MUNICIPIO Y OTROS	FINANCIERO (EN PESOS)		FÍSICO (PORCENTAJE)		
													TOTAL	FEDERAL	CONTRAPARTE	TOTAL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	

INSTRUCTIVO DE LLENADO:

- 1.- Número consecutivo
- 2.- Nombre de la obra o trabajo a realizar
- 3.- Nombre del Municipio correspondiente
- 5.- Presupuesto Autorizado
- 6.- Aportaciones Autorizadas
- 7.- Presupuesto Ejecutado
- 8.- Avance físico financiero
- 9.- Observaciones

PBR

FORMA DE FICHA TÉCNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATÉGICOS O DE GESTIÓN 2021

PILAR/EJE TRANSVERSAL:
TEMA DE DESARROLLO:
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:
PROYECTO:
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:
DEPENDENCIA GENERAL:
DEPENDENCIA AUXILIAR:

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR:
FORMULA DE CÁLCULO:
INTERPRETACIÓN:
DIMENSIÓN QUE ATIENDE:
FACTOR DE COMPARACIÓN:
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:
LÍNEA BASE:

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
TIPO DE INDICADOR:

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACIÓN	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	META ANUAL
A							
B							

RESULTADO ESPERADO:

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

METAS DE ACTIVIDAD RELACIONADAS Y AVANCE:



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 43 de 336

SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS
MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL 2021
PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPALES

Fecha: _____

Municipio: Tultitlán Programa presupuestario: _____ (Clave) _____ (Denominación)

PMFM Obj: Calendario de Mesas de actividad por Proyecto Proyecto: _____ Dependencia General: _____ Dependencia Auxiliar: _____

Código	Descripción de las Mesas de actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Calendarización de Mesas Físicas							
				Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre	
				Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%

ELABORÓ: _____ REVISÓ: _____ AUTORIZÓ: _____
Nombre Puesto Cargo Titular de la Dependencia General Titular de la URPE o su equivalente

INSTRUCTIVO DE LLENADO PBR:

Página 165 - 167 del siguiente enlace

<http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2020/nov031.pdf>



 Rigoberto Martínez Alarcón Programas Federales y Gestión de Recursos	 L.C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerente de Finanzas	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial
Elaboró	Revisó	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 44 de 336

Manual de Procedimientos		
	Registro De Pólizas Contables	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Finanzas Departamento: Contabilidad
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Incluir mejoras y conformidad a los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México, incrementando la aplicación estratégica en la interacción de recursos a las diferentes áreas que conforman el organismo, siendo una responsabilidad inherente en la integración del presupuesto de egresos, cuenta pública e informes trimestrales.

ALCANCE

Este documento aplica a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial; Gerencia de Finanzas; Gerencia de Administración y Recursos Humanos; Departamento de Adquisiciones; Departamento de Patrimonio; Departamento de Cajas, (Ingresos); Departamento de Estudios, Proyectos, Construcción y Enlace Técnico Administrativo; así como el Departamento de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución del Estado Libre y Soberano del Estado de México
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento.



- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Código Fiscal de la Federación.
- Código Fiscal del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Lineamientos para la elaboración y presentación de la Cuenta Pública Municipal.
- Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental.
- Manual Para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal
- Reglamento de La Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Decretos.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

El gerente de finanzas deberá verificar que el presente procedimiento se lleve a cabo.

Son responsabilidades del Jefe (a) del Departamento de Contabilidad:

- Implementar y actualizar el presente procedimiento.
- Cumplir con los lineamientos de control financiero y administrativo para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México, así como, los lineamientos para la Integración de los Informes Trimestrales.
- Cumplir con las normas y lineamientos en materia de contabilidad gubernamental establecidos para su debida aplicación.
- Llevar a cabo el cumplimiento de los lineamientos, políticas y criterios contables a los que debe sujetarse el Organismo en el registro de sus operaciones financieras, así como, la aplicación de las disposiciones fiscales, administrativas y postulados básicos de contabilidad gubernamental.
 - Registrar los pasivos generados al cierre del ejercicio fiscal, de todas las operaciones que le sean remitidas por el área responsable y/o usuaria.
 - Coordinación y seguimiento para solicitar los cortes de caja, requisición de vouchers, depósitos y transferencias.
 - Elaboración de los flujos de Efectivo.
 - Revisión de las operaciones diarias de ingresos.
 - Integración del archivo de carpetas de ingresos.



- Codificación y Registro de pólizas de ingresos en el sistema de Contabilidad Gubernamental.
- Operación y Folio de las carpetas de ingresos.
- Actualizar la plataforma de IPOMEX en sus fracciones correspondientes.
- Actualizar la información correspondiente al CONAC.
- Actualizar la información del Sevac.

Son Responsabilidades del Contador de Egresos:

- Codificación de egresos, (gasolina, compras).
- Revisión de soportes de las compras que estén alineadas con la normatividad vigente.
- Verificación de Facturas del día con SAT y Compras.
- Registro de pólizas de egresos en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- Elaboración de las pólizas de provisión de nómina.
- Registro del Sistema de Nomina para digitalizar.
- Archivos de Transparencia a coordinación.
- Integración del archivo de carpetas de egresos.
- Registro de pólizas de cheque y diario en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- Elaboración de los flujos de Efectivo.
- Operación y Folio de las carpetas de Egresos y Diario.
- Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen al cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Jefatura de Contabilidad.

DEFINICIONES

Activo. Recurso económico en general controlado por la empresa, resultante de sucesos pasados, del que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimiento económico en el futuro.

Armonización Contable. Búsqueda de criterios contables similares en y entre los diferentes países y bloques de países o, lo que es lo mismo; entre los diferentes sistemas contables presentes en el panorama nacional e internacional, al objeto de favorecer la comparabilidad de la información financiera y, con ello, su utilidad en la toma de decisiones económicas.

Asiento contable. Registro en el libro diario de las variaciones que se producen en los elementos patrimoniales por el acontecimiento de los hechos contables.

CONAC: Consejo Nacional de Armonización Contable

Egreso. La salida de dinero de una empresa

Flujos de Efectivo: Son entradas y salidas de efectivo y equivalentes de efectivo.



Ingreso. El efectivo que se recibe por la venta de sus productos o servicios.

IPOMEX: Información Pública de Oficio de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios

OSFEM. Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México

Pasivo. Es una obligación presente de una entidad, identificada, cuantificada en términos monetarios que representa una probable disminución de recursos económicos y derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.

SEVAC: Sistema de evaluación de Armonización Contable

Sistema de Contabilidad Gubernamental: Software para captura de información contable.

INSUMOS

- Cortes de Caja
- Vouchers de Terminales Bancarias
- Fichas de depósito de efectivo y cheques
- Facturas de Ingreso
- Copia del cheque
- Solicitud del pago
- Documentación del beneficiario del pago
- Soporte documental del gasto (Factura o recibo de nómina, validación fiscal, resolución de juzgado, requisición, orden de pago, contrato, bitácora de mantenimiento u obra, cotizaciones, evidencia fotográfica, etc.)
- Transferencia bancaria o retención de comisiones
- Solicitud del pago
- Documentación del beneficiario del pago
- Soporte documental del gasto (Factura o recibo de nómina, validación fiscal, resolución de juzgado, requisición, orden de pago, contrato, bitácora de mantenimiento u obra, cotizaciones, evidencia fotográfica, etc.)
- Cuenta por pagar (Factura, requisición, contrato)
- Liquidaciones bancarias
- Reclasificaciones y depuraciones de cuentas
- Póliza de Diario
- Sistema de contabilidad Gubernamental, hojas, tóner, carpetas, perforadora, foliadora, tinta para sellos.



RESULTADOS

- Pólizas de Egresos
- Pólizas Cheque
- Pólizas de Diario
- Diario General de Pólizas

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Control de Gestión Institucional

Cheques

Elaboración de Proyectos Ejecutivos y Expedientes de Obra

Integración de Informe Trimestral

Administración y Recursos Humanos.

Conciliación y cierre de cuentas

Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones

Altas Inventario, Bajas Patrimonio

Entrega de PBRM

POLÍTICAS

Cualquier información que pueda ser proporcionada por el área, tendrá que ser solicitada y autorizada por los jefes superiores Jerárquicos de ésta.

La entrega de soporte de los cortes de caja diarios, se recibe 3 días posteriores al corte.

Los soportes de pago a proveedores realizados en la primera quincena del mes corriente, se recibirán los días 30 o 31 de cada mes, sin excepción alguna.

Los soportes de pago a proveedores realizados en la segunda quincena del mes corriente, se recibirán los días 15 de cada mes, sin excepción alguna.

Todos los soportes deberán estar debidamente firmados y sellados en tinta azul, evitando tapar alguna leyenda o información.

El horario para la recepción de documentos y/o información será de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 hrs.

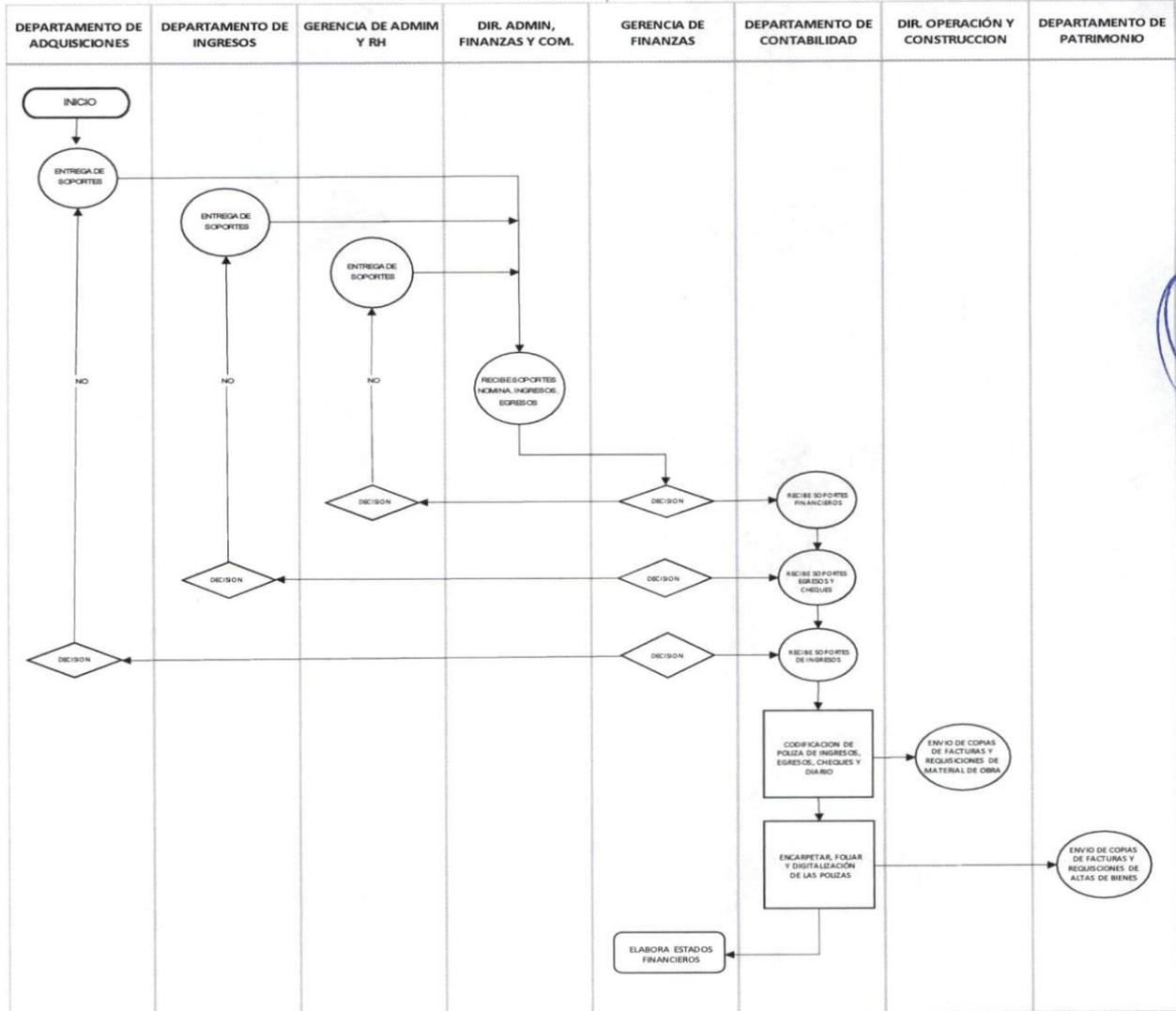


DESARROLLO

No.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Departamento de Adquisiciones.	Elaboración y entrega de los soportes a la Dirección de Administración y Finanzas para su validación, e integración de las facturas de Egresos a registrar dentro del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
2	Departamento de cajas, (ingresos)	Entrega los soportes de ingresos diarios impresos y electrónicamente a la Dirección de Administración y Finanzas para su validación y autorización de lo Depositado diariamente
3	Gerencia de Admin. y RH.	Entrega soportes de las nominas de la 1ra y 2da quincena de cada mes, así como pensiones alimenticias, prestaciones y retenedores.
4	Dirección de Admin, finanzas y Comercial.	Revisa, valida y remite los soportes a la Gerencia de Finanzas.
5	Gerencia de Finanzas	Recibe soportes validados por la Dirección de Administración de Finanzas Comercial correspondientes a la integración de las Pólizas de Ingresos, Egresos, Cheque y Diario.
6	Jefe de Contabilidad	Recibe los soportes de Ingresos de la Gerencia de Finanzas, para su verificación y atención de algún documento no entregado para su correcta integración y elaboración de las Pólizas de Ingresos
7	Contador de egresos	Recibe los soportes de Egresos, Diario y Cheques de la Gerencia de Finanzas, para su verificación y atención de algún documento no entregado para su correcta integración y elaboración de las Pólizas de Egresos, Diario y Cheque
8	Dirección de Operación y Construcción.	Envío de copias de las facturas de materiales de obra para la elaboración de los reportes Mensuales de Obra a integrarse en los informes trimestrales.
9	Contador de egresos y Jefe de Contabilidad	Encarpetas las pólizas, las opera y folia para su posterior digitalización.
10	Departamento de Patrimonio.	Envío de copias de las facturas de bienes para la elaboración de las altas de Bienes Muebles e inmuebles para su conciliación y cotejo con la Gerencia de Finanzas.
11	Gerencia de Finanzas	Una vez registradas las pólizas contables de Ingresos, Egresos, Cheque y Diario elabora los Estados Financieros



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 52 de 336

Manual de Procedimientos		
	Alta de Proveedores	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Finanzas Departamento: Compras (Recursos Materiales)
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Integrar y actualizar el Catálogo de Proveedores.

ALCANCE

Involucra al Departamento de Compras (Recursos Materiales), Almacén General, Dirección General y Dirección de Administración, Finanzas y Comercial.

Aplica a los Proveedores para su alta en Catálogo de Proveedores de Bienes y Servicios, hasta la evaluación del servicio de los proveedores que son contratados para el suministro de los recursos materiales, bienes y/o servicios solicitados a la Jefatura del Departamento de Compras (Recursos Materiales).

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.



RESPONSABILIDADES

Sera responsabilidad del jefe del Departamento de Compras (recursos materiales):

- Establecer, modificar y actualizar el "Catálogo de Proveedores de Bienes y Servicios"
- Proporcionar los datos fiscales y el alta al padrón de proveedores a la Gerencia de Finanzas.
- Verificar que los proveedores no se encuentren en las Listas Negras del SAT.
- Realizar actualizaciones y/o modificaciones al presente procedimiento.

Sera responsabilidad del auxiliar administrativo del Departamento de Compras (recursos materiales):

- Recibir la Solicitud de inscripción al Catálogo de Proveedores y verificará que los documentos solicitados son los correspondientes y completos.
- Entregar un número de proveedor, que lo acredita como proveedor del Organismo.
- Archivar la documentación completa como expediente abierto.

Sera responsabilidad del Gerente de Finanzas:

- Verificar que el presente manual de procedimientos se lleve a cabo.

DEFINICIONES

Catálogo de Proveedores: base de datos que contiene la información de cada proveedor, bienes y/o servicios que oferta, datos fiscales, adscritos a esta Descentralizada Municipal.

O.P.D. A.P.A.S.T.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Proveedor: Persona física o moral, prestadora de un servicios o productor de un bien que atienda los requerimientos de una institución en materia de recursos materiales y que satisfaga los requisitos que establece la ley de Adquisiciones, Enajenaciones, y Arrendamientos.

INSUMOS

- Formato de Cédula para de Alta a Proveedor.
- Solicitud de inscripción al Catálogo de Proveedores con sus debidos requisitos, con firma autógrafa del solicitante.

RESULTADOS

- Alta de Proveedor en el Catálogo de Proveedores.
- Expediente al cual se le asigna número de folio.



INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Entrega de PBRM.

Integración del Informe Trimestral.

POLÍTICAS

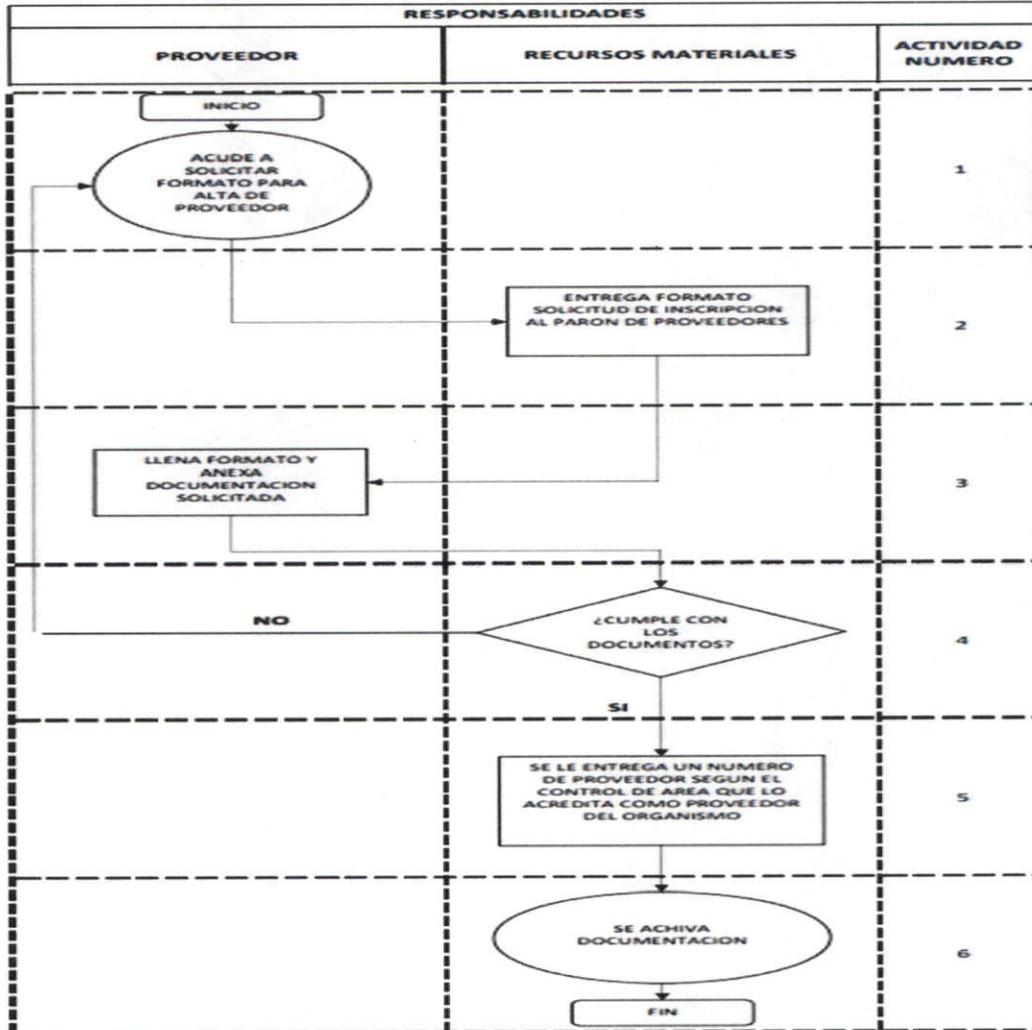
- Solo se dará de alta a un proveedor en el catálogo, siempre y cuando se cuente con la autorización correspondiente.
- Los documentos se presentarán de manera legible y vigente.
- Para la modificación de datos de un proveedor en el Catálogo de Proveedores, la atención será de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- El alta de inscripción al Catálogo de Proveedores tendrá una vigencia de 1 año.
- Una vez entregado los documentos, en un tiempo máximo de 15 días hábiles, se le informará al proveedor si fue aceptado en el catálogo de proveedores.

DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción Detallada de la Actividad.
1	Proveedor	Las entidades, proveedores o surtidoras de bienes, materiales o servicios, que deseen ser integrados al Catálogo de Proveedores del Organismo, deberán presentarse en la Jefatura del Departamento de Compras (Recursos Materiales) y realizar la petición, ofreciendo sus servicios.
2	Departamento de Compras (Recursos Materiales)	Recibirá la petición del proveedor y le proporcionará al peticionario la Solicitud de Inscripción, anexo a la solicitud, se entregarán los requisitos documentales y procedimentales que el peticionario deberá cumplir.
3	Proveedor	El peticionario recibirá Solicitud de Inscripción al Padrón de Proveedores, y procederá a su llenado, así como también reunir los requisitos indicados por la Jefatura del Departamento de Compras (Recursos Materiales).
4	Departamento de Compras (Recursos Materiales)	Recibirá la solicitud y los documentos, verificará que los documentos solicitados son los correspondientes y completos. Una vez correcto los documentos, se le entregará un número de proveedor, según el control de área que lo acredita como proveedor del Organismo. La documentación deberá ser archivada como historial en un expediente abierto para el proveedor.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.



2021 º AÑO DE LA CONSUMACION DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MEXICO

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES
RECURSOS MATERIALES

FECHA			CLASIFICACIÓN PROVEEDOR		No. PROVEEDOR	
AÑO	MES	DÍA	BENEFICIOS CONTRATISTA			
			PERSONA FÍSICA		PERSONA MORAL	
Nombre _____			Razón Social _____		Actividad Económica _____	
Actividad Económica _____			Nombre Reg. Legal _____			
Firma _____			Firma _____			
DATOS GENERALES						
PERSONA FÍSICA			PERSONA MORAL			
R.F.C. _____	CURP _____	C.R.F.C. _____	Cabe _____			
Calle _____	No. Exterior _____	Calle _____	No. Exterior _____			
Ciudad _____	Colonia _____	Ciudad _____	Colonia _____			
Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____			
Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____			
Código Postal _____	Código Postal _____	Código Postal _____	Código Postal _____			
Teléfono _____	Teléfono _____	Teléfono _____	Teléfono _____			
Fax _____	Fax _____	Fax _____	Fax _____			
OFICIALES COMERCIALES						
PERSONA FÍSICA			PERSONA MORAL			
R.F.C. _____	CURP _____	C.R.F.C. _____	Cabe _____			
Calle _____	No. Exterior _____	Calle _____	No. Exterior _____			
Ciudad _____	Colonia _____	Ciudad _____	Colonia _____			
Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____	Delegación/Municipio _____			
Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____	Entidad Federativa _____			
Código Postal _____	Código Postal _____	Código Postal _____	Código Postal _____			
Teléfono _____	Teléfono _____	Teléfono _____	Teléfono _____			
Fax _____	Fax _____	Fax _____	Fax _____			



CEDULA DE PROVEEDOR

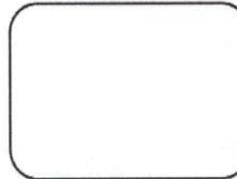
Tultitlán, Estado de México a 04 de Enero de 2021

No. Proveedor: _____

Razón o Denominación Social: _____

Objeto Social: _____

Representante Legal: _____



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIAL.

L. C. AMBROCIO CISNEROS MARTINEZ

Nota: La presente tendrá vigencia del 04 enero al 31 de Diciembre de 2021, solo podrá expedirse por alta, renovación o reposición.

Edificio Habierto 72-a, Col. Barrio Hóvilitas, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México.



 Jorge Luis Fernández Mojica Jefe de Compras (Recursos Materiales) Elaboró	 L. C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerente de Finanzas Revisó	 L. C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Aprobó
---	---	--

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 57 de 336

Manual de Procedimientos		
	Ejecución Del Programa Anual De Adquisiciones	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Finanzas Departamento: Compras (Recursos Materiales)
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Suministrar los materiales y servicios a las unidades administrativas del Organismo, conforme a las necesidades y acorde a la disponibilidad del presupuesto para cada ejercicio fiscal.

ALCANCE

Aplica a todas las unidades administrativas adscritas al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente, capítulo II, III y IV.
- Código Fiscal de la Federación, (artículo 29 y 29-A).
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.



RESPONSABILIDADES

Responsabilidad del jefe del Departamento de Compras (recursos materiales):

- Realizar actualizaciones y/o modificaciones al presente procedimiento.
- Revisar que la requisición cumpla los lineamientos correspondientes para realizar la compra y pasarla a la persona encargada de las cotizaciones.
- Controlar los folios de las requisiciones.
- Revisar los cuadros comparativos y verificar la calidad, tiempo de entrega y condiciones de pago.
- Revisar las órdenes de compra de materiales y servicios.

Responsabilidad de los auxiliares administrativos del Departamento de Compras (recursos materiales):

- Recibir la requisición del material o servicio para cotizar precios con los diversos proveedores enlistados y realizar la compra con el proveedor que otorgue el precio más bajo y de más duración en garantías.
- Auxiliar administrativo 1: realizara cotizaciones de servicios y reparaciones a unidades vehiculares.
- Auxiliar administrativo 2: realizara cotizaciones de materiales y servicios.
- Auxiliar administrativo 3: realizara cotizaciones de materiales hidráulicos.
- Realiza los diferentes tipos de contratos (pedidos o formales) y/o convenios hacia los proveedores para realizar la entrega del soporte al área de contabilidad.
- Se encarga de soportar las requisiciones ya autorizadas y compradas por el jefe del área, así mismo generando el soporte correspondiente.

Responsabilidad de la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial:

- Validar los cuadros comparativos de acuerdo a las cotizaciones recibidas.
- Autorizar las órdenes de compra de materiales y servicios.

Responsabilidad del Gerente de Finanzas:

- Verificar que el presente manual de procedimientos se lleve a cabo.

DEFINICIONES

Adjudicar: Asignar o atribuir algo a una persona o a una cosa.

Adquisición: Obtención o compra de algo.

Material: Conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de un servicio.

Mercancía: Cosa mueble que se hace objeto de trato o venta.

O.P.D. A.P.A.S.T.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Requisición: Formato para petición de materiales.

Suministro: Abastecimiento de algún material necesario.

INSUMOS

- Requisición de Recursos Materiales.
- Requisición de Servicios.
- Orden de Compra.
- Cuatro Comparativo.
- Fotos o Evidencia.
- Cotizaciones.
- Factura.
- Requisición de Materiales de Salida del Almacén.
- Solicitud de Pago.

RESULTADOS

Ejecución al Programa Anual de Adquisiciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Manual de Procedimientos Plan Anual de Adquisiciones.
- Devolución de Materiales y Material No Conforme.
- Recepción y Salida de Materiales.

POLÍTICAS

Toda adquisición de bienes o servicio deberá estar respaldada por una requisición, con la información técnica necesaria y suficiente para adquirir lo solicitado por el usuario.

De los procedimientos de contratación: el Organismo podrá contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, mediante los requisitos que a continuación se indican:

- Licitación Pública.
- Adjudicación directa.
- Invitación Restringida.

Las Requisiciones de Material y/o Servicio, deberán de contener las firmas autógrafas del área solicitante, así como el sello oficial de la misma. Ambos en color azul.

Toda adquisición de bienes o servicios deberá ser soportada por:

- ✓ Requisición del bien o servicio.



- ✓ Cotización para adquisiciones de bienes o servicios, sin incluir el impuesto al valor agregado (las cotizaciones deben anexarse a las adquisiciones dependiendo de los montos máximos autorizados por el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente).
- ✓ Orden de compra u orden de servicio para adquisiciones de bienes o servicios cuyos importes se encuentren en el rango establecido por el ordenamiento anteriormente indicado, sin incluir el impuesto al valor agregado.
- ✓ Contratos: para adquisición de bienes o servicios tomando en consideración el costo de los mismos.
- ✓ Cuadro comparativo: para adjudicación de bienes o servicios realizados mediante el procedimiento de adquisición directa, invitación restringida o licitación pública con cotización de tres proveedores.
- ✓ Acta circunstanciada. Para adjudicación de bienes o servicios realizados mediante los procedimientos mencionados.
- ✓ Actas de junta de aclaraciones, acta de apertura de ofertas, cuadros de evaluación técnicos y económicos y comunicación de fallo para adquisición de bienes o servicios a través del comité de adquisiciones (licitaciones públicas).
- ✓ Garantía de sostenimiento de las propuestas. - el Organismo solicitará una garantía del 10% al 20% del monto total de la propuesta para la adquisición de bienes o servicios que se realicen a través del comité de adquisiciones (según el procedimiento que corresponda), sin incluir el impuesto al valor agregado. Por lo que, dicha garantía podrá ser cubierta mediante fianza o cheque certificado a nombre del instituto.
- ✓ Garantía de cumplimiento del pedido o contrato. - el instituto solicitará una garantía por el 10% del pedido o contrato sin incluir IVA para la adquisición de bienes o servicios del importe total del contrato.
- ✓ Se podrá exceptuar a los proveedores o prestadores de servicios de otorgar la garantía del cumplimiento del contrato, siempre que suministren antes de la suscripción de contrato la totalidad de los bienes o servicios, y el monto del contrato no exceda de dos mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización Vigente.
- ✓ La(s) facturaciones (originales), deberán contener todos los requisitos fiscales establecidos en la ley.

El pago que el Organismo deba realizar a los proveedores no podrá exceder de los diez días hábiles posteriores a la entrega de los bienes o entera satisfacción del Organismo y contra entrega de la factura correspondiente.

La coordinación resguardará por 5 años el soporte documental de las adquisiciones realizadas.

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 61 de 336</p>

Para efecto de contar con una base de datos de proveedores confiable, el Organismo solicitará a los proveedores interesados en formar parte de dicho catálogo, la siguiente documentación:

- Acta constitutiva y su última modificación, tratándose de personas jurídicas colectivas; o acta de nacimiento, tratándose de personas físicas;
- Cédula de Identificación Fiscal e Inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, que señale el domicilio fiscal vigente, así como actividad preponderante al momento de la solicitud de registro;
- Poder suficiente del representante legal, emitido por Fedatario Público;
- Identificación oficial del propietario o del representante legal;
- Declaración fiscal anual del ejercicio inmediato anterior o estados financieros del último ejercicio fiscal, dictaminados por contador público registrado en términos del Código Fiscal de la Federación; o los estados de cuenta bancarios, en los que se indiquen los movimientos realizados y el saldo a final del mes anterior a la fecha de solicitud de inscripción, para el caso de empresas de nueva constitución.
- Estados financieros del mes inmediato anterior a la fecha de solicitud de inscripción, acompañados de la Cédula Profesional del Contador Público que los emite;
- Dos fotografías recientes tamaño infantil a color, del propietario o representante legal; y
- Carta compromiso de verificación y actualización de documentos.

Las entradas de bienes nuevos al almacén, deben estar soportadas con la copia de la factura correspondiente.

Los movimientos de salida de almacén deberán estar soportadas con la documentación correspondiente.

(Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin)

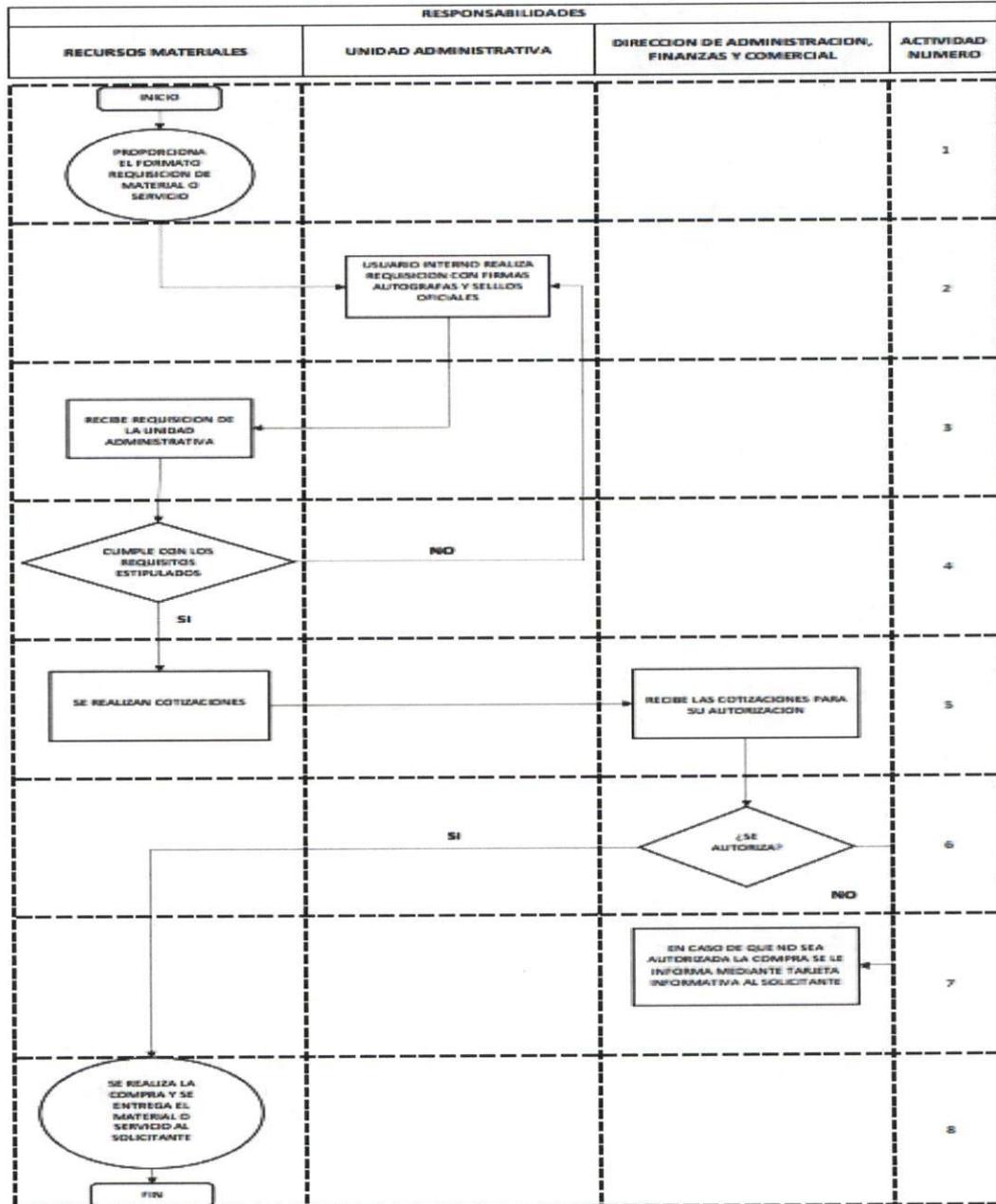


DESARROLLO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
1	Unidad Administrativa Solicitante	Llenara la Requisición de Material o Servicio de acuerdo al material solicitado anexando la descripción exacta del mismo, sin indicar marcas, especificando el uso y destino del material
2	Departamento De Compras (Recursos Materiales) Jefe Del Área	Se recibirá la Requisición con los requisitos ya estipulados
3	Auxiliar Del Departamento De Compras (Recursos Materiales)	Cotizará el requerimiento con los diferentes proveedores del catálogo
4	Dirección De Administración, Finanzas Y Comercial	Recibirá las cotizaciones elaboradas por el área de Recursos Materiales anunciando al de mejor precio
5	Gerencia De Finanzas	Se encargará de revisar los montos fijos del área solicitante y comunicarlo a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial para la autorización
6	Gerencia De Finanzas	Se hace el pago del material requerido
7	Departamento De Compras (Recursos Materiales)	Autorizada la compra y pagada se hace la adquisición del mueble
8	Auxiliar Del Departamento De Compras	Recolecta los documentos requeridos por la Gerencia de Finanzas (soporte)
9	Auxiliar Del Departamento De Compras	Se encarga de elaborar los diferentes contratos y/o convenios de las adquisiciones o servicios requeridos por el solicitante
10	Proveedor	El proveedor se encargará de entregar el material pedido al almacén con factura, para que sea recibido y cotejado por el responsable del Almacén
11	Unidad Administrativa Solicitante	El solicitante peticionara una Requisición de Salida de Material del Almacén al área de Recursos Materiales para poder recoger el material requerido
12	Almacén	Recibirá la orden de salida ya elaborada por el solicitante y entregará el material solicitado
13	Unidad Administrativa Solicitante	Recibirá y firmará de conformidad el archivo para que pueda utilizar el material para lo que es requerido



DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
REQUISICIÓN DE SERVICIOS
DEPARTAMENTO SOLICITANTE

FECHA (1)	FOLIO No. 1880
SOLICITANTE	AUTORIZA DIRECTOR O SUBDIRECTOR DE AREA
NOMBRE (2)	NOMBRE (5)
PUESTO (3)	PUESTO (6)
FIRMA (4)	FIRMA (7)
DESCRIPCIÓN (8)	
OBSERVACIONES (9)	

VO. BO.

(10)

DIRECTOR GENERAL

No. Se anotará

1. Fecha de requisición.
2. El Nombre completo del jefe o director solicitante.
3. El Puesto de jefe o director solicitante.
4. Firma autógrafa en tinta azul.
5. El Nombre completo de la dirección quien autoriza.
6. El Puesto del director quien autoriza.
7. Firma autógrafa en tinta azul.
8. Descripción del servicio.
9. Se anotarán las observaciones del servicio.
10. Firma autógrafa del director general en tinta azul



2021 "AÑO DE LA CONSUMACION DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MEXICO"
" 2021 "



ORDEN DE COMPRA					
NO. PROVEEDOR (1)	FECHA (1)	ORDEN DE COMPRA (2)			
RAZÓN SOCIAL (3)		FECHA DE REQUISICIÓN (4)			
R.F.C. DOMICILIO (4)		FECHA DE RECEPCIÓN (5)			
CONTACTO (6)		REQUISICIÓN DE COMPRA No. (6)			
Tel. (7)		AREA SOLICITANTE (7)			
PERIODO DE ENTREGA (8)		NOMBRE DEL SOLICITANTE (8)			
CONDICIONES (9)					
CLAVE DE SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN LA COMPRA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
IMPORTE CON LETRA (9)					IMPORTE
OBSERVACIONES (9)				FECHA DE PEDIDO EN FIRME (10)	
				DIA MES AÑO (10)	
NOTA IMPORTANTE:					
1. La entrega en el momento será indocumentada, con certificado de calidad, requisición, orden de compra y factura. Realizar nombre, firma y sello de quien recibe.					
2. Para recepción de facturas deberá entregarse copia de esta constancia, poder notarial, identificación del representante legal.					
3. Nota de recepción, sello de RFC, fecha en tinta azul y la factura original.					
4. La responsabilidad del momento realizar los movimientos de devengado desde el momento de recepción del material.					
REVISAR		AUTORIZA		VO. BO.	
(11)					

No. Se anotará

1. Se anotará la fecha en que se realiza la orden de compra
2. Se anotará el número de orden de compra
3. El anotará el número de proveedor que le fue asignado de acuerdo al Catálogo de Proveedores.
4. Se anotará los datos fiscales del proveedor de acuerdo a la Constancia de Situación Fiscal
5. Se anotará las fechas en las que se realizó la requisición, fecha de recepción y número de folio de requisición.
6. Se anotará los periodos de entrega y condiciones de pago del material que se pretende adquirir
7. Se anotará el nombre de la unidad administrativa y nombre completo del solicitante.
8. Se anotará los datos completos del material a surtir.
9. Se anotará el destino del material.
10. Se anotará la fecha en el que se realiza el pedido.
11. Se anotará los nombres completos y firmas autógrafas de quien revisa, autoriza y visto bueno



2021 "AÑO DE LA CONSUMACION DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MEXICO"
"2021"



REQUISICIÓN No. (1)		CUADRO COMPARATIVO						ORDEN DE COMPRA	(2)
FECHA	CANT.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVEEDOR 1		PROVEEDOR 2		PROVEEDOR 3	
				(7)		(8)		(9)	
				CONDICIONES	TIEMPO DE ENTREGA	CONDICIONES	TIEMPO DE ENTREGA	CONDICIONES	TIEMPO DE ENTREGA
				P. UNIT.	SUBTOTAL	P. UNIT.	SUBTOTAL	P. UNIT.	SUBTOTAL
(3)	(4)	(5)	(6)		\$ -		\$ -		\$ -
					\$ -		\$ -		\$ -
					\$ -		\$ -		\$ -
					\$ -		\$ -		\$ -
OBSERVACIONES (10)									
ES EL MAS FACTIBLE POR CALIDAD, TIEMPO DE ENTREGA Y CONDICIONES DE PAGO. EL PROVEEDOR MAS VIABLE ES EL NO. 1.									
DIFERENCIA DEL PRECIO MAS BAJO & EL MAS ALTO 0.00									
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES									
(11)									

APRIMA-01
Rev. 09/10/2014

Carretera Federal 72-a, Col. Barrio Nativitas, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

- Núm. Se anotará**
- 1 Se anotará el número de requisición.
 - 2 Se anotará el número de orden de compra
 - 3 Se anotará la fecha en que se realiza el cuadro comparativo.
 - 4 Se anotará la cantidad de materiales que fueron cotizados.
 - 5 Se anotará la descripción del material.
 - 6 Se anotará la unidad de medida del material.
 - 7 Se anotará el nombre completo del proveedor que cotizo el mejor precio, calidad, tiempo de entrega y condiciones de pago.
 - 8 Se anotará el nombre completo del segundo proveedor según el precio, calidad, tiempo de entrega y condiciones de pago.
 - 9 Se anotará el nombre completo del tercer proveedor según el precio, calidad, tiempo de entrega y condiciones de pago.
 - 10 Se anotará el destino del material.
 - 11 Se anotará los nombres completos y firmas autógrafas de quien revisa, autoriza y elabora.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 68 de 336



2021 "AÑO DE LA CONSUMACION DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MEXICO" "2021"

SOLICITUD DE PAGO

Tultitlán, Estado de México a: (1)

Cheque / Transferencia a Favor de: (2)

Por la Cantidad de: (3)

Se envía para su tramite de pago de la(s) Factura folio(s) (4). En razón de que los volúmenes y trabajos que amparan la (s) mismas (s) se encuentran debidamente ejecutados y realizados, en cuanto a cantidad y calidad contratados, por lo que una vez verificados y evaluados los mismos, se solicita su pago respectivo. Toda vez que cumple con lo establecido los artículos 91,92,93,94,95,96. Fracciones IV, V, VI del artículo Decimo Primero, Capítulo V de las Obligaciones, Título Primero, de los Lineamientos de Control Financieros y Administrativos para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.

(5)

ELABORO

Jefe de Recursos Materiales

AUTORIZO

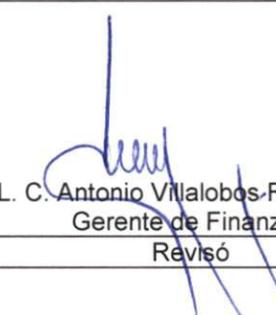
Director de Administración, Finanzas y Comercial

Director General

2021, Enero 27 de 08:00 AM, Tultitlán, C.P. Estado de México, Tultitlán, Estado de México

- No. Se anotará
- 1 Se anotará la fecha de la solicitud de cheque.
 - 2 Se anotará el nombre completo a favor de quien se realizará la transferencia o cheque.
 - 3 Se anotará la cantidad en número y letra.
 - 4 Se anotará el número de folio de la factura para pago.
 - 5 Se anotará el nombre completo de quien elabora y autoriza.



 Jorge Luis Fernández Mojica Jefe de Compras (Recursos Materiales) Elaboró	 L. C. Antonio Villalobos-Rodríguez Gerente de Finanzas Revisó	 L. C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Aprobó
--	--	---

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Página: 69 de 336

Manual de Procedimientos		
	<p align="center">Plan Anual De Adquisiciones</p>	<p>Dirección: Administración, Finanzas y Comercial</p> <p>Gerencia: Finanzas</p> <p>Departamento: Compras (Recursos Materiales)</p>
<p align="center">No. Revisión: 02</p>	<p align="center">Fecha: Noviembre 12, 2021</p>	<p align="center">Tipo: Trimestral</p>

OBJETIVO

Permitir que esta Descentralizada Municipal aumente la probabilidad de lograr mejores condiciones en las compras coordinadas, para el ejercicio fiscal correspondiente.

ALCANCE

Aplica a todas las Direcciones y unidades administrativas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad del jefe del Departamento de Compras (recursos materiales):

- Deberá de hacer un análisis de las necesidades de cada una de las unidades



administrativas del O.P.D. APAST, respecto a las adquisiciones primordiales, realizando una proyección que permita el funcionamiento correcto de dichas áreas, así como de la propia jefatura.

- Solicitará a cada unidad administrativa mediante requisición, el material planeado para el desarrollo de sus actividades diarias del año corriente
- Modificar, actualizar y difundir el presente manual de procedimientos.
- Responsabilidad del Consejo Directivo del O.P.D. APAST:
- Autorizar el plan anual de adquisiciones de cada año mediante sesión de consejo antes del día 25 de febrero de cada año

Responsabilidad de la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial:

- Dar el recurso para realizar las compras del organismo.
- Autorizar las órdenes de compra de materiales y servicios de las unidades administrativas.
- Responsabilidad del Gerente de Finanzas:
- Verificar que el presente manual de procedimientos se lleve a cabo

DEFINICIONES

Adjudicar: Asignar o atribuir algo a una persona o a una cosa.

Adquisición: Obtención o compra de algo.

Alta Dirección: Se refiere a las 4 Direcciones y al Órgano Interno de Control.

Comité de Adquisiciones y Servicios: Auxiliares para Substanciar de los procedimientos de adquisición regulados en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Material: Conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de un servicio.

Mercancía: Cosa mueble que se hace objeto de trato o venta.

O.P.D. A.P.A.S.T.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Requisición: Formato para petición de materiales. (Requisición de Recursos Materiales o Requisición de Servicios).

Suministro: Abastecimiento de algún material necesario.

INSUMOS

Formatos (Requisición, Orden de compra, Vale de salida, Orden de pago, Forma de pago)

Cuatro comparativo, fotos o evidencia, cotizaciones, factura

RESULTADOS

Tener una correcta distribución del presupuesto con que se cuenta para la adquisición de materiales necesarios para cada unidad administrativa que conforma el O.P.D APAST, y para que de esa forma puedan cumplir con sus funciones y necesidades.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos Alta de Proveedores

Manual de Procedimientos Ejecución del Programa Anual de Adquisiciones



Devolución de Materiales y Material No Conforme
Recepción y Salida de Materiales
Entrega de PBRM
Control de Gestión Institucional

POLÍTICAS

El proceso para la adquisición de bienes y servicios se realizará la primera semana de cada mes conforme a lo dispuesto por las leyes relativas a la contratación y adquisición de dichos bienes, así como sus reglamentos vigentes para esta entidad, así mismo se atenderán diariamente las requisiciones urgentes solicitadas de las diferentes unidades administrativas del organismo, de acuerdo a su prioridad.

Las requisiciones de papelería y tóner se reciben del 01 al 05 de cada mes, en días hábiles de 09-18 hrs.

Las requisiciones de material y de servicios tendrán que ser ingresadas con sus respectivas firmas (Jefe de área que lo solicita, Dirección a la que pertenece y Visto Bueno de la Dirección General y sellos oficiales de los mismos, ambos en tinta azul).

La planeación de los mencionados procesos se realizará cada trimestre, tomando en consideración las necesidades básicas de cada unidad administrativa que conforma el O.P.D APAST, por lo que con posterioridad se hará una cuantificación de dichas adquisiciones, verificándose que se haya dado cumplimiento con la meta establecida para esa fracción del año.

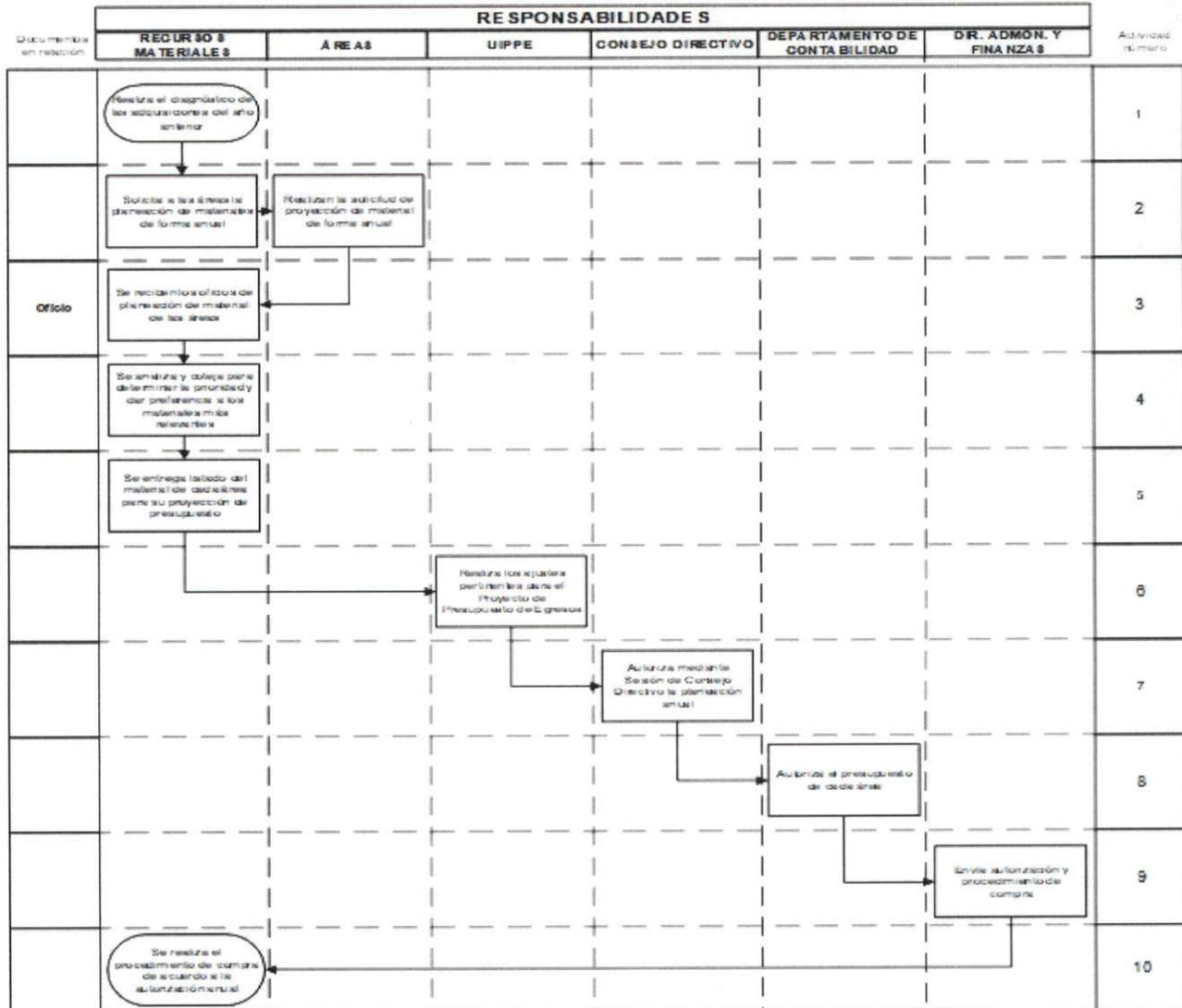
De acuerdo al artículo 305 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, el presupuesto de egresos se ejercerá de acuerdo con lo que determine el Decreto de Presupuesto de Egresos y demás disposiciones que establezca la Secretaría y la Tesorería en el ámbito de sus respectivas competencias.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto	Descripción Detallada de Actividad Anual
1	Recursos Materiales	Se realiza un análisis y diagnóstico de las adquisiciones solicitadas en el ejercicio anterior, en base a las requisiciones autorizadas.
2	Recursos Materiales	Solicitará a cada unidad administrativa del Organismo un listado del material planeado, para sus actividades diarias del año corriente, plasmándolo en oficio de petición y Requisición.
3	Recursos Materiales	Se recibirán los oficios de petición y requisiciones planeadas de cada unidad administrativa del Organismo.
4	Recursos Materiales	Se seleccionarán y cotejarán los diferentes materiales de las unidades administrativas del O.P.D. APAST, para determinar la prioridad de éstos, y dar preferencia a las requisiciones más relevantes.
5	Recursos Materiales	Entregará un listado de los materiales solicitados de cada unidad administrativa a la unidad de planeación y presupuesto del O.P.D APAST.
6	Gerencia de Finanzas	Realizará los ajustes pertinentes al Presupuesto de Egresos.
7	Sesión de Consejo Directivo	El plan anual de adquisiciones de cada año se autorizará por sesión de consejo antes del día 25 de febrero de cada año.
8	Director de Admón., Fzas y Com.	Autorizará el presupuesto de cada unidad administrativa solicitante.
9	Director de Admón., Fzas y Com	Se envía el procedimiento de adquisición para su autorización y procedimiento de compra.
10	Recursos Materiales	Realiza las compras de acuerdo a la planeación y presupuesto que se autorizó por área.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

A continuación, presentamos el plan anual de Adquisiciones.

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES			
ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLAN, MEXICO.			
DIRECCION GENERAL	DIRECCION DE ADMINISTRACION, FINANZAS Y COMERCIAL	DIRECCION DE OPERACION Y CONSTRUCCION	ORGANO INTERNO DE CONTROL
I. Unidades Administrativas inmediatamente subordinadas al Director General: a. Subdirección General. b. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. c. Jefatura de Sistemas. d. Unidad de Transparencia. e. Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	1. Gerencia de Finanzas: a. Departamento de Programas Federales y Gestión de Recursos. b. Departamento de Contabilidad. c. Departamento de Compras (Recursos Materiales). d. Departamento de Almacén General.	a. Departamento de Saneamiento y Alcantarillado Zona Sur y Centro. b. Departamento de Saneamiento y Alcantarillado Zona Oriente. c. Departamento de Estudios, Proyectos, Construcción y Enlace Técnico Administrativo. d. Departamento de Agua Limpia y Espacio de Cultura del Agua. e. Departamento de Mantenimiento Electromecánico y Control Hidráulico.	a. Unidad de Auditoría y Fiscalización. b. Unidad de Situación Patrimonial y Entrega-Recepción. c. Autoridad Investigadora y Sistema Anticorrupción Local. d. Autoridad Substanciadora y Autoridad Resolutoria.
	2. Gerencia de Administración y Recursos Humanos: a. Departamento de Patrimonio. b. Departamento de Control Vehicular. c. Departamento Área Coordinadora de Archivos		
	3. Gerencia Comercial: a. Jefatura Comercial Zona Oriente. b. Jefatura Comercial Zona Centro. c. Jefatura Comercial Zona Sur. d. Departamento de Ingresos o Cajas (Facturación). e. Departamento de Verificación e Inspección y Medidores. f. Departamento de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio. g. Departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico. h. Departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.		



Plan anual de Adquisiciones

Nombre	1
Dirección	2
Teléfono	3
Página Web	4
Misión	5
Visión	6
Perspectiva Estratégica	7
Presupuesto Anual	8

Instructivo de Llenado

1	Nombre del Órgano Descentralizado
2	Domicilio Fiscal
3	Número Telefónico y extensión de la institución
4	Anotar la liga
5	La que menciona el Manual de Organización General
6	
7	Determina cómo ves y resuelves cuestiones importantes para el Órgano Descentralizado
8	Plan operaciones y recursos de la institución, que se formula para lograr en un año los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios

- Enlace de Archivo en Trámite – Auxiliar Administrativo
- Enlace de Transparencia – Jefe de Recursos Materiales
- Enlace de Control Interno (MICI) – Jefe de Recursos Materiales
- Enlace de PBRM – Auxiliar Administrativo



 Jorge Luis Fernández Mojica Jefe de Compras (Recursos Materiales) Elaboró	 L. C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerente de Finanzas Revisó	 L. C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Aprobó
---	---	--



Manual de Procedimientos		
	Devolución de Materiales y Producto no Conforme	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial
		Gerencia: Finanzas
		Departamento: Almacén General
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Anual

OBJETIVO

Registrar y controlar las entradas al Almacén General de los materiales devueltos por el usuario interno, además de identificar Producto no Conforme.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas que integran el O.P.D. APAST.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México. (Vigente).

RESPONSABILIDADES

- El jefe del Departamento de Almacén General del Organismo es responsable de establecer, modificar, actualizar, difundir y mantener el presente procedimiento.
- El jefe/jefa del Departamento de Almacén General es responsable de asignar y supervisar las labores del personal que esta su cargo.
- Enlace de Pbrm: Jefe de Almacén
- Enlace de Archivo en Tramite: Auxiliar administrativo
- Enlace de Transparencia: Auxiliar administrativo
- Enlace de Control Interno: Auxiliar administrativo
- Es responsabilidad del personal auxiliar del Almacén General recibir el material devuelto por el usuario interno y cotejarlo con la documentación correspondiente, además de hacer el registro de los materiales devueltos en el sistema DAS.
- Es responsabilidad del personal auxiliar del Almacén General identificar material en mal estado y comunicarlo al jefe/jefa del Almacén General para su verificación, de ser así será tratado como Producto no Conforme.
- La Gerencia de Finanzas deberá asegurarse que se lleve a cabo según se describe.
- La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial verifica que se lleve a cabo lo descrito en el presente procedimiento.



DEFINICIONES

Bitácora del Área de Cuarentena: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, Solicitante, Requisición de Vale de Salida, Área.

Control del Producto no Conforme: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, clave del Producto, Vale de Salida, Área.

O.P.D. APAST.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Requisición de Salida de Material: Documento que indica la cantidad y descripción del Material solicitado.

Sistema DAS (DINAMICA ADMINISTRATION SOFTWARE): Sistema software que nos permite tener el control de las entradas y salidas de los materiales.

Salida de Producto no Conforme: Documento que nos indica la descripción de la No Conformidad, Vale de Devolución, Requisición de Vale de Salida.

Vale de Devolución: Documento que indica el material que se devolverá.

INSUMOS

Bitácora del Área de Cuarentena.

Control de Producto no Conforme.

Formatos (Requisición de Salida de Material, Salida de Producto no Conforme, Vale de Devolución)

RESULTADOS

Contar con un control correcto de las devoluciones de material en el Almacén y de los inventarios de éste.

Para el mejor funcionamiento del Almacén General se requiere depurar todo aquel Material que se ha vuelto obsoleto y que no cumple con los requisitos para el que fue solicitado. Este procedimiento permitirá contar con productos y equipo de calidad.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Recepción Y Salida De Materiales



POLÍTICAS

En caso de que el material que se solicitó no sea utilizado de manera total o parcial, el área requirente deberá realizar el proceso de devolución al Almacén General. Toda devolución de material al Almacén General, se gestionará mediante un "Vale de Devolución de Material" al Almacén General previamente autorizado por jefe/jefa del área y la firma de la Dirección a la que pertenece, éste, deberá contener las especificaciones del material devuelto, así como las cantidades y demás datos indicados en el documento, incluyendo la copia de la Requisición de Vale de Salida.

Para el presente procedimiento, se consideran únicamente materiales de consumo que se encuentren en perfecto estado.

El Vale de Devolución de Material de Almacén General será controlado por medio de un folio único, proporcionado por el Departamento de Almacén General.

Los productos no conformes deberán ser identificados antes de su entrega final o uso no intencionado, para lo cual, podrá contemplar los pasos necesarios para ello (revisión, validación, inspección, verificación, etc.) no obstante, en caso de que no se consideren, el control será el siguiente.

Para su identificación, los productos deberán ser marcados con una leyenda o etiqueta de "CANCELADO" o "NO CONFORME". Para otro tipo de producto no conforme, se deberán registrar estos en un control de productos no conformes incluyendo la información respecto de su liberación, en su caso.

Una vez identificados los productos no conformes que, por su naturaleza ya no puedan ser corregidos y/o reutilizados, deberán ser, almacenados o destruidos, según las políticas de la propia área responsable de ellos. Es importante recordar que deberá existir la evidencia de estas actividades.

En caso de que el producto pueda ser reutilizado, éste deberá contener la firma de autorización del jefe o encargado del área respectiva, o de sus superiores, para la liberación del mismo.

De corregirse un producto no conforme, éste deberá ser verificado nuevamente, a fin de asegurarse de que esté listo nuevamente para usarse.

Cuando el producto no conforme se detecte después de su entrega o cuando ha comenzado su uso, se tomarán las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan o lo indiquen los procedimientos involucrados en la generación del producto o servicio.



Detección e identificación producto no conforme en el almacén

El personal del almacén y las áreas encargadas de solicitar y utilizar el material relacionado con la prestación, son los responsables de la detección e identificación del producto no conforme.

En el momento que se detecta, material sospechoso o no conforme se identifica con una etiqueta "Producto no Conforme", y se registra en el "Control de Producto no conforme" dentro del Almacén General. En caso de detectarse el producto no conforme fuera del Almacén General éste será devuelto al mismo para su trato.

Los Materiales sospechosos o no conformes se agregan de manera inmediata en el área de cuarentena y se registran en la "Bitácora del Área de Cuarentena".

El Almacén General determinará previa verificación o dictamen técnico según sea el caso la disposición viable para el material en cuarentena, pudiendo ser:

- A. **Envío.** Se devuelve el material al proveedor correspondiente.
- B. **Selección.** Se selecciona el material o la parte de éste que sí puede ser utilizado.
- C. **Desecho.** Se destruye, se tira o se vende como desecho, en cuyo caso deberá dejar evidencia del procedimiento que se determine.

La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial autorizará por escrito la disposición del material propuesto por el Almacén General, por lo que deberá solicitar al área involucrada con los materiales, dictamen técnico que avale la disposición.

La decisión de la disposición depende de la naturaleza del material sospechoso y/o de la no conformidad.

Devolución de materiales al proveedor. - Son para aquellos productos no útiles, detectados posteriormente a la recepción de los mismos, que son devueltos al proveedor para su cambio físico según carta garantía. El punto de contacto con el proveedor es el Departamento de Recursos Materiales, para que sea quien informe al proveedor, la solicitud de cambio de material, por el material objeto de devolución registrado en "Control de Producto No Conforme" y "Bitácora de Cuarentena", dando salida según "Salida del producto no Conforme", misma que no será registrada en el sistema de control de inventarios. La reposición de material sólo se registrará la fecha de entrega del producto en el apartado de observaciones.

Selección. - Se selecciona el producto cuando el problema que se presente lo permite.



Desecho. - El material es desechado, cuando no existen las dos posibilidades anteriores, mismo que se registrará en el sistema de Control de Inventarios, mediante "Salida del Producto No Conforme". El Almacén General solicitará al área relacionada con los materiales, dictamen técnico del estado del material para determinar la disposición. La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial autoriza y solicita al secretario de actas del Consejo Directivo, integrar como punto de acuerdo, en la siguiente Sesión de Consejo, la disposición de Producto no Conforme. Una vez autorizada, se informará al Órgano Interno de Control, para dar fe y legalidad a la ejecución de la disposición del material. Esta disposición será ejecutada por la persona que designe la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial para la supervisión en el Almacén General, mientras él se encuentre dentro de estas instalaciones. La evidencia de la ejecución será presentada por la persona encargada, en original al Órgano Interno de Control y en copias a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial y al Almacén General.

El material en cuarentena, permanecerá el tiempo necesario o a criterio del encargado, considerando las necesidades de espacio y el trato que se le dé a este producto.

El horario de atención al personal del Organismo será en días hábiles de 9:00 a 18:00 horas.

DESARROLLO DEVOLUCIÓN DE MATERIALES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Áreas	Durante su actividad diaria, las áreas involucradas generan determinadas necesidades de material del Almacén General, existiendo la posibilidad de no utilizar la totalidad del material. La diferencia entre la cantidad solicitada y la utilizada deberá ser devuelta al Almacén General. En dicho caso, el área interesada deberá elaborar el "Vale de Devolución de Material" al Almacén General. Una vez elaborado el vale se deberá tener la firma de autorización del jefe/jefa del área y la firma de la Dirección a la que pertenece.
2	Áreas	Con el "Vale de Devolución de Materiales", debidamente requisitado, acudirá a las instalaciones del Almacén General, a realizar la devolución del material.
3	Almacén	Verificará que el vale cumpla con los requisitos y especificaciones, como firma de autorización, firma de quien realiza la devolución, cantidades, lotes y demás datos requeridos en el documento. De igual forma realizará la revisión del material para determinar la aceptación o rechazo de éste. En caso de ser rechazado, le informará al solicitante las causas y solicitará las correcciones.
4	Almacén	De ser aceptado el vale, recibirá el material devuelto y sellará el documento, entregando una copia al área involucrada.
5	Almacén	El vale de devolución será tratado como una entrada de material al Almacén y se aumentará en el stock de inventario de cada material.
6	Almacén	Mensualmente se enviará una copia de los vales que se hayan generado al Departamento de Contabilidad.

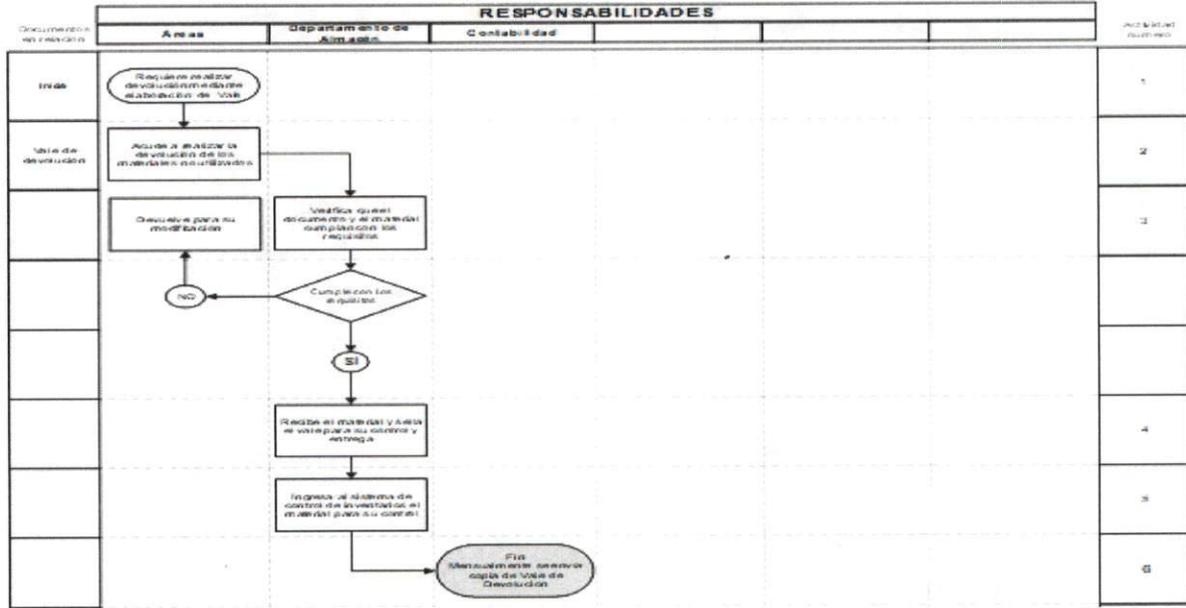


DESARROLLO DE ACTIVIDADES PRODUCTO NO CONFORME

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Almacén	Se identifican los productos y serán marcados con la leyenda o etiqueta de "Cancelado" o "Producto No Conforme" Los Materiales sospechosos o no conformes se agregan de manera inmediata en el área de cuarentena y se registran en la "Bitácora del Área de Cuarentena"
2	Almacén	El Almacén determinara previa verificación o dictamen técnico según sea el caso la disposición viable para el material en cuarentena.
3	Almacén	Devolución. - Se devuelve el material al proveedor para su cambio.
4	Almacén	Selección. - Se selecciona el material que pueda ser reutilizable, siendo verificado nuevamente por personal con experiencia, a fin de asegurarse que pueda ser utilizado sin problema.
5	Almacén	Desecho: Se destruye, tira o se vende como desecho, previa autorización, registrando en el sistema de inventarios, mediante el documento "Salida de Producto No Conforme". El Almacén solicitará al área involucrada con los materiales, dictamen técnico del estado del material para determinar su disposición.
6	Almacén	La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial solicita la inclusión del punto de autorización del manejo de material al Secretario de Actas del Consejo Directivo. Asimismo, asigna personal para supervisar el procedimiento.
7	Órgano Interno de control	El Órgano Interno de Control verifica la ejecución de materiales, la cual será ejecutada por personal que designe la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial. La evidencia de la disposición de materiales será presentada en original al Órgano Interno de Control y en copia a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial y al Departamento de Almacén General.

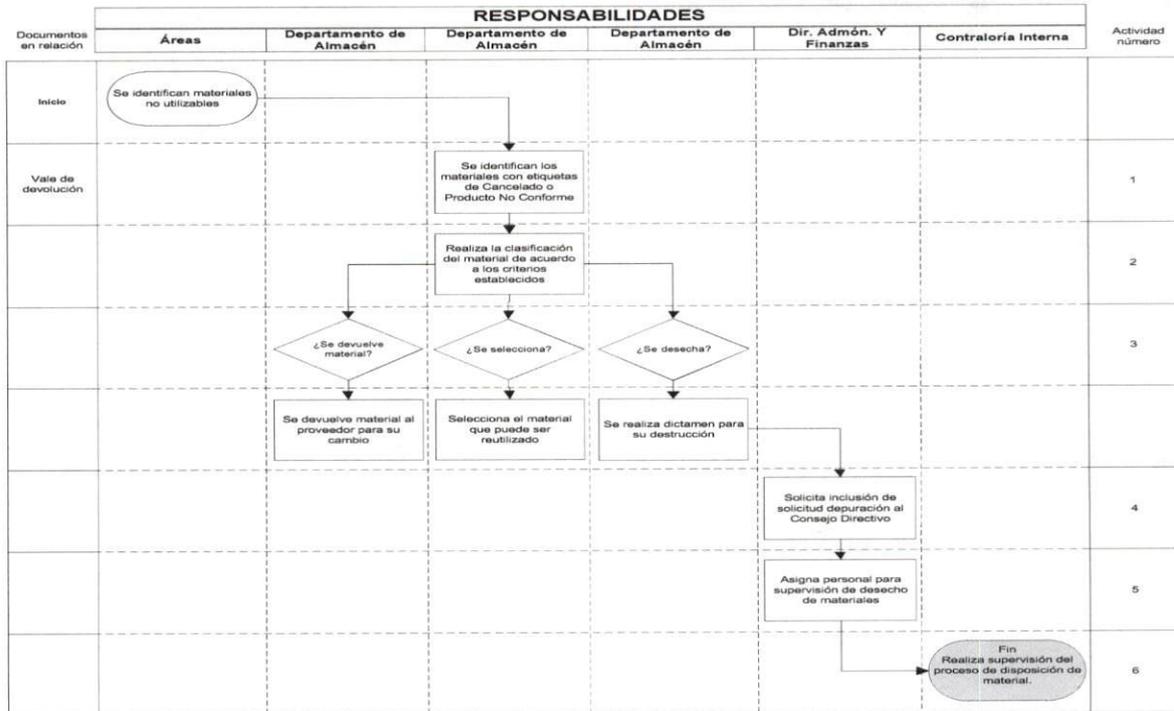


DIAGRAMACIÓN DEVOLUCION DE MATERIALES



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the page.]

DIAGRAMACIÓN MATERIAL NO CONFORME





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Apast
"VALE DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL AL ALMACÉN"
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

NOMBRE 1							
ÁREA 2							
MATERIAL DEVUELTO DE LA OBRA: 3							
FOLIO DEL VALE DE SALIDA 4							
GRUPO SÍMBOLO	CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	IMPORTE	
	5	6	7	8	9	10	11
OBSERVACIONES:						TOTAL	12
13							
ENTREGO				RECIBO			
14				15			

V:\2020\2021



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO



VALE DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL

Objetivo: Dar la correcta salida a los materiales solicitados a través del Sistema Das

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Nombre del solicitante. |
| 2. | Área correspondiente. |
| 3. | Obra de la que se está regresando dicho material. |
| 4. | Folio del vale del que salió dicho material. |
| 5. | Consecutivo interno de Vale de Devolución. |
| 6. | Código del DAS. |
| 7. | Cantidad devuelta. |
| 8. | Unidad de medida. |
| 9. | Descripción del material. |
| 10. | Costo Unitario. |
| 11. | Importe. |
| 12. | Total del importe de la devolución |
| 13. | Motivo de la devolución. |
| 14. | Nombre y Firma de quien devuelve el material. |
| 15. | Nombre y Firma de quien recibe material devuelto. |



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 83 de 336

REGUIERÓN DE SALIDA DE MATERIAL DEL ALMACEN
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE ALMACEN

FOLIO No. 15
SOLICITANTE No. 5
REGISTRO No. 5

1 SOLICITANTE
2 ÁREA
3 DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR
4 DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR
5 UNIDAD DE MEDIDA
6 CANTIDAD SOLICITADA
7 UNIDAD DE MEDIDA DEL PRODUCTO
8 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO
9 OBSERVACIONES SI LAS HAY
10 FIRMA DEL JEFE/JEFA DEL ÁREA
11 FIRMA DE LA DIRECCIÓN DEL ÁREA
12 FIRMA DE LA DIRECCIÓN DE ADMÓN. FINANZAS Y COMERCIAL
13 SELLO DE LA DIRECCIÓN DE ADMÓN. FINANZAS Y COMERCIAL
14 FIRMA DEL JEFE/JEFA DEL ÁREA
15 NO. CONSECUTIVO DEL ALMACEN
16 CANTIDAD REAL ENTREGADA
17 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE
18 NOMBRE, FIRMA DE LA PERSONA QUE ENTREGA Y SELLO DE ENTREGADO DEL ALMACEN

ORDEN No.	CLASE	CANTIDAD SOLICITADA	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	IMPORTE
6	16	7	8			

ENTREGADO 18 RECIBIDO 17 AUTORIZADO 13

ALMACEN

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
REQUIERÓN DE SALIDA DE MATERIAL

Objetivo: Dar la correcta salida a los materiales solicitados.

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Nombre del solicitante. |
| 2. | Área solicitante. |
| 3. | Indica si es obra o reparación. |
| 4. | Descripción de trabajos a realizar. |
| 5. | No. De requisición de compra. |
| 6. | Cantidad solicitada. |
| 7. | Unidad de medida del producto. |
| 8. | Descripción del producto. |
| 9. | Observaciones si las hay. |
| 10. | Firma del jefe/jefa del área. |
| 11. | Firma de la Dirección del área. |
| 12. | Vo.Bo. de Recursos Materiales. |
| 13. | Firma de la Dirección de Admón. Finanzas y Comercial. |
| 14. | Sello de la Dirección de Admón. finanzas y comercial. |
| 15. | No. Consecutivo del Almacen. |
| 16. | Cantidad real entregada. |
| 17. | Nombre y firma de la persona que recibe. |
| 18. | Nombre, firma de la persona que entrega y sello de entregado del Almacen. |

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Elabora	Folio	Producto	Cantidad	Clase	Fecha de Reporte	Descripción de la no conformidad	Factura	Vale de devolución	Requisición de salida	Dispositivo	Autorización	Observación Firma de autorización	Ejecuta	Observaciones
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
COMENTARIOS GENERALES														

16

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO PRODUCTO NO CONFORME
Objetivo: Identificación del material no conforme

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|--|
| 1. | Nombre del solicitante. |
| 2. | Folio interno para control de producto no conforme |
| 3. | Producto no conforme |
| 4. | Cantidad de producto no conforme |
| 5. | Clave (DAS) |
| 6. | Fecha en la que se elaboró el reporte |
| 7. | Especifica la conformidad del material (caducidad, dañado, otros) |
| 8. | Factura del proveedor |
| 9. | Folio del vale de devolución (en su caso) |
| 10. | Requisición de salida (en su caso) |
| 11. | Que se llevará a cabo con dicho producto no conforme |
| 12. | Quien autoriza lo dispuesto con el producto no conforme |
| 13. | Fecha en la que se llevará a cabo lo dispuesto con el producto no conforme |
| 14. | Quien ejecutará lo dispuesto con el producto no conforme |
| 15. | Observaciones en caso de que las haya |
| 16. | Comentarios Generales respecto al Producto no conforme en caso de haberlos |
| 17. | Cantidad de paginas (Página 1 de 2) |



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 84 de 336

BITÁCORA DEL ÁREA DE CUARENTENA

Elaboró: **1** Pág: **15** de

Fecha	CLAVE	Cantidad	Producto	Descripción de la no conformidad	Diagnóstico	Fecha de inicio	Fecha de término	Fecha de inicio	Fecha de término	Observaciones	
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
				COMENTARIOS GENERALES		14					



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO BITÁCORA DE CUARENTENA



Objetivo: Resguardar el producto no conforme en un área determinada

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|--|
| 1. | Nombre de quien elabora la bitácora |
| 2. | Folio interno para control de bitácora |
| 3. | Clave (DAS) |
| 4. | Cantidad de producto no conforme |
| 5. | Descripción del Producto |
| 6. | Especificación del porque el producto no concuerda con el solicitado en la Orden de Compra |
| 7. | Que se llevará a cabo con dicho producto no conforme |
| 8. | Factura del producto no conforme |
| 9. | Folio del vale de devolución |
| 10. | Requisición de salida en la que se solicitó dicho material |
| 11. | Fecha en la que se recibió el producto |
| 12. | Fecha en la que recibió el producto |
| 13. | Observaciones en caso de que las haya |
| 14. | Comentarios Generales respecto al Producto no conforme |
| 15. | Cantidad de páginas (Página 1 de 2) |

SALIDA DE PRODUCTO NO CONFORME

FECHA SOLICITANTE: **1** AREA O COMPAÑIA: **2** FOLIO: **3**

VALOR DEVOLUCION: **4** REQUISICION DE SALIDA: **5** CAMBIO FOLIO: **6** DEBERIO: **7** CANCELACION: **8**

CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION
9	10		11
ORIGEN DEL PRODUCTO NO CONFORME			
12			
OBSERVACIONES			
13			
14 AUTORIZO	15 ENTREGO	16 RECIBIO	



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO



SALIDA DE PRODUCTO NO CONFORME

Objetivo: Finalizar el procedimiento, otorgando una correcta salida al producto

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|--|
| 1. | Fecha de elaboración. |
| 2. | Folio interno de salida |
| 3. | Nombre del solicitante |
| 4. | Área correspondiente. |
| 5. | Factura del producto |
| 6. | Folio del Vale de devolución |
| 7. | Disposición determinada |
| 8. | Clave (DAS). |
| 9. | Cantidad del producto |
| 10. | Unidad de medida |
| 11. | Descripción del producto |
| 12. | Especificación del origen del producto |
| 13. | Observaciones en que de que las haya |
| 14. | Firma de quien autorizó la salida |
| 15. | Firma de quien entregó el producto |
| 16. | Firma de quien recibió el producto |



Antonio Tapia Suasnavart
Jefe de Almacén General
Elaboró

L. C. Antonio Villalobos Rodríguez
Gerente de Finanzas
Revisó

L. C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Administración, Finanzas y Comercial
Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 85 de 336

Manual de Procedimientos			
	Inventario	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial	
No. Revisión: 02		Fecha: Noviembre 12, 2021	Gerencia de Finanzas
		Tipo: Semestral	

OBJETIVO

El control eficiente de las entradas que se reciben de los proveedores, y salidas de los materiales que se entregan a las diferentes áreas del Organismo.

ALCANCE

Aplica al Departamento de Almacén General de esta Descentralizada Municipal, respecto de los materiales que tienen impacto sobre la prestación del servicio en el proceso.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México.

RESPONSABILIDADES

- El jefe/jefa del Departamento de Almacén General del Organismo es responsable de establecer, modificar, actualizar, difundir y mantener el presente procedimiento.
- El jefe/jefa del Departamento de Almacén General es responsable de asignar y supervisar las labores del personal que esta su cargo.
- Enlace de Pbrm: Jefe de Almacén
- Enlace de Archivo en Tramite: Auxiliar administrativo
- Enlace de Transparencia: Auxiliar administrativo
- Enlace de Control Interno: Auxiliar administrativo
- Es responsabilidad del jefe/jefa de Almacén presentar sus Pbrm semestrales y actualización del inventario.
- Es responsabilidad del personal del Almacén de hacer el conteo de materiales, así como el llenado de los marbetes y comparativo de inventario el día que se lleva a cabo el inventario.
- La Gerencia de Finanzas deberá asegurarse que se lleve a cabo según se describe.
- La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial verifica que se lleve a cabo lo descrito en el presente procedimiento.



DEFINICIONES

Marbete: Documento que indica descripción del material y cantidades en stock

O.P.D. APAST.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán

PBMR: Presupuesto Basado en Resultados Municipales.

Sistema DAS (DINAMICA ADMINISTRATION SOFTWARE): Sistema software que nos permite tener el control del stock de los materiales en el Almacén.

INSUMOS

Hoja de comparativo de inventario

Listado de stock del sistema DAS

Marbete

RESULTADOS

Contar con un control exacto en cuanto a existencia de materiales en stock derivado del inventario semestral.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Recepción Y Salidas De Materiales

POLÍTICAS

Se dará aviso con anterioridad mediante circular a todas las Direcciones y Departamentos del Organismo, la fecha en que se llevará a cabo el inventario semestral.

Durante el desarrollo del inventario semestral no se podrán recibir y entregar materiales salvo se nos indique por parte de la Dirección General.

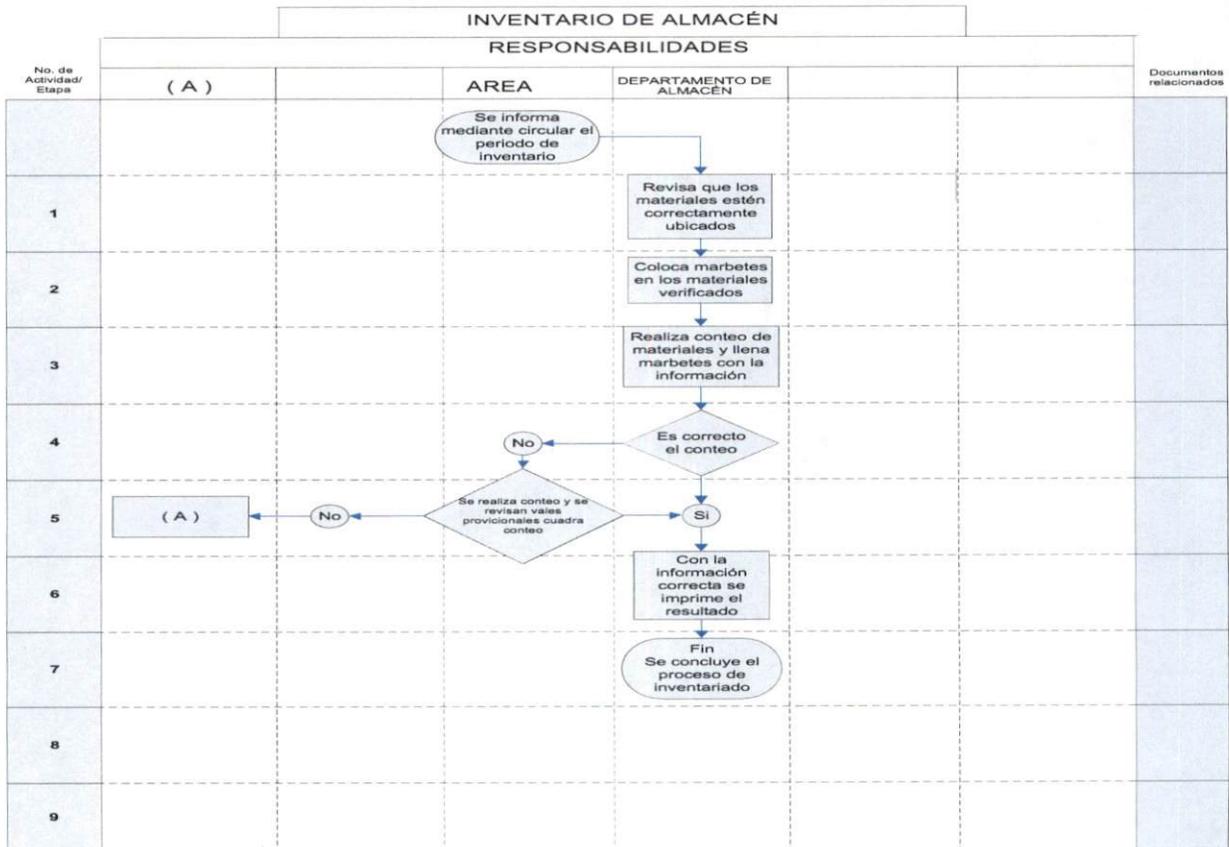
La duración del inventario semestral será de 4 a 5 días.

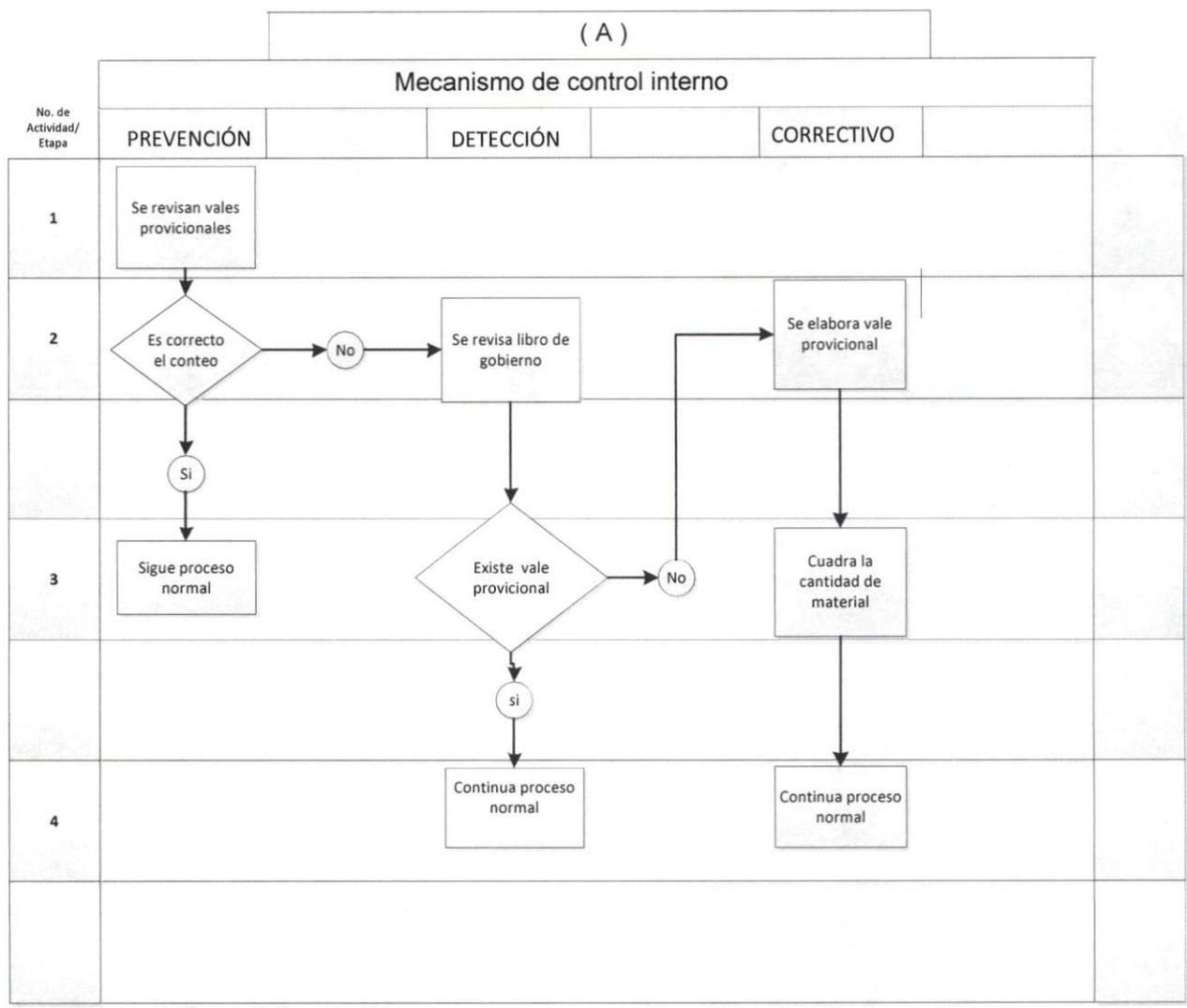


DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Almacén	Se informa mediante circular a todas los Departamentos y áreas, el horario, fecha y tiempo de duración del inventario.
2.	Almacén	Revisa que los productos existentes en stock, se encuentren en las áreas asignadas a cada uno.
3.	Almacén	Se realiza la colocación de marbetes, después de verificar la ubicación de los materiales.
4.	Almacén	Se realiza el conteo de productos que hay en stock, para cotejar su existencia y se lleva a cabo el llenado de marbetes previamente colocados en los materiales.
5.	Almacén	De existir diferencias durante el conteo se revisarán los vales de salida provisionales y se aplicara un mecanismo de control interno (A) para después conciliar los resultados.
6.	Almacén	Una vez cotejada la información y de encontrarse correcta, se imprimirá el resultado.
7.	Almacén	Al terminar la impresión de resultado, se dará por concluido el proceso de inventario.

DIAGRAMACIÓN





[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCCTIVOS

Marbete

No. 95253	1	2 No. 95253		3 No. 95253		
		PARTE NÚM. 4	LOCALIZACIÓN 5	PARTE NÚM. 4	LOCALIZACIÓN 5	
		DESCRIPCIÓN 6		DESCRIPCIÓN 6		
		MEDICIÓN FÍSICA		MEDICIÓN FÍSICA		
	CANTIDAD 7	UNIDAD 8	CONTADOR POR 9	CANTIDAD 7	UNIDAD 8	CONTADOR POR 9
	MATERIALES 10		MATERIALES 10			
	SEGUNDO CONTEO			PRIMER CONTEO		


INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO MARBETE DE INVENTARIO


Objetivo: Identificación del material con un folio específico y nos sirve para llevar un control entre el primero y segundo conteo de material en existencia física.

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Talón de identificación con número de folio.
2.	Talón segundo conteo con número de folio.
3.	Talón primer conteo con número de folio.
4.	Clave de material.
5.	Ubicación donde se encuentra.
6.	Nombre de material.
7.	Cantidad contada.
8.	Unidad de medida.
9.	Personal quien conto.
10.	Alguna observación.

Comparativo de inventarios

 COMPARATIVO DE INVENTARIOS					
FOLIO	CLAVE	MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	EXISTENCIA SISTEMA	EXISTENCIA FÍSICA
1	2	3	4	5	6

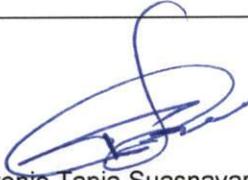
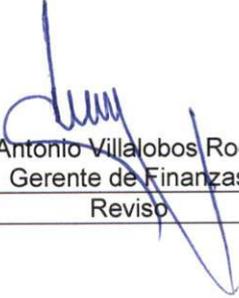

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO COMPARATIVO DE INVENTARIOS


Objetivo: Conciliar la existencia que nos da el sistema Das con la existencia física de acuerdo a los conteos

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Número de folio del Marbete.
2.	Clave del material.
3.	Nombre del material.
4.	Unidad de medida.
5.	Existencia en el sistema.
6.	Existencia física.



 Antonio Tapia Suasnavart Jefe de Almacén General Elaboró	 L. C. Antonio Villalobos Rodríguez Gerente de Finanzas Revisó	 L. C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Aprobó
---	--	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 90 de 336

Manual de Procedimientos						
	<h2 style="margin: 0;">Recepción y Salida De Materiales</h2>	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial <hr/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Gerencia de Finanzas</td> <td style="width: 50%;">Departamento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Almacén General</td> </tr> </table>	Gerencia de Finanzas	Departamento		Almacén General
Gerencia de Finanzas	Departamento					
	Almacén General					
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral				

OBJETIVO

Registrar y controlar la recepción y salida de los materiales adquiridos a través del Departamento de Recursos Materiales.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas del O.P.D. APAST. que requieran materiales, para la ejecución de los servicios prestados o de sus actividades cotidianas.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México.

RESPONSABILIDADES

- El jefe/jefa del Departamento de Almacén General del Organismo es responsable de establecer, modificar, actualizar, difundir y mantener el presente procedimiento.
- El jefe/jefa del Departamento de Almacén General es responsable de asignar y supervisar las labores del personal que esta su cargo.
- Enlace de Pbrm: Jefe de Almacén
- Enlace de Archivo en Tramite: Auxiliar administrativo
- Enlace de Transparencia: Auxiliar administrativo
- Enlace de Control Interno: Auxiliar administrativo
- Es responsabilidad del jefe/jefa de Almacén General presentar sus Pbrm trimestrales.



- Es responsabilidad del personal auxiliar del Almacén General recibir el material entregado por los proveedores verificando el soporte documental, además de hacer el registro de los materiales recibidos en el sistema software DAS.
- Es responsabilidad del personal auxiliar del Almacén General identificar los materiales con número de clave, número de entrada asignada y colocarlos en su área correspondiente.
- Es responsabilidad del personal del Almacén General entregar el material solicitado verificando el soporte documental, además de hacer el registro de los materiales entregados en el sistema software DAS.
- La Gerencia de Finanzas deberá asegurarse que se lleve a cabo según se describe.
- La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial verifica que se lleve a cabo lo descrito en el presente procedimiento.

DEFINICIONES

Factura de proveedores: Documento que indica cantidad y descripción del material Solicitado, así como costo unitario.

O.P.D. APAST.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Orden de compra: Documento que elabora el departamento de Recursos Materiales para la compra de productos a los diferentes proveedores.

PBMR: Presupuesto Basado en Resultados Municipales.

Requisición de compra de Material: Documento que elaboran las áreas para solicitar materiales al Área de Recursos Materiales.

Requisición de Salida de Material: Documento que indica cantidad y descripción del Material solicitado.

Sistema DAS (DINAMICA ADMINISTRATION SOFTWARE): Sistema software que nos permite tener el control de las entradas y salidas de los materiales.

INSUMOS

Factura.

Formatos: Orden de compra, Requisición de Recursos Materiales, Requisición de Salida de Material formato, Requisición de Salida de Material del sistema DAS.



RESULTADOS

El control correcto de la recepción y la salida de materiales, con la documentación comprobatoria correspondiente

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Devolución De Materiales
Producto No Conforme

POLITICAS

Para que el material presentado por un proveedor pueda ser aceptado, deberán presentarse autorizadas la requisición, orden de compra y la factura correspondiente. En caso de ser entrega parcial, deberá presentar factura del material efectivamente entregado en cada parcialidad.

Los materiales que ingresen al Almacén, serán identificados con una etiqueta que contendrá fecha, clave de producto, número de entrada (Lote) y área asignada, y ésta será ubicada en lugar visible y accesible. Se excluyen de lo anterior los materiales que por su tipo no pueden ser identificados, entre los que se encuentran arena, grava, piezas de tamaño pequeño como clavos, tornillos, etc

Todo Material que no cumplan los requisitos explícitos e implícitos del Organismos, los legales, normativos y reglamentarios (producto no conforme), será rechazado por el Almacén General, no permitiendo su ingreso y/o registro.

Los materiales que, durante el proceso de almacenaje y/o distribución sufran deterioro o daño alguno, no cumpliendo ya con los requisitos del usuario interno, los legales, normativos o reglamentarios (producto no conforme), será tratado de acuerdo a lo indicado en el Procedimiento "Producto No Conforme".

La Recepción de Material será en días hábiles con un horario de 09.00 a 16.00 horas.

De acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas que conforman el Organismo, por las múltiples funciones y actividades que realizan, se deriva el requerimiento de materiales resguardados en el Almacén General, ya sea por stock del mismo, o por solicitud de compra gestionada ante el Departamento de Recursos Materiales.
de consumo como bienes muebles.



Toda solicitud de material ante el Almacén, se gestionará mediante el formato "Requisición de Salida de Material" además de la requisición de salida de material del sistema DAS, deberá contener la rúbrica del jefe/jefa del área, la rúbrica de la Dirección de su área, el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y autorizada con sello y firma por la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial. Ésta deberá contener las especificaciones del material solicitado, así como las cantidades y demás datos indicados en el documento. Para el presente procedimiento, se considerarán tanto los materiales

En caso de que el material que se solicitó no sea utilizado de manera total o parcial, el área requirente deberá realizar el proceso de devolución al Almacén General.

Toda devolución de material al Almacén General, se gestionará mediante un "Vale de Devolución de Material" al Almacén General previamente autorizado por jefe/jefa del área y la firma de la Dirección a la que pertenece, éste, deberá contener las especificaciones del material devuelto, así como las cantidades y demás datos indicados en el documento, incluyendo la copia de la Requisición de Vale de Salida.

La entrega de material será en días hábiles con un horario de 09.00 a 18.00 horas.

DESARROLLO RECEPCIÓN DE MATERIALES

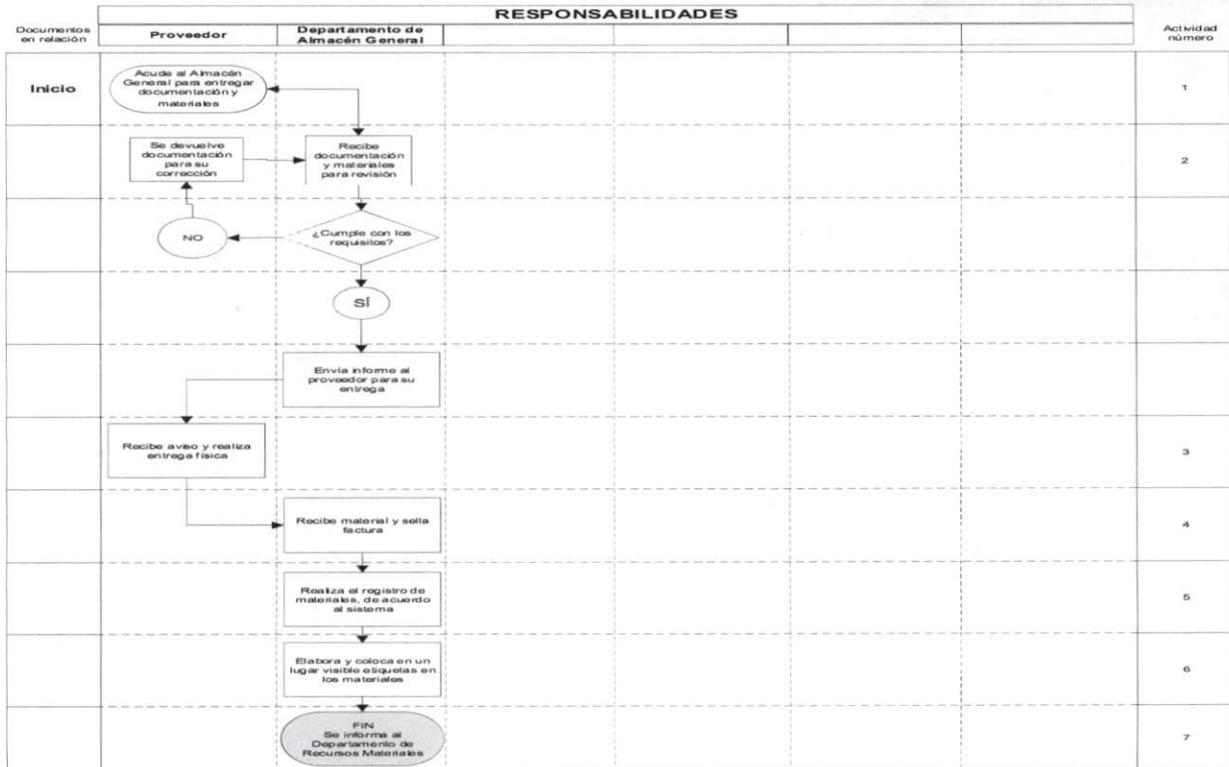
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Proveedor	Derivado de las necesidades de las áreas, el proveedor seleccionado para surtir el material, acudir al Almacén General, para entregar el mismo, presentando los requisitos indicados en este procedimiento
2.	Almacén	Recibirá los documentos y verificará si la documentación y el material cumplen con los requisitos, determinando si se acepta o se rechaza el material; en el segundo caso, se informará al proveedor las causas y se le devolverán los documentos presentados. De ser aceptado el material, se informará al proveedor para que se concluya la revisión del material
3.	Proveedor	Recibirá el aviso de aceptación del material y procederá a su entrega física.
4.	Almacén	Aceptado el material, éste será recibido en el área correspondiente del Almacén General (la responsabilidad de descarga del mismo será exclusivamente por el proveedor) una vez descargado el material se pondrá el sello de RECIBIDO a la factura y será devuelta al proveedor manteniendo una copia del paquete de entrega (copia de factura, copia de orden de compra y/o requisición) para continuar con el proceso.
5.	Almacén	En base a la factura, se realizará el registro de entrada del material en el sistema DAS, anotando todos los datos necesarios. (Proveedor, número de factura, fecha de factura, clave del material, cantidad, costo unitario, lote, folio de la entrada).
6.	Almacén	Elaboradas las etiquetas, serán colocadas al material en lugar visible. Para el caso de material pequeño que no pueda ser etiquetado independiente, podrá ser identificado en paquetes (Bolsas, Sobres, etc.) El material ya identificado será acomodado de acuerdo a la distribución de áreas específicas en el Almacén General, respetando el sistema PePs (Primeras Entradas – Primeras Salidas), evitando que se rezaguen los materiales de mayor antigüedad
7.	Almacén	Se informará al Departamento de Recursos Materiales.



DESARROLLO DE ACTIVIDADES SALIDA DE MATERIALES

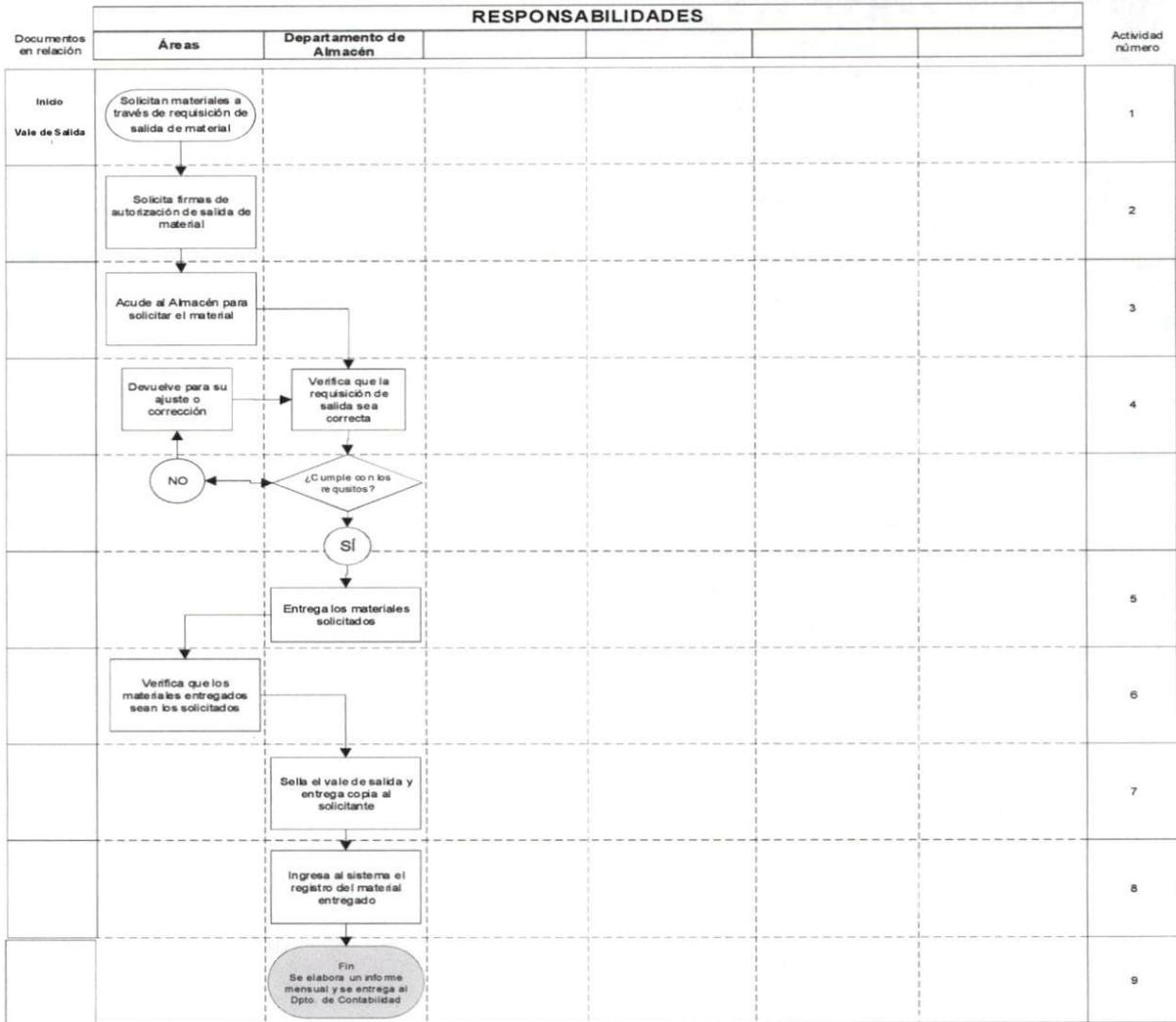
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Jefes de área	Durante las actividades diarias de las áreas, se generarán determinadas necesidades de materiales que se encuentran dentro del Almacén. En dicho caso, el área interesada deberá elaborar la "Requisición de Salida de Material" del Almacén.
2.	Jefes de área	Una vez elaborada la requisición, se deberá obtener la rúbrica de la Dirección su área, el visto bueno del Departamento de Recursos Materiales y la autorización de la Dirección de Administración, Finanzas y comercial.
3.	Área correspondiente	Con la requisición de salida elaborada y autorizada, acudirá a las instalaciones del Almacén a solicitar el material correspondiente entregando dicho documento.
4.	Almacén	Recibirá la requisición de salida y verificará si cumple con los requisitos de especificaciones del material, firma de autorización, firma del solicitante, y demás datos requeridos en el documento, determinando si se acepta o se rechaza la requisición. En el segundo caso, se informará al solicitante las causas y se devolverá el documento para su ajuste o corrección.
5.	Almacén	De ser aceptado la requisición de salida, se extraerá el material indicado en el documento y lo entregará al solicitante.
6.	Personal del área correspondiente	Recibirá el material y verificará que sea correcto según las características indicadas en la requisición de salida, las cantidades, el tipo y la calidad del mismo.
7.	Almacén	Recibirá el aviso de aceptación del material y procederá a sellar el vale de salida, entregando una copia al solicitante.
8.	Almacén	Ingresará al Sistema de Control de Inventarios y se realizará el registro de la salida del material en el sistema DAS.
9.	Almacén	Mensualmente se elaborará un informe, el cual será enviado al Departamento de Contabilidad, y una copia será archivada por el Departamento de Almacén.

DIAGRAMACIÓN RECEPCION DE MATERIALES





DIAGRAMACIÓN SALIDA DE MATERIALES



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.]

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



GUILBERTO REVAS LOVERA
R.F.C. REVASLOVERA

FACTURA
E17079



Objetivo: Verificar los datos fiscales del proveedor, así como los materiales que se están entregando físicamente.

Instrucciones:

- No. Descripción**
- Las facturas del proveedor tendrán su Registro Federal de Causantes, número de factura, folio fiscal y fecha.
- Las facturas de los proveedores deberán estipular cantidad del producto, costo unitario, unidad de medida y descripción del producto.
- Las facturas de los proveedores deberán estar dirigidas al O.P.D. APAST, contener la cantidad de producto y descripción del mismo tal y como se le solicita a través de la orden de compra que se le envió por parte del Departamento de Recursos Materiales, de no ser así, no se recibirá la factura y sus materiales.

Factura No. 0001
 Fecha de Pago: 09/02/2021
 Fecha de Pago: 09/02/2021
 Tipo de Cuentas: 101
 Tipo de Cuentas: 101

Datos del Cliente:
 ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
 CALLE DE LOS RIOS, TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO
 C.P. 54900
 R.F.C. O.P.D. TULTITLÁN

Clave SAT No. Artículos	Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	Precio	Importe
07112708	1.000	UNIDAD	CONCRETO CEMENTAL ROSA 12000	2.497.00	2.497.00	2.497.00

RECIBIDO

ALMACÉN GENERAL

TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO

11 MAY 2021

F. REVASLOVERA (R)

Orden de Compra



2021 "AÑO DE LA CONSUMACIÓN DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MÉXICO"

"2021"



ORDEN DE COMPRA						
FECHA:		ORDEN DE COMPRA:				
NO. PROVEEDOR:		FECHA DE REQUISICIÓN:				
RAZÓN SOCIAL:		FECHA DE RECEPCIÓN:				
R.F.C.:		REQUISICIÓN DE COMPRA No.:				
DOMICILIO:		ÁREA SOLICITANTE:				
CONTACTO:		NOMBRE DEL SOLICITANTE:				
TEL.:						
PERIODO DE ENTREGA:						
CONDICIONES:						
CLAVE DE SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA COMPRA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE	
					\$	-
					\$	-
IMPORTE CON LETRA				SUBTOTAL	\$	-
				16 % IVA	\$	-
				TOTAL	\$	-
OBSERVACIONES:				FECHA DE PEDIDO EN FIRME		
				DÍA MES AÑO		
NOTA IMPORTANTE:						
1.- La entrega al almacén será independiente en certificado de calidad, requisición orden de compra y facturas, indicar número, línea y folio de quién hace.						
2.- Para recibir la factura deberá anexarse copia de acta de entrega, para record, identificación del representante legal.						
3.- Es responsabilidad del proveedor hacer los mandatos de entrega desde el momento en que el material es retirado.						
FIRMA		AUTORIZA			V.B.	

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

ORDEN DE COMPRA

Objetivo: La correcta recepción del material solicitado por la Áreas.

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Fecha de elaboración. |
| 2. | Folio de orden de compra |
| 3. | Núm. De proveedor |
| 4. | Nombre del proveedor |
| 5. | Fecha de requisición |
| 6. | Fecha de recepción |
| 7. | Núm. De requisición de compra |
| 8. | R.F.C. del proveedor |
| 9. | Domicilio del proveedor |
| 10. | Contacto del proveedor |
| 11. | Teléfono del proveedor |
| 12. | Área solicitante |
| 13. | Nombre del solicitante |
| 14. | Periodo de entrega |
| 15. | Condiciones de compra |
| 16. | Clave de servicio |
| 17. | Cantidad del producto |
| 18. | Unidad de medida del producto |
| 19. | Descripción del producto |
| 20. | Precio unitario |
| 21. | Importe |
| 22. | I.V.A. |
| 23. | Total, de factura |
| 24. | Indica en que se ocupara el producto |
| 25. | Fecha del pedido |
| 26. | Notas para el proveedor |
| 27. | Firma y sello del departamento de Recursos materiales |
| 28. | Firma y sello de la Dirección de Administración, finanzas y Comercial |
| 29. | Firma y sello de la Dirección General. |



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 98 de 336



"AÑO DE LAURA MUÑOZ DE CUENCA, EMBLEMA DE LA MUJER MEXIQUENSE"
2020



Coahuila del Estado

DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
SOLICITUD DE SALIDA DE MATERIAL DEL ALMACEN
DEPARTAMENTO DE ALMACEN 17

FECHA		FOLIO No.		REQUISICION No.	
1		2		3	
SOLICITANTE: 4					
AREA: 5					
TIPO: 6					
DESCRIPCION DE TRABAJOS A REALIZAR: 7					
CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	IMPORTE
SOLICITADA/ENTREGADA					
8	9	18	10	11	
TOTAL: 14					
OBSERVACIONES: 12					
ENTREGO: 20 NOMBRE Y FIRMA		RECIBIO: 19 NOMBRE Y FIRMA		AUTORIZO: 16 NOMBRE Y FIRMA	

15



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO



SALIDA DEL SISTEMA DAS

Objetivo: Dar la correcta salida a los materiales solicitados a través del Sistema Das

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Fecha de elaboración. |
| 2. | Este folio se da automáticamente. |
| 3. | No. De requisición de compra. |
| 4. | Nombre y Núm. De usuario. |
| 5. | Área solicitante. |
| 6. | Indica si es obra, reparación u otros. |
| 7. | Trabajos a realizar. |
| 8. | Clave de identificación del material. |
| 9. | Cantidad solicitada. |
| 10. | Unidad de medida del producto. |
| 11. | Descripción del producto. |
| 12. | Observaciones si las hay. |
| 13. | Firma del jefe/jefa del área. |
| 14. | Firma de la Dirección del área. |
| 15. | Vo.Bo. de Recursos Materiales. |
| 16. | Firma de la Dirección de Admón Finanzas y comercial. |
| 17. | Sello de la Dirección de Admón Finanzas y comercial. |
| 18. | Cantidad real entregada |
| 19. | Nombre y firma de la persona que recibe. |
| 20. | Nombre, firma de la persona que entrega y sello de entregado del Almacén. |



Antonio Tapia Suasnavart
Jefe de Almacén General
Elaboró

L. C. Antonio Villalobos Rodríguez
Gerente de Finanzas
Revisó

L. C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Administración, Finanzas y Comercial
Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 99 de 336

Manual de Procedimientos		
	Administración y Recursos Humanos	Dirección: Dirección de Administración Finanzas y Comercial Departamento: Gerencia Admón y R.H.
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Elaborar, tramitar y pagar oportunamente las remuneraciones de los empleados del Organismo, supervisar las funciones y actividades de las áreas que la integran, a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

ALCANCE

Aplica a todo el personal que labora en el Organismo, sea sindicalizado, eventual o asimilados a salarios.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley Federal de Trabajo.
 Ley de Impuesto sobre la Renta.
 Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
 Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios
 Código Administrativo del Estado de México.
 Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
 Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México, Vigente



RESPONSABILIDADES

- Son responsabilidades del Gerente de Administración y Recursos Humanos:
 - Establecer, modificar y actualizar el presente procedimiento.
 - Vigilar el adecuado funcionamiento de procedimientos orientados a atender y prevenir las necesidades de la administración de los recursos humanos, documentos, patrimonio y transporte.
 - Gestionar, ante las instancias que corresponda, los recursos necesarios para el debido cumplimiento de su responsabilidad de las áreas que integra la Gerencia.
 - Administrar la nómina de los trabajadores, organizar y gestionar el personal de las diferentes áreas del Organismo.
 - Supervisar y asesorar los servicios a los trabajadores, asegurando la aplicación de la normatividad vigente en materia laboral, para garantizar y facilitar el ejercicio de las prestaciones, servicios y derechos de los trabajadores.
 - Garantizar el pago oportuno al personal, elaborar la nómina y controlar la asistencia del personal.
 - Diseñar, elaborar y proponer los programas de capacitación y desarrollo del personal, que propicien la obtención y actualización de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que incrementen la superación individual y de grupo, mejoren la prestación de los servicios públicos y coadyuven a identificar al trabajador con el Organismo.
 - Establecer los formatos correspondientes y necesarios para la correcta aplicación de los procesos en el manejo de la documentación.
 - Enterar de las retenciones generadas en nómina a la Dirección de Administración, finanzas y Comercial; para seguimiento del mismo.
 - Supervisar y seguimiento a la clasificación de la documentación recibida para su atención.
 - Contribuir en la integración del presupuesto de ingresos y egresos del Organismo
 - Gestionar el pago de pensión alimenticia de acuerdo a la consignación de alimentos del Juez de lo Civil.
- Los auxiliares del departamento de Recursos Humanos son responsables de conocer y llevar a cabo las indicaciones y procedimiento del presente manual.
- Son responsabilidades del auxiliar 1:
 - Elaborar el disco 4 contemplando todos y cada uno de los conceptos incluidos en el proceso y conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Poder Legislativo del Gobierno del Estado de México. el cual se entrega a la Dirección de Administración y Finanzas para la entrega del informe mensual.
 - Llenar debidamente los formatos de riesgo de trabajo del ISSEMyM de los trabajadores que han sufrido un accidente.
- Son responsabilidades del auxiliar 2:



Controlar el archivo de la documentación recibida de las diferentes áreas del Organismo.

- Son responsabilidades del auxiliar 3:

Organizar la documentación recibida que afecta a la nómina y procede a registrar en el Control de Incidencias para aplicar en la nómina, los movimientos que afectan a cada empleado, así como validar los movimientos que ya se vienen aplicando con anterioridad y mantengan vigencia.

Controlar el archivo directamente en los expedientes laborales.

Gestionar por escrito al Issemym las correcciones tales como: Nombre del trabajador, clave de Issemym y curp.

Es responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas deberá asegurarse de que sea seguido según se describe.

DEFINICIONES

Expediente personal: Es el conjunto de documentos que acreditan la personalidad, experiencia y conocimientos del trabajador, acuerdos o propuestas de contratación, evaluaciones de desempeño, contratos, y toda documentación que se genere durante su permanencia en la Institución.

Movimiento de personal: Se refiere al cambio de estatus del personal, que comprende alta o baja, promociones, demociones, reubicaciones.

Catálogo de puestos: Documento que reúne, clasifica y sistematiza información sobre los títulos, las descripciones de los puestos de trabajo de una institución pública o privada.

Puesto: Es la unidad de trabajo impersonal compuesto por un conjunto de tareas, responsabilidades, funciones y condiciones específicas.

Vacante: plaza o puesto que se encuentra desocupado de la estructura orgánica autorizada.

INSUMOS

Sistema de Nómina; Plataforma de Recaudación de ISSEMYM (Prisma); expedientes laborales; formato para ausentarse de las labores; Contratos Laborales; renunciaciones; actas administrativas de despido; Acta de Acta de defunción, etc.



RESULTADOS

Recibo de nómina timbrado
Movimientos de personal en ISSEMYM
Expedientes laborales actualizados
Conclusión de relaciones laborales

INTERACCION CON OTROS PROCESOS

Control de Gestión Institucional
Contribución a la creación de Políticas Públicas
Entrega PBRM
Atención de Servicios Informáticos
SAIMEX, IPOMEX
Atención y Respuesta a Solicitudes
Cheques
Integración de Informe Trimestral
Gestión de Recursos Financieros
Registro de pólizas contables
Ejecución del presupuesto de adquisiciones
Recepción y salida de materiales
Patrimonio
Mantenimiento preventivo
Transferencia de documentos para su resguardo
Campañas de difusión
Control de Gestión
Fiscalización de los recursos públicos
Constancias de no habilitación
Acto entrega-recepción
Procedimientos de investigación
Gestión de Control DOC



POLÍTICAS

1. Las plazas operativas de base y confianza, quedaran a criterio de la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, la cual asignará a las diferentes Unidades Administrativas de esta Dependencia, de acuerdo a sus necesidades de personal.
2. Bajo ninguna circunstancia serán reconocidos períodos laborados por algún candidato previo al cumplimiento del procedimiento de selección de personal.
3. Los aspirantes a ocupar una vacante dentro del Organismo deben presentar la siguiente documentación:
 - Acta de Nacimiento
 - RFC con Homoclave
 - CURP
 - Carta de Antecedentes no penales
 - Comprobante de domicilio reciente
 - Currículum Vitae
 - 2 fotografías tamaño infantil
 - Certificado médico
 - Credencial de elector
 - Comprobante de máximo grado escolar (si cuenta con Cédula Profesional debe ser presentada)
 - Dos cartas de recomendación.
4. La contratación de personal vacante, será acreditada con renuncia del personal que causó baja, acta de defunción u oficio donde se solicite la baja de personal.
5. Las altas del personal serán a partir de los días primero y dieciséis de cada mes, exceptuando casos que por urgencia se requiera la contratación de personal.
6. En caso de renuncia voluntaria, el servidor público deberá anunciar su decisión a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos, así como a su jefe inmediato superior, para realizar los trámites correspondientes.
7. En caso de rescisión de contrato, la Dirección correspondiente debe enterar decisión a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos por medio de oficio o solicitud de baja de personal.
8. La Gerencia de Administración y Recursos Humanos conservará el expediente físico del servidor público saliente, en el que se anexará copia, renuncia voluntaria, y formato de pago



de finiquito.

9. La Gerencia de Administración y Recursos Humanos proporcionará a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial el cálculo de finiquito que le corresponde por antigüedad al servidor público saliente. La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial determinará el importe que se otorgará.

10. Los movimientos a realizar en nómina, se recibirán los días 10 de cada mes para la primera quincena y los días 20 de cada mes para las segundas quincenas, y puedan ser aplicados en tiempo y forma.

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Áreas	De acuerdo a las necesidades operativas, solicitan el personal que requieran
2	Dirección de Administración y Finanzas	Recibe petición y solicita al Departamento de Recursos Humanos el personal requerido, para que éste contacte al candidato y lo entreviste previo a la entrega de documentación para generar expediente.
3	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Entrevista al candidato y de resultar contratado, se le informa el área que laborará y horario de trabajo.
4	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Informa a la Dirección o Jefatura que el candidato seleccionado se incorpora al área.
5	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Revisa documentación que entrega el personal de nuevo ingreso, con la cual se genera movimiento de alta de trabajador en el Sistema de Captura de Movimientos Nominales (NOI) que dispone el Organismo.
6	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Genera número de empleado y puesto en área de adscripción
7	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Se lleva a cabo la firma de contrato laboral por tiempo determinado
8	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	En caso de ser dado de alta en la nómina eventual, se ingresa al Portal PRISMA ISSEMYM en el que se realiza la captura "Movimiento de alta de Servidor Público", y se entrega copia al trabajador.
9	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Se realiza el registro en el reloj checador del personal contratado.
10	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Informa durante los primeros 5 días de cada mes al Órgano Interno de Control, los movimientos de alta de trabajadores. Dicha información se envía con copia a Dirección General y a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial.
11	Órgano Interno de Control	Genera los movimientos del trabajador a fin de que realice la Manifestación de Bienes.
12	Gerencia de Admón. y Recursos Humanos	Ingresa al portal CREG para actualizar datos de personal adscrito al Organismo.

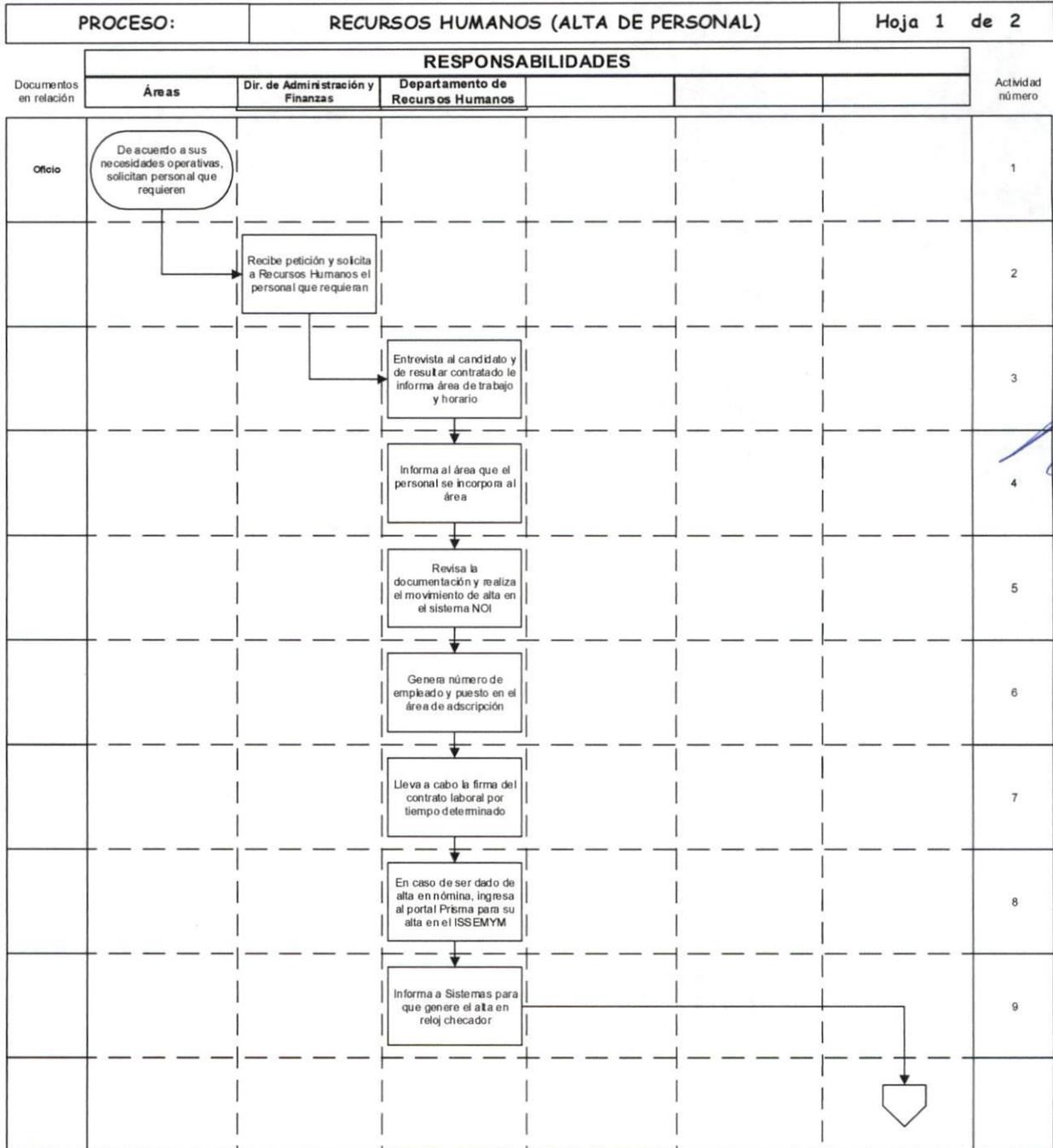


Baja de Personal

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Áreas	Elaboran oficio para solicitar la baja del servidor público e integra acta administrativa y/o acta de defunción y turna a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos.
2	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Recibe oficio de solicitud de baja de servidor público y procede a dar de baja al servidor público del Sistema de Nómina, y Control de Asistencia. Determina el tipo de baja.
3	Servidor Público	En caso de renuncia voluntaria o rescisión de contrato, se le proporciona al servidor público formato de No Adeudo. Realiza trámite con las de dependencias administrativas correspondientes.
4	Servidor Público	En caso de registrar adeudo, el servidor público realiza los trámites correspondientes para solventar los adeudos pendientes.
5	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Con el formato de no adeudo y la renuncia, realiza el cálculo de finiquito.
6	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Genera movimiento de baja del trabajador en el Sistema de Captura de Movimientos Nominales (NOI).
7	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Ingresa al Portal PRISMA ISSEMYM donde se realiza el movimiento de baja del Servidor Público.
8	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Genera baja en el sistema de checado del personal.
9	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Informa durante los primeros 5 días de cada mes al Órgano Interno de Control, los movimientos de baja de trabajadores. Dicha información se envía con copia a Dirección General y a la Dirección de Administración y Finanzas.
10	Órgano Interno de Control	Genera los movimientos del trabajador a fin de que realice la Manifestación de Bienes.
11	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Ingresa al portal CREG para actualizar datos de personal adscrito a la institución
12	Gerencia de Admón y Recursos Humanos	Gira oficio a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, con el cálculo de finiquito que corresponde al servidor Público saliente, en base a la antigüedad dentro de la Institución. Recibe copia del comprobante de no adeudo.
13	Dirección de Admón, Finanzas y Comercial	Recibe solicitud de finiquito y revisa la información correspondiente. En caso de ser correcta autoriza la elaboración de cheque.
14	Departamento de Contabilidad	Elabora el cheque de finiquito para el trabajador y lo envía para su entrega.
15	Servidor Público	Es notificado para que reciba cheque y firme el soporte correspondiente a su baja.
16	Dirección de Admón. Finanzas y Comercial	Recibe el soporte debidamente firmado para su integración en los informes del Departamento de Contabilidad.
17	Departamento de Contabilidad	Integra los soportes correspondientes y archiva.



**DIAGRAMACIÓN
ALTA DE PERSONAL**



(Handwritten signatures and initials in blue ink)



PROCESO: RECURSOS HUMANOS (ALTA DE PERSONAL) Hoja 2 de 2

Documento en relación	RESPONSABILIDADES					Actividad número
	Contraloría Interna	Departamento de Recursos Humanos	Dir. de Administración y Finanzas	Departamento de Contabilidad	Servidor Público	
						10
						11
						12
						13
						14
						15
						16
						17



Genera movimientos para que el trabajador realice manifestación de baja

Genera los movimientos de baja en el sistema CREG, para actualizar la plantilla de personal

Gira oficio a la Dirección de Administración y Finanzas para informar el cálculo de finiquito

Recibe información para revisión y solicita elaboración de cheque

Elabora cheque de finiquito y soporte para entrega

Se le notifica para que reciba su cheque y firme la documentación de su baja

Recibe el soporte debidamente firmado para integrarlo en el área correspondiente

Integra los soportes correspondientes y archiva

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



BAJA DE PERSONAL

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS (BAJA DE PERSONAL)					Hoja 1 de 2
Documentos en relación	RESPONSABILIDADES					Actividad número
	Áreas	Departamento de Recursos Humanos	Servidor Público	Departamento de Sistemas	Dir. de Administración y Finanzas	
Oficio, acta administrativa o acta de defunción	Solicitan baja del personal e integra acta administrativa y/o de defunción					1
		Recibe petición y realiza la baja en el sistema de nómina y control de asistencia				2
			En caso de renuncia voluntaria o término de contrato, gestiona el formato de no adeudo			3
					En caso de contar con adeudos en el Organismo, realiza trámites para solventar los adeudos pendientes	4
		Con el formato de no adeudo y la renuncia, realiza el cálculo de finiquito				5
		Genera baja del trabajador en el sistema NOI				6
		Ingresar al portal Prisma ISSEMYM para realizar la baja del trabajador				7
				Genera la baja en el sistema de chequeo del personal		8
		Informa a la Contraloría los primeros 5 días del mes, los movimientos de baja de los trabajadores				9

Handwritten mark resembling a star or 'A'.

Handwritten signature or initials.

Handwritten signature or initials.



PROCESO:	RECURSOS HUMANOS (ALTA DE PERSONAL)	Hoja 2 de 2
-----------------	--	--------------------

RESPONSABILIDADES							Actividad número
Documentos en relación	Departamento de Recursos Humanos	Contraloría Interna	Comisión Dictaminadora	Asesor Técnico	Contraloría I		
Oficio							10
							11
							12

(Handwritten signatures and initials in blue ink)

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Movimiento de alta y baja, formato que arroja el sistema PRISMA.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO			
Aviso de			
1. TIPO DE MOVIMIENTO:	2. FECHA DE MOVIMIENTO	3. CLAVE ISSEMYM	
4. CURP	5. NOMBRE COMPLETO DEL SERVIDOR PÚBLICO		
6. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA:		7. CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	
8. FIRMA	9. FECHA DE EMISIÓN	10. NÚMERO DE REFERENCIA	
11. SELLO DIGITAL:			
<small>FO-005 DE 09-VI-08</small> <small>ART.31 DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS. La base de cálculo para determinar las cuotas y aportaciones no podrá ser en ningún caso, inferior al monto diario del salario mínimo, ni superior a 15 salarios</small>			



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 111 de 336

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

N/N:	NOMBRE:	FECHA ELAB:
(1)	(2)	(3)
SALARIO QUINCENAL:	CARGO:	FECHA DE ALTA:
(4)	(5)	(6)
SALARIO DIARIO:	ADSCRIPCIÓN:	FECHA DE BAJA:
(7)	(8)	(9)
Días proporcionales		
AGUINALDO(2021) ART. 78 LTPSEgM	40 \$ en 120 \$ el 1er día del año 15 \$ por laborador -	(10)
VACACIONES(2021): ART. 66 LTPSEgM	10/30*20 DÍAS TRABAJADOS	(11)
25%PRIM. VACAC.:		(12)
PRIMA DE ANTIGÜEDAD	12 DÍAS* AÑO*SD-	(13)
DIAS TRABAJADOS	4 DÍAS	(14)
INDEMNIZACION		(15)
SUBTOTAL=		(16)
(- I.S.R.)		(17)
TOTAL		(18)

Hece constar que el importe total antes mencionado se el que me corresponde como pago de mi finiquito que por Ley me corresponde, finalizado en la relación de trabajo que me uní con el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, y manifiesto que el día de hoy hago mi última entrega de los documentos que me corresponden, hacer constar que el presente finiquito, prima de antigüedad, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, si existiera otro proporcional, de lo que establece la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipio y demás disposiciones aplicables, sin que exista ningún otro que ejercitar en contra de la institución antes citada o cualquier otra persona que represente.

De la misma forma declaro bajo protesta de decir verdad que a la fecha no padecemos enfermedad profesional ni herida sufrida accidente de trabajo alguno, por lo que no me reservo acción de ninguna naturaleza, presente o futura, civil, penal o laboral en contra de la institución antes referida.

FIRMA DE CONFORMIDAD Y A MI ENTERA SATISFACCIÓN

(19)		
AUTORIZA	ELABORÓ CALCULO DEL I.S.R.	Ta. Ba.
(20)	(20)	(20)
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y COMERCIAL	GERENTE DE ADOPCIÓN Y F.H.	DIRECTOR JURÍDICO HONORARIO DE APAST

Finiquito Laboral.

- (1) N/N: Número de empleado.
- (2) NOMBRE: nombre completo del trabajador.
- (3) FECHA ELABORACIÓN: día en que se elabora
- (4) SALARIO QUINCENAL: se expresa en número y en bruto.
- (5) CARGO: puesto que desempeñaba.
- (6) FECHA DE ALTA: ingreso al empleo.
- (7) SALARIO DIARIO: expresado en número. Se refiere a lo que percibe diariamente.
- (8) ADSCRIPCIÓN: nombre del departamento adscrito por última vez.
- (9) FECHA DE BAJA: día en que causará baja.
- (10) PARTE PROPORCIONAL DE AGUINALDO (según sea el caso). Se expresa en pesos.
- (11) VACACIONES: se expresa en pesos.
- (12) 25% PRIMA VACACIONAL: se expresa en pesos.
- (13) PRIMA DE ANTIGÜEDAD: se expresa en pesos.
- (14) SALARIOS DEJADOS DE PERCIBIR: se expresa en peso (cuando aplique).
- (15) INDEMNIZACIÓN: se expresa en peso (cuando aplique).
- (16) SUBTOTAL: sumatorio total de percepciones brutas.
- (17) ISR: Impuesto sobre la Renta, carga fiscal directa que se aplica a los ingresos obtenidos.
- (18) TOTAL: Cantidad obtenida que percibirá el ex trabajador.
- (19) FIRMA DE CONFORMIDAD: Se firma por estar conforme al recibir la cantidad expresada en el formato.
- (20) FIRMAS DE LAS AUTORIDADES INVOLUCRADAS EN EL PRESENTE FORMATO.

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

FORMATO DE PERMISO POR COMISIÓN LABORAL

NO. EMPLEADO	(1)	FECHA DE ELABORACIÓN:	(2)
NOMBRE	(3)		
DEPARTAMENTO	(4)		
DÍA SOLICITADO	(5)		
DÍA COMPLETO (6) DIA PARCIAL (6)	DE LAS (7) A LAS (7)		
DEPENDENCIA LA QUE VISITA	(8)		
MOTIVO DE LA VISITA	(9)		
AUTORIZÓ	VO. BO.	FIRMA DEL EMPLEADO	
(10)	(10)	(11)	
JEFE INMEDIATO	RECURSOS HUMANOS	INTERESADO	

Permiso laboral.

- (1) No. EMPLEADO: Número de empleado.
- (2) FECHA ELABORACIÓN: día en que se elabora
- (3) NOMBRE: nombre completo del trabajador.
- (4) DEPARTAMENTO: nombre del departamento.
- (5) DÍA SOLICITADO: fecha que requiere para la diligencia.
- (6) DÍA COMPLETO: Día Parcial o Día completo: Según sea el caso se pondrá una X.
- (7) DE LAS, A LAS: En el caso que sea día parcial, se llena este campo, poniendo el horario ausentado.
- (8) DEPENDENCIA A LA QUE VISITA: nombre del lugar al que acude.
- (9) MOTIVO DE LA VISITA: Argumentar la salida.
- (10) FIRMAS DE LAS AUTORIDADES INVOLUCRADAS EN EL PRESENTE FORMATO.
- (11) FIRMA DEL INTERESADO: Firma del empleado que se le concede el permiso.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 112 de 336

<p style="text-align: center;">GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS AUTORIZACION PARA AUSENTARSE DE SUS LABORES</p>			
NUMERO EMP.: (1)	NOMBRE: (2)	DEPTO.: (3)	
SOLICITA PERMISO PARA:			
<input type="checkbox"/> (4) CON GOCE DE SUELDO	<input type="checkbox"/> (4) DIA ECONOMICO		
<input type="checkbox"/> (4) VACACIONES	<input type="checkbox"/> (4) SIN GOCE DE SUELDO		
<input type="checkbox"/> (4) RETARDO	<input type="checkbox"/> (4) ENFERMEDAD GENERAL		
<input type="checkbox"/> (4) MATRIMONIO	<input type="checkbox"/> (4) MATERNIDAD		
<input type="checkbox"/> (4) POR DEFUNCION	<input type="checkbox"/> (4) POR NACIMIENTO		
<input type="checkbox"/> (4) COMISION DE TRABAJO	<input type="checkbox"/> (4) COMISION SINDICAL		
<input type="checkbox"/> (4) OTROS, ESPECIFIQUE:			
(5)			
(6)	(7)	(7)	(7)
Firma del solicitante	Nombre y Firma de Jefe inmediato	Yo. Bo. de la Dirección Adscrita	Gerencia de Recursos Humanos

Permiso General.

- (1) NÚMERO EMP.: Número de empleado.
- (2) NOMBRE: nombre completo del trabajador.
- (3) DEPTO: nombre del departamento.
- (4) SOLICITA PERMISO: deberá indicar el motivo por el cual se ausenta marcando con un "X"
- (5) OBSERVACIONES: fecha que requiere para ausentarse o período de vacaciones a disfrutar.
- (6) SOLICITANTE: Firma del empleado que se le concede el permiso o vacaciones.
- (7) FIRMAS DE LAS AUTORIDADES INVOLUCRADAS EN EL PRESENTE FORMATO.



L.A.E. Lydia G Sierra Delgado
Gerente Admón. y RH

Elaboró



LC Ambrojo Cisneros Martinez
Director de Admón., Finanzas y Comercial

Revisó



Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 113 de 336

Manual de Procedimientos		
	Patrimonio	Dirección: Dirección de Administración Finanzas y Comercial Gerencia de Admón. y RH Departamento: Patrimonio
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Asentar los movimientos de altas, bajas e inventarios de bienes muebles e inmuebles del Organismo O.P.D. APAST de acuerdo a la normatividad legal aplicable.

ALCANCE

Aplica a todos los bienes, Muebles e Inmuebles, adquiridos por y para el O.P.D. APAST.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Fiscalización del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley Patrimonial del Estado de México y Municipios
- Ley de Contabilidad Gubernamental del Estado de México
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Administración de Documentos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios.
- Lineamientos para el Registro y Control del Inventario de Muebles e Inmuebles
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Vigente
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México. Vigente.

RESPONSABILIDADES

El Jefe del Departamento de Patrimonio es responsable de establecer, modificar, actualizar y mantener el presente manual de procedimientos.



Revisar que las altas de bienes patrimoniales sean conforme a las facturas, que contengan todos los datos marca, modelo, serie, precio y especificaciones de los bienes adquiridos, así como verificar que los bienes estén en el Departamento que lo solicito, que cumplan con las especificaciones de lo requerido y que la persona que es la responsable de la firma del resguardo.

Llevar a cabo los 2 Inventarios al año como lo marca los Lineamientos, realizar el trámite de bajas de bienes Muebles e Inmuebles conforme a lo establecido.

Dar seguimiento hasta su conclusión de los asuntos que le sean encomendados y que sean de su competencia en el Comité de Bienes Muebles e Inmuebles.

Enviar y firmar el formato PBRM correspondiente en tiempo y forma.

Es Responsabilidad del Auxiliar Administrativo: Recibir los Oficios, Circulares, Escritos y Documentos de las diferentes áreas del Organismo, informar al jefe del Departamento de patrimonio de los documentos recibidos, así como archivar los Documentos que amparen compras, donaciones, traspasos y elaborar Oficios, Tarjetas a los diferentes Departamentos y Direcciones y/o Gerencias, encargarse del Archivo Patrimonial en tiempo y forma, apoyar en la selección y ubicación de las hojas de inventario checar que tengan firmas de usuarios para encarpetar actualizar el archivo de patrimonio como en los cambios de tarjetas de resguardo en los expedientes individuales apoyar en las labores del inventario, auxilio en las labores propias del Departamento de Patrimonio como es en la transcripción de los manuales, etiquetar y realizar el llenado de los formatos PBRM.

La Gerencia de Finanzas es responsable de informar, en tiempo y forma, de la adquisición de nuevos bienes Patrimoniales con número de cuenta, copia de factura y póliza.

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos deberá informar de las bajas cambios de personal y asegurarse que el presente procedimiento sea seguido según se describe.

La Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, deberá verificar que se aplique el presente manual de procedimientos.

DEFINICIONES

Factura: Documento que describe lo comprado, con nombre de proveedor, fecha de compra, marca, modelo, serie, fecha, número de factura, costo y descripción del material.

Tarjeta de Resguardo: Documento que describe toda la información del Bien nombre del resguardatario y firma del mismo.

Hoja de Inventario de Bienes Muebles: Documento que contiene todos los datos de los bienes del Inventario General y persona que tiene los resguardos, por Dirección, Gerencia o Departamento.

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 115 de 336</p>

O.P.D. APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.

PBRM: Presupuesto basado en Resultados Municipales.

INSUMOS

Facturas, Tarjetas de resguardo, Hoja de Inventario de Bienes Muebles, Hoja de Inventario de Bienes de Bajo Costo, Hoja de Inventario de bienes Interna, Actas del Ministerio Público, Actas de Contraloría Interna, Dictámenes Técnicos, Avalúos, Actas de Consejo, Actas de Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, Hojas tamaño Oficio, Hojas tamaño Carta, plumas, lápices, tóner, folders, carpetas, marcadores, clips, broches,

RESULTADOS

Actualización de los registros en el Sistema Patrimonial
 Registro y control del inventario
 Conciliación y desincorporación de los bienes patrimoniales del Organismo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Integración del informe trimestral
 Registro de pólizas contables
 Ejecución del presupuesto de adquisiciones
 Administración y Recursos Humanos

POLÍTICAS

La asignación del bien a un resguardatario será responsabilidad y autoridad del jefe o encargado de la misma área, sin embargo, la responsabilidad respecto del bien no únicamente será del resguardatario, sino también de su jefe inmediato superior y del propio Departamento de Patrimonio el Inventario es responsabilidad del Departamento de Patrimonio conjuntamente con el Órgano de Control Interno conforme a los Lineamientos para el Registro y Control del Inventario. En caso de presentarse una atención inadecuada por parte del personal del Departamento de Patrimonio, éste deberá ser reportado por el afectado, según lo indicado al Órgano Interno de control del Organismo.



DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerencia de Finanzas	Recibirá la Factura con la cual se ampara la compra de bienes Adquiridos para el Organismo O.P.D. APAST.
2	Gerencia de Finanzas	La Gerencia de Finanzas deberá informar sobre la adquisición de bienes al Departamento de Patrimonio, entregando copia de factura, requisición de compra, número de cuenta, número de póliza con el consecutivo de los nuevos Bienes propiedad del Organismo.
3	Departamento de Patrimonio	Recibirá los documentos antes mencionados, los verificará y determinará si es un bien inventariable o no, considerando los argumentos ya mencionados en los resultados de este procedimiento. De no ser un bien inventariable, se informará esto a la Gerencia de Finanzas entregando los documentos requeridos.
4	Área Responsable	Se asignará el resguardo del bien al personal, el cual incluirá: nombre, cargo adscripción y número de empleado.
5	Departamento de Patrimonio	Una vez el obtenidos los datos del resguardatario y rubrica, se registrará bien en el sistema de control de bienes.
6	Departamento de Patrimonio	Según el registro realizado se elaborará el resguardo correspondiente [tarjeta de resguardo]
7	Resguardatario	Recibirá los documentos y verificará que sus datos y los del bien sean correctos, verificando marca, modelo, número de serie (sobre todo en equipo eléctrico-electrónico y de cómputo) tipo, color, entre otros. De no ser correctos solicitará a patrimonio el ajuste de datos pertinente el cual atenderá la petición según corresponda.
8	Resguardatario	Una vez correcto, el resguardatario lo firmará y lo devolverá al Departamento de Patrimonio.
9	Departamento de Patrimonio	Recibe el documento firmado y rotulara con etiquetas rotulara los bienes según corresponda. A su vez se archivarán los documentos en el expediente correspondiente.
10	Departamento de Patrimonio	Como actividad inicial del departamento de Patrimonio deberá ajustarse al programa semestral de inventarios y revisión técnica del programa y una vez autorizado este deberá ser enviado a cada una de las áreas para su conocimiento y cooperación conjuntamente con el Órgano Interno de Control.
11	Área de Usuario	De acuerdo al programa y según el área en cuestión se localizarán y extraerán los expedientes correspondientes. Así mismo se acudirán al área respectiva a levantar el inventario físico de los bienes, recibiendo apoyo por parte del personal de la misma.
12	Departamento de Patrimonio	El inventario físico será comparado con el inventario impreso según los expedientes. En caso de ser coincidentes se continuará en el punto 6 de este instructivo.
13	Área de Usuario	En el Dado caso de ubicar inconsistencias en el comparativo de los inventarios, se verificarán y actualizarán los datos al respecto del personal del área respectiva
14	Departamento de Patrimonio	Determinará con los datos recabados el o los movimientos de Bienes que se hayan realizado y no se hayan registrado. De tratarse de un Bien Nuevo, se proseguirá según la Unidad de Procedimiento de Altas.
15	Área de Usuario	De no tratarse de un bien nuevo, se determinará si es una baja, en cuyo caso se procederá según la Unidad de Proceso de Baja Patrimonial, de lo contrario se continuará de acuerdo al Procedimiento de inventario.
16	Departamento de Patrimonio	Una vez correcto el inventario físico según el concentrado documental y rastreabilidad del Bien, se entregará el reporte al área en cuestión al Procedimiento de Inventario.
17	Áreas Internas	El área detecta la existencia de bienes en mal estado bajo su resguardo, los cuales deberán ser reportados al Departamento de Patrimonio de manera escrita.



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación
de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.**



Elaboración:
Noviembre 2021

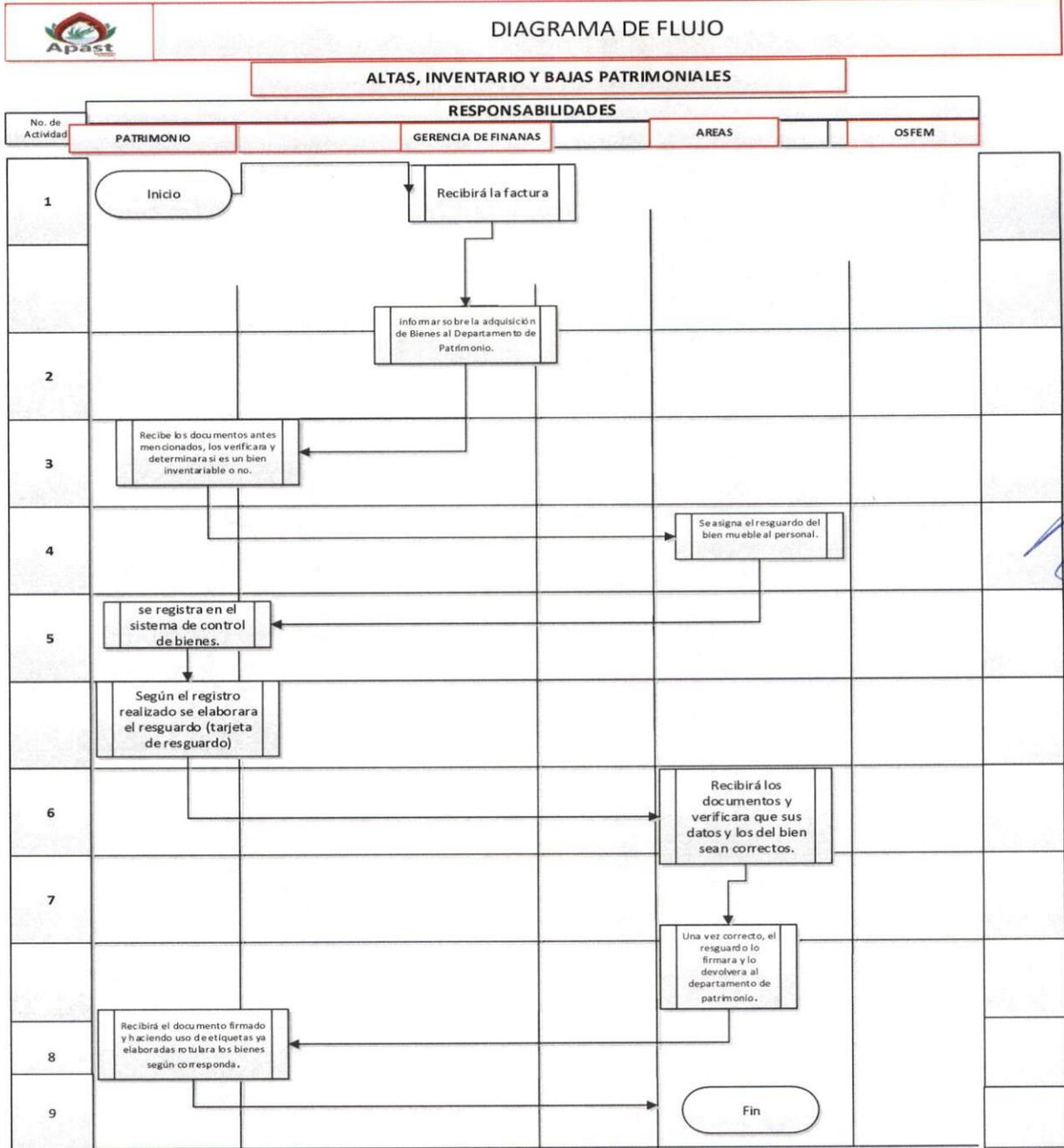
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

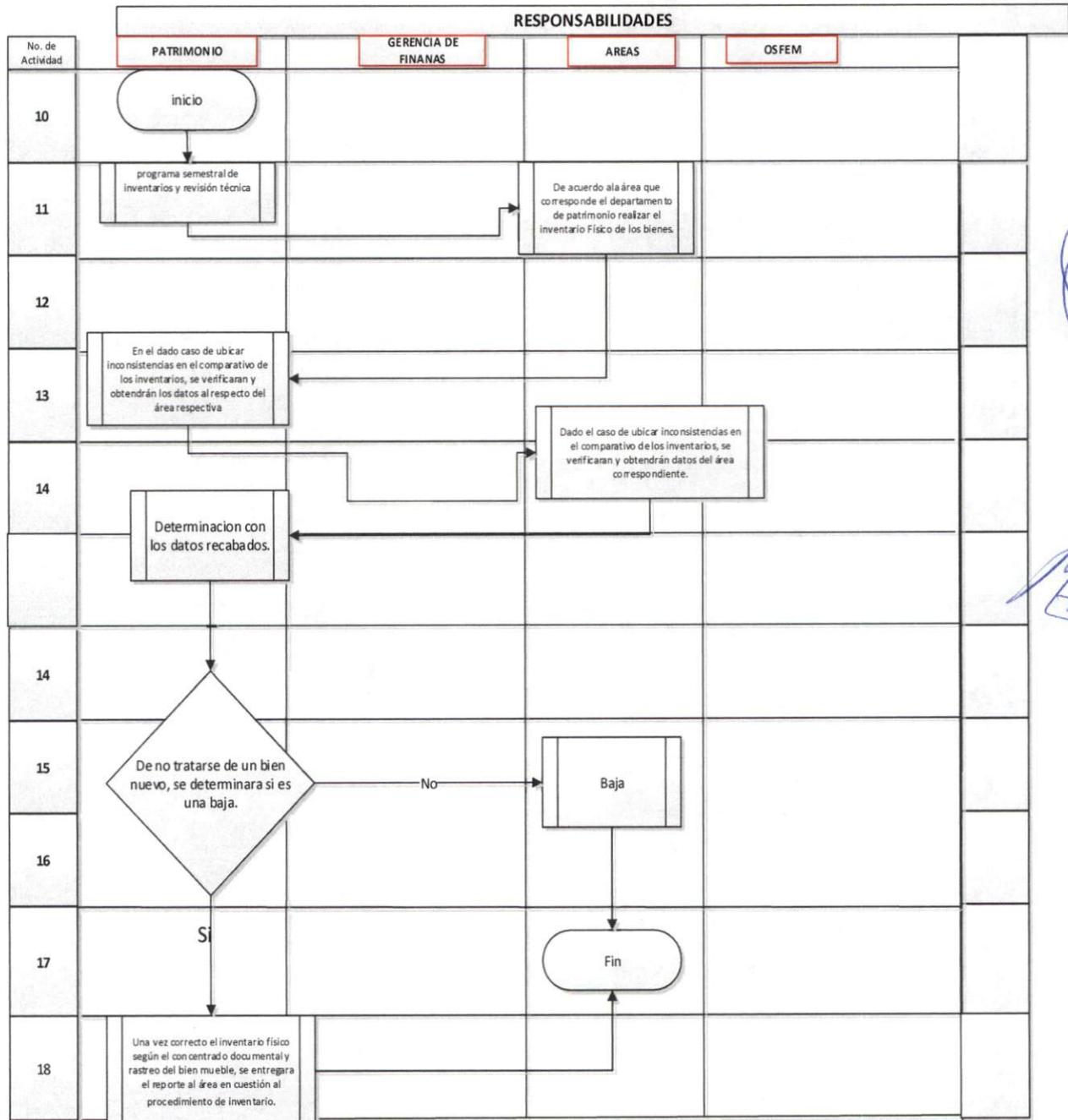
Página: 117 de 336

18	Departamento de Patrimonio	Recibirá el reporte del área y acudirá a verificar el estado del bien en mención.
19	Servicios Generales	Una vez verificado el bien, determinará si es procedente la baja solicitada. En caso de no ser baja, se recurrirá a realizar la mejora del estado físico del bien respectivo.
20	Sistemas	De proceder la baja se solicitará el soporte documental oficial, que avale la situación del bien, ya sea a través de un dictamen técnico, orden de trabajo del área técnica en caso del equipo electrónico y/o de cómputo, (también podrá tratarse de vehículos, maquinaria o instrumental especial)
21	Áreas Internas	El área interna recibirá la petición y procederá según lo señalado en el punto anterior preparando dicho soporte documental y entregándolo al Departamento de Patrimonio
22	Departamento de Patrimonio	Una vez recibido el soporte documental completo para efectuar la baja ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, se recogerá del bien del área en cuestión para su traslado a la bodega del Departamento de Patrimonio. En caso de no poder mover el bien de su sitio a causa de las dimensiones, éste permanecerá en su sitio hasta que se disponga de él.
23	Departamento de Patrimonio	Elaborará un informe respecto del bien en proceso de baja y se anexará al soporte documental previamente entregado. Dicho informe será enviado a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos y al Órgano Interno de Control y realizará la cancelación del resguardo.
24	Departamento de Patrimonio	El Bien retirado del área respectiva deberá ser depositado en la bodega del departamento. En caso de no ser posible el traslado del bien a la bodega del departamento por las dimensiones o cualquier otra situación, este podrá permanecer en el sitio donde se encuentra hasta concluir su proceso y obtener la autorización para su disposición debiéndose cancelar el resguardo correspondiente.
25	Departamento de Patrimonio	Una copia del informe entregado a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos, se archiva en el Departamento de Patrimonio. Cuando se dispone de 10 solicitudes de baja, se continúa el proceso ante el OSFEM.
26	Órgano Interno de Control	Ya concentradas suficientes solicitudes de baja procedentes se elabora un informe completo que será puesto a consideración ante el Órgano Interno de Control y este lo pondrá en consideración al Consejo Directivo del Organismo APAST y una vez autorizado será enviado al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
27	Órgano Superior de Fiscalización	El O.S.F.E.M. recibirá el informe y solicitud para baja de bienes, lo verificará y determinará si procede; De no ser así realizará las observaciones correspondientes y las enviará al Órgano Interno de Control, quien las turnará al Departamento de Patrimonio entregando copia respectiva a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos.
28	Departamento de Patrimonio	Recibirá las observaciones realizadas por el O.S.F.E.M, y procederá a realizar el ajuste o completar la información según corresponda y enviará éstos a la Órgano Interno de Control.
29	Órgano Interno de Control.	Recibirá los ajustes y/o documentos complementarios e informará mediante oficio. De igual manera, entregará los documentos al OSFEM.
30	Departamento de Patrimonio	Recibirá los documentos ajustados o completos e informará mediante oficio la autorización de la baja entregando dicho informe al Órgano Interno de Control del Organismo. Recibe autorización y entrega copia a la Gerencia de Administración y Recursos Humanos. Asimismo realiza la baja física de los bienes conservando la documentación como evidencia del proceso.



DIAGRAMACIÓN

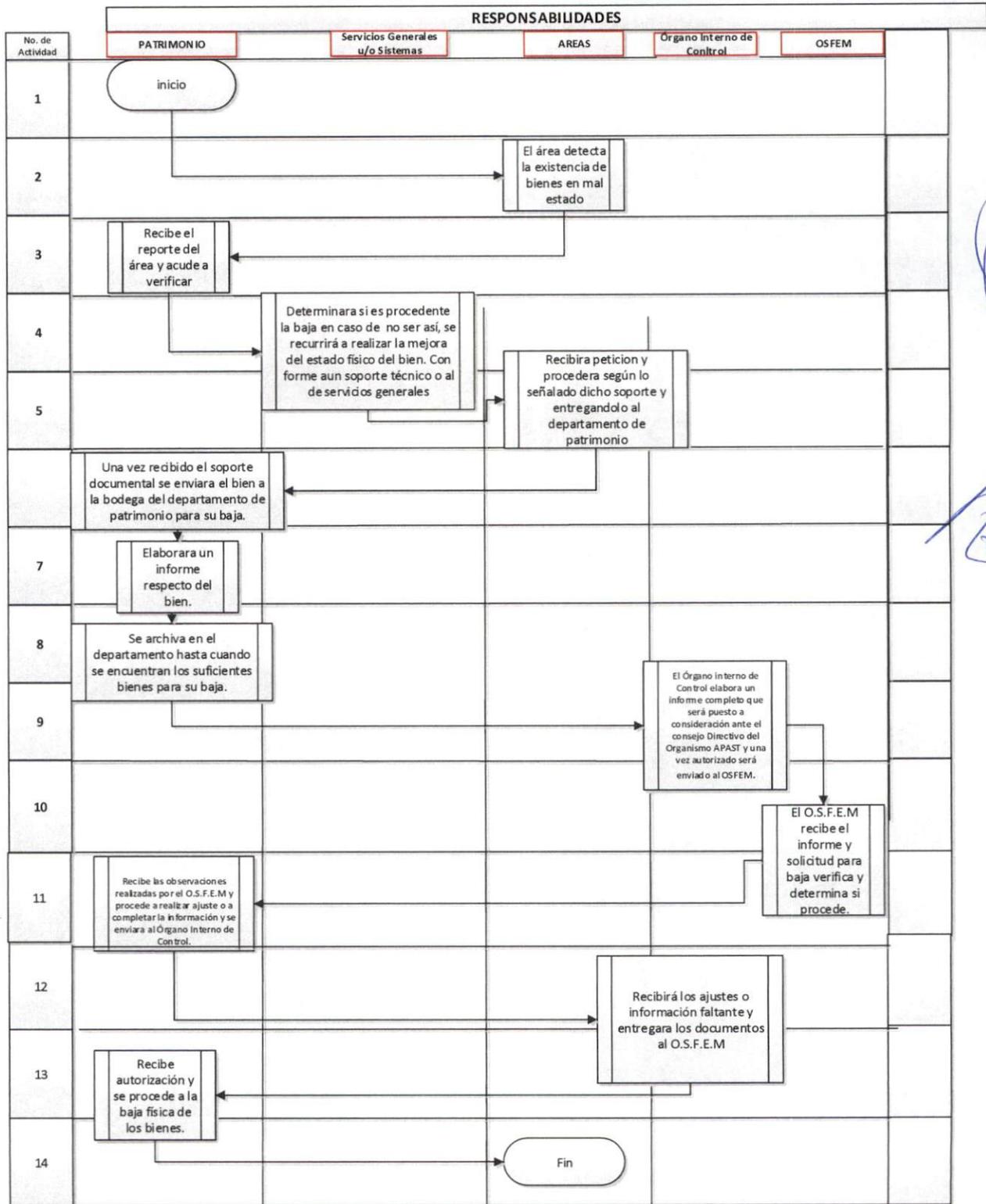




A

Q

B





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRm) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN

RESGUARDO DE ACTIVO

RESGUARDATARIO: 1

FECHA DE ASIGNACIÓN: 2

DEPENDENCIA GRAL: 3

CLAVE: 4

DEPARTAMENTO: 5

CLAVE: 6

NÚMERO DE INVENTARIO: 7

NOMBRE DEL MUEBLE: 8

MARCA: 9 MODELO: 10

No DE MOTOR: 11

FECHA DE FACTURA: 12

COSTO: \$ 13 ESTADO DE USO: 14

MUNICIPIO: TULTITLÁN LOCALIDAD: OPD APAST

No DE SERIE: 15

No DE FACTURA: 16

No DE CUENTA: 17

NOMBRE Y FIRMA

18



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

RESGUARDO ACTIVO PATRIMONIO

INSTRUCCIONES:

NO.	DESCRIPCION
1	NOMBRE DEL RESGUARDATARIO
2	FECHA EN LA QUE SE ASIGNA EL BIEN MUEBLE E INMUEBLE
3	DEPARTAMENTO
4	CLAVE
5	AREA AL QUE PERTENECE
6	CLAVE
7	NUMERO DE INVENTARIO
8	NOMBRE DEL MUEBLE
9	MARCA
10	MODELO
11	NO. DE MOTOR EN CASO DE QUE SEA VEHICULO
12	FECHA DE FACTURA
13	COSTO DEL BIEN
14	ESTADO DE USO
15	NO DE SERIE
16	NO DE FACTURA
17	NO. DE CUENTA
18	FIRMA Y NOMBRE DEL RESGUARDATARIO



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 122 de 336

ÓRGANO SUPERIOR DE FISCALIZACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO

INVENTARIO GENERAL DE BIENES MUEBLES

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	

25 26 27 28



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
INVENTARIO GENERAL DE BIENES MUEBLES

INSTRUCCIONES:

NO.	DESCRIPCIÓN
1	NUMERO PROGRAMADO
2	CUENTA
3	SUBCUENTA
4	NOMBRE DE LA CUENTA
5	NUMERO DE INVENTARIO
6	NOMBRE DEL RESGUARDATARIO
7	NOMBRE DEL MUEBLE
8	MARCA
9	MODELO
10	NUMERO DE SERIE
11	NUMERO DE FACTURA
12	FECHA DE FACTURA
13	PROVEEDOR
14	COSTO
15	TIPO
16	NUMERO DE PÓLIZA
17	FECHA DE PÓLIZA
18	FECHA DE MOVIMIENTO DE ALTA
19	AREA RESPONSABLE
20	TIEMPO DE VIDA ÚTIL
21	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN
22	DEPRECIACIÓN MENSUAL
23	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
24	COMENTARIOS
25	FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL
26	FIRMA DEL DIRECTOR DE ADMÓN. FINANZAS Y COMERCIAL
27	FIRMA DEL TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
28	FIRMA DEL RESGUARDATARIO



Brenda Viridiana B.6
C. Brenda Viridiana Bedolla García
Auxiliar Administrativo
Elaboró

LAE. Lydia G. Sierra Delgado
Gerente de Admón. y RH
Revisó

L.C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Admón., Finanzas y Comercial
Vo.Bo.

Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General
Autorizó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 123 de 336

Manual de Procedimientos						
	Mantenimiento Preventivo	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Dirección: Administración y Finanzas y Comercial</td> </tr> <tr> <td>Gerencia: Administración y Recursos Humanos</td> <td>Departamento: Control Vehicular</td> </tr> </table>	Dirección: Administración y Finanzas y Comercial		Gerencia: Administración y Recursos Humanos	Departamento: Control Vehicular
Dirección: Administración y Finanzas y Comercial						
Gerencia: Administración y Recursos Humanos	Departamento: Control Vehicular					
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral				

OBJETIVO

Gestionar y controlar el servicio de mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares y maquinaria pesada, así como mantener los niveles de anticongelante, aceite y diésel a los motores de los cárcamos pertenecientes a esta Descentralizada Municipal.

ALCANCE

Aplica a todas las unidades vehiculares, maquinaria pesada y ligera, propiedad del OPD APAST.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente

Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México

RESPONSABILIDADES

La gerencia de administración y recursos humanos deberá asegurarse de que sea seguido según se describe.

El jefe de Control Vehicular, es responsable de establecer, modificar y actualizar el presente procedimiento.

Proporcionar el mantenimiento preventivo de tipo mecánico y del sistema eléctrico, previo dictamen técnico y aprobación del mismo.

Integrar, procurar, documentar y controlar las pólizas de seguros de los vehículos del Organismo y hacerlas valer.

Documentar la dotación de refacciones, lubricantes, llantas y órdenes de servicio.



Dar cumplimiento a la normatividad legal aplicable al archivo en trámite y concentración.

Entregar cada trimestre con evidencias comprobatorias los formatos pbrm correspondientes.

Es responsabilidad de los mecánicos llevar a cabo las reparaciones que son indicadas, mediante la orden de servicio, así como prestar los auxilios en campo a las unidades que se quedan paradas por cualquier falla mecánica.

El auxiliar administrativo deberá atender, anotar, responder y dar respuesta inmediata a las áreas que soliciten de información respecto a sus unidades que se encuentren en mantenimiento.

Será responsabilidad del servidor público habilitado o del resguardatario (de una unidad del parque vehicular:

- a) Contar con su licencia de conducir y tipo de licencia vigente.
- b) Llevar la unidad al taller interno a mantenimiento preventivo cuando se le indique.
- c) Verificar niveles de anticongelante, aceite, líquido de frenos y líquido de transmisión.
- d) Reportar cualquier anomalía o falla al Jefe de Control Vehicular

DEFINICIONES

Alta Dirección: Se entenderá a los altos jerárquicos que integran el OPD APAST.

Mantenimiento preventivo: Aplica a los vehículos antes de que presenten fallas mecánicas

OPD APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, Estado de México.

Orden de Servicio de Taller Interno: Documento en donde se especifican los detalles de la unidad para que los mecánicos realicen su función.

Orden de Servicio de Taller Externo: Documento en donde se especifican las reparaciones.

Requisición de Compra: Formato utilizado para solicitar materiales o refacciones que no se encuentran en existencia en el Almacén General.

Requisición de servicio: Formato en que se especifica el tipo de mantenimiento que requiere el Vehículo.

Vale de Salida de Almacén: Formato para solicitar materiales requeridos para llevar a cabo las actividades propias de cada área.

INSUMOS

Anticongelante, aceite, diésel, gasolina, Bitácora Diaria de Trabajos, Dictamen de Taller, Expediente Fotográfico, Orden de Servicio Taller Interno y Externo, Requisición de Recursos Materiales, Requisición de Servicios



RESULTADOS

Funcionamiento adecuado de las unidades vehiculares
Cambio de piezas que hayan sufrido desgaste
Reducción del tiempo de inactividad
Prolongación de la vida útil del motor
Reducción de costos por la reducción de las reparaciones
Mantenimiento de los niveles de anticongelante, aceite y diésel a los motores de los cárcamos

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Ejecución del presupuesto de adquisiciones
Recepción y salida de materiales
Administración y Recursos Humanos
Cheques

POLÍTICAS

Los mantenimientos preventivos se realizarán de acuerdo a la bitácora de control de mantenimientos preventivos, con el propósito de llevar una adecuada vigilancia y con ello controlar los tiempos óptimos para evitar que los vehículos se vean afectados por la falta de prevención.

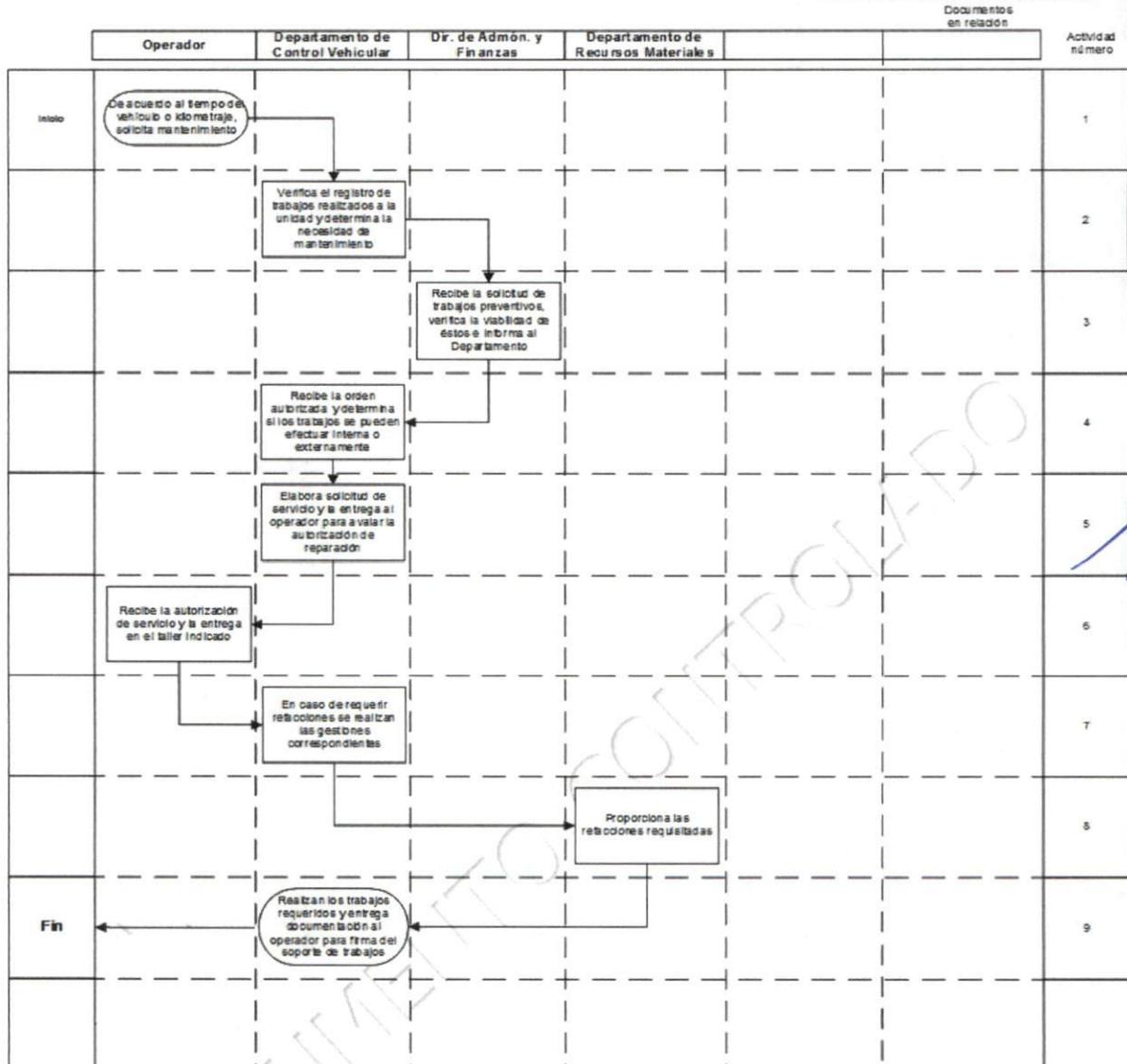
En temporada de contingencia lluvias, incendios y falta de suministro de agua potable el departamento de Control vehicular contara con guardias las 24 horas.

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Depto. de Control Vehicular	Se programara el mantenimiento preventivo de la unidad
2	Depto. de Control Vehicular	Verificará el registro de los trabajos realizados en el vehículo, para determinar que el tiempo o el uso sean los convenientes para éste
3	Dirección de Admón.Fzas y Com.	Recibirá la solicitud de autorización para la ejecución de trabajos preventivos. En caso de no autorizar los trabajos de forma inmediata, informará el tiempo aproximado para su aprobación.
4	Departamento de Control Vehicular	Recibirá la Orden de Servicio debidamente autorizada y verificará si es posible realizar los trabajos preventivos de manera interna, con personal de Control Vehicular. De no ser factible, se determinará el taller al que será enviada la unidad.
5	Departamento de Control Vehicular	Elaborará la Solicitud de Servicio y se entregará al operador de la misma, la cual avala la autorización de reparación.
6	Operador	Recibirá la Solicitud de Servicio autorizada y la entregará con la unidad en el taller indicado, el cual, la ingresará y realizará los trabajos de acuerdo a las indicaciones.
7	Departamento de Control Vehicular	En caso de que la unidad pueda ser reparada de manera interna, se determinará si es necesario adquirir refacciones, de no ser así, se realizará la compostura de la unidad
8	Departamento de Recursos Materiales	En caso de requerir refacciones, se proporcionarán previa solicitud mediante Requisición de Compra.
9	Departamento de Control Vehicular	Una vez proporcionadas las refacciones, se realizarán las reparaciones y se entregará la unidad al operador responsable, el cual firmará la documentación para soportar los trabajos efectuados.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 129 de 336

Manual de Procedimientos		
	Corrección de Averías	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Administración y Recursos Humanos Departamento: Control Vehicular
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Corregir los defectos o averías del parque vehicular y reparar de forma eficiente.

ALCANCE

Aplica a todas las unidades vehiculares, maquinaria pesada y ligera, propiedad del OPD APAST desde que se notifica al departamento control vehicular de alguna falla o desperfecto de la unidad y/o maquinaria pesada, hasta que la unidad sea entregada a quien notifico de la falla y se obtiene su firma de conclusión de servicio comentado.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos deberá asegurarse de que sea seguido según se describe.

Son responsabilidades del jefe del departamento de Control Vehicular:

Establecer, modificar y actualizar el presente procedimiento.

Asistir y auxiliar a cualquier hora en los siniestros, accidentes, imprevistos o fallas de los vehículos, maquinaria y herramienta, así como, de sus bienes y componentes del Organismo.

Gestionar con sus superiores jerárquicos la adquisición de refacciones para reparaciones menores, así como solicitar la autorización para que un vehículo y/o maquinaria sea reparado

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 130 de 336

en un taller externo.

Autorizar la realización de talachas en el taller interno o en el lugar donde la unidad se encuentre averiada del parque vehicular del Organismo.

El mecánico deberá corregir la falla mecánica de las unidades y maquinaria pesada que requiera alguna reparación cuando cuente con las herramientas e insumos para llevar a cabo dicho trabajo.

Elaborar el dictamen técnico y sugerir que se repare en taller externo.

Será responsabilidad del servidor público habilitado o del resguardatario:

- a) Contar con su licencia de conducir y tipo de licencia vigente.
- b) Verificar niveles de anticongelante, aceite, líquido de frenos y líquido de transmisión.
- c) Reportar cualquier anomalía o falla al Jefe de Control Vehicular

El auxiliar administrativo, es responsable de entregar la orden de servicio al mecánico para la reparación de las unidades o maquinaria a si mismo se encargara de dar seguimiento a la respuesta de peticiones de los departamentos del OPD APAST. Según las bitácoras de trabajo de taller mecánico.

DEFINICIONES

Mantenimiento preventivo: Aplica a los vehículos antes de que presenten fallas mecánicas

Orden de Servicio de Taller Interno: Documento en donde se especifican los detalles de la unidad para que los mecánicos realicen su función.

Orden de Servicio de Taller Externo: Documento que especifican las fallas mecánicas del vehículo que por su complejidad no se pueda realizar en el taller interno del OPD APAST.

OPD APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán Estado de México

Requisición de servicio: Formato en que se especifica el tipo de mantenimiento que requiere el vehículo.

Requisición de compra: Formato utilizado para solicitar materiales o refacciones que no se encuentran en existencia en el Almacén General.

Vale de Salida de Almacén: Formato para solicitar materiales requeridos para llevar a cabo las actividades propias de cada área.



INSUMOS

Balatas, banda, bomba de gasolina, bujía, filtro, chicote, clutch, manguera de diferentes medidas, balero, baterías, empaques.

Acta de entrega de Trabajos Realizados ,Bitácora Diaria de Trabajos, Dictamen de Taller, expediente fotográfico, Orden de compra, Requisición de Recursos Materiales, Requisición de Servicios, Herramienta para mecánica básica.

RESULTADOS

Corrección las fallas en las unidades vehiculares para volver a su función inicial.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Ejecución del presupuesto de adquisiciones

Recepción y salida de materiales

Administración y Recursos Humanos

Cheques

POLÍTICAS

Las unidades que presenten algún desperfecto, requieran asistencia o reparación neumática, deben informar al personal del Departamento de Control Vehicular, de manera presencial o por los medios remotos, ya sea vía telefónica o a través de la base radio.

El Jefe de Control Vehicular, verifica el dictamen técnico y determinará en dónde se llevará a cabo la reparación requerida.

Bajo ninguna circunstancia el operador de la unidad podrá tratar de reparar la unidad y/o llevarla a un taller externo sin previa autorización.

Las averías de unidades o maquinaria que se determinen fueron ocasionadas por mal uso o negligencia serán pagadas por el operador y/o conductor y se dará aviso al Órgano de Control Interno de los actos de negligencia por mal uso de las unidades.

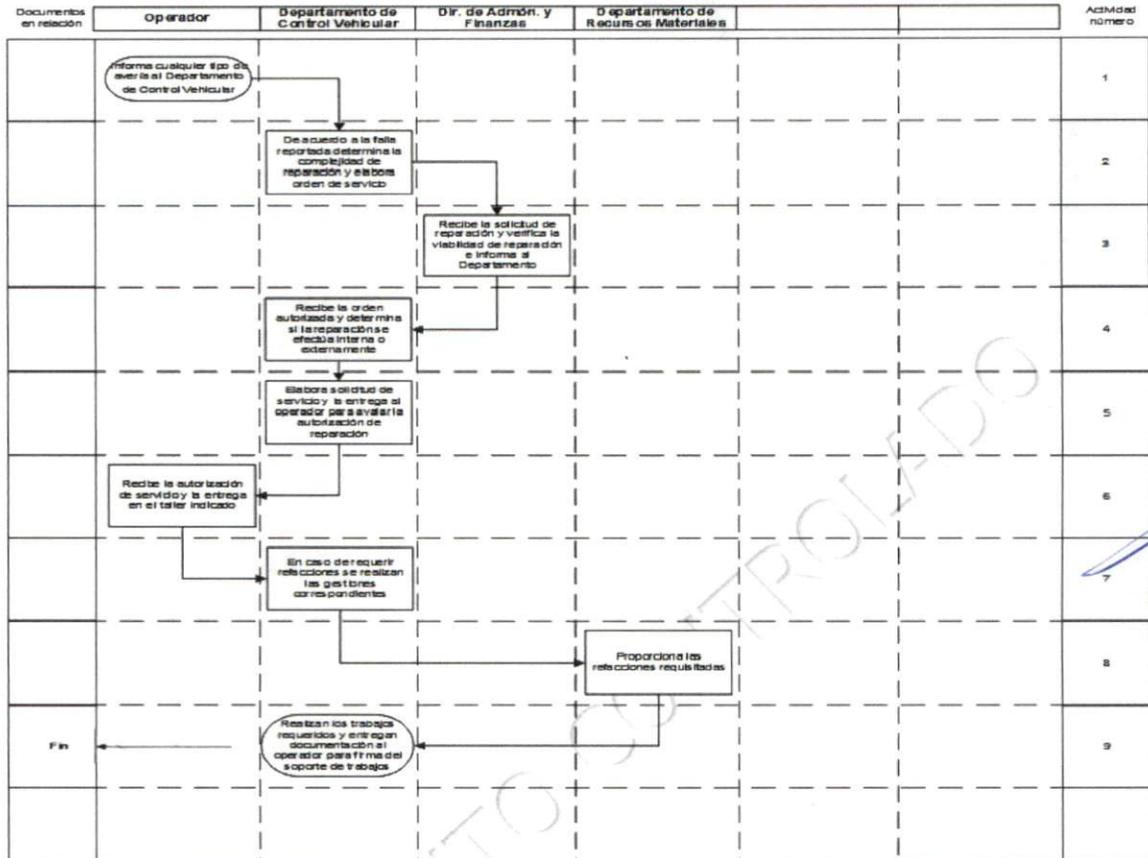


DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Operador	En caso de presentar cualquier tipo de falla o desperfecto en la unidad, propiedad del Organismo, deberá dar aviso al Departamento de Control de Vehicular, mediante el uso de radio, teléfono o de manera presencial.
2	Departamento de Control Vehicular	De acuerdo a la información recibida en el reporte del operador, se elaborará la Orden de Servicio. Además, se analizará la situación y determinará si la falla es mayor o menor, considerando para ello, la situación específica de cada unidad: motor, refacciones, chasis, etc.
3	Dirección de Administración y Finanzas	Recibirá la solicitud de autorización para la reparación de la unidad y verificará si existen los recursos financieros para la misma, considerando la prioridad de reparación, de no autorizarse los trabajos, informará la posible fecha de atención para realizar los trabajos y devolverá el documento al Departamento de Control Vehicular
4	Departamento de Control Vehicular	Recibirá la Orden de Servicio debidamente autorizada mismo que se verificará si es posible realizar la reparación de manera interna, con personal de Control Vehicular. De no ser factible, se determinará el taller al que será enviada la unidad.
5	Departamento de Control Vehicular	Elaborará la Solicitud de Servicio y se entregará al operador de la misma, la cual avala la autorización de reparación.
6	Operador	Recibirá la Solicitud de Servicio autorizada y la entregará con la Unidad en el Taller indicado, el cual, la ingresará y realizará los trabajos de acuerdo a las indicaciones.
7	Departamento de Control Vehicular	En caso de que la unidad pueda ser reparada de manera interna, se determinará si es necesario adquirir refacciones, de no ser así, se realizará la compostura de la unidad
8	Departamento de Recursos Materiales	Proporciona previa Requisición de Compra las refacciones necesarias
9	Departamento de Control Vehicular	Una vez proporcionadas las refacciones, se realizarán las reparaciones y se entregará la unidad al operador responsable, el cual firmará la documentación para soportar los trabajos efectuados.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS



DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
REQUISICIÓN DE SERVICIOS
DEPARTAMENTO SOLICITANTE

FORMA: _____		FOLIO NO. 0788	
SOLICITANTE: _____		AUTORIZA: _____	
ASISTENTE: _____	ASISTENTE: _____	AUTORIZA: _____	
ASISTENTE: _____	ASISTENTE: _____	AUTORIZA: _____	
DESCRIPCIÓN			
OBSERVACIONES TULTITLÁN			
VO. BO.		VO. BO.	
DIRECTOR GENERAL			

- 1 DEPARTAMENTO SOLICITANTE
- 2 FECHA
- 3 NOMBRE Y FIRMA DE JEFE
- 4 AUTORIZACIÓN DE SUBDIRECTOR DE AREA
- 5 DESCRIPCIÓN DE MATERIAL
- 6 NUMERO DE ECONOMICO Y TIPO DE VEHÍCULO
- 7 VO. BO. SUBDIRECTORA DE DIR. GENERAL
- 8 VO. BO. DIRECTOR GENERAL



REQUISICIÓN DE RECURSOS MATERIALES
DEPARTAMENTO SOLICITANTE

FOLIO N° 1089

FECHA: _____		AUTORIZA: _____			
SOLICITA: _____		AUTORIZA: _____			
NOMBRE: _____		NOMBRE: _____			
PUESTO: _____		PUESTO: _____			
FIRMA: _____		FIRMA: _____			
PART	CÓDIGO	LA MEDIDA	DEL	DEL	DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL
OBSERVACIONES Y ESPECIFICACIONES DEL MATERIAL SOLICITADO:					
MATERIAL DESTINADO A:					
REV. 03/04/2007		ORIGINAL		APASA.01	

- 1 NOMBRE DEPARTAMENTO SOLICITANTE
- 2 FECHA
- 3 NOMBRE Y FIRMA DE JEFE DE AREA
- 4 NOMBRE Y FIRMA DE JEFE DE DIRECCIÓN
- 5 DESCRIPCIÓN DEL MATERIAL REQUERIDO
- 6 VO. BO. DE SUBDIRECTORA GENERAL
- 7 NOMBRE Y FIRMA DE DIRECTOR GENERAL

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and another at the bottom right.]



REQUISICIÓN DE SALIDA DE MATERIAL DEL ALMACEN

- 1 NOMBRE DE SOLICITANTE
2 AREA Ó DEPARTAMENTO
3 DESCRIPCIÓN DE TRABAJO
4 DESCRIPCIÓN DE MATERIAL
5 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA
6 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBIÓ
7 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN AUTORIZÓ

Handwritten signatures and initials in blue ink.

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS

- 1 FECHA
2 NOMBRE Y NUMERO DE ECONOMICO Y TIPO DE VEHÍCULO
3 DEPARTAMENTO
4 DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS
5 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZÓ EL TRABAJO
6 TIPO DE SERVICIO (PREVENTIVO Ó CORRECTIVO)
7 NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE VEHÍCULO REPARADO



Mauricio Eduardo Olascoaga Arellano
Jefe de Control Vehicular

LAE. Lydia G. Sierra Delgado
Gcia de Admón. y RH

L. C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Admón. y Finanzas

Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

Elaboró

Revisó

Vo. Bo.

Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 136 de 336

Manual de Procedimientos		
	Taller	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Administración y Recursos Humanos Departamento: Control Vehicular
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Gestionar el servicio de reparaciones específicas del parque vehicular y maquinaria pesada del Organismo en taller interno y/o externos.

ALCANCE

Aplica a todas las unidades vehiculares y maquinaria pesada y ligera, propiedad del OPD APAST, desde que se notifica al departamento control vehicular de alguna falla o desperfecto de la unidad y/o maquinaria pesada, hasta que la unidad sea entregada a quien notifico de la falla y se obtiene su firma de conclusión de servicio comentado.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente.

RESPONSABILIDADES

El jefe del Departamento de Control Vehicular, es responsable de establecer, modificar y actualizar el presente procedimiento.

Asistir y auxiliar a cualquier hora en los siniestros, accidentes, imprevistos o fallas de los vehículos, maquinaria y herramienta, así como, de sus bienes y componentes del Organismo. Autoriza las reparaciones menores del parque vehicular incluyendo la maquinaria siempre y cuando se cuente con los insumos necesarios.

Solicitará la autorización al director de administración, finanzas y comercial cuando los vehículos, maquinaria, camiones cisternas y camiones tipo vector deban ser reparados por un taller externo.

Gestionar con sus superiores jerárquicos la adquisición de refacciones para reparaciones

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Página: 137 de 336

menores.

Deberá entregar los formatos pbrm correspondientes con evidencia comprobatoria.

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos deberá supervisar que el Jefe de Control Vehicular lleva a cabo lo descrito en el presente procedimiento.

Los mecánicos son responsables de dejar los vehículos en funcionamiento.

El auxiliar administrativo deberá reunir las bitácoras de trabajo y expedientes de cada una de las unidades, diariamente esto para hacer un informe detallado semanalmente, así mismo de los talleres externos.

Será responsabilidad del servidor público habilitado o del resguardatario:

- a) Contar con su licencia de conducir y tipo de licencia vigente.
- b) Llevar la unidad al taller interno a mantenimiento preventivo cuando se le indique.
- c) Verificar niveles de anticongelante, aceite, líquido de frenos y líquido de transmisión.
- d) reportar cualquier anomalía o falla al Jefe de Control Vehicular

DEFINICIONES

Mantenimiento preventivo: Aplica a los vehículos antes de que presenten fallas mecánicas

Orden de Servicio de Taller Interno: Documento en donde se especifican los detalles de la unidad para que los mecánicos realicen su función.

Orden de Servicio de Taller Externo: Documento en donde se especifican las fallas mecánicas del vehículo que por su complejidad no se pueda realizar en el taller interno del OPD APAST.

OPD APAST: Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan Estado de México.

Requisición de Compra: Formato utilizado para solicitar materiales o refacciones que no se encuentran en existencia en el Almacén General.

Vale de Salida de Almacén: Formato para solicitar materiales requeridos para llevar a cabo las actividades propias de cada área.

INSUMOS

Formato de Reparación, Bitácora diaria de trabajos, Dictamen de Taller, Expediente fotográfico, Orden de compra, Requisición de Recursos Materiales, Orden de Servicio, Dictamen Mecánico de Unidad o maquinaria, factura.



RESULTADOS

Contar con un parque vehicular en buenas condiciones y con esto evitar el desperfecto o afectación en otros, que a la postre afecten a la economía del Organismo.

POLÍTICAS

El Conductor y/u Operador

1.- Deberán reportar al departamento De Control Vehicular la falla o desperfecto de la unidad o maquinaria.

Debe realizarse un dictamen técnico antes de trasladar la unidad al taller.

2.- Queda prohibido que el operador y/o conductor de la unidad no podrá ingresar el vehículo o maquinaria a un taller mecánico no autorizado.

3.- Las reparaciones a unidades o maquinaria, originadas por la negligencia del operador y/o conductor deberán ser pagadas por el responsable del resguardo de la unidad.

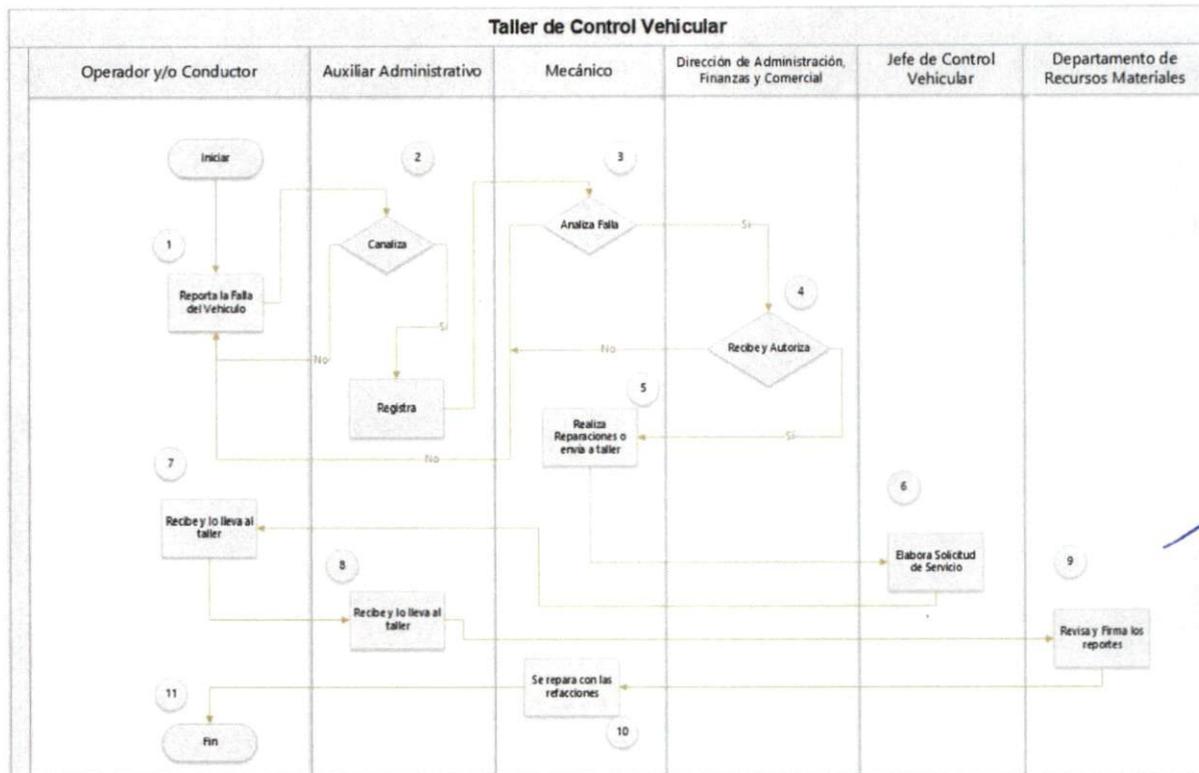
4.- Todo personal que conduzca unidades propiedad del OPD APAST. Está obligada a portar su licencia de manejo actualizada.

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Operador y/o Conductor	En caso de presentar cualquier tipo de falla o desperfecto en la unidad, propiedad del Organismo, deberá dar aviso al Departamento de Control de Vehicular, mediante el uso de radio, teléfono o de manera presencial.
2	Auxiliar administrativo	De acuerdo a la información recibida en el reporte del operador, se elaborará la Orden de Servicio.
3	Mecánico	Analizará la situación y determinará si la falla es mayor o menor, considerando para ello, la situación específica de cada unidad: motor, refacciones, chasis, etc.
4	Dirección de Administración y Finanzas	Recibirá la solicitud de autorización para la reparación de la unidad y verificará si existen los recursos financieros para la misma, considerando la prioridad de reparación. De no autorizarse los trabajos, informará la posible fecha de atención para la realizar los trabajos y devolverá el documento al Departamento de Control Vehicular
5	Mecánico	Recibirá la Orden de Servicio debidamente autorizada y verificará si es posible realizar la reparación de manera interna con personal de Control Vehicular. De no ser factible, se determinará el taller al que será enviada la unidad.
6	Jefe de Control Vehicular	Elaborará la Solicitud de Servicio y se entregará al operador de la misma, la cual avala la autorización de reparación.
7	Operador	Recibirá la Solicitud de Servicio autorizada y la entregará con la Unidad en el Taller indicado, el cual, la ingresará y realizará los trabajos de acuerdo a las indicaciones.
8	Auxiliar administrativo	En caso de que la unidad pueda ser reparada de manera interna, se determinará si es necesario adquirir refacciones, en caso de que el daño sea mayor y no se cuente con la herramienta necesaria se enviara a taller externo.
9	Departamento de Recursos Materiales	Proporciona previa Requisición de Compra las refacciones necesarias
10	Mecánico	Una vez proporcionadas las refacciones, se realizarán las reparaciones y se entregará la unidad al operador responsable, el cual firmará la documentación para soportar los trabajos efectuados.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación

	<p style="text-align: center;">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Página: 140 de 336

[Handwritten signatures]

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

BITACORA DE ACTIVIDADES DIARIAS "CONTROL VEHICULAR"

FECHA	NO. VEHICULO	ECONOMICO	DEPARTAMENTO Y	VEHICULO	DESCRIPCIÓN DE	TRABAJO	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL	TRABAJO	TIPO DE TRABAJO (CORRECTIVO O	PREVENTIVO)	FIRMA Y NOMBRE AL TERMINO DE SU	REPARACIÓN

- 1 FECHA
- 2 NO. VEHICULO O
- 3 ECONOMICO
- 4 DEPARTAMENTO Y
- 5 VEHICULO
- 6 DESCRIPCIÓN DE
- 7 TRABAJO
- 8 NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL
- 9 TRABAJO
- 10 TIPO DE TRABAJO (CORRECTIVO O
- 11 PREVENTIVO)
- 12 FIRMA Y NOMBRE AL TERMINO DE SU
- 13 REPARACIÓN

			
<div style="text-align: right; font-size: small;">  Mauricio Eduardo Olascoaga Arellano Jefe de Control Vehicular Elaboró </div>	<div style="text-align: right; font-size: small;">  LAE. Lydia G. Sierra Delgado Gcía de Admón. y RH Reviso </div>	<div style="text-align: right; font-size: small;">  L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Admón. Finanzas Vo. Bo. </div>	<div style="text-align: right; font-size: small;">  Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó </div>

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 141 de 336

Manual de Procedimientos		
	Transferencia y préstamo de Documentos	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Administración y Recursos Humanos Departamento: Área coordinadora de archivos
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Recepción de la documentación que transfieren las unidades administrativas al archivo de concentración, al haber concluido el tiempo de utilidad en el archivo de trámite.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas que pertenecen al O.P.D. APAST, que requieren el resguardo de documentación en el Archivo General.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo de los Servidores Públicos.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, Vigente.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 142 de 336

- Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, Normas IEO-021 y IEO-022.
- Lineamientos para la Administración de Documentos en el Estado de México.
- Lineamientos para la Transferencia de Expedientes de Trámite Concluido al Archivo General del Poder Ejecutivo.
- Lineamientos por los que se establecen Las Políticas y Criterios para realizar la Selección de los Documentos y Expedientes de Trámite Concluido Existente en los Archivos de las Unidades Administrativas de los Poderes del Estado y de los Municipios.
- Catálogo de Disposición Documental emitido por La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Sistema Estatal de Documentación.
- Bando Municipal, Vigente
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Vigente
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente
- Manual Administrativo de Control Interno

RESPONSABILIDADES

El titular del departamento de Área coordinadora de archivos es responsable de:

- El Titular del Área coordinadora de archivos es el enlace con el área coordinadora de archivos del Ayuntamiento Municipal de Tultitlán y será responsable de cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión de los asuntos asignados y que sean de su competencia.
- Cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión respecto a los acuerdos que sean de su competencia en el Comité de Transparencia.
- Recibir y revisar la documentación que se transfiere de otras áreas y almacenar los archivos para su resguardo durante el tiempo que marcan los lineamientos.
- Revisar que este bien elaborado el Inventario de archivo de concentración.
- Crear junto con cada área administrativa generadora de la documentación, el cuadro general de clasificación archivística y los demás instrumentos de control y consulta de la normatividad aplicable.
- Actualizar y mantener el presente manual de procedimientos.
- Entregar los formatos PbRM correspondientes, con evidencia comprobatoria de acuerdo la programación de las acciones.



- Elaborar, someter a autorización y, en su caso, publicar y aplicar en la Unidad Administrativa los manuales de organización, de sistemas y de procedimientos de trabajo, así como, programas, reglamentos, acuerdos y en general toda disposición legal, normativa, administrativa o reglamentaria que regulen las funciones y el desempeño de la Unidad Administrativa a su cargo y del personal adscrito.
- Asignar y distribuir la carga de trabajo y la fuerza de terea o laboral equitativamente, promoviendo la productividad del personal a su cargo.
- Supervisar los trabajos que realiza el personal subordinado o adscrito a la Unidad Administrativa a su cargo
- Actualizar la información en la plataforma IPOMEX.

El archivista revisa que el contenido en las cajas sea el mismo que está en los inventarios de archivo y las demás que encomiende su superior jerárquico.

El auxiliar de archivo apoyará en la selección de documentos para su baja documental y las demás que encomiende su superior jerárquico.

El auxiliar administrativo debe registrar en el formato de Control de documentos recibidos los expedientes que se reciben y las demás que encomiende su superior jerárquico.

El asistente administrativo debe de registrar en el Calendario de Caducidades para su tiempo de resguardo y las demás que encomiende su superior jerárquico.

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos deberá vigilar que se lleve a cabo las actividades según se describe.

La Dirección de Administración y Finanzas deberá asegurarse de que sea seguido según se describe.

DEFINICIONES

Archivo de Trámite: Conjunto de expedientes de asuntos en gestión, organizados conforme a un método y cuya consulta es frecuente y necesaria para una adecuada toma de decisiones y el despacho oportuno de los asuntos encargados a una unidad administrativa.

Control de Documentos Prestados de Archivo de concentración: Documento interno donde se registran todos los documentos o expedientes solicitados para consulta por las áreas que conforman el O.P.D APAST, este registro permite la pérdida o extravío de los documentos.



Control de Documentos Recibidos en el Archivo: Documento interno donde se registran las cajas con archivos que envían las áreas que conforman el O.P.D APAST.

Expediente de trámite concluido: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados con un mismo asunto y cuyo trámite ha concluido debido a la emisión de una resolución por parte de la unidad administrativa con competencia para ello y por lo cual ya no es consultado frecuentemente.

Lineamientos para la Transferencia de Expedientes de Trámite Concluido al Archivo

General: Lineamientos que contribuyen a la adecuada y oportuna organización y conservación del patrimonio Documental generado por la administración pública mexiquense.

OPD. A.P.A.S.T.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Transferencia: Trasladar o enviar una cosa desde un sitio hacia otro, conceder un dominio o un derecho.

Grupo Interdisciplinario: Equipo de profesionales de la misma institución integrado por los titulares de Jurídica; Planeación y/o mejora continua; Coordinación de archivos; Tecnologías de la información; Unidad de Transparencia; Órgano Interno de Control y las áreas o unidades administrativas generadoras de la documentación.

INSUMOS

- Cajas con la documentación recibida para su resguardo.
- Captura de los documentos en el Formato "Control de documentos recibidos en el Archivo"
- Calendarios de caducidades para los plazos de conservación precaucional.
- Solicitud de documentos mediante oficio.

RESULTADOS

Un mejor manejo, control, resguardo, accesibilidad y disponibilidad de los expedientes de archivo de concentración.



INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Control de Gestión Institucional
- Contribución a la creación de políticas publicas
- Entrega PbRM
- Atención de servicios informáticos
- SAIMEX, IPOMEX
- Atención y respuesta a solicitudes
- Cheques
- Integración del informe trimestral
- Gestión de recursos financieros
- Registro de pólizas contables
- Ejecución de presupuesto de adquisiciones
- Recepción de presupuesto de adquisiciones
- Recepción y salida de materiales
- Administración y recurso humanos
- Patrimonio
- Mantenimiento preventivo
- Campañas de difusión
- Validación, impresión y entrega de estados de cuenta
- Cobranza general
- Verificación e inspección de medidores
- Verificación e inspección industria y comercio
- Altas
- Certificados de no adeudo
- Supervisión de obra
- Acta entrega recepción
- Procedimiento de investigación
- Medidas cautelares
- Saneamiento e infraestructura sanitaria y pluvial
- Elaboración de proyectos ejecutivos y expedientes de obra
- Eventos
- Mantenimiento electromecánico y control hidráulico



POLÍTICAS

- Los documentos existentes en los archivos de trámite, concentración e histórico, deberán conservarse de acuerdo a los tiempos de vigencia señalados en el catálogo de disposición documental y a la Gaceta del Gobierno (Lineamientos por los que se establecen las Políticas y Criterios para realizar la Selección de los Documentos y Expedientes de Trámite Concluido Existente en los Archivos de las Unidades Administrativas de los Poderes del estado y Municipios). Publicado el 29 de mayo de 2015.
- Toda documentación será prestada siempre y cuando sea solicitado mediante un oficio y se encuentre en posesión del Archivo de concentración.
- Los documentos prestados deberán ser registrados en el Formato Control de Documentos Prestados de Archivo de concentración.
- La devolución de la documentación deberá efectuarse en las mismas condiciones en que se entregó originalmente.
- La remisión física de los expedientes al Archivo de concentración se deberá realizar mediante oficio, dirigido al titular del archivo, en el que se indique lo siguiente: Nombre del Departamento que transfiere los expedientes, incluyendo el de la Dirección a la que pertenece, total de caja expedientes, legajos, documentos a transferir y (período) que comprenden los expedientes. Así mismo no se recibirá documentación que no contenga, la tarjeta informativa, deberá de relacionar en el formato "Inventario de Archivo en Concentración y deberán venir empacados en cajas para archivo.
- El Departamento de Área coordinadora de archivos impedirá o evitará el mal uso de la información, así como la sustracción, destrucción y ocultamiento de la misma.
- Reducir los volúmenes de documentos para lograr mejores condiciones para su conservación y asegurar su debida consulta, uso y difusión, de tal forma que pueda ser útil a quienes lo solicitan y consultan.
- No se recibirá documentación que no cumpla con los Lineamientos para la Transferencia de Expedientes de Trámite Concluido al Archivo General del Poder Ejecutivo.
- La documentación que se envíe al Área coordinadora de archivos para su resguardo deberá venir ya seleccionada en su fase de selección primaria o preliminar como lo indica la normatividad aplicable.
- Horario de Atención: 9:00 a 17:00 horas, en días hábiles



DESARROLLO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

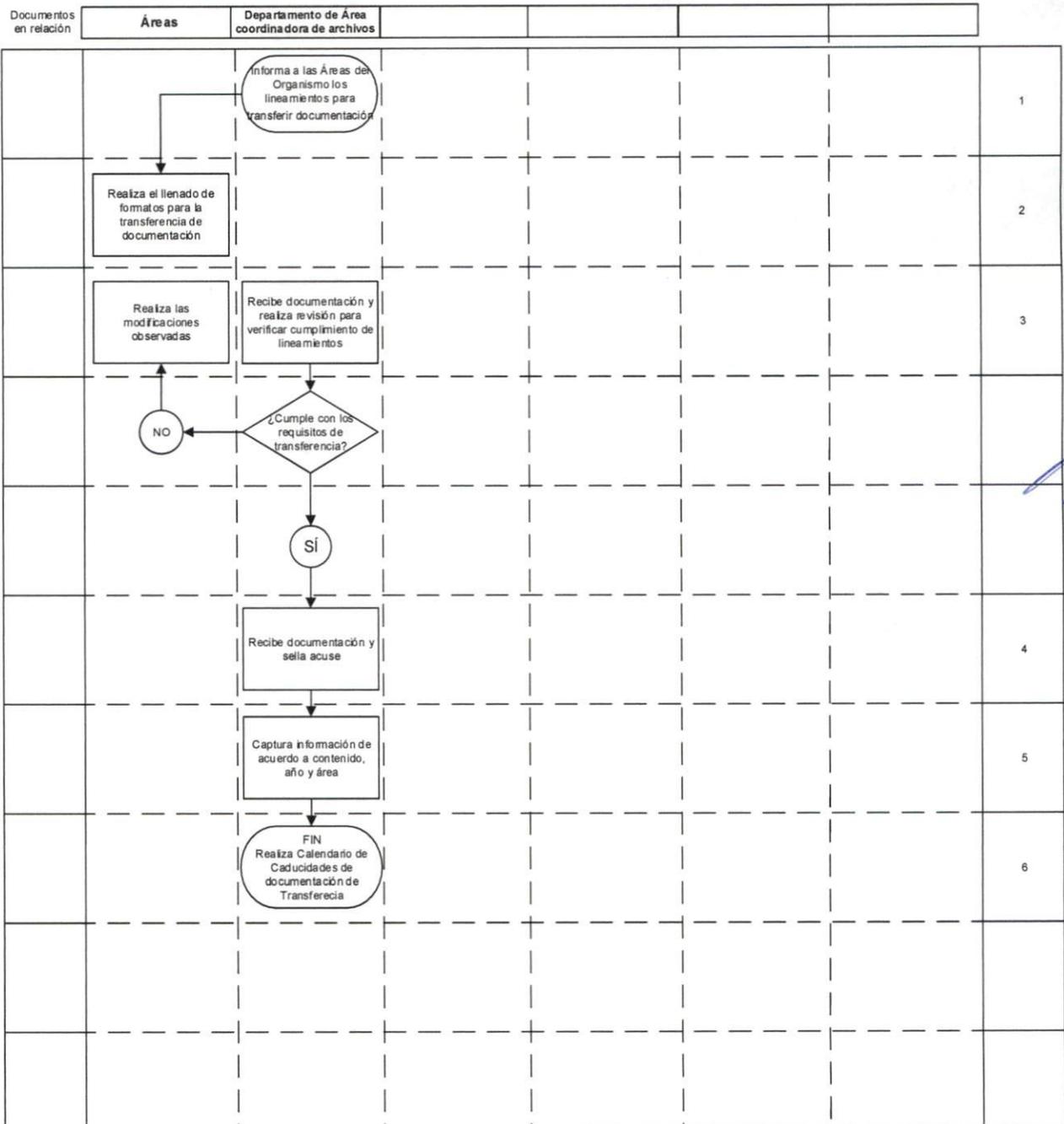
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Área coordinadora de archivos	Informa a las áreas del Organismo, los lineamientos para realizar la transferencia de documentación al Archivo General.
2	Mandos medios	Realiza el llenado de formatos para transferir la documentación debidamente empaquetada y con los requisitos solicitados por el Archivo General, especificando: nombre del Departamento que transfiere los expedientes, el de la Dirección a la que pertenece, total de cajas, expedientes, legajos y documentos a transferir y años que comprenden (período) los expedientes, con la relación de la información que contiene cada caja en el formato "Inventario de Archivo de Concentración, dicha relación deberá ser de forma impresa y electrónica.
3	Área coordinadora de archivos	Recibirá la documentación y efectuará la revisión del contenido de las cajas(s) según la relación anexa y verificará que coincidan ambas partes. En caso de no ser correcto se devolverá al área para su modificación.
4	Mandos medios	Realiza las correcciones observadas y devuelve para su aceptación y resguardo.
5	Área coordinadora de archivos	Si es correcta la relación con el contenido de las cajas, se sella y se entrega el acuse de recibido de la documentación.
6	Área coordinadora de archivos	Al terminar de recibir el oficio y los Inventarios de Archivo de Concentración se procederá a vaciar la información en el Formato Control de Documentos Recibidos en el Archivo.
7	Área coordinadora de archivos	Las cajas con la documentación serán colocadas en el archivo de acuerdo a su contenido, año y área a la que pertenece.
8	Área coordinadora de archivos	Así mismo se realizará el Calendario de Caducidades de la Documentación Transferida al Archivo General, y establecer las fechas en que se podrá realizar la selección preliminar y final.

DESARROLLO PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES EN CONCENTRACIÓN

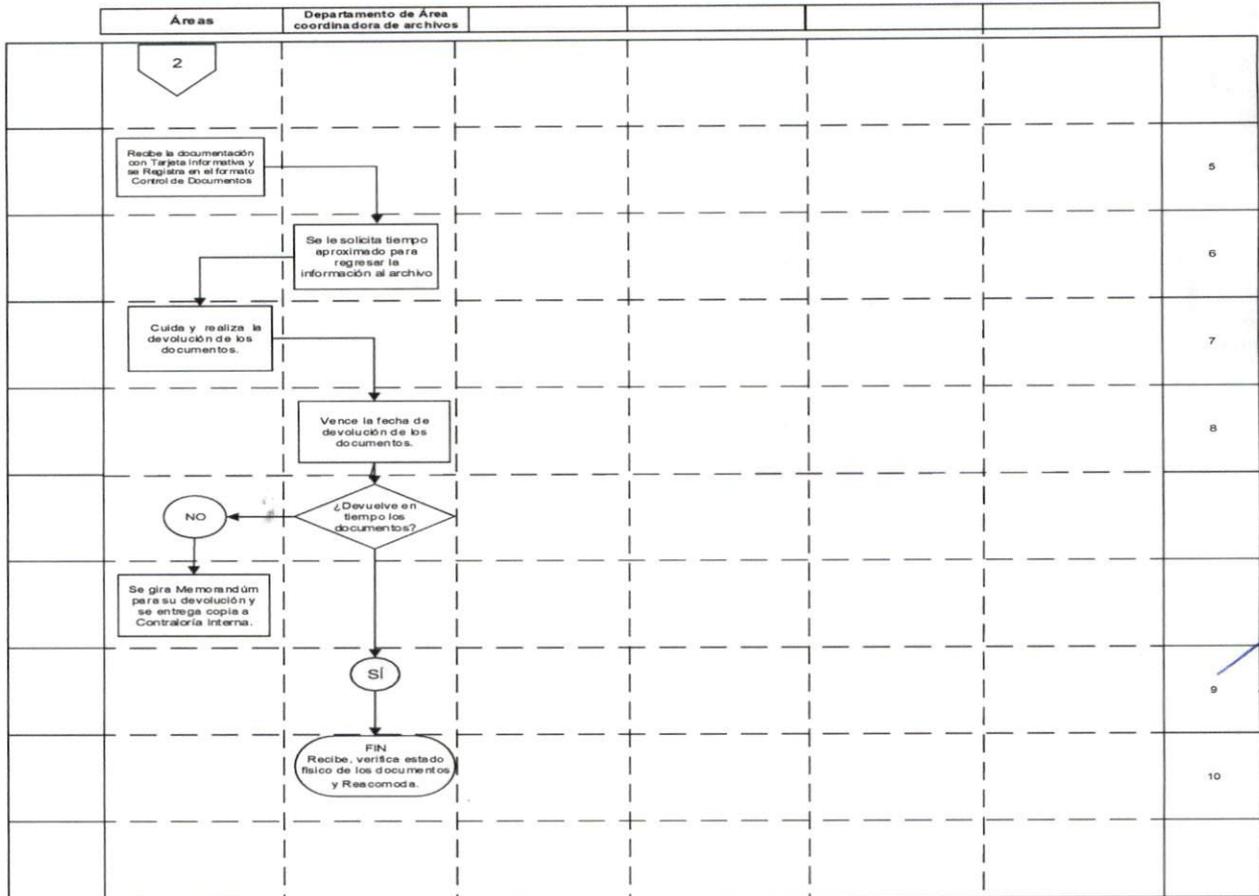
1	Mandos medios	En el caso de solicitar información para consulta, elaborará un oficio solicitando la documentación requerida detallando el número de tarjeta informativa de cuando fue enviada la información, fecha de envió, nombre completo del documento o expediente, número de caja donde se encuentra y copia de la relación donde fue mandada esa información, formato "Inventario de Archivo de Concentración"
2	Área coordinadora de archivos	Revisa que el oficio contenga la información requerida. Si el oficio no cuenta con los requisitos solicitados se regresa al usuario para su corrección.
3	Mandos medios	Realiza las correcciones al oficio y lo envía nuevamente.
4	Área coordinadora de archivos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el oficio cuenta con todos los requisitos especificados se procede a recibir el mismo y se localiza la información solicitada. ➤ Después de haber encontrado o no la documentación, se da aviso al área para recoger los documentos solicitados. ➤ Se realiza una Tarjeta Informativa, dirigida al Usuario, donde menciona la entrega de los documentos.
5	Mandos medios	Recibe la tarjeta informativa y se registrará en el formato "Control de Documentos Prestados de Archivo General" y se le hace entrega de los documentos.
6	Área coordinadora de archivos	Se le requiere al usuario el tiempo aproximado que utilizará la información solicitada, ya que la fecha que designe se registrará en el formato "Control de Documentos Prestados de Archivo General", para su propia devolución.
7	Mandos medios	Después de haber ocupado los documentos, el área será la responsable de cuidar y de realizar la devolución de la documentación solicitada al Depto. de Archivo General.
8	Área de coordinadora de archivos	Si el área no regresa el documento o expediente en fecha indicada, se gira un Memorándum para hacerle de conocimiento de que dicha información tiene que ser devuelta para su resguardo y evitarse la pérdida de la misma (C.c.p. Órgano Interno de Control).
9	Mandos medios	Devuelve la información solicitada tal y como se le fue entregada.
10	Área coordinadora de archivos	Recibe y verifica el estado físico de la información y lo registra en el formato "Control de Documentos Prestados de Archivo General". Se reacomoda la información en su sitio asignado.



DIAGRAMACIÓN DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS



(Handwritten signatures and initials in blue ink)



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]

MEDICIÓN

La medición de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto Basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

INVENTARIO DE ARCHIVO DE CONCENTRACION

FECHA DE ELABORACION:		FECHA DE TRANSFERENCIA:					
No. PROG.	CLAVE DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL EXPEDIENTE	PERIODO	TIEMPO DE RESERVA	No. DE LEGAJOS	No. DE DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
RESPONSABLE DE LA FOTOCOPIA		CARGO		SEÑOR		E. S.	
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		JEFE DEL ARCHIVO GENERAL	



**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
INVENTARIO DE ARCHIVO DE CONCENTRACION**

Objetivo: Registrar y controlar los expedientes o documentos para su resguardo, al mismo tiempo establecer su tiempo de conservación precaucional, para la aplicación del Proceso de selección documental.

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Nombre de la unidad administrativa (quemó la documentación) |
| 2. | Fecha de Elaboración |
| 3. | Fecha de Transferencia |
| 4. | No. Progreso |
| 5. | Clave del Expediente |
| 6. | Nombre del Expediente |
| 7. | Periodo (abro que comprende la documentación) |
| 8. | Tiempo de Conservación (de acuerdo al Art. 27 de los lineamientos para la valoración, selección y pago de los documentos, expedientes y series de trámite concluido en los Archivos del Estado de México) |
| 9. | Numero de Legajos |
| 10. | Numero de Documentos |
| 11. | Observaciones |
| 12. | Nombre y firma del Responsable de la Custodia (documentación) |
| 13. | Nombre y firma de quien recibe la Documentación al (Archivo General) |
| 14. | Nombre y firma de quien recibe (Archivo General) Documentación |
| 15. | Nombre y firma de Visto Bueno (Encargado del Archivo General) |
| 16. | Escribe el número de Hojas que desprenden de un inventario |

CONTROL DE DOCUMENTOS RECIBIDOS EN ARCHIVO

No. FOLIO	FECHA DE ENVÍO	AREA QUE ENVIA	CAJAS ENTREGADAS	TIPO DE DOCUMENTOS	ESTADO DE LOS			OBSERVACIONES
					BUENO	MALO	OTRO	



**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
CONTROL DE DOCUMENTOS RECIBIDOS EN ARCHIVO**

Objetivo: Establecer un Control que nos permita relacionar toda documentación que se remita al Archivo General y establecer de forma general, la fecha de ingreso de la documentación así como la condición en que se encuentra.

Instrucciones:

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1. | Numero de folio (Número de tarjeta informativa en que fue mandada la documentación) |
| 2. | Fecha de Envío (documentación) |
| 3. | Área que Envía (Depto. que remite la documentación) |
| 4. | Numero de Cajas Enviadas |
| 5. | Describir el Tipo de Documentos |
| 6. | Señalar el Estado de los Documentos (Bueno, Malo u Otro) |
| 7. | Observaciones |



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 152 de 336

CALENDARIO DE CADUCIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN TRANSFERIDA AL ARCHIVO GENERAL							
No. PROCD.	NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	No. DE FOLIOS Y FECHA DE CONCURRENCIA	PERIODO DE LA DOCUMENTACIÓN	TOTAL DE EXPEDIENTES	TOTAL DE CAJAS PRECAUCIONALES	TIEMPO DE CONSERVACIÓN PRECAUCIONAL	FECHA DE CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONSERVACIÓN

Elabora:	Aprobó:
NOMBRE Y FIRMA	JEFE O ENCARGADO DEL ARCHIVO GENERAL

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
CALENDARIO DE CADUCIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN TRANSFERIDA AL ARCHIVO GENERAL

Objetivo: Establecer los tiempos de conservación precaucional, registrar la documentación que ingresa para resguardo y establecer un calendario que coadyuve a determinar el valor documental.

Instrucciones:

- No. Descripción
- No. Folios
- Nombre de la unidad administrativa (Dirigido a quien recibe) Documentación
- Periodo de documentación
- Total de expedientes
- Total de cajas
- Tiempo de conservación precaucional
- Comentarios del periodo de conservación
- Observaciones
- Nombre y firma de quien elaboró el calendario
- Nombre y firma de quien aprobó el calendario
- Escriba cuantas hojas salen de cada calendario y la fecha de Aprobación

CONTROL DE DOCUMENTOS PRESTADOS DE ARCHIVO GENERAL															
No. DE OFICIO	ÁREA QUE ENVÍA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO	TOTAL DE COPIAS	FECHA DEL PRESTAMO	ENTREGA JUNTA				RECIBO		FECHA DE DEVOLUCIÓN		RECIBO JUNTA		ENTREGA
					Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha			

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
CONTROL DE DOCUMENTOS PRESTADOS DE ARCHIVO GENERAL

Objetivo: Establecer un Control que nos permita registrar las entradas y salidas de la documentación que sea prestada a las áreas que conforman al O.P.D. APAST, con la finalidad de evitar la pérdida de la misma.

Instrucciones:

- No. Descripción
- Numero de oficio con que se envía los documentos
- Área que envía la documentación
- Describir el documento solicitado
- Total de páginas que contiene el expediente
- Fecha del préstamo
- Nombre y firma de quien ENTREGA los documentos
- Nombre y firma de quien RECIBE los documentos solicitados
- Fecha de devolución
- Nombre y firma de quien RECIBE los documentos para su resguardo
- Nombre y firma de quien ENTREGA/REGRESA los documentos



Juana María Navarrete González
Jefa del Área
Coordinadora de Archivos

Elaboró



LAE. Lydia G. Sierra Delgado
Gcia de Admón. y RH

Reviso



L.C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Admón.
Finanzas

Vo. Bo.



Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 153 de 336

Manual de Procedimientos		
	Depuración de Documentos en Fase Prescrita	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia: Administración y Recursos Humanos Departamento: Área coordinadora de archivos
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2020	Tipo: Semestral

OBJETIVO

Seleccionar y valorar los documentos que concluyan su fase semiactiva que contengan o no valores secundarios determinando si serán considerados para su baja documental.

ALCANCE

Aplica a todas las áreas que pertenecen al O.P.D. APAST, que resguardan documentación en el Archivo General.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo de los Servidores Públicos.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.



- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México, Vigente.
- Acuerdo por el que se establecen las normas administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, Normas IEO-021 y IEO-022.
- Lineamientos para la Administración de Documentos en el Estado de México.
- Lineamientos para la Transferencia de Expedientes de Trámite Concluido al Archivo General del Poder Ejecutivo.
- Lineamientos por los que se establecen Las Políticas y Criterios para realizar la Selección de los Documentos y Expedientes de Trámite Concluido Existente en los Archivos de las Unidades Administrativas de los Poderes del Estado y de los Municipios.
- Catálogo de Disposición Documental emitido por La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Sistema Estatal de Documentación.
- Bando Municipal, Vigente
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México. Vigente
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente
- Manual Administrativo de Control Interno

RESPONSABILIDADES

El titular del Área coordinadora de archivos es Responsable:

- El Titular del Área coordinadora de archivos es el enlace con el área coordinadora de archivos del Ayuntamiento Municipal de Tultitlán y será responsable de cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión de los asuntos asignados y que sean de su competencia.
- Cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión respecto a los acuerdos que sean de su competencia en el Comité de Transparencia.
- Gestionar la documentación recibida por las diferentes áreas que conforman el O.P.D. APAST; reunir el máximo de información en un mínimo de documentos, establecer los tiempos en que estos deben de conservarse temporalmente y en su caso depurar y/o destruir toda documentación que haya prescrito en su valor administrativo, fiscal, legal; en su caso conservar el archivo histórico.
- Establecer calendario de caducidades para la selección secundaria para su destrucción.
- Garantizar que los documentos y expedientes de archivos se conserven durante el tiempo que sean útiles para la gestión administrativa, el acceso a la información y la investigación.
- De llevar acabo la depuración secundaria o final de los expedientes de archivo en concentración.
- Actualizar y mantener el presente manual de procedimientos.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 155 de 336

- Designar el sitio (recicladora) donde se realizará la destrucción de los documentos
- Entregar los formatos PbRM correspondientes, con evidencia comprobatoria de acuerdo a la programación de las acciones.
- Elaborar, someter a autorización y, en su caso, publicar y aplicar en la Unidad Administrativa los manuales de organización, de sistemas y de procedimientos de trabajo, así como, programas, reglamentos, acuerdos y en general toda disposición legal, normativa, administrativa o reglamentaria que regulen las funciones y el desempeño de la Unidad Administrativa a su cargo y del personal adscrito.
- Asignar y distribuir la carga de trabajo y la fuerza de tarea o laboral equitativamente, promoviendo la productividad del personal a su cargo.
- Supervisar los trabajos que realiza el personal subordinado o adscrito a la Unidad Administrativa a su cargo
- Actualizar la información en la plataforma IPOMEX

Es responsabilidad del archivista llevar a cabo la calendarización de los documentos a depurar y recibir las cajas de archivo que envían las diferentes áreas y las demás que encomiende su superior jerárquico.

Es responsabilidad del auxiliar archivista de realizar la selección secundaria para la depuración de los documentos, en base al Calendario de Caducidades y las demás que encomiende su superior jerárquico.

El asistente administrativo tiene como responsabilidad, realizar todas las actividades del archivo de concentración como es la recepción, registro y control de las cajas de archivo para su resguardo, así como la reorganización de los archivos y las demás que encomiende su superior jerárquico

El auxiliar administrativo tiene como responsabilidad apoyar en todas las actividades administrativas que emanan del archivo de concentración, como es la reorganización de los archivos, búsqueda y préstamo de documentos, cabe mencionar que apoya en actividades administrativas del Área coordinadora de archivos, así como también lleva la gestión documental del archivo de trámite.

El Órgano Interno de Control deberá:

Verificar que únicamente se destruyó la documentación autorizada y levantara el Acta Administrativa, que de constancia de haberse destruido la documentación.

La Gerencia de Administración y Recursos Humanos deberá:





	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 156 de 336

Asegurarse que se lleve a cabo el presente procedimiento como se describe.

Se informa que se llevará a cabo la depuración de los documentos que ya cumplieron su periodo precaucional en el archivo de concentración.

La Dirección de Administración, Finanzas y comercial deberá:

Asegurarse que el procedimiento se realiza como se describe.

DEFINICIONES

Acta de Asesoría: Acta levantada por el Asesor Técnico, donde indica que el proceso de selección documental fue realizado conforme a los Lineamientos, Dictámenes y Catalogo de Disposición Documental emitido por la Comisión.

Acuerdo: Acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos que emite la Comisión para la baja Documental y eliminación de documentos.

Asesor Técnico: Asesor técnico asignado por la Comisión para la revisión física de los documentos que se pretenden dar de baja.

Calendario de caducidades: Formato que indica los plazos de conservación precaucional que deben cumplir los documentos para su selección documental.

Comisión: Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos.

Conservación Precaucional: Tiempo o periodo que se establece para resguardar los documentos.

Depuración: Eliminación física de toda documentación que haya prescrito en su valor administrativo, fiscal, legal y conservar el archivo histórico.

Gestionar: Poner en marcha lo planificado durante la administración, para mantener un patrimonio documental eficiente.

Inventario: Inventario de Archivo de Concentración, este formato deberá de realizarse de los expedientes o documentos.

Lineamientos: Lineamientos por los que se establecen las políticas y criterios para realizar la selección de los documentos y expedientes de trámite concluido existentes en los archivos de los poderes del estado y de los municipios.

OPD. A.P.A.S.T.: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Selección Documental: Proceso Archivístico que consiste en la identificación y separación de documentos que se pueden dar de baja por su irrelevancia, ya sea por su valor administrativo, fiscal, legal y conservar el archivo histórico.

Precaucional. Vigencia de un documento, en donde existe un lapso durante el cual es necesario retener el documento por precaución. El plazo precaucional se inicia cuando termina la vigencia y por el valor documental.

Pbrm.: Presupuesto basado en resultados.

Valor Documental: Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los Archivos de Trámite o Concentración (valores primarios); o bien, evidenciales, testimoniales e informativas en los Archivos Históricos (valores secundarios).



INSUMOS

- Recepción de cajas con los expedientes para su resguardo debidamente requisitadas, como lo marcan los lineamientos para entrega de archivo.
- Inventarios de Archivo de concentración en el cual se registran los expedientes o documentos que contienen las cajas de Archivo y los Plazos de Conservación Precaucional.
- Calendarios de Caducidades actualizados para los plazos de conservación precaucional, selección documental y baja de documentos.

RESULTADOS

- Actualiza la baja documental.
- Cumplir con la normatividad aplicable.
- Un archivo fiable
- Información de fácil acceso.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Control de Gestión Institucional
- Contribución a la creación de políticas publicas
- Entrega PbRM
- Atención de servicios informáticos
- SAIMEX, IPOMEX
- Atención y respuesta a solicitudes
- Cheques
- Integración del informe trimestral
- Gestión de recursos financieros
- Registro de pólizas contables
- Ejecución de presupuesto de adquisiciones
- Recepción de presupuesto de adquisiciones
- Recepción y salida de materiales
- Administración y recurso humanos
- Patrimonio
- Mantenimiento preventivo
- Campañas de difusión
- Validación, impresión y entrega de estados de cuenta
- Cobranza general
- Verificación e inspección de medidores
- Verificación e inspección industria y comercio
- Altas
- Certificados de no adeudo
- Supervisión de obra



- Acta entrega recepción
- Procedimiento de investigación
- Medidas cautelares
- Saneamiento e infraestructura sanitaria y pluvial
- Elaboración de proyectos ejecutivos y expedientes de obra
- Eventos
- Mantenimiento electromecánico y control hidráulico

POLÍTICAS

- La Dirección General se encargará, de firmar la solicitud para la Asesoría Técnica de revisión física de documentos con el propósito de que autorice su baja.
- La destrucción de documentos se realizará siempre y cuando existan los Calendarios de caducidades
- La selección para la baja documental se realizará siempre y cuando existan los Inventarios de Archivo de Concentración.
- Los mandos medios serán responsables de llevar a cabo la selección primaria de sus expedientes.
- Los documentos existentes generados por las áreas que conforman el O.P.D. APAST, deberán conservarse de acuerdo a los tiempos de vigencia señalados en la Gaceta del Gobierno (Lineamientos por lo que se establecen las Políticas y Criterios para realizar la Selección de los documentos y expedientes de trámite concluido existente en los archivos de las Unidades Administrativas de los Poderes del Estado y de los Municipios) Publicado el 29 de mayo de 2015. En su artículo 27 Inciso I al VII.
- Los documentos que se pretenden someter al proceso de selección, de acuerdo a los tiempos de conservación precaucional. El Departamento de Archivo General, notificará mediante tarjeta informativa al área responsable, que los tiempos de conservación precaucional han concluido y que se está realizando el proceso de selección final para la baja documental.
- Los números de Dictamen se tomarán de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental, para la elaboración de la "Relación de Tipos, Expedientes o Series Documentales Seleccionados para Baja".
- Se solicitará por medio de oficio a la Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos, asesoría técnica para revisar la documentación que se pretende dar de baja, para que, de proceder, realice el Acuerdo de Autorización de Eliminación de Documentos. (Se anexará relación de Tipos, Expedientes o Series Documentales Seleccionados para Baja).
- Horario de Atención: 9:00 a 17:00 horas, en días hábiles.



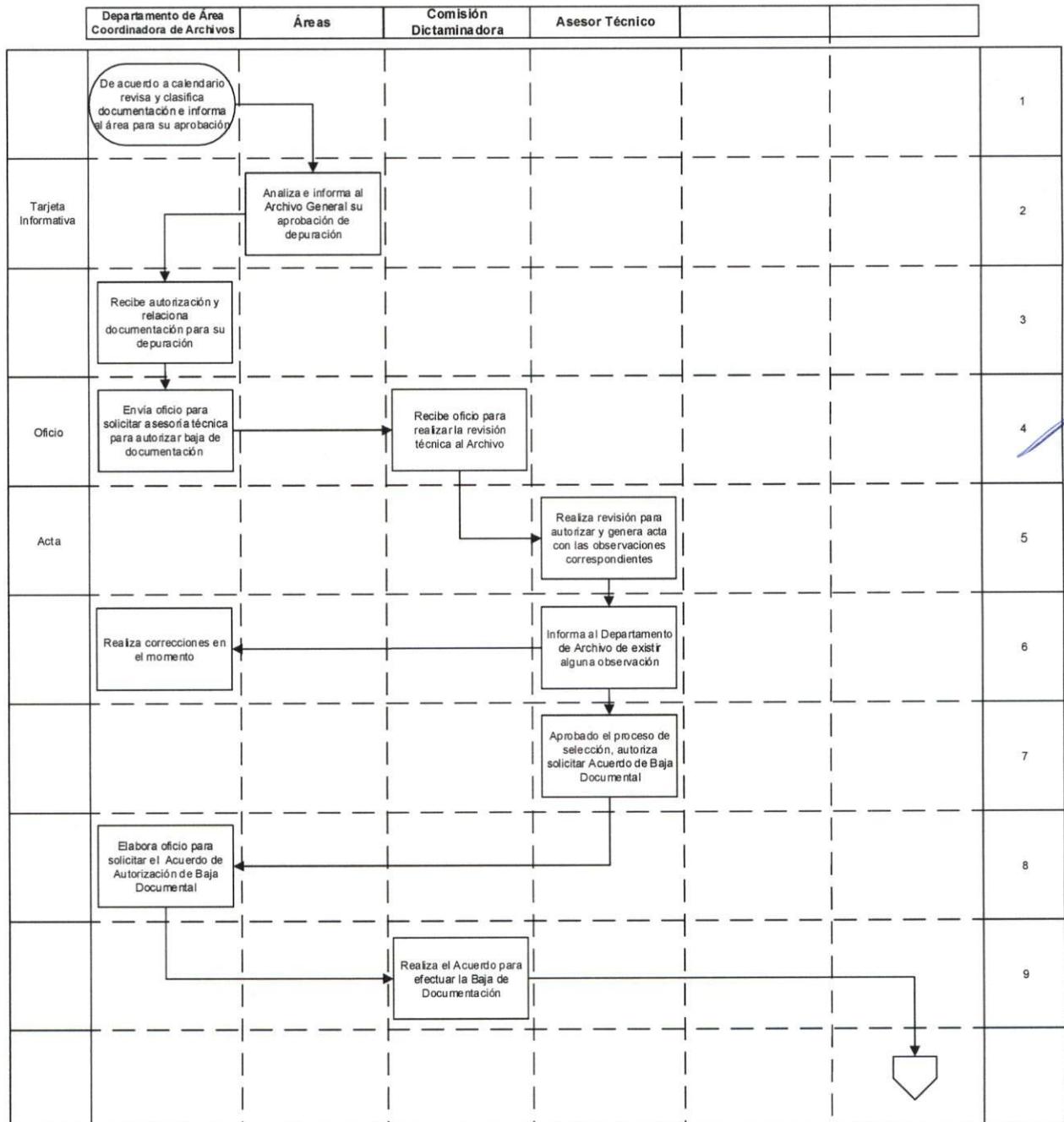
DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Área coordinadora de archivos	Revisa los Inventarios de Archivo de Concentración y los Calendarios de Caducidades, para someter los expedientes o documentación a proceso de selección documental.
		Una vez concluido el plazo de conservación precaucional, revisa y clasifica la documentación de acuerdo a su Valor Documental, administrativo, legal, fiscal (Valores Primarios); o bien evidenciales, testimoniales en los archivos históricos (Valores Secundarios), con el propósito de que los documentos no sean destruidos sin un análisis de la información que contienen. Cabe mencionar que después de la clasificación, algunos documentos tienen un valor útil el cual se seguirá conservando.
		De acuerdo a la determinación del valor de la información contenida en los documentos a efectos de establecer su baja, se notificará mediante un oficio y al mismo tiempo se envía, al área quien fue la que generó la documentación, que los documentos se van a someter al proceso de selección final.
2.	Mandos medios	Recibe el oficio.
3.	Área coordinadora de archivos	La documentación, después de haberla clasificado de acuerdo a su tipo documental y dictamen, se empacará en cajas.
		De conformidad con lo establecido en los Lineamientos, en los Dictámenes y el Catálogo de Disposición Documental, el Archivo General, relacionará los documentos que se pretenden depurar en el Formato Relación de Tipos, Expedientes o Series Documentales Seleccionados para Baja, se elabora un oficio y al mismo tiempo se envía a La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos Del Estado de México, solicitando una revisión del proceso de selección final para que de ser procedente, se autorice su baja documental.
4.	La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Edomex.	Recibe el oficio y da respuesta de acuerdo a la petición recibida, para realizar la asesoría técnica al Archivo General. La Comisión, a través de un Asesor Técnico, efectuará la revisión.
5.	Asesor Técnico	Realiza la revisión física de los tipos o series documentales, con el propósito de constatar que el proceso fue realizado conforme a lo señalado en los Lineamientos, Dictámenes y el Catálogo de Disposición Documental emitidos por la Comisión. Da fe que los documentos cumplieron con su vida útil.
		Levanta Acta de Asesoría Técnica realizada, si hubiese alguna observación o modificación, se le hace de conocimiento al encargado del Archivo para su propia corrección.
6.	Área coordinadora de archivos	Realiza la modificación y/o corrección en el momento.
7.	Asesor Técnico	Aprobado el proceso de selección final aplicado, autoriza solicitar el Acuerdo de Autorización de Baja Documental
8.	Área coordinadora de archivos	Elabora oficio solicitando a la Comisión el Acuerdo de Autorización de Baja Documental, anexando la Relación de tipos, expedientes o series Documentales Seleccionados para Baja.
9.	La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Edomex	Realiza por duplicado el Acuerdo correspondiente, con el propósito de que el Archivo General del O.P.D. APAST, realice la baja documental solicitada.
		Envía respuesta mediante un oficio, expidiendo el Acuerdo de Autorización de Baja Documental, a través del cual queda debidamente aprobada la solicitud de eliminación de los mismos.
10.	Área coordinadora de archivos	Recibe el Acuerdo de Autorización de Baja Documental.
		Prepara el lugar, el día y la fecha en que se realizará la destrucción de los documentos.
		Elabora un oficio y lo envía al Órgano Interno de Control, solicitando la Testificación de Eliminación de Documentos.
11.	Órgano Interno de Control	Llegada la fecha para la eliminación de documentos, supervisa que la destrucción se haga correctamente y levante el Acta Administrativa con las fotos correspondientes de dicha actividad.
12.	Área coordinadora de archivos	Solicita al Órgano Interno de Control, copia de Acta Administrativa y fotos que se tomaron en la eliminación de los documentos, con el propósito de tener un soporte y turnar una copia a la Comisión.
		Turnará una copia de la Acta Administrativa, a la Comisión con el objeto de dar por concluido el trámite.
13.	La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Estado de México.	Recibe copia de Acta Administrativa para validar que la Eliminación de Documentos, concluyo con el proceso que determina esta misma Comisión.
14.	Área coordinadora de archivos	Conserva copia del Acta Administrativa como evidencia de la destrucción.

(Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin)



DIAGRAMACIÓN DEPURACIÓN DE DOCUMENTOS EN FASE PRESCRITA



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the page.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

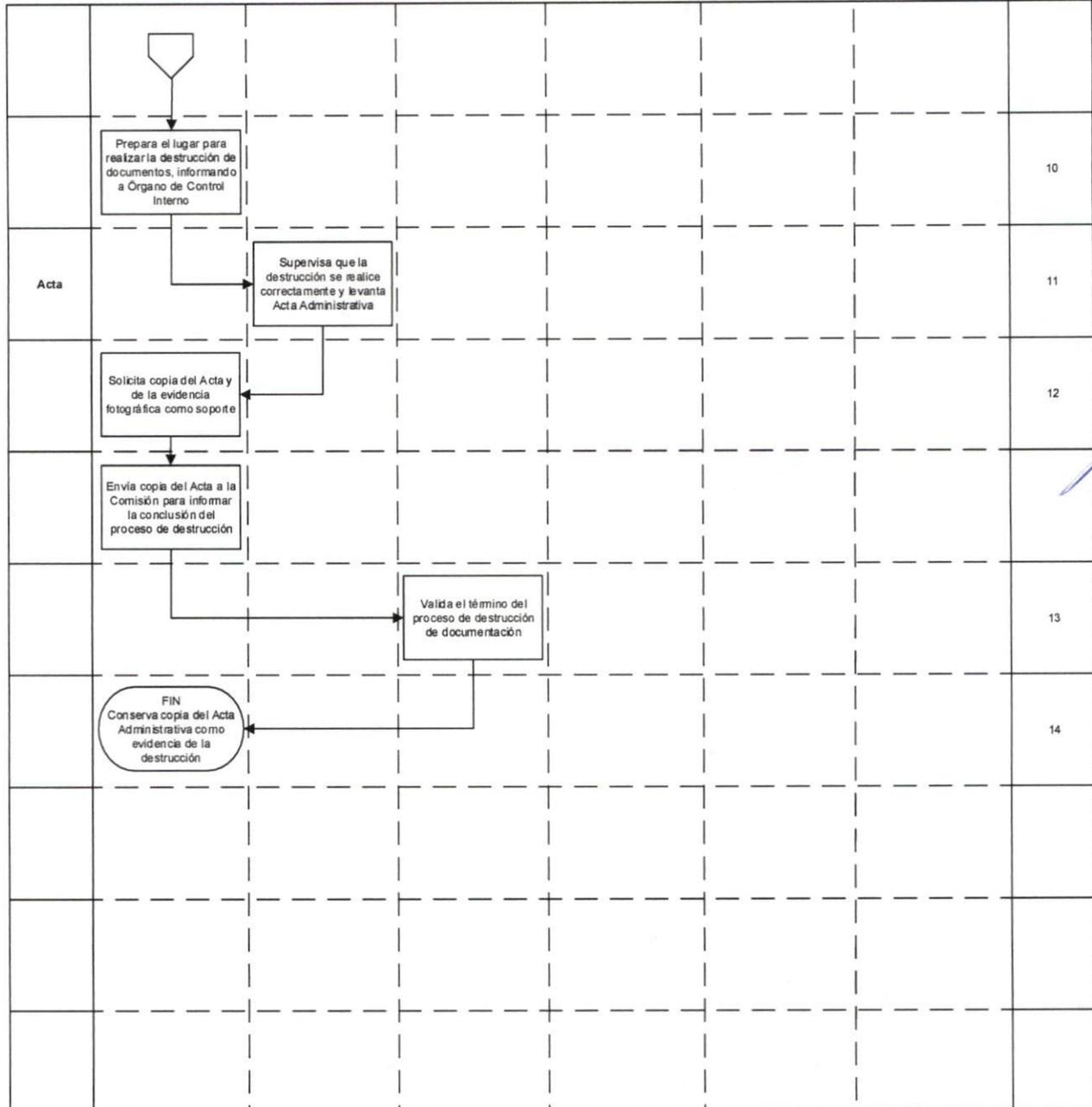


Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 161 de 336

Documentos en relación	Departamento de Área Coordinadora de Archivos	Órgano Interno de Control	Comisión Dictaminadora	Asesor Técnico	Órgano Interno de Control	
------------------------	---	---------------------------	------------------------	----------------	---------------------------	--



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



MEDICIÓN

La medición de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto Basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Apast		CALENDARIO DE CADUCIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN TRANSFERIDA AL ARCHIVO GENERAL						Tultitlán	
Nº. PROG.	NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	Nº. DE REMESA Y FECHA DE CONCENTRACIÓN	PERIODO DE LA DOCUMENTACIÓN	TOTAL DE EXPEDIENTES	TOTAL DE CAJAS PRECAUCIONALES	TIEMPO DE CONSERVACIÓN PRECAUCIONAL	FECHA DE CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONSERVACIÓN	CONSERVACIONES	

Etiqueta: NOMBRE Y FIRMA (10) Aprobó: JEFE O ENCARGADO DEL ARCHIVO GENERAL (11)

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
CALENDARIO DE CADUCIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN TRANSFERIDA AL ARCHIVO GENERAL

Objetivo: Establecer los tiempos de conservación precaucional, registrar la documentación que ingresa para resguardo y establecer un calendario que contribuya a determinar el valor documental.

Instrucciones:

1. No. Progresivo
2. Nombre de la unidad administrativa (Depdo. quien recibe) Documentación
3. No. de Remesa y Fecha de Concentración
4. Periodo de documentación
5. Total de expedientes
6. Total de cajas
7. Tiempo de conservación precaucional
8. Conservación del periodo de conservación
9. Conservaciones
10. Nombre y firma de quien elabora el calendario
11. Nombre y firma de quien aprueba el calendario
12. Escribir cuantas cajas sobran de cada calendario y la Fecha de Aprobación



INVENTARIO DE ARCHIVO DE CONCENTRACION						
FECHA DE ELABORACION: 1/00		FECHA DE TRANSFERENCIA: 1/00				
No. DE EXPEDIENTE 100	NOMBRE DEL EXPEDIENTE 101	No. DE FOLIOS 102	TIEMPO DE CONSERVACION 103	No. DE LEGAJOS 104	No. DE DOCUMENTOS 105	OBSERVACIONES 106
RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: 107		SECRETARIA: 108		SECRETARIO: 109		No. del JEFE DEL ARCHIVO GENERAL 110



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO INVENTARIO DE ARCHIVO DE CONCENTRACION

Objetivo: Registrar y controlar los expedientes o documentos para su resguardo, al mismo tiempo establecer su tiempo de conservación precaucional, para la aplicación del Proceso de selección documental.

Instrucciones:

1. Descripción
- 1.1. Nombre de la unidad administrativa (aquí donde se documentación)
2. Fecha de Elaboración
3. Fecha de Transferencia
4. No. Progresivo
5. Clave del Expediente
6. Nombre del Expediente
7. Prescrito (datos que componen la documentación)
8. Tiempo de Conservación (de acuerdo al Art. 27 de los lineamientos para la valoración, selección y baja de los documentos, expedientes y series de trámite concluido en los Archivos del Estado de México)
9. Número de Legajos
10. Número del Documento
11. Observaciones
12. Nombre y firma del Responsable de la Unidad (documentación)
13. Nombre y firma del quien entregó la Documentación al Archivo General
14. Nombre y firma de quien recibe (Archivo General Documentación)
15. Nombre y firma del Visitante Encargado del Archivo General
16. Escribir el número de Hojas que desprenden de un inventario



Juana María Navarrete González
Área Coordinadora de Archivos

L.A.E. Lydia Guadalupe Sierra Delgado
Gerente de Administración y Recursos Humanos

L. C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Administración, Finanzas y Comercial

Ing. Eloy Espinosa Montoya
Director General

ELABORÓ

REVISÓ

Vo. Bo.

AUTORIZÓ



Manual de Procedimientos		
	Campañas de Difusión	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial
		Departamento: Gerencia Comercial
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Anual

OBJETIVO

Mejorar la difusión masiva de apoyos, subsidios y estímulos fiscales y exhortando al pago puntual para incrementar la recaudación y abatir el rezago por el pago de los servicios que proporciona este Organismo.

ALCANCE

Aplica de forma general para todos los usuarios (as) y/o contribuyentes que cuenten con los servicios que brinda el Organismo y que, pretenden regularizar o pagar por medio de los programas o campañas de regularización o estímulos fiscales previamente autorizados, para garantizar la eficiencia comercial.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Ingresos del Estado de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de datos en posesión de los sujetos obligados.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Tarifas y lista de Precios Públicos aplicables.
- Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México para el año 2021.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.



RESPONSABILIDADES

Son responsabilidades del Gerente Comercial:

- Planear, diseñar, dirigir y promover los programas y campañas de regularización o estímulos fiscales aprobados, para su correcta aplicación, acciones para abatir el rezago en el pago de derechos de agua, drenaje y alcantarillado.
- Presentar por escrito a la Dirección General y Subdirección General, con el visto bueno del Director de Administración, Finanzas y Comercial, la propuesta formal para implementar los programas y campañas regularización o estímulos fiscales, debidamente fundados y motivados, para que sean sometidos al Consejo Directivo para su consideración y en su caso la aprobación.
- Solicitar en tiempo y forma a las áreas correspondientes el apoyo para implementar la difusión masivo de la campaña autorizada.
- Solicitar mediante requisición de compra los materiales y suministros que ocupará para dicha campaña.
- Coordinar y supervisar que los programas y campañas de regularización o estímulos fiscales autorizados, sean cargados de forma correcta, legible y precisa en el Sistema de cobro SICFAT.
- Informar y hacer extensivas a las áreas que conforman la Gerencia, los programas y campañas aprobados.
- Elaborar el Informe Anual de Actividades y entregar a la UIPPE el formato Pbrm correspondiente.

Será responsabilidad de la Asistente Administrativo:

- Redactar el oficio para presentar la propuesta de las campañas y/o programas de difusión, debidamente fundados y motivados.
- Elaborar la requisición de Recursos Materiales para la difusión de la campaña.
- Crear el expediente de la Campaña de Difusión, con todos los documentos ordenados lógica y cronológicamente.



Será responsabilidad de la Secretaria:

- Reproducir y distribuir el oficio de la propuesta a las áreas correspondientes.
- Al finalizar la campaña, elaborar el formato trimestral Pbrm, con evidencias comprobatorias.
- Actualizar las fracciones que competen a las campañas de difusión en la plataforma IPOMEX.

Será responsabilidad del Dirección de Administración, Finanzas y Comercial:

- Verificar que lo descrito en el presente escrito se lleve a cabo.

Será responsabilidad del Dirección de Operación y Construcción:

- Instruir al Departamento de Agua Limpia y Espacio de Cultura del Agua, para que realice el diseño, publicación e impresión, del programa o campaña de regularización o estímulos fiscales; asimismo la rotulación de bardas, colocación de mantas, diseños de spot para perifoneo y publicaciones en la página oficial del Organismo, así como en las redes sociales correspondientes.

Será responsabilidad del Director General:

- Convocar a los integrantes del Consejo Directivo, a una Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria, para someter a consideración y/o en su caso aprobación del o de los Programas y/o Campañas de Regularización o Estímulos Fiscales, una vez que han sido aprobados, solicitará la ratificación en Cabildo del Ayuntamiento.
- Como Secretario Técnico del Consejo Directivo, proporcionar al Gerente Comercial, copia simple del acta certificada del punto en el que el Cabildo autoriza al Organismo la propuesta aprobada.

DEFINICIONES

Cabildo Municipal: La asamblea deliberante y resolutive en la que el Ayuntamiento hace uso de sus facultades.

Consejo Directivo: Órgano colegiado y máxima autoridad del OPD APAST, cuya función principal se basa en regular, discutir, administrar, supervisar y autorizar los asuntos relacionados con el adecuado manejo y desempeño del propio Organismo, en coadyuvancia del Director General y sus unidades administrativas correspondientes.

Estímulo Fiscal: Consiste en diversas formas de reducir o exentar el pago de ciertos impuestos o derechos, estos se conceden cumpliendo ciertos requisitos para la realización de determinadas actividades consideradas de interés público por el Estado.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 167 de 336

Organismo: Organismo Público para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y alcantarillado del Municipio de Tultitlán, México.

PBRM: Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

Requisición de Compra: Es la petición formal que refiere a la orden de compra o contratación de algún bien o servicio, necesario para la implementación de alguna función o atribución a desarrollar.

Sistema de cobro comercial SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

UIPPE: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

INSUMOS

Para la planeación de la campaña se utilizará:

- Información respecto al rezago por colonia, emitido por el Sistema de cobro SICFAT.
- Oficio para presentar la propuesta.
- Prontuario de legislación vigente.
- Requisición de Recursos Materiales para la difusión de la campaña.

RESULTADOS

- Difusión a través de la impresión de volantes, lonas, pintura de bardas y redes sociales.
- Aumento en la captación de los ingresos.
- Recuperación de créditos fiscales vencidos dentro del Padrón de Usuarios.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Control de Gestión Institucional.
- Eventos.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Convenio de Pago.
- Validación, impresión y entrega de estados de cuenta.
- Cobranza General

POLÍTICAS

1. Los programas y campañas de regularización y/o estímulos fiscales autorizados, son para todos los habitantes del Municipio de Tultitlán y quedarán sujetos a los términos y condiciones que se enuncien en su aprobación.
2. Deberán contar con una vigencia definida para su aplicación.
3. En ninguno de los casos, los programas y campañas de regularización o estímulos fiscales autorizados, podrán referir a un cobro menor de las tarifas contempladas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios o en su caso en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México Periódico Oficial, mediante decreto, referente a las Tarifas Diferentes que apliquen para el Municipio de Tultitlán México respecto al Código Financiero del Estado de México y Municipios para el ejercicio fiscal que corresponda.

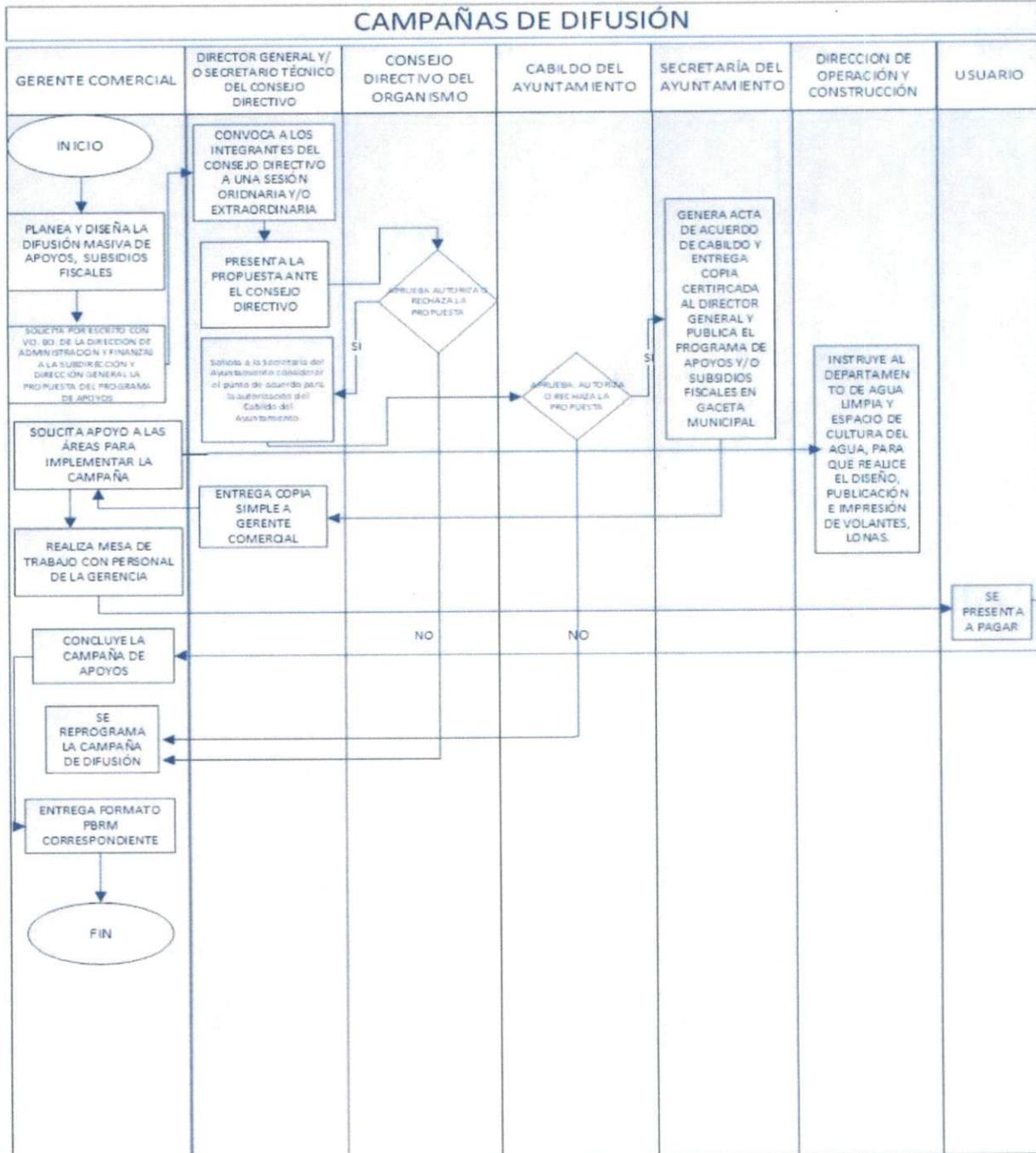


DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	Gerente Comercial	Planea y diseña la difusión masiva de apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago.
2	Gerente Comercial	Solicita por escrito con el Visto Bueno del Director de Administración, Finanzas y Comercial, y asimismo se somete a consideración de la Subdirección y Dirección General, la propuesta del programa de apoyos y/o subsidios fiscales, con la respectiva exposición de motivos, para que se someta a consideración y/o en su caso aprobación de los integrantes del Consejo Directivo del Organismo.
3	Director General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Convoca a los integrantes del Consejo Directivo, a una Sesión Ordinaria y/o Extraordinaria, para someter a consideración y/o en su caso aprobación el programa de apoyos y/o subsidios fiscales.
4	Director General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Presenta y en su caso solicita la aprobación de la propuesta, ante el Consejo Directivo.
5	Consejo Directivo	Aprueba, autoriza o rechaza la propuesta. En caso de no aprobarse se reprogramará o reformulará el programa o campaña.
6	Director General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Solicita a la Secretaría del Ayuntamiento considerar el punto de acuerdo para la autorización del Cabildo del Ayuntamiento.
7	Cabildo del Ayuntamiento	Aprueba, autoriza o rechaza la propuesta. En caso de no aprobarse se reprogramará o reformulará el programa o campaña.
8	Cabildo del Ayuntamiento	Genera acta de acuerdo de Cabildo.
9	Secretaria del Ayuntamiento	Publica el Programa de apoyos y/o subsidios fiscales en la Gaceta Municipal y entrega copia certificada al Director General.
10	Director General y/o Secretario Técnico del Consejo Directivo	Entrega copia simple al Gerente Comercial.
11	Gerente Comercial	Solicitará en tiempo y forma a las áreas correspondientes el apoyo para implementar la difusión masiva de la campaña autorizada.
12	Dirección de Operación y Construcción	Instruye al Departamento de Agua Limpia y Espacio de Cultura del Agua, para que realice el diseño, publicación e impresión, del programa de apoyos y/o subsidios fiscales; asimismo la rotulación de bardas, colocación de mantas, diseños de spot para perifoneo y publicaciones en la página oficial del Organismo, así como en las redes sociales correspondientes.
13	Gerente Comercial	Realiza mesas de trabajo con el personal de las áreas de la Gerencia a su cargo, para informar y detallar los términos y condiciones de la operación del programa de apoyos y/o subsidios fiscales autorizado para su correcta ejecución.
14	El Usuario	Se presenta a realizar su pago en las oficinas recaudadoras autorizadas.
15	Gerente Comercial	Concluye la campaña en el periodo acordado.
16	Gerente Comercial	Entrega Formato Pbrm correspondiente
17	Fin del procedimiento	



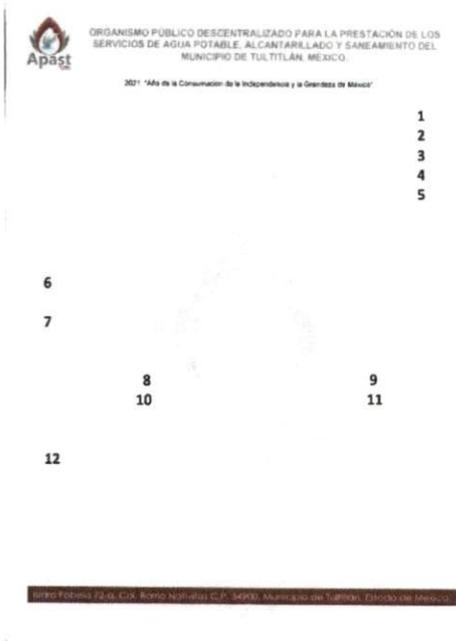
DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.]



Oficio para realizar propuesta



- 1.- Fecha.
- 2.- Nombre de la Dirección a la que corresponde.
- 3.-Nombre de la Gerencia.
- 4.-Nomeclatura.
- 5.-Asunto.
- 6.-Nombre y cargo a quien va dirigido.
- 7.-Texto.
- 8.-Atentamente.
- 9.-Visto Bueno.
- 10.-Nombre, cargo, firma, sello del peticionario.
- 11.-Nombre, cargo, firma, sello



 C. Cinthya Romero Zuñiga Secretaria Elaboró	 Luis Jonathan Vieyra Ramirez Gerente Comercial Revisó	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial Vo. Bo.	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Autorizó
---	---	--	--

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 172 de 336

Manual de Procedimientos		
	Toma y Captura de lecturas	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Jefaturas Comerciales Zona Centro, Sur y Oriente
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Obtener datos precisos de consumos de agua bimestralmente para generar los estados de cuenta.

ALCANCE

Es aplicable a los usuarios que tengan contratados los servicio del OPD APAST en la modalidad de servicio medido

REFERENCIAS

Ley del agua del Estado de México y Municipios
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Reglamento interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
 Tarifas y lista de precios públicos vigentes aplicables.

RESPONSABILIDADES

- **Gerente comercial.**
- Recibir y validar los datos obtenidos mensual y trimestralmente para la integración de informes de la Gerencia Comercial.
- Verificar que se lleve a cabo correctamente lo descrito en el presente manual.
- **Jefe Comercial Zona Sur, Oriente y Centro.**
- Verificar que el procedimiento se lleve a cabo correctamente.
- Coordinar, supervisa y valida el trabajo de los responsables de atención a usuarios con base en la normatividad aplicable.
- Solicitar a la Jefatura de P.I.E. y C.E.T.A. planos homologados de las colonias que corresponden.
- Verificar y autoriza rutas y/o cuadrantes determinados por el supervisor.
- Recibir informe de productividad por lectrurista.



- Verificar que el proceso se lleve a cabo en tiempo y forma, así como los documentos generados y datos obtenidos para su integración en el informe mensual.
- Entregar en tiempo y forma los formatos PbRM con evidencia comprobatoria correspondiente.

Supervisor

- Solicitar con anterioridad para su verificación la bitácora o padrón de toma de lecturas.
- Establecer y asigna rutas, colonias o cuadrantes a cada uno de los lectors.
- Proporcionar mapas homologados y bitácora de lectura para el registro manual a cada uno de los lectors.
- Determinar las colonias y/o cuadrantes en los que se usará la App y descarga en la misma los datos correspondientes;
- Validar en sistema los datos obtenidos.
- Recibir planos y bitácoras de avances diarios de lectors y realiza reporte de productividad de lectors.

Auxiliar Administrativo

- Imprimir bitácoras de lectura.
- Capturar datos obtenidos por el lector.
- Validar en sistema lecturas registradas a través de App.
- Ordenar y archivar las bitácoras diarias de toma de lectura de acuerdo a lineamientos de archivo en trámite.

Notificador ejecutor y lector.

- Recibir bitácoras o padrón para registro de lecturas asignadas.
- Realizar visitas domiciliarias para el registro de lecturas en el periodo correspondiente de acuerdo a calendario vigente.
- En su caso realizar la toma de lectura a través de la App (SICFAT) lecturas.
- Detectar y registrar en planos y bitácora anomalías que se presenten durante el desarrollo del procedimiento de toma de lectura de acuerdo a las claves de anomalías establecidas.
- Generar reporte en bitácora de los avances diarios y los proporciona al supervisor.

DEFINICIONES

APP. (Abreviatura de la palabra inglesa Application) Aplicación de software diseñada para ejecutar la toma de lecturas a través de un teléfono inteligente o dispositivo móvil.

Bitácora de avances diarios. Formato diseñado para que el personal de campo registre las actividades que realizan diariamente.

Bitácoras de lectura: Listado obtenido del sistema que contiene datos que dan referencia de las cuentas de usuarios contratadas por servicio medido para que el lector registre al momento de la visita domiciliar la lectura que presenta su aparato medidor y en su caso anomalías detectadas.

Calendario Vigente: Calendario diseñado cada año, que señala a detalle periodos de toma y captura de lecturas, pagos y fecha de vencimiento de pago por bimestre.



Cuadrante. Hace referencia a cada una de las cuatro partes en que se divide una determinada zona o colonia para el desarrollo de actividades.

Inspección y/o Verificación de Servicios: Formato oficial del Organismo en el cual al realizar la visita de inspección se inscriben datos informativos del usuario, así como datos específicos del inmueble, condiciones del aparato medidor y características de los servicios prestados por el Organismo.

Notificador Ejecutor y Lectorista (personal de Campo). Servidor público responsable de realizar la toma de lectura a través de visitas domiciliarias a usuarios con contrato en modalidad de servicio medido.

OPD. APAST. Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.

PBRM. Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

P.I.E. y C.E.T.A. Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Tecnológico y Táctico.

Servicio medido. Modalidad o régimen de contrato de servicios de APAST, que implica la medición de los consumos de agua a través de un aparato medidor.

Ruta: Camino que debe recorrer o trazar el personal de campo de acuerdo a los cuadrantes asignados para el desarrollo de la actividad encomendada.

SICFAT. Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

Zona: Cada una de las tres partes en que se divide la superficie territorial del municipio; Zona Centro, Zona Oriente y Zona Sur.

INSUMOS

- Calendario de toma de lecturas vigente.
- Planos de colonias de la Zona.
- Bitácora de lecturas.
- Lectorista.
- Software (SICFAT), con base de datos.
- Teléfono inteligente u otro dispositivo móvil que contenga datos y/o acceso a internet.
- Unidad móvil.
- Formato de bitácora de avances diarios
- Bolígrafo azul
- Marcador permanente negro

RESULTADOS

Datos reales de lecturas y consumos bimestrales actualizados y validados.



INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Instalación de medidor.
- Cambio de régimen de cuota fija a servicio medido.
- Atención de servicios informáticos.
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones.
- Recepción y salida de materiales.
- Impresión, validación y entrega de estados de cuenta.

POLÍTICAS

La toma de lectura se llevará a cabo por el personal de campo portando identificación emitida por el OPD APAST. en días y horarios hábiles, específicamente en los periodos señalados en el calendario vigente de toma de lecturas, a menos que se interpongan casos de fuerza mayor que justifique modificar el periodo establecido.

El lectorista al final de la jornada laboral deberá entregar su registro en bitácora de avances diarios en tiempo y forma, en caso de incumplir las condiciones establecidas se dará por no presentado y se hará el apercibimiento correspondiente

Posterior a la toma de lectura se podrá llevar a cabo algún ajuste cuando se presente anomalía en el registro, exista evidencia sólida y con base en el fundamento legal aplicable; en su caso, se ordenará la visita de Verificación y/o Inspección al domicilio correspondiente para dar soporte al posible ajuste o modificación en sistema. Cuando a solicitud del usuario o del área responsable se lleve a cabo una inspección y/o verificación de servicio de la cual desprenda que el aparato medidor se encuentre descompuesto o en mal estado, no cuantifique correctamente y en consecuencia requiera cambio, se llevara a cabo el ajuste de lectura de acuerdo al artículo 130, fracción I y II, inciso "a" del Código financiero del Estado de México y Municipios que a la letra dice:

"En caso de que el medidor se encuentre descompuesto, el usuario pagará los derechos de suministro de agua potable de conformidad al promedio de consumo de los últimos 12 meses o seis bimestres inmediatos anteriores en el caso de que el medidor estuviese funcionando".



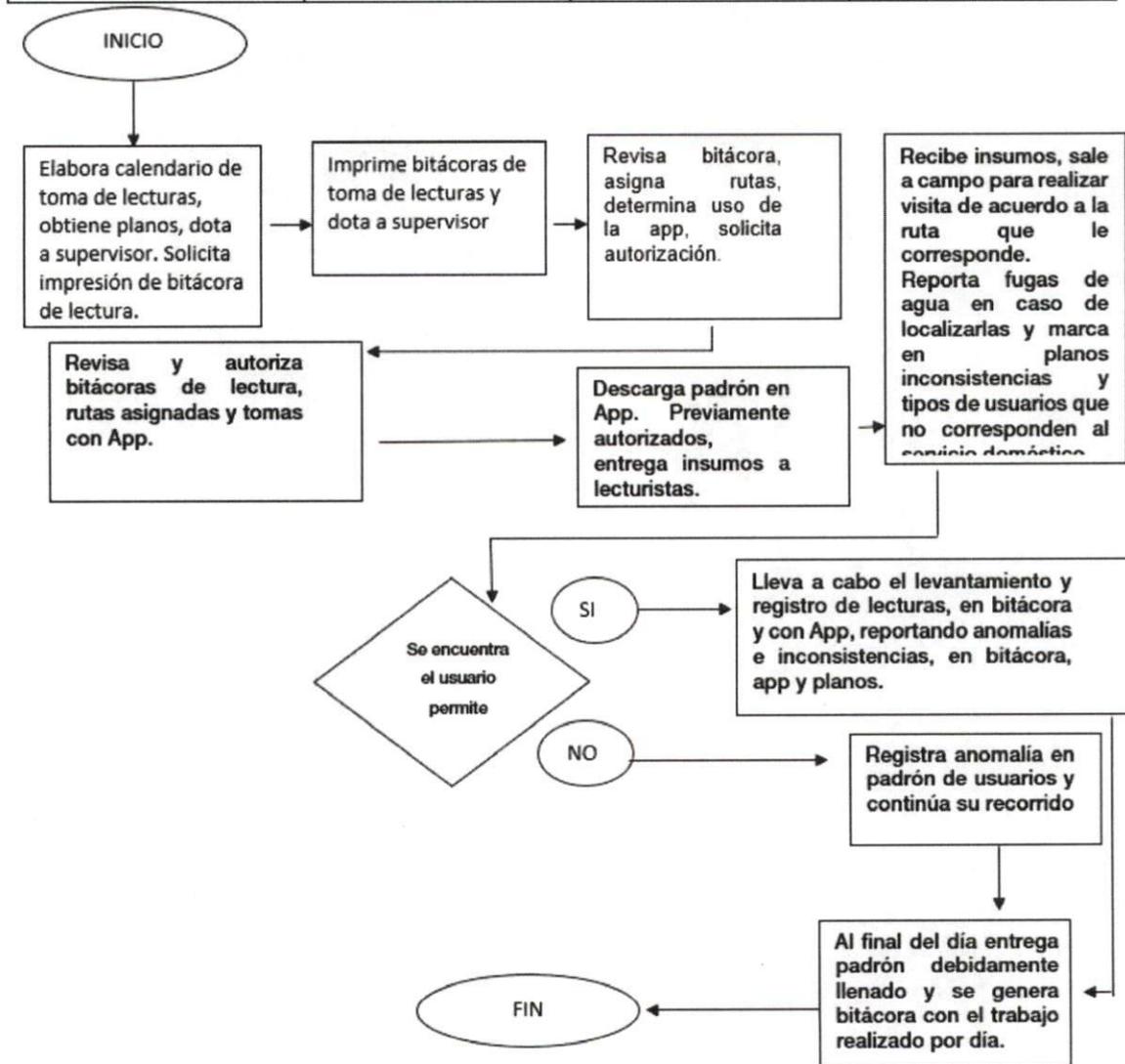
DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Jefe Comercial Zona Sur	El Jefe Comercial de Zona en coordinación con las demás áreas, elabora anualmente el calendario de toma de lecturas y pagos, para establecer los periodos de actividades y fechas límites de pago de usuarios en la modalidad de servicio medido. Solicita con anterioridad a la jefatura de P.I.E. y C.E.T.A. planos homologados de las colonias que corresponden a la Zona para su distribución al personal de campo, los cuales se ocuparán como herramienta para ubicación de domicilios .Solicita la impresión de bitácora de toma de lecturas anticipadamente.
2	Supervisor	Solicita la bitácora de toma de lecturas, revisa, establece y asigna rutas individualmente al personal de campo, proporcionando mapas homologados para ubicación y bitácora de lectura y registro manual, determina las colonias y/o cuadrantes para uso de la App, lleva a cabo la descarga de datos para ejecutarla.
3	Auxiliar Administrativo	Imprime bitácoras de lectura anticipadamente y las proporciona al supervisor, recibe la asignación de rutas y colonias en las que se utiliza la App, descarga los datos del padrón de usuarios que indique el supervisor al personal de campo para el uso de la misma. Proporciona al personal de campo formato de bitácora de avances diarios previamente autorizado.
4	Jefe Comercial Zona Sur	Verifica y autoriza rutas y/o cuadrantes asignados al personal de campo, así como formatos de bitácoras de lectura para su levantamiento.
5	Notificador ejecutor y lectrista	Reciben planos y bitácoras de lecturas asignadas, de acuerdo a rutas asignadas, llevan a cabo las visitas domiciliarias, para realizar el levantamiento y registro de lecturas, al presentarse en el domicilio en caso de que no se encuentre a la vista el aparato medidor solicita el acceso de forma cordial para tomar la lectura, en su caso realiza la toma de lectura a través de la App y obtiene evidencia fotográfica; detecta y registra en planos y bitácora de toma de lecturas anomalías, inconsistencias u observaciones que se presenten durante el desarrollo del procedimiento de acuerdo a las claves de anomalías establecidas. Durante el recorrido diario reporta en caso de encontrar fugas.
6	Jefe Comercial Zona Sur, Oriente y Centro	Al finalizar la toma y captura de lectura solicita se lleve a cabo la validación de las mismas para dar visto bueno, y estar en condiciones de solicitar a la jefatura de sistemas el procesamiento de facturación del periodo. Recibe reporte de productividad por lectrista. Verifica que el proceso se lleve a cabo en tiempo y forma, así como los documentos generados y datos obtenidos para su integración en el informe mensual y trimestral (PBRM). Recibe por parte del auxiliar administrativo listado de anomalías, inconsistencias y observaciones para su análisis y determina si es viable la orden de Verificación y/o Inspección de servicios para la revisión del aparato medidor.
6	Supervisor	Recibe de los lectristas los planos homologados y debidamente marcados con las inconsistencias detectadas, así como bitácoras de lectura debidamente completadas, para su verificación y captura. Valida los datos obtenidos por App en sistema, asigna bitácoras de lectura completas al auxiliar para proceder a la captura manual en sistema (SICFAT). Recibe bitácoras de avances diarios de lectristas y realiza reporte de productividad.
7	Auxiliar Administrativo	Recibe del supervisor bitácoras de lectura complementadas por el personal de campo y procede a la captura de datos obtenidos y apoya en la validación en sistema de lecturas registradas a través de App. Genera listado de anomalías en toma de lectura que proporciona al Jefe de Zona para su análisis y determinación de viabilidad de revisión de medidor.
8	Notificador Ejecutor y Lecturista	Al término de la jornada diaria, elabora bitácora de actividades y la entrega al supervisor junto con el plano asignado en el caso de haber concluido la zona.



DIAGRAMACIÓN

Jefe Comercial zona sur	Auxiliar Administrativo	Supervisor de notificadores	lecturista
-------------------------	-------------------------	-----------------------------	------------



[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.]



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Instructivo de llenado del formato de reporte de toma de lectura

CIUDAD: LAZARO NOMBRE DEL MUESTRO: 1

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCAANTARILLADO Y SANEAMIENTO

REPORTES DE TOMA DE LECTURA A PERIODO N. 2021

Columnas:

Cód.	Cuenta	Concepto	Nombre	Calle	Ed.	Vol.	Unid.	Medidor	Unidad	Tip.	Anomalia
01	0100	010000	01000000	01000000	01	01	01	01	01	01	01
02	0200	020000	02000000	02000000	02	02	02	02	02	02	02
03	0300	030000	03000000	03000000	03	03	03	03	03	03	03
04	0400	040000	04000000	04000000	04	04	04	04	04	04	04
05	0500	050000	05000000	05000000	05	05	05	05	05	05	05
06	0600	060000	06000000	06000000	06	06	06	06	06	06	06
07	0700	070000	07000000	07000000	07	07	07	07	07	07	07
08	0800	080000	08000000	08000000	08	08	08	08	08	08	08
09	0900	090000	09000000	09000000	09	09	09	09	09	09	09
10	1000	100000	10000000	10000000	10	10	10	10	10	10	10
11	1100	110000	11000000	11000000	11	11	11	11	11	11	11
12	1200	120000	12000000	12000000	12	12	12	12	12	12	12
13	1300	130000	13000000	13000000	13	13	13	13	13	13	13
14	1400	140000	14000000	14000000	14	14	14	14	14	14	14
15	1500	150000	15000000	15000000	15	15	15	15	15	15	15
16	1600	160000	16000000	16000000	16	16	16	16	16	16	16
17	1700	170000	17000000	17000000	17	17	17	17	17	17	17
18	1800	180000	18000000	18000000	18	18	18	18	18	18	18
19	1900	190000	19000000	19000000	19	19	19	19	19	19	19
20	2000	200000	20000000	20000000	20	20	20	20	20	20	20
21	2100	210000	21000000	21000000	21	21	21	21	21	21	21
22	2200	220000	22000000	22000000	22	22	22	22	22	22	22
23	2300	230000	23000000	23000000	23	23	23	23	23	23	23
24	2400	240000	24000000	24000000	24	24	24	24	24	24	24
25	2500	250000	25000000	25000000	25	25	25	25	25	25	25
26	2600	260000	26000000	26000000	26	26	26	26	26	26	26
27	2700	270000	27000000	27000000	27	27	27	27	27	27	27
28	2800	280000	28000000	28000000	28	28	28	28	28	28	28
29	2900	290000	29000000	29000000	29	29	29	29	29	29	29
30	3000	300000	30000000	30000000	30	30	30	30	30	30	30

- | No. | Descripción |
|-----|---|
| 1 | Nombre del lectorista |
| 2 | Anotar lectura al momento de la visita. |
| 3 | Registrar número de anomalía (De acuerdo a la asignación por número). |
| 4 | Total de lecturas efectivas. |
| 5 | Total de domicilios cerrados. |
| 6 | Total de domicilios que presenta anomalías. |
| 7 | Total de domicilios no localizados. |
| 8 | Total de registros por cada hoja. |

Objetivo: Generar un registro de los datos de lecturas de las comunidades visitadas en el periodo correspondiente.



Bitácora Toma de Lectura

BITACORA DIARIA DE TOMA DE LECTURA									
FECHA	LINEA	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
2		3	4	5	6	7	8	9	10
TOTAL				11					
FECHA	MARTES	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL									
FECHA	MIÉRCOLES	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL									
FECHA	JUEVES	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL									
FECHA	VIERNES	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL									
FECHA	SABADO	COLONIA	ZONA	PENTEGAR	LECTURAS	CERRADO	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL									
TOTAL SEMANA				12					

- | No. | Descripción |
|-----|------------------------------------|
| 1 | Nombre del lectorista. |
| 2 | Fecha de elaboración. |
| 3 | Nombre de la colonia visitada. |
| 4 | Nombre de la zona (2, sur). |
| 5 | Subtotal de lecturas reportadas |
| 6 | Lecturas efectivas tomadas. |
| 7 | Domicilios cerrados |
| 8 | Cuentas no localizadas |
| 9 | Cuentas que presentaron anomalías. |
| 10 | Observaciones y/o comentarios |
| 11 | Total de actividades por día. |
| 12 | Total de actividades por semana. |



 María del Carmen Urban Correa. Jefatura Comercial Zona Sur Elaboró	 Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial Revisó	 L.c. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Admón. Finanzas y Comercial Vo. Bo	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	---	--	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 180 de 336

Manual de Procedimientos		
	Validación, Impresión y entrega de Estados de Cuenta	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Jefaturas Comerciales Zona Centro, Sur y Oriente
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Informar a los usuarios de tipo doméstico registrados en el padrón de APAST, el pago bimestral que con base en los consumos registrados.

ALCANCE

Es aplicable a los usuarios que tengan contratados los servicio del OPD APAST en la modalidad de servicio medido.

REFERENCIAS

Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Reglamento interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México Vigente.
 Tarifas y lista de precios públicos vigentes aplicables.

RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Validar autorizar y verificar que se lleve a cabo correctamente lo descrito en el presente manual.

Jefatura Comercial Zona Sur, Oriente y Centro:

- Verificar el correcto diseño y formato del estado de cuenta.
- Requerir al departamento de compras y recursos materiales la cantidad de ejemplares necesarios previamente validados y autorizados.
- Verificar que se lleve a cabo la correcta y total impresión de estados de cuenta.
- Verificar la entrega de estados de cuenta a usuarios en tiempo y forma.
- Realizar informe anual de actividades y entregar al Gerente Comercial informe mensual de actividades
- Entregar en tiempo y forma los formatos PbRM con evidencia comprobatoria correspondiente.



Supervisor de Notificadores ejecutores y lectorsistas (personal de campo)

- Programar, asignar rutas y distribuir a notificadores los estados de cuenta.
- Supervisar que se lleve a cabo correctamente la entrega.

Auxiliar administrativo.

- Imprimir y entregar al supervisor los Estados de Cuenta.
- Ordenar y archivar los acuses de estados de cuenta de acuerdo a lineamientos de archivo en trámite.

Notificador ejecutor y lectorista (personal de campo).

- Recibir los de estados de cuenta que le fueron asignados de acuerdo a la ruta o cuadrante.
- Acudir a los domicilios a hacer entrega personal, en su caso fijar los estados de cuenta, portando correctamente la identificación laboral que los acredita.
- Solicitar plasmar nombre y firma en talón de acuse a quien recibe, en su caso registrar anotación de "fijado".
- Entregar al supervisor diariamente los acuses de recibido junto con la bitácora de trabajo diario.

DEFINICIONES

Bitácora de avances diarios. Formato diseñado para que el personal de campo registre las actividades que realizan diariamente.

Calendario Vigente: Calendario diseñado cada año, que señala a detalle periodos de toma y captura de lecturas, pagos y fecha de vencimiento de pago por bimestre.

Cuadrante. Hace referencia a cada una de las cuatro partes en que se divide una determinada zona o colonia para el desarrollo de actividades.

Cuentahabientes. Usuarios que tienen asignada una cuenta o contrato de servicios de APAST contenidos en el padrón.

Estados de Cuenta: Formato oficial del organismo que contiene datos que dan referencia de los saldos a pagar por conceptos de consumos de agua y/o adeudos anteriores, accesorios, según sea el caso.

Notificador Ejecutor y Lectorista. Servidor público responsable de realizar la toma de lecturas a través de visitas domiciliarias a usuarios con contrato en modalidad de servicio medido.

PBRM. Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

Saldos a pagar. Cantidad a cargo, resultante del consumo y servicio de agua, drenaje y alcantarillado y en su caso de otros conceptos de servicios del Organismo.

Servicio medido. Modalidad o régimen de contrato de servicios de APAST, que implica la medición de los consumos de agua a través de un aparato medidor.

SICFAT. Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán

Zona: Cada una de las tres partes en que se divide la superficie territorial del municipio; Zona Centro, Zona Oriente y Zona Sur.



INSUMOS

Formatos de Estados de cuenta, Calendario de Toma de Lecturas Vigente, Software (SICFAT) con base de datos, Unidad Móvil, Formato de Bitácora de Avances Diarios, bolígrafo azul, marcador permanente negro, planos homologados por cuadrante.

RESULTADOS

Estado de cuenta con datos de lecturas actualizadas impreso y entregado en tiempo y forma a usuarios en modalidad de servicio medido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Eventos
- Instalación de medidores
- Toma y captura de lecturas
- Atención de servicios informáticos
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones, recepción y salida de materiales, cobranza general.

POLÍTICAS

La entrega de estados de cuenta se llevará a cabo por el notificador en días y horas hábiles con identificación emitida por el OPD APAST, específicamente en los periodos señalados en el calendario vigente de toma de lecturas a menos que se interpongan casos de fuerza mayor que justifique modificar el periodo establecido.

El notificador en el caso de que al tocar la puerta del domicilio no salga alguien a recibir o el este se encuentre cerrado el notificador fijara en un lugar visible el formato de estado de cuenta **"FIJADO POR INSTRUCTIVO"**.

Al llevar a cabo la entrega personal del estado de cuenta, el notificador deberá solicitar nombre o en su caso firma de quien recibe en el talón de acuse.

Al finalizar la jornada diaria, el notificador deberá entregar los acuses debidamente llenados junto con la bitácora de trabajo completa al supervisor. En caso de incumplir las condiciones establecidas se dará por no presentado y se hará el apercibimiento correspondiente.



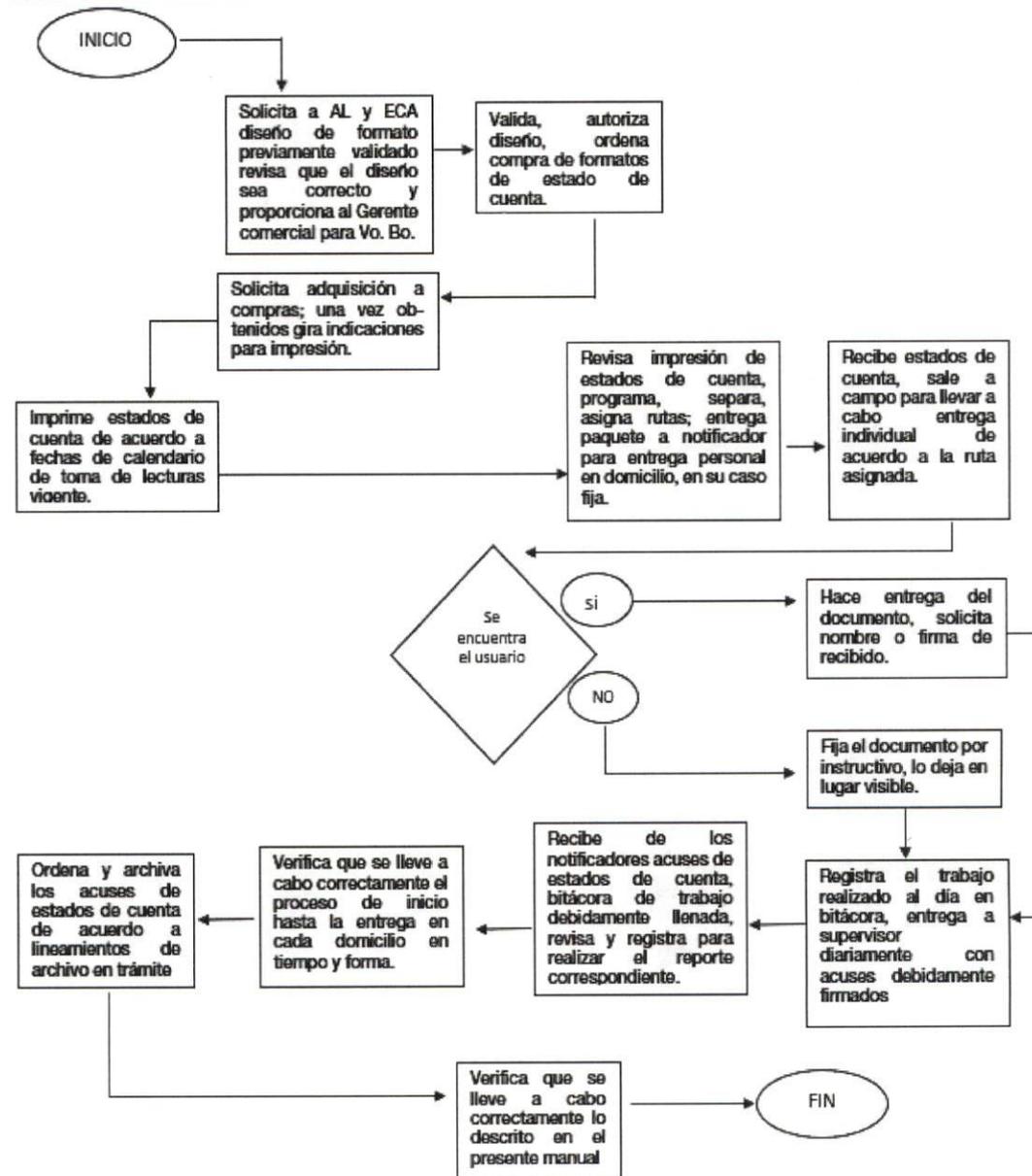
DESARROLLO

	Responsable	Descripción
1	Jefe Comercial Zona sur, oriente y centro.	Solicita al departamento de Agua Limpia y Espacio de Cultura del Agua realice el diseño de estado de cuenta con la información previamente determinada y validada por la Gerencia Comercial; revisa que el diseño sea correcto y proporciona al Gerente comercial para su Vo. Bo.
2	Gerente Comercial	Valida y autoriza que el diseño del Estado de Cuenta contenga la información solicitada, ordena se realice la requisición de compra de los formatos de estado de cuenta.
3	Jefe Comercial Zona sur, oriente y centro	Solicita en tiempo y forma la adquisición al departamento de compras del número de ejemplares que ha de suministrar para el bimestre corriente; una vez obtenidos gira indicaciones para su oportuna impresión.
4	Auxiliar Administrativo	Imprime los estados de cuenta de usuarios con servicio medido de acuerdo a las fechas señaladas por el calendario de toma de lecturas para su revisión.
5	Supervisor	Recibe los estados de cuenta impresos, programa, separa, asigna rutas y entrega el paquete correspondiente a cada notificador ejecutor y lectorista para que sean entregados personalmente al usuario en su domicilio, en su caso fijados de acuerdo a las rutas y cuadrantes asignados.
6	Notificador	Recibe los estados de cuenta asignados, acude debidamente identificado a los domicilios, solicita la firma y el nombre de la persona que recibe en talón de acuse, en su caso fija el mismo. Toda vez que concluya la entrega, diariamente registra el total de estados de cuenta entregados en bitácora misma que debe proporcionar al supervisor diariamente junto con los acuses entregados debidamente firmados.
7	Supervisor	Recibe diariamente de los notificadores acuses de estados de cuenta entregados o fijados en su caso, así como bitácora de trabajo debidamente llenada, revisa y registra para realizar el reporte correspondiente.
8	Jefe Comercial Zona sur, oriente y centro.	Verifica que se lleve a cabo correctamente el proceso desde la impresión hasta la entrega de estados de cuenta en cada domicilio en tiempo y forma de acuerdo al calendario de toma de lecturas vigente.
9	Auxiliar administrativo	Ordena y archiva los acuses de estados de cuenta de acuerdo a lineamientos de archivo en trámite
10	Gerente Comercial	Verifica que se lleve a cabo correctamente lo descrito en el presente manual.



DIAGRAMACIÓN

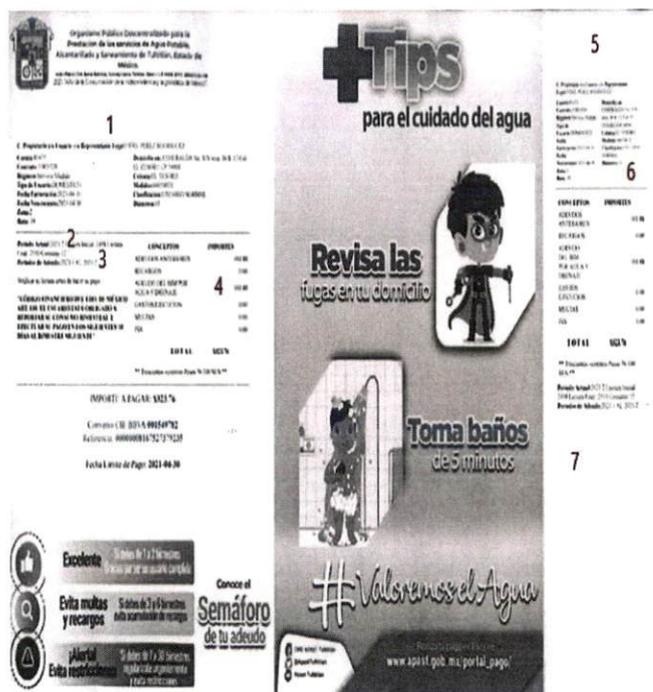
Auxiliar Administrativo	Jefe Comercial z. sur, oriente y centro	Gerente Comercial	Supervisor de notificadores	lecturista
-------------------------	---	-------------------	-----------------------------	------------



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRm) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Indicaciones de los datos que ofrece el formato de aviso de estado de cuenta.

Objetivo: Dar aviso al usuario de que debe acudir a las oficinas de recaudación a realizar su pago y/o en su caso a realizar las aclaraciones pertinentes

No.	Descripción
1	Datos generales de la cuenta.
2	Periodo de pago facturado.
3	Lectura registrada en el sistema.
4	Concepto e importe a pagar.
5	Acuse de aviso de estado de cuenta.
6	Datos generales de la cuenta.
7	Concepto e importe a pagar.

[Handwritten blue scribbles and lines on the right margin]

[Handwritten blue scribbles and lines on the right margin]



BITÁCORA DIARIA DE ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA NOMBRE DE NOTIFICACION 1

FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
2	3	4	5	6	7	8	9
TOTAL		10					
FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL							
FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL							
FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL							
FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL							
FECHA	COLONIA	ZONA	ENTREGAR	OK	NO LOCALIZADAS	ANOMALIAS	OBSERVACION
TOTAL							
TOTAL SEMANAL		11					

Instructivo de llenado del formato de reporte de toma de lectura

Objetivo: Generar un registro de los datos de entrega de estados de cuenta en las comunidades visitadas en el periodo correspondiente

No.	Descripción
1	Nombre del lectorista.
2	Fecha de elaboración.
3	Nombre de la colonia visitada.
4	Nombre de la zona (2, sur).
5	Subtotal de estados de cuenta entregados.
6	Entrega de estados de cuenta.
7	Estados de cuenta no localizadas
8	Estados de cuenta en los que se presentaron anomalías.
9	Observaciones y/o comentarios
10	Total de actividades por día.
11	Total de actividades por semana.



María del Carmen Urban Correa. Jefatura Comercial Zona Sur Elaboró	C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerencia Comercial Revisó	L.C. Ambrocio Cisneros Martínez. Director de Admón. Finanzas y Comercial Vo. Bo.	Ing. Eloy Espinosa Montoya. Director General Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 187 de 336

Manual de Procedimientos		
	Convenio de Pago	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Jefaturas Comerciales Zona Centro, Sur y Oriente
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Reducir el rezago a través de los convenios de pago para saldar su adeudo y mantener su cuenta al corriente.

ALCANCE

Aplica a todos los Jefes Comerciales de Zona Oriente, Centro y Sur.

REFERENCIAS

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente.
- Tarifas y Lista de precios públicos vigentes aplicables.

RESPONSABILIDADES

- El Gerente Comercial revisa, valida y firma el convenio de pago elaborado por el Jefe de Zona (Oriente, Centro y Sur)
- El Jefe de Sistemas digitaliza el convenio de pago y lo sube al sistema SICFAT, previamente validado, autorizado y firmado por el Gerente Comercial.
- El Jefe /Jefa de la Jefatura Comercial de Zona Centro, Sur y Oriente elabora el convenio de pago debidamente fundamentado y motivado presentándolo al Gerente Comercial para su validación, autorización y firma.



La o él Titular de la Jefatura Comercial: Zona Oriente y/o Centro y/o Sur genera los convenios con apoyo de los responsables de atención a usuarios a quienes a su vez coordina, supervisa y autoriza en la elaboración de los mismos, basándose en las normas, procedimientos y Códigos que rigen a el Organismo.

El auxiliar Administrativo: Proporciona bitácora de registro de usuarios atendidos para los diversos trámites.

DEFINICIONES

Anticipo: Cantidad inicial que el usuario debe pagar al comprometerse a formalizar un convenio con la finalidad de liquidar su adeudo.

Adeudos vencidos: Cantidad a cargo, resultante de consumos de servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado de bimestres anteriores pendientes de pago, en su caso otros conceptos de servicios del Organismo.

Bitácora de registro de usuarios atendidos: Formato en el cual se lleva a cabo el registro de usuarios atendidos.

Contribuyente. Usuarios que tienen asignada una cuenta o contrato de servicios de APAST contenidos en el padrón.

Convenio de pago: Es el documento mediante el cual el Organismo y el usuario que cuenta con adeudos vencidos se comprometen a un acuerdo de pago, bajo condiciones que faciliten la liquidación total del adeudo.

Notificador. Servidor público responsable de realizar la entrega de estados de cuenta personalmente al domicilio de los usuarios con contrato en modalidad de servicio medido.

Periodos vencidos: Es el rezago en meses o años con el que cuenta el usuario, cada año se maneja por periodo de 6 bimestres.

Rezago: Atraso en el pago del servicio de agua potable.

Servicio medido. Modalidad o régimen de contrato de servicios de APAST, que implica el cobro del servicio a través de la cuantificación del volumen de agua consumida a través de un aparato medidor.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

INSUMOS

- Software (SICFAT), con base de datos.
- Convenio en sistema
- Internet
- Hojas.
- Formato de bitácora de registros diarios.

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 189 de 336</p>

RESULTADOS

- Convenio firmado.
- Recaudación del pago inicial consistente en el 20% del monto adeudado.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Cobranza General.
- Atención de Servicios Informáticos.
- Entrega de Pbrm
- Campañas de difusión
- Ejecución de presupuesto de adquisiciones
- Mantenimiento Preventivo
- Taller
- Mantenimiento Correctivo



POLÍTICAS

Un convenio de rezago no puede realizarse a usuarios que solo adeuden un bimestre, sin embargo, si a un usuario de servicio medido que le llego muy alto su consumo de agua potable y aun no lo tiene vencido, en esos casos si podrá realizar un convenio para realizar el pago de su bimestre.



El convenio solo puede ser realizado por un servidor público del área de tramites (liquidador o Jefatura Comercial) el cual deberá portar su credencial laboral.

El convenio se realiza de manera individual.



Al formalizarse el convenio, el usuario deberá pagar un anticipo.

Para realizar un convenio se requieren los siguientes documentos: copia de INE, recibo donde parezca el número de cuenta donde vive el usuario que desea realizar el convenio y el pago inicial con el que se realizará el convenio.

Cuando el INE no tenga datos personales se solicitará la boleta predial al corriente.

El horario de atención será en días y horas hábiles.



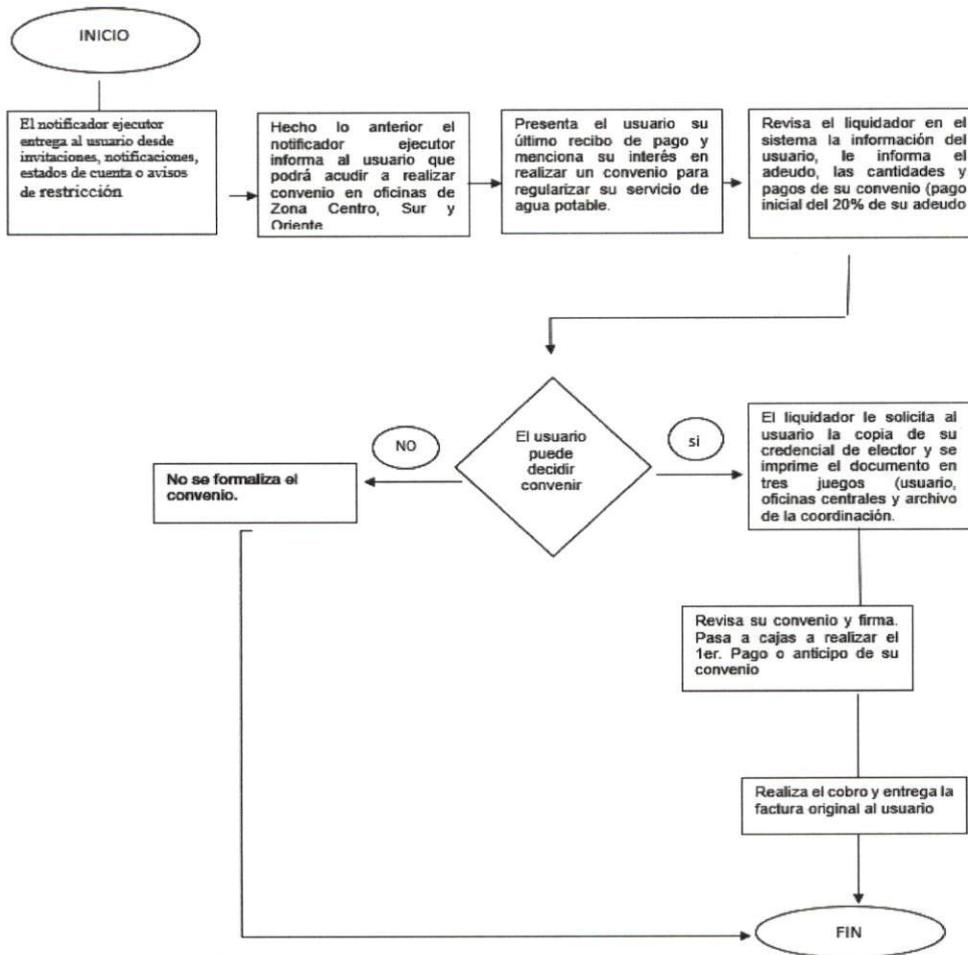


DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción
1	Notificador/ejecutor	Entrega al usuario desde invitaciones, notificaciones, estados de cuenta o avisos de restricción.
2	Notificador/ejecutor fiscal	Hecho lo anterior informa al usuario que podrá acudir a realizar convenio en oficinas de Zona Centro, Sur y Oriente
3	Usuario	Recibe la invitación y acude a las oficinas de Zona Centro, Sur y Oriente presentando su último recibo de pago manifestando su interés en pagar su rezago mediante un convenio con la finalidad de regularizarse.
4	Liquidador	Recibe al usuario, revisa en el sistema la cuenta del usuario, le informa el adeudo y le hace de conocimiento de las diferentes formas de pago, incluido el convenio con el cual se realizará con un pago inicial del 20% de su adeudo. Si el usuario acepta, se le solicita la copia de su credencial de elector y se imprime el documento en dos juegos uno para el usuario y otro para el soporte del Organismo con pleno conocimiento de las mensualidades pendientes a pagar.
5	Usuario	Revisa su convenio y firma. Pasa a cajas a realizar el 1er. Pago o anticipo de su convenio.
6	Caja	Realiza el cobro y entrega la factura original al usuario
7	Auxiliar Administrativo	Recibe los convenios realizados durante el día, los registra y los prepara, para que sean entregados al archivo en oficinas centrales de forma mensual.
8	Jefatura Comercial	Registra los convenios y realiza tarjeta informativa con los convenios realizados por día y la entrega a la Gerencia Comercial un informe semanal.
9	Jefatura Comercial	Realiza oficio para el área de archivo y trámites para entregar los convenios realizados de manera mensual en Zona Centro, Sur y Oriente, en orden alfabético y con el número de contrato y el nombre de la Comunidad de forma visible



DIAGRAMACIÓN

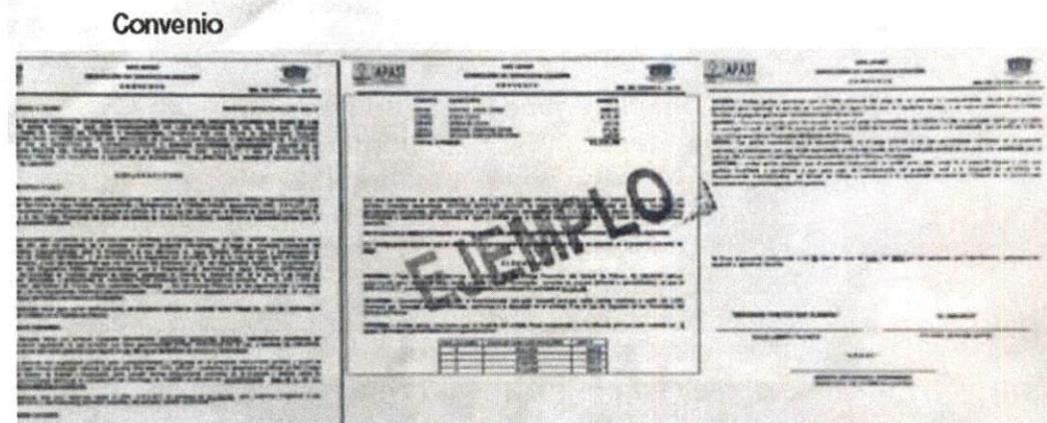


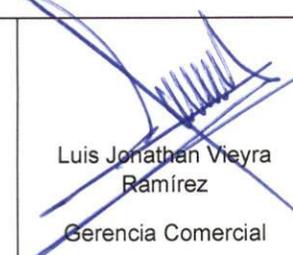
MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato arrojado por el sistema SICFAT (Al momento de elaborar el convenio se capturan los datos personales del usuario)



 Ma. Guadalupe Rico Montero Jefatura Comercial Zona Oriente	 Luis Jonathan Vieyra Ramirez Gerencia Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martinez Director de Admón. Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 193 de 336

Manual de Procedimientos		
	Conciliación y Cierre de Cuentas.	Dirección: Dirección De Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Ingresos ó Cajas (Facturación)
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Conciliación de todas las formas de pagos y conceptos de ingresos procesados por día.

ALCANCE

Este documento aplica a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial; Gerencia Comercial; Gerencia de Finanzas; Gerencia de Administración y Recursos Humanos; Departamento de Adquisiciones; Departamento de Patrimonio; Departamento Ingresos ó Cajas (Facturación); Departamento de Construcción; Así como el Departamento de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.
 Ley General de Contabilidad Gubernamental.
 Ley del Impuesto al Valor Agregado.
 Ley Federal del Trabajo.
 Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
 Ley de Coordinación Fiscal.
 Código Fiscal de la Federación.
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
 Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento.
 Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
 Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
 Manual Para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal corriente.



Manual Único de Contabilidad Gubernamental.

Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.

Lineamientos para la elaboración y presentación de la Cuenta Pública Municipal, Vigente.

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, Vigente.

Lista de precios públicos, Vigente.

RESPONSABILIDADES

- El gerente comercial supervisará que el presente procedimiento se lleve a cabo.

Jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación):

- Es responsabilidad del jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación), la Modificación y actualización del presente procedimiento.
- Realizar el informe diario de recaudación.
- Cotejar los ingresos que informa el Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán SICFAT (cierre de caja) con la documentación que entrega cada uno(a) operador cajero (a).
- Revisar y firmar las pólizas y reporte por concepto al día.
- Verificar que los pagos realizados a través de la banca electrónica (cheques y transferencias) sean los correctos para su facturación.
- Revisar que los ingresos realizados en efectivo (tickets) estén debidamente depositados en el banco para su conciliación por caja.
- Revisar la página virtual Open Pay lleve el buen funcionamiento de cobro y empate el mismo ingreso con el sistema SICFAT.

Personal Cajero General: El cajero general ordenara de forma consecutiva los ingresos de cada caja, así como revisar que venga la documentación siguiente:

- Arqueo con firmas (operador cajero y recaudador)
 - Deposito del efectivo (ticket)
 - Boucher (documento que emite la terminal de puntos de venta)
 - Cheques
 - Transferencias
- Revisará que la información de la caja especial para cobro en línea (OPEN PAY) este completo con la información que arroja el Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán SICFAT.
 - Se revisa en el reporte emitido del banco estén correctos los cobros del ingreso por parte de los terminales puntos de venta.

Auxiliar administrativo o comisionado (operador cajero):

- Elaborar un registro detallado del ingreso diario y mensual
- Acomodar y sellar con sello de operado toda la documentación recibo factura (CFDI).
- Llevar la documentación de (reportes) para firma a la gerencia comercial.



- Elabora el oficio dirigido a la gerencia de finanzas para la entrega de la documentación del ingreso diario.

El personal Recaudador de ingresos y/o operador cajero:

- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

- Elaborar un corte de caja general de ingresos diario y los reportes correspondientes del ingreso.
- Entregará la documentación del ingreso (ticket del efectivo, Boucher (TPV), cheques, transferencias) de caja operador cajero al cajero general para su cotejo.

DEFINICIONES

BOUCHER: Documento generado por el terminal punto de venta

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet

Organismo: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Openpay: Empresa proveedora de intermediación con instituciones bancarias y comerciales para diversificar pagos desde internet.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán (SICFAT)

Ticket: Documento generado por algún pago

TVP: Terminal Punto de Venta (TVP)

INSUMOS

- Software de sistema (SICFAT), Software CFDI versión 3.3
- Impresora laser
- Hojas para impresión de recibos
- Sello de cobro

RESULTADOS

- Integración de los cobros realizados por los usuarios.
- Realizar arqueos diarios, entregar al área financiera.
- Cierres diarios para contabilidad



INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Integración del informe trimestral.
- Registro de pólizas contables
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones
- Recepción y salida de materiales

POLÍTICAS Y NORMAS GENERALES

- Sin excepción alguna no se aceptarán cobros con tarjeta American Express.
- Los cobros se realizarán únicamente dentro del horario laboral establecido en cajas de cobro.
- Queda prohibido utilizar el teléfono celular aplica para oficinas centrales, coordinación zona sur y coordinación zona oriente. (solo aplicara en la excepción de oficinas de cobro foráneas para actividades en relación del Organismo y que no cuenten con la presencia del jefe inmediato).
- Es compromiso del organismo atender con respeto y amabilidad al usuario sin importar su origen étnico o estatus social.
- Entregar el recibo con sello y rubrica de la caja correspondiente
- La liquidación de pago deberá ir firmada por el servidor público que lo expide.
- Una vez que el usuario realice el pago de su estado de cuenta; contará con los días restantes al cierre del ejercicio fiscal del mes para solicitar su factura, de lo contrario se determinará el monto no identificado a una cuenta con facturación genérica y solo se emitirá un recibo a su favor.
- Será responsabilidad del operador cajero (a), cuando no informe que al realizar el cobro con tarjeta bancaria la haya pasado 2 o más en la TPV, y está genere alguna inconsistencia por cobro referenciado y no se emita el ticket correspondiente al pago realizado, el usuario deberá presentar el estado de cuenta emitido por su banco, donde se compruebe el descuento referido al pago presuntamente realizado y así se podrá dar el seguimiento correspondiente al área financiera.
- Cuando la terminal punto de venta, (TPV). presente algún un fallo, el servidor público al manejo de esta deberá notificar a la jefatura de este departamento. Para solicitar el apoyo técnico. (llenar formato bitácora de incidencia).
- Pagos con cheque certificado, debe de contener:
 1. Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., o abreviar; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).
 2. Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 197 de 336

3. La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.
 - Pagos con cheque sin certificar.
- 1.- Únicamente se establecerá este procedimiento si el usuario se encuentra correctamente al corriente.
 - 2.- Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., en sus siglas; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).
 - 3.- Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.
 - 4.- La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.
 - 5.- El tiempo de entrega del recibo de pago se emitirá de 3 a 7 días hábiles después de recibirlo en caja de cobro, esto para efectos de aprobación en la banca el Organismo, detalle que se deberá mencionar al usuario para que este del seguimiento correspondiente en este periodo.
 - Referencias pago CIE.
 - Una vez que el usuario realice su pago de manera electrónica por el portal Organismo, tendrá un tiempo de 24hrs hábiles para que este se vea reflejado en su estado de cuenta.
 - El usuario debe referenciar los datos que le emite la liquidación para que se refleje correctamente el pago a través del portal.
 - El usuario deberá solicitar su factura a través del correo oficial facturas_depositos@apast.gob.mx o por medio de ventanilla con una copia fotostática de su transferencia efectuada y cotejo previo de la banca del Organismo.
 - Pagos a través del portal en línea.
 - El usuario deberá de descargar únicamente a través del portal en línea su comprobante factura, no se podrá solicitar en ventanilla ya que este corresponde a un trámite en línea.
 - Constancias para facturación.
 - Para efectos de facturación o transferencias dentro y fuera del país. Cuando el usuario solicite el RFC del ORGANISMO y DATOS para referenciar el importe por transferir, la solicitud se debe enviar vía oficialía de partes y mediante el correo oficial del Departamento de Ingresos, Cajas, (Facturación). Según sea el caso por efectos de traslado., una vez recibido tomara de 3 a 7 días el envío de esta información.
 - Cuando el cobro a un usuario sea efectuado de manera errónea, se solicitará al área de sistemas la cancelación del CFDI emitiendo este el comprobante, únicamente se podrá efectuar esto dentro del día que se generó el recibo. (llenar formato bitácora de incidencia).
 - La Recolección del traslado de valores debe contar con las medidas de seguridad con base a los lineamientos de control financiero emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y Municipios.
 - Una vez que el calendario de visitas sea verificado y cotejado con la Gerencia Comercial, llevara a cabo las visitas a las cajas ejecutando el *Corte de Caja de Control (CCCO)*,



sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta, (llenar formato bitácora de control).

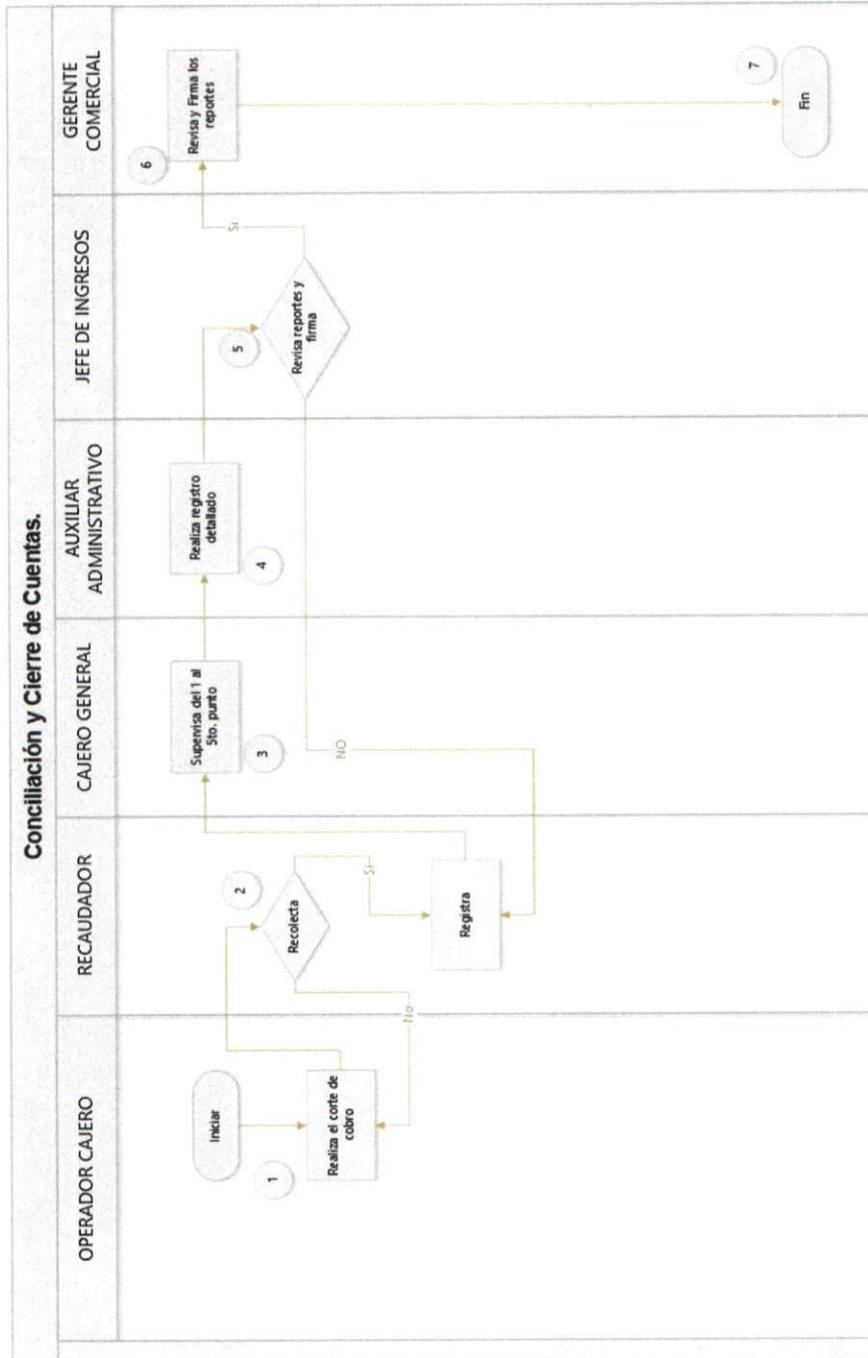
- El consecutivo de los recibos debe permanecer de manera ascendente durante la gestión.

DESARROLLO

No	Responsable	Actividades
1	Operador Cajero	-Realizar el corte de cobro al día (llenar correctamente separando efectivo, Boucher, cheques (ticket) y transferencias electrónicas) -Generar tres veces la impresión del arqueo y reporte de folios (uno es para la conciliación de cierre, otro para el reporte del recaudador y el ultimo para el operador cajero) -Firmar el arqueo realizado en las 3 impresiones de documentación
2	Recaudador y/o operador cajero	-Recolectar en cada oficina de Recaudación de manera ordenada la siguiente documentación: -Arqueo, reporte de folios, Boucher, ticket de la emisión de cheque, transferencias) - Recibos (archivo y contabilidad) - Firmar de recibido de la documentación
3	Cajero General	-El cajero general ordenara de forma consecutiva los ingresos de cada caja, así como revisar que venga la documentación siguiente: 1.Arqueo con firmas (operador cajero y recaudador) 2.Deposito del efectivo (ticket) 3.Boucher (documento que emite la terminal de puntos de venta) 4.Cheques (ticket) 5.Transferencias -revisara que cada uno de los arqueos estén correctamente firmados del operador cajero y recaudador, así como la rúbrica de revisión del jefe del departamento. -Hacer las notas aclaratorias correspondientes en caso que algún folio se encuentre cancelado y este contenga la solicitud debidamente llenada. -Revisara que los pagos generados en el portal en línea (OPEN PAY) estén generados en el sistema (SICFAT) - Revisara que los pagos generados en la TVP estén en el reporte del estado de cuenta generado por el banco. -Revisara que el total de las pólizas de el monto correcto cobrado al día.
4	Auxiliar Administrativo	-Elaborar un registro detallado del ingreso diario y mensual -Acomodar y sellar con sello de operado toda la documentación recibo factura (CFDI). -Llevar la documentación de (reportes) para firma a la gerencia comercial. -Elabora el oficio dirigido a la gerencia de finanzas para la entrega de la documentación del ingreso diario.
5	Jefe Ingresos ó Cajas (Facturación)	-Revisar que los ingresos realizados en efectivo (tickets) estén debidamente depositados en el banco para su conciliación por caja. Revisar los reportes como: pólizas, reporte de conceptos, reporte de emisión de folios. -Firmar cada uno de los reportes -Verificar que los pagos realizados a través de la banca electrónica (cheques y transferencias) sean los correctos para su facturación. -Revisar la página virtual Open Pay lleve el buen funcionamiento de cobro y empate el mismo ingreso con el sistema SICFAT.
6	Gerente Com.	-Revisa y firma los reportes de ingresos por día



DIAGRAMACIÓN



(Handwritten signatures in blue ink)



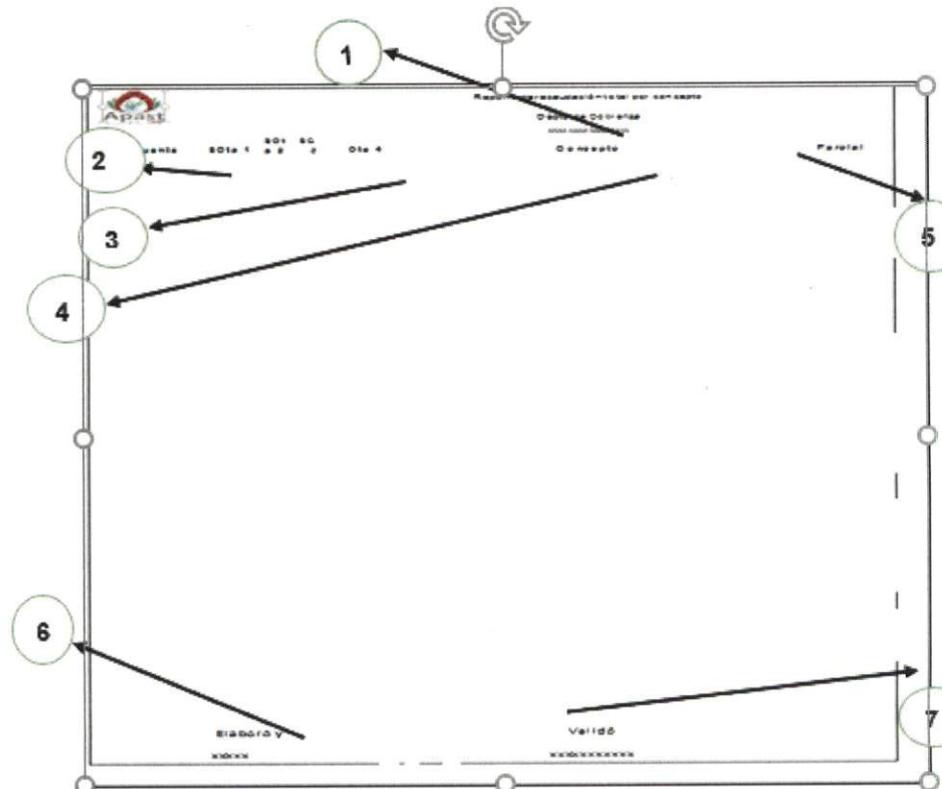
MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1. Reporte de Póliza Diaria y Reporte por Conceptos por sistema SICFAT.

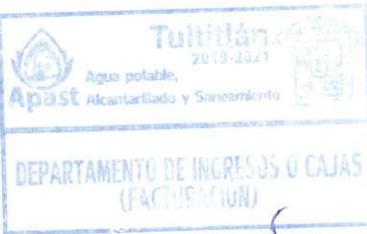
- (1) Nombre del Reporte
- (2) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas
- (3) Es la clave que se agrega de acuerdo al catálogo de cuentas
- (4) Es el concepto de acuerdo al catálogo de cuentas
- (5) Cantidad del total de ingresos por concepto
- (6) Nombre y firma del jefe de departamento Ingresos ó Cajas (Facturación)
- (7) Nombre y firma del Gerente Comercial





2. Reporte de General de cajas por día

- (1) Nombre del Reporte que se elabora para el área contable
- (2) Asignación de caja que da el sistema SICFAT
- (3) Nombre de usuario de caja que da el sistema SICFAT
- (4) Dirección de las oficinas de recaudaciones centrales y foráneas
- (5) Se agrega en monto de ingreso efectivo
- (6) Se agrega en monto de ingreso en TPV
- (7) Se agrega en monto de ingreso en transferencias electrónicas
- (8) Se agrega en monto de ingreso en cheques
- (9) Se hace la suma del total por cada concepto de ingreso de operador cajero
- (10) Se hace la suma del total de todas las oficinas recaudadoras, así como el comparativo del total que arroja el sistema SICFAT.



Elaboró	Revisó	Autorizó	Vo.Bo.
 Eddilcias Velázquez Roblero Jefe del Departamento de Ingresos o Cajas (Facturación)	 Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	 C.P. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 202 de 336

Manual de Procedimientos						
	Manejo de Valores.	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: left;">Dirección: Dirección De Administración, Finanzas y Comercial</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: left;">Gerencia Comercial</td> <td style="width: 50%; text-align: left;">Departamento: Ingresos ó Cajas (Facturación)</td> </tr> </table>	Dirección: Dirección De Administración, Finanzas y Comercial		Gerencia Comercial	Departamento: Ingresos ó Cajas (Facturación)
Dirección: Dirección De Administración, Finanzas y Comercial						
Gerencia Comercial	Departamento: Ingresos ó Cajas (Facturación)					
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral.				

OBJETIVO

Depositar en cuentas bancarias el ingreso diario por el concepto del pago de las prestaciones de los servicios de agua y drenaje.

ALCANCE

Este documento aplica a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial; Gerencia Comercial; Gerencia de Finanzas; Gerencia de Administración y Recursos Humanos; Departamento de Adquisiciones; Departamento de Patrimonio; Departamento Ingresos o Cajas (Facturación); Departamento de Construcción; Así como el Departamento de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento.
Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
Manual Para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal corriente.
Manual Único de Contabilidad Gubernamental.
Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.
Lineamientos para la elaboración y presentación de la Cuenta Pública Municipal, Vigente.
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, Vigente.
Lista de precios públicos, Vigente.

RESPONSABILIDADES

- El Gerente Comercial supervisa y valida el Cumplimiento del presente manual.

Jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación):

- Coordinar con gerente comercial para que cada oficina de cobro tenga seguridad diaria.
- Supervisar y coordinar que el resguardo y traslado de efectivo, se lleve la seguridad necesaria a fin minimizar los riesgos a que encuentran los servidores públicos que desempeñan dichas actividades.
- Revisar que los valores estén correctamente identificados con la documentación correspondiente por cada operador cajero.
- Tener la responsabilidad de cuidar llaves, códigos de cajas fuertes para resguardar el recurso.

Auxiliar administrativo ó comisionado (operador cajero):

- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>



- Elaborar el documento para el registro del personal de seguridad para el traslado de valores.
- Revisar en el sistema SICFAT que estén correctamente los cortes de cierre de caja diaria.
- Verificar que no exista algún descuadre de en los montos totales del sistema SICFAT por operador cajero.

El personal Recaudador de ingresos y/o operador cajero:

- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

- Verificar que el vehículo y el personal para el traslado de valores hayan anotado su registro para la salida del traslado de valores.
- Solicitar al operador cajero a la llegada del traslado de valores dejar de cobrar para contar el efectivo en una zona segura.
- Revisar que el CCCO generado por el operador cajero coincida con los valores que está entregando.
- Recibir los cortes del operador cajero, (CCCO, reporte de folios, efectivo, bouchers, tickets de cheque, transferencias) y CFDI (archivo y contabilidad).
- Resguardar el efectivo en un lugar seguro.
- Conciliar el efectivo del monto entregado y elaborar un corte de caja general de ingresos diario y los reportes así como hacer los depósitos a la institución bancaria.
- Seguir las indicaciones de seguridad pública para mitigar riesgos.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

Operador cajero:

- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

- Realizara el cierre de caja al día
- Acomodara su CCCO organizado de la siguiente manera:

Efectivo

Boucher

Ticket de cheque

Transferencia electrónica de fondos

- Solicitar al oficial encargado de la seguridad, que apoye en no dejar entrar a usuarios a la oficina de cobro, en lo que el recaudador hace el conteo del efectivo, para que este se encuentre en una zona segura.



- Revisar que el recaudador haga el conteo correspondiente de los valores en su plena vista.
- Firmar el CCCO, así como revisar que el recaudador u operador cajero firme de recibido los valores entregados.

DEFINICIONES

Organismo: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán (SICFAT)

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet

CCCO: *Corte de Caja de Control*, sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta

INSUMOS

- Software de sistema (SICFAT)
- Software CFDI versión 3.3
- Impresora laser
- Hojas para impresión de CFDI
- Sello de cobro

RESULTADOS

- Integración de los cobros realizados por los usuarios.
- Realizar arqueos diarios, entregar al área financiera.
- Cierres diarios par contabilidad
- Seguimiento la seguridad del manejo de valores.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Integración del informe trimestral.
- Registro de pólizas contables

POLÍTICAS Y NORMAS GENERALES

- Sin excepción alguna no se aceptarán cobros con tarjeta American Express.



- Los cobros se realizarán únicamente dentro del horario laboral establecido en cajas de cobro.
- Queda prohibido utilizar el teléfono celular aplica para oficinas centrales, coordinación zona sur y coordinación zona oriente; (solo aplicara en la excepción de oficinas de cobro foráneas para actividades en relación del Organismo y que no cuenten con la presencia del jefe inmediato).
- Es compromiso del organismo atender con respeto y amabilidad al usuario sin importar su origen étnico o estatus social.
- Entregar el recibo con sello y rubrica de la caja correspondiente
- La liquidación de pago deberá ir firmada por el servidor público que lo expide.
- Una vez que el usuario realice el pago de su estado de cuenta; contará con los días restantes al cierre del ejercicio fiscal del mes para solicitar su factura, de lo contrario se determinará el monto no identificado a una cuenta con facturación genérica y solo se emitirá un recibo a su favor.
- Será responsabilidad del operador cajero (a), cuando no informe que al realizar el cobro con tarjeta bancaria la haya pasado 2 ó más en la TPV, y esta genere alguna inconsistencia por cobro referenciado y no se emita el ticket correspondiente al pago realizado, el usuario deberá presentar el estado de cuenta emitido por su banco, donde se compruebe el descuento referido al pago presuntamente realizado y así se podrá dar el seguimiento correspondiente al área financiera.
- Cuando la terminal punto de venta, (TPV). presente algún un fallo, el servidor público al manejo de esta deberá notificar a la jefatura de este departamento. Para solicitar el apoyo técnico. (llenar formato bitácora de incidencia).
- Pagos con cheque certificado, debe de contener:
 4. Razón Social a nombre del **Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., en sus siglas; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).**
 5. Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.
 6. La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.
- Pagos con cheque sin certificar.
 - 1.- Únicamente se establecerá este procedimiento si el usuario se encuentra correctamente al corriente.
 - 2.- Razón Social a nombre del **Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., en sus siglas; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).**



3.- Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.

4.- La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.

5.- El tiempo de entrega del recibo de pago se emitirá de 3 a 7 días hábiles después de recibirlo en caja de cobro, esto para efectos de aprobación en la banca el Organismo, detalle que se deberá mencionar al usuario para que este del seguimiento correspondiente en este periodo.

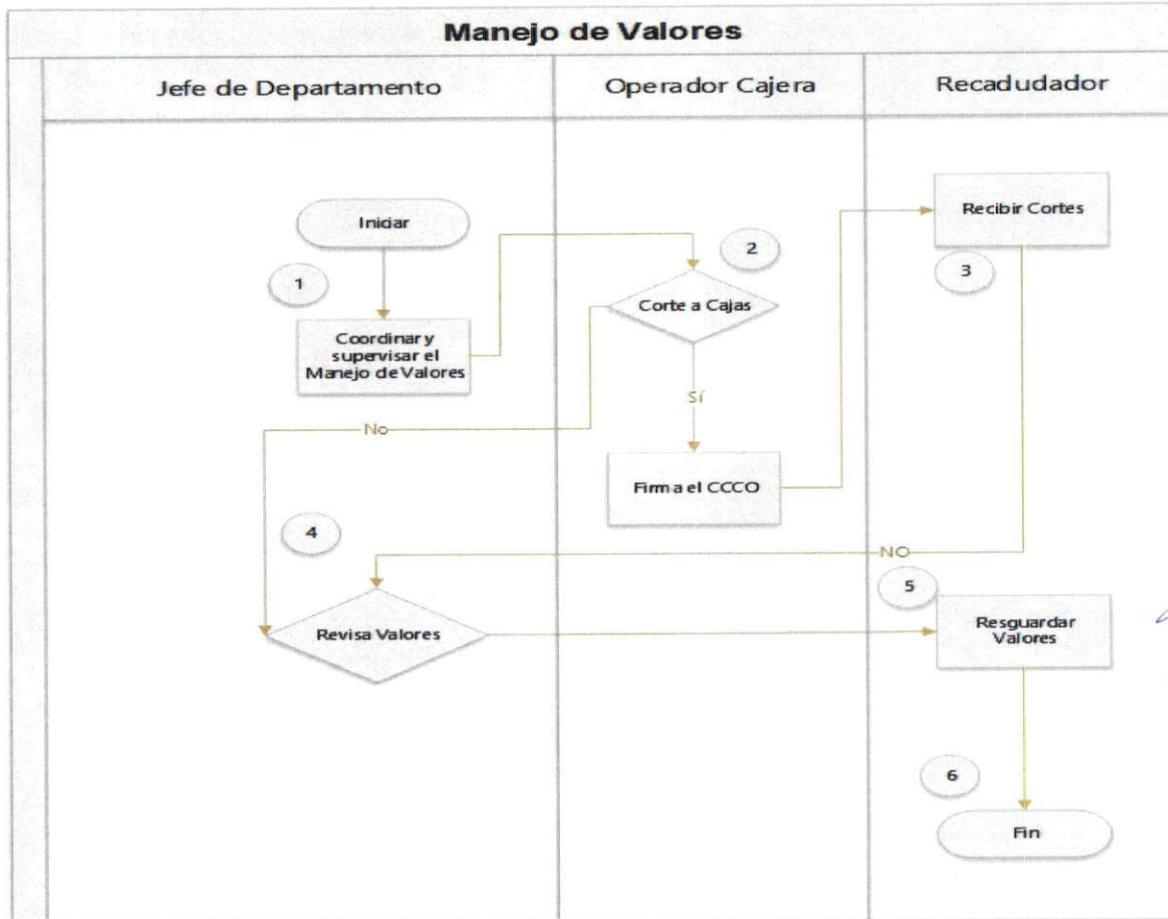
- Referencias pago CIE.
- Una vez que el usuario realice su pago de manera electrónica por el portal Organismo, tendrá un tiempo de 24hrs hábiles para que este se vea reflejado en su estado de cuenta.
- El usuario debe referenciar los datos que le emite la liquidación para que se refleje correctamente el pago a través del portal.
- El usuario deberá solicitar su factura a través del correo oficial facturas_depositos@apast.gob.mx o por medio de ventanilla con una copia fotostática de su transferencia efectuada y cotejo previo de la banca del Organismo.
- Pagos a través del portal en línea.
- El usuario deberá de descargar únicamente a través del portal en línea su comprobante factura, no se podrá solicitar en ventanilla ya que este corresponde a un trámite en línea.
- Constancias para facturación.
- Para efectos de facturación o transferencias dentro y fuera del país. Cuando el usuario solicite el RFC del ORGANISMO y DATOS para referenciar el importe por transferir, la solicitud se debe enviar vía oficialía de partes y mediante el correo oficial del Departamento de Ingresos, Cajas, (Facturación). Según sea el caso por efectos de traslado., una vez recibido tomara de 3 a 7 días el envío de esta información.
- Cuando el cobro a un usuario sea efectuado de manera errónea, se solicitará al área de sistemas la cancelación del CFDI emitiendo este el comprobante, únicamente se podrá efectuar esto dentro del día que se generó el recibo. (llenar formato bitácora de incidencia).
- La Recolección del traslado de valores debe contar con las medidas de seguridad con base a los lineamientos de control financiero emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y Municipios.
- Una vez que el calendario de visitas sea verificado y cotejado con la Gerencia Comercial, llevara a cabo las visitas a las cajas ejecutando el *Corte de Caja de Control (CCCO)*, sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta, (llenar formato bitácora de control).
- El consecutivo de los recibos debe permanecer de manera ascendente durante la gestión.



DESARROLLO

No	Responsable	Actividades
1	Jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación)	Coordinar con gerente comercial para que cada oficina de cobro tenga seguridad diaria. -Supervisar y coordinar que el resguardo y traslado de efectivo, se lleve la seguridad necesaria a fin minimizar los riesgos a que encuentran los servidores públicos que desempeñan dichas actividades.
2	Operador Cajero	-Realiza el corte cierre de caja al día para emitir CCCO. - Acomodara su CCCO organizado de la siguiente manera: Efectivo Boucher Ticket de cheque Transferencia electrónica de fondos -Solicitar al oficial encargado de la seguridad, que apoye en no dejar entrar a usuarios a la oficina de cobro, en lo que el recaudador hace el conteo del efectivo, para que este se encuentre en una zona segura. -Revisar que el recaudador haga el conteo correspondiente de los valores en su plena vista. -Firmar el CCCO, así como revisar que el recaudador u operador cajero firme de recibido los valores entregados.
3	Recaudador	-Verificar que el vehículo y el personal para el traslado de valores hayan anotado su registro para la salida del recorrido de recaudación de valores. - Solicitar al operador cajero a la llegada del traslado de valores dejar de cobrar para contar el efectivo en una zona segura. -Revisar que el CCCO generado por el operador cajero coincida con los valores que está entregando. -Recibir los cortes del operador cajero, (CCCO, reporte de folios, efectivo, bouchers, tickets de cheque, transferencias) y CFDI (archivo y contabilidad).
4	Jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación)	-Revisar que los valores estén correctamente identificados con la documentación correspondiente por cada operador cajero. -Tener la responsabilidad de cuidar llaves, códigos de cajas fuertes para resguardar el recurso.
5	Recaudador	-Resguardar el efectivo en un lugar seguro. -Conciliar el efectivo del monto entregado y elaborar un corte de caja general de ingresos diario y los reportes, así como hacer los depósitos a la institución bancaria.

DIAGRAMACIÓN

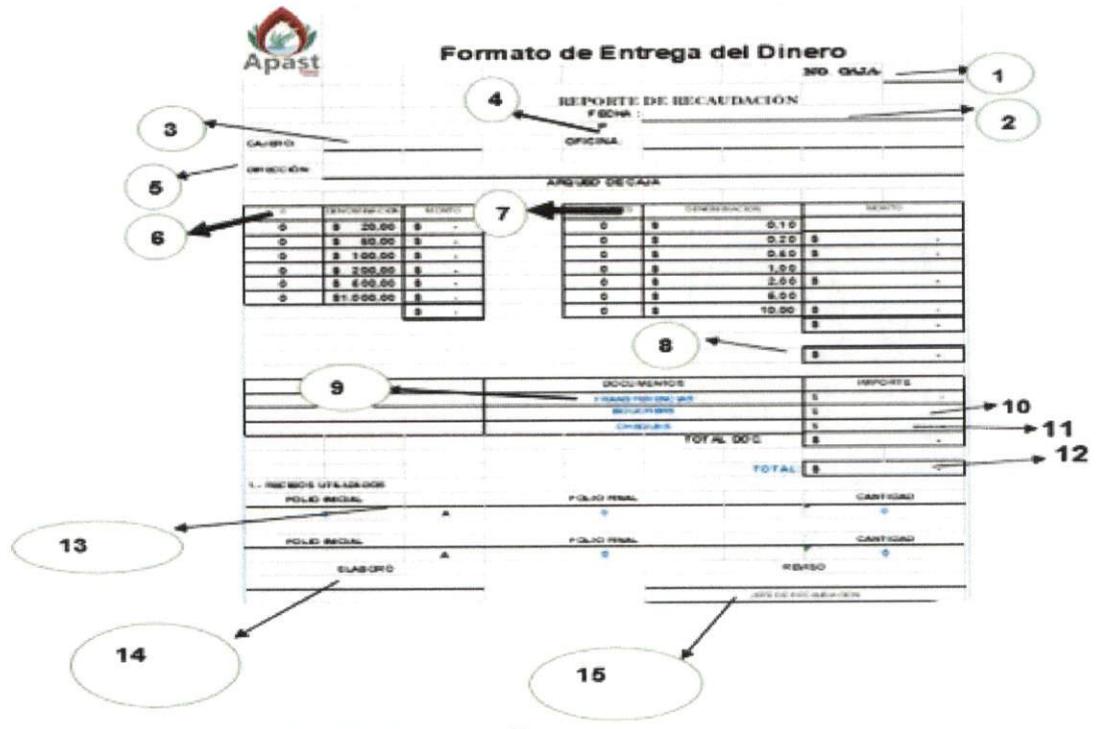


MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1.-Entrega del Efectivo a Banco.



Formato de Entrega del Dinero

NO. CAJA: 1

REPORTE DE RECAUDACIÓN

FECHA: 2

OFICINA: 4

CAJERO: 3

DIRECCIÓN: 5

INGRESO DE MONEDAS			INGRESO DE BILLETES		
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	MONEDA	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	MONEDA
\$ 20.00		\$ -	0.10		
\$ 50.00		\$ -	0.20		
\$ 100.00		\$ -	0.50		
\$ 200.00		\$ -	1.00		
\$ 500.00		\$ -	2.00		
\$ 1000.00		\$ -	5.00		
\$ 10000.00		\$ -	10.00		
TOTAL		\$ -			\$ -

8

DOCUMENTOS	IMPORTE
TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS	\$ -
CHEQUES	\$ -
TOTAL DOC	\$ -
TOTAL	\$ -

9

10

11

12

13

14

15

- (1) Número de la caja que tiene el operador cajero
- (2) Fecha
- (3) Nombre del operador cajero
- (4) Nombre de la oficina de recaudación
- (5) Dirección de la oficina de recaudación
- (6) Se agrega el ingreso en billetes y su denominación
- (7) Se agrega el ingreso de monedas y su denominación
- (8) Es la suma en total de los billetes y monedas
- (9) Se agrega el total de ingreso en transferencias electrónicas
- (10) Se agrega el total de ingreso en la TVP
- (11) Se agrega el total de ingreso en cheque
- (12) Es la suma de todos los conceptos de ingreso
- (13) Se ingresa el total de recibo por cobro de caja operador cajero y cancelados si hubiese.
- (14) Nombre de recaudador en base al CCCO del operador cajero
- (15) Firma del jefe del departamento



The form is titled 'REPORTE GENERAL DE CAJAS POR DÍA' and includes the Apast logo. It has a header with 'FECHA:' and a field for 'NO. DE CAJAS EN SISTEMA'. The main table has columns for 'OFICINA', 'IMP. EFECTIVO', 'IMP. TRANSFERENCIAS', 'IMP. CHEQUES', and 'TOTAL'. At the bottom, there are fields for 'TOTAL RECAUDADO DEL DÍA', 'TOTAL SISTEMA', and 'TOTAL SISTEMA'. Numbered callouts 1-10 point to: 1) the title, 2) 'NO. DE CAJAS EN SISTEMA', 3) 'OFICINA', 4) 'IMP. EFECTIVO', 5) 'IMP. TRANSFERENCIAS', 6) 'IMP. CHEQUES', 7) 'TOTAL' column, 8) 'TOTAL RECAUDADO DEL DÍA', 9) 'TOTAL SISTEMA', and 10) 'TOTAL SISTEMA'.

- (1) Nombre del Reporte que se elabora para el área contable
- (2) Asignación de caja que da el sistema SICFAT
- (3) Nombre de usuario de caja que da el sistema SICFAT
- (4) Dirección de las oficinas de recaudaciones centrales y foráneas
- (5) Se agrega en monto de ingreso efectivo
- (6) Se agrega en monto de ingreso en TPV
- (7) Se agrega en monto de ingreso en transferencias electrónicas
- (8) Se agrega en monto de ingreso en cheques
- (9) Se hace la suma del total por cada concepto de ingreso de operador cajero
- (10) Se hace la suma del total de todas las oficinas recaudadoras, así como el comparativo del total que arroja el sistema SICFAT.



Elaboró	Revisó	Autorizó	Vo.Bo.
 Eddi Ilicias Velázquez Roblero Jefe del Departamento de Ingresos o Cajas (Facturación)	 Luis Jonathan Vieyra Ramirez. Gerente Comercial	 C.P. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 212 de 336

Manual de Procedimientos		
	Cobranza General.	Dirección: Dirección De Administración, Finanzas y Comercial <hr/> Gerencia Comercial Departamento: Ingresos ó Cajas (Facturación)
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Efectuar el cobro de acuerdo a la liquidación y/o estado de cuenta, ofreciendo un servicio de calidad y eficacia y con el objetivo de acercar y facilitar el pago.

ALCANCE

Este documento aplica a la Dirección de Administración, Finanzas y Comercial; Gerencia Comercial; Gerencia de Finanzas; Gerencia de Administración y Recursos Humanos; Departamento de Adquisiciones; Departamento de Patrimonio; Departamento Ingresos ó Cajas (Facturación); Departamento de Construcción; Así como el Departamento de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 Ley de Títulos y Operaciones de Crédito.
 Ley General de Contabilidad Gubernamental.
 Ley del Impuesto al Valor Agregado.
 Ley Federal del Trabajo.
 Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
 Ley de Coordinación Fiscal.
 Código Fiscal de la Federación.
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
 Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento.
 Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
 Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
 Manual Para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal corriente.
 Manual Único de Contabilidad Gubernamental.
 Lineamientos para la Entrega del Informe Trimestral Municipal.



Lineamientos para la elaboración y presentación de la Cuenta Pública Municipal, Vigente.
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, Vigente.
Lista de precios públicos, Vigente.

RESPONSABILIDADES

El Gerente Comercial

- Supervisa y valida el Cumplimiento del presente manual.
- Recibirá la petición del usuario externo (COPACI, delegado o líderes), mediante llamada telefónica, atención personalizada y oficio, esto con el fin de solicitar la instalación de una mesa de trabajo en su comunidad o colonia este va a canalizar y turnara al departamento de Ingresos, (Cajas o Facturación).

Jefe del departamento de Ingresos, (Cajas o Facturación):

- Es responsabilidad del Jefe de Recaudación, la Modificación, actualización y Distribución del Presente procedimiento.
- Entrega de formatos PbRM correspondientes.
- Atender la implementación de las unidades móviles de acuerdo a las necesidades geográficas del municipio de Tultitlán.
- Verificar diariamente el funcionamiento de los operadores cajeros, oficinas foráneas de cobranza y su personal subordinado adscrito a ellas.
- Tener la responsabilidad de cuidar llaves, códigos de cajas fuertes para resguardar el recurso.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

Personal Cajero General:

- El cajero general validara las transferencias y cheques que estén en referencia a través del estado de cuenta que emite la Institución Bancaria.
- Realizara los cobros de transferencias que generen algún anticipo a cuenta o en su caso no se hayan identificado en tiempo.
- • Revisará que la información de la caja especial para cobro en línea (OPEN PAY) este completo con la información que arroja SICFAT, esto con el fin de que suceda alguna aclaración con un contribuyente.
- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

Personal operador - cajero:

- Cuidar la seguridad de las contraseñas asignadas y token del (SICFAT)
- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).



<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

- Atender cordialmente al usuario (solicitando liquidación o estado de cuenta para poder brindarle una atención rápida y eficiente).
- Dirigiéndose al usuario amablemente se le dirá en voz alta el número de cuenta, el nombre y dirección del servicio que va a pagar. (esto con el fin de evitar algún error al momento del cobro)
- Operar el sistema de acuerdo a sus atribuciones en función.
- Iniciar puntualmente el cobro de en el horario establecido.
- Hacer el cobro, entregando al Usuario el recibo correspondiente, verificando que los datos sean correctos.
- Elaborar arqueo y corte de caja correspondiente.
- Hacer entrega al recaudador al final del día de facturas, arqueos, efectivo, boucher, cheques, transferencias y que coincidan con el monto cobrado con la cantidad que se refleja en sistema SICFAT.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.
- Elaborar su arqueo y corte de caja
- Hacer entrega al recaudador al final del día de facturas, arqueos, efectivo, Boucher, cheques, transferencias que coincidan el monto cobrado con la cantidad que se refleja en el Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán (SICFAT).
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

Auxiliar administrativo ó comisionado (operador cajero):

- Atención de llamadas telefónicas
- Resolver y atender las necesidades del usuario interno y externo
- Atención de las problemáticas de las cajas foráneas.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.
- Realizar la organización del calendario para programar las unidades móviles en la diferente colonia del municipio.

El personal Recaudador de ingresos y/o operador cajero:

- Recibir los cortes parciales y de caja, del efectivo y documentos recaudados en el día por cada uno de los cajeros para ser depositado en la institución bancaria correspondiente
- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones).

<https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>

- Elaborar un corte de caja general de ingresos diario y los reportes correspondientes del ingreso
- Es responsable de coordinar, recibir y revisar los cortes de caja, así como hacer los depósitos a la institución bancaria medidas de seguridad.
- Tener la responsabilidad de cuidar llaves, códigos de cajas fuertes para resguardar el recurso.
- Seguir las indicaciones de seguridad pública para mitigar riesgos.
- Atención de las problemáticas de las cajas foráneas.



- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

Operador cajero:

- Es responsabilidad del Servidor público asignado al cobro de Cajas y/o auxiliar administrativo revisar correctamente el billete recibido para evitar recibir alguno falso, en caso de detectarlo, es obligación del servidor no cobrarlo (Se revisarán los billetes de todas las denominaciones) <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/verificacion-autenticidad-un-.html>
- Tener la responsabilidad de cuidar llaves, códigos token
- Es responsabilidad del operador cajero tener cambio suficiente, (esto conforme al fondo fijo asignado)
- Informar al usuario en lo que se le pueda ayudar o que requisito desea pagar (convenio, orden de pago, pago anual y bimestre).
- Confirmarle al usuario el número de cuenta, nombre y dirección del contribuyente para evitar alguna confusión.
- Convenio, se verificará que contenga la firma autógrafa por el contribuyente, si se trata de un nuevo convenio, se le informa al usuario de los periodos que cubre con el mismo, se le tiene que mencionar de cuanto es su pago y si va a liquidarlo, haciendo hincapié de que es importante que no se atrase en sus pagos.
- Orden de pago, revisar que el número de cuenta sea el mismo del usuario, así como el importe y concepto sea el mismo que refleja en el sistema, cuando el usuario va a pagar dos conceptos en la misma orden, se le informa al usuario el total a pagar de la misma y se le especifica que se va a entregar un recibo por concepto.
- Pago anual al corriente, si el usuario es pensionado, jubilado, huérfanos menores de 18 años, personas con discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos, y aquellas personas cuya percepción diaria no rebase los 3 salarios mínimos vigentes, revisar los documentos presentados y verificar que los datos sean correspondientes a los de la cuenta para acreditar el descuento.
- Pagos de bimestre, con el servicio medido se le corrobora su lectura si esta no coincide se le invita a pasar al área de medidores para que le registren la lectura correcta y hacer el cobro correcto, si es cuota fija se le cobra conforme a bimestre se le da la opción si desea dejar anticipos especificándole que en su recibo aparecerá cuantos periodos desea cubrir. (En el caso que el usuario pague en una oficina foránea o unidad móvil, este modificara la lectura en el SICFAT, corroborando con evidencia que presente el usuario, agregando la causa y observación detallada para evitar alguna anomalía).
- Preguntar al usuario si requiere factura (CFDI), si este desea lo antes mencionado solicitarle sus datos fiscales al momento y correo electrónico para que pase al área de P.I.E. para dar de alta sus datos fiscales, de no hacerlo no se le podrá facturar y se le realizara una factura genérica.
- Imprimir el o los recibos (en el caso de que sean varios cobros) y revisar que el importe coincida con la cantidad cobrada, sellarlo y escribir la rúbrica.
- Informar al usuario en lo que se le pueda ayudar o que requisito desea pagar (convenio, orden de pago, pago anual y bimestre). (Si el usuario se presenta después del vencimiento



del bimestre y su estado de cuenta o liquidación no coincide se le informara el monto actual con recargos, siempre y cuando la lectura sea la correcta por SICFAT).

DEFINICIONES

CCCO: *Corte de Caja de Control*, sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet

Organismo: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Openpay: Empresa proveedora de intermediación con instituciones bancarias y comerciales para diversificar pagos desde internet.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán (SICFAT)

PbRM: Presupuesto Basado en Resultados Municipal

INSUMOS

- Software de sistema (SICFAT)
- Software CFDI versión 3.3
- Impresora laser
- Hojas para impresión de recibos
- Sello de cobro

RESULTADOS

- Integración de los cobros realizados por los usuarios.
- Realizar arqueos diarios, entregar al área financiera.
- Cierres diarios par contabilidad
- Seguimiento la seguridad del manejo de valores.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Integración del informe trimestral.
- Registro de pólizas contables
- Validación, impresión y entrega de los estados de cuenta
- Convenio de pago
- Recepción de documentos en los expedientes físicos de usuarios (domestico, comercial e industria)
- Entrega de PbRM
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones
- Recepción y salida de material



POLÍTICAS

- Sin excepción alguna no se aceptarán cobros con tarjeta American Express.
- Queda prohibido utilizar el teléfono celular aplica para oficinas centrales, coordinación zona sur y coordinación zona oriente; (solo aplicara en la excepción de oficinas de cobro foráneas para actividades en relación del Organismo y que no cuenten con la presencia del jefe inmediato).
- Los cobros se realizarán únicamente dentro del horario laboral establecido en cajas de cobro.
- Es compromiso del organismo atender con respeto y amabilidad al usuario sin importar su origen étnico o estatus social.
- Entregar el recibo con sello y rubrica de la caja correspondiente
- La liquidación de pago deberá ir firmada por el servidor público que lo expide.
- Una vez que el usuario realice el pago de su estado de cuenta; contará con los días restantes al cierre del ejercicio fiscal del mes para solicitar su factura, de lo contrario se determinará el monto no identificado a una cuenta con facturación genérica y solo se emitirá un recibo a su favor.
- Será responsabilidad del operador cajero (a), cuando no informe que al realizar el cobro con tarjeta bancaria la haya pasado 2 ó más en la TPV, y esta genere alguna inconsistencia por cobro referenciado y no se emita el ticket correspondiente al pago realizado, el usuario deberá presentar el estado de cuenta emitido por su banco, donde se compruebe el descuento referido al pago presuntamente realizado y así se podrá dar el seguimiento correspondiente al área financiera.
- Cuando la terminal punto de venta, (TPV). presente algún un fallo, el servidor público al manejo de esta deberá notificar a la jefatura de este departamento. Para solicitar el apoyo técnico. (llenar formato bitácora de incidencia).
- Pagos con cheque certificado, debe de contener:
 7. Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., en sus siglas; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).
 8. Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.
 9. La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.
- Pagos con cheque sin certificar.
 - 1.- Únicamente se establecerá este procedimiento si el usuario se encuentra correctamente al corriente.
 - 2.- Razón Social a nombre del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México., en sus siglas; (ORG. PUB DES PARA LA PRE DE SERV D AGUA POT ALC Y SAN DEL MUN).



3.- Corroborar la cantidad numérica con el estado de cuenta o liquidación que emita el organismo, así como la cantidad que venga correctamente en letra, las firmas y el sello correspondiente a la certificación con los mismos datos al reverso.

4.- La fecha de emisión no debe pasar de más de treinta días de la expedición.

5.- El tiempo de entrega del recibo de pago se emitirá de 3 a 7 días hábiles después de recibirlo en caja de cobro, esto para efectos de aprobación en la banca el Organismo, detalle que se deberá mencionar al usuario para que este del seguimiento correspondiente en este periodo.

- Referencias pago CIE.
 - Una vez que el usuario realice su pago de manera electrónica por el portal Organismo, tendrá un tiempo de 24hrs hábiles para que este se vea reflejado en su estado de cuenta.
 - El usuario debe referenciar los datos que le emite la liquidación para que se refleje correctamente el pago a través del portal.
 - El usuario deberá solicitar su factura a través del correo oficial facturas_depositos@apast.gob.mx o por medio de ventanilla con una copia fotostática de su transferencia efectuada y cotejo previo de la banca del Organismo.
- Pagos a través del portal en línea.
 - El usuario deberá de descargar únicamente a través del portal en línea su comprobante factura, no se podrá solicitar en ventanilla ya que este corresponde a un trámite en línea.
- Constancias para facturación.
 - Para efectos de facturación o transferencias dentro y fuera del país. Cuando el usuario solicite el RFC del ORGANISMO y DATOS para referenciar el importe por transferir, la solicitud se debe enviar vía oficialía de partes y mediante el correo oficial del Departamento de Ingresos, Cajas, (Facturación). Según sea el caso por efectos de traslado., una vez recibido tomara de 3 a 7 días el envío de esta información.
- Cuando el cobro a un usuario sea efectuado de manera errónea, se solicitará al área de sistemas la cancelación del CFDI emitiendo este el comprobante, únicamente se podrá efectuar esto dentro del día que se generó el recibo. (llenar formato bitácora de incidencia).
- La Recolección del traslado de valores debe contar con las medidas de seguridad con base a los lineamientos de control financiero emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y Municipios.
- Una vez que el calendario de visitas sea verificado y cotejado con la Gerencia Comercial, llevara a cabo las visitas a las cajas ejecutando el *Corte de Caja de Control (CCCO)*, sistema que permitirá generar un arqueo provisional para monitorear que el flujo del ingreso sea llevado de manera correcta, (llenar formato bitácora de control).
- El consecutivo de los recibos debe permanecer de manera ascendente durante la gestión.
- La unidad móvil de cobro tiene que estar rotulada para facilitar la ubicación e interacción (usuario- operador cajero)
- Operador cajero móvil tendrá que mantener limpia la unidad, así como realizar la difusión conforme a su calendario en los puntos de cobro.

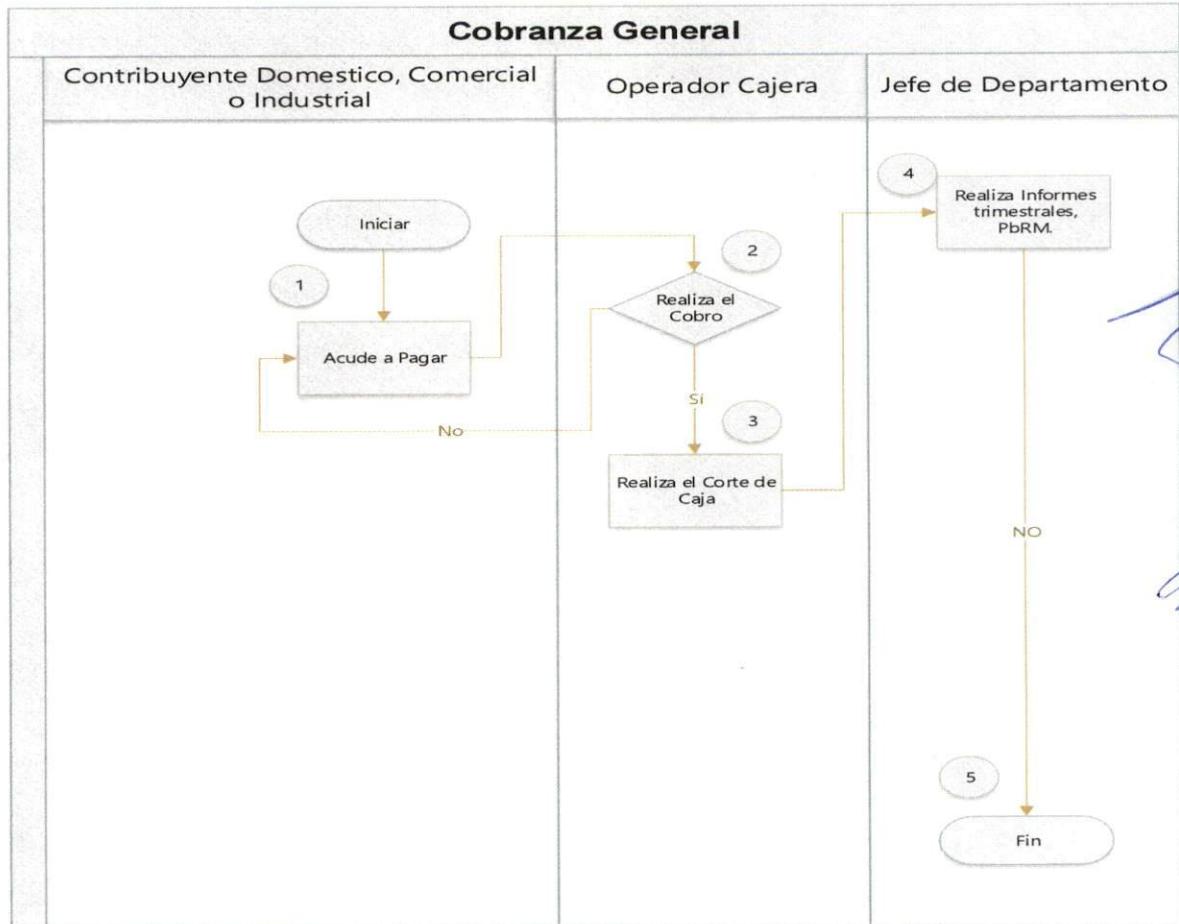


DESARROLLO

No	Responsable	Actividades
1	Contribuyente Doméstico, Comercial o Industrial	<ul style="list-style-type: none">Acude a cualquier oficina de cobro de esta Descentralizada, deberá presentarse con el estado de cuenta original, recibo anterior o liquidación donde se ubiquen los datos correctos y evitar datos erróneos al momento del cobro.Acude a cualquier oficina de cobro de esta Descentralizada, deberá presentarse con el estado de cuenta original, recibo anterior o liquidación donde se ubiquen los datos correctos y evitar datos erróneos al momento del cobro.
2	Operador Cajero y Operador cajero mesa móvil	<ul style="list-style-type: none">Informar al usuario en lo que se le pueda ayudar o que requisito desea pagar (convenio, orden de pago, pago anual y bimestre).Confirmarle al usuario el número de cuenta, nombre y dirección del contribuyente para evitar alguna confusión.Convenio, se verificará que contenga la firma autógrafa por el contribuyente, si se trata de un nuevo convenio, se le informa al usuario de los periodos que cubre con el mismo, se le tiene que mencionar de cuanto es su pago y si va a liquidarlo, haciendo hincapié de que es importante que no se atrase en sus pagos.Orden de pago, revisar que el número de cuenta sea el mismo del usuario, así como el importe y concepto sea el mismo que refleja en el sistema, cuando el usuario va a pagar dos conceptos en la misma orden, se le informa al usuario el total a pagar de la misma y se le especifica que se va a entregar un recibo por concepto.Pago anual al corriente, si el usuario es pensionado, jubilado, huérfanos menores de 18 años, personas con discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos, y aquellas personas cuya percepción diaria no rebase los 3 salarios mínimos vigentes, revisar los documentos presentados y verificar que los datos sean correspondientes a los de la cuenta para acreditar el descuento.Pagos de bimestre, con el servicio medido se le corrobora su lectura si esta no coincide se le invita a pasar al área de medidores para que le registren la lectura correcta y hacer el cobro correcto, si es cuota fija se le cobre conforme a bimestre se le da la opción si desea dejar anticipos especificándole que en su recibo aparecerá cuantos periodos desea cubrir.Preguntar al usuario si requiere factura (CFDI), si este desea lo antes mencionado solicitarle sus datos fiscales al momento y correo electrónico para que pase al área de PIE para dar de alta sus datos fiscales, de no hacerlo no se le podrá facturar y se le realizara una factura genérica.Imprimir el o los recibos (en el caso de que sean varios cobros) y revisar que el importe coincida con la cantidad cobrada, sellarlo y escribir la rúbrica.Informar al usuario en lo que se le pueda ayudar o que requisito desea pagar (convenio, orden de pago, pago anual y bimestre).Confirmarle al usuario el número de cuenta, nombre y dirección del contribuyente para evitar alguna confusión.
3	Operador Cajero y Operador cajero mesa móvil	<ul style="list-style-type: none">Realizar el corte de cierre de cajas correcto acomodando CFDI (archivo y contabilidad)CCCO (Efectivo, bouchers, cheques, transferencias)
4	Jefe del departamento de Ingresos ó Cajas (Facturación)	<ul style="list-style-type: none">Realiza el informe Trimestral y entrega el PbRM



DIAGRAMACIÓN

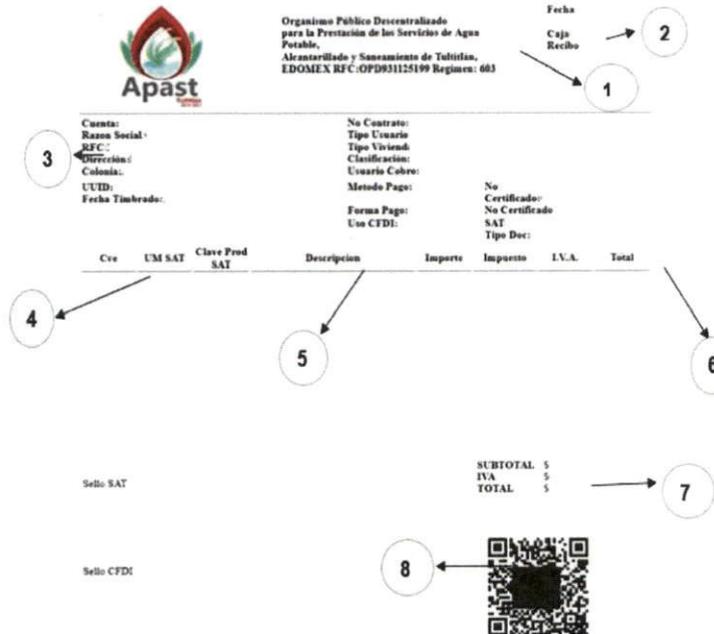


MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

1.- Factura o Recibo emitido del sistema SICFAT



Cuenta: **3**
 Razón Social:
 RFC:
 Dirección:
 Colonia:
 UUTD:
 Fecha Timbrado:

No Contrato:
 Tipo Usuario:
 Tipo Vivienda:
 Clasificación:
 Usuario Cobro:
 Método Pago:
 Forma Pago:
 Uso CFDI:

Fecha
 Caja
 Recibo **2**

1

Cve	UM SAT	Clave Prod SAT	Descripción	Importe	Impuesto	I.V.A.	Total
			5				6

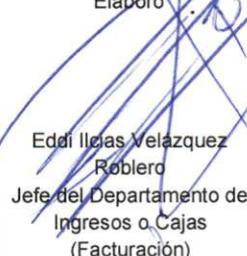
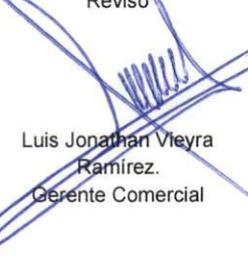
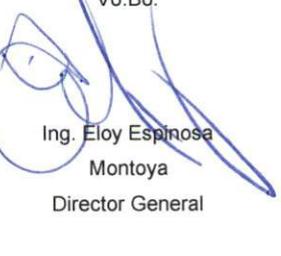
Sello SAT **7**

Sello CFDI **8**

SUBTOTAL 5
 IVA 5
 TOTAL 5

- (1) Datos Fiscales del Organismos y Logo
- (2) Datos del número de operador cajero, fecha y número consecutivo del recibo cobrado.
- (3) Datos que tiene el SICFAT del contribuyente.
- (4) Clave de acuerdo al catálogo de cuentas del Servicio de Administración Tributaria
- (5) Concepto del servicio a pagar
- (6) Total de concepto a pagar
- (7) Total de todos los servicios a pagar (con I.V.A servicio No Domestico y sin I.V.A. servicio Doméstico)
- (8) Sello CFDI



Elaboró  Eddi Iglesias Velazquez Roblero Jefe del Departamento de Ingresos o Cajas (Facturación)	Revisó  Luis Jonathan Vieyra Ramirez Gerente Comercial	Autorizó  C.P. Ambrocio Cisneros Martinez Director de Administración, Finanzas y Comercial	Vo.Bo.  Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
---	--	---	---

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 222 de 336

Manual de Procedimientos		
	Instalación de medidor	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial <hr/> Gerencia Comercial Departamento: Verificación y Inspección y Medidores.
No. Revisión 02	Fecha: Noviembre, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Instalar aparatos medidores en domicilios de usuarios que cambiaron a servicio medido y son registrados en el padrón del Organismo o por nueva contratación de toma de agua.

ALCANCE

Aplica a usuarios que se encuentran en Régimen de servicio medido y no cuentan con aparato medidor físicamente.
 Aplica a la derivación en servicio medido.
 Contratación de nueva toma.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Código de procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
 Reglamento Interno de Organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
 Lista de precios al público, autorizada y vigente.

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Supervisa que se lleve a cabo lo descrito en presente manual.

Jefe de Departamento de verificación, inspección y medidores.

- Explicar detalladamente al usuario, lo relacionado a la instalación del medidor y el procedimiento calendarizado para la realización de sus pagos por servicio medido.
- Diseñar, programar e implementar rutas para la instalación diaria de medidores, así como, para la práctica de inspecciones
- Controlar los folios de las instalaciones de medidores e inspecciones por ruta
- Registrar altas por número y, remitir para su archivo los folios, de los medidores de nueva instalación.








- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de instalaciones.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Entregar informes mensual y anual de actividades.
- Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

Auxiliar Administrativo

- Informar y orientar al usuario sobre el régimen de servicio medido, cobro de derecho de medidor, tomas de lectura y fechas de pago y de la instalación del aparato medidor.
- Programar la fecha en que se realizará la instalación del aparato medidor
- Elaboración de Informes trimestrales y anuales.
- Vigila y supervisa la documentación del departamento.

Secretaria:

- Controlar la gestión documental
- Generar el archivo en trámite
- Controlar los folios de las inspecciones, mediante formatos de registro.
- Elaboración de informes mensual y anual de actividades.

Instalador de Medidores:

- Elabora la ruta de acuerdo con las solicitudes de instalación asignadas.
- Realiza las instalaciones del medidor y corrobora que quede instalado correctamente y sin fuga alguna.
- Entrega bitácora de trabajo a su jefe inmediato para su revisión y cotejo.

DEFINICIONES

AJUSTE DE LECTURA: Lectura final del bimestre facturado actual congruente con la lectura que tiene físicamente en el aparato medidor de agua potable.

ANOMALIA: Variación en el conteo o funcionamiento del aparato medidor, así como fuga en esté.

APARATO MEDIDOR: Instrumento de medición con el que se puede contabilizar el flujo de agua, va incorporado a un sistema de despacho de líquido potable y se puede saber la cantidad que pasa a través de él.

FORMATO DE INSTALACIÓN: Actividad de control de la instalación de aparato medidor de agua.

INFORME MENSUAL: Reporte de las inspecciones realizadas por el Departamento de Verificación e Inspección al mes.

INSPECCIONES: Actividad de control de la instalación hidrosanitaria, así como de los servicios con la finalidad de comprobar su cumplimiento

ORGANISMO: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado Y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

PIE-CETA: Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico y Táctico

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 224 de 336

INSUMOS

- Copia del recibo de derechos de medidor con número telefónico del usuario.
- Formato de instalación de medidor.
- Herramienta manual.
- Bitácora de trabajo diario del inspector.
- Citatorio, aviso de visita

RESULTADOS

Instalación correcta del aparato medidor de usuarios con Régimen de servicio medido.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

- Verificación e inspección de medidor.
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones.
- Recepción y salida de materiales.
- Cobranza general.

POLÍTICAS

- En caso de que la toma no cuente con la preparación correspondiente, se programará y se le dará al usuario 10 días para su instalación.
- Al no encontrarse el usuario en el domicilio en la fecha programada se calendariza nuevamente.
- Para la instalación del aparato medidor es necesario que la toma cuente con el cuadro de instalación conectado a la red.
- Material que se requiera fuera de lo necesario para la instalación del aparato medidor correrá a cuenta del usuario.
- La programación de las instalaciones se realizará con forme a las necesidades de este departamento.
- La instalación del aparato medidor se realizará siempre y cuando la toma se encuentre sin anomalía
- Todos los formatos de instalación de medidor deberán ir firmados de conformidad del usuario y/o contribuyente.



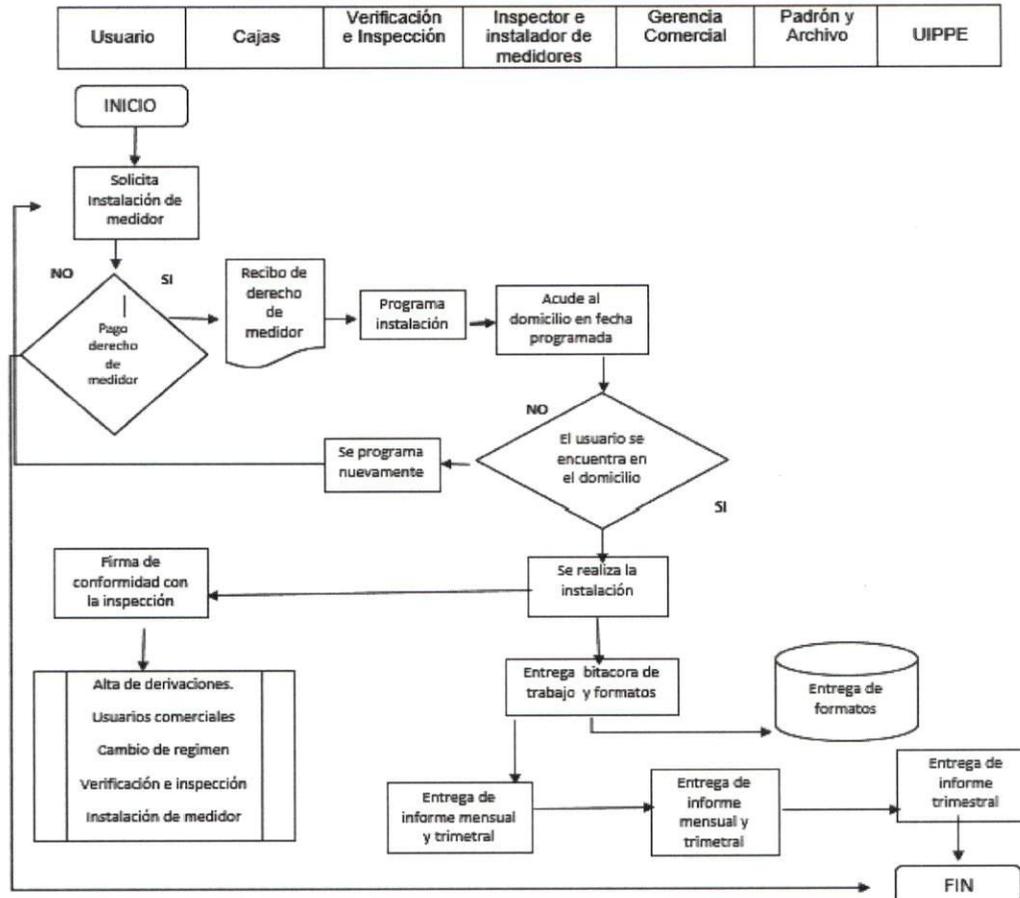




DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa	Descripción Detallada De La Actividad
1	Usuario	Solicita la instalación de medidor en cambio de régimen, aparato medidor en mal estado.
2	Jefe De Medidores, Verificación e Inspección/ Auxiliar Administrativo	Calendariza la inspección, para determinar si es factible la colocación del aparato medidor. Emite el recibo por concepto de Derecho de medidor.
3	Usuario	Presenta pago de derecho de medidor.
4	Cajas	Realiza cobro y emite recibo por concepto de derecho de medidor.
5	Jefe De Medidores, Verif. e Insp./ Auxi. Admtativo.	Calendariza la instalación del medidor
6	Inspector/Instalador	Elabora la ruta con las direcciones de las copias de los recibos que se le entregaron.
7	Jefe De Medidores, Verif. e Insp./ Auxi. Admtativo.	Registra los folios que se entrega al inspector de la zona Centro, así como de las Jefaturas de Zona Sur, Oriente e Industria y Comercio.
8	Inspector/Instalador	Acude al domicilio con identificación con fotografía y vigente del Organismo. Verificará que la persona que atiende sea el dueño, acredite el interés jurídico. Solicita pago de derechos de medidor, para cotejo de datos del domicilio. De no encontrarse el usuario se deja el aviso de visita con número y extensión del Departamento de Verificación y Medidores. Verifica que la instalación del cuadro no presente anomalía y se procede a la instalación de aparato medidor. En caso de que no se encuentre el usuario y no es posible el acceso para la instalación, se realizará un citatorio del departamento de medidores, dejando el original pegado en un lugar visible y seguro. Si hay acceso al domicilio, procederá a realizar la instalación de medidor. Llenará el formato de instalación correctamente y con letra legible. Solicita al usuario firma de conformidad.
9	Inspector/Instalador	Al final del día, el instalador registrará las actividades en la bitácora del departamento de medidores y entregará las copias de los formatos realizados.
10	Jefe De Medidores, Verif. e Insp./ Auxi. Admtativo.	Recibe las bitácoras de parte de los inspectores/instaladores con los formatos del trabajo diario. Valida y registra en el sistema (SICFAT) los medidores instalados.
11	Jefe De Medidores, Verif. e Insp./ Auxi. Admtativo.	Realiza el registro de los formatos de instalación de medidor y hace entrega al departamento de Padrón, Archivo, Trámites y atención a usuario mensualmente.
12	Auxiliar Administrativo	Elaboración de informe mensual y Trimestral de instalaciones de medidor por mes a la Gerencia Comercial y a UIPPE.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page.]

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán,


FOLIO: _____

INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

a) NOMBRE O RAZÓN SOCIAL _____
 DIRECCIÓN _____
 COLONIA _____
 No. DE CUENTA _____ DOMESTICO NO DOMESTICO
 No. MEDIDOR _____ DIÁMETRO _____
 b) MARCA DEL MEDIDOR _____ CAPACIDAD _____
 FECHA DE INSTALACIÓN: DÍA _____ MES _____ AÑO _____ LECTURA AL INSTALAR _____
 c) PAGO DE MEDIDOR CON FACTURA No. _____ PAGO DE DERECHOS CON FACTURA No. _____

Estimado usuario del Organismo Público Descentralizado APAST, le informo que el medidor que se le ha instalado en su domicilio cuenta con un sello de seguridad con número de folio, el cual será usted obligado a conservar y reportar en todo momento debiendo informar a este organismo de cualquier desperfecto mencionado que llegue a sufrir, especificando en que el cumplimiento o alteración de dicho mecanismo de seguridad es necesario y previa autorización por parte de este Organismo, se encuentre autorizado por la legislación para el Estado de México bajo el título de "Quotientamiento de agua", para lo cual se anexa el "Comprobante de pago de derechos de agua", de conformidad con lo establecido en el artículo 124 y la letra c) del inciso "Comando en jefe" del artículo 125 de la Ley de Aguas del Estado de México.

Firma de conformidad que me ha sido instalado el medidor, considerando que es el número, la marca, lectura y fecha instalada, que no existe alguna anomalía por la instalación. Así mismo he pagado el importe de derechos y formo uso del aparato medidor, reportando de inmediato al organismo cualquier problema con respecto al funcionamiento del mismo.

e) _____ f) _____
 FIRMA DEL USUARIO FIRMA DEL INSTALADOR

OBSERVACIONES: g) _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR		
<p align="center"><i>OBJETIVO: Comprobar la instalación del medidor y la obtener los datos de la cuenta donde se instaló.</i></p> <p align="center"><i>Nota: llenar con letra legible.</i></p>		
Nº	Concepto	Descripción
1	a)	Datos del usuario y número de la cuenta.
2	b)	Colocar los datos del medidor
3	c)	Colocar los datos del a factura.
4	d)	Escribir los folios del precinto.
5	e)	Firma del usuario de conformidad con la instalación.
6	f)	Firma del instalador de medidor instalado correctamente.
7	g)	Escribir las observaciones con letra clara.



			
Lic. Braulia Alejandra Martínez Sánchez Jefa de Verificación, Inspección y Medidores.	C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerencia Comercial	C.P. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial.	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo.Bo.	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 228 de 336

Manual de Procedimientos			
	Verificación e Inspección de Medidor	Dirección Administración y Finanzas	
		Gerencia comercial	Departamento: Verificación e Inspección de Medidores
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral	

OBJETIVO

Detectar las irregularidades y mal funcionamiento en los medidores, instalados en la toma de agua del usuario.

ALCANCE

Aplica a usuarios de tipo doméstico que cuenten con régimen de servicio medido.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 Constitución política del Estado Libre y Soberano de México.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Código de procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios.
 Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán vigente.
 Lista de precios al público, autorizada y vigente.

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial:

- Supervisa que se lleve a cabo lo descrito en el presente manual.
- Revisa el informe mensual de las inspecciones y verificaciones de los medidores.

Jefe de Departamento de verificación, inspección y medidores.

- Diseñar, programar e implementar rutas para la práctica de inspecciones.
- Controlar los folios de las inspecciones por ruta.
- Programa las inspecciones de los medidores por probables irregularidades, anomalías o mal funcionamiento.
- Practicar inspecciones a domicilio para verificar la regularidad del servicio, y en su caso, detectar y reportar toma clandestina, duplicada o cualquiera que sea la irregularidad.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de instalaciones e inspecciones concluidas.
- Atender y resolver a usuarios, de tipo doméstico. inconformidades respecto a la verificación de lecturas y de los estados de cuenta.



- Autorizar y supervisar, la realización de las verificaciones e inspección.
- Supervisar al personal a su cargo
- Revisar y validar los informes mensuales y trimestrales (PbRM)
- Las demás que le encomienden sus superiores jerárquicos.

Auxiliar administrativo:

- Dar atención y/o información al usuario con respecto a la verificación e inspección del medidor.
- Recibir, registrar y entregar el trabajo de los inspectores y registra en la base de datos para la realización de los reportes diarios, semanales, mensuales y trimestrales.

Secretaria:

- Controlar la gestión documental
- Generar el archivo en trámite.
- Controlar el libro de gobierno.
- Controlar los folios de las inspecciones, mediante formatos de registro.
- Elaboración de Informes Mensuales y PbRM's.

Inspector:

- Desarrollar la logística a fin de llevar a cabo las actividades encomendadas.
- Realiza la verificación e inspección general de la infraestructura hidrosanitaria al inmueble,
- Llenar el formato de la Verificación e Inspección con letra legible, redacción clara y precisa, con forme a lo que se observa en el domicilio.
- Entregar las bitácoras de los trabajos realizados durante el día, con su firma, así como los formatos de verificación e inspección originales.
- Portar su credencial e identificación vigente para llevar a cabo los actos de verificación de acuerdo a su competencia.
- Entregar reporte mensual del trabajo y actividades realizadas al área de adscripción o a quieOn comisione, para generar el informe mensual con los indicadores de desempeño.
- Quienes realicen esta función, responderán directamente del desempeño de sus funciones ante el titular del área de su adscripción.
- Las demás que sean encomendadas por su superior jerárquico.

DEFINICIONES

ORGANISMO: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado Y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

INSPECCIONES: Actividad de control de la infraestructura hidrosanitaria, así como de los servicios con la finalidad de comprobar su cumplimiento.

APARATO DE MICROMEDICIÓN O APARATO MEDIDOR: Instrumento de medición con el que se puede contabilizar el flujo de agua, va incorporado a un sistema de despacho de agua potable y se puede saber la cantidad que pasa a través de él.

SICFAT: Sistema de cobranza y facturación



ANOMALIA: Variación en el conteo o funcionamiento del aparato medidor, así como posible fuga en esté.

AJUSTE DE LECTURA: Lectura final del bimestre facturado actual congruente con la lectura que tiene físicamente en el aparato medidor de agua potable.

PbRM: Informes de Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

INFORMES MENSUALES: Reporte de las inspecciones realizadas por el Departamento de Verificación e Inspección al mes.

UIPPE: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

PIE-CETA: Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico y Táctico.

INSUMOS

Copia del recibo de pago de la inspección con número telefónico del usuario, Formato de verificación y/o inspección de servicios, Herramienta manual, Bitácora de trabajo diario del inspector, Citatorio, Aviso de visita

RESULTADOS

Aclaración de consumos, Ajuste de lectura, Sustitución del aparato medidor en mal estado, Cambio de Régimen de cuota fija a servicio medido, Identificar aparato medidor en mal estado. Regular a usuarios en servicio medido que no cuentan con aparato medidor, Cumplir con las metas programadas trimestralmente, PBRM.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Instalación de medidores.
Ejecución del presupuesto de adquisiciones.
Recepción y salida de materiales.
Cobranza general.

POLÍTICAS

La verificación e inspección se realizará con el usuario en el domicilio o una persona mayor de edad con autorización este.

Realizar la inspección a petición del usuario en caso de alguna anomalía detectada en la infraestructura hidrosanitaria o en caso de que el Organismo lo solicite por alguna inconsistencia.

Ingresar al domicilio de ser necesario y con autorización expresa del usuario se revisarán instalaciones para descartar posibles fugas internas y así brindar un dictamen claro y preciso al finalizar la inspección el usuario firmara el formato de inspección de mutuo acuerdo.

La información requerida en el formato se proporcionará por inspección ocular y/o por información del usuario.



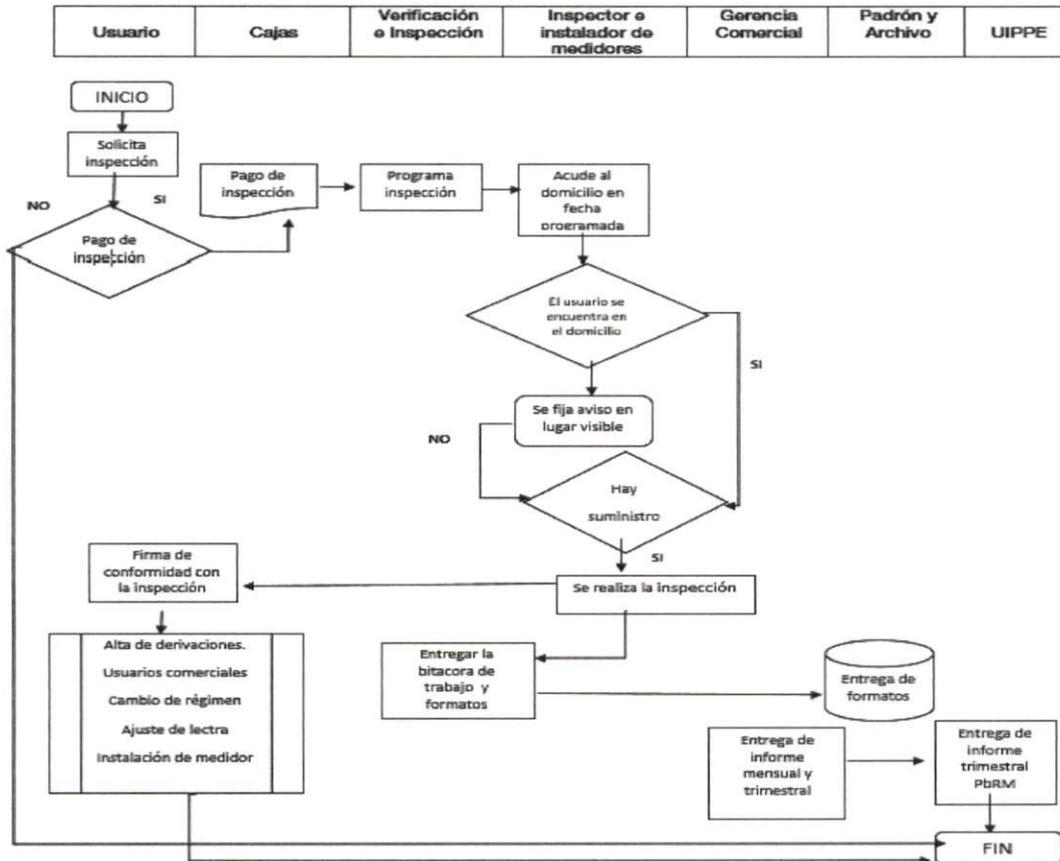
DESARROLLO

Nº	Responsable	Descripción Detallada De La Actividad
1	Usuarios /Organismo	Realiza la solicitud en caso de anomalía en la infraestructura hidrosanitaria.
2		Presenta inconformidad con sus consumos.
3	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Realiza el pago de la inspección, en cajas.
4		Solicita el recibo de pago de inspección, con los datos de la cuenta y/o teléfono del usuario.
5	Inspector	Registra y programa de mutuo acuerdo la visita de verificación con el usuario con límite de 5 días hábiles a la fecha de solicitud.
6	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Elabora la ruta con las direcciones de las copias de los recibos que se le entregaron o datos del usuario en caso de solicitud del Organismo.
7	Inspector	Registra los folios que se entregan al inspector de la zona Centro, así como las Jefaturas de Zona Sur, Oriente y el Departamento de PIE-CETA.
8		Acude al domicilio con identificación oficial con fotografía y vigente expedida por el Organismo. Verificará que la persona que atiende sea propietario o poseedor del inmueble el dueño, acredite el interés jurídico.
9		Solicita recibo de la revisión para cotejo de datos del domicilio.
10		De no encontrarse el usuario se deja el aviso de visita con número telefónico y extensión del Departamento de Verificación y Medidores.
11		Inspecciona la infraestructura hidrosanitaria, realiza prueba volumétrica.
12	Elabora la inspección con la información proporcionada por el usuario, así como de lo observado.	
13	Usuario	Solicita al usuario firma de conformidad en el formato de verificación e inspección.
14	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	El inspector firmará como ejecutor de la diligencia.
15		En caso de existir toma clandestina, derivaciones, falta de agua o bypass, realizará su reporte por medio de la verificación e inspección al departamento de verificación e inspección.
16	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Terminada la verificación y/o inspección se le proporciona copia al usuario de dicha inspección.
17		Realiza bitácora de trabajo con formatos de verificación e inspección.
18	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Recibe las bitácoras de parte de los inspectores y valida la información, así como las evidencias fotográficas.
19	Usuario	Recibe los formatos de verificación e inspección para registrar en el control de inspecciones.
20	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Presenta formato de inspección para aclaración de lecturas, funcionamiento de su medidor o anomalía que presente en la inspección realizada.
21	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Entrega en orden los folios de las verificaciones e inspecciones realizadas con oficio del Departamento de Verificación e Inspección y Medidores, Jefatura Comercial Zona Sur y Oriente y Departamento PIE-CETA, al Departamento de atención a usuarios, trámites Padrón y Archivo para ser integrada al expediente.
22	Jefe De Verif.Inspec. y Medidores/ Auxiliar Admtativo.	Elabora mensualmente informe de las inspecciones realizadas en el Departamento, así como el informe Trimestral (PbRM) a la Gerencia Comercial y UIPPE Trimestralmente con acuse para archivo del Departamento.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the name 'A. Gerencia' written vertically.]



DIAGRAMA



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS


**Agua Potable,
Alcantarillado y
Saneamiento de Tultitlán,**


VERIFICACIÓN Y/O INSPECCIÓN DE SERVICIOS

a) SOLICITADA POR: _____ FOLIO: **VIM. 8**

b) CIUDAD TULTITLÁN, EDO. DE MÉXICO, A _____ DE _____ DEL 20__

Identificar e inspeccionar los servicios de agua potable y alcantarillado que ofrece el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán México, en el momento que se le presente el presente formato al cliente, a fin de proporcionar al cliente una copia de los servicios que se están prestando. El llenado del presente formato se debe hacer de acuerdo a la información suministrada en el contrato, el cumplimiento de las condiciones y los costos de agua y agua caliente. El llenado de los datos y de los comprobantes de pago que se anexan al presente formato, debe ser realizado por el usuario, en caso de no estar de acuerdo con la información que se le proporciona, debe de comunicarlo a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán México y México. Reservados todos los derechos. Mantener la localidad de origen el Procedimiento Administrativo que presente, para el caso de que se solicite alguna información referente a la presente diligencia.

DATOS

1) NOMBRE DEL USUARIO: _____

2) DIRECCIÓN: _____

3) No. DE CONTRATO: _____

4) TIPO DE PAGO: _____

5) TIPO DE SERVICIO: _____

6) TIPO DE PAGO: _____

7) TIPO DE PAGO: _____

8) TIPO DE PAGO: _____

9) TIPO DE PAGO: _____

10) TIPO DE PAGO: _____

11) TIPO DE PAGO: _____

12) TIPO DE PAGO: _____

13) TIPO DE PAGO: _____

14) TIPO DE PAGO: _____

15) TIPO DE PAGO: _____

16) TIPO DE PAGO: _____

17) TIPO DE PAGO: _____

18) TIPO DE PAGO: _____

19) TIPO DE PAGO: _____

20) TIPO DE PAGO: _____

21) TIPO DE PAGO: _____

22) TIPO DE PAGO: _____

23) TIPO DE PAGO: _____

24) TIPO DE PAGO: _____

25) TIPO DE PAGO: _____

26) TIPO DE PAGO: _____

27) TIPO DE PAGO: _____

28) TIPO DE PAGO: _____

29) TIPO DE PAGO: _____

30) TIPO DE PAGO: _____

31) TIPO DE PAGO: _____

32) TIPO DE PAGO: _____

33) TIPO DE PAGO: _____

34) TIPO DE PAGO: _____

35) TIPO DE PAGO: _____

36) TIPO DE PAGO: _____

37) TIPO DE PAGO: _____

38) TIPO DE PAGO: _____

39) TIPO DE PAGO: _____

40) TIPO DE PAGO: _____

41) TIPO DE PAGO: _____

42) TIPO DE PAGO: _____

43) TIPO DE PAGO: _____

44) TIPO DE PAGO: _____

45) TIPO DE PAGO: _____

46) TIPO DE PAGO: _____

47) TIPO DE PAGO: _____

48) TIPO DE PAGO: _____

49) TIPO DE PAGO: _____

50) TIPO DE PAGO: _____

51) TIPO DE PAGO: _____

52) TIPO DE PAGO: _____

53) TIPO DE PAGO: _____

54) TIPO DE PAGO: _____

55) TIPO DE PAGO: _____

56) TIPO DE PAGO: _____

57) TIPO DE PAGO: _____

58) TIPO DE PAGO: _____

59) TIPO DE PAGO: _____

60) TIPO DE PAGO: _____

61) TIPO DE PAGO: _____

62) TIPO DE PAGO: _____

63) TIPO DE PAGO: _____

64) TIPO DE PAGO: _____

65) TIPO DE PAGO: _____

66) TIPO DE PAGO: _____

67) TIPO DE PAGO: _____

68) TIPO DE PAGO: _____

69) TIPO DE PAGO: _____

70) TIPO DE PAGO: _____

71) TIPO DE PAGO: _____

72) TIPO DE PAGO: _____

73) TIPO DE PAGO: _____

74) TIPO DE PAGO: _____

75) TIPO DE PAGO: _____

76) TIPO DE PAGO: _____

77) TIPO DE PAGO: _____

78) TIPO DE PAGO: _____

79) TIPO DE PAGO: _____

80) TIPO DE PAGO: _____

81) TIPO DE PAGO: _____

82) TIPO DE PAGO: _____

83) TIPO DE PAGO: _____

84) TIPO DE PAGO: _____

85) TIPO DE PAGO: _____

86) TIPO DE PAGO: _____

87) TIPO DE PAGO: _____

88) TIPO DE PAGO: _____

89) TIPO DE PAGO: _____

90) TIPO DE PAGO: _____

91) TIPO DE PAGO: _____

92) TIPO DE PAGO: _____

93) TIPO DE PAGO: _____

94) TIPO DE PAGO: _____

95) TIPO DE PAGO: _____

96) TIPO DE PAGO: _____

97) TIPO DE PAGO: _____

98) TIPO DE PAGO: _____

99) TIPO DE PAGO: _____

100) TIPO DE PAGO: _____

101) TIPO DE PAGO: _____

102) TIPO DE PAGO: _____

103) TIPO DE PAGO: _____

104) TIPO DE PAGO: _____

105) TIPO DE PAGO: _____

106) TIPO DE PAGO: _____

107) TIPO DE PAGO: _____

108) TIPO DE PAGO: _____

109) TIPO DE PAGO: _____

110) TIPO DE PAGO: _____

111) TIPO DE PAGO: _____

112) TIPO DE PAGO: _____

113) TIPO DE PAGO: _____

114) TIPO DE PAGO: _____

115) TIPO DE PAGO: _____

116) TIPO DE PAGO: _____

117) TIPO DE PAGO: _____

118) TIPO DE PAGO: _____

119) TIPO DE PAGO: _____

120) TIPO DE PAGO: _____

121) TIPO DE PAGO: _____

122) TIPO DE PAGO: _____

123) TIPO DE PAGO: _____

124) TIPO DE PAGO: _____

125) TIPO DE PAGO: _____

126) TIPO DE PAGO: _____

127) TIPO DE PAGO: _____

128) TIPO DE PAGO: _____

129) TIPO DE PAGO: _____

130) TIPO DE PAGO: _____

131) TIPO DE PAGO: _____

132) TIPO DE PAGO: _____

133) TIPO DE PAGO: _____

134) TIPO DE PAGO: _____

135) TIPO DE PAGO: _____

136) TIPO DE PAGO: _____

137) TIPO DE PAGO: _____

138) TIPO DE PAGO: _____

139) TIPO DE PAGO: _____

140) TIPO DE PAGO: _____

141) TIPO DE PAGO: _____

142) TIPO DE PAGO: _____

143) TIPO DE PAGO: _____

144) TIPO DE PAGO: _____

145) TIPO DE PAGO: _____

146) TIPO DE PAGO: _____

147) TIPO DE PAGO: _____

148) TIPO DE PAGO: _____

149) TIPO DE PAGO: _____

150) TIPO DE PAGO: _____

151) TIPO DE PAGO: _____

152) TIPO DE PAGO: _____

153) TIPO DE PAGO: _____

154) TIPO DE PAGO: _____

155) TIPO DE PAGO: _____

156) TIPO DE PAGO: _____

157) TIPO DE PAGO: _____

158) TIPO DE PAGO: _____

159) TIPO DE PAGO: _____

160) TIPO DE PAGO: _____

161) TIPO DE PAGO: _____

162) TIPO DE PAGO: _____

163) TIPO DE PAGO: _____

164) TIPO DE PAGO: _____

165) TIPO DE PAGO: _____

166) TIPO DE PAGO: _____

167) TIPO DE PAGO: _____

168) TIPO DE PAGO: _____

169) TIPO DE PAGO: _____

170) TIPO DE PAGO: _____

171) TIPO DE PAGO: _____

172) TIPO DE PAGO: _____

173) TIPO DE PAGO: _____

174) TIPO DE PAGO: _____

175) TIPO DE PAGO: _____

176) TIPO DE PAGO: _____

177) TIPO DE PAGO: _____

178) TIPO DE PAGO: _____

179) TIPO DE PAGO: _____

180) TIPO DE PAGO: _____

181) TIPO DE PAGO: _____

182) TIPO DE PAGO: _____

183) TIPO DE PAGO: _____

184) TIPO DE PAGO: _____

185) TIPO DE PAGO: _____

186) TIPO DE PAGO: _____

187) TIPO DE PAGO: _____

188) TIPO DE PAGO: _____

189) TIPO DE PAGO: _____

190) TIPO DE PAGO: _____

191) TIPO DE PAGO: _____

192) TIPO DE PAGO: _____

193) TIPO DE PAGO: _____

194) TIPO DE PAGO: _____

195) TIPO DE PAGO: _____

196) TIPO DE PAGO: _____

197) TIPO DE PAGO: _____

198) TIPO DE PAGO: _____

199) TIPO DE PAGO: _____

200) TIPO DE PAGO: _____

201) TIPO DE PAGO: _____

202) TIPO DE PAGO: _____

203) TIPO DE PAGO: _____

204) TIPO DE PAGO: _____

205) TIPO DE PAGO: _____

206) TIPO DE PAGO: _____

207) TIPO DE PAGO: _____

208) TIPO DE PAGO: _____

209) TIPO DE PAGO: _____

210) TIPO DE PAGO: _____

211) TIPO DE PAGO: _____

212) TIPO DE PAGO: _____

213) TIPO DE PAGO: _____

214) TIPO DE PAGO: _____

215) TIPO DE PAGO: _____

216) TIPO DE PAGO: _____

217) TIPO DE PAGO: _____

218) TIPO DE PAGO: _____

219) TIPO DE PAGO: _____

220) TIPO DE PAGO: _____

221) TIPO DE PAGO: _____

222) TIPO DE PAGO: _____

223) TIPO DE PAGO: _____

224) TIPO DE PAGO: _____

225) TIPO DE PAGO: _____

226) TIPO DE PAGO: _____

227) TIPO DE PAGO: _____

228) TIPO DE PAGO: _____

229) TIPO DE PAGO: _____

230) TIPO DE PAGO: _____

231) TIPO DE PAGO: _____

232) TIPO DE PAGO: _____

233) TIPO DE PAGO: _____

234) TIPO DE PAGO: _____

235) TIPO DE PAGO: _____

236) TIPO DE PAGO: _____

237) TIPO DE PAGO: _____

238) TIPO DE PAGO: _____

239) TIPO DE PAGO: _____

240) TIPO DE PAGO: _____

241) TIPO DE PAGO: _____

242) TIPO DE PAGO: _____

243) TIPO DE PAGO: _____

244) TIPO DE PAGO: _____

245) TIPO DE PAGO: _____

246) TIPO DE PAGO: _____

247) TIPO DE PAGO: _____

248) TIPO DE PAGO: _____

249) TIPO DE PAGO: _____

250) TIPO DE PAGO: _____

251) TIPO DE PAGO: _____

252) TIPO DE PAGO: _____

253) TIPO DE PAGO: _____

254) TIPO DE PAGO: _____

255) TIPO DE PAGO: _____

256) TIPO DE PAGO: _____

257) TIPO DE PAGO: _____

258) TIPO DE PAGO: _____

259) TIPO DE PAGO: _____

260) TIPO DE PAGO: _____

261) TIPO DE PAGO: _____

262) TIPO DE PAGO: _____

263) TIPO DE PAGO: _____

264) TIPO DE PAGO: _____

265) TIPO DE PAGO: _____

266) TIPO DE PAGO: _____

267) TIPO DE PAGO: _____

268) TIPO DE PAGO: _____

269) TIPO DE PAGO: _____

270) TIPO DE PAGO: _____

271) TIPO DE PAGO: _____

272) TIPO DE PAGO: _____

273) TIPO DE PAGO: _____

274) TIPO DE PAGO: _____

275) TIPO DE PAGO: _____

276) TIPO DE PAGO: _____

277) TIPO DE PAGO: _____

278) TIPO DE PAGO: _____

279) TIPO DE PAGO: _____

280) TIPO DE PAGO: _____

281) TIPO DE PAGO: _____

282) TIPO DE PAGO: _____

283) TIPO DE PAGO: _____

284) TIPO DE PAGO: _____

285) TIPO DE PAGO: _____

286) TIPO DE PAGO: _____

287) TIPO DE PAGO: _____

288) TIPO DE PAGO: _____

289) TIPO DE PAGO: _____

290) TIPO DE PAGO: _____

291) TIPO DE PAGO: _____

292) TIPO DE PAGO: _____

293) TIPO DE PAGO: _____

294) TIPO DE PAGO: _____

295) TIPO DE PAGO: _____

296) TIPO DE PAGO: _____

297) TIPO DE PAGO: _____

298) TIPO DE PAGO: _____

299) TIPO DE PAGO: _____

300) TIPO DE PAGO: _____

301) TIPO DE PAGO: _____

302) TIPO DE PAGO: _____

303) TIPO DE PAGO: _____

304) TIPO DE PAGO: _____

305) TIPO DE PAGO: _____

306) TIPO DE PAGO: _____

307) TIPO DE PAGO: _____

308) TIPO DE PAGO: _____

309) TIPO DE PAGO: _____

310) TIPO DE PAGO: _____

311) TIPO DE PAGO: _____

312) TIPO DE PAGO: _____

313) TIPO DE PAGO: _____

314) TIPO DE PAGO: _____

315) TIPO DE PAGO: _____

316) TIPO DE PAGO: _____

317) TIPO DE PAGO: _____

318) TIPO DE PAGO: _____

319) TIPO DE PAGO: _____

320) TIPO DE PAGO: _____

321) TIPO DE PAGO: _____

322) TIPO DE PAGO: _____

323) TIPO DE PAGO: _____

324) TIPO DE PAGO: _____

325) TIPO DE PAGO: _____

326) TIPO DE PAGO: _____

327) TIPO DE PAGO: _____

328) TIPO DE PAGO: _____

329) TIPO DE PAGO: _____

330) TIPO DE PAGO: _____

331) TIPO DE PAGO: _____

332) TIPO DE PAGO: _____

333) TIPO DE PAGO: _____

334) TIPO DE PAGO: _____

335) TIPO DE PAGO: _____

336) TIPO DE PAGO: _____

337) TIPO DE PAGO: _____

338) TIPO DE PAGO: _____

339) TIPO DE PAGO: _____

340) TIPO DE PAGO: _____

341) TIPO DE PAGO: _____

342) TIPO DE PAGO: _____

343) TIPO DE PAGO: _____

344) TIPO DE PAGO: _____

345) TIPO DE PAGO: _____

346) TIPO DE PAGO: _____

347) TIPO DE PAGO: _____

348) TIPO DE PAGO: _____

349) TIPO DE PAGO: _____

350) TIPO DE PAGO: _____

351) TIPO DE PAGO: _____

352) TIPO DE PAGO: _____

353) TIPO DE PAGO: _____

354) TIPO DE PAGO: _____

355) TIPO DE PAGO: _____

356) TIPO DE PAGO: _____

357) TIPO DE PAGO: _____

358) TIPO DE PAGO: _____

359) TIPO DE PAGO: _____

360) TIPO DE PAGO: _____

361) TIPO DE PAGO: _____

362) TIPO DE PAGO: _____

363) TIPO DE PAGO: _____

364) TIPO DE PAGO: _____

365) TIPO DE PAGO: _____

366) TIPO DE PAGO: _____

367) TIPO DE PAGO: _____

368) TIPO DE PAGO: _____

369) TIPO DE PAGO: _____

370) TIPO DE PAGO: _____

371) TIPO DE PAGO: _____

372) TIPO DE PAGO: _____

373) TIPO DE PAGO: _____

374) TIPO DE PAGO: _____

375) TIPO DE PAGO: _____

376) TIPO DE PAGO: _____

377) TIPO DE PAGO: _____

378) TIPO DE PAGO: _____

379) TIPO DE PAGO: _____

380) TIPO DE PAGO: _____

381) TIPO DE PAGO: _____

382) TIPO DE PAGO: _____

383) TIPO DE PAGO: _____

384) TIPO DE PAGO: _____

385) TIPO DE PAGO: _____

386) TIPO DE PAGO: _____

387) TIPO DE PAGO: _____

388) TIPO DE PAGO: _____

389) TIPO DE PAGO: _____

390) TIPO DE PAGO: _____

391) TIPO DE PAGO: _____

392) TIPO DE PAGO: _____

393) TIPO DE PAGO: _____

394) TIPO DE PAGO: _____

395) TIPO DE PAGO: _____

396) TIPO DE PAGO: _____

397) TIPO DE PAGO: _____

398) TIPO DE PAGO: _____

399) TIPO DE PAGO: _____

400) TIPO DE PAGO: _____

401) TIPO DE PAGO: _____

402) TIPO DE PAGO: _____

403) TIPO DE PAGO: _____

404) TIPO DE PAGO: _____

405) TIPO DE PAGO: _____

406) TIPO DE PAGO: _____

407) TIPO DE PAGO: _____

408) TIPO DE PAGO: _____

409) TIPO DE PAGO: _____

410) TIPO DE PAGO: _____

411) TIPO DE PAGO: _____

412) TIPO DE PAGO: _____

413) TIPO DE PAGO: _____

414) TIPO DE PAGO: _____

415) TIPO DE PAGO: _____

416) TIPO DE PAGO: _____

417) TIPO DE PAGO: _____

418) TIPO DE PAGO: _____

419) TIPO DE PAGO: _____

420) TIPO DE PAGO: _____

421) TIPO DE PAGO: _____

422) TIPO DE PAGO: _____

423) TIPO DE PAGO: _____

424) TIPO DE PAGO: _____

425) TIPO DE PAGO: _____

426) TIPO DE PAGO: _____

427) TIPO DE PAGO: _____

428) TIPO DE PAGO: _____

429) TIPO DE PAGO: _____

430) TIPO DE PAGO: _____

431) TIPO DE PAGO: _____

432) TIPO DE PAGO: _____

433) TIPO DE PAGO: _____

434) TIPO DE PAGO: _____

435) TIPO DE PAGO: _____

436) TIPO DE PAGO: _____

437) TIPO DE PAGO: _____

438) TIPO DE PAGO: _____

439) TIPO DE PAGO: _____

440) TIPO DE PAGO: _____

441) TIPO DE PAGO: _____

442) TIPO DE PAGO: _____

443) TIPO DE PAGO: _____

444) TIPO DE PAGO: _____

445) TIPO DE PAGO: _____

446) TIPO DE PAGO: _____

447) TIPO DE PAGO: _____

448) TIPO DE PAGO: _____

449) TIPO DE PAGO: _____

450) TIPO DE PAGO: _____

451) TIPO DE PAGO: _____

452) TIPO DE PAGO: _____

453) TIPO DE PAGO: _____

454) TIPO DE PAGO: _____

455) TIPO DE PAGO: _____

456) TIPO DE PAGO: _____

457) TIPO DE PAGO: _____

458) TIPO DE PAGO: _____

459) TIPO DE PAGO: _____

460) TIPO DE PAGO: _____

461) TIPO DE PAGO: _____

462) TIPO DE PAGO: _____

463) TIPO DE PAGO: _____

464) TIPO DE PAGO: _____

465) TIPO DE PAGO: _____

466) TIPO DE PAGO: _____

467) TIPO DE PAGO: _____

468) TIPO DE PAGO: _____

469) TIPO DE PAGO: _____

470) TIPO DE PAGO: _____

471) TIPO DE PAGO: _____

472) TIPO DE PAGO: _____

473) TIPO DE PAGO: _____

474) TIPO DE PAGO: _____

475) TIPO DE PAGO: _____

476) TIPO DE PAGO: _____

477) TIPO DE PAGO: _____

478) TIPO DE PAGO: _____

479) TIPO DE PAGO: _____

480) TIPO DE PAGO: _____

481) TIPO DE PAGO: _____

482) TIPO DE PAGO: _____

483) TIPO DE PAGO: _____

484) TIPO DE PAGO: _____

485) TIPO DE PAGO: _____

486) TIPO DE PAGO: _____

487) TIPO DE PAGO: _____

488) TIPO DE PAGO: _____

489) TIPO DE PAGO: _____

490) TIPO DE PAGO: _____

491) TIPO DE PAGO: _____

492) TIPO DE PAGO: _____

493) TIPO DE PAGO: _____

494) TIPO DE PAGO: _____

495) TIPO DE PAGO: _____

496) TIPO DE PAGO: _____

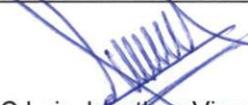
497) TIPO DE PAGO: _____

498) TIPO DE PAGO: _____

499) TIPO DE PAGO: _____

500) TIPO DE PAGO: _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN		
OBJETIVO: Mantener el control de las inspecciones y obtener información específica y clara que permita dar una resolución a la inconsistencia que se presenta.		
Nº	Concepto	Descripción
1	a)	Colocar el nombre del departamento que solicita.
2	b)	Colocar la fecha del día en que se realiza la verificación e inspección.
3	c)	Nombre del usuario completo
4	d)	Escribir la dirección del recibo
5	e)	Colocar el número de contrato y número de cuenta
6	f)	Marcar con una palomita el tipo de pago que es.
7	g)	Marcar las características del inmueble.
8	h)	Marcar con una palomita y llenar con los datos que solicita.
9	i)	Llenar con letra clara y número en las líneas correspondientes a lo solicitado.
10	j)	Marcar con una equis o palomita
11	k)	Colocar las observaciones
12	l)	Colocar la fecha del día de la inspección.
13	m)	Escribir el nombre y firma del ejecutor.
14	n)	Colocar el nombre y firma del contribuyente.
15	ñ)	Escribir el nombre y firma del testigo.
16	o)	Colocar el número de credencial del inspector.

 Tultitlán 2019-2021 Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento	 Tultitlán 2019-2021 Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento	 Tultitlán 2019-2021 Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento	 Tultitlán 2019-2021 Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN Y MEDIDORES	GERENCIA DE COMERCIAL	DIRECCION DE ADMINISTRACION, FINANZAS Y COMERCIAL	DIRECCIÓN GENERAL
 Lic. Braulía Alejandra Martínez Sánchez Jefa de Verificación, Inspección y Medidores. Elaboró	 C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerencia Comercial Revisó	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial. Vo.Bo.	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 234 de 336

Manual de Procedimientos								
	Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Administración, Finanzas y Comercial</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gerencia comercial</td> <td style="text-align: center;">Departamento: Verificación y Multas a Industria y Comercio</td> </tr> </table>	Dirección		Administración, Finanzas y Comercial		Gerencia comercial	Departamento: Verificación y Multas a Industria y Comercio
Dirección								
Administración, Finanzas y Comercial								
Gerencia comercial	Departamento: Verificación y Multas a Industria y Comercio							
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral						

OBJETIVO

Aplicar las sanciones correspondientes a los usuarios y/o contribuyentes, como consecuencia del incumplimiento de una regla o norma.

ALCANCE

Aplica a los usuarios y/o contribuyentes de uso doméstico, comercial e industrial, que posean toma clandestina, duplicadas, o cualquiera que sea la irregularidad, que incumplan con la normatividad jurídica aplicable y reglas de carácter general.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General de Archivos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.



RESPONSABILIDADES

El Gerente Comercial deberá:

- Autorizar visitas domiciliarias y/o visitas de inspección de acuerdo a las disposiciones legales aplicables y a su particular ámbito de competencia.
- Ejercer atribuciones en carácter de autoridad fiscal, conforme a lo señalado por el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones tributarias conducentes.
- Emitir documentación con firma autógrafa para el procedimiento.
- Instrumentar, radicar, citar, substanciar, respetar la garantía de audiencia y resolver todos los procedimientos administrativos relativos al ámbito de su competencia.
- Acordar el archivo de los asuntos concluidos o sobre los que ha recaído resolución definitiva.
- Ordenar restricción de servicios de agua o drenaje por falta normativa en la que incurra el contribuyente o usuario respecto a los servicios públicos que presta el Organismo.

El Jefe de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio deberá:

- Detectar faltas, notificar y regularizar a los contribuyentes o usuarios, de tipo comercio e industria, al marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos que son el objetivo del Organismo.
- Supervisar y revisar en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
- Dar atención e información al usuario acerca de la infracción que causó y recabar datos para llevar a cabo la imposición de la sanción de acuerdo a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Imponer y ejecutar sanciones respecto a faltas al marco normativo que rige la Prestación de los Servicios Públicos que son el objetivo del organismo, por parte de usuarios o contribuyentes.
- Entregar la documentación correspondiente a los PBRM con evidencia comprobatoria.

El Auxiliar Administrativo deberá:

- Recibir, atender y dar seguimiento hasta la resolución definitiva los reportes, quejas, denuncias e infracciones respecto a posibles faltas al marco normativo.
- Llevar a cabo el registro, control y archivo de los expedientes iniciados, así como de la documentación de lo actuado.
- Agendar el Derecho de Audiencia, respecto a los usuarios que hayan sido notificados.
- Mantener los formatos actualizados, respecto a cada etapa del Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones, previa revisión y visto bueno de la Dirección Jurídica.
- Llevar cada una de las etapas del Procedimiento, siguiendo los términos de Ley y recopilando la documentación necesaria, a fin de tener todo debidamente soportado.
- Generar Archivo en Trámite.



Los Notificadores, Inspectores y/o Ejecutores Fiscales:

- Entregar y realizar el proceso de notificación, hasta su conclusión, recabando información y evidencia verídica aportando la documentación necesaria para contar con los sustentos para cualquier acto que se pretenda ejecutar.
- Requisar debidamente los formatos que les son entregados para el proceso de notificación correspondiente.
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como servidor público adscrito al organismo de agua.

DEFINICIONES

Cancelación de toma: Dejar sin efecto la toma de agua a un usuario omiso.

Expediente: Documentación relacionada con la presunta responsabilidad administrativa, integrada por el departamento, cuando se tiene conocimiento de algún acto u omisión posiblemente constitutivo de faltas.

Infracción: Transgresión o quebrantamiento de los diversos ordenamientos en materia del aprovechamiento y la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

P.A.E.: Procedimiento Administrativo de Ejecución.

Procedimiento Administrativo: Conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto administrativo.

Reporte: Denuncia de forma interna o externa, ante una posible infracción.

Restricción: La acción de limitar temporalmente los servicios al usuario por falta de cumplimiento de sus obligaciones o por otras causas previstas en ésta Ley.

Sanción Administrativa:

Montos establecidos y contemplados en los diferentes ordenamientos que rigen el aprovechamiento y la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, ante una conducta indebida.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de agua de Tultitlán.

UMA: Unidad de cuenta, índice, medida o referencia diaria, vigente al momento de generarse la obligación de pago, que servirá de base para cuantificar el pago de obligaciones y supuestos previstos en los ordenamientos.

Usuario omiso: Todo predio que cuente con los servicios de agua potable y alcantarillado, que no se encuentre registrado en el padrón de usuarios, considerándose la conexión como toma clandestina.



INSUMOS

Equipo de cómputo, Impresora, tinta, hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores, cámara fotográfica, unidad móvil para recorridos, equipo de trabajo

RESULTADO

Regularizar a usuarios, usuarias y contribuyentes omisos.
Incrementar la recaudación.
La imposición de sanciones, recuperando créditos fiscales y accesorios vencidos.
Actualización del padrón de usuarios, usuarias y contribuyentes omisos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención de servicios informático.
Cobranza General.
Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
Ubicación de usuarios en Plano Cartográfico C.E.T.A.
Mantenimiento Preventivo Taller
Corrección de averías.
Convenio de Pago.
Verificación e Inspección de Industria y Comercio.

POLÍTICAS

Llevar registro de los reportes externos, de acuerdo a las posibles faltas a la normatividad.

Las sanciones se realizan en días hábiles en los horarios de 09:00 a 17:50 horas, y son fijadas y/o autorizadas por el Gerente Comercial y/o el Jefe de Departamento de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio, basadas en el estudio contemplado en el artículo 137 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, en el cual la motivación de la resolución considerará las siguientes circunstancias:

- I. La gravedad de la infracción en que se incurra;
- II. Los antecedentes del infractor;
- III. Las condiciones socio-económicas del infractor;
- IV. La reincidencia en el incumplimiento de obligaciones, en su caso; y
- V. El monto del beneficio, daño o perjuicio económico, derivado del incumplimiento de obligaciones, si lo hubiere.

Infractor que no cumpla con lo ordenado en la determinación, se podrá realizar la restricción o cancelación de toma, según sea el caso.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

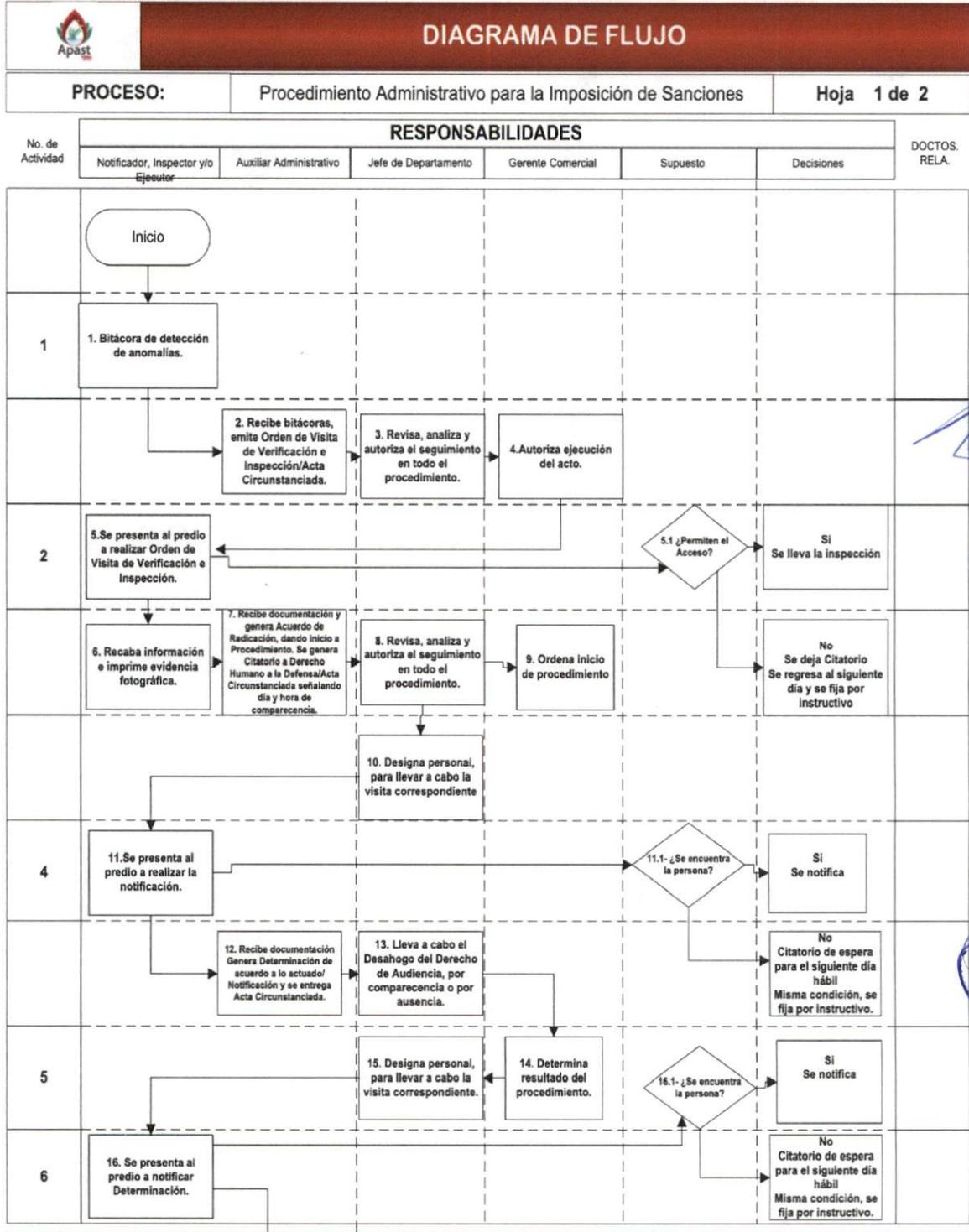
Página: 238 de 336

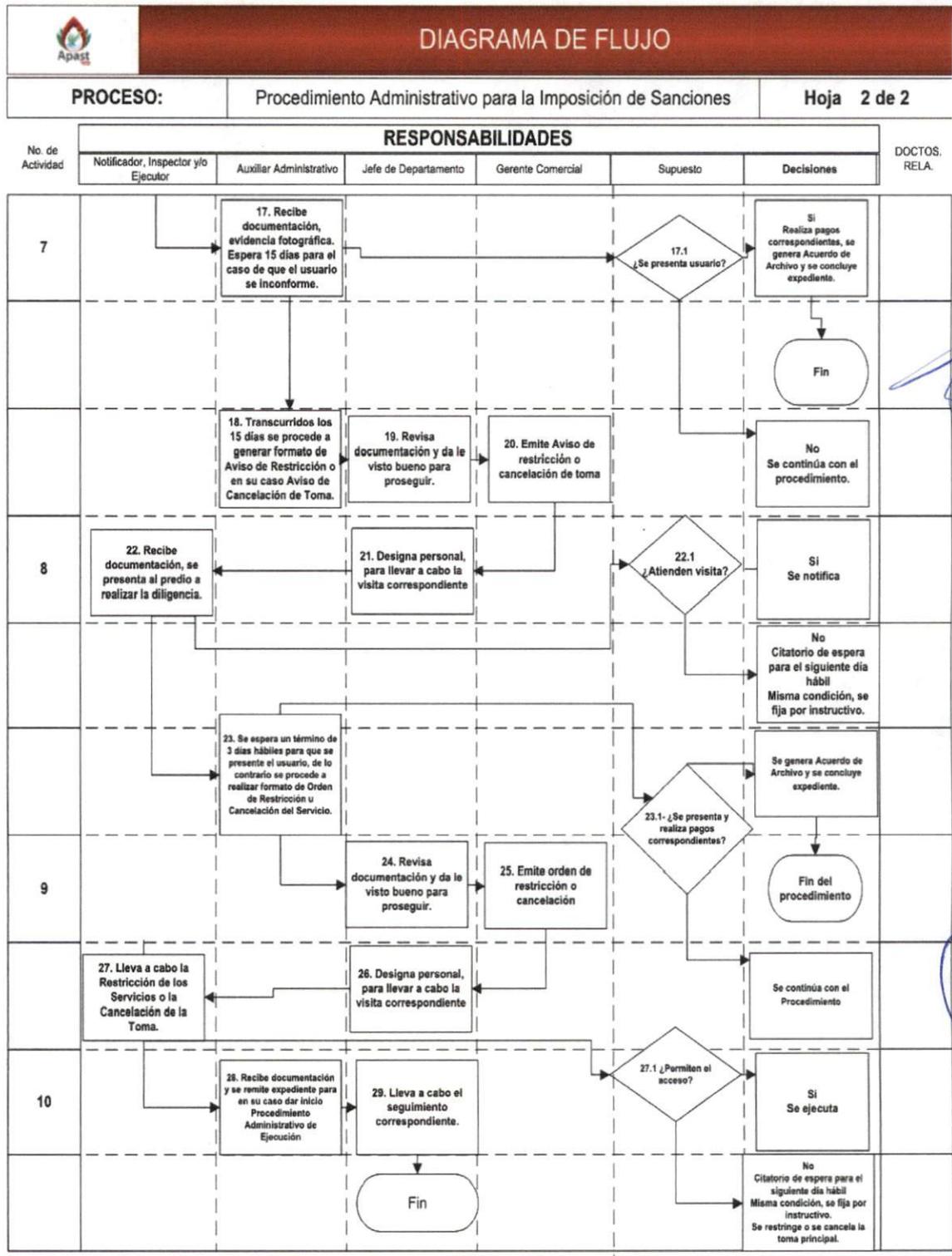
DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Notificador, Inspector y/o Ejecutor Fiscal	Detecta anomalías, de acuerdo a bitácoras de lecturas e inspecciones.
2	Departamento De Verificación, Inspección y Multas A Industria Y Comercio.	Recibe documentación recabada por parte los notificadores, inspectores y/o ejecutores fiscales, analiza y emite formato de Orden de Visita de Verificación e Inspección para su debida inspección. Recibe reportes de manera anónima por parte de personas externas al organismo, para dar el seguimiento correspondiente.
3	Notificador, Inspector y/o Ejecutor Fiscal	Se presenta al predio para realizar la inspección y recabar la información y evidencia necesaria para soportar la inspección. Si permiten el acceso se realiza la diligencia, no lo permiten, se deja Citatorio previo para regresar al siguiente día hábil. Transcurrido el día se ejecuta la diligencia de lo contrario se deja fijado por instructivo.
4	Departamento De Verificación, Inspección y Multas A Industria Y Comercio.	Realiza Acuerdo de Radicación, para dar inicio al Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones, una vez que haya sido analizada la información.
5	Gerente Comercial	Ordena citar al posible infractor con la finalidad de que alegue lo que a su derecho corresponda, mediante el formato de Acuerdo de Radicación, en el cual se asigna un número de expediente y se establece el motivo del inicio del procedimiento, debidamente fundado y motivado. En caso de que el usuario se encuentre empadronado con el organismo, será el momento de bloquear la cuenta en el sistema DAS, realizando la anotación donde se especifique el número de expediente y de forma breve el motivo del bloqueo. Posterior a esto, ordena Citatorio a Derecho humano a la Defensa, en donde se determina día y hora para que comparezca el usuario de la toma, propietario y/o poseedor del inmueble en controversia, en compañía de su Representante Legal.
6	Notificador, Inspector y/o Ejecutor Fiscal	Se presenta al predio para realizar la inspección y recabar la información y evidencia necesaria para soportar la inspección. Si permiten el acceso se realiza la diligencia, no lo permiten, se deja Citatorio previo para regresar al siguiente día hábil. Transcurrido el día se ejecuta la diligencia de lo contrario se deja fijado por instructivo. En cualquiera de los casos, debe realizarse el acta circunstanciada correspondiente.
7	Usuario O Contribuyente	Se presentará el día y hora señalados en el citatorio a su Derecho de Audiencia, a fin de comparecer y alegar lo que a su derecho convenga, o bien no se presenta.
8	Departamento De Verificación, Inspección Y Multas, Industria Y Comercio.	Realizará Desahogo de Garantía de Audiencia, recabando la documentación necesaria, que ayudará para emitir una determinación, de acuerdo al caso que corresponda.
9	Gerente Comercial	Ordenará resolución que al caso proceda, siendo estas sanciones de carácter económico, de restricción o clausura al suministro de agua y/o drenaje; con independencia de la multa establecida, el infractor deberá resarcir, en su caso, el daño causado y cumplir con las medidas correctivas que le señale la autoridad, dentro del plazo que se fije.
10	Departamento De Verificación, Inspección Y Multas, Industria Y Comercio.	Una vez emitida la Determinación, se procederá a realizar la notificación de la misma al Usuario, entregando documentación al notificador, inspector y/o ejecutor fiscal.
11	Notificador, Inspector y/o Ejecutor Fiscal	Se presenta al predio para realizar la inspección y recabar la información y evidencia necesaria para soportar la inspección. Si permiten el acceso se realiza la diligencia, no lo permiten, se deja Citatorio previo para regresar al siguiente día hábil. Transcurrido el día se ejecuta la diligencia de lo contrario se deja fijado. Una vez hecha la Notificación de la resolución y pasado el término de 15 días en que surta sus efectos se podrá dar cumplimiento a la misma, a través Orden de Restricción o Cancelación del servicio del que se trate.
12	Departamento De Verificación, Inspección y Multas, Industria y Comercio.	Seguido de esto se recibirá la documentación y se remitirá el expediente para en su caso dar inicio al Procedimiento Administrativo de Ejecución y dar el seguimiento correspondiente. Manejará la base de datos, en cual tendrá el registro de todo lo acontecido, con sus respectivas fechas, folios, inspectores notificadores que intervinieron, así como el resguardo de dichos expedientes.



DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Orden de visita de Verificación e Inspección

Forma de llenado por el Notificador, Ejecutor y/o Inspector.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

ORDEN DE VISITA DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN

PROPIETARIO, USUARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA JURÍDICA COLECTIVA FOLIO: 1

CON DOMICILIO EN: Tultitlán, Estado de México a del mes de del año de mil

por lo anterior al Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

ACUERDA

PRIMERO: Realizar la presente diligencia que tiene como objeto verificar el cumplimiento de las obligaciones...

SEGUNDO: Se otorga para la realización de la presente visita de verificación/inspección en términos del artículo 125 párrafo 1 inciso b) del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, a la D.E. identificada con Cédula profesional expedida a su favor por el DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y sus representantes autorizados en el presente acto administrativo, facultados para llevar a cabo la inspección/visita de verificación en el predio que se indica en el presente acto administrativo, de acuerdo a los datos que se indican en el presente acto administrativo, de acuerdo a los datos que se indican en el presente acto administrativo, de acuerdo a los datos que se indican en el presente acto administrativo.

TERCERO: Acreditarse al estado que en términos del artículo...

CUARTO: Acreditarse en términos del artículo...

ATENTAMENTE

10

Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

12

11

Nombre y Puesto

No.	Descripción
1	Colocar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
3	Anotar domicilio.
4	Citar fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
5	Nombre al Gerente Comercial.
6	Nombre a los notificadores, Ejecutores y/o Inspectores, autorizados para llevar a cabo la inspección.
7	Coloque el nombre del Director General.
8	Coloque nuevamente el nombre del Gerente Comercial
9	Especifique en que acta se encuentra su personalidad y facultades.
10	Firma del Gerente Comercial.
11	Persona que recibe el documento, deberá poner su nombre y firma.
12	Colocar en el primer apartado las iniciales del Gerente Comercial en mayúsculas, segundo apartado iniciales del Jefe de Departamento en mayúsculas y en el último apartado anotar las iniciales de quien elaboró el documento en minúsculas.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 242 de 336

Formato llenado por el inspector y/o ejecutor

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

ACTA DE DILIGENCIA

Tultitlán, Estado de México, a los _____ días del mes de _____ del año 20____.

Yo, _____, Inspector Ejecutivo, con identificación con Credencial vigente número _____, del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año 20____, comparecí en el domicilio de la persona que se indica a continuación, para realizar la diligencia que se indica a continuación.

1. Se verificó la existencia y estado de los servicios en el domicilio con el/los solicitante/s.

INFORMACIÓN	INDICACIONES		
TIPO DE SERVICIO	FECHA DE USO	LECTURAS	OTRO

Fecha y hora de inicio de la diligencia: _____

2. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

3. Si la actividad es susceptible de ser verificada.

Observación al Ejecutor por no ser susceptible de ser verificada: _____

4. Comparar que el número de conexiones con las que cuenta el domicilio con las indicadas en el acta de diligencia.

ANEXO 7.2. C.4. BANDO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

Observación: _____

5. Comparar la existencia de documentos, fotos de agua, conexiones e instalaciones identificadas. (Ejecutor por las instalaciones a las que se van a verificar, conexión e instalación).

6. Verificar el correcto funcionamiento del equipo instalado, así como tener la fecha de la última lectura.

Medida de agua potable tomada: _____

Cuenta con presión: _____

Observación: _____

7. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

8. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

9. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

10. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

11. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

12. Se verificó que el domicilio de las personas y de los servicios que se indican en el presente acta de diligencia.

Nombre y firma de la persona que atiende la diligencia: _____

Nombre y firma de la persona que atiende la diligencia: _____

No.	Descripción
1	Colocar número de folio consecutivo.
2	Anotar hora, minutos, día, y año en la que se está llevando a cabo la Inspección.
3	Nombrar a los notificadores, Ejecutores y/o Inspectores, autorizados para llevar a cabo la inspección.
4	Colocar nombre del Director General.
5	Colocar nombre del Gerente Comercial.
6	Especifique en que acta se encuentra la personalidad y facultades del Gerente Comercial.
7	Anotar la ubicación del predio.
8	Registrar el nombre de la persona que está atendiendo la diligencia, así como la forma en como se está identificando y como acredita su personalidad.
9	Nombrar a los testigos presentes al momento de la diligencia.
10	Del paso 1 al 6, llenar lo solicitado de acuerdo a lo que se observe en el predio.
11	Indicar horas y minutos en que se está concluyendo la diligencia.
12	Nombre y firma del notificador y la persona que atiende la diligencia.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 243 de 336

Formato que se utilizará únicamente si no se encuentra quien atienda las diversas diligencias

Citatorio.

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
2020. Año de Luisa Méndez de Cuevas, esposa de la mujer Mexicana.

CITATORIO Folio 1

C. Propietario y/o poseedor C. 1 en su defecto representante legal del inmueble situado en C. 2 horas con C. 3 del mes de C. 4 del año que mil C. 5 en su carácter de C. 6 con fundamento en los artículos 24, 25 y 26 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, me comparezco igualmente en el domicilio al rubro anotado y cerciorándome de ser el domicilio correcto, toco la puerta del domicilio en que me encuentro con el/los señores C. 7 compareciendo ante el suscrito quien dijo llamarse C. 8 y quien se identifica con C. 9 y quien manifiesta que la persona representada no se encuentra identificándose con C. 10 expedido a mi favor por el C. 11 DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y bajo las atribuciones encomendadas al C. 12 GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en C. 13 por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 25 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México comparezco a quien el presente CITATORIO para que se una ESPERAR EN ESTE DOMICILIO a las C. 14 horas con C. 15 del mes de C. 16 del año que mil veintiuno, a efecto de recibir C. 17 facultades al apoderamiento a la persona que se le indica, que de no atender el presente citatorio el día y hora que se señala la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentra como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, entregando el presente acta al calce para su debida constancia legal, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal.

SEÑALANDO PÚBLICO AL SUSCRITO RECONOCIENDO A QUIEN LA PRESENTE

16

NO HABER Y FIRMAR NOMBRE Y FIRMA

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
3	Anotar domicilio.
4	Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
5	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Colocar su cargo.
7	Mencionar el nombre o bien señalar únicamente usuario de la toma, propietario, poseedor y/o representante legal.
8	Colocar el nombre de la persona que atendió la diligencia, manifiestar que es de la persona buscada, con que se identifica o en su caso especificar que se dejará fijado en el domicilio.
9	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
10	Registrar nombre del <u>Director General</u> .
11	Registrar nombre del Gerente Comercial.
12	Mencionar en que acta se encuentra su personalidad y facultades.
13	Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.
14	Especificar que se pretende notificar.
15	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

Acta Folio 72-3, Col. Barrio Nahuatlán, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Acta Circunstanciada

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
2020. Año de Luisa Méndez de Cuevas, esposa de la mujer Mexicana.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y MULTAS A INDUSTRIA Y COMERCIO
ACTA CIRCUNSTANCIADA FOLIO: 1

Tultitlán, Estado de México, siendo las C. 2 horas con C. 3 minutos del día C. 4 del mes de C. 5 del año C. 6 en el domicilio señalado en C. 7 compareciendo ante el suscrito quien se identifica con C. 8 y quien manifiesta que la persona representada no se encuentra identificándose con C. 9 expedido a mi favor por el C. 10 DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y bajo las atribuciones encomendadas al C. 11 GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en C. 12 por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 25 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México comparezco a quien el presente CITATORIO para que se una ESPERAR EN ESTE DOMICILIO a las C. 13 horas con C. 14 minutos del día de C. 15 del mes de C. 16 del año que mil veintiuno, a efecto de recibir C. 17 facultades al apoderamiento a la persona que se le indica, que de no atender el presente citatorio el día y hora que se señala la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentra como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, entregando el presente acta al calce para su debida constancia legal, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calce para su debida constancia legal.

Cuyas características del inmueble son:

13

Se procede a levantar la presente acta circunstanciada, en la que se hace constar los hechos y manifestaciones siguientes:

14

No habiendo más que agregar se da por concluida la presente acta, siendo las C. 15 horas con C. 16 minutos del día de su inicio, firmando al calce las personas que en ella intervinieron, previa lectura y ratificación de su contenido para su debida constancia y para los efectos legales a que haya lugar.

Notificador/Ejecutor

Nombre y firma 16 Nombre y firma

Testigos de asistencia

Nombre y firma Nombre y firma

1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Registrar nombre del Director General.
7	Registrar nombre del Gerente Comercial.
8	Mencionar en que acta se encuentra su personalidad y facultades.
9	Anotar testigos de asistencia.
10	Anotar con que se identifica.
11	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia.
12	En su caso registrar nombre de la empresa.
13	Señalar características del inmueble.
14	Apartado para manifiestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
15	Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.
16	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio, así como de los testigos de asistencia

Acta Folio 72-3, Col. Barrio Nahuatlán, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

[Handwritten signature in blue ink]



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 244 de 336

Formato que será usado para tomar reporte, respecto a los usuarios que se presentan al Departamento,

Reporte

REPORTE DE POSIBLES ANOMALÍAS ATENCIÓN A USUARIOS

Apast Tultitlán

Folio: 1

FECHA: 2

DAOS DE QUIEN REPORTA:
Nombre: 1 Teléfono: _____
Cuenta: _____

TIPO DE ANOMALÍA: 4
Tipo de Anomalía: _____ Dependencia de Agua Potable
Disturbio: _____ Violación de Presión
Daños a la Red: _____ Abstracción a aparato medidor
Otro: _____
Especificar: 6

DAOS DEL REPORTEADO: 6
Nombre: _____
Cuenta: _____
Referencia: _____
Ubicación en el Departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico
Sección: 7
No. de Cuenta de Ubicación: 8
Servidor público que toma el reporte: _____
Nombre y Firma: 9

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar día, mes y año, en que se está tomando el reporte.
3	Anotar nombre, teléfono y domicilio de la persona que reporta, en caso de no proporcionar ningún dato, podrá quedarse bajo el anonimato.
4	Palomear el tipo de anomalía reportada.
5	En caso de no estar registrada la anomalía en el punto anterior, se palomeará el apartado de otros y se especificará lo reportado.
6	Tomar datos de la persona reportada, nombre, domicilio y referencias del predio.
7	Presentarse al Departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico, a fin de verificar la situación del predio, si está o no está empadronado con el organismo.
8	El departamento deberá proporcionar los datos del predio, para su debida inspección, ya sea verificar si tiene cuenta o es usuario omiso.
9	Nombre y firma del auxiliar que tomó el reporte.

Acuerdo de Radicación

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

1 2021 "Año de Laura Méndez de Cossío, conde de la mujer mexicana".
Tultitlán, Estado de México, a _____ del mes _____ del año dos mil _____

ACUERDO DE RADICACIÓN

1 2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

Formato que deberá llenar el Auxiliar.

No.	Descripción
1	Registrar fecha en que se está iniciando el formato.
2	Nombrar al Gerente Comercial.
3	Indicar artículo correspondiente de acuerdo al Reglamento de Organización, vigente del organismo.
4	Citar número de folio de inspección y acta circunstanciada o bien folio de reporte anónimo.
5	Nombrar al Jefe de Departamento.
6	Indicar domicilio completo del predio en controversia.
7	Indicar cuenta en caso de que la hubiera, de lo contrario omitir apartado.
8	Indicar que presuntas irregularidades se encuentran en el predio.
9	Colocar número progresivo de expediente.
10	Indicar nombre del usuario, en caso de no tener esa información, se dejará como Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal.
11	Colocar nuevamente numeral 6.
12	Colocar nuevamente numeral 2.
13	Iniciales en mayúsculas del Gerente Comercial, así como del Jefe de Departamento, en minúsculas iniciales de la persona que elabora.
14	Nombre y firma del Gerente Comercial.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración: Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 247 de 336

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
2015 "México: Leyes Mínimas de Consulta y Política de la Nueva Mexicana"
AGUINO.- Se acuerda que el Usuario de la Terna inscrita en la conducta descrita por el artículo 155 fracción II de la Ley del Agua del Estado de México y Municipio, sancionada en el artículo 156 y 157 de la Ley antes mencionada.
TERCERO.- Se ordena...
CUARTO.- Se determina además por la conducta contemplada...
SEXTO.- En caso de no dar cumplimiento a los tres puntos anteriores, se presentará a la...
SEPTIMO.- Notificar personalmente y comparecer...

Table with 2 columns: No. and Descripción. Rows 20-29 detailing steps from 'Indicar nuevamente numeral 16' to 'Nombre y firma del Jefe de Departamento'.

Notificación de Determinación

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.
NOTIFICACIÓN
1) Identificar número...
Destinatario: Usuario de la Terna, Propietario y Posesor C.
Tultitlán, Estado de México, siendo las...
y por el día de la semana que...
me verificó con la credencial vigente...
quien se verificó...
Notificado al...
Se procede a hacerle del conocimiento el contenido de la presente notificación...
Notificación-Ejecutor

Table with 2 columns: No. and Descripción. Rows 1-16 detailing steps from 'Colocar número de expediente correspondiente' to 'Nombre y firma del Notificador, Ejecutor y/o Inspector'.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 249 de 336

Acta circunstanciada de restricción.

Forma de llenado por el notificador, inspector y/o ejecutor:

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

2000 "Año de Laura Múzquiz de Guerra, arbolera de la Nueva Hispanja".

ACTA CIRCUNSTANCIADA DE RESTRICCIÓN

TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS, CON _____ MINUTOS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____ EN EL DOMICILIO UBICADO EN _____ TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

PRESENTE EL C _____ (1) QUE SE IDENTIFICA CON _____ Y MANIFIESTA SER _____ (2) PERSONA ANTE QUIEN COMPARCE EL USUARIO C _____ EN SU CARÁCTER DE NOTIFICADOR EJECUTOR IDENTIFICACIONE CON CREDENCIAL Y/O FIDUCIA DE COMISIÓN VIGENTE, EXPEDIDA POR EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO, NÚMERO _____ (3) HACIÉNDOLE SABER QUE EL MOTIVO DE LA VISITA, ES LLAVAR ACABO EL CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, INSTAURADO EN CONTRA DEL USUARIO, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR DEL INMUEBLE ANTERIORMENTE DESCRITO, POR LA OMISIÓN DE PAGAR DE SU ADEUDO DE CONSUMO DE AGUA, CORRESPONDIENTE AL NÚMERO DE CONTRATO _____ (4) EL CUAL NO HA SIDO QUIEBRO A PESAR DE HABER SIDO NOTIFICADO EN TIEMPO Y FORMA, MEDIANTE NOTIFICACIÓN DE DERECHO DE AUDIENCIA, DEBIDAMENTE FUNDADO Y MOTIVADO, Y QUE LE FUERA NOTIFICADO EN FECHA _____ (5) DEL PRESENTE AÑO, NOTIFICACIÓN QUE OIRA EN AUTOS DEL EXPEDIENTE NÚMERO _____ (6) Y DEL CUAL SE DESPRENDE SU INCOMPARCENCIA ANTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO, SOLOTTANDO AL USUARIO PRESENTE, DESIGNE A UN TESTIGO DE SU PARTE EN LA PRESENTE DILIGENCIA, QUE EN ESTE ACTO MANIFIESTA QUE NOMBRA COMO SU TESTIGO AL C _____ (7) QUE SE IDENTIFICA CON _____ (8) Y TENER SU DOMICILIO EN _____ TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO.

A CONTINUACIÓN SE PROCEDERÁ A LLEVAR A CABO LA RESTRICCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 191 DE LA LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, POR LO QUE SE PROCEDERÁ A DAR CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO, RESTRINGIENDO EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, EN EL DOMICILIO EN QUE SE ACTUA, LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LAS FACULTADES QUE SE CONFIERE A ESTE ORGANISMO EN LA LEY YA MENCIONADA, PRECISAMENTE EN LOS ARTÍCULOS 44, 45, Y 46, PROCEDIENDO A REESTABLECER EL SERVICIO, EN EL MOMENTO QUE EL USUARIO LIQUIDE EL CRÉDITO FISCAL Y/O INFRACCION QUE TIENE A SU CARGO, ASÍ COMO EL PAGO DE LOS DERECHOS QUE ESTABLECE LA LEY PARA SU REESTABLECIMIENTO, POR LO QUE ESTE ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TULTITLÁN, MÉXICO, CUENTA CON LAS FACULTADES PARA LLEVAR A CABO LA PRESENTE DILIGENCIA, LAS CUALES SE ENCUENTRA FUNDADO Y MOTIVADO EN LOS ARTÍCULOS 45 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO, 46 Y 47 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, Y FRACCIÓN II, 16, 22, 28, 30, 31, 32 Y 33 DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, 17 Y 18 DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, ASÍ MISMO SE LE HADE SABER QUE EL CÓDIGO PENAL DEL ESTADO DE MÉXICO, ESTABLECE EN EL ARTÍCULO 149 LO SIGUIENTE: "Comete este delito el que cualquier funcionario público o privado de la autoridad competente o cualquier persona encargada por la autoridad para ser auxiliar de su oficio....", POR LO QUE ACTO SEGURO SE PROCEDERÁ A RESTRINGIR EL SUMINISTRO DE AGUA DE LA SIGUIENTE MANERA:

LA PRESENTE DILIGENCIA SE DA POR CONCLUIDA, CERRANDO LA PRESENTE ACTA CIRCUNSTANCIADA, SIENDO LAS _____ HORAS, CON _____ MINUTOS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO _____, FIRMANDO AL CALZE LOS QUE EN ELLA INTERVINERON Y QUIERON HACERLO PARA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES CORRESPONDIENTES.

USUARIO (9)	NOTIFICADOR/EJECUTOR (11)	TESTIGO (13)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Isidro Roberto 72-a, Col. Barrio Nativitas, C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

No.	Descripción
1	Indicar hora, minutos, día, mes y año, así como el domicilio completo en el que se está llevando la diligencia.
2	Anotar persona que está atendiendo la diligencia, forma de identificarse y que es del propietario en caso de que no lo sea.
3	Anotar el nombre del notificador que está llevando a cabo la diligencia.
4	Anotar su número de oficio de comisión.
5	Registrar número de contrato de agua.
6	Mencionar fecha en que se llevó a cabo la notificación de derecho de audiencia.
7	Mencionar número de expediente.
8	Anotar testigo y la forma en cómo se identifica.
9	En este apartado se asentará todo lo que está aconteciendo al momento de la restricción de los servicios.
10	Anotar hora, minutos, día, mes y año en que se está concluyendo con los actos de restricción.
11	Nombre y firma del notificador, inspector y/o ejecutor fiscal.
12	Nombre y firma del Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal del inmueble en controversia.
13	Nombre y firma del testigo.

Acuerdo de Archivo



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.

2021, Año de Laura Méndez de Curiel, secretaria de la mujer Mexicana

Tultitlán, Estado de México, a _____ de _____ del 2021.

ACUERDO DE ARCHIVO

Visto por el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en virtud que por el presente se declara que el Estado de México, en el ámbito de su competencia, es el propietario del inmueble ubicado en el _____ MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, en el presente se declara que la totalidad de los derechos y obligaciones que se derivan de la presente materia pertenecen al Estado de México.

RESULTANDO

En el punto de la atención de este Servicio Comercial, tras la petición de estudio de dicho inmueble con carácter de un inmueble, en el presente de propiedad y sobre su estado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con el objeto de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar si procede de dar o no el procedimiento administrativo correspondiente.

CONSIDERANDO

1. Que la Gerencia Comercial de este Organismo, se compromete a conocer y estudiar el presente asunto de conformidad de acuerdo a lo señalado en el artículo 18 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, el cual se integra el patrimonio de la Gerencia Comercial (9).

2. Que el presente asunto de archivo se deriva de la competencia del Estado de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México.

3. Que el Estado de México, en el ámbito de su competencia, es el propietario del inmueble ubicado en el _____ MUNICIPIO DE TULTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, en el presente se declara que la totalidad de los derechos y obligaciones que se derivan de la presente materia pertenecen al Estado de México.

4. Que el presente asunto de archivo se deriva de la competencia del Estado de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México.

5. Que el presente asunto de archivo se deriva de la competencia del Estado de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México.

ACUERDA

DECLARAR que el presente asunto de archivo es de competencia del Estado de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México, en el ámbito de su competencia, de acuerdo a lo señalado en el artículo 7 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado Libre y Soberano de México.

ACUERDO

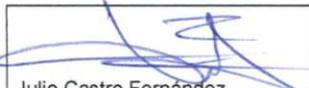
13

Gerente Comercial del OPD APAST

Forma de llenado, cuando el usuario realiza los pagos que corresponden de acuerdo a su situación y se cierra el

No.	Descripción
1	Colocar fecha en que se está realizando el documento.
2	Indicar número de cuenta y contrato respecto al expediente que se está llevando.
3	Colocar nombre del propietario y/o poseedor.
4	Indicar domicilio del inmueble.
5	Indicar en qué fecha fue citado a Derecho de Audiencia.
6	Colocar nombre del Gerente Comercial.
7	Se nombra a la persona que se presentó.
8	Se menciona los documentos en que se derivan para lo del procedimiento iniciado.
9	Se narra las acciones que se están realizando, que pagos serán efectuados para que se pueda concluir el expediente.
10	Mencionar número de folio del expediente.
11	Indicar nuevamente numeral 6.
12	Iniciales del nombre del Gerente Comercial, seguido del Jefe de Departamento en mayúscula, por último iniciales en minúscula de quien elaboró el documento.
13	Nombre y firma del Gerente Comercial.



 Julio Castro Fernández Jefe de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercial	 Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo.Bo.	Autorizó



Manual De Procedimientos		
	Procedimiento Administrativo para el levantamiento y captura de lecturas, y entrega de estados de cuentas	Dirección: Dirección de Administración, Finanzas y Comercial
		Gerencia Comercial Departamento: Verificación, Inspección y Multas, a Industria y Comercio
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Mejorar la eficiencia en el levantamiento de lecturas de consumo de agua potable a usuarios y/o contribuyentes no domésticos con servicio medido, por medio de este Procedimiento Administrativo.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos que realicen actividades de notificación y a todos los usuarios comerciales e industriales, que se encuentren bajo el tipo de servicio medido.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley de Aguas Nacionales.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Código Administrativo del Estado de México.
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.

RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial.

- Es el responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleve a cabo.

Jefe de departamento:

- Implanta, modifica, actualiza el padrón para la mejora del levantamiento de lecturas del año al corriente



- Imprime las bitácoras de lectura de los usuarios con servicio medido de acuerdo a las fechas marcadas por el Calendario de Toma de Lecturas y Vencimiento de pago.
- Diseña, programa e implementa cuadrantes y rutas para la toma de lecturas a usuarios de tipo no doméstico con servicio medido.
- Controla los padrones de lecturas de usuarios de tipo no doméstico.
- Emite y signa folios de estados de cuenta del servicio medido de tipo no doméstico.
- Realiza los ajustes necesarios para usuarios de tipo no domésticos antes, durante la entrega de estados de cuenta.
- Imprime los avisos de estados de cuenta de los usuarios que con servicio medido y cuota fija.
- Prepara el trabajo de levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta un día antes
- Modifica, actualiza y define el presente manual.

Notificador/Inspector/Ejecutor.

- Verifica y registra la toma de lecturas a usuarios de tipo no doméstico, tomando evidencia mediante aplicación de sistema SICFAT en los teléfonos de cada lectorista y llenar la bitácora física de cada colonia.
- En caso de detectar, anomalías durante el proceso de levantamiento de lecturas, éstas se deberán capturar por la (APP) y registrar en la bitácora para la Toma de Lecturas, según la clave que corresponda.
- Se presenta en los domicilios de cada usuario para la entrega de los estados de cuenta para su pago.
- Realizar bitácoras diarias.
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como servidor público adscrito al organismo de agua.

Auxiliar administrativo.

- Imprime las bitácoras de lectura de los usuarios con servicio medido de acuerdo a las fechas marcadas por el Calendario de Toma de Lecturas y vencimiento de pago.
- Controla los padrones de lecturas de usuarios de tipo no doméstico.
- Imprime los avisos de estados de cuenta de los usuarios que con servicio medido y cuota fija.
- Prepara el trabajo de levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta que realizarán los lectoristas un día antes.
- Realiza los ajustes necesarios en el sistema SICFAT, para usuarios de tipo no domésticos antes y durante la entrega de estados de cuenta.
- Generar Archivo en Trámite.

DEFINICIONES

- **Lectorista:** Notificador/Inspector/Ejecutor, se entiende por la persona autorizada, por parte del organismo para el levantamiento de lecturas.



- **OPD- APAST:** Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.
- **SICFAT.** Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.
- **Servicio medido:** usuario que cuenta con medidor para la determinación de su saldo

INSUMOS

- Software SICFAT, aplicación APP, internet, Padrón de usuarios, papelería, unidad móvil para recorridos, Bitácora de toma de lectura, computadora, Impresora.

RESULTADO

- Entrega de estados de cuenta.
- Información actualizada respecto al consumo de los usuarios (as) y/o contribuyentes.
- Eficacia de las actividades programadas.
- Aumento de la recaudación en los contribuyentes de servicio medido.
- Información verídica de las lecturas de los usuarios tipo industria y comercio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención de servicios informático.
- Cobranza General.
- Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
- Ubicación de usuarios en Plano Cartográfico C.E.T.A.
- Mantenimiento Preventivo Taller
- Corrección de averías.
- Convenio de Pago.
- Verificación e Inspección de Industria y Comercio.
- Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.

POLÍTICAS

- El levantamiento de lecturas y entrega de estados de cuenta será únicamente en días hábiles de 09:00 a 17:00 horas de acuerdo a las fechas marcadas en el Calendario de Toma de Lecturas y Vencimiento de pago.
- Ambos procedimientos serán personalizados tomando en cuenta las medidas sanitarias vigentes para el Estado de México en el domicilio del usuario.
- Una vez localizado el domicilio para la toma de lecturas, se verificará ubicación del medidor, si no se encuentra a la vista del lectorista se solicitará el acceso al propietario al medidor para que se tome la lectura correspondiente.
- El lectorista debe de realizar la captura de evidencia fotográfica por medio de la aplicación (APP SICFAT) y anotará en el padrón la lectura, número de precinto o en caso contrario reportará la anomalía correspondiente.



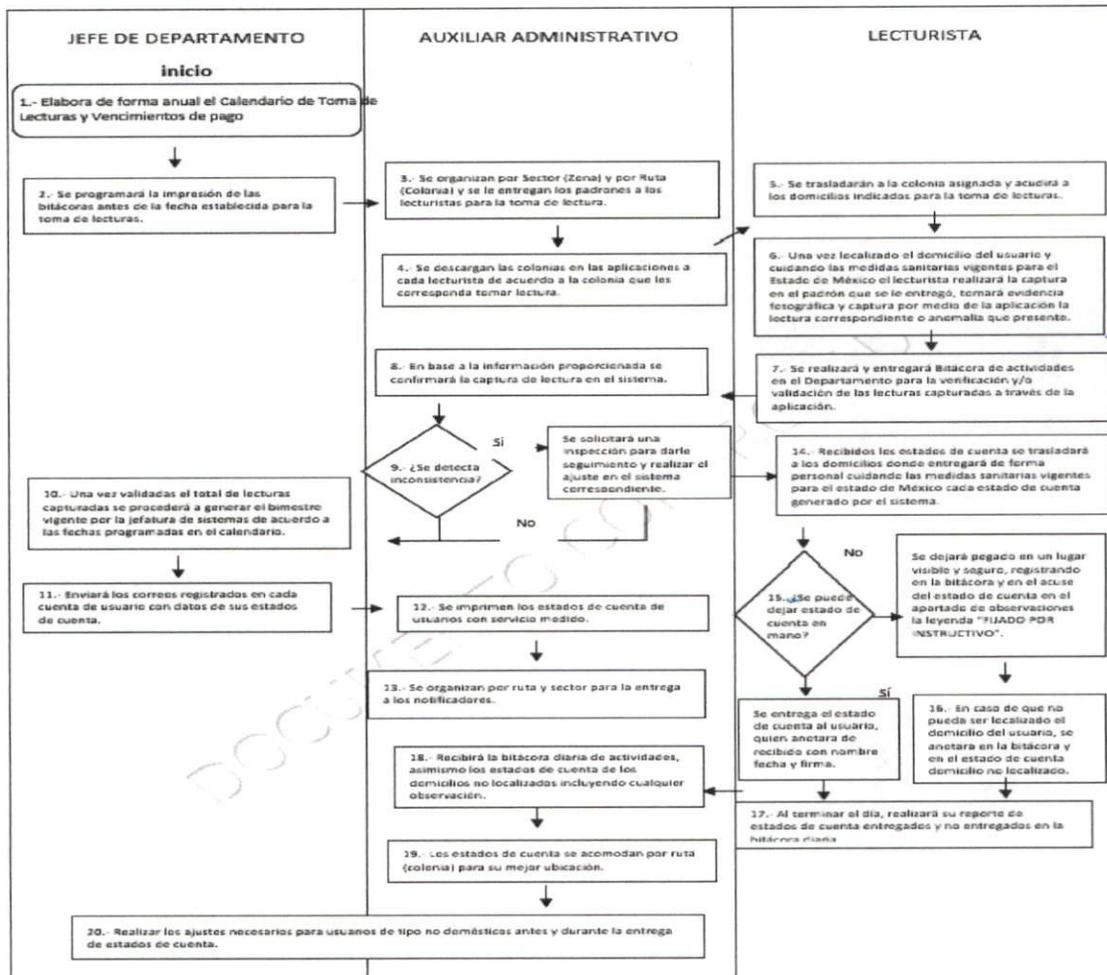
- Lecturista entregará diario las bitácoras de lectura al auxiliar para su validación de las lecturas capturadas e ingresadas a través de la aplicación.
- Se realizará la impresión de los estados de cuenta una vez que el bimestre en curso quede cargado al sistema SICFAT por la jefatura de sistemas.
- Una vez localizado el domicilio del usuario para la entrega de estados de cuenta, verificar si se encuentra alguien para recibir el documento y poder firmar de recibido con nombre, fecha y firma, de no encontrarse alguien, se podrá dejar con algún vecino o se dejará pegado en un lugar visible y seguro, registrando en la bitácora y en el acuse del estado de cuenta en el apartado de observaciones la leyenda "FIJADO POR INSTRUCTIVO".
- Lecturista entregará diario los acuses de recibido de los estados de cuenta entregados a los usuarios para su archivo.

DESARROLLO

No	Responsable	Descripción
1	Jefe de departamento	El Departamento de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio elaboran de forma anual el Calendario de Toma de Lecturas y Vencimientos de pago, para la emisión y entrega de estados de cuenta a usuarios.
2	Jefe de departamento	Se programará la impresión de las bitácoras antes de la fecha programada para el levantamiento de lecturas.
3	Auxiliar administrativo	Ya que se encuentren impresas se ordenan por Sector (Zona) y por Ruta (Colonia) y se le entregarán los padrones a los lecturistas para la toma de lectura.
4	Auxiliar administrativo	Se descargan las colonias en las aplicaciones a cada lecturista de acuerdo a la colonia que les corresponda tomar lectura.
5	Lectorista	Recibirá las bitácoras y de acuerdo a las indicaciones, se trasladarán a las colonias asignada y acudirá a los domicilios indicados para la toma de lecturas.
6		Una vez localizado el domicilio del usuario y que tenga acceso al medidor, el lecturista realizará la captura en el padrón que se le entregó, tomará evidencia fotográfica y captura por medio de la aplicación de la lectura correspondiente o anomalía que presente.
7		Se realizará y entregará bitácora de actividades por los padrones de las colonias que se cumpla en su totalidad de captura en el Departamento para la verificación y/o validación de las lecturas capturadas a través de la aplicación.
8	Auxiliar administrativo	Con base a la información proporcionada por el lecturista. Personal del departamento ingresará al sistema, para su validación o cualquier aclaración.
9		En caso de detectar alguna inconsistencia con respecto a las Lecturas registradas se solicitará una Inspección para darle seguimiento y realizar el ajuste correspondiente.
10	Jefe de departamento	Una vez validadas el total de lecturas capturadas en el periodo correspondiente se procederá a la facturación por la jefatura de sistemas de acuerdo a las fechas programadas en el calendario.
11	Jefe de departamento	Enviará los correos registrados en cada cuenta de usuario con datos de sus estados de cuenta.
12		Se imprimen los estados de cuenta para entregar de manera física.
13	Auxiliar administrativo	Se programará por ruta y sector, y ya organizados se les da a los notificadores para su entrega de manera personal.
14	Inspector Notificador Ejecutor	Recibidos los estados de cuenta se trasladará a zona y colonia donde entregará de forma personal cada estado de cuenta generado por el sistema.
15		Una vez localizado el domicilio del usuario, verifica si se encuentra alguien para recibir el documento y firmar de recibido con nombre fecha y firma, de no encontrarse alguien, se podrá dejar con algún vecino, una vez eliminadas ambas opciones, se dejará pegado en un lugar visible y seguro, registrando en la bitácora y en el acuse del estado de cuenta en el apartado de observaciones la leyenda "FIJADO POR INSTRUCTIVO".
16		En caso de que en los datos del documento no pueda ser localizado el domicilio del usuario, el documento no se entregará y se anotará en la bitácora domicilio no localizado
17		Al terminar el día, realizará su reporte de estados de cuenta entregados y no entregados en la bitácora diaria.
18		Auxiliar administrativo
19		Se organizan los estados de cuenta por ruta (colonia) para su mejor ubicación.
20	Jefe de departamento y	Realizar los ajustes necesarios para usuarios de tipo no domésticos antes y durante la entrega de esta de cuenta.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Bitácora de levantamiento de lectura

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y MULTAS, INDUSTRIA Y COMERCIO
REPORTE DE TOMA DE LECTURAS AL PERIODO AL _____ 1

Colonia: _____ 2

Nombre: _____ 3

Cuanto: _____ 4

No.	Fecha	Nombre	Medidor	Hasta	Desde	Medidor	Fecha													
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				

TOTAL DE USUARIOS POR COLONIA: _____ 19

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Llevar el registro de las lecturas de cada usuario tipo no doméstico

No.	Descripción
1	Periodo del bimestre que corresponde
2	Nombre de la colonia
3	Nombre del notificador que capturo
4	Fecha de término de captura
5	Consecutivo número de registros
6	Ruta y colonia que identifica a la colonia
7	Número de cuenta de usuario
8	Número de contrato de usuario
9	Nombre del usuario
10	Domicilio de usuario, calle.
11	Número exterior de usuario
12	Número interior de usuario
13	Colonia de usuario
14	Manzana y lote de usuario
15	Numero de medidor que tiene registrado
16	Se captura manual la lectura del medidor
17	Tipo de giro del comercio o industria
18	Anomalía del medidor o del predio
19	Total de registros



Estado de cuenta.

Cambia cada bimestre por las promociones, las obras que se generan o por la festividad que se acerca en los periodos de pago.

GRACIAS A TU PAGO OPORTUNO INVERTIMOS EN MÁS OBRAS PARA TU BIENESTAR

#QuédateEnCasa

Realiza tus pagos a través de **PAGO En línea**

Ingresa a www.apast.gob.mx/portal_pago/

Descarga el manual de instrucciones

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México

Estimado usuario, cuando hagas clic en el QR podrás acceder a la información de tu número de usuario y su última factura.

UTILIZA el método de pago CIE

DEJA ATRAS las Transferencias

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Informar al usuario los bimestres de adeudo y ultimo consumo del bimestre

No.	Descripción
1	El sistema SICFAT genera los datos de impresión automáticamente por bimestre, los datos que contiene son: Número de cuenta y nombre de usuario. Dirección de usuario, calle, número, código postal, colonia. Sector y ruta a la que pertenece. Lectura inicial, lectura final y consumo del bimestre. Bimestres que está pagando. Conceptos desglosados por pagar. Monto total a pagar. Fecha límite de pago. Referencia para pago.

(Handwritten blue ink marks and signatures)



Bitácora diaria.

**BITACORA DE TOMA DE LECTURAS
VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y MULTAS A INDUSTRIA Y COMERCIO**

FECHA	CUENTA DEL PADRON	COLONIA	OSERVACIONES
1	2	3	4

NOMBRE DEL INSPECTOR: 5

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Llevar el registro de las colonias que se tomaron lectura por notificador

No.	Descripción
1	Fecha de entrega de la bitácora de levantamiento de lectura al departamento.
2	Total de cuentas que tiene la bitácora de levantamiento de lectura.
3	Colonia que se entrega al departamento.
4	Observaciones que se generaron durante la toma de lecturas.
5	Nombre del inspector que tomó lecturas.



Julio Castro Fernández Jefe de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercial	Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	L.C. Ambrosio Cisneros Martínez Director de Administración, Finanzas y Comercial	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo.Bo.	Autorizó



Manual De Procedimientos		
	Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal	Dirección: Dirección de Administración, Finanzas y Comercial
		Gerencia Comercial Departamento: Verificación, Inspección y Multas, a Industria y Comercio
No. Revisión:02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Incrementar la recaudación de créditos fiscales vencidos, a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución, de manera forzosa, garantizado en todo momento los derechos a los que son acreedores los contribuyentes, en los plazos establecidos para ello.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos que realicen actividades de autoridad fiscal, así como a los contribuyentes registrados en el padrón de usuarios con más de dos bimestres de adeudo, para estar en condiciones de recuperar créditos fiscales vencidos.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley de Aguas Nacionales.
Ley General de Archivos.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Código Administrativo del Estado de México.
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.



RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial:

- Es el responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleve a cabo.
- Ejercer atribuciones en carácter de autoridad fiscal, conforme a lo señalado por el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones tributarias conducentes.
- Emitir documentación con firma autógrafa para el procedimiento.
- Ordenar restricción de servicios de agua o drenaje por falta normativa en la que incurra el contribuyente o usuario respecto a los servicios públicos que presta el Organismo.

Jefe de departamento:

- Supervisar y revisar en todo momento el procedimiento llevado a cabo.
- Dar atención e información al usuario acerca de su procedimiento y recabar datos.
- Analizar detalladamente el rezago.
- Actualizar el rezago con multas y recargos.
- Elaborar y aplicar planes de trabajo para el abatimiento del rezago.
- Aplicar el procedimiento administrativo de ejecución a usuarios en rezago, conforme a Derecho.
- Aplicar restricciones, conforme a Derecho y controlar el material para ello.
- Coordinar, revisar, supervisar, resolver y reportar las actividades de los notificadores.
- Control de los expedientes generados a los usuarios.
- Dar trámite al rezago hasta el pago pleno y definitivo de los créditos fiscales, conforme a Derecho.
- Regeneración y aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE = notificación de adeudo, aviso de restricción, orden de restricción con acta circunstanciada) a usuarios con rezago en sus créditos fiscales.

Auxiliar Administrativo:

- Diseño, planeación, distribución, control y seguimiento del trabajo diario del área.
- Llevar a cabo el registro, control y archivo de los expedientes iniciados, así como de la documentación de lo actuado.
- Se llevará un control por cada zona del municipio (centro, sur y oriente), se abrirá un expediente en físico que será resguardado en este departamento, así como un control en electrónico y su inmediato escaneo, estos expedientes están conformados por los siguientes documentos.
 - Notificación de adeudo.
 - Aviso de restricción y colocación de un pegote foliado, con la leyenda "EN PROCESO DE RESTRICCIÓN".
 - Orden de restricción y la colocación de un pegote foliado, con la leyenda "SUMINISTRO RESTRINGIDO".



Notificador:

- Entrega personalizada de notificación de adeudo, aviso de restricción, orden de restricción con acta circunstanciada a usuarios.
- Llevar a cabo la diligencia pertinente para notificar o restringir el servicio.
- Coordinar las rutas programadas para la entrega de documentación.
- Entrega de reporte diario de actividades.
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como servidor público adscrito al organismo de agua.

DEFINICIONES

Crédito fiscal: Es la obligación fiscal determinada en cantidad líquida y debe pagarse voluntariamente en la fecha o dentro del plazo señalado en las disposiciones respectivas.

Compensación: El fisco y el contribuyente son acreedores y deudores recíprocos. Deben compararse las cifras correspondientes y extinguirse la obligación recíproca hasta el momento de la deuda menor.

Notificación de adeudo: Es el acto mediante el cual se hace saber una resolución a su destinatario.

Notificación personal: Es aquel que se entiende con la persona destinataria del acto administrativo a notificar

Omisión: Dejar de cumplir con el pago de algún crédito fiscal.

Pago: Significa cumplimiento de una obligación ya sea voluntario, PAE o en parcialidades.

Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal (PAE): Es el instrumento legal con el que cuenta la autoridad fiscal para hacer efectivo, de manera forzosa, el crédito fiscal no pagado o garantizado en forma voluntaria por el contribuyente en los plazos establecidos para ellos.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

Usuario con rezago: Usuario con una deuda mayor a dos bimestres.

INSUMOS

Equipo de cómputo.

Impresora, tinta.

Hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores.

Cámara fotográfica.

Notificadores, Inspectores, Ejecutores.

Unidad Móvil para recorridos.

Equipo de trabajo

RESULTADOS

Lograr que el usuario se acerque al Organismo a realizar pagos y convenios para saldar sus adeudos.

Fomentar, fortalecer e incrementar la recaudación y la eficiencia comercial de este Organismo.



Hacer conciencia en los usuarios de sus obligaciones mediante el P.A.E. y de esa manera prevenir futuros atrasos en el pago de sus contribuciones, ya que se verían afectados en su economía y en su crédito fiscal se agregarían conceptos de cobro como gastos de ejecución y restablecimiento del servicio, así mismo se pretende recuperar la cartera vencida en industria y comercio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención de servicios informático.
Cobranza General.
Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.
Ubicación de usuarios en Plano Cartográfico C.E.T.A.
Mantenimiento Preventivo Taller
Corrección de averías.
Convenio de Pago.
Verificación e Inspección de Industria y Comercio.
Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones.

POLÍTICAS

- Para realizar la notificación al usuario este tendrá que aparecer en el sistema en el sistema SICFAT con un adeudo igual o mayor a dos bimestres.
- Si los contribuyentes tienen un rezago considerable con bienes embargables y que incluso puedan tener restricción del servicio, se realizara el PAE.
- Se realiza la impresión de notificaciones o los mandamientos de ejecución a través del sistema SICFAT.
- Los notificadores se encargan de ir a los domicilios de los usuarios de manera personal, portando en todo momento el gafete y oficio de comisión, a notificar a los usuarios su adeudo entregando en mano del usuario el cual deberá de firmar de recibido y enterado.
- Tomar evidencia fotográfica de cada diligencia realizada, cuidando no exponer a personas en dicha evidencia.
- Identificar a los usuarios que no realizaron su pago y se realizará una segunda visita para notificar el proceso de restricción hasta en un 75 por ciento, de cual se llevará un formato de este, que tendrá que ser firmado por el usuario de recibido y enterado.
- En caso de no encontrarse el usuario o representante legal para la notificación de adeudo en el mandamiento de ejecución, se dejará citatorio para el siguiente día hábil, estableciendo la hora para la notificación.

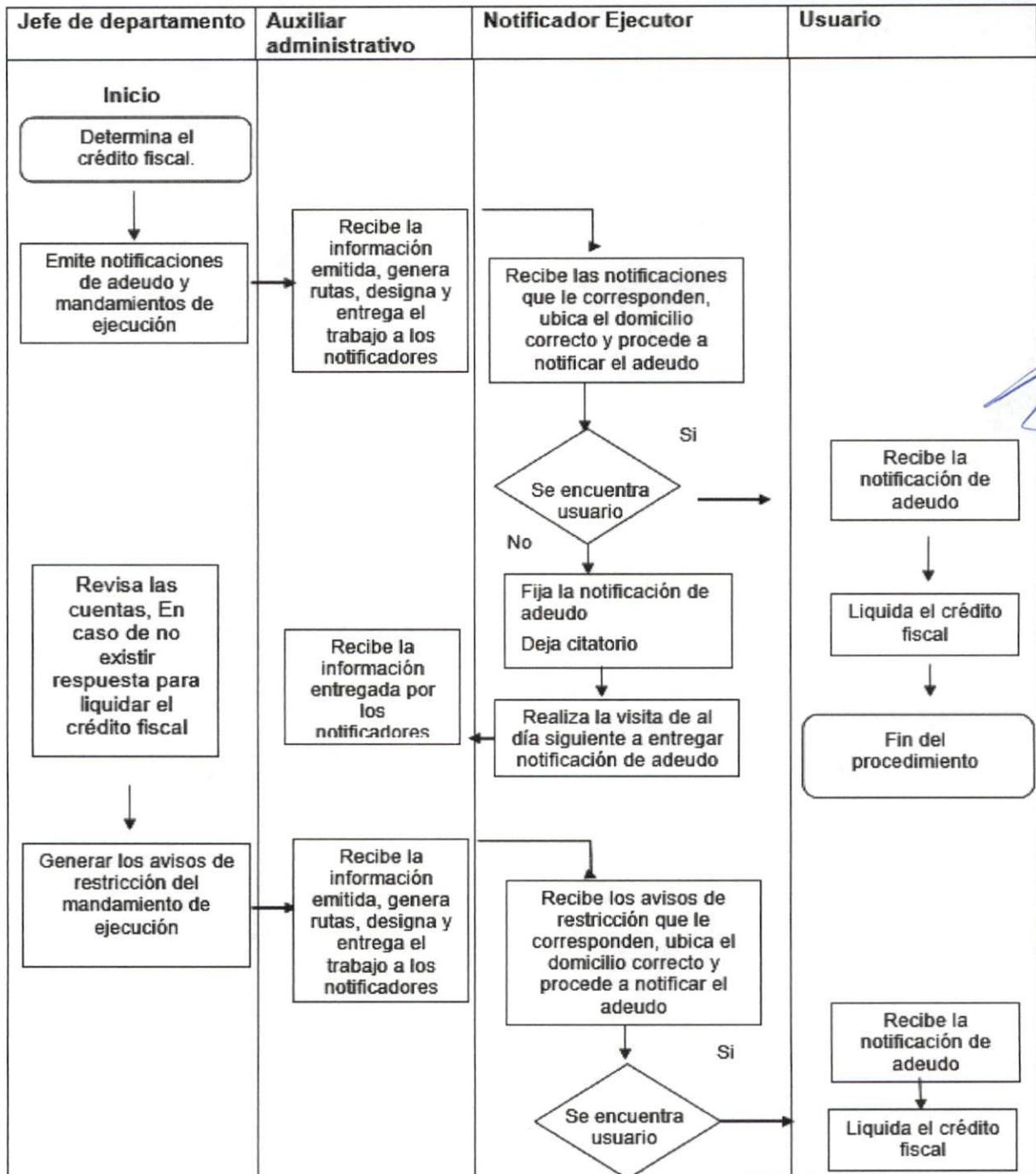


DESARROLLO

No	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	Jefe de departamento.	Determina los créditos fiscales por colonia, por zona o por inmueble.
2	Jefe de departamento.	Se emiten notificaciones de adeudo y los mandamientos de ejecución expedido por el sistema SICFAT.
3	Auxiliar administrativo	Recibe la documentación emitida, genera rutas y designa a los notificadores el trabajo a realizar
4	Notificador Ejecutor	Se ubica en el domicilio correcto, entregara al usuario de manera personal la notificación de adeudo, en caso de no encontrar a la persona o que la diligencia se atienda por un menor, dejara citatorio de espera para el día siguiente, dejando asentado los hechos y particularidades para hacer valido el documento y dar fe de la visita.
5	Notificador Ejecutor	Se genera nueva visita al día siguiente, a entregar al usuario de manera personal la notificación de adeudo, en caso de no encontrar a la persona se notificará con la persona que atienda la diligencia o que la diligencia se atienda por un menor, se dejará fijado el documento, dejando asentado los hechos y particularidades en ambos casos, para hacer valido el documento y dar fe de la visita.
6	Notificador Ejecutor	Recibe las notificaciones y se ubicara en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su representante legal, se procede a dejar la notificación de adeudo; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejara fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos.
7	Notificador Ejecutor	Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la notificación, en caso de no estar presente el usuario o su representante legal, la notificación se deja con la persona que atienda la diligencia o se fija por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
8	Usuario	Se presenta en el Departamento, con la finalidad de dar finiquito a su crédito fiscal. En caso de no presentarse dentro de los primeros 15 días hábiles y no haber interpuesto recurso de inconformidad, se da inicio al PAE.
9	Inspector	Si dentro de la notificación del crédito fiscal existen inconsistencia en los montos, el inspector realizara la visita de verificación para generarla documentación y entregara los resultados al jefe de departamento
10	Jefe de departamento	Con base a la documentación recibida realizara los ajustes que a derecho den lugar, debiendo integrar las pruebas en el expediente del usuario.
11	Usuario	Pago total o en parcialidades de su crédito fiscal.
12	Jefe de depto.	Revisa cada una de las cuentas, En caso de no existir respuesta por el usuario para liquidar el crédito fiscal, se encargara de generar los avisos de restricción para ser entregados a los notificadores.
13	Notificador Ejecutor	Recibe los avisos de restricción y se ubicara en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su representante legal, se procede a dejar el aviso de restricción; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejara fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos.
14	Notificador Ejecutor	Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la entrega del aviso de restricción, en caso de no estar presente el usuario o su representante legal, el aviso se deja con la persona que atienda la diligencia o se fija por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
15	Usuario	Pago total o en parcialidades de su crédito fiscal.
16	Jefe de Depto	Revisa cada una de las cuentas, En caso de no existir respuesta por el usuario para liquidar el crédito fiscal, se encargara de generar las órdenes de restricción para ser entregados a los notificadores.
17	Notificador Ejecutor	Recibe las ordenes de restricción y se ubicara en el domicilio correcto, en caso de localizar al usuario o su representante legal, se procede a realizar la restricción del suministro de agua hasta un 75%; en caso de no encontrarse ninguno de los dos, se deja citatorio con la persona que se encuentre en el inmueble. En el supuesto de que el inmueble se encuentre vacío, lo dejara fijado y una copia con el vecino más cercano, siendo preciso en la redacción de los hechos.
18	Notificador Ejecutor	Regresa al día siguiente en la hora establecida para realizar la entrega del aviso de restricción, en caso de no estar presente el usuario o su representante legal, se procede a realizar la restricción del suministro de agua hasta un 75% con la persona que atienda la diligencia o se fija por instructivo, llenando para ello el acta correspondiente.
19	Notificador Ejecutor	En caso de que el crédito quede firme y no se haya realizado el pago del crédito fiscal para usuarios no doméstico, el notificador ejecutor señala los bienes embargables que tenga el deudor, realizara el acta de embargo y el acta circunstanciada del mismo.
20	Notificador Ejecutor	El inspector notificador llevara e informara el control de los bienes embargados, así como del avalúo y la convocatoria para el remate de bienes.
21	Usuario	Una vez que se haya realizado el acta de adjudicación de bienes embargados y procederá al pago del crédito fiscal.

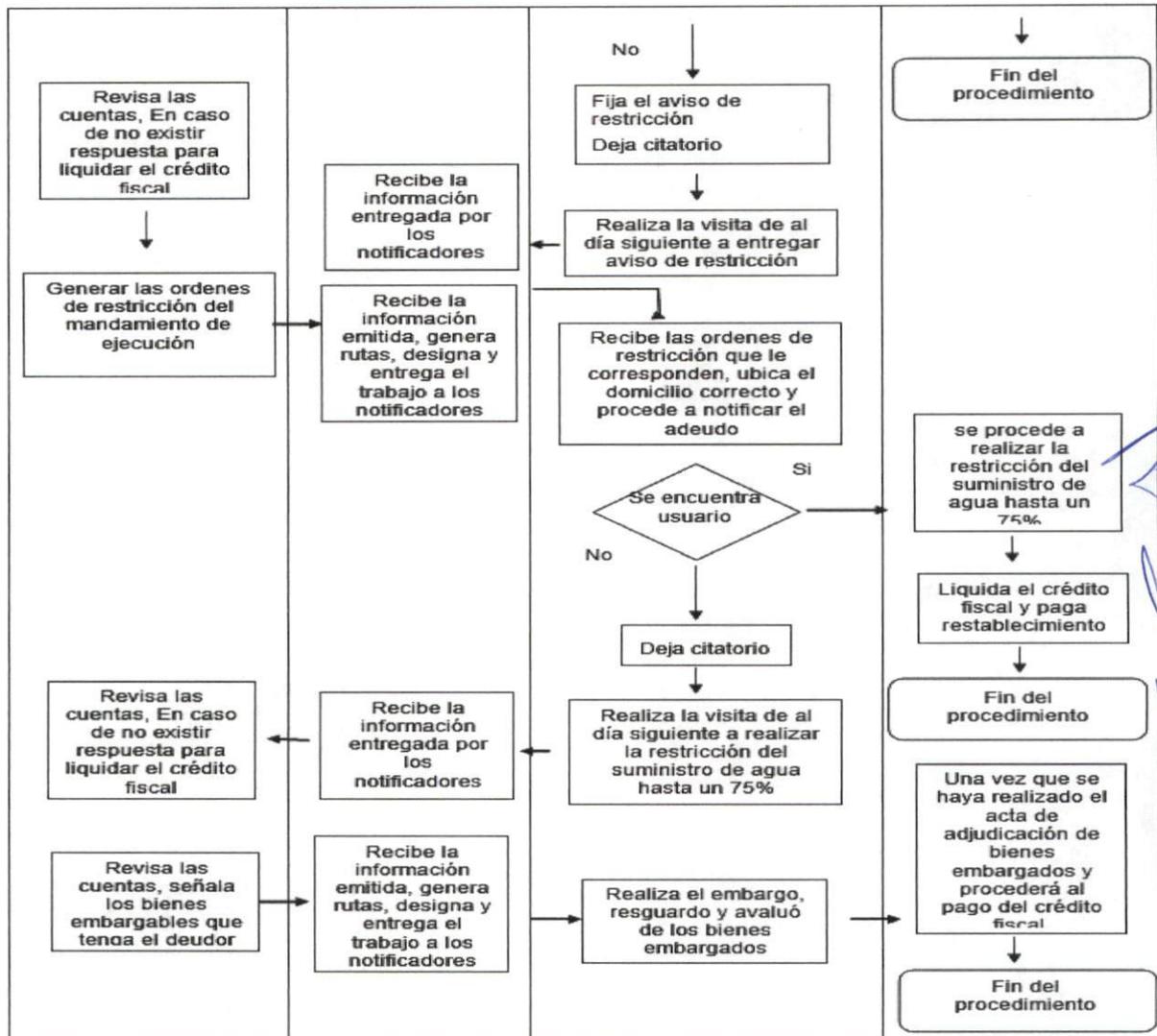


DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the diagram.]

[Handwritten signature in blue ink at the bottom right of the page.]



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Notificación de adeudo.

Table with 2 columns: No. and Descripción. It lists 14 steps for the 'Notificación de adeudo' process.

Aviso de restricción de servicio del suministro de agua

Table with 2 columns: No. and Descripción. It lists 14 steps for the 'Aviso de restricción de servicio del suministro de agua' process.

Handwritten blue ink signatures and scribbles on the right side of the page.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 268 de 336

Orden de restricción del servicio de suministro de agua

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO
2021. "Me de Laura Méndez de Góngora, esposa de la mejor Municipalidad"

ORDEN DE RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA Y OXIGENIO
Tultitlán, Estado de México a 28 del mes de Octubre del año 2021

USUARIO DEL SERVICIO DOMESTICO
No. Cuenta: 3 Calle: CADENA 06/02/2022
Carrera: 4
Domicilio y Propietario y/o poseedor y/o usuario y/o titular: 5
Código: 6
RESIDENTE: 6

En mi carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la prestación de servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, por virtud de la facultad otorgada en el artículo 38 del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, así como en el artículo 12 del Reglamento Interno del Consejo Director de este Organismo Público Descentralizado en fecha veintiocho de julio del año dos mil veintidós y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16 y 17 de la Constitución Política del Estado de México, 17 fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 64, 76, 78 y 79 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, ordeno la restricción del servicio de suministro de agua potable en el domicilio mencionado con anterioridad.

La restricción del servicio de suministro de agua potable se realizará en el domicilio mencionado en el presente orden, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio, de acuerdo a la cantidad de 1275.00 (mil doscientos setenta y cinco pesos) en concepto de adeudo del servicio de suministro de agua potable. 2500 (dos mil quinientos pesos) en concepto de adeudo del servicio de suministro de agua potable.

Se advierte que el usuario en el domicilio mencionado en el presente orden, deberá pagar el adeudo del servicio de suministro de agua potable en el domicilio del usuario en el cual se encuentra instalado la Toma de Agua y en caso de ser necesario con cargo de la cuenta de cobros de este Organismo Público Descentralizado, a ser consignado a la orden de depósito en el banco de México, en el nombre de la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en el domicilio mencionado en el presente orden, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, hasta las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio de suministro de agua potable.

En caso de no haber pagado el adeudo del servicio de suministro de agua potable, para programar la restricción del servicio de suministro de agua potable, el usuario deberá acudir al domicilio del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en el domicilio mencionado en el presente orden, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, hasta las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio de suministro de agua potable.

ATENTAMENTE

10
Gerente Comercial

USUARIO 11 NOTIFICADOR O JEFE DE SERVICIO 12 TESTIGO 13

No.	Descripción
1	Se indica fecha de emisión de formato.
2	Folio asignado del formato.
3	Registrar número de cuenta y contrato
4	Indicar nombre del Usuario, Propietario, Poseedor y/o Representante Legal del inmueble en cuestión.
5	Indicar domicilio, así como especificar colonia del predio al cual se notificará.
6	Nombrar al Gerente Comercial.
7	Colocar fecha que fue notificado.
8	Indicar la tarifa en UMA por el restablecimiento del servicio.
9	Nombrar a los servidores públicos que realizan la diligencia.
10	Nombre y firma del Gerente Comercial.
11	Nombre y firma del usuario que recibe.
12	Nombre y firma del notificador ejecutor que se presentó al predio.
13	Nombre y firma de quien fungió como testigo de asistencia.

Acta circunstanciada de restricción

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO
2021. "Me de Laura Méndez de Góngora, esposa de la mejor Municipalidad"

ACTA CIRCUNSTANCIADA DE RESTRICCIÓN
Tultitlán, Estado de México, siendo las 10 horas, con 10 minutos del día 28 del mes de Octubre del año 2021, en el domicilio ubicado en CADENA 06/02/2022 calle 4 del Estado de México, presente el 6 que se identifica con 6 persona que es 6 en el domicilio mencionado en el presente orden, quien se identifica con 6 en su carácter de Gerente Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, haciéndole saber que el motivo de la restricción del servicio de suministro de agua potable es el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, por lo que se ordena la restricción del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, hasta las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, de acuerdo a la cantidad de 1275.00 (mil doscientos setenta y cinco pesos) en concepto de adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, de acuerdo a la cantidad de 2500.00 (dos mil quinientos pesos) en concepto de adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno.

Se advierte que el usuario en el domicilio mencionado en el presente orden, deberá pagar el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno en el domicilio del usuario en el cual se encuentra instalado la Toma de Agua y en caso de ser necesario con cargo de la cuenta de cobros de este Organismo Público Descentralizado, a ser consignado a la orden de depósito en el banco de México, en el nombre de la Gerencia Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en el domicilio mencionado en el presente orden, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, hasta las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno.

En caso de no haber pagado el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, para programar la restricción del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno, el usuario deberá acudir al domicilio del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, en el domicilio mencionado en el presente orden, a partir de las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, hasta las 12:00 horas del día 28 de Octubre del año 2021, para que el usuario pague el adeudo del servicio de suministro de agua potable y/o oxígeno.

ATENTAMENTE

9
Gerente Comercial

USUARIO 11 NOTIFICADOR O JEFE DE SERVICIO 12 TESTIGO 13

NOMBRE Y FIRMA 11 NOMBRE Y FIRMA 12 NOMBRE Y FIRMA 13

Formato que deberá llenarse junto con el inciso anterior, por subsecuente deben de coincidir los datos tomados en el citatorio.

No.	Descripción
1	Indicar hora, minutos, mes y año de inicio.
2	Anotar domicilio.
3	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
4	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
5	Registrar el número de cuenta.
6	Anotar fecha y número de notificación de adeudo de previa.
7	Anotar a quien se nombre como testigos de asistencia.
8	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia y dirección.
9	Indicar hora, minutos, mes y año de conclusión.
10	Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructor.
11	Nombre y firma de quien atendió la diligencia.
12	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio, así como de los testigos de asistencia.
13	Nombre y firma de quien fungió como testigo de asistencia.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración: Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 269 de 336

Citatorio



CITATORIO

C. Propietario y/o poseedor 1 o en su defecto representante legal del inmueble ubicado en 2 siendo las 3 horas con 4 minutos del día 5 del mes de 6 del año dos mil 7 en mi carácter de 8 con fundamento en los artículos 24, 25 y 26 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, me comparezco legítimamente en el domicilio al rubro indicado y cerciorándome de ser el domicilio correcto, toco la puerta del domicilio en que me encuentro con usted, requiero la presencia del C. 9 compareciendo ante el suscrito que es 10 quien se identifica con 11 y manifiesta que la persona requerida no se encuentra, identificándose con Credencial vigente número 12 expedida a mi favor por el 13 DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y de las atribuciones encomendadas al 14 GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en 15 por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 25 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, presento a usted el presente CITATORIO para que se sirva ESPERAR EN ESTE DOMICILIO a las 16 horas con 17 minutos del día 18 del mes de 19 del año dos mil veinte, a efecto de notificar 20 habiéndole el apremio a la persona que es el requerido, que de no atender el presente citatorio al día y hora que se señala, la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentra, como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, arrojando el presente con la persona que atiende la diligencia, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calor para su debida constancia legal, que me recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calor para su debida constancia legal.

EN ESTE PUNDO ACTUANTE PERSONA QUE ATIENDE LA PRESENTE

Nombre y Firma 11 Nombre y Firma 20

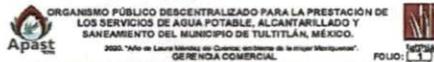
Formato que se utilizará únicamente si no se encuentra quien atienda las diversas diligencias o bien no se encuentre nadie en el predio.

Forma de llenado:

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Si se conoce el propietario, usuario o persona jurídica, nombrarlo.
3	Anotar domicilio.
4	Citar hora y fecha en la que se está llevando a cabo la verificación en el predio.
5	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Colocar su cargo.
7	Mencionar el nombre o bien señalar únicamente usuario de la toma, propietario, poseedor y/o representante legal.
8	Colocar el nombre de la persona que atendió la diligencia, manifiestar que es de la persona buscada, con que se identifica o en su caso especificar que se dejará fijado en el domicilio.
9	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
10	Registrar nombre del Director General.
11	Registrar nombre del Gerente Comercial.
12	Mencionar en que acta se encuentra su personalidad y facultades.
13	Especificar el día, hora, mes y año en la que se regresará al domicilio para que alguien atienda la diligencia.
14	Especificar que se pretende notificar.
15	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio o bien especificar si fue fijado por instructivo en su domicilio.

Modelo Formulario 73-01, Col. Bajío Neofitón, C.P. 54000, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

Acta circunstanciada



ACTA CIRCUNSTANCIADA

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y MULTAS A INDUSTRIA Y COMERCIO
Tultitlán, Estado de México, siendo las 1 horas con 2 minutos del día 3 del mes de 4 del año 5 en el domicilio señalado en 6 con fundamento en los artículos 24, 25 y 26 del Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de México, me comparezco legítimamente en el domicilio al rubro indicado y cerciorándome de ser el domicilio correcto, toco la puerta del domicilio en que me encuentro con usted, requiero la presencia del C. 7 compareciendo ante el suscrito que es 8 quien se identifica con 9 y manifiesta que la persona requerida no se encuentra, identificándose con Credencial vigente número 10 expedida a mi favor por el 11 DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO, y de las atribuciones encomendadas al 12 GERENTE COMERCIAL DE ESTE ORGANISMO en su carácter de autoridad fiscal, bajo la personalidad y facultades otorgadas en 13 por lo que con base en lo dispuesto en los artículos 25 y 27 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, presento a usted el presente ACTA CIRCUNSTANCIADA para que se sirva ESPERAR EN ESTE DOMICILIO a las 14 horas con 15 minutos del día 16 del mes de 17 del año dos mil veinte, a efecto de notificar 18 habiéndole el apremio a la persona que es el requerido, que de no atender el presente acta al día y hora que se señala, la diligencia se realizará por conducto de la persona que se encuentra, como lo establece el artículo 26 párrafo tercero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, arrojando el presente con la persona que atiende la diligencia, quien recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calor para su debida constancia legal, que me recibe el documento y firma de conformidad la presente acta al calor para su debida constancia legal.

Cuya características del inmueble son:

Se procede a levantar la presente acta circunstanciada, en la que se hace constar los hechos y manifestaciones siguientes:

19

No habiendo más que agregar se da por concluida la presente acta, siendo las 20 horas con 21 minutos del día de su inicio, firmando al calor las personas que en ella intervinieron, previo lectura y ratificación de su contenido para su debida constancia y para los efectos legales a que haya lugar.

Nombre y Firma 20 Nombre y Firma 18

Testigos de asistencia

Nombre y Firma 21 Nombre y Firma 22

Formato que deberá llenarse junto con el inciso anterior, por subsiguiente deben de coincidir los datos tomados en el citatorio.

No.	Descripción
1	Registrar número de folio consecutivo.
2	Indicar hora, minutos, mes y año.
3	Anotar domicilio.
4	Anotar nombre del notificador, ejecutor y/o inspector.
5	Anotar número de credencial del notificador, ejecutor y/o inspector.
6	Registrar nombre del Director General.
7	Registrar nombre del Gerente Comercial.
8	Mencionar en que acta se encuentra su personalidad y facultades.
9	Anotar testigos de asistencia.
10	Anotar con que se identifican.
11	Anotar nombre de la persona que atendió la diligencia.
12	En su caso registrar nombre de la empresa.
13	Señalar características del inmueble.
14	Apartado para manifestar los hechos que están ocurriendo al momento de la diligencia, especificando a quien se deja citatorio o bien se hace constar que será fijado por instructivo.
15	Anotar hora y minutos en los que se asienta que se ha concluido la diligencia.
16	Nombre y firma del notificador, ejecutor y/o inspector, así como de quien recibió el citatorio, así como los testigos de asistencia.



Acta de embargo

Acta de embargo form with numbered sections 1-27 and signature lines for 'EL EMBARGADO' and 'EL NOTIFICADOR EJECUTOR'.

Table with 2 columns: No. and Descripción. Lists 27 steps for the embargo process.



Julio Castro Fernández
Jefe de Verificación,
Inspección y Multas a
Industria y Comercial

Luis Jonathan Vieyra
Ramírez
Gerente Comercial

L.C. Ambrocio Cisneros Martínez
Director de Administración,
Finanzas y Comercial

Ing. Eloy Espinosa
Montoya
Director General



Elaboró	Revisó	Manual De Procedimientos	Autorizó
	Verificación e inspección de Usuarios		Dirección: Dirección de Administración, Finanzas y Comercial
			Gerencia Comercial
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021		Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Realizar las actividades necesarias y dar seguimiento a las verificaciones y/o inspecciones de industria y comercio, así como detectar fallas en la recopilación de los datos del usuario.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos que realicen actividades de autoridad fiscal, así como a todos los contribuyentes que se encuentran empadronados en el sistema SICFAT, para revisar cualquiera que sea la irregularidad y reglas de carácter general.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley de Aguas Nacionales.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Código Administrativo del Estado de México.
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
Bando Municipal de Tultitlán, Estado de México, vigente.
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, vigente.



RESPONSABILIDADES

Gerencia Comercial.

- Es el responsable de verificar que el presente Manual de Procedimientos se lleva a cabo.
- Ordenar visitas domiciliarias y/o visitas de inspección de acuerdo a las disposiciones legales aplicables y a su particular ámbito de competencia.

Jefe de Departamento.

- Verificar el levantamiento de actas administrativas circunstanciadas respecto a posibles faltas al marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos que son el objetivo del Organismo, por parte de usuarios o contribuyentes no domésticos.
- Llevar acabo la verificación y/o inspección de servicios comercio e industria, a todos los usuarios que presenten inconsistencias en el comportamiento de lecturas, detectar alguna irregularidad o bien quienes lo soliciten de forma escrita o presencial a fin de tener clara la información respecto a su servicio para estar en condiciones de otorgar la atención debida para proceder a regularizar inconsistencias y en su caso sancionar las anomalías o faltas que se presenten apegado a la normatividad y en el estatus correcto.
- Programar rutas de inspectores y controlar folios de las mismas.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de inspecciones y actas circunstanciadas de usuarios comerciales e industriales.
- Cabe señalar que el Titular del Departamento de Verificación, Inspección y Multas, Industria y Comerciales responsable de establecer, modificar y actualizar el presente manual.

Auxiliar Administrativo.

- Programar rutas de inspectores y controlar folios de las mismas.
- Supervisar, revisar, documentar, organizar, registrar y archivar la ejecución de inspecciones y actas circunstanciadas de usuarios comerciales e industriales.
- Generar el archivo en trámite.

Inspector/Ejecutor/Notificador.

- Con la solicitud de verificación e inspección de servicios, comercial e industrial junto con sus anexos correspondientes, se trasladará al domicilio indicado para llevar acabo la Inspección.
- Levantar actas administrativas circunstanciadas respecto a posibles faltas al marco normativo que rige la prestación de los servicios públicos que son el objetivo del Organismo, por parte de usuarios o contribuyentes no domésticos.
- Bitácoras diarias..
- Portar en todo momento gafete y oficio de comisión que lo identifique como servidor público adscrito al organismo de agua.



DEFINICIONES

Inspector: Personal que labora en este organismo, facultado por este, él cuenta con conocimientos y capacitación necesaria para realizar la Inspección.

OPD-APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán.

Precinto. Sello de seguridad para que no sea alterado el medidor.

Uso de servicio comercial: Establecimientos Comerciales.

Uso de servicio Industrial: Transformación de Materias primas en acabado dentro de Empresa

Usuario: Es la persona que utiliza el servicio prestado por el Organismo.

Verificación y/o Inspección de Servicios Comercio e Industria: Documento en el cual se asienta la exploración física detallada que se lleva a cabo en un domicilio referido por una cuenta de usuario.

INSUMOS

Equipo de cómputo.

Impresora, tinta.

Hojas blancas, folders, broches, hojas calca, plumas, marcadores.

Cámara fotográfica.

Unidad Móvil para recorridos.

Equipo de trabajo

RESULTADO

Aumento de la recaudación.

Corregir las inconsistencias que presente el usuario.

Información verídica de su medidor, precinto, tipo de uso del servicio.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Atención de servicios informático.

Cobranza General.

Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones.

Ubicación de usuarios en Plano Cartográfico C.E.T.A.

Mantenimiento Preventivo taller.

Corrección de averías.

Convenio de Pago.

Verificación e Inspección de Industria y Comercio.



POLÍTICAS

Únicamente se reciben peticiones de inspección por parte de los usuarios y/o del departamento de verificación y multas en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.

Las inspecciones oculares se harán únicamente por personal autorizado y que porte su gafete de comisión a la vista por el Departamento de Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio.

El trámite dará inicio por la petición del usuario por inconsistencias que el mismo observa y/o del departamento de verificación y multas, por alguna anomalía identificada o discrepancia en los datos de la cuenta del usuario en el sistema o por las bitácoras que se entregan de las tomas de lecturas por cada bimestre.

Si el usuario presenta alguna fotografía de la lectura y surgen dudas con los consumos que se tienen registrados en sistema.

Si no hay acceso al domicilio se dejara citatorio a diligencia.

La Verificación y/o Inspección de Servicios Comercio e Industria se revisará;

El buen funcionamiento del aparato medidor

La lectura real del medidor

Que el precinto este bien instalado y en buen estado o si el precinto tiene inconsistencias.

Si el precinto ya cumplió con su vida útil se repondrá por uno nuevo sin costo.

Que las conexiones y el tipo de uso sean las debidamente contratadas.

Detectar usuarios omisos.

Para corroborar si es factible una derivación nueva.

Tomar evidencia fotográfica o video, a través de medios digitales para soporte de la misma sin que aparezca rostro de persona alguna.



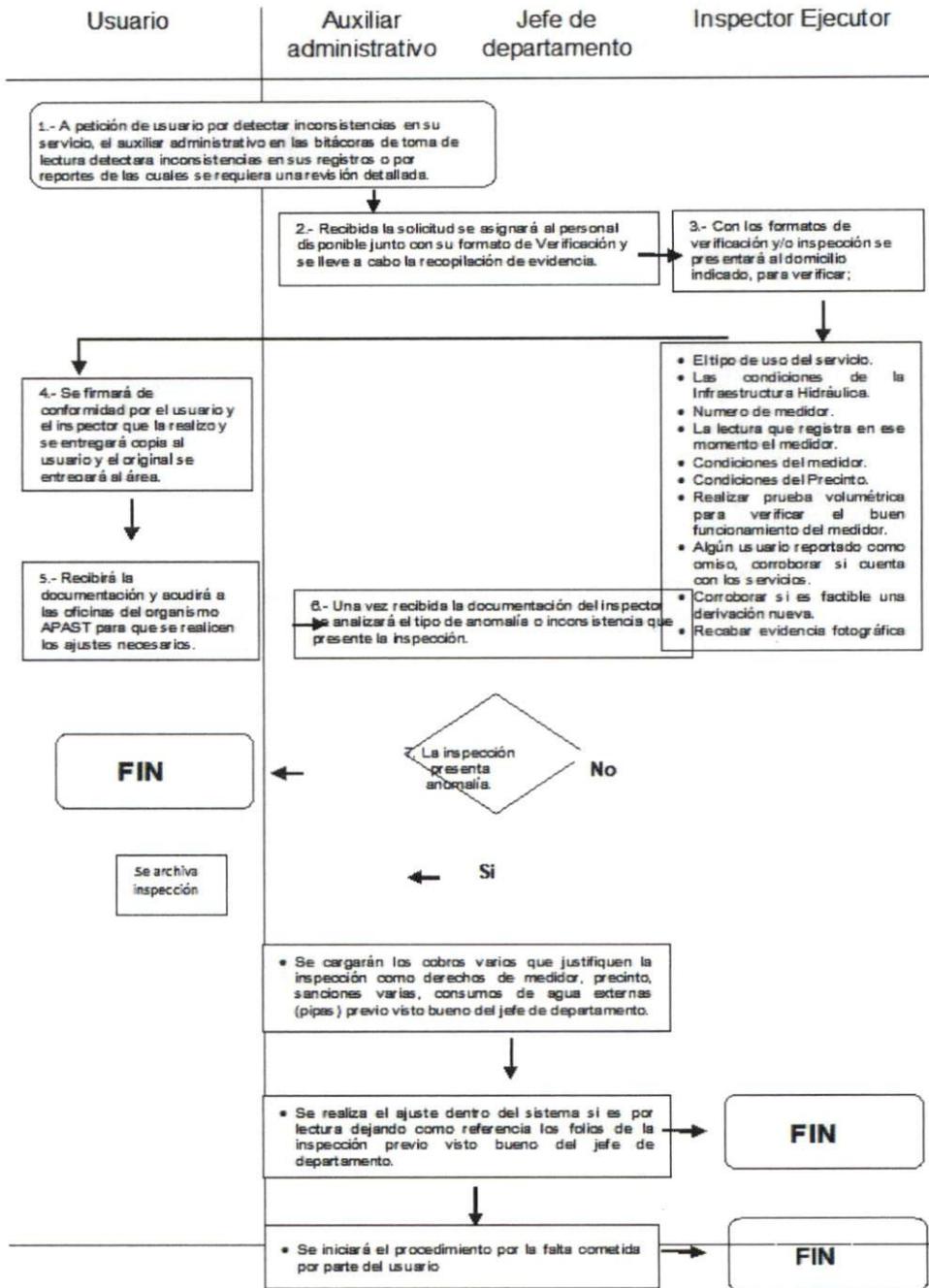
DESARROLLO

N	Responsable	Descripción
1	Usuarios	Podrá realizar denuncias anónimas o detectar inconsistencias en su servicio proporcionado por este Organismo u otro motivo que el considere, solicitará a esta área que se lleve a cabo una inspección al domicilio que corresponde la cuenta, la cual tiene un costo si es que el usuario está inscrito al padrón del organismo
2	Jefe de departamento y auxiliar administrativo	Con base a las bitácoras de toma de lectura detectara inconsistencias de las cuales se requiera una revisión más detallada.
3		Recibirá la solicitud según sea el caso y recabará los datos tales como número de cuenta, nombre, dirección, y croquis de ubicación que proporcionen los usuarios. A estas solicitudes, se le designara su formato de Verificación para posteriormente designar esta Inspección al personal disponible que considere pertinente y se lleve a cabo la recopilación de evidencia y el llenado de los formatos correspondientes los cuales constan en original y copia
4	Inspector	Con los formatos de verificación y/o inspección se presentará al domicilio indicado, para verificar; <ul style="list-style-type: none">• El tipo de uso del servicio.• Las condiciones de la Infraestructura Hídrica.• Número De medidor.• La lectura que registra en ese momento.• Condiciones del medidor.• Condiciones del Precinto.• Realizar prueba volumétrica para verificar el buen funcionamiento del medidor.• Si algún usuario reportado como omiso, corroborar si cuenta con los servicios.• Corroborar si es factible una derivación nueva.• Recabar evidencia fotográfica como soporte. Una vez cumplida y llenada correctamente la Inspección deberá ser firmada de conformidad por el usuario y el inspector que la realizo mismo de la cual se entregará copia al usuario y el original se entregará al área.
5	Usuario	Recibirá la documentación y acudiré con la misma a las oficinas del organismo APAST, para solicitar se lleven a cabo los ajustes correspondientes.
6	Jefe de departamento y auxiliar administrativo	Una vez recibida la documentación del inspector se analizará el tipo de anomalía que presenta el usuario para llevar a cabo los ajustes correspondientes a los datos en el sistema o en su caso llevar a cabo el procedimiento correspondiente para otorgar una respuesta al usuario.
7	administrativo	Dependiendo el tipo de anomalía o inconsistencia que presente la inspección se realizara; El ajuste dentro del sistema si es por lectura dejando como referencia los folios de la inspección previo visto bueno del jefe de departamento. Se cargarán los cobros varios que justifiquen la inspección como derechos de medidor, precinto, sanciones varias, consumos de agua externas (pipas) previo visto bueno del jefe de departamento. Se iniciará el procedimiento por la falta cometida por parte del usuario



DIAGRAMACIÓN

Verificación e Inspección de Comercio e Industria.





Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 278 de 336

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Verificación y/o Inspección De Servicios Comercio e Industria

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán

VERIFICACIÓN Y/O INSPECCIÓN DE SERVICIOS COMERCIO E INDUSTRIA

Solicitada por: 1 Ciudad Tultitlán, Estado de México, a 2 del 20 de 2021

DATOS

Nombre de usuario: 4
 Dirección: 5
 No. de cuenta o contrato: 6

Dirección de la vivienda: 7

Características del inmueble: 8

Características de la vivienda: 9

Características de la vivienda: 10

Características de la vivienda: 11

Características de la vivienda: 12

Características de la vivienda: 13

Características de la vivienda: 14

Características de la vivienda: 15

Características de la vivienda: 16

Características de la vivienda: 17

Características de la vivienda: 18

Características de la vivienda: 19

Características de la vivienda: 20

Características de la vivienda: 21

Características de la vivienda: 22

Características de la vivienda: 23

Características de la vivienda: 24

Características de la vivienda: 25

Características de la vivienda: 26

Características de la vivienda: 27

Características de la vivienda: 28

Características de la vivienda: 29

Características de la vivienda: 30

Características de la vivienda: 31

Características de la vivienda: 32

Características de la vivienda: 33

Características de la vivienda: 34

Características de la vivienda: 35

Características de la vivienda: 36

Características de la vivienda: 37

Características de la vivienda: 38

Características de la vivienda: 39

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO

OBJETIVO: Detectar y corregir las irregularidades en los servicios de agua potable y alcantarillado de cada contribuyente.

No.	Descripción
1	Por quien fue solicitada la inspección
2	Folio del formato
3	Fecha en que fue realizada la inspección
4	Nombre del usuario
5	Dirección completa del usuario
6	Número de cuenta y contrato del usuario
7	Dimensiones del local o industria
8	Especificar las condiciones del predio
9	Se marca si cuenta con servicios de APAST
10	Se marca si cuenta con toma de agua potable
11	Se marca si es una derivación
12	Se marca si la toma cuenta con medidor de agua
13	Se marca si cuenta con el visor de la lectura
14	Se marca si cuenta con el precinto o sello de seguridad
15	Diámetro de la toma de agua
16	Número de medidor
17	Lectura al momento de la inspección
18	Número de precinto si es que lo tiene
19	Especificar el tipo de usuario
20	Nombre del comercio o razón social de la empresa o industria
21	Giro o actividad con la que cuenta
22	Número de empleados con los que cuenta
23	Número de turnos que cuenta
24	Si cuenta con servicios sanitarios
25	Numero de mingitorios
26	Numero de WC
27	Numero de lavabos
28	Numero de regaderas
29	Especificar si cuenta con comedor
30	Se marca si cuenta con contenedor de agua o tinaco
31	Se marca si cuenta con sistema de recuperación de agua
32	Se marca si cuenta con pozo propio
33	Capacidad que tiene el contenedor de agua
34	Capacidad que tiene el sistema de recuperación
35	Capacidad que tiene el pozo que tienen
36	Se anota los comentarios, especificaciones, condiciones, anomalías con los que cuenta el predio, el medidor, la toma de agua y el precinto.
37	Nombre y firma del inspector que realiza la inspección por parte del organismo
38	Nombre y firma del usuario o contribuyente que permite el acceso y acepta de conformidad lo que
39	Nombre y firma de un testigo al momento de la inspección, puede ser por parte del usuario o contribuyente o del organismo.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 280 de 336

Manual de Procedimientos			
	Altas	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial	
		Gerencia Comercial	Departamento PIE y CETA
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral	

OBJETIVO

Mantener y contar en lo posible, con un registro fiel de usuarios en el padrón de sistema interno del Organismo SICFAT, realizando homologaciones y registros necesarios, además de coadyuvar con las distintas áreas para generar la recaudación en uso de las herramientas y la interacción cartográfica de C.E.T.A.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estadístico, Táctico que, dentro de sus atribuciones, funciones, actividades o por instrucción de su Superior Jerárquico brinden el servicio de atención a usuarios, los registros de Altas serán aplicables a usuarios en situación de omiso que soliciten la regulación de sus servicios.

REFERENCIAS

- Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlan México, vigente.
- Lista de precios públicos vigentes aplicables.

RESPONSABILIDADES

El jefe del departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico tendrá la responsabilidad:

- Supervisar la actualización de datos en el sistema, y en el padrón de usuarios del Organismo, esté sujeto al formato de solicitud ALTAS/PIE y CETA.
- Verificar que el número de cuenta asignado por el sistema (SICFAT) sea en orden consecutivo y progresivo.
- Supervisar la homologación en el sistema SICFAT y Planos cartográficos del Organismo.



Supervisar el personal a su cargo.

Entregar formatos PbRM con evidencia comprobatoria cada trimestre.

Auxiliar 1

Dar atención al usuario en la tramitación de servicios correspondientes al departamento.

Registrar y dar de alta usuarios nuevos, con previa solicitud del usuario o contribuyente.

Substanciar los trámites que promuevan los usuarios o contribuyentes de tipo industrial o comercial, principalmente cambios de razón social y/o de giro.

Registrar y dar de alta la contratación de servicios de usuarios o contribuyentes omisos.

Documentar, revisar, capturar y actualizar datos por cambio de propietario o nombre en los contratos previamente registrados en el sistema (SICFAT).

Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

Auxiliar 2

Control de la gestión documental

Apoyo a la atención de usuarios en el registro de alta en el sistema SICFAT.

Archivo en Trámite

Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

Supervisor en CETA

Actualizar datos, en el sistema (SICFAT), relativos al domicilio, previa solicitud del usuario o contribuyente o bien en virtud de la información que se recolecte mediante censos o inspecciones, o en su caso a solicitud del propio Organismo.

Apoyar y coadyuvar a las oficinas foráneas del Organismo en la sustanciación e integración de trámites relativos a la contratación de servicios.

Actualizar datos en el padrón general por homologación de localidades en el sistema (SICFAT).

Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

La Gerencia Comercial tendrá la responsabilidad de:

Validar y vigilar que se cumpla con el proceso establecido, y aprobar el presupuesto de cobro por la factibilidad solicitada.

El departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios:

Tendrá la responsabilidad de enviar la documentación previamente revisada, cotejada y validada con la original, al departamento de PIEyCETA para realizar la contratación del servicio.

Cajas (Recaudación):

Se encargará de realizar el cobro correspondiente.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 282 de 336

DEFINICIONES

PIEyCETA: Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.

GCO: Gerencia Comercial.

ALTAS/PIEyCETA Formato de Solicitud de Movimientos al Padrón, emitido por el Departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.

PATyAU: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

INSUMOS

Sistema (SICFAT) para registrar y dar el alta del nuevo usuario.

Formato, que se descarga del sistema SICFAT, y se llena al realizar un alta de usuario Doméstico, Comercial o Industrial.

Bitácora de actividades.

RESULTADOS

- El Departamento de PIE y CETA genera y proporciona el número de cuenta otorgado por el sistema SICFAT. Quedando registrado en el padrón; así como de revisar la documentación requerida para realizar el proceso de alta; y a su vez buscar la ubicación del predio en los planos cartográficos para validar si el predio no se encuentra con algún otro registro asignado a este domicilio, esto para evitar duplicidad en el padrón de usuarios quedando registrado el nuevo número.
- La Gerencia Comercial vigilará y validará el proceso establecido, y aprueba el nuevo registro asignado por el sistema SICFAT.
- El Departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios, canalizará al usuario al Departamento de PIE y CETA; para la ubicación de su predio y así tener homologados los planos cartográficos para evitar la duplicidad de las cuentas.
- Actualización constante en el sistema SICFAT; para evitar duplicidades.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Campañas de difusión

Cobranza General

Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial)

POLÍTICAS

- El Departamento de P.I.E. y C.E.T.A podrá efectuar un alta únicamente cuando el usuario presente el formato de solicitud de movimiento ALTAS/PIEyCETA con la documentación previamente solicitada y verificada por el Departamento de Padrón, Archivo, Trámites y



Atención a Usuarios y validación y Vo.Bo. de la Gerencia Comercial para los siguientes casos.

Documentos uso doméstico:

- Documento que acredite la propiedad, (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria, Constancia Ejidal, Contrato simple de Compra-Venta).
- Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional, o Licencia).
- Recibo de predio a nombre del propietario actual.
- En caso de no ser el titular Carta Poder debidamente requisitada.
- Factibilidad de Tipo Doméstico.
- Presupuesto de cobro para la factibilidad de servicios.

Documentos uso no doméstico: (Comercial e Industrial)

- Dictamen técnico de Uso No Doméstico dependiendo las dimensiones y características del predio.
- Liquidación oficial junto con el expediente respectivo.
- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura, Traslado de dominio).
- Documento que acredite la Posesión legal (Contrato de Arrendamiento).
- Identificación (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).
- Recibo del predio a nombre del propietario actual.
- En caso de que no lo realice el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.
- Oficio de Petición con respuesta de Factibilidad de Uso No Doméstico en caso de ser procedente.
- Presupuesto de cobro para la factibilidad de servicios.

Documentos para una Derivación:

- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura, Traslado de dominio).
- Identificación (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).
- Recibo del Predio a nombre del propietario actual.
- En caso de que no lo realice el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.
- Oficio de Petición con respuesta de Factibilidad de Uso No Doméstico en caso de ser procedente.
- Presupuesto de cobro para la factibilidad de servicios.
- Pago de conexiones de la cuenta principal.
- Pago al corriente de la cuenta Principal.
- Una vez entregada la documentación al departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios; deberá presentarla al departamento de PIEy CETA junto con el formato ALTAS/PIEyCETA debidamente llenado y con la documentación correspondiente para realizar el trámite de alta.



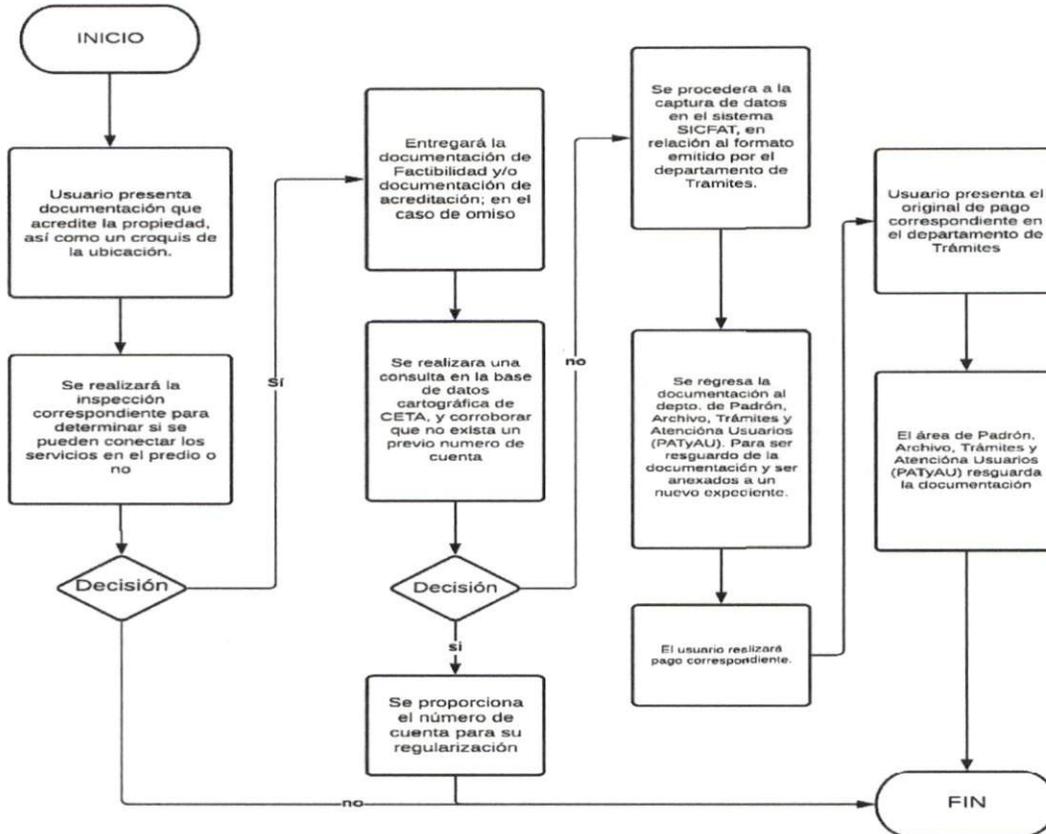
- El departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios, canalizará al departamento de PIE y CETA al usuario con la finalidad de ser localizado en los planos y así no duplicar cuentas, para tener un padrón actualizado.
- El departamento de PIE. y CETA deberá revisar la documentación que se anexa en el formato ALTAS/PIEyCETA.
- Una vez cumplido con todo lo establecido se llevará a cabo la realización de la contratación de los servicios, asignando el nuevo registro de alta por el sistema SICFAT.

DESARROLLO

No. Progresivo	Unidad Administrativa.	Descripción detallada de la actividad.
1	Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.	Recibirá al usuario externo para la realización de una inspección (factibilidad), que determinará si se puede brindar los servicios de agua y/o drenaje, los cuales le asignan un número de folio, siendo el caso de terrenos baldíos o predios sin servicios. En el caso de usuarios externos que cuenten con los servicios (omisos) quedará exento de esta inspección.
2	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Recibirá del departamento de Trámites, el formato de Movimientos al padrón ALTAS/PIEyCETA, junto con la documentación que se requiere para dicho trámite.
3	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Revisará la documentación, si es correcta se dará de alta en el sistema SICFAT al nuevo usuario.
4	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Generará el presupuesto en el sistema SICFAT del nuevo usuario, asignando un número de folio.
5	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Generará del sistema SICFAT la orden de pago, de acuerdo al presupuesto de cobro antes mencionado emitido y autorizado por el departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.
6	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Le regresará al departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios el formato de movimientos al padrón ALTAS/PIEyCETA, junto con el presupuesto y orden de pago, generado por el sistema SICFAT.
7	Cajas	Dará seguimiento a dicho trámite recibiendo al usuario en el área de cajas para efectuar el pago correspondiente.
8	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Realizará la consulta del pago para plasmar el nuevo número de cuenta otorgado por el sistema SICFAT en los planos cartográficos del Organismo en C.E.T.A.
9	Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.	Identificará y resguardará la documentación entregada por el usuario más la generada dentro del Organismo en un expediente nuevo.



DIAGRAMACIÓN

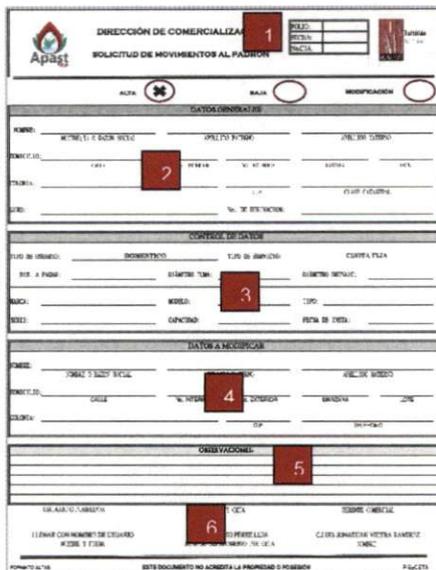


MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

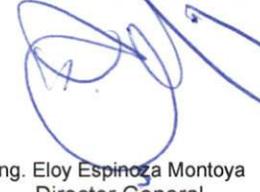
Formato de solicitud de Alta / PIE y CETA



The form is titled 'DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN SOLICITUD DE MOVIMIENTOS AL PADRÓN'. It includes sections for 'DATOS GENERALES', 'CONTEXTO DE USUARIO', 'DATOS A MODIFICAR', and 'OBSERVACIONES'. Red boxes with numbers 1-6 highlight specific fields: 1 (Municipio), 2 (Calle), 3 (Número), 4 (Código Postal), 5 (Observaciones), and 6 (Firma).

 FORMATO C.PROPIETARIO / PIEyCETA 	
1	Datos correspondientes a Cuenta
2	Datos correspondiente al usuario y del inmueble
3	Datos correspondientes a tipo de Usuario en SICFAT
4	Datos adicionales (no aplica)
5	Observaciones sobre la documentación presentada
6	Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.



 José Antonio Pérez Lujá Jefatura PIEyCETA	 Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Dirección de Administración Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo. Bo	Aprobó



Manual de Procedimientos			
	Bajas	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial	
		Gerencia Comercial	Departamento PIE y CETA
No. Revisión:02	Fecha: Noviembre, 2021	Tipo:Trimestral	

OBJETIVO

Actualizar el padrón y la cartografía administrada por este Organismo, con respecto a las cuentas duplicadas, derivadas y las que no están en funcionamiento, y las no reconocidas por los usuarios con el fin de tener actualizado el sistema y el proceso de localización y notificación sea más eficaz.

ALCANCE

Aplica a todo el padrón de usuarios de este Organismo que no cuenten con el servicio físicamente, o fuera de funcionamiento; y que contando con el servicio sean solicitados por el usuario este último punto solo aplica en derivaciones comerciales y cumpliendo con las políticas correspondientes.

REFERENCIAS

- Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlan México, vigente.
- Precios públicos en la Gaceta 2021

RESPONSABILIDADES

- Jefe del Departamento de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.
- Tendrá la responsabilidad del evaluar y redactar la respuesta de las peticiones de los usuarios basándose en las inspecciones, análisis del predio, evidencias fotográficas e investigación de expediente físico y en el sistema SICFAT y verificar que la cuenta a dar de baja se encuentre al corriente.



- Entrega de formato PbRM con evidencia comprobatoria cada trimestre.

Supervisor en CETA

- Registrar en los planos cartográficos de este Organismo cualquier baja, previa solicitud del usuario o contribuyente.

Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía (OAYRC)

- Tendrá la responsabilidad de recibir los oficios de petición emitidos por los usuarios solicitando la baja de la cuenta.

Auxiliar 3

- Elaborar la respuesta de las peticiones de los usuarios basándose en las inspecciones, análisis del predio, evidencias fotográficas e investigación de expediente físico.
- Investigar e indagar en los medios necesarios y posibles, todo lo referente a las cuentas de usuarios con espera de respuesta por parte de Organismo.
- Crear y resguardar expediente de respuesta emitida.
- Otras que le encomiende el superior jerárquico.

Gerencia Comercial

- Tendrá la responsabilidad de avalar y dar Vo. Bo. de la respuesta de peticiones de los usuarios realizadas por el personal de PIE y CETA.
- Tendrá la responsabilidad dar la indicación para quitar los adeudos pendientes; solo y exclusivamente en el caso de las derivadas.
- Validar y vigilar que se cumpla con el proceso establecido, y aprobar la solicitud de baja definitiva.

Sistemas

- Tendrá la responsabilidad de realizar la cancelación del adeudo solo y únicamente en las cuentas que se encuentran duplicadas con su respectivo formato de movimientos Formato BAJAS/PIEyCETA debidamente llenado, firmado y autorizado por la Gerencia Comercial.
- Quitar el saldo quedando una cuenta vigente con previa autorización.

El departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios (PATyAU):

- Tendrá la responsabilidad de resguardar el expediente elaborado por el departamento de PIEyCETA; para realizar el resguardo en Archivo.

DEFINICIONES

PIEyCETA: Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

OAYRC: Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.

GCO: Gerencia Comercial.

PATyAU: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.

	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="right">Página: 289 de 336</p>

INSUMOS

Sistema (SICFAT) para registrar la baja de la cuenta.
 Formato, que se descarga del sistema SICFAT, y que se genera al realizar cualquier baja doméstico, comercial o industrial.
 Bitácora de actividades.
 Formato de movimientos BAJAS/PIEyCETA
 Solicitud escrita del usuario y/o contribuyente.
 Folio de la respuesta positiva, o en su caso de no haber ingresado el escrito; el oficio de autorización y/o Vo. Bo. de la Gerencia Comercial.

RESULTADOS

- Cuentas canceladas en el padrón de usuarios de esta Descentralizada Municipal para la depuración del padrón del Organismo.
- Tener un padrón de usuarios mejor actualizado.
- Notificar de manera más eficaz.
- Tener la cartografía actualizada.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial)
 Depuración de Documentos a Expedientes de Consulta.
 Validación, Impresión y entrega de Estados de Cuenta

POLÍTICAS

1. El usuario o contribuyente deberá presentar al O.P.D. A.P.A.S.T. en el departamento PIE y CETA con respuesta favorable o positiva, para realizar su trámite de baja.
2. El departamento de PIEyCETA podrá efectuar una baja de cuenta en el sistema SICFAT; únicamente cuando el usuario presente la documentación solicitada por el departamento para el proceder, y/o regularizar la(s) cuenta(s) presentando la siguiente documentación.

Documentos uso doméstico

- ✓ Respuesta positiva emitida por la Dirección General del O.P.D. A.P.A.S.T.
- ✓ Pagos de agua al corriente y de todas sus cuentas registradas en este Organismo.
- ✓ Pago de conexión de agua y conexión de drenaje.
- ✓ Pago de predio.



- ✓ Documento que acredite la propiedad, (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria, Constancia Ejidal, Contrato simple de Compra-Venta).
- ✓ Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cedula Profesional o Licencia).
- ✓ En caso de no ser el titular Carta Poder bien elaborada.

Documentos uso no domestico: (Comercial e Industrial)

- ✓ Respuesta positiva emitida por la Dirección General del O.P.D. A.P.A.S.T.
- ✓ Pagos de agua al corriente y de todas sus cuentas registradas en este Organismo.
- ✓ Pago de conexión de agua y conexión de drenaje.
- ✓ Pago de predio.
- ✓ Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- ✓ Identificación (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).
- ✓ Recibo del Predio a nombre del dueño actual.
- ✓ En caso de que no lo realice el Titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.

Documentos para una Derivación

- ✓ Respuesta positiva emitida por la Dirección General del O.P.D. A.P.A.S.T.
- ✓ Pago de la cuenta
- ✓ Pagos de agua al corriente de la cuenta principal (madre).
- ✓ Pago de conexión de agua y conexión de drenaje principal(madre)
- ✓ Pago de predio
- ✓ Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- ✓ Identificación (INE, Pasaporte, Cédula Profesional).
- ✓ Recibo del predio a nombre del dueño actual.
- ✓ En caso de que no lo realice el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.
- ✓ Oficio de Petición con respuesta de Factibilidad de Uso No Doméstico siendo Procedente.
- ✓ Presupuesto.
- ✓ Pago de conexiones de la cuenta principal
- ✓ Pago al corriente de la cuenta principal.

Documentos por duplicidad

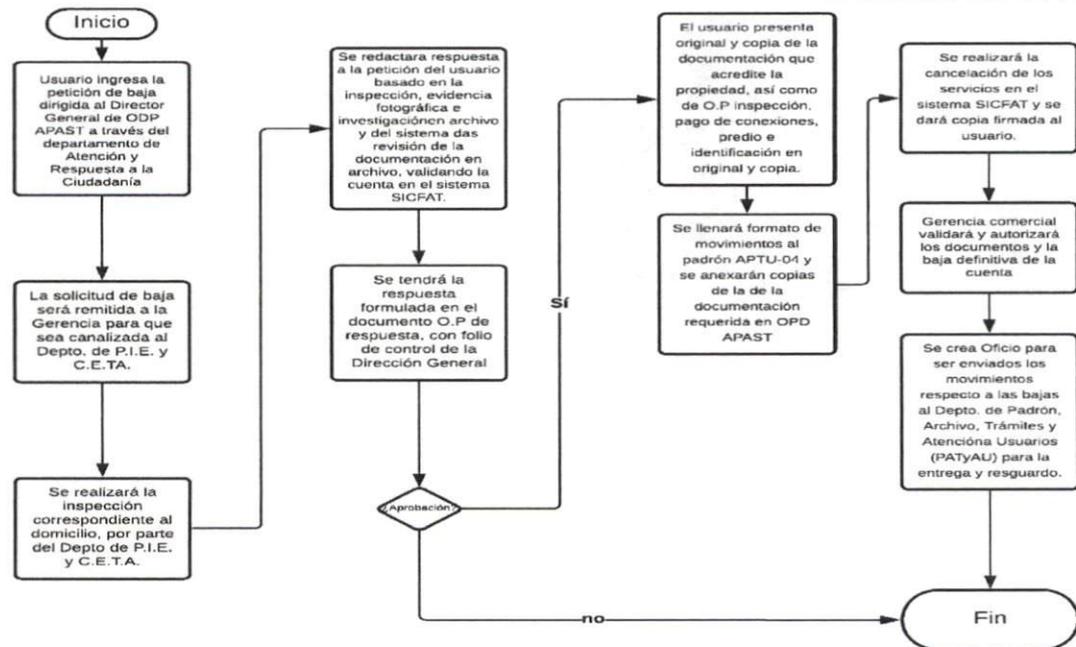
- ✓ Respuesta positiva emitida por la Dirección General del O.P.D. A.P.A.S.T.
- ✓ Pago de la cuenta activa.
- ✓ Pago de conexión de agua y drenaje de la cuenta activa.
- ✓ Pago de predio.
- ✓ Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- ✓ Identificación (INE, Pasaporte, Cédula Profesional o Licencia).
- ✓ Recibo del Predio a nombre del dueño actual.
- ✓ En caso de que no lo realice el titular, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.



DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	PIEyCETA	Recibirá la petición del usuario para posterior realizar inspección y revisión en expediente, para poder determinar la baja el servido en el sistema.
2	Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Recibe oficio dirigido al Director General de O.P.D. A.P.A.S.T. solicitando la baja de su cuenta anexando copia de su Inspección realizada con anterioridad y entrega a la GCO y ésta a su vez la asigna al depto. PIEyCETA, para su atención y respuesta.
3	Usuario y/o Contribuyente	Se presenta en el Departamento PIEyCETA para dar seguimiento al trámite de baja con los respectivos requisitos descritos en O.P de respuesta emitido por el Organismo
4	Gerencia Comercial.	Recibirá el Formato de Movimiento al Padrón APTAU-04 firmado por el usuario y el área de P.I.E. y C.E.T.A. con la documentación anexa para su autorización de baja de la cuenta en el Sistema; el cual deberá ser firmado.
5	Sistemas	Se le presentara el formato de Movimiento al Padrón BAJA/PIEyCETA debidamente autorizado y firmado para llevar a cabo la cancelación del adeudo solo en el caso de duplicidad.
6	Procesos Informativos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Llevará a cabo la baja de la cuenta en el sistema SICFAT; la cual deberá encontrar sin adeudos; entregando una copia firmada al usuario por el área donde se indica el cambio de clasificación, pasando está a BAJA DEFINITIVA.
7	Padrón y Archivo.	Resguardara los documentos en su respectivo Archivo.

DIAGRAMACIÓN





MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Los cambios realizados en sistema SICFAT se verán reflejados en el comprobante de cambios al padrón impreso cual firmarán ambas partes.

Logo: Apast
 Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, MEXICO
 Fecha Modificación: 2021-05-07 16:30:22

DATOS DEL USUARIO	
Cuenta: 1	Tipo Usuario: 2
Identificación:	Tipo Usuario:
Código:	Calificación:
Número Expediente:	Calificación:
	Demora:

3 COMPROBANTE DE CAMBIOS AL PADRON

De acuerdo a la solicitud presentada para el ajuste o cambio de datos de la base de datos que se diligencian o actualizan los datos que, al momento de la operación, han quedado registrados en el Padrón del Sistema Central del Organismo:

CAMPO	VALOR ACTUAL	NUEVO VALOR
Nombre		
Apellido Materno		
Apellido Paterno		
Nombre Completo		
Código Postal		
Ciudad		

4 MODIFICÓ NOMBRE Y FIRMA

5 SOLICITÓ NOMBRE Y FIRMA

Logo: Apast
 Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, MEXICO
 Fecha Modificación: 2021-05-07 16:30:22

Logo: Tultitlán 2019 - 2021

COMPROBANTE DE CAMBIO

Objetivo: Los cambios realizados en sistema SICFAT se verán reflejados en el comprobante de cambios al padrón impreso cual firmarán (usuario y titular del Departamento P.I.E y C.E.T.A.).

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Cuenta
2.	Tipo de Usuario.
3.	Comprobante de Cambios al Padrón
4.	Nombre y Firma de quien Modifico
5.	Nombre y Firma de quien Solicitó

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN 1

SOLICITUD DE MOVIMIENTOS AL PATRÓN

ALTA BAJA MODIFICACIÓN

DATOS GENERALES

2

CONTROLES DE DATOS

3

DATOS A MODIFICAR

4

5

OBSERVACIONES

6

LINEA CON NOMBRE DE USUARIO: NOMBRE Y APELLIDO
 JOSE ANTONIO PEREZ LUJA
 FEEL DA JENITRAGO PIA VERA
 CLAUDIA FERNANDA VIEIRA RAMIREZ

FORMATO B-04-01 DATE DOCUMENTO NO ACRREDITA LA PROPIEDAD O POSESION Page 1A

FORMATO C. PROPIETARIO / PIEyCETA

- 1 Datos correspondientes a Cuenta
- 2 Datos correspondientes al usuario y del inmueble
- 3 Datos correspondientes a tipo de Usuario en SICFAT
- 4 Datos adicionales (no aplica)
- 5 Observaciones sobre la documentación presentada
- 6 Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.



José Antonio Pérez Luja Jefatura PIEyCETA	Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Dirección de Administración Finanzas y Comercial	Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo. Bo	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 294 de 336

Manual de Procedimientos		
	Cambio de Propietario	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia Comercial Departamento PIE y CETA
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Anual

OBJETIVO

Mantener la información actualizada sobre los datos del usuario y/o contribuyente, en el padrón de usuarios del Organismo.

ALCANCE

Aplica a los usuarios que requieran cambio de propietario que se encuentren registrados en el sistema SICFAT del Organismo.

REFERENCIAS

Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlan México, vigente.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico
- Realizar el cambio de propietario; los datos de usuarios y/o contribuyente en el padrón de usuarios del Organismo, conforme a la solicitud ingresada a través del Departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.
- Dar atención al usuario en la tramitación de servicios.
- ✓ Es responsabilidad del departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios (PATyAU).



	<p align="center">Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Página: 295 de 336</p>

- Enviar la documentación previamente revisada y cotejada con la original, al departamento de PIE y CETA; para realizar el cambio de propietario.
 - ✓ La Gerencia Comercial.
 - Validará que se cumpla con el proceso establecido, y aprobar el cambio de propietario en el sistema SICFAT.
 - ✓ Cajas.
- Se encargará de realizar el cobro correspondiente.

DEFINICIONES

PIE y CETA: Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.
 PAT y AU: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios
 SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.
 GCO: Gerencia Comercial.
 MODIFICACION / PIE y CETA: Formato de Solicitud de movimientos al padrón del Departamento Padrón Archivo, Trámites y Atención a Usuarios

INSUMOS

Sistema (SICFAT) para capturar y realizar cambios requeridos por el usuario.
 Formato MODIFICACION / PIE y CETA
 Formato, del sistema SICFAT, (comprobante de cambios al padrón).
 Bitácora de actividades

RESULTADOS

Padrón de usuarios en el sistema SICFAT actualizados, para una efectiva notificación y contar en lo posible con usuarios al corriente en cuanto adeudo.
 Contar con datos relevantes para la localización de usuarios en la cartografía de CETA.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial)
 Validación, Impresión y entrega de Estados de Cuenta
 Procedimiento Administrativo para el Levantamiento y Captura de Lecturas y entrega de estados de cuenta.



POLÍTICAS

El departamento de PIE y CETA., podrá efectuar el Cambio de Propietario, únicamente cuando el usuario presente el formato de solicitud de movimiento MODIFICACION / PIE y CETA con la documentación solicitada y verificada con la documentación original; por el departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios de Uso Doméstico, Comercial e Industrial.

1. Documentos para el cambio de propietario

Para realizar el cambio de propietario en el sistema de padrón de usuarios SICFAT, deberá presentar el formato de movimientos al padrón MODIFICACIONES / PIE y CETA debidamente llenado con firmas autógrafas por el departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios (PATyAU) y del usuario, junto con la documentación en original y copia que a continuación se mencionan:

- Documento que acredite la Propiedad (Contrato de Compra-Venta Notariado, Escritura).
- Identificación (INE, Pasaporte, Cedula Profesional o Licencia).
- Recibo del Predio a nombre del dueño actual.
- Recibo.
- En caso de que no lo realice el titular, deberá presentar Carta Poder, Poder Notarial del Apoderado Legal, Acta Constitutiva.

2. El departamento de P.I.E. y C.E.T.A. podrá efectuar el cambio de propietario en el sistema SICFAT, únicamente cuando el usuario cuente con la documentación requerida para dicho trámite, así como la cuenta deberá encontrarse al corriente.

3. Verificar que la documentación sea la correcta, junto con el formato movimientos al padrón MODIFICACION / PIE y CETA debidamente llenado, en el caso que no cumpla con la documentación deberá ser autorizado por la Gerencia Comercial.

4. El departamento de P.I.E. y C.E.T.A. realizará el cambio de propietario en el sistema SICFAT. Se imprimirá la hoja del cambio de propietario y la hoja de pago; anexándolos a la documentación y se entregará nuevamente al departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios para ser ingresado a su respectivo expediente el cual deberá resguardar.

5. Este trámite no excederá los 20 minutos.

6. El horario de atención al usuario y/o contribuyente será en días y horarios hábiles del Organismo.



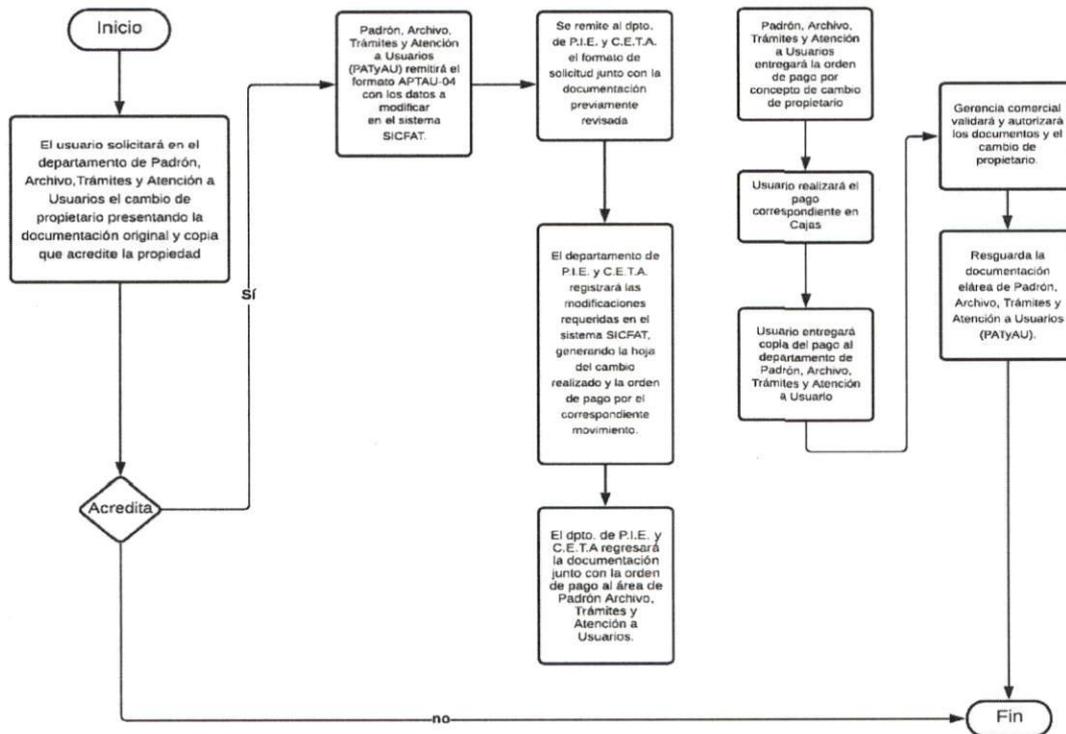
DESARROLLO

No. Progresivo	Unidad Administrativa	Descripción detallada de la actividad.
1	Usuario	Se presentará al Organismo, solicitando el cambio de propietario.
2	Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios	-Recibirá la petición de usuario externo para realizar el cambio de propietario. Presentar documentación en original y copia simple. -Documento que acredite la propiedad, Identificación Oficial, Escrituras Predio, Traslado de Dominio, Sentencias Judiciales, Contratos Notariados, Títulos de Propiedad, Acta Constitutiva Poder Notarial, etc. -Recibo de pago de la cuenta la cual deberá estar al corriente en pagos). -Se llenará formato Movimientos al Padrón MODIFICACIONES / PIE y CETA con los datos correspondientes al cambio solicitado, anexando copias de la documentación y se llevará al departamento de PIE y CETA.
3	Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico.	Recibirá el Formato de Movimiento al Padrón MODIFICACION / PIE y CETA firmado por el usuario y el área de Trámites con la documentación anexa para realizar el cambio en el Sistema SICFAT; Se imprimirá la hoja de cambio realizado y la orden de pago anexándolas a la documentación previamente remitida por el departamento de PAT y AU y se entregará al Departamento de Trámites nuevamente.
4	Cajas.	Entregará al usuario la orden de pago el cual deberá realizar de contado en recaudación.
5	Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.	Una vez realizado el pago el usuario entregará una copia del mismo a Trámites de esta manera concluye el proceso para el Usuario; y la documentación quedará resguardada en cada uno de sus expedientes.
6		FIN

(Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page)



DIAGRAMACIÓN

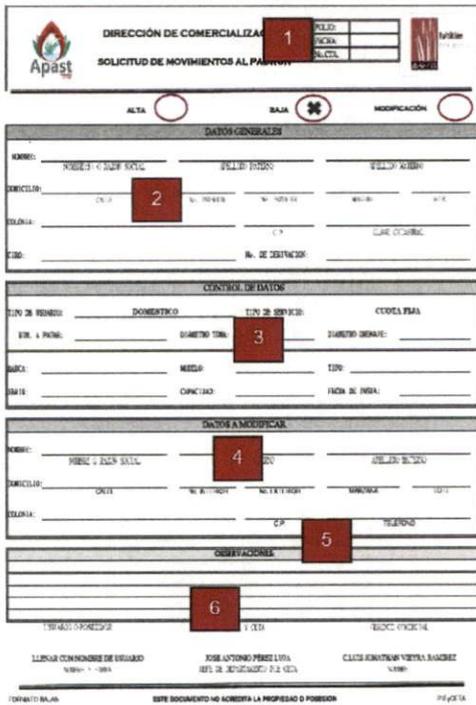


MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato de solicitud de Cambio de Propietario / PIE y CETA.



DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
 SOLICITUD DE MOVIMIENTOS AL PATRIMONIO

ALTA BAJA MODIFICACIÓN

DATOS GENERALES

NOMBRE: [1] PUEBLO Y CALLE SOCIAL, [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [26] [27] [28] [29] [30] [31] [32] [33] [34] [35] [36] [37] [38] [39] [40] [41] [42] [43] [44] [45] [46] [47] [48] [49] [50] [51] [52] [53] [54] [55] [56] [57] [58] [59] [60] [61] [62] [63] [64] [65] [66] [67] [68] [69] [70] [71] [72] [73] [74] [75] [76] [77] [78] [79] [80] [81] [82] [83] [84] [85] [86] [87] [88] [89] [90] [91] [92] [93] [94] [95] [96] [97] [98] [99] [100]

DATOS DE BAJÓN

TIPO DE BAJÓN: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [26] [27] [28] [29] [30] [31] [32] [33] [34] [35] [36] [37] [38] [39] [40] [41] [42] [43] [44] [45] [46] [47] [48] [49] [50] [51] [52] [53] [54] [55] [56] [57] [58] [59] [60] [61] [62] [63] [64] [65] [66] [67] [68] [69] [70] [71] [72] [73] [74] [75] [76] [77] [78] [79] [80] [81] [82] [83] [84] [85] [86] [87] [88] [89] [90] [91] [92] [93] [94] [95] [96] [97] [98] [99] [100]

DATOS A MODIFICAR

NOMBRE: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [26] [27] [28] [29] [30] [31] [32] [33] [34] [35] [36] [37] [38] [39] [40] [41] [42] [43] [44] [45] [46] [47] [48] [49] [50] [51] [52] [53] [54] [55] [56] [57] [58] [59] [60] [61] [62] [63] [64] [65] [66] [67] [68] [69] [70] [71] [72] [73] [74] [75] [76] [77] [78] [79] [80] [81] [82] [83] [84] [85] [86] [87] [88] [89] [90] [91] [92] [93] [94] [95] [96] [97] [98] [99] [100]

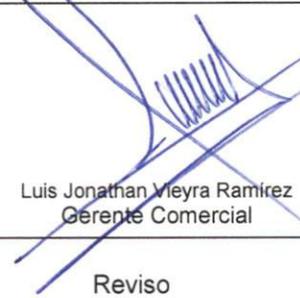
COMENTARIOS

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21] [22] [23] [24] [25] [26] [27] [28] [29] [30] [31] [32] [33] [34] [35] [36] [37] [38] [39] [40] [41] [42] [43] [44] [45] [46] [47] [48] [49] [50] [51] [52] [53] [54] [55] [56] [57] [58] [59] [60] [61] [62] [63] [64] [65] [66] [67] [68] [69] [70] [71] [72] [73] [74] [75] [76] [77] [78] [79] [80] [81] [82] [83] [84] [85] [86] [87] [88] [89] [90] [91] [92] [93] [94] [95] [96] [97] [98] [99] [100]

LUIS ANTONIO PÉREZ LUJA
 JOSE ANTONIO PÉREZ LUJA
 CLAY JONATHAN VIEYRA RAMÍREZ

- FORMATO C. PROPIETARIO / PIE y CETA**
- 1 Datos correspondientes a Cuenta
 - 2 Datos correspondientes al usuario y del inmueble
 - 3 Datos correspondientes a tipo de Usuario en SICFAT
 - 4 Datos adicionales (no aplica)
 - 5 Observaciones sobre la documentación presentada
 - 6 Firmas autógrafas correspondientes a movimiento realizado.



 José Antonio Pérez Luja Jefatura PIEyCETA	 Luis Jonathan Vieyra Ramirez Gerente Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Dirección de Administración Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General
Elaboró	Reviso	Vo. Bo	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 300 de 336

Manual de Procedimientos										
	Movimientos al Padrón	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Dirección:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Administración, Finanzas y Comercial</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gerencia</td> <td style="text-align: center;">Departamento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comercial</td> <td style="text-align: center;">PIE y CETA</td> </tr> </table>	Dirección:		Administración, Finanzas y Comercial		Gerencia	Departamento	Comercial	PIE y CETA
Dirección:										
Administración, Finanzas y Comercial										
Gerencia	Departamento									
Comercial	PIE y CETA									
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Anual								

OBJETIVO

Mantener la información actualizada sobre los datos del usuario y/o contribuyente, en el padrón de usuarios de este Organismo.

ALCANCE

Aplica a los usuarios que cuenten con los servicios que ofrece este Organismo y que se encuentren registrados en el sistema SICFAT, así mismo, los usuarios que registren algún error en su recibo de pago, que soliciten la corrección de sus datos o propio del Organismo.

Se excluye a los usuarios irregulares que requieran actualización de otros datos.

REFERENCIAS

Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
 Código Financiero del Estado de México y Municipios.
 Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlan México, vigente.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico Táctico:

- Supervisar, modificar y/o actualizar y corregir los datos de usuarios y/o contribuyente en el padrón del Organismo, así también como las que a continuación se enlistan:
- Verificar que se el registro de cualquier corrección al padrón de usuarios, sea con la una previa solicitud del usuario o propias del Organismo.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 301 de 336

- Validar y redactar la solicitud de los usuarios y/o contribuyentes ingresados por Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía (OAYRC) únicamente en el caso de Baja, Definitiva; basado en las inspecciones, evidencias fotográficas e investigación de expediente de O.P.D.A.P.A.S.T. Para el caso de Comercio e Industrias deberán agotar todas las estancias, por parte del departamento (VIMIC) Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio, considerando los pagos principales; más los que se encuentren a nombre del titular de la toma y/o derivaciones.
- Entregar a GCO, el informe anual de actividades.

Auxiliar 1:

- Verificar que el número de contrato asignado por el sistema sea correcto, así como actualizar o corregir los cambios en el sistema SICFAT que promuevan los usuarios o contribuyentes especialmente de giro, calle, manzana, lote, colonia, condominio, número oficial, corrección de caracteres en nombre y apellidos.
- Actualizar, corregir los cambios en el sistema SICFAT que promuevan los usuarios o contribuyentes de tipo industrial o comercial, con la autorización correspondiente del área o departamento a solicitar; emitido por oficio y/o formato de solicitud firmado.
- Realizar cambios de tipo de servicio conforme a las condiciones físicas de la toma de agua, de uso Doméstico, Comercial e Industrial; con la autorización y verificación; correspondiente al área o departamento en competencia; emitiendo por oficio y/o formato de solicitud firmada.
- Actualizar y corregir datos, en el sistema SICFAT, relacionado a cambio de régimen, con previa solicitud del usuario y/o contribuyente o bien debido a la información que se recolecte mediante inspecciones y evidencias; solicitado por el área correspondiente mediante oficio y/o formato de solicitud firmada.
- Actualizar datos en el padrón general por homologación de localidades en el sistema SICFAT a solicitud propia del Organismo.
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

Auxiliar 2:

- Apoyar a los tramites que promuevan los usuarios o contribuyentes.
- Substanciar la documentación de los movimientos realizados
- Actualizar y corregir datos, en el sistema SICFAT, relacionado a cambio de régimen, con previa solicitud del usuario y/o contribuyente o bien debido a la información que se recolecte mediante inspecciones y evidencias; solicitado por el área correspondiente mediante oficio y/o formato de solicitud firmada.
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.
- ✓ Es responsabilidad del Departamento de Verificación e Inspección de Medidores.
- Autorizar e investigar el cambio de régimen de Servicio Medido a Cuota Fija, conforme a las condiciones físicas del predio para el uso Doméstico; y remitir al Departamento de P.I.E y C.E.T.A. el oficio y/o solicitud correspondiente al movimiento.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 302 de 336

- ✓ Es responsabilidad del Departamento de Inspección y Multas a Industria y Comercio.
- Autorizar e investigar cambios de tipo de servicio conforme a las condiciones físicas de la toma de agua, de uso Comercial e Industrial; y remitir al Departamento de P.I.E y C.E.T.A. el oficio y/o solicitud correspondiente al movimiento.
- Realizar la investigación, indagación y cobros previos de usuario y/o contribuyentes de sus cuentas; antes de sugerir solicitar cualquier tipo de corrección de su cuenta.

DEFINICIONES

PIE y CETA: Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro, Estratégico Táctico.
 GCO: Gerencia comercial.
 VIM: Verificación e Inspección de Medidores
 VIMIC: Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio.
 SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.



INSUMOS

Sistema (SICFAT) para capturar y realizar cambios requeridos por el Departamento solicitante y/o usuario.
 Formato, que se genera del sistema SICFAT, (comprobante de solicitud de los movimientos al padrón).
 Bitácora de actividades.
 Formato de inspecciones.



RESULTADOS

Cuentas actualizadas con datos reales de los propietarios dueños de los inmuebles.
 Cuentas puestas al corriente en cuanto adeudo y documentación.
 Cartografía actualizada con base en correcciones de lote, manzana o número oficial.



INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial)
 Validación, Impresión y entrega de Estados de Cuenta
 Procedimiento Administrativo para el Levantamiento y Captura de Lecturas y entrega de estados de cuenta.





POLÍTICAS

Solo se podrá realizar corrección en el sistema de usuarios SICFAT, cuándo el usuario cuente con la documentación requerida para realizar el trámite; original y copia, tratándose de los siguientes casos:

1. Corrección en Nombres, Apellido, agregar otro Nombre, Datos de Facturación:

- ✓ Documento que acredite la propiedad, (contrato de compra-venta notariado. Escritura, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria, Constancia Ejidal, Contrato simple de Compra-Venta, Pago de predio actual).
- ✓ Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cedula Profesional Licencia).
- ✓ En caso de no ser el titular Carta Poder debidamente requisitada.

2. Corrección en calle, colonia, no. oficial, manzana, lote, departamento, condominio, edificio, giro:

- ✓ Ubicarse en los planos del Organismo
- ✓ Documento que acredite la propiedad, (contrato de compra-venta notariado. Escritura, Traslado de Dominio, Adjudicación Testamentaria, Constancia Ejidal, Contrato simple de Compra-Venta, Pago de predio actual).
- ✓ Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional Licencia).
- ✓ Constancia de alineamiento

3. Actualización de cambios de tipo de servicio de comercial a Doméstico o De Comercio a Industria:

- ✓ Este tipo de trámite solo lo podrá solicitar por medio oficio y soportado por inspecciones realizadas.
- ✓ Inspección emitida por el Departamento de competencia.
- ✓ Respuesta favorable a través de oficio y/o formato de solicitud firmada.

4. Actualización de cambio de régimen:

- ✓ Para el tipo de movimiento Servicio Medido a Cuota Fija: Respuesta favorable del Departamento de Verificación e Inspección de Medidores; más la documentación requerida en respuesta, a solicitud previa del usuario de la cuenta registrada en este Organismo.
- ✓ Pago al corriente de la cuenta en cuestión.
- ✓ Identificación oficial.
- ✓ Para el tipo de movimiento Cuota Fija a Servicio Medido: Contar con el Pago de derechos de medidor, formato de solicitud del usuario de la cuenta registrada en este Organismo.
- ✓ Pago al corriente de la cuenta en cuestión.
- ✓ Identificación oficial.

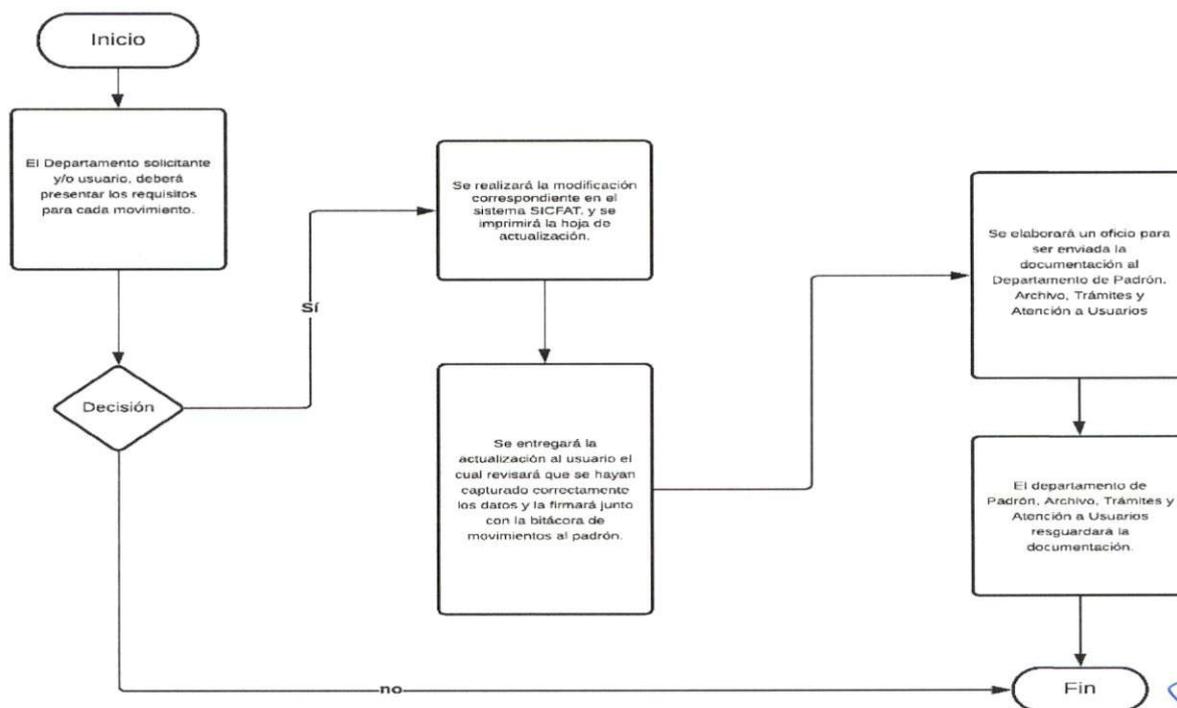
El servicio de atención al usuario y/o contribuyente será en días y horarios hábiles del Organismo



DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa	Descripción detallada de la actividad
1	Usuario interno y externo	Usuario interno y externo solicitará la Modificación correspondiente en el sistema SICFAT. Presentando la documentación y requisitos para cada tipo de movimiento.
2	Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro, Estratégico Táctico.	Realizará la modificación en sistema SICFAT, siempre y cuando el usuario interno o externo, dependiendo el caso presente la documentación, en original y copia simple.
3	Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro, Estratégico Táctico.	Entregará al usuario impreso la modificación actualizada; para que sea firmada junto con la bitácora diaria del movimiento al padrón, por el usuario interno o externo y de esta manera concluye el proceso en sistema DAS.
4	Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro, Estratégico Táctico.	Entregará al departamento de Padrón, archivo, Trámites y Atención a usuarios a fin de cada mes los movimientos ejecutados en el sistema D.A.S.
5	Padrón, archivo, Trámites y Atención a usuarios (PATyAU).	Este resguardara la documentación e identificara la documentación entregada por el departamento e ingresara en cada uno de sus expedientes.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Comprobante de cambios al padrón



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, EDOFAMEX

Fecha: 1

DATOS DEL USUARIO

Cuenta: 2 Tipo de usuario: 3

Deposito: Tipo de usuario: Clasificación: Clasificación: Dirección: 11

Valor de Expediente:

4. COMPROBANTE DE CAMBIOS AL PADRÓN

De acuerdo a la solicitud presentada para el ajuste o cambio de datos de la tabla de agua y/o energía, se diligenciará y confirmará con datos reales, al director de la operación, los cambios registrados en el Padrón del Sistema Centralizado del Organismo:

CAMPO VALOR ACTUAL NUEVO VALOR

Razon Social

RUE

Calle Part

Nº de la Part

Colección Part

Municipio Part

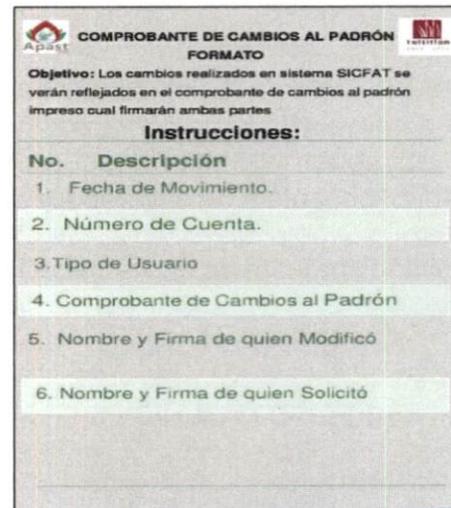
C.P. Part

Estado Part

Colonia Part

Módulo Part

Regimen Part



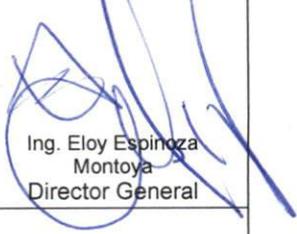
COMPROBANTE DE CAMBIOS AL PADRÓN
FORMATO

Objetivo: Los cambios realizados en sistema SICFAT se verán reflejados en el comprobante de cambios al padrón impreso cual firmarán ambas partes

Instrucciones:

No.	Descripción
1.	Fecha de Movimiento.
2.	Número de Cuenta.
3.	Tipo de Usuario
4.	Comprobante de Cambios al Padrón
5.	Nombre y Firma de quien Modificó
6.	Nombre y Firma de quien Solicitó



 José Antonio Pérez Lujá Jefatura PIEyCETA	 Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Dirección de Administración Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General
Elaboró	Reviso	Vo. Bo	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 306 de 336

Manual de Procedimientos		
	Homologación de Colonias y ubicación de Usuarios	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Gerencia Comercial Departamento PIE y CETA
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Semestral

OBJETIVO

Actualizar la base cartográfica del Municipio mediante censos y barridos o ubicación de número de cuenta de usuario.

ALCANCE

Aplica como apoyo, a todas las áreas Comerciales y dependencias Municipales que así lo requieran.

REFERENCIAS

- Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlan México, vigente.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente Comercial, verificar que se lleve a cabo el presente Manual de Procedimientos.

- a) Del Jefe de Departamento de PIE y CETA.
 - Generar, modificar, actualizar y revisar los datos de la base cartográfica para contar con un padrón cartográfico confiable.
 - Planear e implementar trabajos para los notificadores adscritos al Centro mediante censos o levantamientos de información en campo.
 - Homologar localidades faltantes, verificar y actualizar los datos relativos a las ya registradas en el padrón.
 - Establecer comunicación alterna con Procesos Informáticos y Estadísticos para las modificaciones en el padrón tanto cartográfico como de Software especialmente en altas, bajas y cambios de propietario.
 - Entregar PbRM con evidencia comprobatoria de forma semestral.
- b) Del Supervisor
 - Crear, actualizar y aplicar cualquier cambio o modificación al archivo digital cartográfico.



- Supervisar y revisar el desempeño de los notificadores adscritos al Centro mediante el formato (Bitácora diaria).
 - Generar e imprimir planos, croquis manzaneros o croquis municipales, previa solicitud del formato (Solicitud para la Impresión de Planos).
 - Actualizar y generar el organigrama del Organismo.
 - Actualizar y modificar el presente Manual de Procedimientos que indique su superior jerárquico.
 - Dar atención al usuario y o contribuyente para la localización de su número de cuenta.
 - En caso de que no contará con cuenta alguna en carácter de ser OMISO, se turnará al área PATyAU para su alta y/o corrección de datos.
- c) Del Notificador
- Levantamiento de información en campo, mediante barridos, censos y encuestas.
 - Reportar tomas clandestinas y fugas detectadas en el trabajo de campo.
 - Modificar y actualizar cualquier dato en los cuadrantes asignados del trabajo.
 - ✓ **Es responsabilidad del Departamento de Verificación e Inspección de Medidores.**
1. Autorizar e investigar el cambio de régimen de Servicio Medido a Cuota Fija, conforme a las condiciones físicas del predio para el uso Doméstico; y remitir al Departamento de PIE y CETA el oficio y/o solicitud correspondiente al movimiento.
 - ✓ **Es responsabilidad del Departamento de Inspección y Multas a Industria y Comercio.**
1. Autorizar e investigar cambios de tipo de servicio conforme a las condiciones físicas de la toma de agua, de uso Comercial e Industrial; y remitir al Departamento de PIE y CETA el oficio y/o solicitud correspondiente al movimiento.
 2. Realizar la investigación, indagación y cobros previos de usuario y/o contribuyentes de sus cuentas; antes de sugerir solicitar cualquier tipo de corrección de su cuenta.

DEFINICIONES

PIE y CETA: Procesos, Informáticos, Estadísticos y Centro, Estratégico Táctico.

GCO: Gerencia comercial.

VIM: Verificación e Inspección de Medidores

VIMIC: Verificación, Inspección y Multas a Industria y Comercio.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán.

INSUMOS

Sistema (SICFAT) para capturar y realizar cambios requeridos por el Departamento solicitante y/o usuario.

Formato, que se genera del sistema SICFAT, (comprobante de solicitud de los movimientos al padrón).

Bitácora de actividades.

Formato de inspecciones.



RESULTADOS

El personal en oficina, recibirá toda la información, ya recabada en cuadrantes (planos), para su captura y registro mediante software en AutoCAD, a una escala de 1:1000, esto para mantener la actualización de toda la Cartografía y al mismo tiempo, detectar usuarios omisos, tomas y drenajes clandestinas, y derivaciones no declaradas en tiempo y forma.

Al emplear los medios necesarios se obtiene información clara, oportuna y confiable, en la actualización del Padrón en Sistema y al mismo tiempo en el Padrón Cartográfico, pretendiendo así reducir el rezago y obtener mayor recaudación.

Mejorando la calidad de vida de nuestros contribuyentes al realizar mantenimientos oportunos y obras de infraestructura hidrosanitaria que realiza esta descentralizada municipal.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Campañas de difusión.

Validación, Impresión y entrega de Estados de Cuenta

Procedimiento Administrativo para el Levantamiento y Captura de Lecturas y entrega de estados de cuenta.

POLÍTICAS

Se realizarán un plan estratégico sobre las colonias que tengan menos homologaciones en nuestros registros cartográficos.

Se proporcionará un plano a escala 1:1000 a los notificadores por manzana o por colonia según sea el caso anexo un registro de bitácora.

El notificador realizará el censo y/o barrido de la colonia asignada.

El notificador entregará el plano con el barrido correspondiente al supervisor para su revisión.

El supervisor homologará los datos obtenidos en el barrido.

El jefe de PIE Y CETA revisará la homologación en el software AutoCAD para dar su Vo.Bo.

Cuando se proporcione un plano a escala 1:1000 a cualquier área de comercialización con el fin que convenga, deberán regresar el plano al jefe de PIE Y CETA para su archivo ya sea limpio o con barrido doméstico, comercial o industrial.

El supervisor homologará los datos obtenidos en campo y archivará en el para su expediente.

Todas las impresiones de planos a escala 1:1000 se registran en la bitácora diaria.

El jefe de PIE Y CETA reportará el total de homologaciones al Gerente Comercial al finalizar el mes; mediante el Reporte Mensual.

Cualquier departamento, cuando no se localice un usuario mediante nombre, o el usuario no traiga algún el recibo de pago para darle su status. Canalizará al usuario al área de PIE y CETA.



El usuario será atendido por el jefe de PIE y CETA o el Supervisor para la búsqueda por nombre, dirección o número de medidor en el Sistema DAS.

Si no se encuentra por sistema, se hará el rastreo por software AutoCAD, en el plano correspondiente a la colonia que el usuario indique.

Cuando se localice al usuario se le dará su número de cuenta asignado para que continúe su trámite, o bien en su defecto si solicita algún cambio se realizará por medio del sistema.

Cuando se realice por medio del sistema y el jefe de PIE Y CETA dé el visto bueno, se homologará en el plano para tener actualizada la base cartográfica, y posteriormente sea mejor localizado el usuario.

Se registrará en la bitácora diaria todas las ubicaciones realizadas.

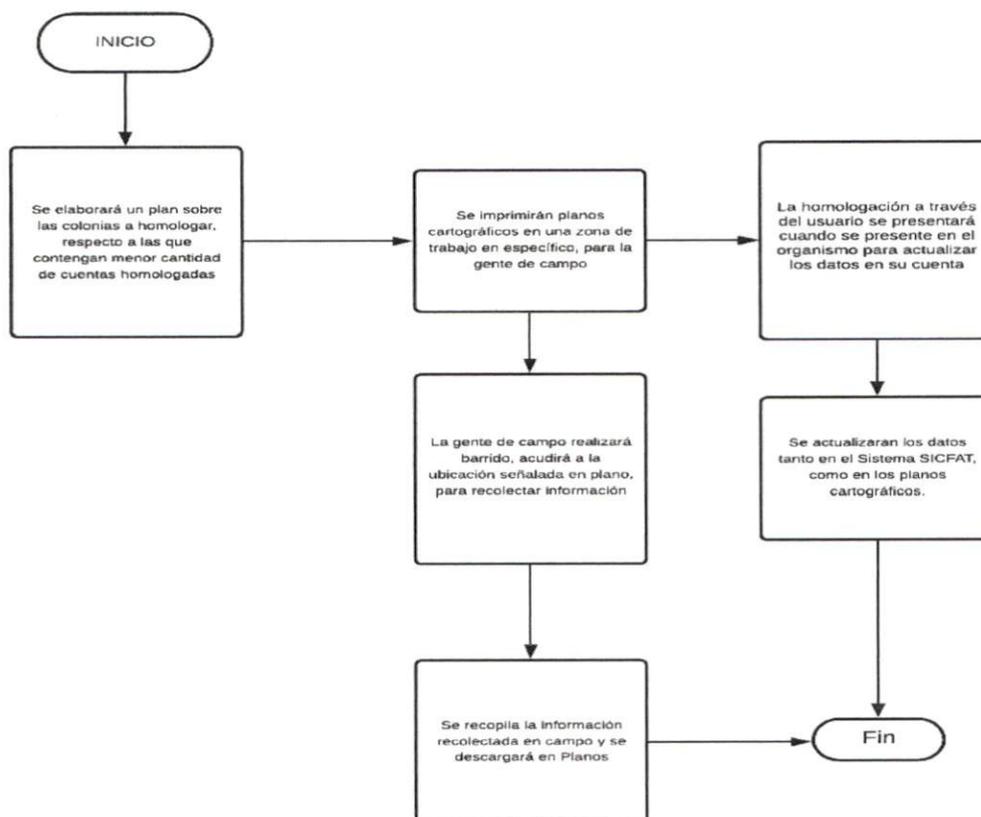
Una vez realizada la homologación de colonias se enviará la información al Departamento correspondiente.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto	Descripción detallada de la actividad
1	Jefe o Encargado de Procesos Informáticos, Estadísticos y Centro Estratégico y Táctico.	Elaborará el programa anual de colonias para homologar o actualizar, previa consulta con la Gerencia Comercial.
2	Supervisor de CETA	Coordinará al personal de campo proporcionando su respectivo plano para realizar la homologación o actualización. Actualizará cualquier modificación derivada de barridos o visita de usuario.
3	Personal de campo.	Harán su recorrido correspondiente según la asignación y registrarán sus avances en el formato Bitácora diaria de actividades
4	Usuarios.	Proporcionará información necesaria para su búsqueda en Planos del Organismo, para su registro y/o actualización de datos en el Padrón SICFAT y Planos.
5	Personal de campo (observaciones)	Obtenida la información necesaria, se harán los registros precisos, tanto en cuadrantes como en listados para entregarlos posteriormente a oficinas.
6	Supervisor de CETA	Recibirá la información recabada en campo para su descarga y captura a una escala de AutoCAD de 1:1000 en software para su posterior impresión.
7	Oficinas centrales	Es donde se resguardará la información actualizada plasmada en planos para su posterior impresión con el formato de solicitud según quien lo requiera.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

APAST
TULTITLÁN 2019-2021

BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES (C.E.T.A.)

COLONIA FECHA

TRABAJO A REALIZAR 3	NOTIFICADOR	FIRMA
POBLACIÓN BENEFICIADA	% AVANCE	

TRABAJO REALIZADO Y OBSERVACIONES **4**

SUPERVISA SUPERVISOR DE CAMPO FIRMA

VO. BO. ENCARGADO DE C.E.T.A. FIRMA

ANEX 01

BITÁCORA DIARIA DE ACTIVIDADES (C.E.T.A.)

Objetivo: Supervisar y revisar el desempeño de los notificadores adscritos al área mediante el formato (Bitácora diaria de actividades).

Instrucciones:

No. Descripción

- Nombre de la Colonia
- Fecha de Trabajo
- Trabajo a Realizar de Notificador y Firma
- Trabajo Realizado y Observaciones
- Firma de quien supervisó
- Vo. Bo. De Encargado y Firma

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



CENTRO ESTRATÉGICO Y TÁCTICO DE A.P.A.S.T. (C.E.T.A.)

SOLICITUD DE IMPRESIÓN DE PLANOS

FECHA: 1		HORA:	
TIPO DE PAPEL:			
ESPECIFICAR CANTIDAD Y LOCALIZACIÓN DE IMPRESIONES: 2			
TAMANO DE IMPRESIÓN: 3		TIPO DE IMPRESIÓN: COLOR / MONOCROMÁTICO	
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SOLICITA: 4			
AREA: 5			
CARGO:			
VO.BO. (DIR. DE COMERCIALIZACIÓN) NOMBRE Y FIRMA: 6	ENTREGA (CETA) NOMBRE Y FIRMA: 7	RECIBO (SOLICITANTE ANTE) NOMBRE Y FIRMA: 8	

	SOLICITUD DE IMPRESIÓN DE PLANOS	
<p>Objetivo: Nos Permitirá la supervisión del trabajo y verificar el cumplimiento de las actividades del Departamento P.I.E y C.E.T.A.)</p> <p>Instrucciones:</p>		
No.	Descripción	
1.	Fecha de Solicitud	
2.	Cantidad y Localización de impresión	
3.	Tamaño de Impresión	
4.	Nombre y Firma de quien Solicita	
5.	Área y Cargo	
6.	Vo.Bo. Ger. Comercial Nombre y Firma	
7.	Entrega el Área de C.E.T.A Nombre y Firma	
8.	Recibe Solicitante Nombre y Firma	



José Antonio Pérez Luja Jefatura PIEyCETA	Luis Jonathan Vieyra Ramirez Gerente Comercial	L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Dirección de Administración Finanzas y Comercial	Ing. Eloy Espinoza Montoya Director General
Elaboró	Reviso	Vo. Bo	Aprobó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 313 de 336

Manual de Procedimientos		
	Certificado de No Adeudo	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Brindar atención eficaz y eficiente al usuario y/o contribuyente, garantizando un mejor servicio. Expedir el documento que acredite que el inmueble se encuentra libre de cargos relativos a la prestación de los servicios de agua potable y drenaje.

ALCANCE

Usuarios y/o contribuyentes que pagan oportuna y puntualmente el servicio de agua y drenaje.

REFERENCIAS

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
 Reglamento Interno del Organismo Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México vigente.
 Tarifas y Precios Públicos, vigentes aplicables

RESPONSABILIDADES

Jefe de padrón, archivo, trámites y atención a usuarios:

Revisa documentación y verifica que los datos del usuario sean correctos.
 Atender cualquier duda que el usuario pudiera tener con el trámite.
 Recibir documentación, inicia el trámite.
 Realizar la boleta de contra entrega previo pago del trámite por parte del usuario
 Entregar el formato PBRM correspondiente.

Liquidador, Auxiliar Administrativo y/o personal adscrito a la Jefatura.

Atender cualquier duda que el usuario pudiera tener con el trámite.
 Recibir, revisar y verificar la documentación que este completa para iniciar el trámite.
 Realizar la boleta de contra entrega previo pago del trámite por parte del usuario

DEFINICIONES

Boleta: Documento interno que cuenta con datos del usuario para recoger su Certificado de No Adeudo.

Certificado de no adeudo: Documento que certifica al usuario y/o contribuyente; cuando está al corriente en el pago de los servicios agua potable y drenaje.

CDI: Factura electrónica o comprobante fiscal digital por internet.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 314 de 336

Código QR: Es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados.

Folio único y/o consecutivo: Se asigna al momento de la impresión del certificado y registrado en la base de datos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Formato PBRM: Documento diseñado para registrar la información de las metas programadas.

Liquidador: Personal del organismo que recibe documentación y emite liquidaciones.

OPD APAST: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

SICFAT: Sistema Integral Comercial y Financiero de Agua de Tultitlán (Sistema de cobro de esta Descentralizada Municipal).

Trámite: Paso que; junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Usuario: Persona que realizara el trámite.

INSUMOS

Software (Sistema SICFACT.)

RESULTADOS

Certificado de no adeudo con firma autógrafa y sello oficial, entregado al usuario.

Recaudación de ingresos para el Organismo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Cobranza General

Entrega de PBRM

POLÍTICAS

- Los documentos requeridos, deberán entregarse en copia y en original cuando la copia no sea legible para realizar cotejo de los documentos exhibidos, los originales se devolverán al usuario y/o contribuyente.
- El usuario deberá presentar los siguientes requisitos para iniciar el trámite referente al Certificado de No Adeudo:
 - a) Último recibo de pago por consumo de agua y servicio de drenaje
 - b) Comprobante de pago de Conexión de Agua y Drenaje



- c) Documento que acredita la propiedad (Escrituras, Contrato de compraventa notariado y/o Traslado de Dominio)
- d) Identificación Oficial con fotografía del Titular o en su caso Carta poder simple con firmas autógrafas e identificaciones del otorgante, de quien acepta el poder y dos testigos o poder notarial debidamente certificado.
- e) Recibo de pago del Certificado de No Adeudo.
- El servidor público tiene la obligación de brindar un trato cordial y respetuoso al usuario, así como el guiarlo con la resolución de sus dudas.
 - El servidor público debe actuar con estricto apego a la moral, a la ética y a los valores institucionales del OPD APAST.
 - El certificado de No Adeudo que expide el O.P.D. A.P.A.S.T. tendrá un folio consecutivo el cual no podrá ser reimpresso, por lo que en caso de que el usuario y/o contribuyente hayan cometido algún error en el trámite del Certificado de No Adeudo, deberá realizar nuevamente el trámite con el pago correspondiente, toda vez que no se puede cancelar el folio una vez otorgado.
 - El usuario tiene la obligación de recoger el Certificado en la fecha acordada.
 - Si la fecha de vencimiento expira es responsabilidad del usuario.
- Cuando el usuario no presente los recibos de pago y tampoco se encuentren en el sistema y tengan más de 30 años viviendo en el domicilio se podrá excepcionar de pedir el requisito (b).
- Cuando el usuario presente un certificado vencido expedido por este Organismo, se le podrá aceptar sin pedir los requisitos (b) y (c).
 - Los horarios de atención al usuario son de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, y sábados de 9:00 a 13:00 horas.

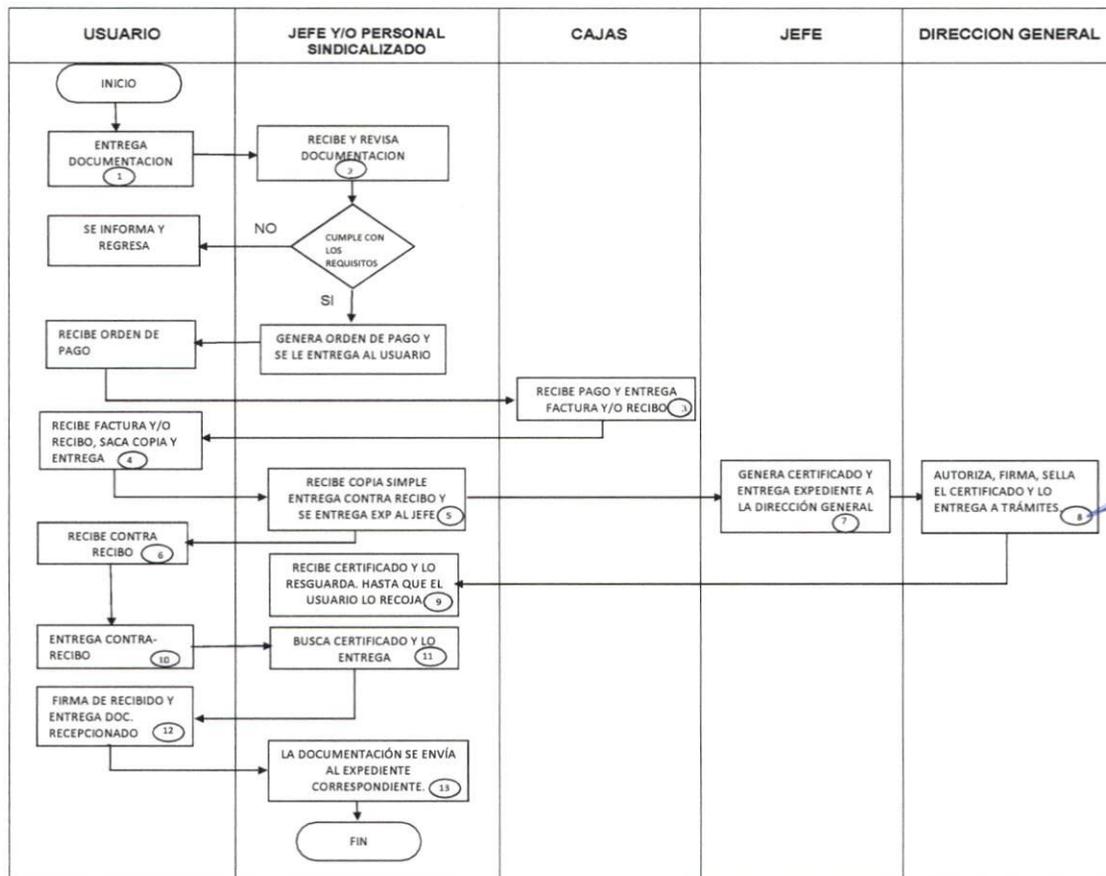


DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad
1	Usuario	Entrega Documentación
2	Jefe y/o personal sindicalizado	Recibe todos los documentos requeridos para hacer el trámite.
	Si cumple con los requisitos	Se genera orden de pago mediante sistema SICFAT y se le entrega al usuario para que realice el pago correspondiente.
	Si no cumple con los requisitos	Se le informa al usuario y se regresan los documentos recibidos.
3	Cajas	Recibe pago y entrega recibo o factura.
4	Usuario	Recibe factura y/o recibo y entrega copia simple y legible del recibo de pago
5	Jefe y/o personal sindicalizado	Recibe copia del recibo de pago, procede a elaborar contra recibo, entrega al usuario y se entrega expediente al jefe.
6	Usuario	Recibe contra recibo
7	Jefe	Genera certificado y entrega el expediente a la Dirección General para autorización, firma autógrafa y sello vigente.
8	Dirección General	Entrega a trámites el certificado autorizado, firmado y sellado.
9	Jefe y/o personal sindicalizado	Recibe certificado y lo resguarda hasta que el usuario lo retire.
10	Usuario	Entrega contra recibo
11	Jefe y/o personal sindicalizado	Busca certificado y entrega al usuario.
12	Usuario	Recibe certificado firmando de recibido.
13	Jefe y/o personal sindicalizado	La documentación se envía al expediente correspondiente.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 318 de 336

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato que arroja el sistema SICFAT



**ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO
DE TULTITLÁN, MÉXICO**

**"2021. Año de la Consumación de la
Independencia y la Grandeza de México "**

CERTIFICADO



FOLIO: **DG/DC/XXX/2021-XXX**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, en mi carácter de Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, nombramiento otorgado por la Presidenta Municipal Constitucional del Municipio de Tultitlán, México, XXXXXXXXXXXXX, y que fuera ratificado en sesión solemne de Cabildo, de fecha doce de marzo del año dos mil veintiuno, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 135, 136 y 139 del Código de Procedimientos Administrativos Vigente en el Estado de México y artículo octavo constitucional, facultad y atribuciones que me son conferidas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 fracción XX, del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, de fecha veinticuatro de marzo del año dos mil veintiuno, por medio del presente y una vez que fue consultado el expediente con número de cuenta **XXXX**, se pudo constatar que la misma se encuentra inscrita a nombre de: **AL USUARIO DE LA TOMA**, quien no presenta adeudo alguno de los servicios de agua potable y drenaje. Derivado de lo anterior, no existe inconveniente alguno para expedir el presente:

**CERTIFICADO DE NO ADEUDO
DE SERVICIO**

De agua potable y drenaje en el inmueble ubicado en: **XXXXXXXXXXXXXXXXXX, Tultitlán de Mariano Escobedo**

El cual cuenta con un uso de tipo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así mismo y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; punto IX, del Periódico Oficial, Gaceta Municipal del Gobierno de Tultitlán, No. 132, Vol. 7 de fecha 28 de diciembre de 2020, se expide el presente certificado a petición del interesado para los fines y usos legales a que haya lugar a los 2021-XX-XX.

Último pago registrado con fecha: **2021-06-11 16:21:05**

Comprendido hasta el periodo del (Bimestre-Año): **2021-3**

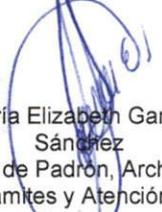
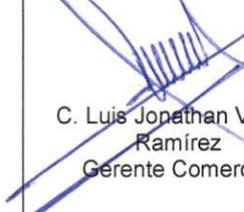
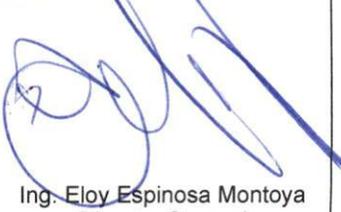
Observaciones:

Nota: Este certificado tiene vigencia de 30 días, a partir de su expedición.

ATENTAMENTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
**DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO
 PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA
 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
 POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
 DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO**




 María Elizabeth García Sánchez Jefa de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios	 C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director De Administración, Finanzas y Comercial	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Vo. Bo.	Autorizó

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 319 de 336

Manual de Procedimientos		
	Depuración de documentos a expediente de consulta	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Mantener la documentación de los expedientes actualizada para contar con la información correcta de cada uno de los usuarios.

ALCANCE

Aplica al personal del departamento de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios.

REFERENCIAS

Ley General de Archivos
 Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan México.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia Comercial, es el responsable de verificar que el presente manual se lleve a cabo.

Jefe de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios:

Es responsable de mantener los expedientes actualizados.

Entregar formato PBRM correspondiente.

Canalizar e instruir al personal sobre las actividades a desarrollar para el cumplimiento del procedimiento.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

Identificar la documentación duplicada y retirarla de los expedientes. Estructurar la documentación de los expedientes para su homologación.

DEFINICIONES

Certificados de No Adeudos: Es la constancia que acredita el no adeudo del servicio de agua y la acreditación de la propiedad.

Convenios: Es considerado como aquel contrato, convenio o acuerdo que se desarrolla en

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 320 de 336

función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

Depuración de los expedientes: Liberar de documentación duplicada de los expedientes.

Estudios Socioeconómicos: Es un documento que nos permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular.

Formato Pbrm: Documento diseñado para registrar la información de las metas programadas.

Hoja de instalación de medidores: Es el documento emitido que ampara la instalación del medidor.

Movimientos al Padrón: Es el documento que acredita los cambios en las cuentas de usuarios (altas, bajas y modificaciones).

Recibos de pago: Es un documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero emitido por la persona acreedora y dirigido a la persona deudora.

INSUMOS

Para la depuración de documentos duplicados se tienen que revisar los expedientes físicos de usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).

RESULTADOS

Contar con los expedientes estructurados, homologados y actualizados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

No Aplica derivado a que es una actividad interna.

POLÍTICAS

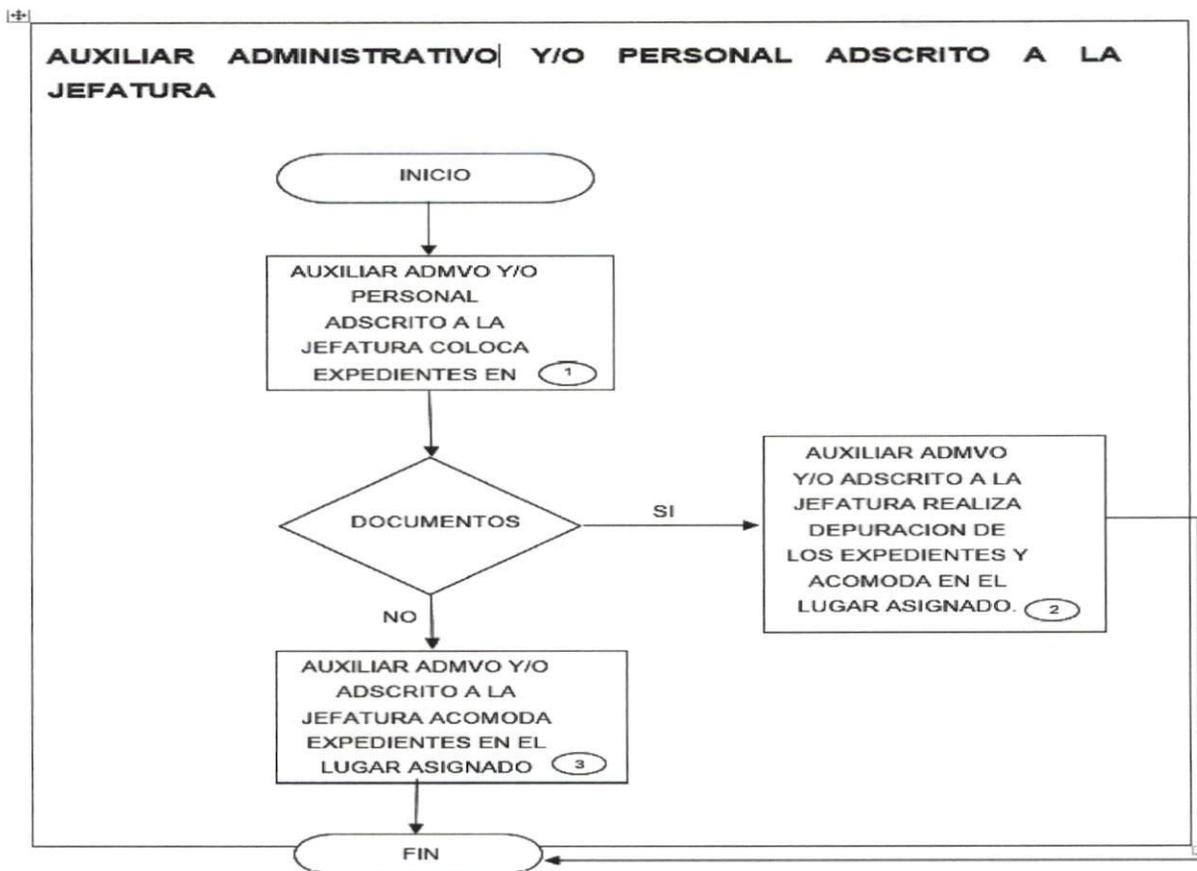
Si existiera alguna controversia sobre lo que existe en expediente verificarlo con el área o sujeto obligado que produjo los documentos derivados del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones establecidas.



DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción detallada de la actividad.
1	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito a la jefatura uno	Realiza el acomodo de los expedientes a depurar en la mesa de trabajo.
2	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito a la jefatura dos	Lleva a cabo la depuración de los expedientes, identificando la documentación de acuerdo al formato. Si identifica algún documento duplicado se depura si no, se deja como está el expediente y se sigue con el proceso.
3	Auxiliar administrativo y/o personal adscrito a la jefatura tres	Los expedientes depurados son acomodados nuevamente en los anaqueles correspondientes.

DIAGRAMACIÓN



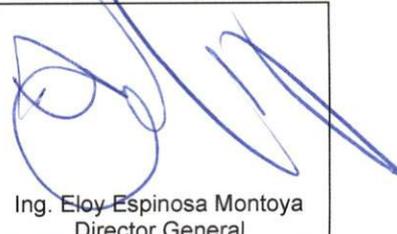
MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

LISTADO DE DOCUMENTOS QUE SE ENCUENTREN DUPLICADOS EN CADA EXPEDIENTE.	
No.	Documento
1	Acta de Defunción
2	Identificación Oficial
3	Credencial de INAPAM
4	Estudio socioeconómico del ejercicio fiscal inmediato anterior
5	Escrituras
6	Predio
	Traslado de Dominio



 Maria Elizabeth García Sánchez Jefa de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios Elaboró	 C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial Revisó	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director De Administración, Finanzas y Comercial Vo. Bo.	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Autorizó
---	---	--	---



Manual de Procedimientos		
	Préstamo de expedientes	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial
		Departamento: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Ofrecer de manera eficiente y con calidad el servicio de consulta y préstamo de documentación del archivo en trámite a las diferentes áreas (Dirección General, Órgano Interno de Control, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Gerencia Comercial, Medidores, Verificación y Multas, Procesos Informáticos, Estadísticos, Centro Estratégico y Táctico) pertenecientes a esta Descentralizada Municipal, para la consulta de los expedientes físicos de cada uno de los usuarios y/o contribuyentes.

ALCANCE

Dirección General, Órgano Interno de Control, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Gerencia Comercial, PIECETA, Verificación y Multas, Medidores.

REFERENCIAS

Reglamento Interno del Organismo Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente Comercial verificar que se lleve a cabo el presente procedimiento.

Jefe de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios:

Instruye, Verifica y Autoriza el préstamo de los expedientes y el correcto llenado del vale de salida del archivo, así como elaborar los vales para entregarlos a las diferentes jefaturas que soliciten expedientes.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

Localiza el expediente solicitado por las áreas y verifica que el contenido sea el correcto y este completo para su préstamo.



Una vez devuelto el expediente prestado colocarlo en el lugar asignado para su guarda y custodia.

DEFINICIONES

OIC.- Órgano Interno de Control.

PIECETA. - Procesos Informáticos, Estadísticos, Centro Estratégico y Táctico.

INSUMOS

Software (Sistema SICFAT.)

RESULTADOS

Proporcionar la información solicitada y/o expedientes a las diferentes áreas para el desarrollo y desempeño de sus actividades y/o procesos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Control de Gestión institucional

Contribución a la creación de políticas públicas

Control de Gestión

Cheques

Campañas de difusión

Movimientos al padrón de usuarios

Procedimiento Administrativo de ejecución fiscal a usuarios no doméstico y doméstico.

POLÍTICAS

El préstamo de expedientes será en días hábiles en horario de 9:00 a 18:00 horas.

Únicamente se hará el préstamo de expedientes con vale debidamente requisitado.

Si al momento de ser solicitado un expediente y éste aún no se encuentra con los últimos documentos recibidos, se procederá a indicarle al solicitante de la búsqueda de documentos y se le dará un tiempo razonable para que sean buscados e integrados al expediente solicitado.

El área administrativa que pida el préstamo lo devolverá a más tardar al día siguiente hábil, si así no lo hiciere se dará aviso al Órgano Interno de Control.



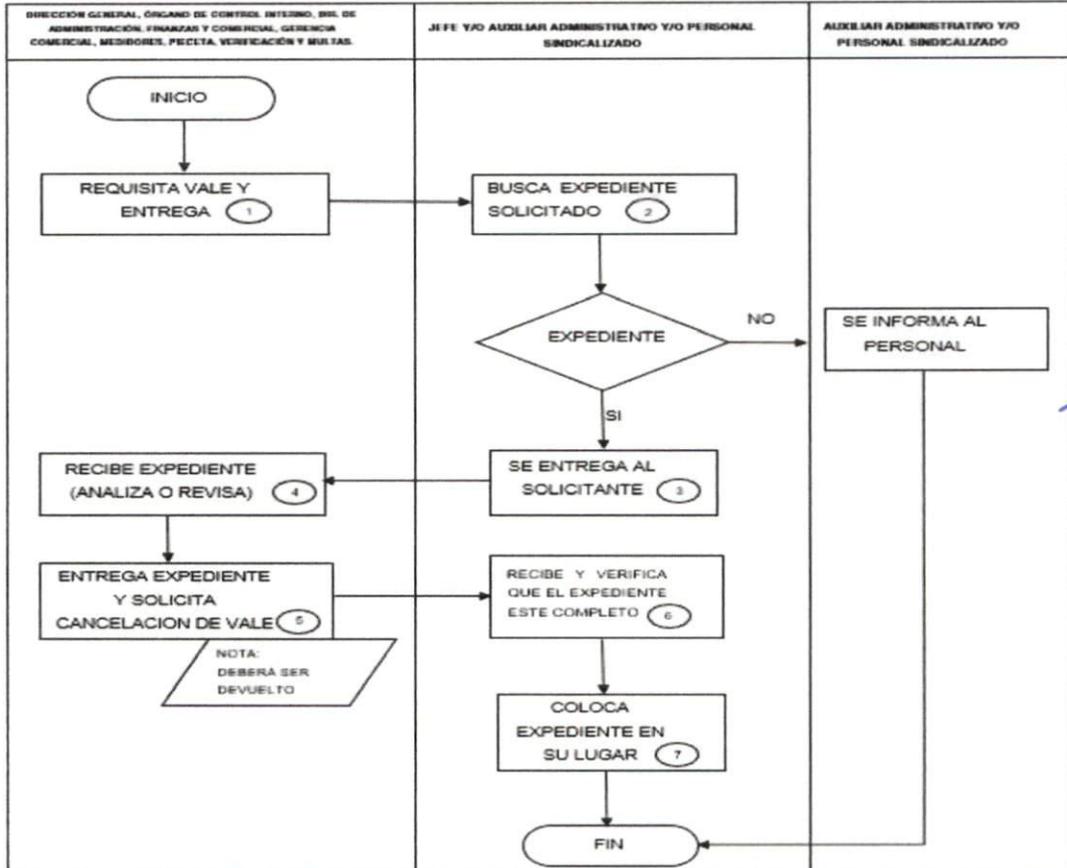
DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto (la persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad.
1	Dirección General, Órgano Interno de Control, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Gerencia Comercial, Medidores, PIECETA, Verificación y Multas.	Requisita vale de préstamo de expedientes y entregarlo en el Departamento de Padrón y Archivo Nota: El expediente debe ser devuelto en un plazo no mayor a 5 días o justificar el retraso de entrega.
2	Jefe del área, Auxiliar Administrativo y/o Personal Sindicalizado.	Localiza el expediente solicitado
	Si no	Se le informa al personal solicitante
3	Si se encuentra el expediente	lo entrega al Departamento o personal solicitante.
4	Dirección General, OIC, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Gerencia Comercial, Medidores, PIECETA, Verificación y Multas.	Recibe expediente (ANALIZA O REvisa)
5	Dirección General, OIC, Dirección de Administración, Finanzas y Comercial, Gerencia Comercial, Medidores, PIECETA, Verificación y Multas.	Realiza entrega de expediente y solicita cancelación del vale por el préstamo del expediente al departamento de padrón y archivo.
6	Jefe del área, Auxiliar Administrativo y/o Personal Sindicalizado.	Recibe y verifica que el expediente contenga la información original, en el momento de la entrega.
7	Jefe del área, Auxiliar Administrativo y/o Personal Sindicalizado.	Coloca el expediente entregado en los anaqueles de acuerdo al número de contrato y colonia correspondiente.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side of the table and a large 'X' mark at the bottom right of the page.]



DIAGRAMACIÓN



[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.



Elaboración:
Noviembre 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 327 de 336

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

VALE DE PRESTAMO DE EXPEDIENTES			
No. VALE		0000/00	
No. CONTRATO		COLONIA	
FECHA:			
NOMBRE DEL SOLICITANTE		JEFATURA A LA QUE PERTENECE:	
No. DE NÓMINA		FIRMA DE AUTORIZACION DEL JEFE	

Número	Concepto
1	Número consecutivo correspondiente al año del ejercicio.
2	Número de contrato asignado por el sistema al usuario y/o contribuyente
3	Colonia que corresponde al número de contrato.
4	Fecha de solicitud de expediente.
5	Personal adscrito a la jefatura solicitante.
6	Número de empleado asignado por Recursos Humanos.
7	Jefatura que solicita expediente.
8	Firma del jefe de departamento solicitante.



 María Elizabeth García Sánchez Jefa de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios Elaboró	 C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial Revisó	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director De Administración, Finanzas y Comercial Vo. Bo.	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Autorizó
--	--	--	--

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.	 Tultitlán 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 328 de 336

Manual de Procedimientos		
	Recepción de Documentos en los Expedientes Físicos de Usuarios (Doméstico, Comercial e Industrial).	Dirección: Administración, Finanzas y Comercial Departamento: Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Recepcionar, verificar e integrar la documentación generada por las diferentes áreas para su resguardo, depuración y custodia.

ALCANCE

Aplica a los departamentos de: Cajas, Trámites, Verificación y Multas, Medidores, Procesos Informáticos Estadísticos y Centro Estratégico y Táctico.

REFERENCIAS

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente Comercial verificar que se lleve a cabo el presente procedimiento.

Jefe de padrón, archivo, trámites y atención a usuarios:

La jefatura de padrón y archivo es responsable de recibir, verificar y turnar los documentos generados por las diferentes áreas administrativas al auxiliar administrativo y/o personal sindicalizado debido cotejo de los mismos, para que posteriormente estos sean identificados en el expediente correspondiente y sean anexados al mismo.

Entregar formato PBRM correspondiente.

Canalizar e instruir al personal sobre las actividades a desarrollar para el cumplimiento del procedimiento, así como realizar las modificaciones y/o actualizaciones del mismo.

Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura:

Recibir los documentos generados por las áreas.

Identificar, clasificar y archivar los documentos en cada expediente físico de los usuarios.



DEFINICIONES

Certificados de No Adeudos: Es el documento que avala el no adeudo del usuario.

Convenios: Es considerado como el acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.

Hoja de instalación de medidores: Es el documento emitido que ampara la instalación del medidor.

Movimientos al Padrón: Es el documento que acredita los cambios en las cuentas de usuarios (bajas y modificaciones).

PIE-CETA: Corresponde a la jefatura de procesos informáticos, estadísticos, Centro Estratégico y Táctico.

Recibos de Pago: Es un documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero emitido por la persona acreedora y dirigido a la persona deudora.

INSUMOS

Escrito y/o relación de documentos recibidos.

Expedientes físicos.

Dedal

Perforadora

RESULTADOS

Resguardar y anexar la documentación con respecto a algún movimiento de la cuenta del usuario.

Reactualización de los expedientes.

Se obtiene con mayor precisión el historial de cada usuario en cada uno de los pagos realizados.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Cobranza general

Convenio de pago

Instalación de medidores

Certificado de no adeudo

Campañas de difusión

Factibilidades de uso doméstico.

Entrega de PBRM



Movimientos al padrón de usuarios
Verificación e inspección de medidores

POLÍTICAS

Se recibirán los documentos debidamente relacionados a través de tarjeta informativa en días hábiles en un horario de 9:00 a 18:00 horas.

Los documentos deberán tener número de contrato legible y nombre de la colonia.

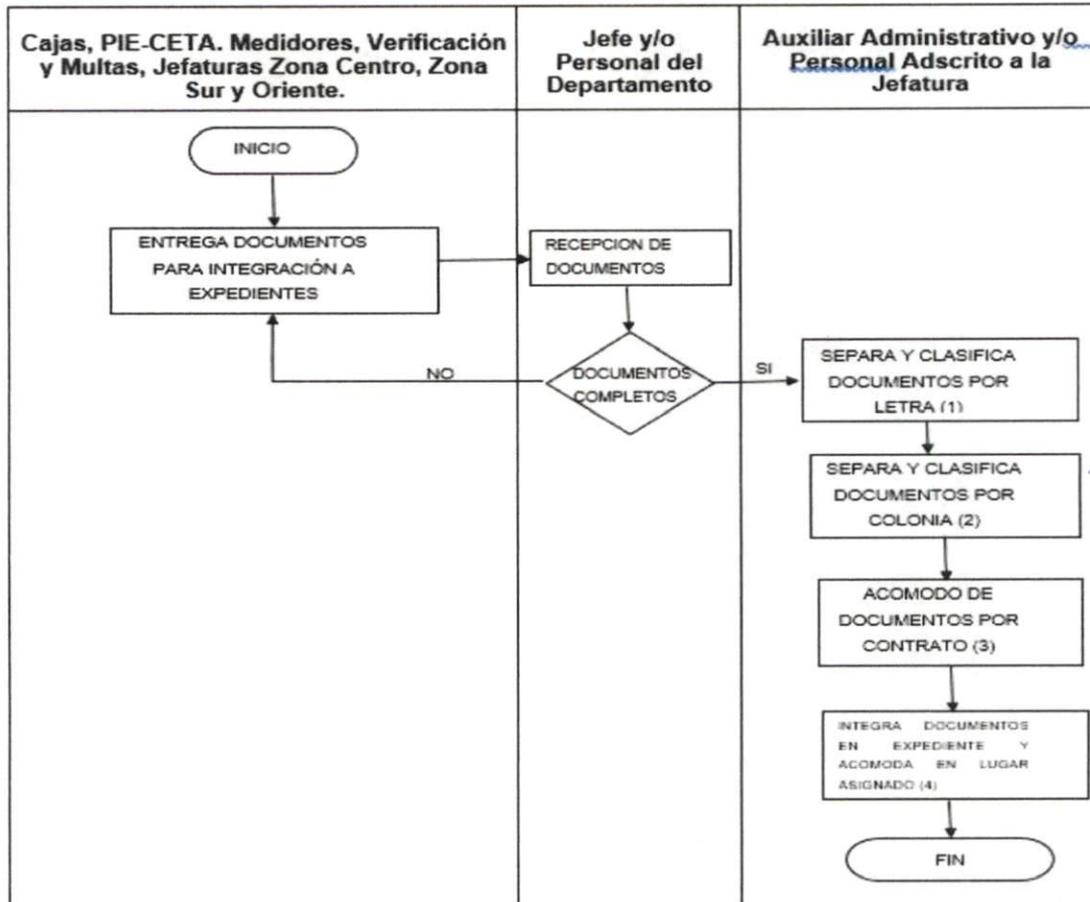
Los documentos serán oficiales, no se aceptarán copias simples.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto	Descripción detallada de la actividad.
1	Cajas, PIE-CETA. Medidores, Verificación y Multas, Jefaturas Zona Centro, Zona Sur y Zona Oriente.	Realizan entrega de documentación a Padrón y Archivo para ser integrada en los expedientes físicos de usuarios (domestico, comercial industrial).
2	Jefe y/o personal del departamento	Realiza recepción de documentación.
	Si	los documentos tienen número de contrato y colonia se turna al auxiliar administrativo y/o personal sindicalizado uno
	No	Se regresan a la Unidad Administrativa Correspondiente.
3	Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura uno	Realiza la separación y clasificación de la documentación de acuerdo a la letra Inicial de cada colonia.
4	Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura dos	Realiza la separación de la documentación de acuerdo a la colonia correspondiente
5	Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura tres	Se procede al acomodo de los documentos de acuerdo al Número de Contrato
6	Auxiliar administrativo y/o Personal Adscrito a la Jefatura cuatro	Realiza la integración de los documentos a los expedientes correspondientes y acomoda en el lugar asignado.



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Escrito por medio del cual se haga entrega de los documentos para ser integrados al expediente correspondiente.

Dependiendo del área, deberá contener.

No.	No. De Contrato	Colonia	Nombre de usuario.	Tipo de Movimiento	Fecha del movimiento	Documentos relacionados y/o anexos	Observaciones
1							
	2	3					
			4				
				5			
					6		
						7	8

Número	Concepto
1	Número consecutivo.
2	Número de contrato asignado por el sistema al usuario y/o contribuyente (especificado también en recibo de pago)
3	Colonia que corresponde al número de contrato.
4	Nombre del propietario establecido en el sistema o recibo de pago.
5	En su caso el movimiento que se realizó.
6	En su caso fecha del movimiento realizado.
7	Tipo de documentos entregados.
8	En su caso alguna anotación relevante con respecto del usuario a contribuyente.



 María Elizabeth García Sánchez Jefa de Padrón, Archivo, Trámites y Atención a Usuarios Elaboró	 C. Luis Jonathan Vieyra Ramírez Gerente Comercial Revisó	 L.C. Ambrocio Cisneros Martínez Director De Administración, Finanzas y Comercial Vo. Bo.	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Autorizó
--	--	--	--

6. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.

7. REGISTRO DE EDICIONES

Segunda Edición. Revisión 02, de fecha (12-noviembre-2021) Publicación del Manual de procedimientos.

Primera Edición. Revisión 01, de fecha (30-Ago-2019) Publicación del Manual de procedimientos.

Revisión 0 de fecha (06-ene-2019). Elaboración del presente manual.

8. DISTRIBUCIÓN

Alta Dirección.

9. VALIDACIÓN

De acuerdo a lo citado en el artículo 52 fracción, IX del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de esta Descentralizada Municipal.



MTRA. María Cristina Pineda Arzola
 Titular del Órgano Interno de Control

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración Finanzas y Comercial del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Manual de Procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta del Gobierno del Estado de México", para su difusión asimismo, en la página web de <http://www.apast.gob.mx/>.

Fecha de publicación: diciembre 2021.



ÍNDICE GENERAL

1. Presentación	3
2. Objetivo General	4
3. Identificación e interacción de procesos	4
4. Relación de procesos y procedimientos	5
5. Descripción de los procedimientos	
Cheques	6
Suministro de combustible	11
Control de Gestión	18
Integración de Informe Trimestral	24
Gestión de Recursos	37
Registro de Pólizas Contables	44
Alta de Proveedores	52
Ejecución del Programa Anual de Adquisiciones	57
Plan Anual de Adquisiciones	69
Devolución de Materiales y Producto No Conforme	75
Inventario	85
Recepción y Salida de Materiales	90



Administración y Recursos Humanos	99
Patrimonio	113
Mantenimiento Preventivo	123
Corrección de Averías	129
Taller	136
Transferencia y Préstamo de documentos	141
Depuración de documentos en fase prescrita	153
Campañas de Difusión	164
Toma y Captura de Lecturas	172
Validación, Impresión y Entrega de Estados de Cuenta	180
Convenio de Pago	187
Conciliación y Cierre de Cuentas	193
Manejo de Valores	202
Cobranza General	212
Instalación de Medidor	222
Verificación e Inspección de Medidor	228
Procedimiento Administrativo para la Imposición de Sanciones	234
Procedimiento Administrativo para el levantamiento y captura de	



lecturas, y Entrega de Estados de Cuenta	252
Procedimiento Administrativo de Ejecución Fiscal	260
Verificación e Inspección de Usuarios	272
Altas	280
Bajas	287
Cambio de propietario	294
Movimientos al padrón	300
Homologación de colonias y ubicación de usuarios	306
Certificado de No adeudo	313
Depuración de documentos a expediente de consulta	319
Préstamo de expedientes	323
Recepción de documentos en los expedientes físicos de usuarios (Doméstico, comercial e industrial)	328
6. Simbología	333
7. Registro de Ediciones	333
8. Distribución	333
9. Validación	333
Hoja de Actualización	