



GOBIERNO MUNICIPAL
COATEPEC
2018 - 2021



Comisión Municipal de
agua
& Saneamiento
Coatepec
ACCIONES QUE FLUYEN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

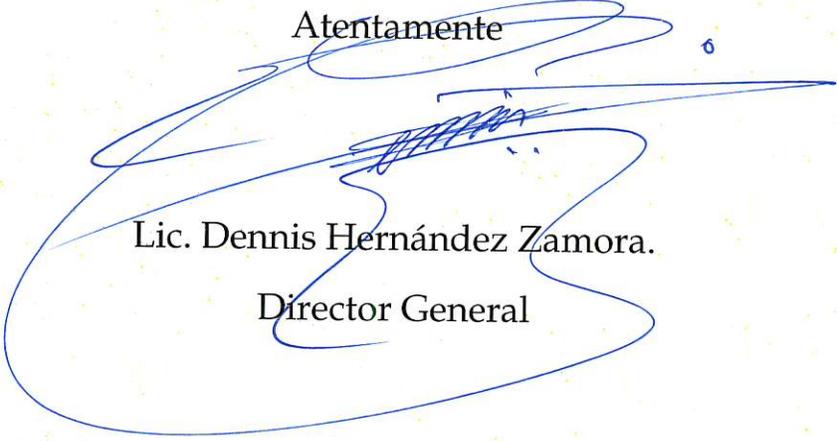
COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA & SANEAMIENTO

COATEPEC, VERACRUZ

AUTORIZACIÓN

En apego a lo establecido en la Ley Número 21 de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; del Reglamento Interior de la Comisión Municipal de Coatepec, Ver., y de la demás normatividad relativa y aplicable; se emite el presente **Manual de procedimientos** con la finalidad de delimitar y eficientar las funciones que llevan a cabo los Órganos Administrativos que conforman a esta paramunicipal de acuerdo a sus atribuciones. Aunado a lo anterior, dicho manual tiene como finalidad principal el coadyuvar en el correcto desempeño de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones sirviendo de apoyo para la correcta atención de los asuntos a su cargo, así como también sea un instrumento de consulta para el público en general en aras de la transparencia proactiva que debe prevalecer en el ejercicio de la función pública. El presente documento entra en vigor a partir del mes de 15 de Julio del año 2021.

Atentamente



Lic. Dennis Hernández Zamora.

Director General

SÍMBOLO	TERMINO
	<p>Terminal: Inicio del procedimiento o final del mismo.</p>
	<p>Operación: Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar.</p>
	<p>Decisión y/o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas.</p>
	<p>Documento: Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.</p>
	<p>Archivo Provisional: Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.</p>



Archivo Definitivo:

Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones:

Alfabético N. Numérico C. Cronológico



Conector de actividad:

Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



Conector fuera de página:

Conecta el diagrama de flujo a otra página



Preparación:

Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para continuar con lo descrito.



Líneas de flujo:

Conectan los símbolos señalando el orden o dirección en que se debe realizar el procedimiento.



Sistema Informático:

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



Disco Compacto:

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento de una unidad de lectura.



Aclaración:

Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS	CLAVE :P-SA01/PAAS
---	---------------------------

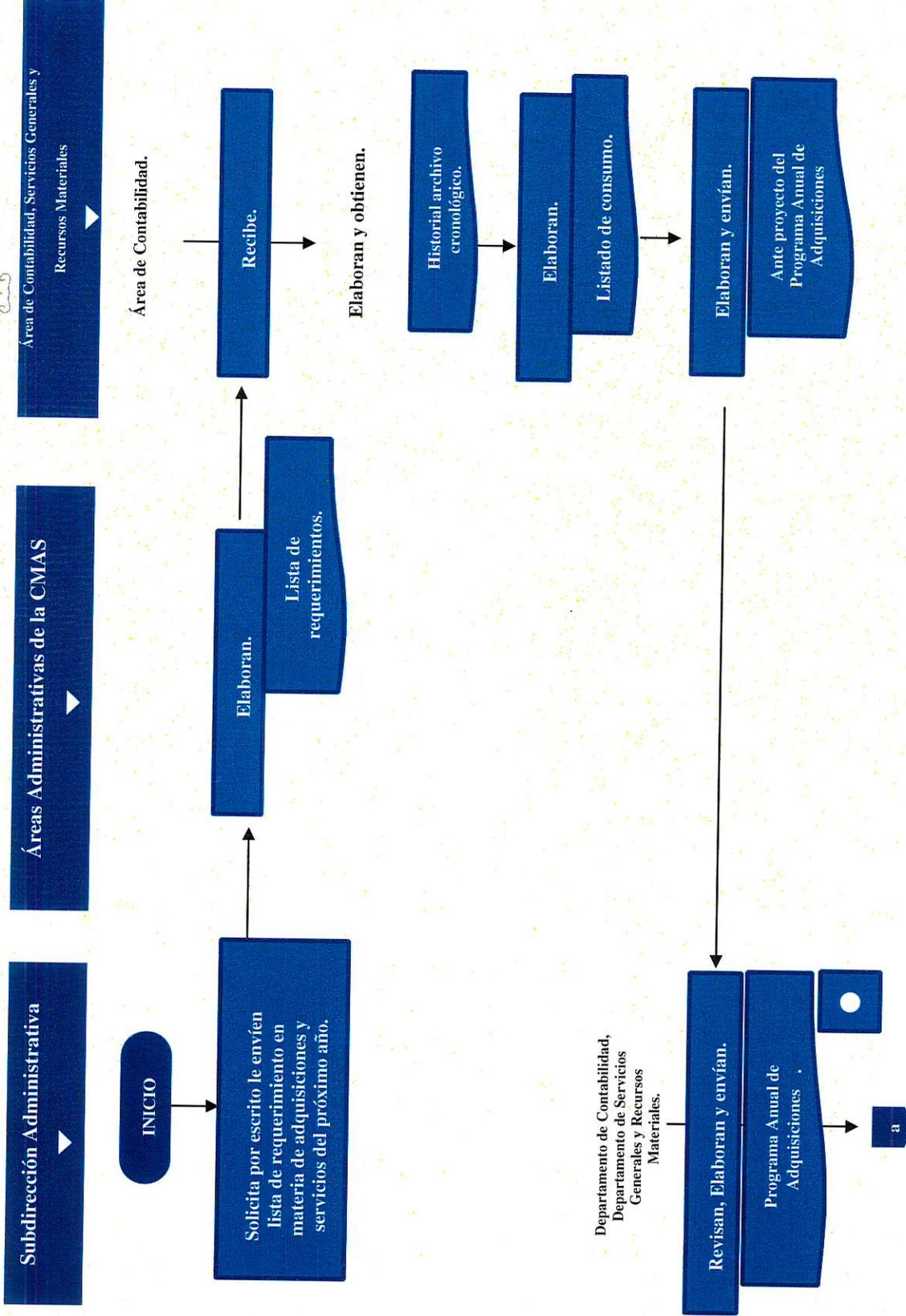
Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Subdirección Administrativa
Nombre del Procedimiento	Elaboración y Aprobación del Programa Anual de Adquisiciones y Servicios
Clave del Procedimiento	P-SA 01/PAAS

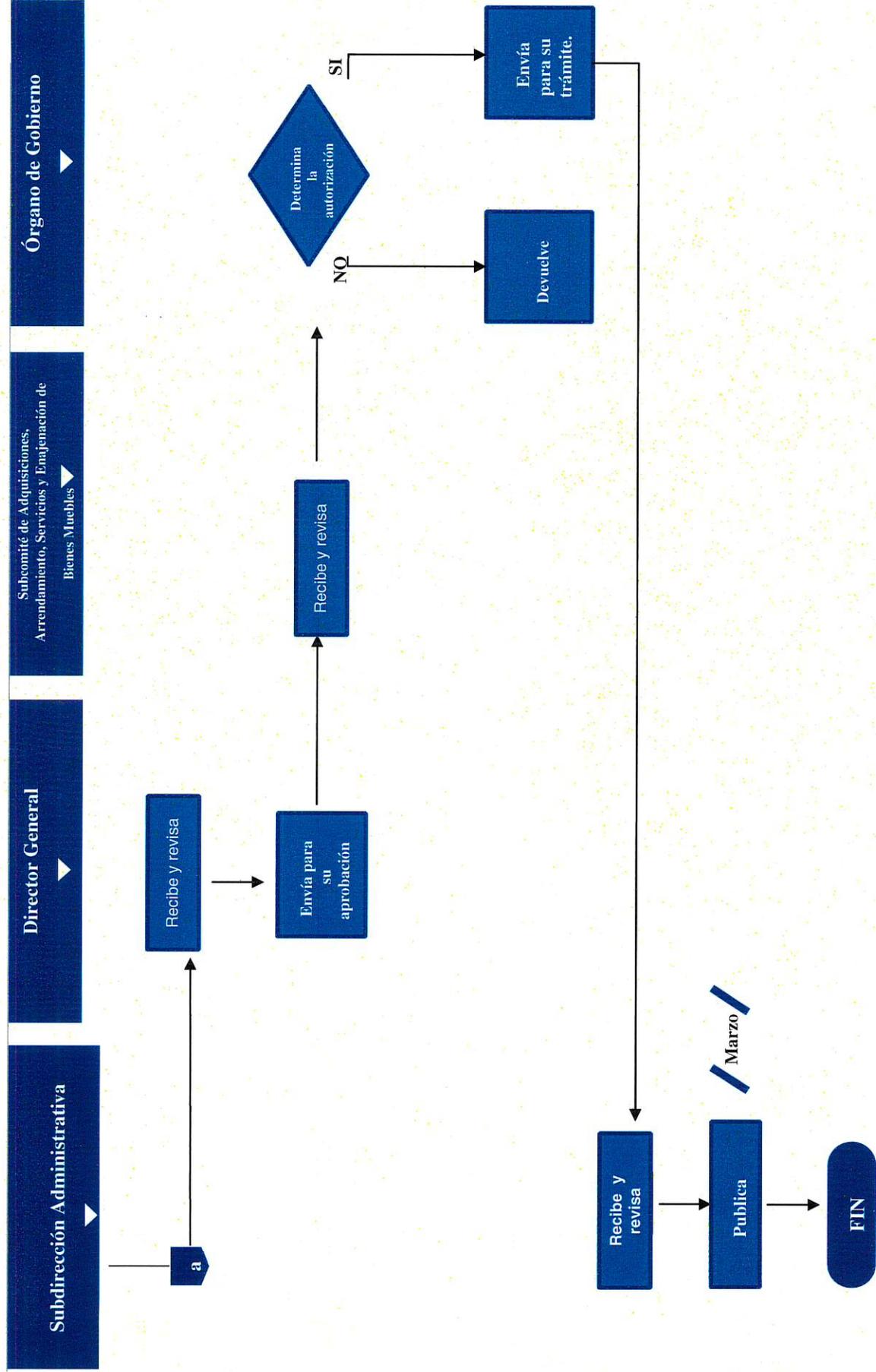
N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Subdirección Administrativa	En el mes de octubre solicita a las áreas administrativas de la CMAS le envíen lista de requerimientos para el año próximo respecto de las adquisiciones y servicios que se vayan a necesitar de conformidad con sus funciones.
2	Subdirección Administrativa	Recibe los requerimientos de cada área y los envía al Departamento de Contabilidad
3	Subdirección Administrativa, Departamento de Contabilidad, Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales	En el mes de noviembre elaboran un historial de consumo en original, considerando únicamente las licitaciones y adjudicaciones directas de un año anterior y lo analiza para determinar una lista de precios unitarios. Obtienen del archivo cronológico permanente el expediente de licitaciones simplificadas, licitaciones públicas y de adjudicación directa y los analiza para determinar un historial de consumo de la CMAS.



4	Departamento de Contabilidad, Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales	Elabora un listado de necesidades de consumo en original, con la información que se generó de la conciliación de documentos en el paso número 1 así como también analiza la suficiencia presupuestal de cada área a efecto de que exista autorización del presupuesto de egresos de ese año.
5	Departamento de Contabilidad	Elabora un Anteproyecto del programa anual de adquisiciones de las unidades administrativas para que se incluyan los requerimientos de éstas y envía la Subdirección Administrativa para su revisión y en su caso aprobación.
6	Subdirección Administrativa, Área de Contabilidad, Área de Servicios Generales y Recursos Materiales.	Revisan y elaboran el Programa anual de adquisiciones y servicios de conformidad a lo que establece el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de bienes muebles del Estado, para ser enviado al Director General a efecto de que lo autorice.
7	Director General	Recibe el Programa Anual de Adquisiciones para su revisión y autorización. Si lo autoriza lo envía a la Subdirección Administrativa a efecto de que se continúe el trámite correspondiente de conformidad a la legislación vigente, continua paso 8. En caso de no autorizarlo lo devuelve a la Subdirección Administrativa a efecto de que lo perfecciones, y se inicia paso 6.
8	Director General	Lo remite para conocimiento y aprobación del Subcomité de Adquisiciones, Arrendamiento, Servicios y Enajenación de Bienes Muebles. Si lo autoriza lo remite al Órgano de Gobierno para su conocimiento y aprobación continuando con el paso 9.

9	Órgano de Gobierno	Recibe el programa Anual de Adquisiciones para su revisión y autorización. Si lo autoriza lo remite a la Dirección General a efecto de continuar con el trámite correspondiente. En caso de no autorizarlo lo envía a la Subdirección Administrativa para perfeccionarlo y se inicia el paso 6.
10	Director General	Lo recibe y lo remite a la Subdirección Administrativa para que proceda con el trámite.
11	Subdirección Administrativa	Lo recibe y de conformidad a la Ley en materia, en el mes de marzo de cada año se publica.
12	Subdirección Administrativa	Da cumplimiento y lo ejecuta
13	Subdirección Administrativa	Fin del procedimiento.





**CONTRATACIÓN DE ADQUISICIONES Y
SERVICIOS**

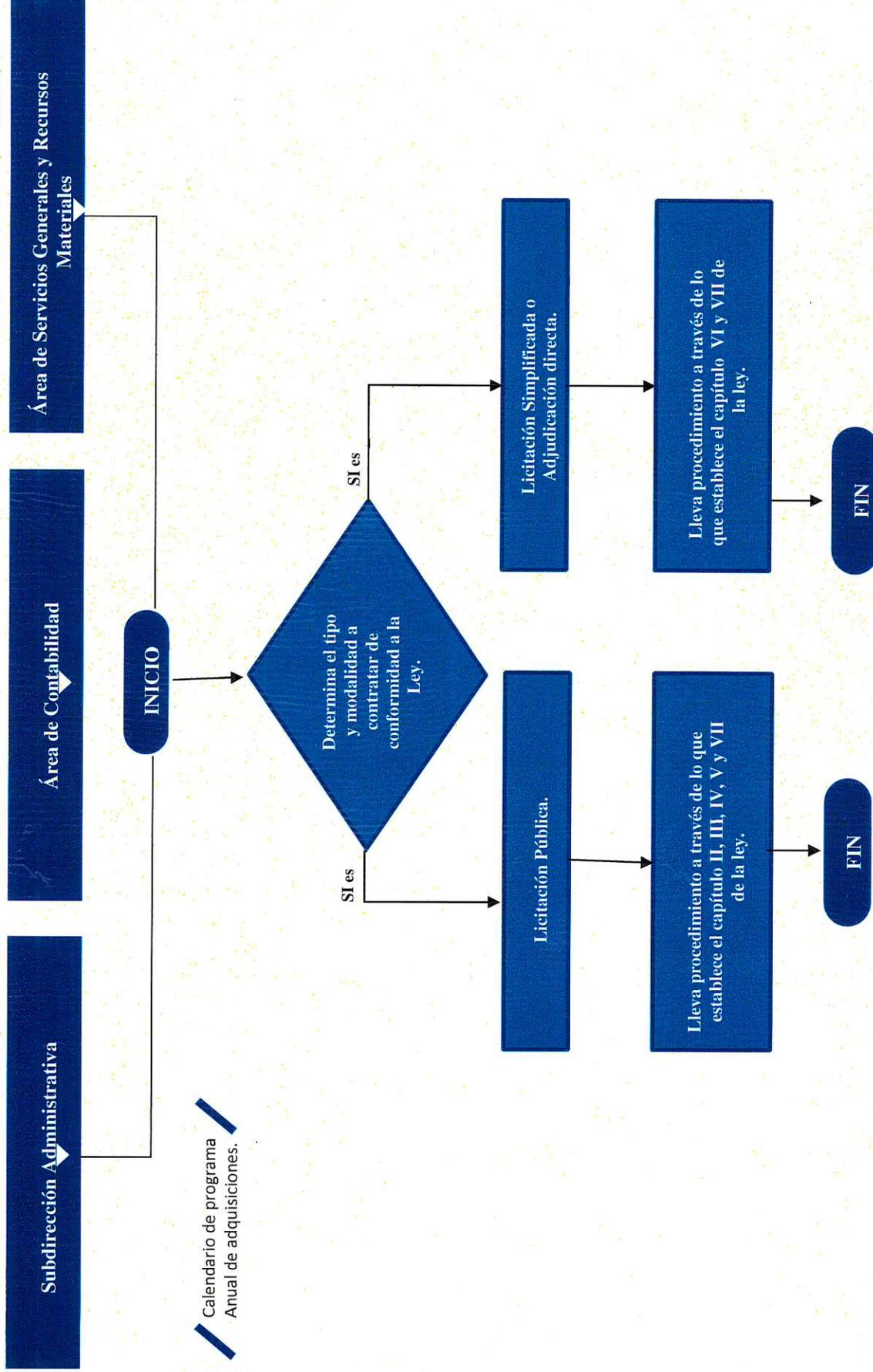
CLAVE : P-SA02/ CAS

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Subdirección Administrativa
Nombre del Procedimiento	Contratación de Adquisiciones y Servicios.
Clave del Procedimiento	P-SA02/ CAS

N° DE	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Subdirección Administrativa	De conformidad a la calendarización que se prevea en el programa anual de adquisiciones de la CMAS, se determinara de conformidad a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y enajenación de bienes muebles del Estado, el tipo y modalidad a contratar.
2	Subdirección Administrativa	Determinará si la contratación para adquisiciones y/o servicios se realizará a través de la modalidad de licitación pública, licitación simplificada o adjudicación directa.
3	Subdirección Administrativa, Departamento de Contabilidad, Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales	En caso de que se trate de licitación pública llevará a cabo el procedimiento de conformidad a lo que establece los capítulos II, III, IV, y VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes muebles del Estado.



4	Subdirección Administrativa, Departamento de Contabilidad, Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales	En caso de que se trate de licitación simplificada o adjudicación directa se llevará a cabo del procedimiento de conformidad a lo que establece los capítulos VI y VII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes muebles del Estado.
5	Subdirección Administrativa	Fin del procedimiento.



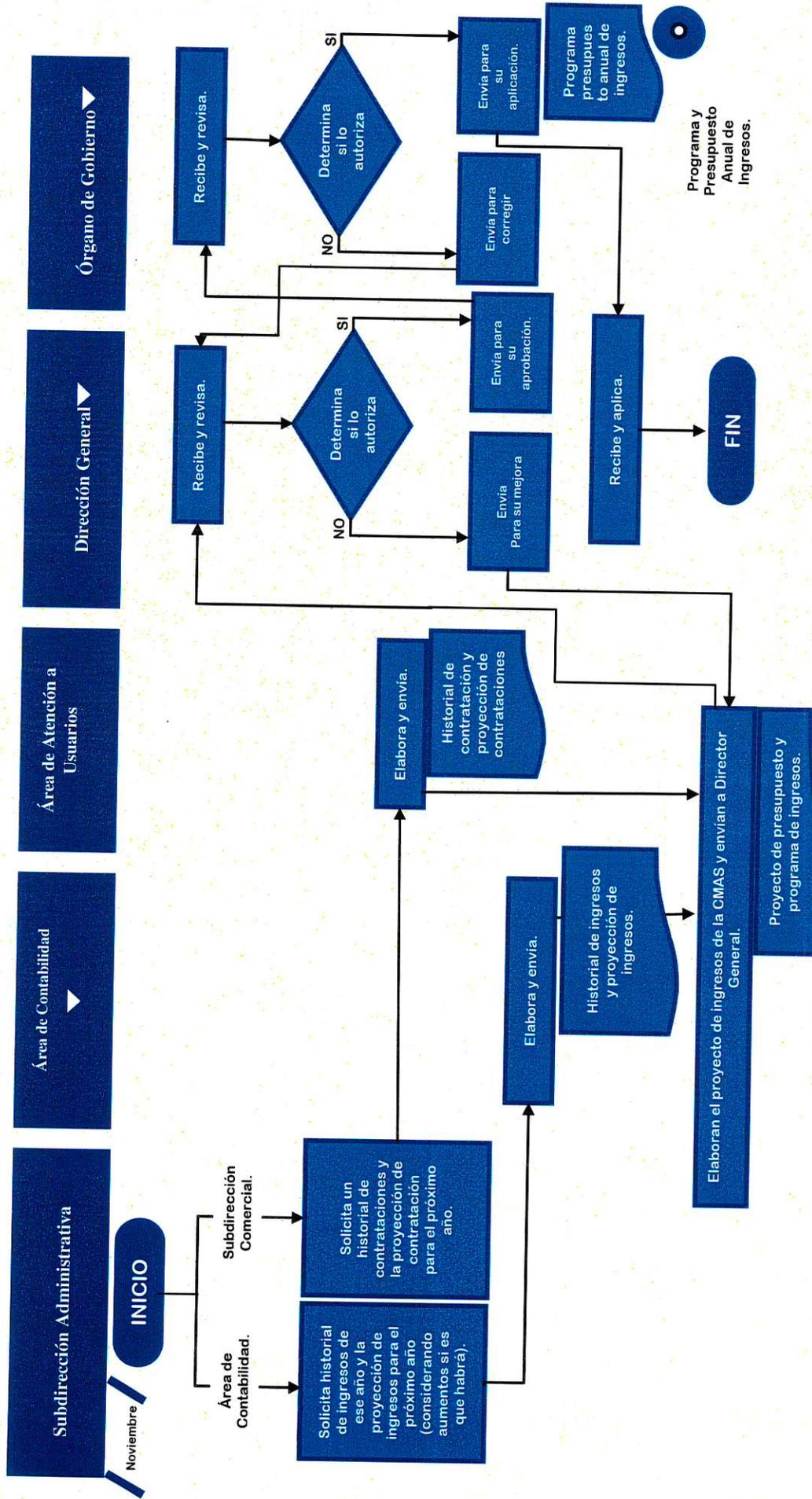
**ELABORACIÓN DEL PROGRAMA Y
PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS**

CLAVE : P-SA03/PPAI

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Subdirección Administrativa
Nombre del Procedimiento	Elaboración del Programa y Presupuesto Anual de Ingresos.
Clave del Procedimiento	P-SA03/ PPAI

N° DE AREA	ACTIVIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Subdirección Administrativa	En el mes de noviembre solicita por escrito al área de Contabilidad elabore un historial de ingresos de ese año, y la proyección de ingresos para el año siguiente considerando en su caso el posible aumento de tarifas de los servicios que presta la Comisión.
2	Subdirección Comercial	Elabora un historial de la contratación que realizaron los usuarios de los servicios públicos que presta la Comisión y la proyección de contrataciones para el año siguiente.
3	Subdirección Administrativa, Área de Contabilidad, Área de Atención a Usuarios	Procede con la información recabada a elaborar el proyecto de Programa y Presupuesto Anual de Ingresos que captará la CMAS durante el próximo ejercicio fiscal, y es enviado al Director General para su revisión y en su caso autorización.
4	Dirección General	Recibe para su revisión y autorización. Si lo autoriza lo presenta ante el Órgano de Gobierno para su aprobación, continúa paso 4. En caso de no autorizarlo lo devuelve a la Subdirección Administrativa a efecto de que lo perfeccione, y se inicia paso 2.

5	Órgano de Gobierno	En caso de ser autorizado lo envía a la Subdirección Administrativa para su cumplimiento y ejecución para el próximo ejercicio fiscal. En caso de que no fue autorizado conjuntamente con la Subdirección Administrativa lo perfecciona para ser remitido a aprobación, inicia paso 3.
6	Dirección General	Revisan y elaboran el Programa anual de adquisiciones y servicios de conformidad a lo que establece el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de bienes muebles del Estado, para ser enviado al Director General a efecto de que lo autorice.
7	Dirección General	Fin del procedimiento.

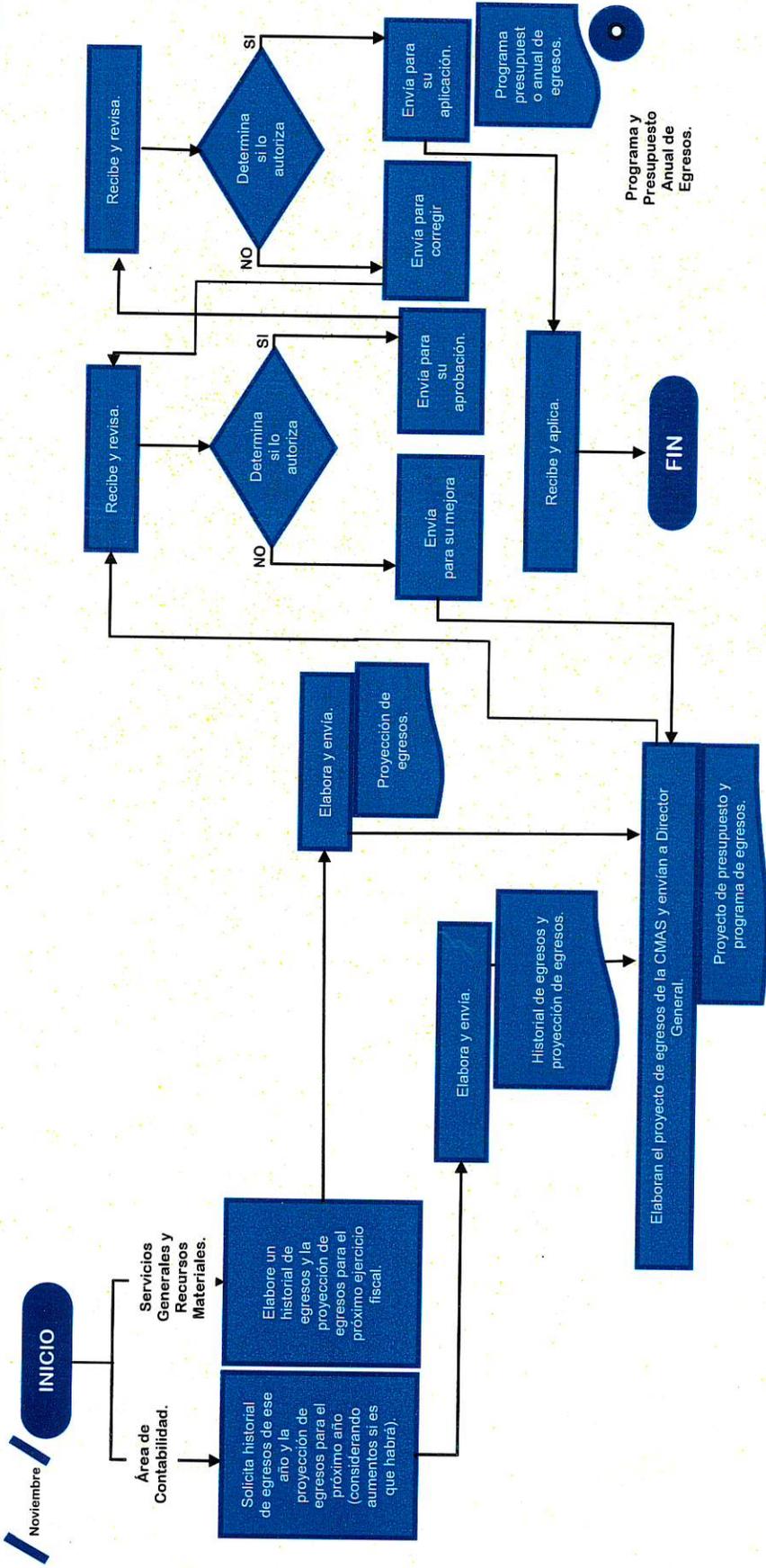


ELABORACIÓN DEL PROGRAMA Y PRESUPUESTO ANUAL DE EGRESOS	CLAVE : P-SA04/PPA
--	---------------------------

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Subdirección Administrativa
Nombre del Procedimiento	Elaboración del Programa y Presupuesto Anual de Egresos.
Clave del Procedimiento	P-SA04/ PPA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Subdirección Administrativa	En el mes de noviembre solicita: Al Departamento de Contabilidad elabore un historial de egresos erogados durante ese año, y la proyección de egresos para el año siguiente considerando en su caso el posible aumento de costos de conformidad al índice inflacionario existente. Al Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales elabore un historial de egresos erogados de conformidad al Programa Anual de Adquisiciones y Servicios de ese ejercicio fiscal, considerando en su caso el posible aumento de costos de conformidad al índice inflacionario existente.
2	Subdirección Administrativa, Departamento de Contabilidad, Departamento de Atención a Usuarios	Procede con la información recabada a elaborar el proyecto de egresos por partidas presupuestales así como desglosada la suficiencia presupuestal con la que contará cada área administrativa de la CMAS durante el próximo ejercicio fiscal, y es enviado al Director General para su revisión y en su caso autorización.
3	Dirección General	Recibe para su revisión y autorización. Si lo autoriza lo presenta ante el Órgano de Gobierno para su aprobación, continúa paso 4. En caso de no autorizarlo lo devuelve a la Subdirección

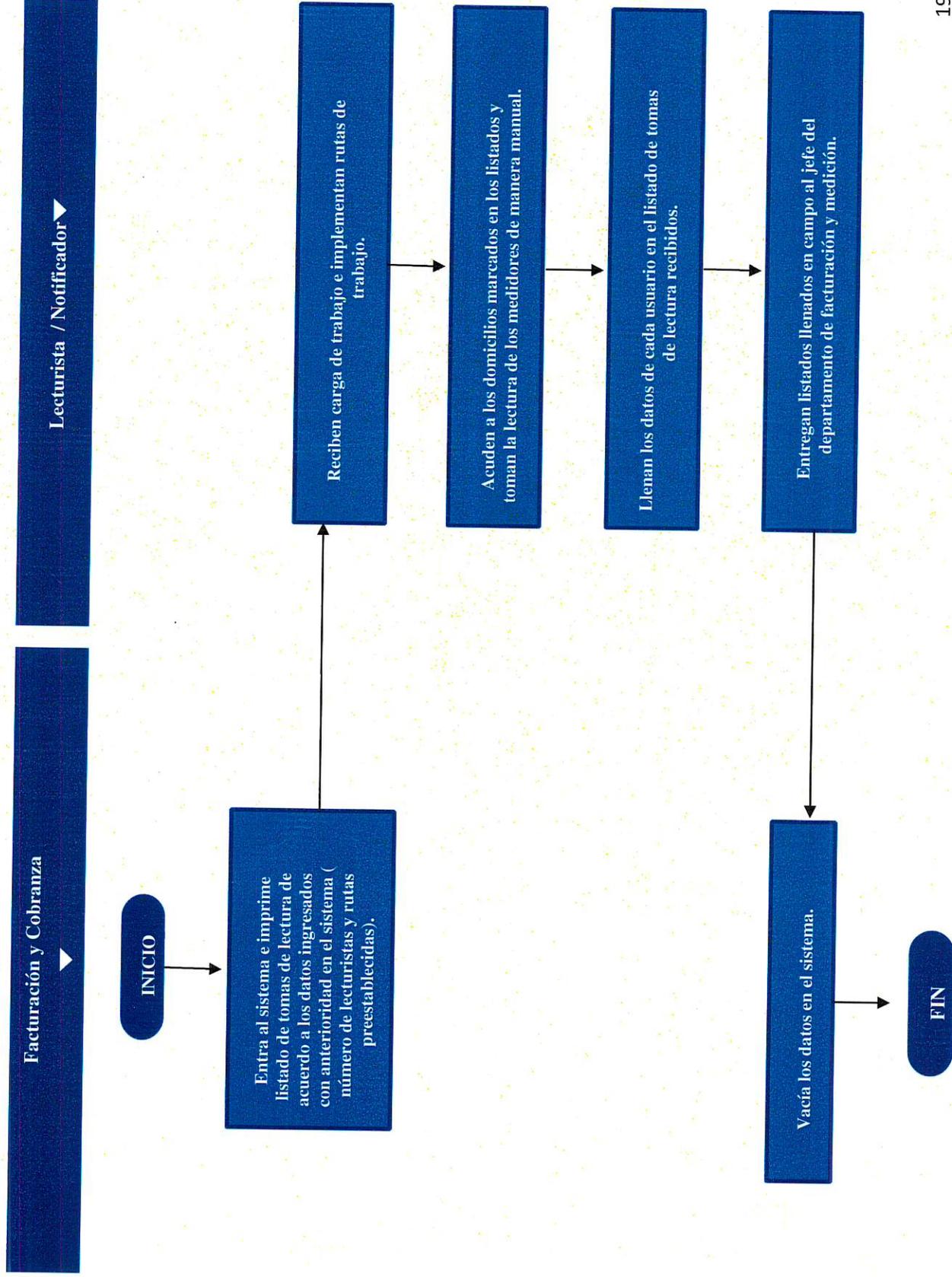
		Administrativa a efecto de que lo perfeccione, y se inicia paso 2.
4	Órgano de Gobierno	Lo recibe, revisa y analiza, en su caso lo autoriza y devuelve al Director General a efecto de que le dé cabal cumplimiento en el ejercicio de sus funciones y de conformidad a la normativa vigente. En caso de no autorizarlo lo devuelve al Director General para que subsane las observaciones.
5	Dirección General	En caso de ser autorizado lo envía a la Subdirección Administrativa para su cumplimiento y ejecución para el próximo ejercicio fiscal. En caso de que no fue autorizado conjuntamente con la Subdirección Administrativa lo perfecciona para ser remitido a aprobación, inicia paso 4.
6	Dirección General	Fin del procedimiento.



MEDICIÓN DE CONSUMO	CLAVE : P-SC01/MC
----------------------------	--------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área al que pertenece	Facturación y Cobranza
Nombre del Procedimiento	Medición de Consumo
Clave del Procedimiento	P-SC01/ MC

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Facturación y Cobranza	Entra al sistema e imprime listado de tomas de lectura de acuerdo a los datos ingresados con anterioridad en el sistema (número de lecturistas y rutas preestablecidas).
2	Lectorista / Notificador	Reciben carga de trabajo e implementan rutas de trabajo.
3	Lectorista / Notificador	Acuden a los domicilios marcados en los listados y toman la lectura de los medidores de manera manual.
4	Lectorista / Notificador	Llenan los datos de cada usuario en el listado de tomas de lectura recibidos.
5	Lectorista / Notificador	Entregan listados llenados en campo al jefe del Departamento de Caja.
6	Facturación y Cobranza	Vacía los datos en el sistema. Termina procedimiento.



**IMPRESIÓN Y ENTREGA DE
RECIBOS**

CLAVE : P-SC02/IR

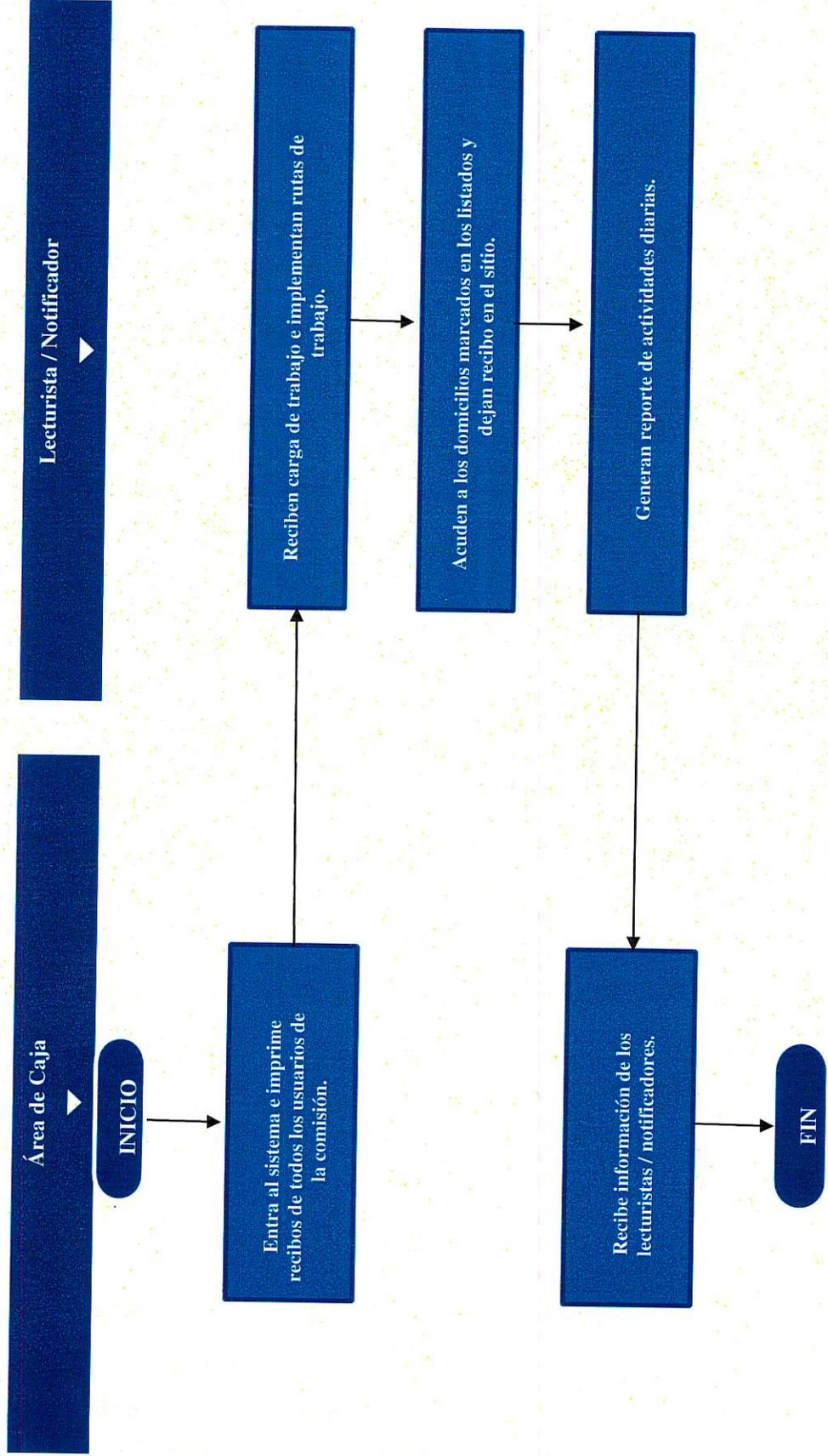
Subdirección a la que pertenece: Subdirección Comercial

Área al que pertenece Facturación y Cobranza

Nombre del Procedimiento Impresión y entrega de recibos

Clave del Procedimiento P-SC02/ IR

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Facturación y Cobranza	Entra al sistema e imprime recibos de todos los usuarios de la Comisión
2	Lectorista / Notificador	Reciben carga de trabajo e implementan rutas de trabajo.
3	Lectorista / Notificador	Acuden a los domicilios marcados en los listados y toman la lectura de los medidores de manera manual.
4	Lectorista / Notificador	Generan reporte de actividades diarias.
5	Lectorista / Notificador	Recibe información de los lectorsistas / notificadores
6	Caja	Termina procedimiento.

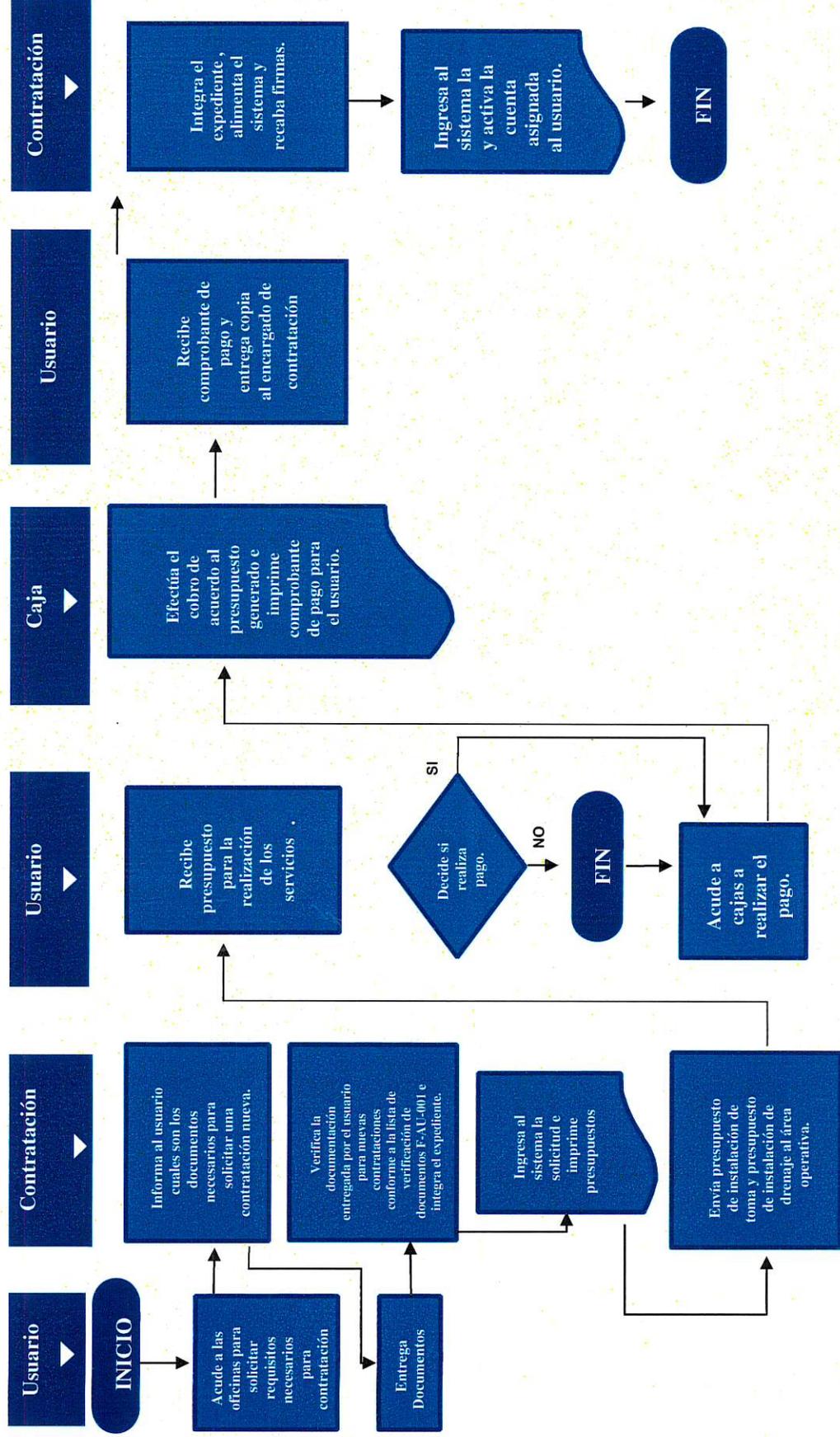


ALTA EN EL PADRÓN DE USUARIOS	CLAVE : P-SC 03/ CON
--------------------------------------	-----------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área al que pertenece	Contratación
Nombre del Procedimiento	Alta en el Padrón de Usuarios
Clave del Procedimiento	P-SC03/CON

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas para solicitar requisitos para contratación.
2	Contratación	Informa al usuario cuáles son los documentos necesarios para solicitar una contratación nueva.
3	Usuario	Entrega documentos
4	Contratación	Verifica la documentación entregada por el usuario para nuevas contrataciones conforme a la lista de verificación de documentos el integra expediente.
5	Contratación	Ingresa al sistema la solicitud e imprime el presupuesto de instalación de toma y presupuesto de instalación de drenaje.
6	Contratación	Envía presupuesto de instalación de toma y presupuesto de instalación de drenaje al área operativa. Evalúan condiciones físicas para la elaboración de presupuesto y se envía al área de contratación.
7	Contratación	Recibe de parte del área operativa los presupuestos y elabora las órdenes de pago relativas a los presupuestos para el usuario.

8	Usuario	Recibe las órdenes de pagos de los presupuestos para la realización de los servicios.
9	Usuario	Decide si realiza el pago de los servicios y continúa con el procedimiento, en caso contrario termina el procedimiento.
10	Usuario	Acude a la ventanilla a efectuar su pago.
11	Caja	Efectúa el cobro de acuerdo al presupuesto generado e imprime comprobante de pago para el usuario.
12	Usuario	Recibe comprobante de pago y acude con el encargado del Padrón de Usuarios y Contratación a entregar copia del mismo.
13	Contratación	Recibe copia del comprobante de pago, lo integra al expediente del usuario, alimenta el sistema y recaba firma del usuario en el contrato y lo agrega al expediente.
14	Contratación	Ingresa al sistema y activa la nueva cuenta asignada al usuario, ingresando el número que le corresponde.



MODIFICACIÓN EN EL PADRÓN DE USUARIOS	CLAVE : P-SC04/ MPD
--	----------------------------

Subdirección a la que pertenece:

Subdirección Comercial

Área al que pertenece

Atención a clientes

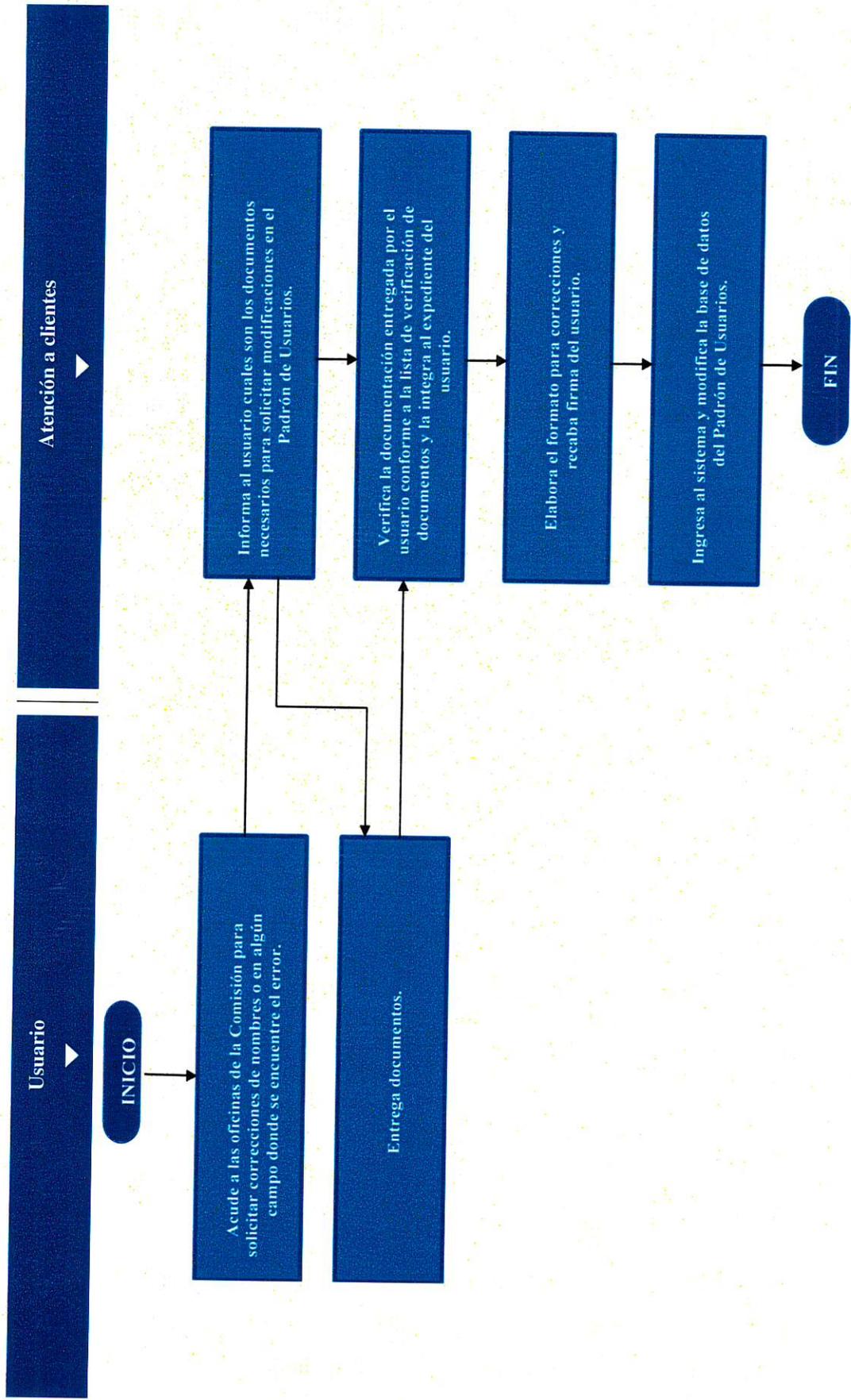
Nombre del Procedimiento

Modificación en el padrón de usuarios

Clave del Procedimiento

P-SC 04/ MPD

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas de la Comisión para solicitar correcciones de nombres o en algún campo donde se encuentre el error.
2	Atención a clientes	Informa al usuario cuales son los documentos necesarios para solicitar modificaciones en el Padrón de Usuarios.
3	Atención a clientes	Entrega documentos
4	Atención a clientes	Verifica la documentación entregada por el usuario conforme a la lista de verificación de documentos y la integra al expediente del usuario.
5	Atención a clientes	Verifica la documentación entregada por el usuario conforme a la lista de verificación de documentos y la integra al expediente del usuario.
6	Atención a clientes	Ingresa al sistema y modifica la base de datos del padrón de usuarios.
7	Atención a clientes	Termina procedimiento

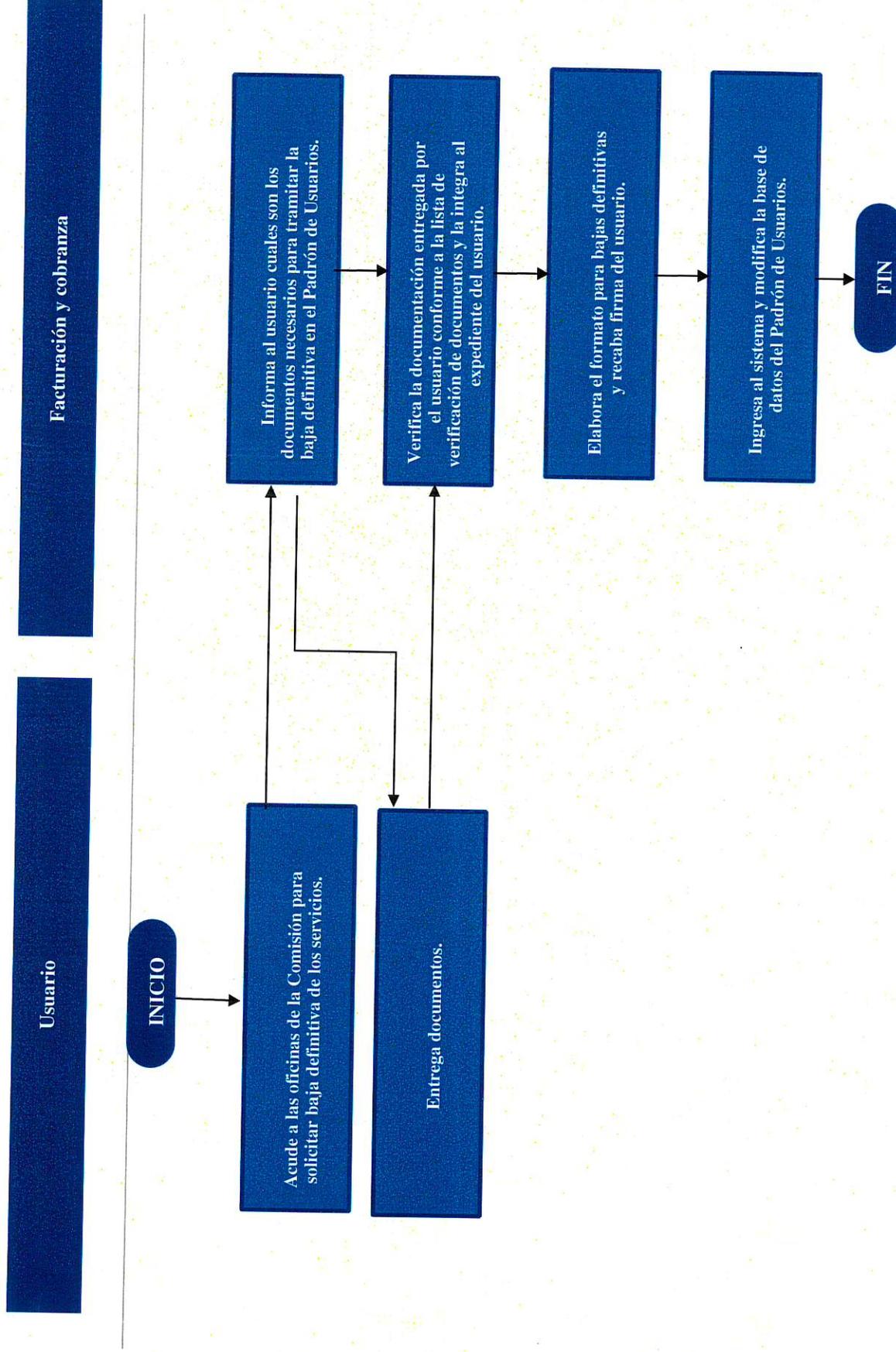




BAJAS EN EL PADRÓN DE USUARIOS	CLAVE : P-SC05/BPU
---------------------------------------	---------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área al que pertenece	Facturación y Cobranza
Nombre del Procedimiento	Bajas en el padrón de usuarios
Clave del Procedimiento	P-SC05/BPU

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas de la Comisión para solicitar baja definitiva de los servicios.
2	Área de Facturación y cobranza	Informa al usuario cuales son los documentos necesarios para tramitar la baja definitiva en el Padrón de Usuarios.
3	Usuario	Entrega documentos
4	Área de Facturación y cobranza	Verifica la documentación entregada por el usuario conforme a la lista de verificación de documentos y la integra al expediente del usuario.
5	Área de Facturación y cobranza	Elabora formato para bajas definitivas y recaba firma del usuario.
6	Área de Facturación y cobranza	Ingresa al sistema y modifica la base de datos del padrón de usuarios.



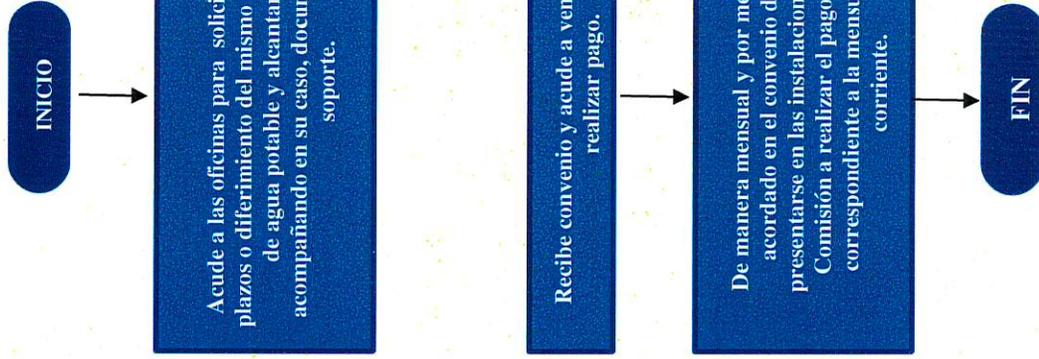
CONVENIOS	CLAVE : P-SC06/AU
------------------	--------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área al que pertenece	Atención a usuarios
Nombre del Procedimiento	Convenios
Clave del Procedimiento	P-SC06/AU

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude a las oficinas para formular solicitar el pago a plazos o diferimiento del mismo por servicio de agua potable y alcantarillado, acompañando en su caso, documentación soporte.
2	Cartera Vencida	Recibe solicitud y documentos anexos, integra expediente, ingresa al sistema, lo alimenta con los datos del usuario, dándole a conocer el resultado que arroja el sistema, indicándole el número de pagos que le autorizan y el monto de cada uno de ellos.
3	Cartera Vencida	Imprime el convenio en dos tantos, recaba firma del usuario y del jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
4	Usuario	Recibe convenio y acude a ventanillas a realizar el pago.
5	Usuario	De manera mensual y por el periodo acordado en el convenio deberá presentarse en las instalaciones de la Comisión a realizar el pago parcial correspondiente a la mensualidad corriente. Fin del procedimiento.

Usuario

Cartera Vencida



LIMITACION DE SERVICIOS	CLAVE : P-SC07/LS
--------------------------------	--------------------------

Subdirección a la que pertenece:

Subdirección Comercial

Área al que pertenece

Cartera Vencida

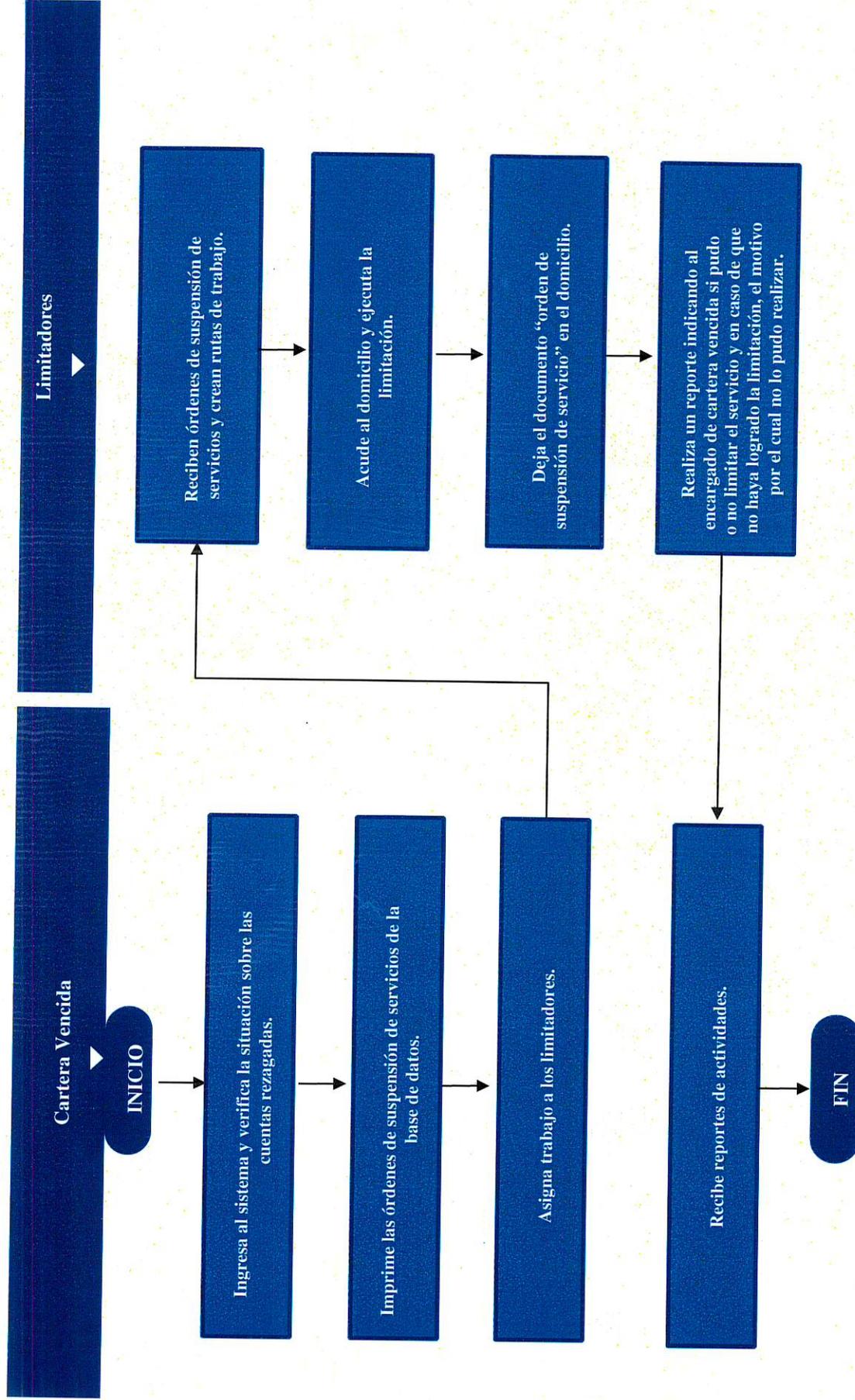
Nombre del Procedimiento

Limitación de Servicios

Clave del Procedimiento

P-SC07/LS

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cartera Vencida	Ingresa al sistema y verifica la situación sobre las cuentas rezagadas.
2	Cartera Vencida	Imprime órdenes de suspensión de servicios de la base de datos.
3	Cartera Vencida	Asigna trabajo a los limitadores.
4	Limitadores	Reciben órdenes de suspensión de servicios y crean rutas de trabajo.
5	Limitadores	Acude al domicilio, y ejecuta la limitación.
6	Limitadores	Deja el documento "Orden de suspensión de servicio" en el domicilio.
7	Limitadores	Realiza un reporte indicando al encargado de cartera vencida si pudo o no limitar el servicio y en caso de que no haya logrado la limitación, el motivo por el cual no lo pudo realizar.
8	Cartera Vencida	Recibe reporte de actividades (Termina procedimiento).



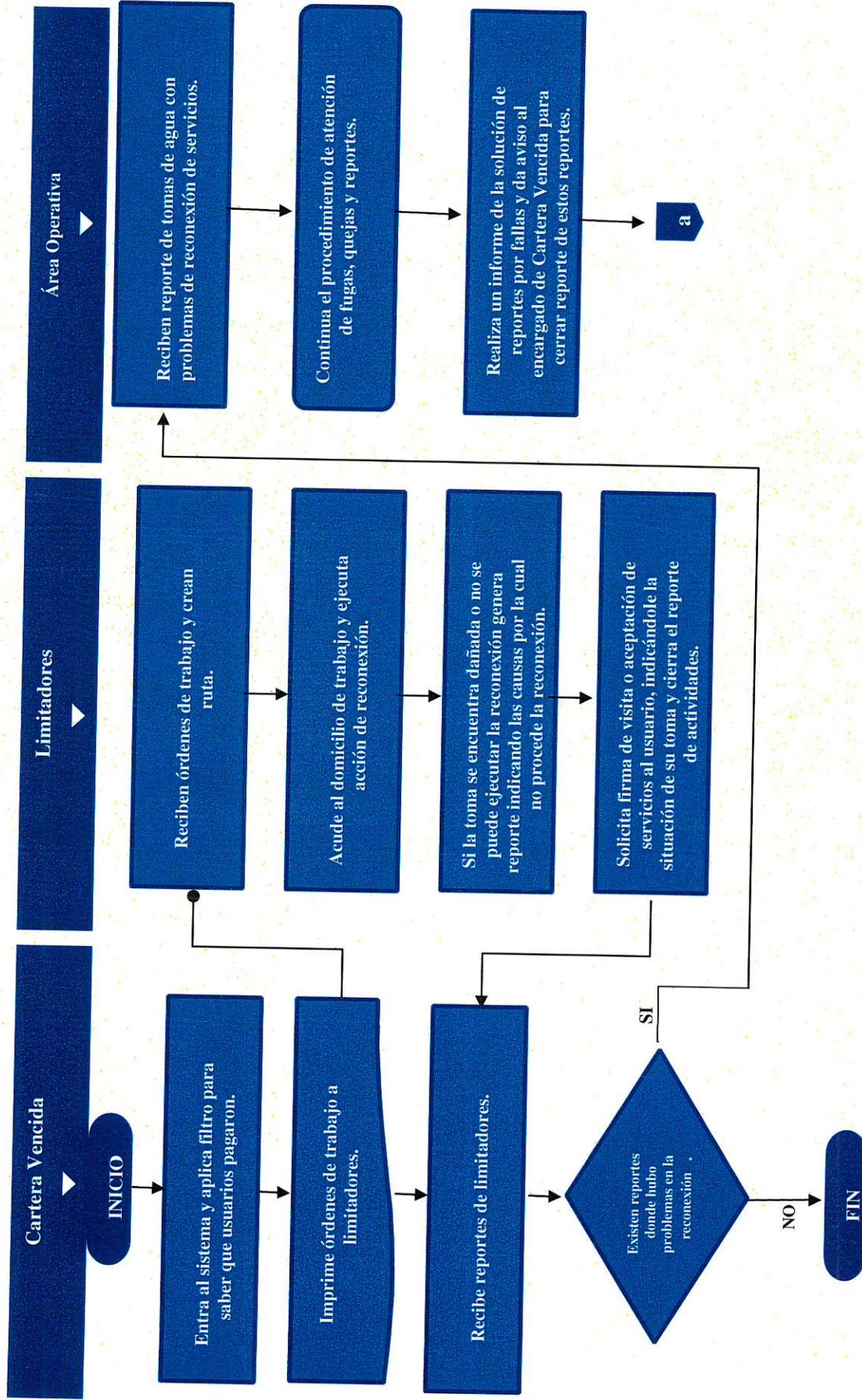
RECONEXIÓN DEL SERVICIO	CLAVE : P-SC08/RS
--------------------------------	--------------------------

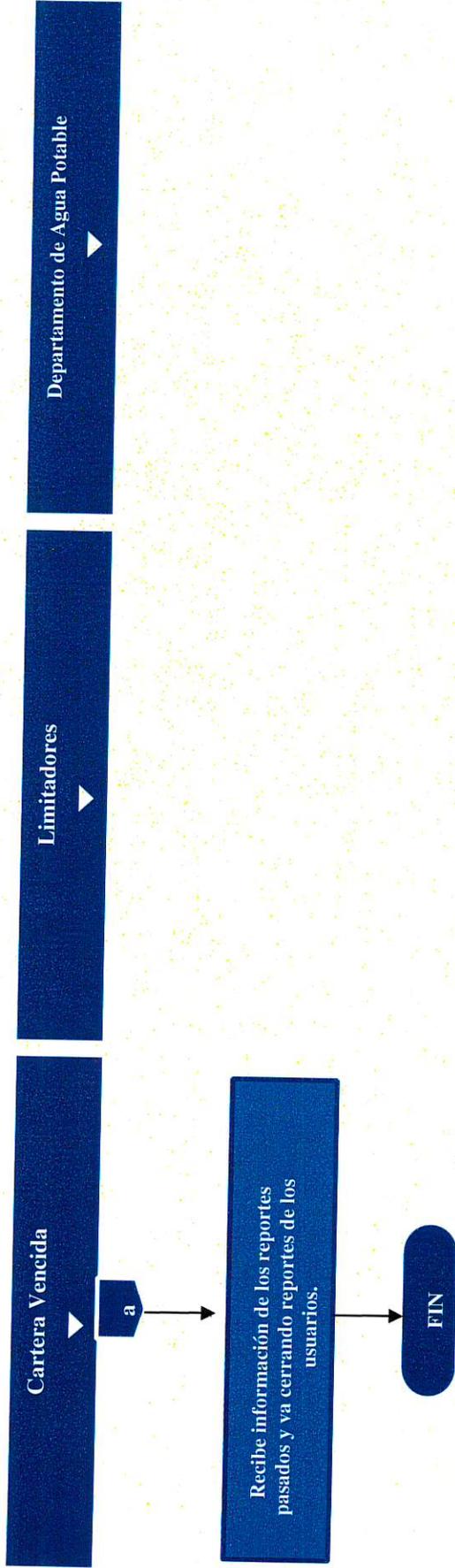
Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área al que pertenece	Cartera Vencida
Nombre del Procedimiento	Reconexión del Servicio
Clave del Procedimiento	P-SC08/RS

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cartera Vencida	Entra al sistema y aplica filtro para saber qué usuarios pagaron.
2	Cartera Vencida	Imprime órdenes de trabajo a limitadores.
3	Limitadores	Reciben órdenes de trabajo y crean ruta.
4	Limitadores	Acude al domicilio marcado en la orden de trabajo y ejecuta acción de reconexión.
5	Limitadores	Si la toma se encuentra dañada o no se puede ejecutar la reconexión, genera reporte indicando las causas por la cual no procede la reconexión.
6	Limitadores	Solicita firma de visita o aceptación de servicios al usuario indicándole la situación de su toma y cierra el reporte de actividades.
7	Cartera Vencida	Recibe reporte de limitadores.
8	Cartera Vencida	Si existen reportes donde hubo problemas en la reconexión, los transmite al Área Operativa para darle solución al problema; si no existen reportes con estos problemas termina el procedimiento.



- | | | |
|-----------|-----------------|--|
| 9 | Área Operativa | Recibe reporte de tomas de agua con problemas de reconexión de servicios. |
| 10 | Área Operativa | Continúa el procedimiento de atención de fugas, quejas y reportes. |
| 11 | Área Operativa | Realiza un informe de la solución de reportes por fallas y da aviso al encargado de Cartera Vencida para cerrar reporte. |
| 12 | Cartera Vencida | Recibe información de los reportes pasados y va cerrando reportes de los usuarios. |
| 13 | Cartera Vencida | Termina procedimiento. |

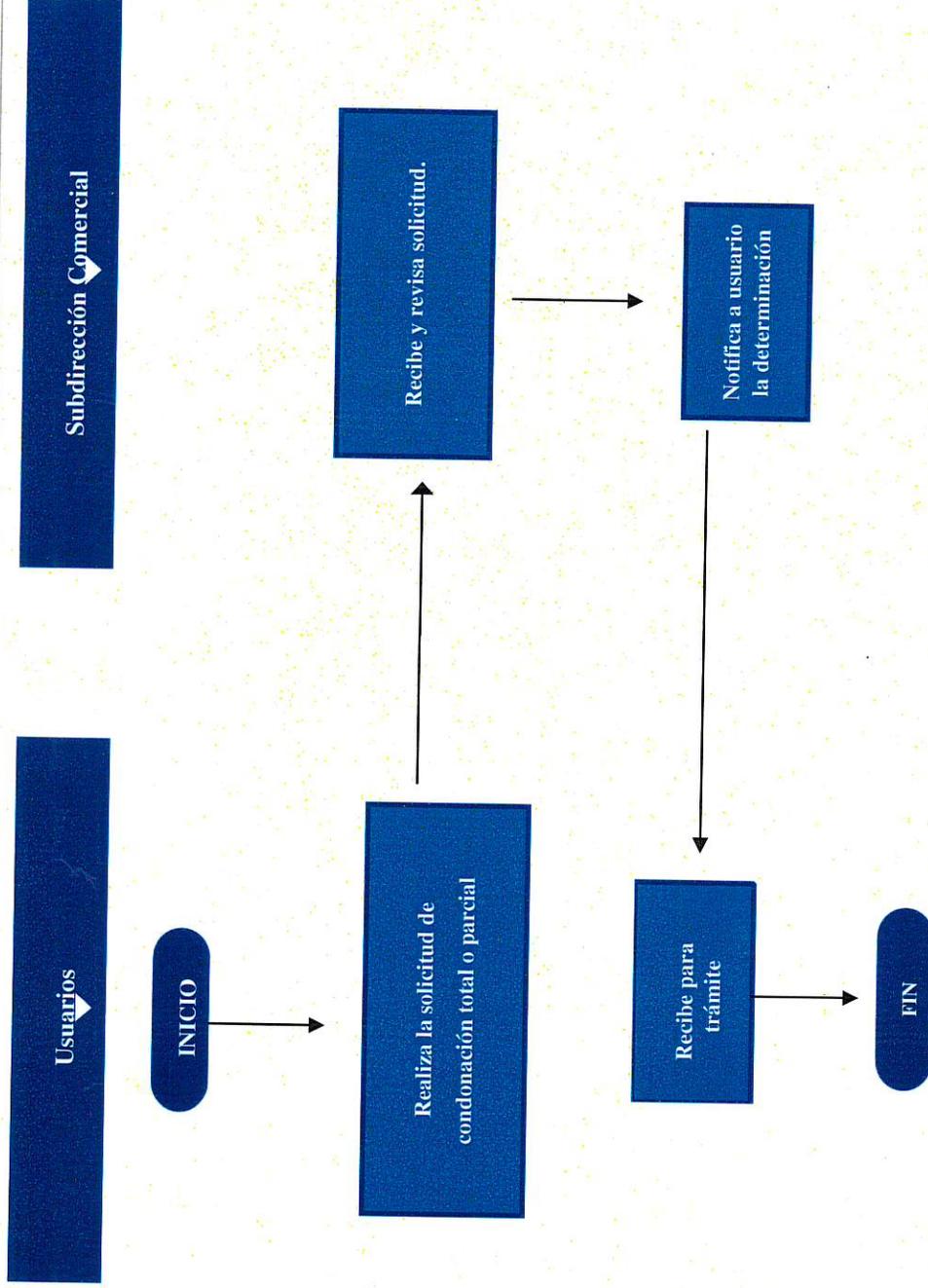




CONDONACION PARCIAL O TOTAL DEL PAGO DE LOS SERVICIOS	CLAVE : P-SC 09 /CPS
--	-----------------------------

Dirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área a la que pertenece	Subdirección Comercial
Nombre del Procedimiento	Condonación parcial o total del pago de los servicios
Clave del Procedimiento	P-SC 09 / CPS

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Realiza solicitud de condonación parcial o total de los servicios de agua potable y alcantarillado.
2	Subdirector Comercial	Recibe solicitud debiendo cumplir con las exigencias, de acuerdo con la normatividad interna de la CMAS.
3	Subdirector Comercial	Revisa la solicitud e integra un expediente donde se justifique, funde y motive de manera detallada las condiciones específicas de cada caso.
4	Subdirector Comercial	Valora los elementos que tiene a la vista y determina el monto a condonar.
5	Subdirector Comercial	Notifica al solicitante la determinación de su solicitud.





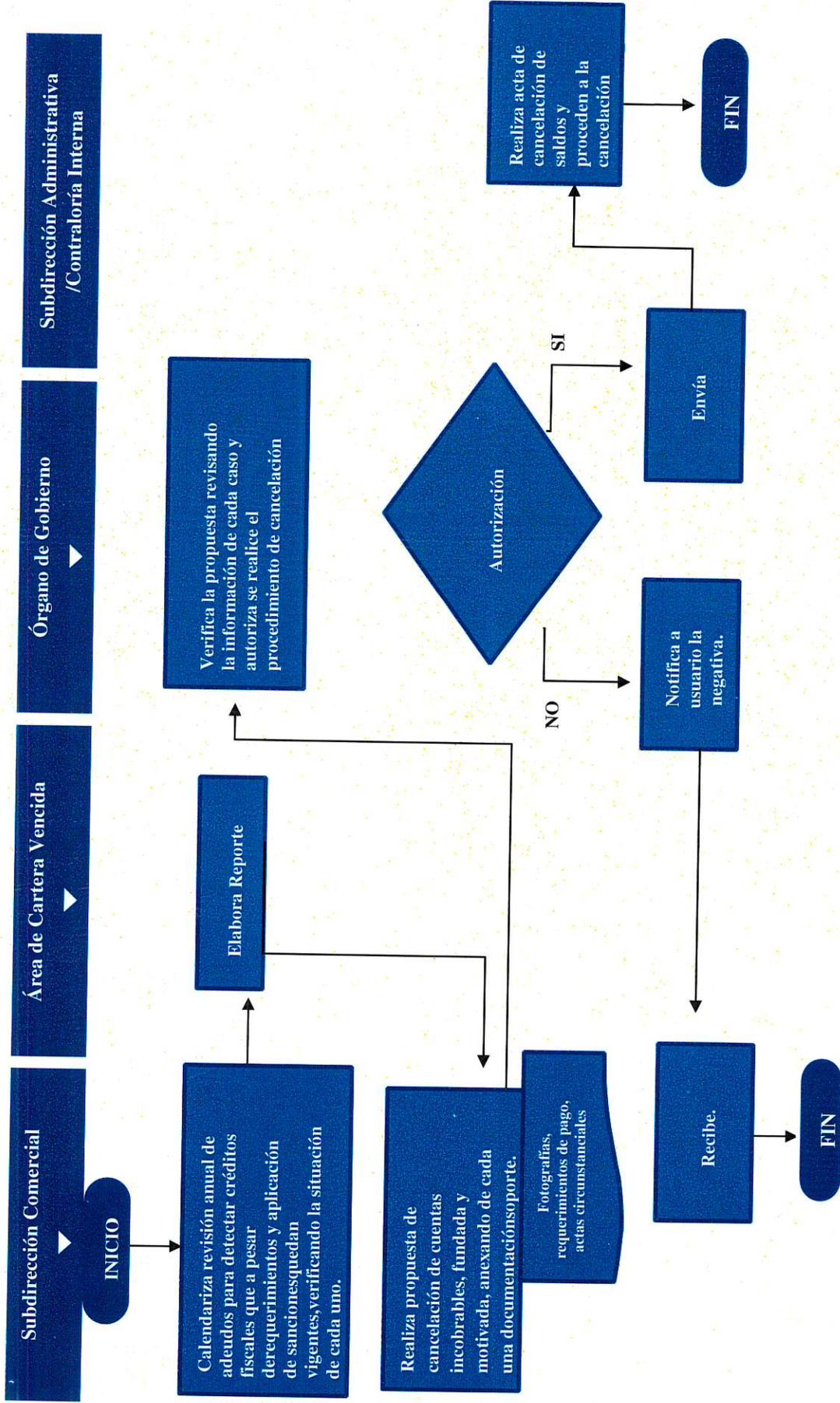
CANCELACION DE CREDITOS FISCALES (IMPOSIBILIDAD DE COBRO)	CLAVE : P-SC 10/CCF
--	----------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Comercial
Área a la que pertenece	Cartera Vencida
Nombre del Procedimiento	Cancelación de créditos fiscales (imposibilidad de cobro)
Clave del Procedimiento	P-SC 10 /CCF

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Dirección General	Calendariza revisión anual de adeudos para detectar créditos fiscales que a pesar de requerimientos y aplicación de sanciones quedan vigentes, verificando la situación de cada uno.
2	Área de Cartera Vencida	Elabora el reporte.
3	Subdirección Comercial	Realiza propuesta de cancelación de cuentas incobrables, fundada y motivada, anexando de cada una documentación soporte, evidencias fotográficas, requerimientos de pago y actas circunstanciales relativas a las visitas realizadas y estados de la toma.
4	Subdirección Comercial	Remite a Órgano de Gobierno la propuesta.
5	Órgano de Gobierno	Verifica la propuesta revisando la información de cada caso y autoriza se realice el procedimiento de cancelación y se continua con el paso 6. En caso de que no se autorice regresa a la Subdirección Comercial para realizar las acciones pertinentes. Fin del procedimiento



- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| 6 | Subdirección Comercial | Remite a la Subdirección Administrativa para que se realice el acta de cancelación de saldos con participación de la Contraloría Interna y se procede a la cancelación del saldo comercial y contable. |
| 7 | Subdirección Administrativo | Fin de procedimiento. |





SERVICIOS GENERALES DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS Y VEHICULOS	CLAVE : P-SG 01/ SGMEV
--	-----------------------------------

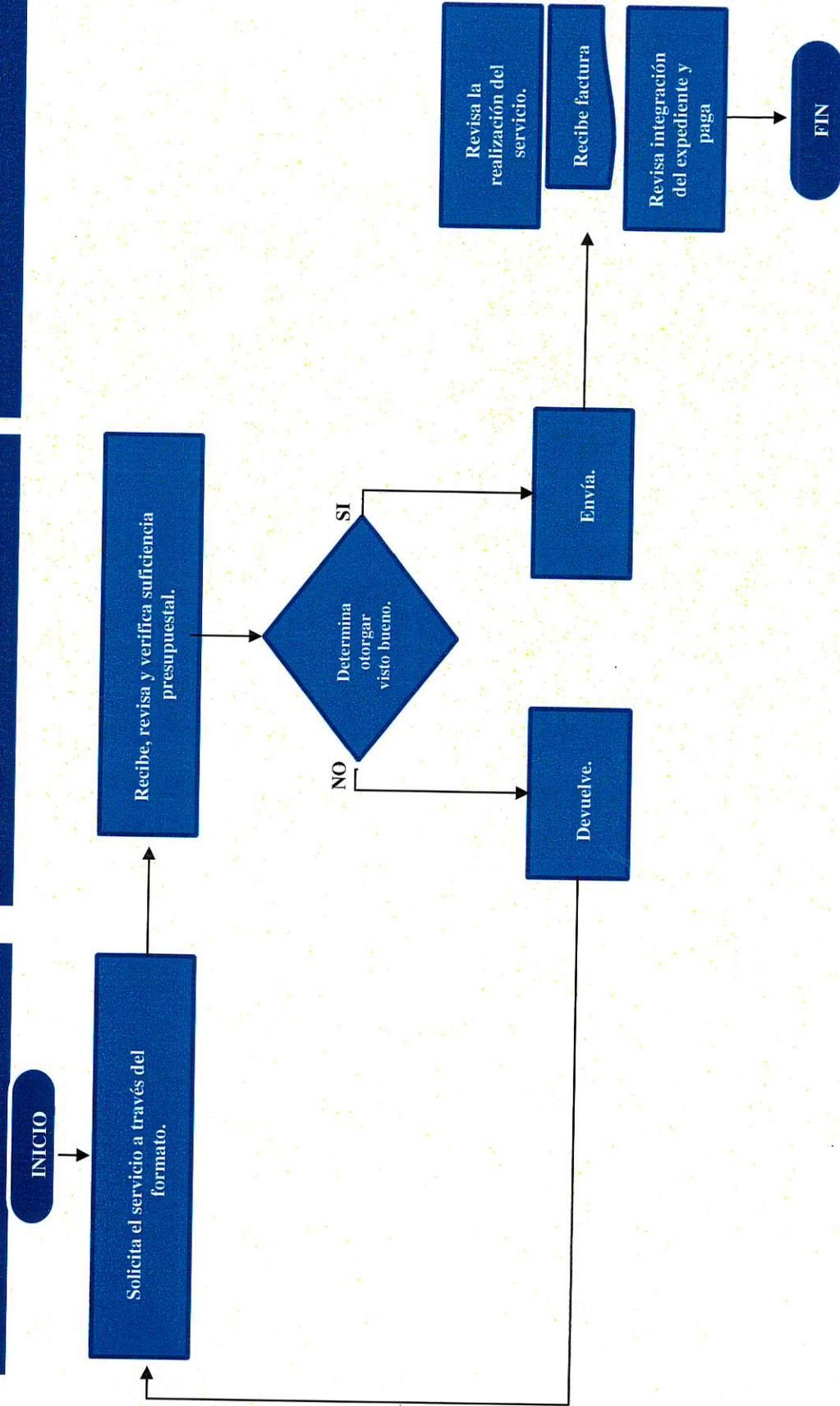
Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Servicios Generales de Mantenimiento de Edificios y Vehículos.
Clave del Procedimiento	P- SG 01/SGMEV

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicita el servicio general que requiere a través del formato.
2	Servicios Generales y Recursos Materiales	Recibe la solicitud de servicio general, la revisa, verifica si el área solicitante cuenta con suficiencia presupuestal con el Área de contabilidad, en su caso firma la solicitud con su autorización y la asigna al proveedor y continúa con el paso 3.
3	Servicios Generales y Recursos Materiales	Procede a la revisión del cumplimiento del servicio requisitado y realice la factura, misma que se remite al área de supervisión administrativa y operativa.
4	Supervisión administrativa y operativa.	Revisa integración del expediente y paga. Fin del procedimiento.

Áreas Administrativas de la CMAS

Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales

Supervisión Administrativa y Operativa





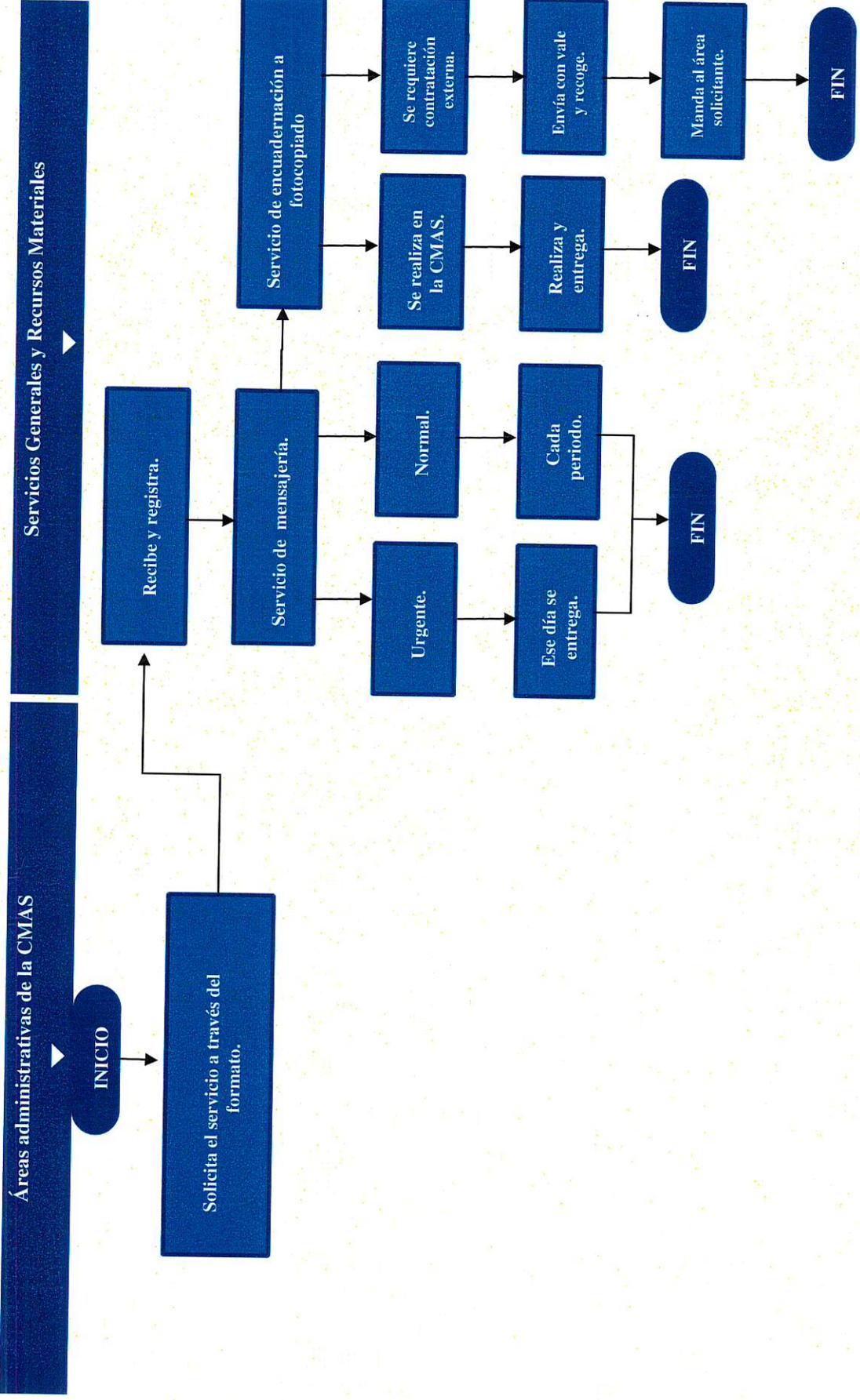
SERVICIOS GENERALES DE MENSAJERIA, ENCUADERNACIÓN Y FOTOCOPIADO	CLAVE : P-SG 02 / MEC
--	------------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Servicios Generales de Mensajería, Encuadernación y Fotocopiado.
Clave del Procedimiento	P-SG 02/MEC

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicita el servicio general de mensajería, encuadernación, y/o fotocopiado que requiere a través del formato.
2	Servicios Generales y Recursos Materiales	Recibe y registra las solicitudes de los servicios de mensajería, de encuadernación y fotocopiado, para efectos del corte mensual y pago de servicios.
3	Servicios Generales y Recursos Materiales	En caso de ser una solicitud de mensajería, revisa si el trámite es normal o urgente. En caso de que sea trámite normal guarda el documento y/o paquete a enviar para ser entregado a la empresa responsable de la mensajería en los días que acude a la Comisión. Si es envío urgente procede a llamar a la empresa de mensajería para que recojan en ese mismo día el paquete o documento y procedan a su entrega.
4	Servicios Generales y Recursos Materiales	En caso de ser una solicitud de fotocopiado o encuadernación, revisa la solicitud y determina de acuerdo al tipo de servicio requerido si se realiza con la infraestructura de la Comisión o si es necesario la contratación de la prestación del servicio.



- | | | |
|---|---|--|
| 5 | Servicios Generales y Recursos Materiales | Si el servicio se realiza con la infraestructura de la Comisión, procede a ejecutarlo y entregar el trabajo al área solicitante. |
| 6 | Servicios Generales y Recursos Materiales | Si el servicio solicitado requiere la contratación externa, emite el vale correspondiente y envía la solicitud de servicio al prestador de servicios contratados para que proceda al fotocopiado y/o encuadernación de los documentos oficiales, recoge el trabajo y lo entrega al área solicitante, recabando la firma correspondiente. |
| 7 | Servicios Generales y Recursos Materiales | Fin del procedimiento. |





DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE	CLAVE : P-SG 03/DC
--------------------------------	---------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Dotación de Combustible.
Clave del Procedimiento	P-SG 03/DC

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicitan la requisición de combustible a través del formato, entrega las bitácoras de consumo de combustible debidamente requisitadas para que proceda la nueva entrega de vales de combustible. Las bitácoras deberán ser llenadas a través del formato de combustible.
2	Servicios Generales y Recursos Materiales	Recibe, revisa y registra la solicitud; revisa el contenido de bitácoras de consumo de combustible. Ambos documentos los valida y turna a la Subdirección Administrativa para su autorización. Si es validada continúa con el paso 3. En caso contrario la devuelve al área solicitante con las observaciones de corrección para que se inicie el procedimiento.

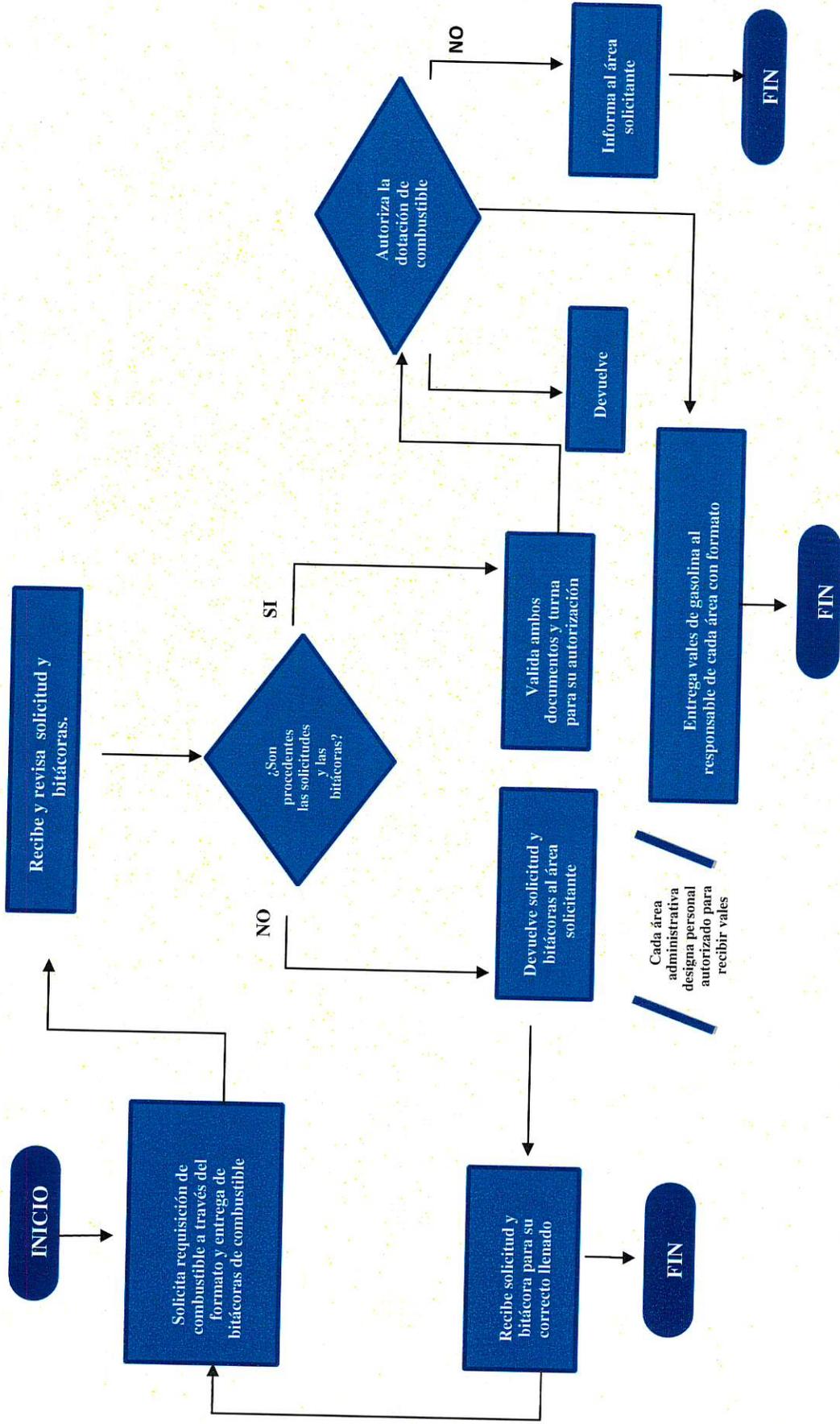


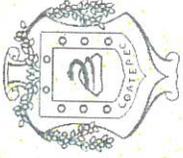
3	Servicios Generales y Recursos Materiales	Revisa suficiencia presupuestal del área solicitante y en su caso procede a autorizar la dotación de combustible. En caso de que el área solicitante no cuente con suficiencia. presupuestal termina el procedimiento.
4	Servicios Generales y Recursos Materiales	Entrega vales de gasolina al responsable de cada área que se ha designado para tal efecto, debidamente foliados y previo registro de entrega en el formato, recabando la firma de recibido.
5	Servicios Generales y Recursos Materiales	Fin del procedimiento.

Áreas Administrativas

Servicios Generales y Recursos Materiales

Servicios Generales y Recursos Materiales





GOBIERNO MUNICIPAL
COATEPEC
2018 • 2021



GOBIERNO AUTONÓMICO DE
Coatepec
VERACRUZ



ENTREGA DE VALES DE COMBUSTIBLE Y RECEPCIÓN DE COMPROBACIÓN

N° ECON		PLACAS		VEHICULO		MODELO		N° DE SERIE		KILOMETRAJE	
										FOLIO 001	
VALE											
FECHA DE MINISTRACIÓN		CANTIDAD DE VALES RECIBIDOS		MONTO TOTAL		RECIBE		FIRMA			
COMPROBACIÓN											
FECHA DE RECEPCIÓN		N° DE FOLIO		CANTIDAD DE LITROS		PRECIO DEL LITRO		MONTO TOTAL		RECIBE	
										FIRMA	
OBJETO Y/O LUGAR DE LA COMISIÓN:											

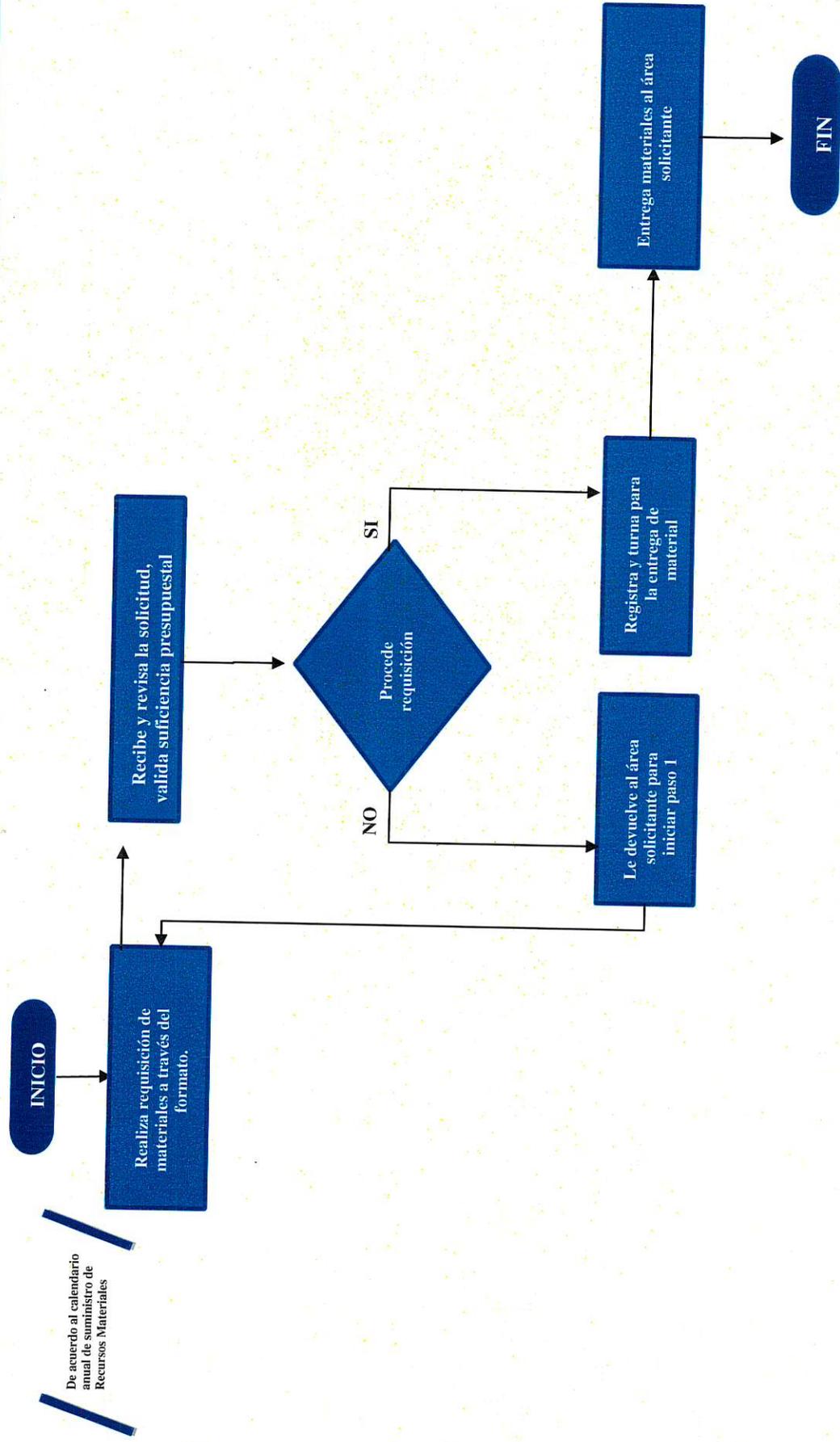
* Original.- Área de Servicios Generales y Recursos Materiales

**SUMINISTRO DE RECURSOS
MATERIALES**

CLAVE : P-SG 04/SRM

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Suministro de Recursos Materiales.
Clave del Procedimiento	P-SG 04/SRM

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Formula requisición de materiales a través del formato, de conformidad a los lineamientos establecidos por la Subdirección Administrativa.
2	Servicios Generales y Recursos Materiales	Recibe, las revisa y registra; valida previa verificación de suficiencia presupuestal del área solicitante y en su caso la turna al almacenista para su suministro. En caso de que no, es devuelta al área solicitante con las observaciones de corrección, para nueva requisición. Inicia paso 1.
3	Almacén	Entrega materiales e insumos al responsable de cada área que se ha designado para tal efecto, entregando la lista de lo solicitado contra lo entregado. Procede a recabar las firmas en el formato.
4	Almacén	Fin del procedimiento.



De acuerdo al calendario anual de suministro de Recursos Materiales

CONTROL DE INVENTARIOS DE ALMACEN	CLAVE : P-SG 05/CIA
--	----------------------------

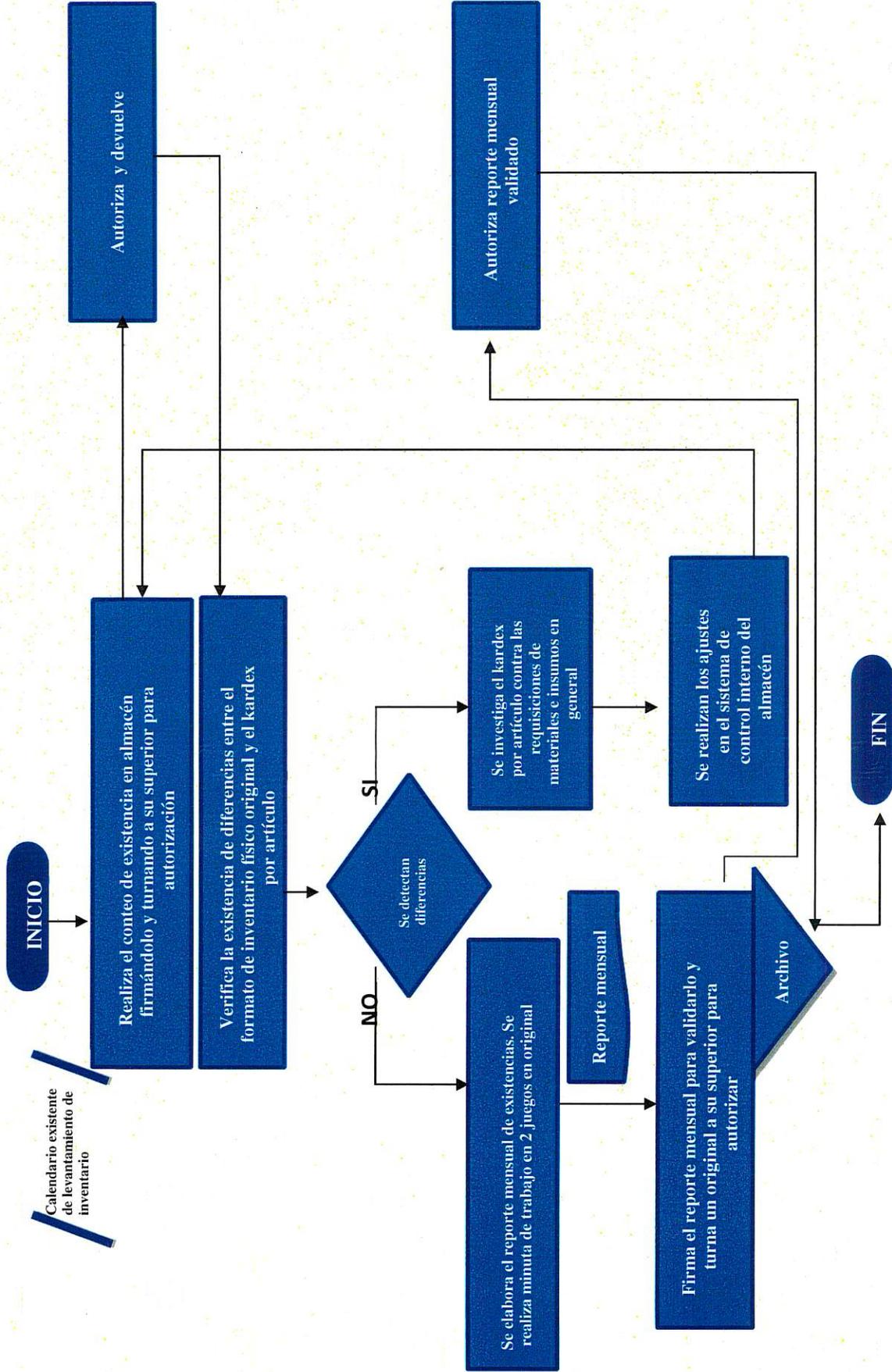
Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Control de Inventarios de Almacén.
Clave del Procedimiento	P-SG 05/CIA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Almacén	Realiza conforme a calendario existente levantamiento de inventario, el conteo de existencia en el almacén, completando el Formato de Inventario, esto en original, debiendo ser firmado por el responsable del almacén para su validación y revisión, debiendo ser autorizado por su superior.
2	Almacén	Verifica la existencia de diferencias entre el Formato de Inventario Físico original y el kardek por artículo.
2A	Almacén	Si existen diferencias deberá investigar el kardek por artículo contra las requisiciones de materiales e insumos en original, que las áreas realizan. Se deberán hacer los ajustes en el sistema de control interno del almacén, sigue el paso 3.
3	Almacén, Servicios Generales y Recursos	En caso de no existir diferencias, se deberá elaborar el REPORTE MENSUAL DE EXISTENCIAS en almacén. Debiendo realizar minuta de trabajo en donde se haga constar el levantamiento de inventario físico del almacén. De estos documentos se generan dos juegos en original. Firmará el reporte mensual de existencias, validándolo y revisándolo, turnando un original al Departamento de Recursos Materiales y Humanos para su autorización. Archiva de forma cronológica.



4	Almacén	Deberá elaborar por duplicado un reporte mensual cuantificado del monto que se generó de consumo durante el mes, debiendo firmar para su validación y recabar firma de su superior de visto bueno, debiendo remitir un juego al Departamento de Contabilidad para su registro contable.
5	Almacén	Fin del Procedimiento.

Almacén | **Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales**



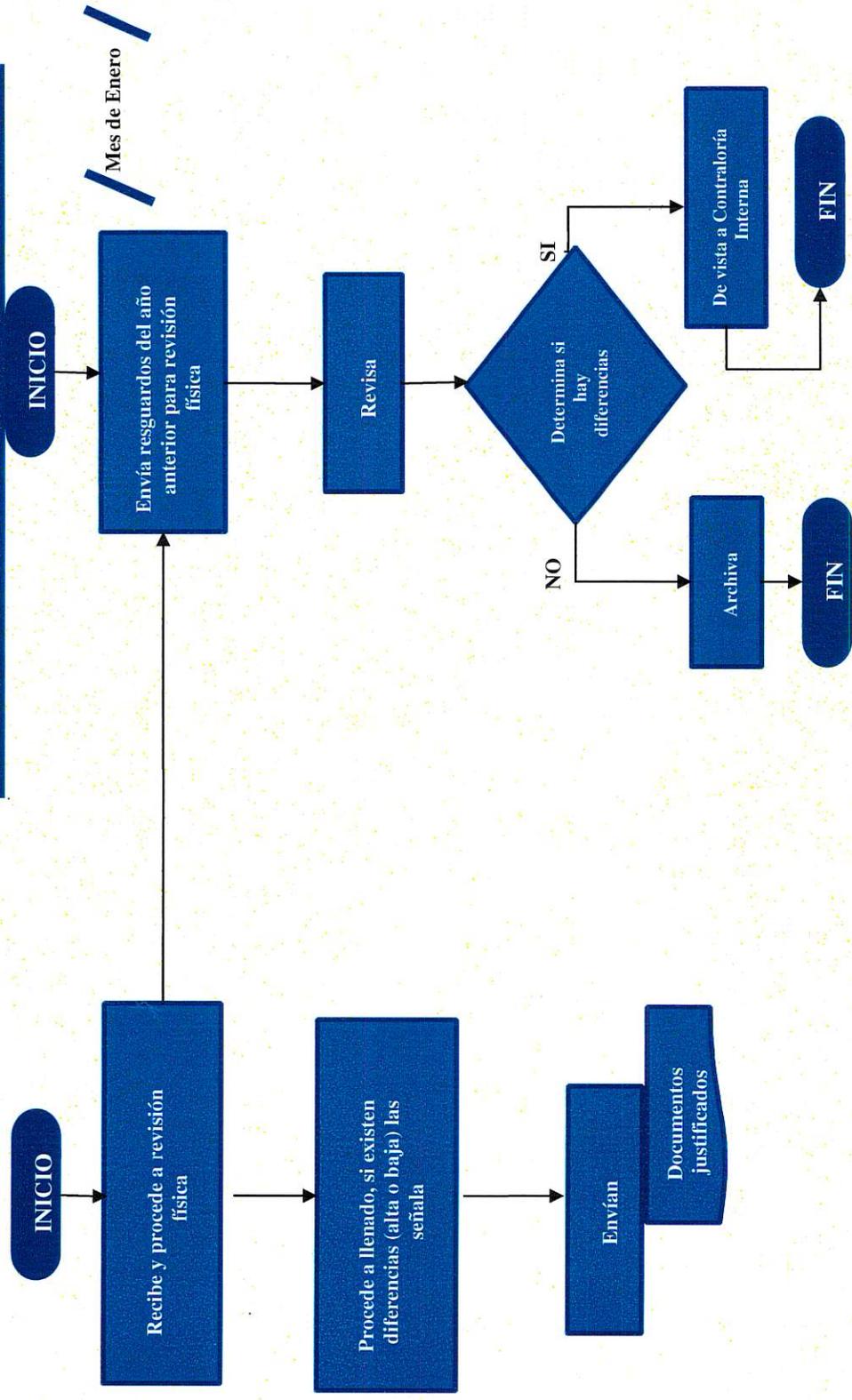
RESGUARDO DE BIENES MUEBLES	CLAVE : P-SA-06/RBM
------------------------------------	----------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Resguardo de Bienes Muebles.
Clave del Procedimiento	P-SG 06/RBM

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Servicios Generales y Recursos Materiales	En el mes de enero de cada año, se procede a la actualización de los resguardos de los bienes muebles propiedad de la CMAS.
2	Servicios Generales y Recursos Materiales	Envía resguardos del año anterior a efecto de que cada titular del área administrativa, proceda a una revisión física de los bienes muebles detallados en los mismos.
3	Titulares de las áreas Administrativas	Procede al llenado de los resguardos actualizados a través del formato F-SGRM-08 para bienes muebles y el formato F-SGRM-09 para vehículos. Si existen diferencias entre los resguardos del año anterior con los actuales se deberá señalar que bienes fueron dados de baja y cuales fueron dados de alta.
4	Titulares de las áreas Administrativas	Recibe resguardos y archiva si no existen diferencias de baja o alta. Si existen bajas sin justificación dan vista a la Contraloría Interna.
5	Servicios Generales y Recursos Materiales	Fin del Procedimiento.

Titulares de las Áreas Administrativas

Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales



SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO	CLAVE : P-SA-07/SST
-------------------------------------	----------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Administrativa
Área al que pertenece	Servicios Generales y Recursos Materiales
Nombre del Procedimiento	Solicitud de Soporte Técnico.
Clave del Procedimiento	P-SG 07/SST

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicita el soporte técnico a través del formato.
2	Soporte Técnico	Recibe solicitudes de los servicios de soporte técnico. Revisa la solicitud que deberá estar firmada por el titular del área solicitante además de estar debidamente requisitada.
3	Soporte Técnico	En caso de que no se encuentre debidamente elaborada la solicitud regresa al área solicitante para que la formule nuevamente. Si se encuentra debidamente elaborada la solicitud del servicio, procede a realizarlo en la medida de tiempo y servicios que se tengan canalizados, sin embargo lo realizará a la brevedad posible.
4	Soporte Técnico	Recaba firma del titular del área solicitante en el formato, por el servicio brindado
5	Soporte Técnico	Informa al Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales de forma

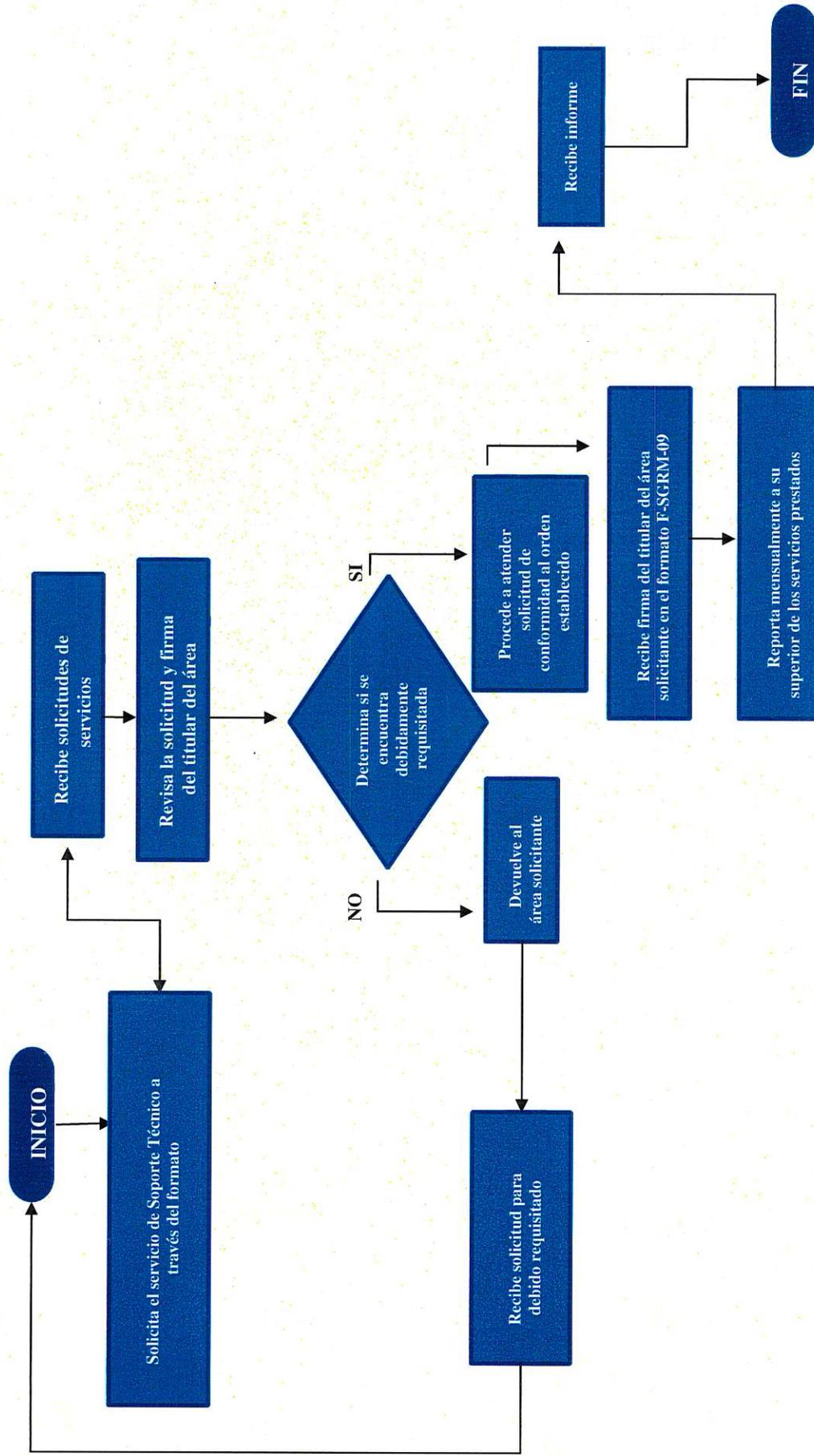


- | | | |
|----------|--|------------------------|
| 6 | Servicios
Generales y
Recursos
Materiales | Recibe informe. |
| 7 | Soporte Técnico | Fin del Procedimiento. |

Áreas Administrativas de la CMAS

Soporte Técnico

Área de Servicios Generales y Recursos Materiales



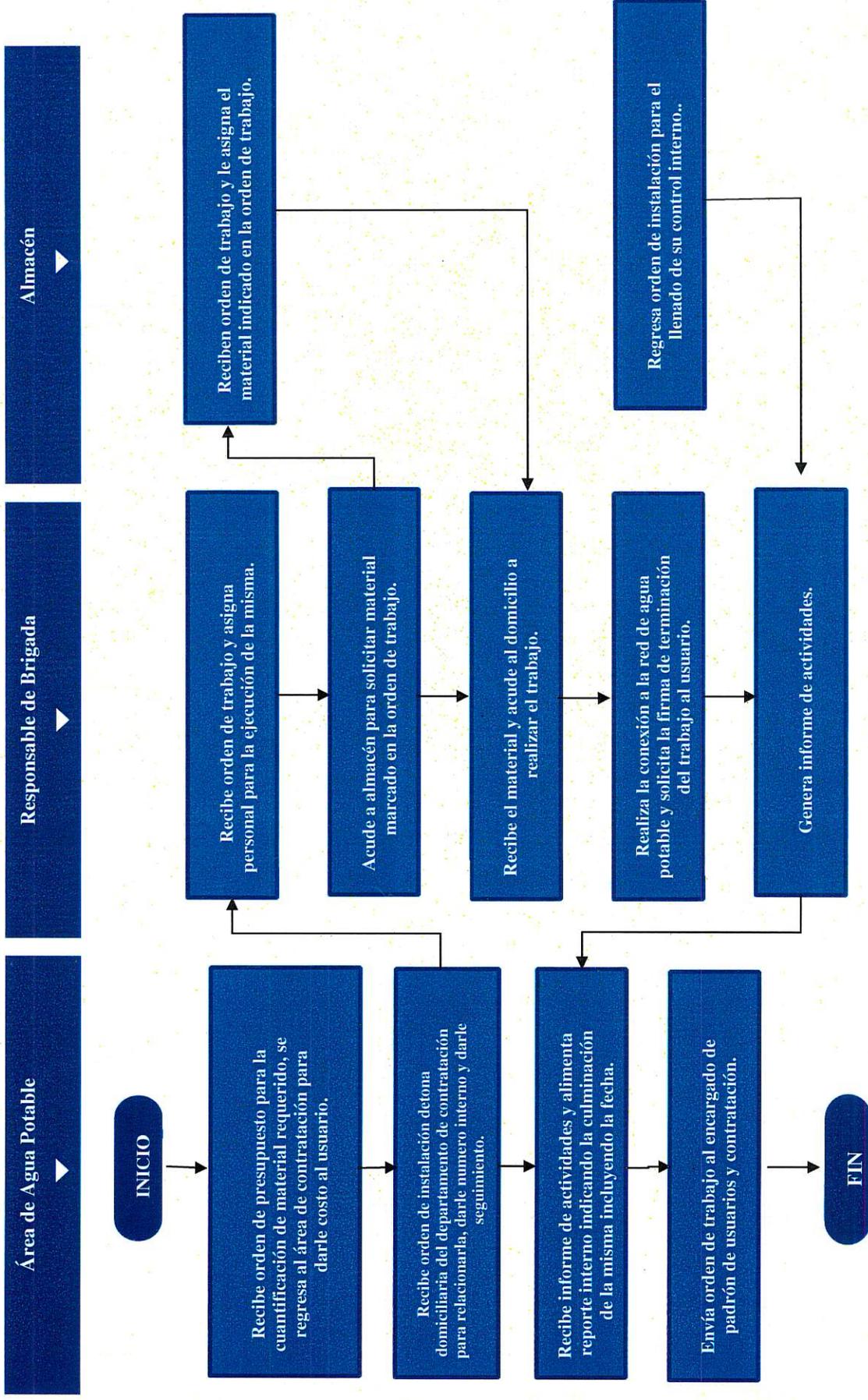
**CONEXIÓN O INSTALACION DE TOMA
DOMICILIARIA**

CLAVE : P-SO01/IRAP

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Agua Potable
Nombre del Procedimiento	Conexión o instalación de toma domiciliaria.
Clave del Procedimiento	P-SO 01/IRAP

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Agua Potable	Recibe orden de presupuesto para la cuantificación de material requerido, se regresa al área de contratación para darle costo al usuario.
2	Área de Agua Potable	Recibe orden de instalación de toma domiciliaria del departamento de contratación para relacionarla, darle numero interno y darle seguimiento.
3	Responsable de Brigada	Recibe órdenes de trabajo y asigna al personal para la ejecución de la misma.
4	Responsable de Brigada	Reciben órdenes de instalación para acudir al almacén y solicitar el material requerido.
5	Almacén	Recibe orden de instalación y le asigna el material indicado en la orden.
6	Responsable de Brigada	Recibe el material
7	Fontanero	Realiza la conexión a la red de agua potable y solicita la firma de terminación del trabajo al usuario, si se encuentra en el domicilio.

- | | | |
|----|------------------------------|---|
| 8 | Responsable de Brigada | Terminando el trabajo, regresa la orden de instalación al encargado de almacén para el llenado de su control interno. |
| 9 | Departamento de Agua Potable | Recibe informe de actividades y alimenta reporte interno indicando la culminación de la misma e incluyendo la fecha. |
| 10 | Departamento de Agua Potable | Envía orden de trabajo al encargado de Padrón de Usuarios y Contratación. Fin del Procedimiento. |



**ATENCIÓN A REPORTES POR FUGAS DE
AGUA O FALLOS EN LA RED DE
DRENAJE**

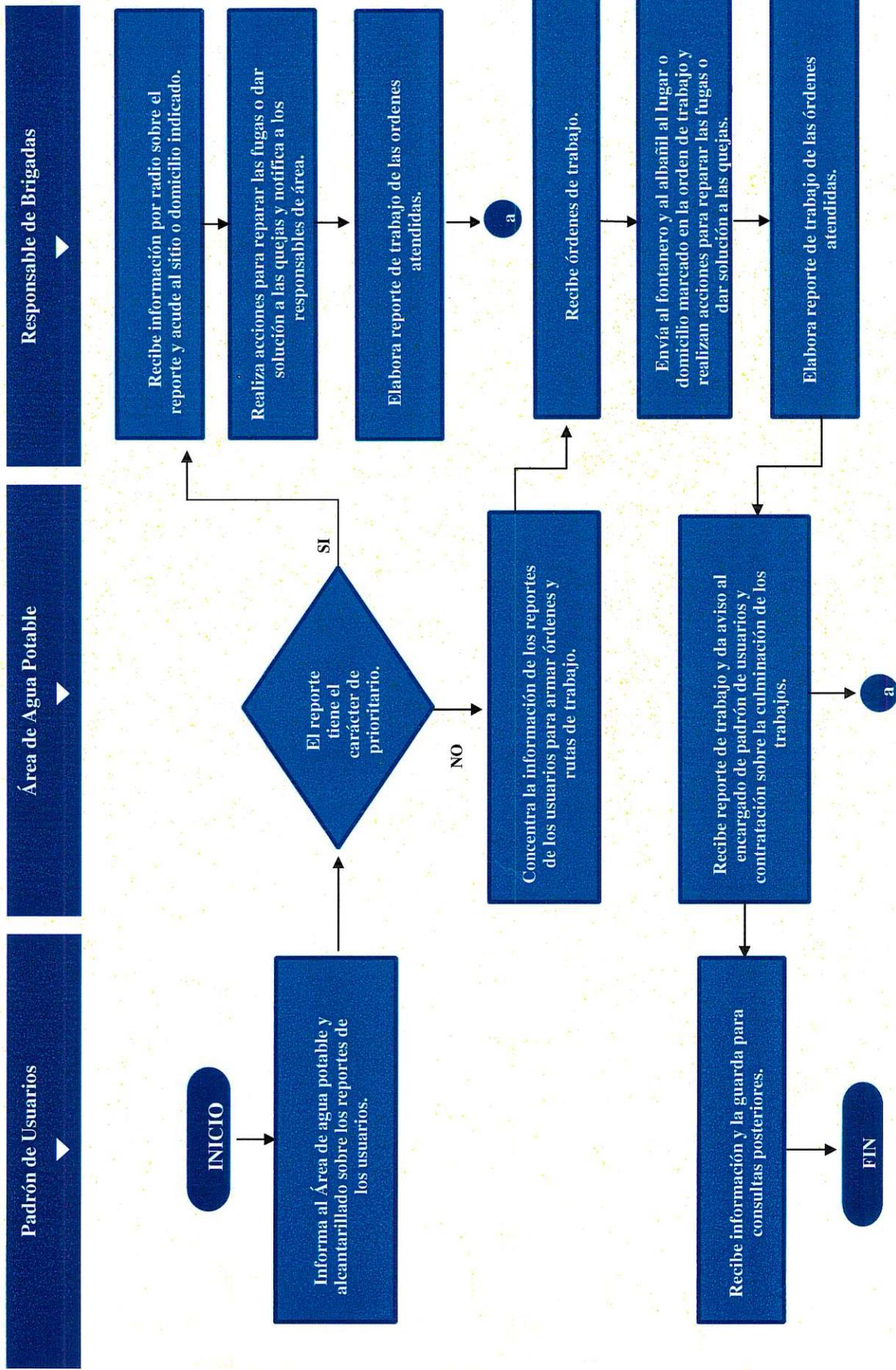
CLAVE : P-SO02/AFQR

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Agua Potable y Alcantarillado
Nombre del Procedimiento	Área de Atención de fugas, quejas y reportes
Clave del Procedimiento	P-SO02/ARF

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Padrón de Usuarios	Informa al área de Agua Potable y alcantarillado sobre los reportes de los usuarios.
2	Área de Agua Potable y Alcantarillado	Clasifica el carácter del reporte, si es prioritario continua con el paso 3 (se notifica al responsable de brigada por radio para su atención de manera inmediata), en caso contrario sigue le paso 6.
3	Responsable de Brigada	Recibe información por radio sobre el reporte y acude al sitio o domicilio indicado.
4	Responsable de Brigada	Realiza acciones para reparar las fugas o da solución a las quejas y notifica a los responsables de área para su conocimiento.
5	Almacén	Elabora reporte de trabajo de la orden atendida y continua con el paso 10.
6	Área de Agua Potable y Alcantarillado	Concentra la información de los reportes de los usuarios para armar órdenes de trabajo.
7	Responsable de Brigada	Recibe órdenes de trabajo.



8	Fontanero/ Albañil	Acude al lugar o domicilio marcado en la orden de trabajo y realizaran acciones para reparar las fugas o dar solución a las quejas.
9	Responsable de Brigada	Elabora reporte de trabajo de las órdenes atendidas.
10	Área de Agua Potable y Alcantarillado	Recibe reporte de trabajo y da aviso al encargado de padrón de usuarios y contratación sobre la culminación de los trabajos.
11	Padrón de Usuarios	Recibe información y la guarda para consultas posteriores. Fin de procedimiento.

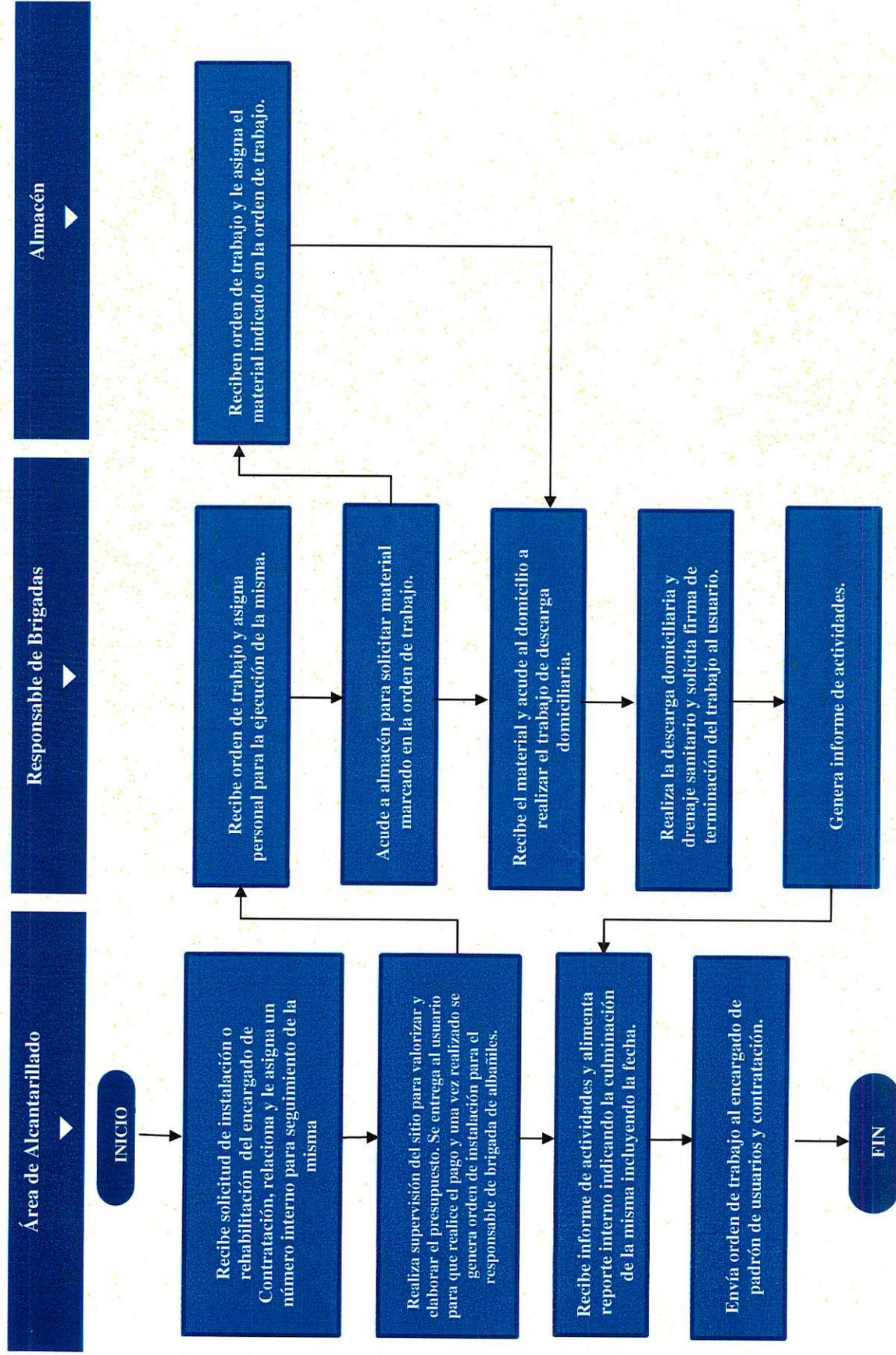


INSTALACION DE DESCARGA DOMICILIARIA	CLAVE : P-SO 03/IDD
---	----------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Alcantarillado
Nombre del Procedimiento	Instalación de descarga domiciliaria
Clave del Procedimiento	P-SO03/IDD

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Alcantarillado	Recibe solicitud de instalación o rehabilitación del encargado de Contratación, relaciona y le asigna un número interno para seguimiento de la misma.
2	Área de Alcantarillado	Realiza supervisión del sitio para valorizar y elaborar el presupuesto. Se entrega al usuario para que realice el pago y una vez realizado se genera orden de instalación para el responsable de brigada de albañiles.
3	Responsable de Brigada	Recibe orden de trabajo y asigna personal para la ejecución de la misma.
4	Responsable de Brigada	Acude al almacén para solicitar el material marcado en la orden de trabajo.
5	Almacén	Recibe orden de trabajo y le asigna el material indicado en la orden de trabajo.
6	Responsable de Brigada	Recibe el material y acude al domicilio a realizar la descarga domiciliaria.
7	Responsable de Brigada	Realiza la descarga domiciliaria y drenaje sanitario y solicita firma de terminación del trabajo al usuario.

8	Responsable de Brigada	Genera informe de actividades
9	Área de Alcantarillado	Recibe informe de actividades y alimenta reporte interno indicando la culminación de la misma incluyendo la fecha.
10	Área de Alcantarillado	Envía orden de trabajo al encargado de Padrón de Usuarios y Contratación. Fin del procedimiento.





**MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS
TANQUES DE SEDIMENTACION**

CLAVE : P-SO 04/MPT

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Producción y Control de Calidad
Nombre del Procedimiento	Mantenimiento preventivo a los tanques de sedimentación.
Clave del Procedimiento	P-SO 04/MPT

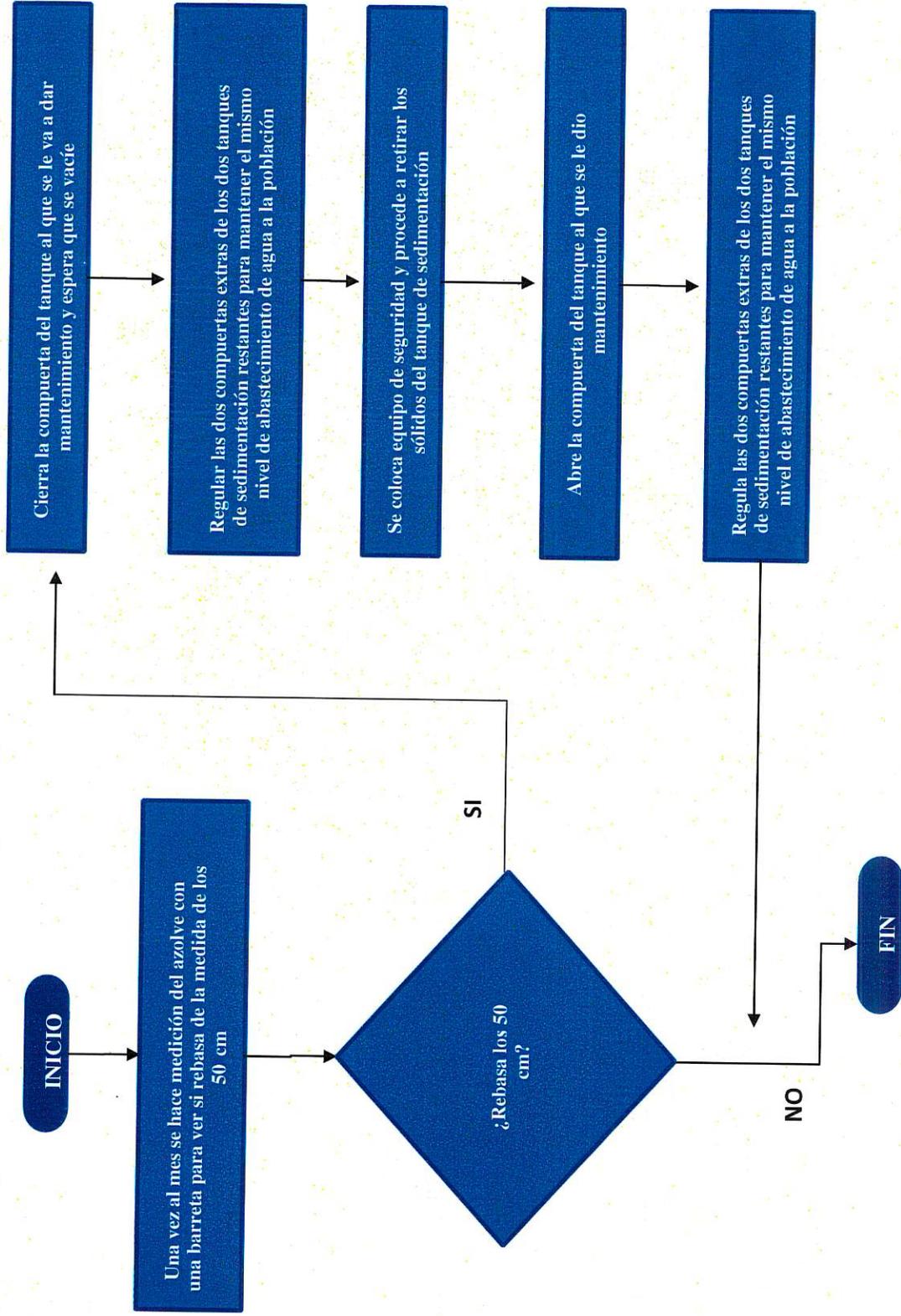
N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Captación	Una vez al mes se hace medición del azolve con una barreta para ver si rebasa de la medida de los 50 cm.
2	Auxiliar de Captación	Si rebasa más de los 50 cm. De azolve el tanque de sedimentación continua con el paso 3, en caso contrario termina el procedimiento.
3	Auxiliar de Captación	Cierra la compuerta del tanque al que se le va a dar mantenimiento y espera que se vacíe.
4	Auxiliar de Captación	Regula las dos compuertas extras de los dos tanques de sedimentación restantes para mantener el mismo nivel de abastecimiento de agua a la población.
5	Auxiliar de Captación	Se coloca equipo de seguridad y procede a retirar los sólidos del tanque de sedimentación.
6	Auxiliar de Captación	Abre la compuerta del tanque al que se le dio mantenimiento.
7	Auxiliar de Captación	Regula las dos compuertas extras de los dos tanques de sedimentación restantes para mantener el mismo nivel de abastecimiento de agua a la población.

8

Auxiliar de
Captación

Fin del procedimiento.

Auxiliar de Captación





**TOMA DE MUESTRA DE AGUA PARA
ANÁLISIS FÍSICOS QUÍMICOS**

CLAVE : P-SO 05/TMA

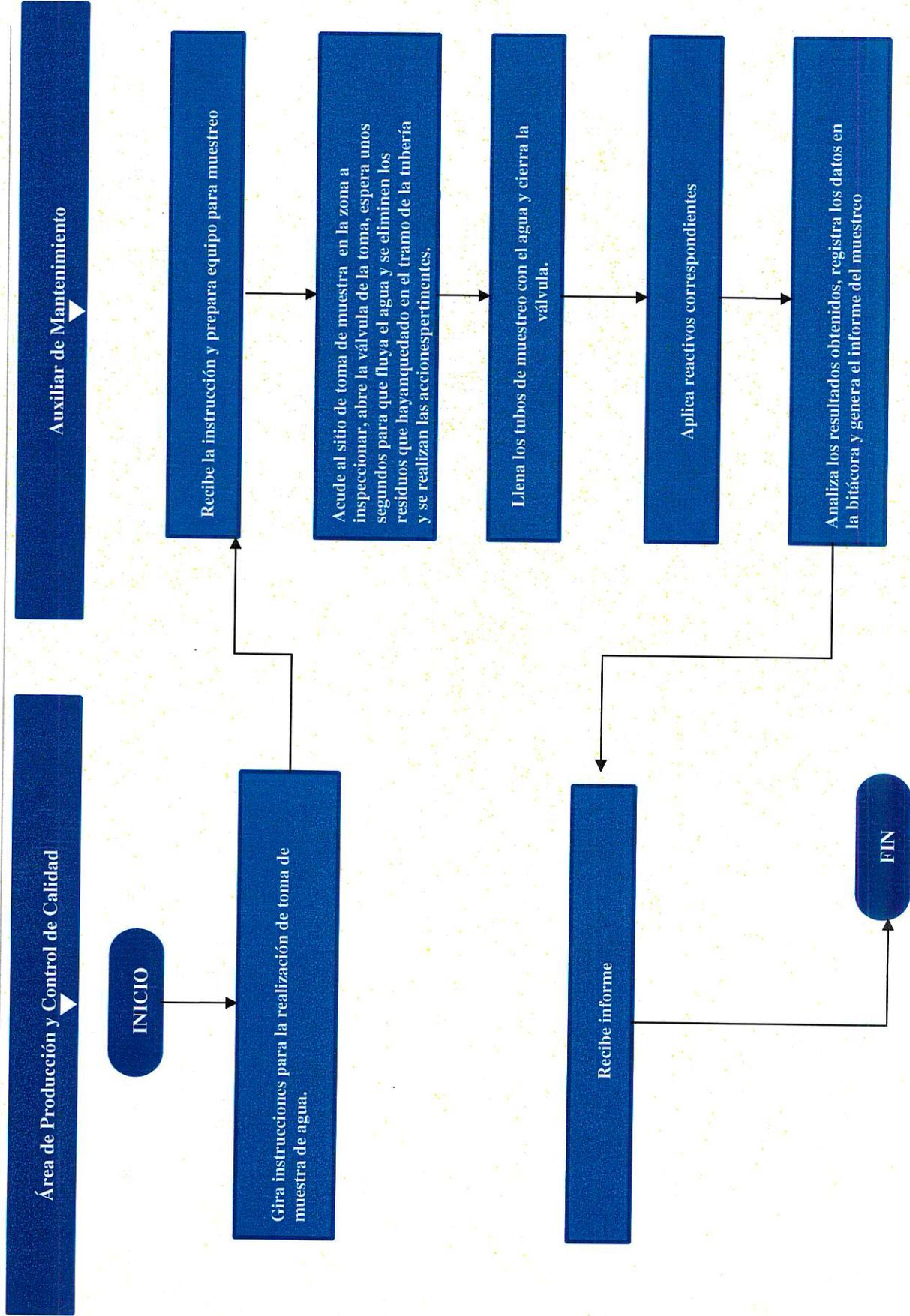
Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Producción y Control de Calidad
Nombre del Procedimiento	Toma de muestra de Agua para análisis físicos químicos.
Clave del Procedimiento	P-SO 05/TMA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Producción y Control de Calidad	Gira instrucciones para la realización de toma de muestra de agua de los domicilios.
2	Auxiliar de Mantenimiento	Recibe la instrucción y prepara equipo para muestreos.
3	Auxiliar de Mantenimiento	Acude al sitio de toma de muestra en la zona a inspeccionar, abre la válvula de la toma, espera unos segundos para que fluya el agua y se eliminen los residuos que hayan quedado en el tramo de la tubería y se realizan las acciones pertinentes.
4	Auxiliar de Mantenimiento	Llena los tubos de muestreo con el agua y cierra la válvula.
5	Auxiliar de Mantenimiento	Aplica los reactivos correspondientes en las muestras tomadas.
6	Auxiliar de Mantenimiento	Se analizan los resultados obtenidos, registra los datos en la bitácora y genera el informe del muestreo.



7

Departamento de Recibe informe. Fin del procedimiento.
Producción y
Control de
Calidad



AFORO EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO	CLAVE : P-SO06/AFA
---	---------------------------

Subdirección a la que pertenece:	Subdirección Operativa
Área al que pertenece	Área de Producción y Control de Calidad
Nombre del Procedimiento	Aforo en Fuentes de abastecimiento
Clave del Procedimiento	P-SO06/AFA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Producción y Control de Calidad	Gira instrucciones para la realización de aforo en las fuentes de captación.
2	Auxiliar de Captación	Recibe la instrucción y prepara equipo para realizar el aforo.
3	Auxiliar de Captación	Acude a la fuente donde se realizaran las mediciones y observaciones.
4	Auxiliar de Captación	Se introduce al rio con molinete y cronometro para realizar mediciones.
5	Auxiliar de Captación	Realizada la medición se llevan a cabo las actividades pertinentes y efectúa los cálculos en base a los datos tomados.
6	Auxiliar de Captación	Registra los datos en la bitácora y genera el informe del aforo.
7	Departamento de Producción y Control de Calidad	Recibe informe. Fin del procedimiento.



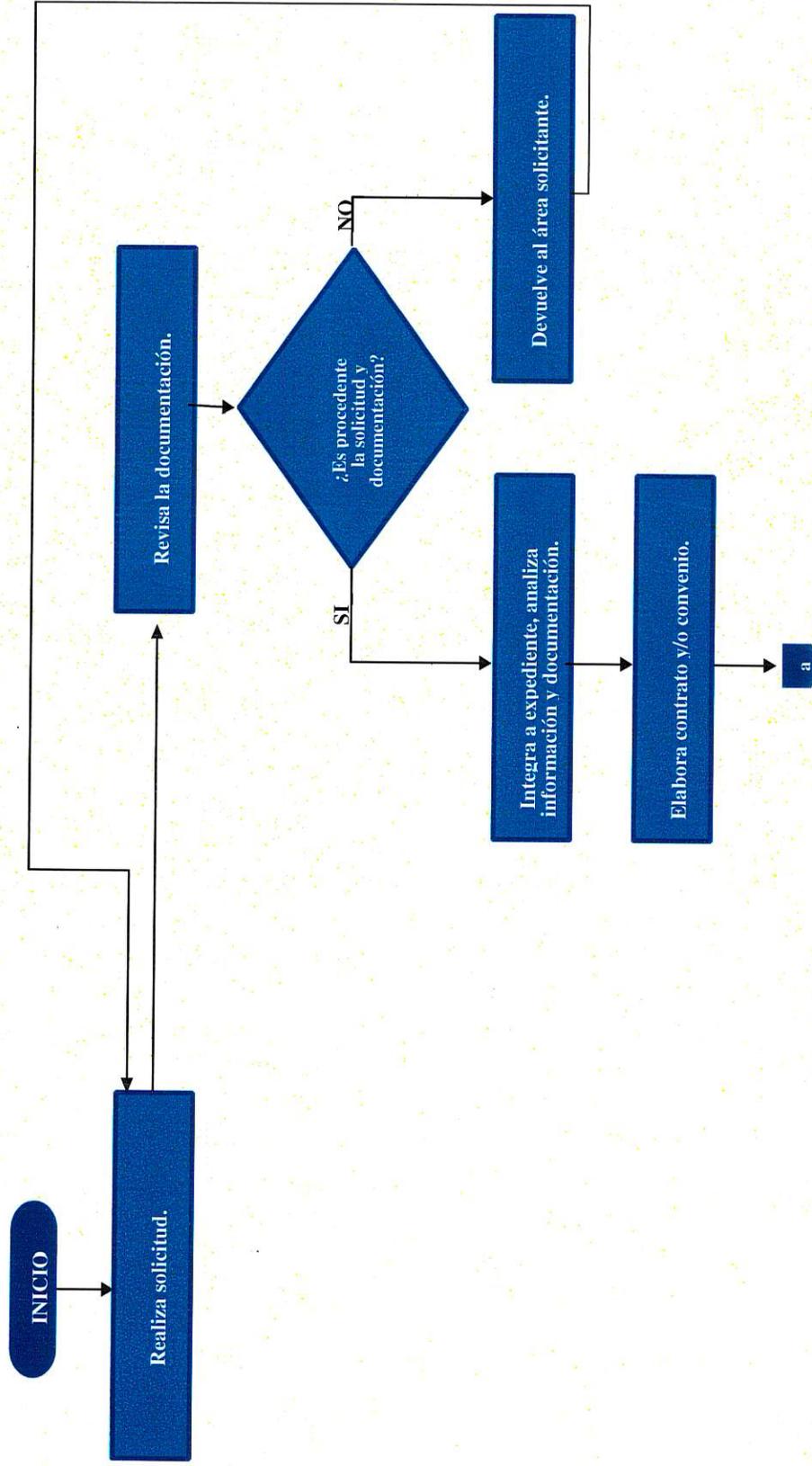
**ELABORACIÓN DE CONTRATOS Y/O
CONVENIOS**

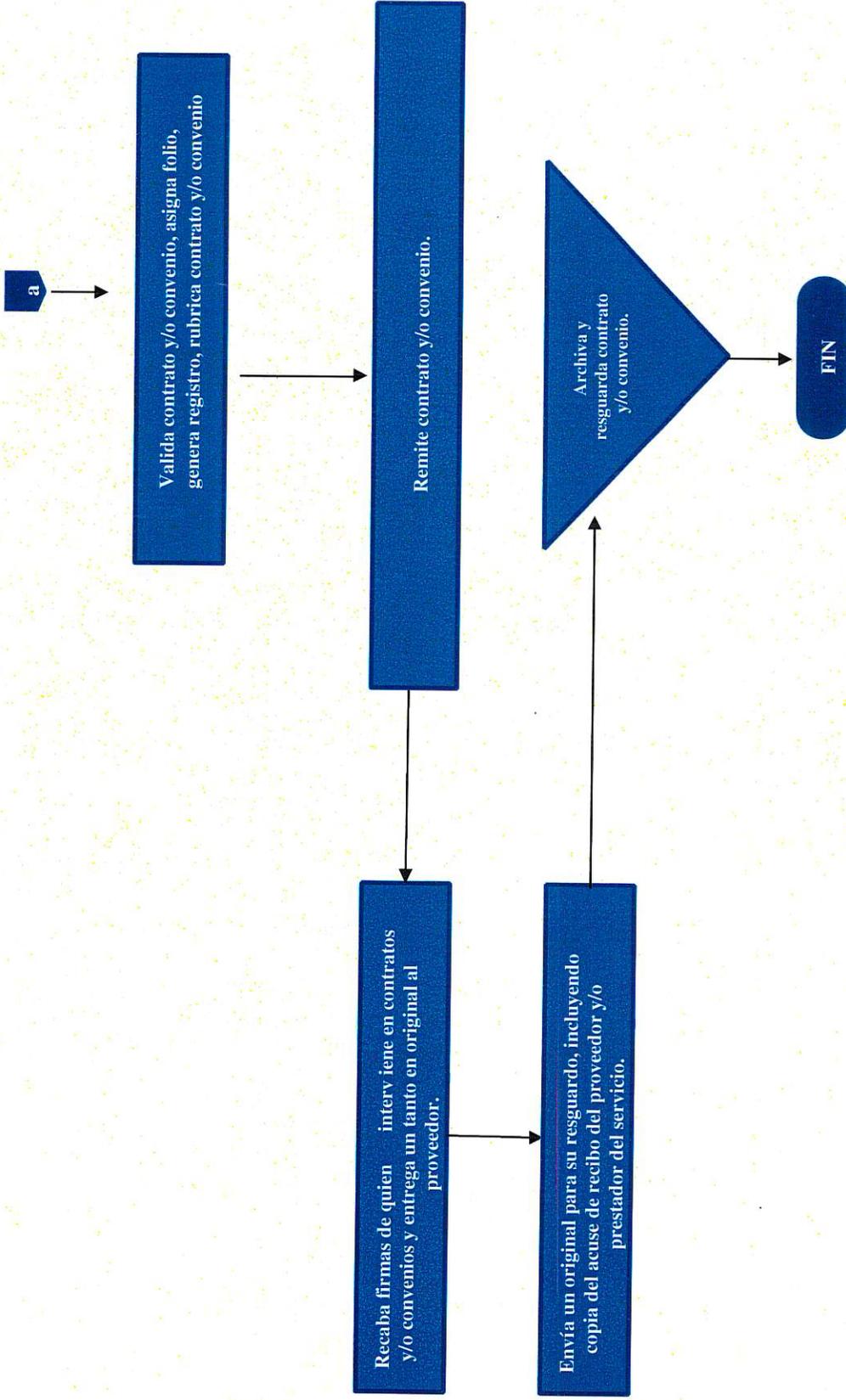
CLAVE : P-AJ01/ CC

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Área Jurídica
Nombre del Procedimiento	Elaboración de contratos y/o convenios
Clave del Procedimiento	P-AJ01/CC

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicita por escrito elaboración de contrato y/o convenio, adjuntando la documentación necesaria.
2	Área Jurídica	Revisa documentación con base en la lista de verificación de documentos. Si cumple con los requisitos continua con el paso 3, si no se devuelve al área solicitante para que recabe toda la documentación.
3	Área Jurídica	Con la documentación se integra expediente, se analiza la información y documentación recibida.
4	Área Jurídica	Elabora el contrato y/o convenio de conformidad al tipo y modalidad solicitada.
5	Área Jurídica	Valida contrato y/o convenio, asigna folio y genera registro en el sistema de control rubricando el mismo.
6	Área Jurídica	Remite el contrato y/o convenio al área solicitante para que recabe firmas de los que intervienen.
7	Áreas Administrativas	Recaba firmas y envía un tanto en original del contrato y/o convenio al área jurídica y al proveedor y copia del acuse de recibo del proveedor y/o prestador de servicios.

8	Área Jurídica	Archiva y resguarda los contratos y/o convenios.
9	Área Jurídica	Fin del procedimiento





BRINDAR ASESORIA	CLAVE : P-AJ02/BA
-------------------------	--------------------------

Dirección a la que pertenece: Dirección General

Área a la que pertenece Área Jurídica

Nombre del Procedimiento Brindar Asesoría

Clave del Procedimiento P-AJ02/BA

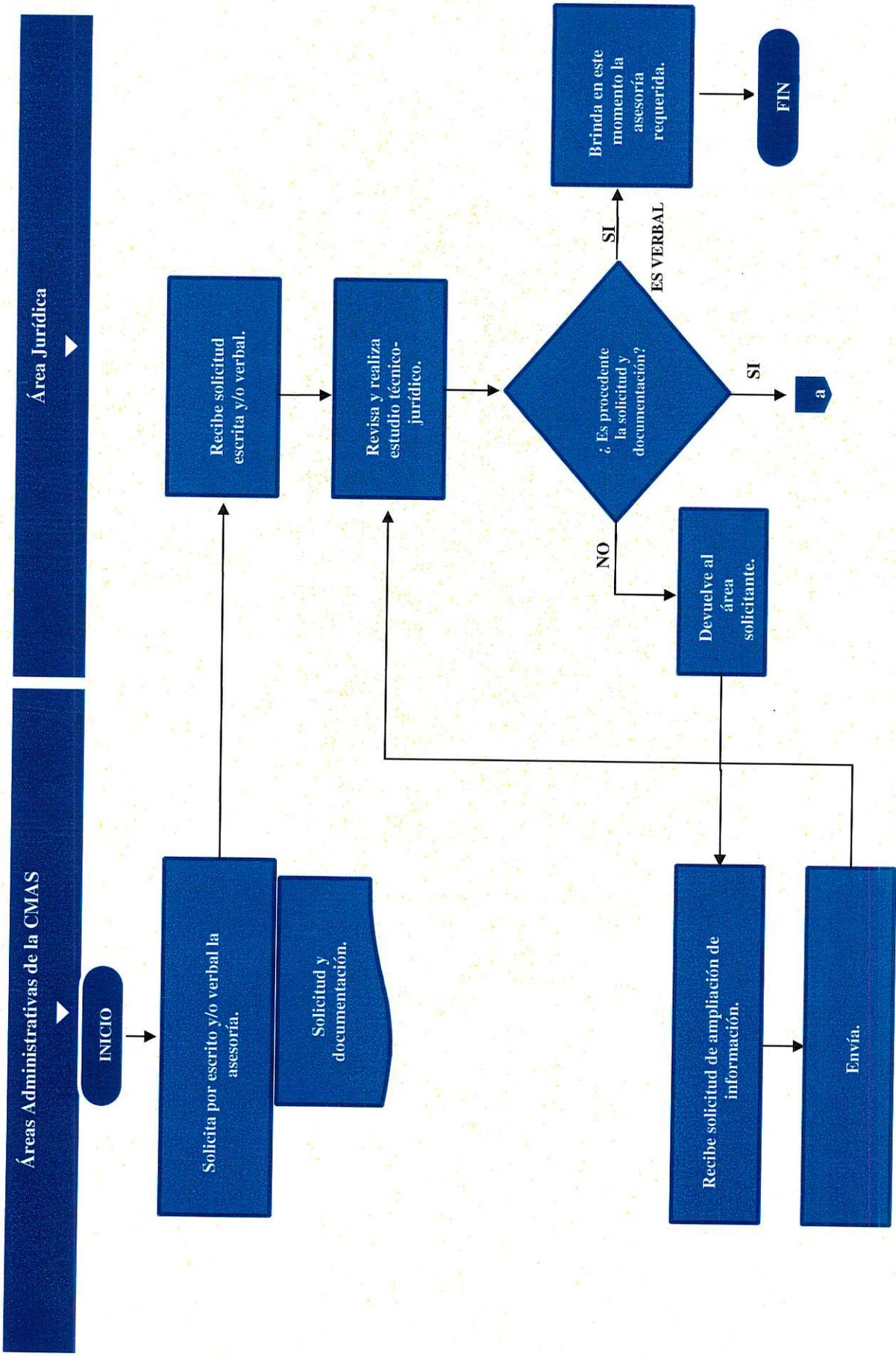
N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Áreas Administrativas	Solicita de forma verbal y/o por escrito asesoría
2	Área Jurídica	Recibe solicitud por escrito de asesoría y/o atiende al solicitante
3	Área Jurídica	Realiza estudio jurídico del asunto planteado en caso de contar con toda la información se continua con el paso número 4. En caso de requerir más información o documentación para realizar el estudio jurídico, lo requiere al área solicitante y sigue al paso 4. En caso de que la asesoría sea presencial se desahogará en ese momento en su totalidad.
4	Área Administrativa	Recibe solicitud de ampliación de información y la remite al área jurídica.
5	Área Jurídica	Emite respuesta por escrito brindando la asesoría solicitada respecto al asunto planteado. En caso de que la asesoría haya sido presencial se requisitará el formato de asesoría brindada
6	Área Administrativa	Recibe asesoría y procede bajo su responsabilidad aplicarla.

7

Área Jurídica	Archiva y resguarda la información
---------------	------------------------------------

8

Área Jurídica	Fin del procedimiento.
---------------	------------------------



Áreas Administrativas de la CMAS

Área Jurídica

a

Emite respuesta por escrito brindando asesoría.

Recibe asesoría y procede aplicarla bajo su responsabilidad.

Archiva y resguarda información.

FIN

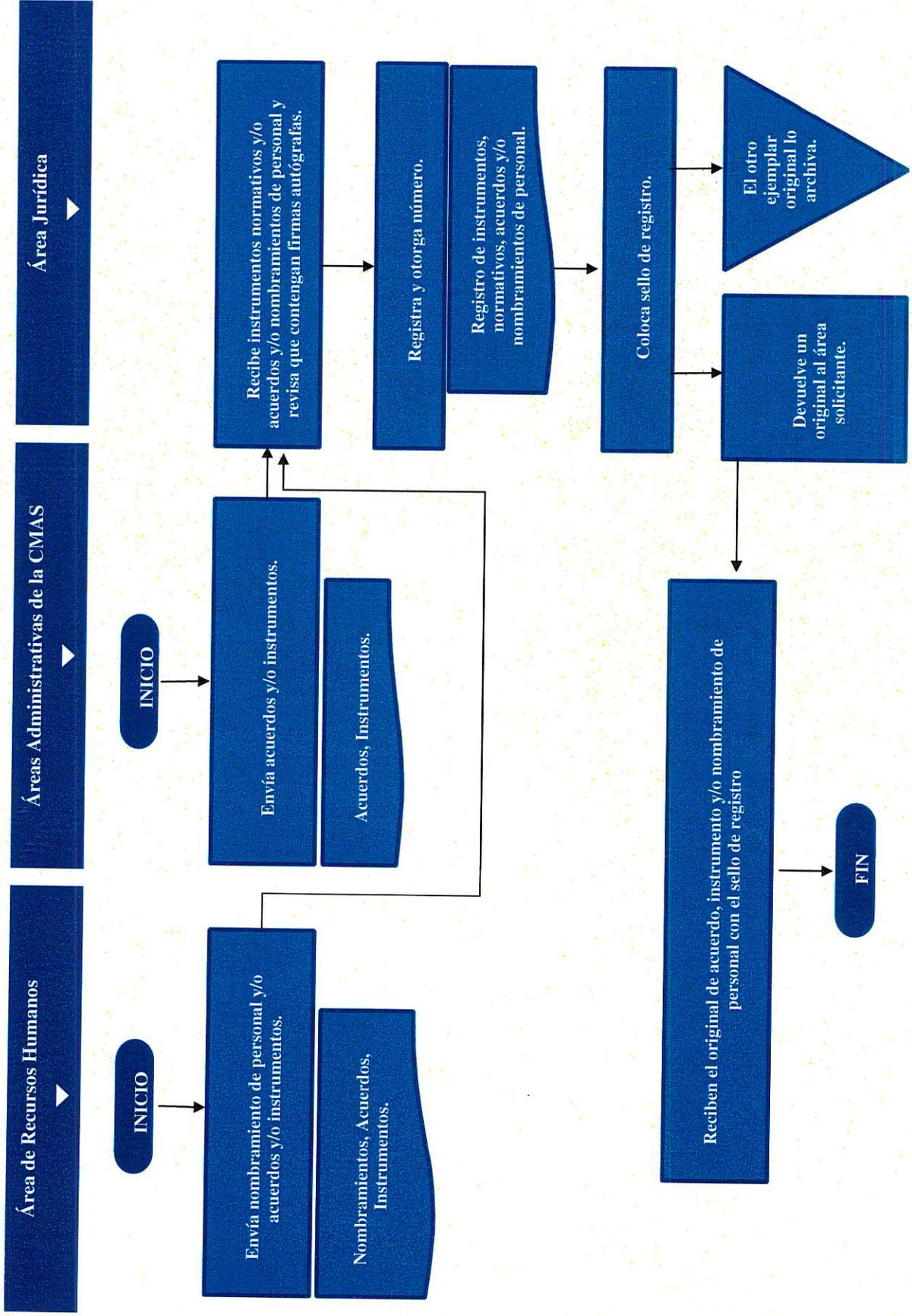
**REGISTRO DE INSTRUMENTOS
NORMATIVOS, ACUERDOS Y
NOMBRAMIENTOS DEL PERSONAL**

CLAVE : P-AJ03/ RIN

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Área Jurídica
Nombre del Procedimiento	Registro de instrumentos normativos, acuerdos y nombramientos de personal.
Clave del Procedimiento	P-AJ03/ RIN

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1a	Áreas Administrativas	Envían de acuerdo al ámbito de su competencia, en dos tantos originales, los instrumentos normativos y acuerdos que celebren para su registro correspondiente, de conformidad al Reglamento Interior y al Manual de Organización de la CMAS.
1b	Recursos Humanos	Envía en dos tantos en original, los nombramientos de personal que expida el Director General de la CMAS, los instrumentos normativos y/o acuerdos, para su registro correspondiente de conformidad al Reglamento Interior y al Manual de Organización de la CMAS.
2	Área Jurídica	Recibe instrumentos normativos, acuerdos y/o nombramientos del personal, y procede a revisar que contenga las firmas autógrafas.
3	Área Jurídica	Registra y otorga número de conformidad con el Libro de Registros de instrumentos normativos, acuerdos y/o nombramientos de personal.
4	Área Jurídica	Coloca sello de registro en el instrumento normativo, y/o acuerdo y/o nombramiento de personal.

- | | | |
|---|---------------|--|
| 5 | Área Jurídica | Devuelve a través de oficio un ejemplar original registrado y sellado al área solicitante y el otro ejemplar original se archiva y lo resguarda. |
| 6 | Área Jurídica | Fin del procedimiento. |

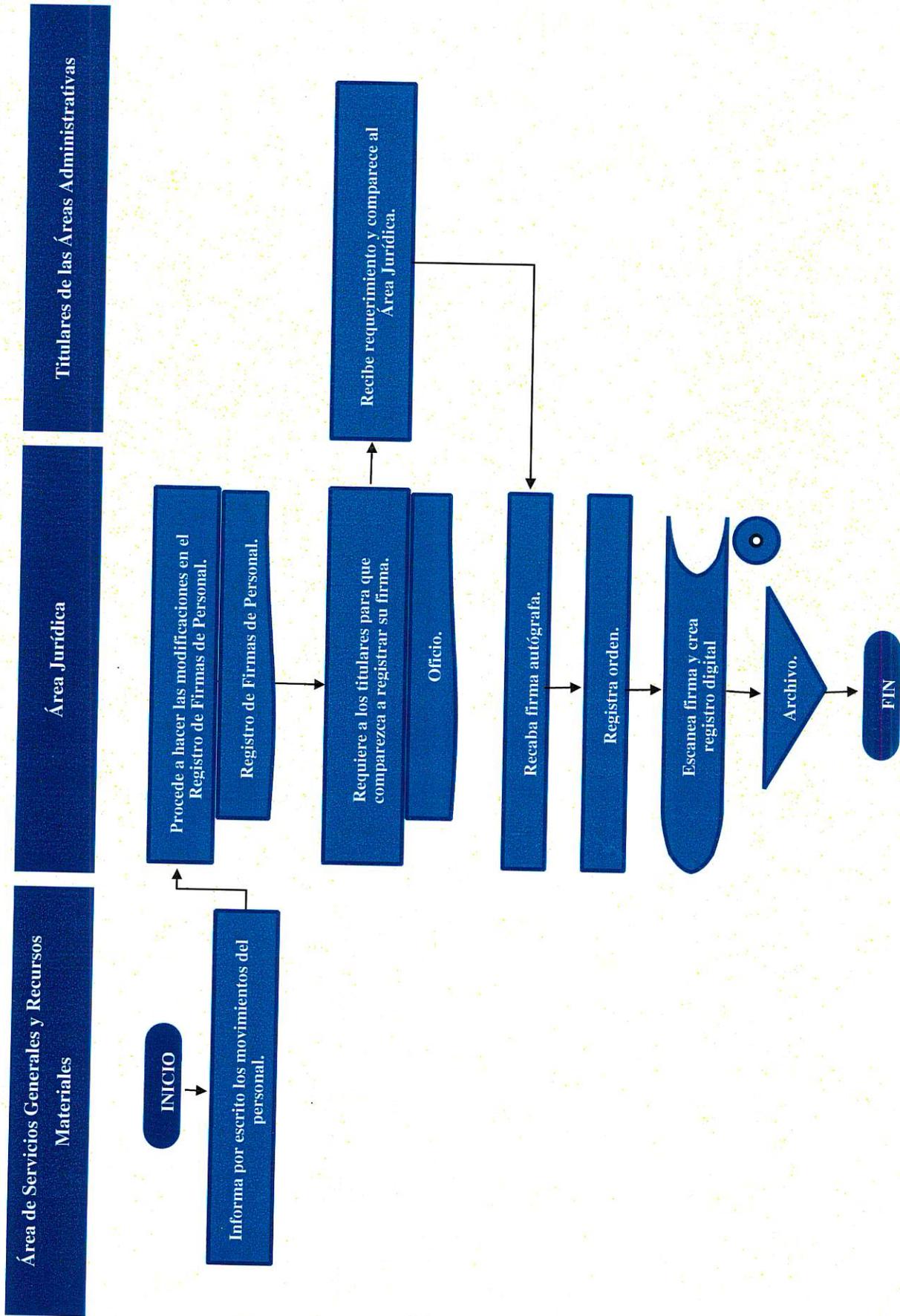


**REGISTRO DE FIRMAS DE TITULARES DE
ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

CLAVE : P-AJ04/ RFT

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Área Jurídica
Nombre del Procedimiento	Registro de firmas de titulares de áreas administrativas
Clave del Procedimiento	P-AJ 04/ RFT

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recursos Humanos	Informa por escrito al área jurídica los movimientos de los titulares de las áreas administrativas que se realicen, para que proceda a hacer las modificaciones en el registro de firmas del personal de la CMAS.
2	Área Jurídica	Recibe solicitud por escrito. Requiere por escrito a los titulares de las áreas administrativas para que comparezcan a registrar su firma.
3	Titulares de Áreas Administrativas	Comparece a registrar su firma
4	Área Jurídica	Recaba la firma autógrafa de cada titular de las áreas administrativas de la CMAS
5	Área Jurídica	Forma Registro físico de firmas, escanea firmas, archiva, ordena y resguarda de conformidad a la estructura orgánica que marca el Reglamento Interior y el Manual de Organización de la CMAS
6	Área Jurídica	Fin del procedimiento.

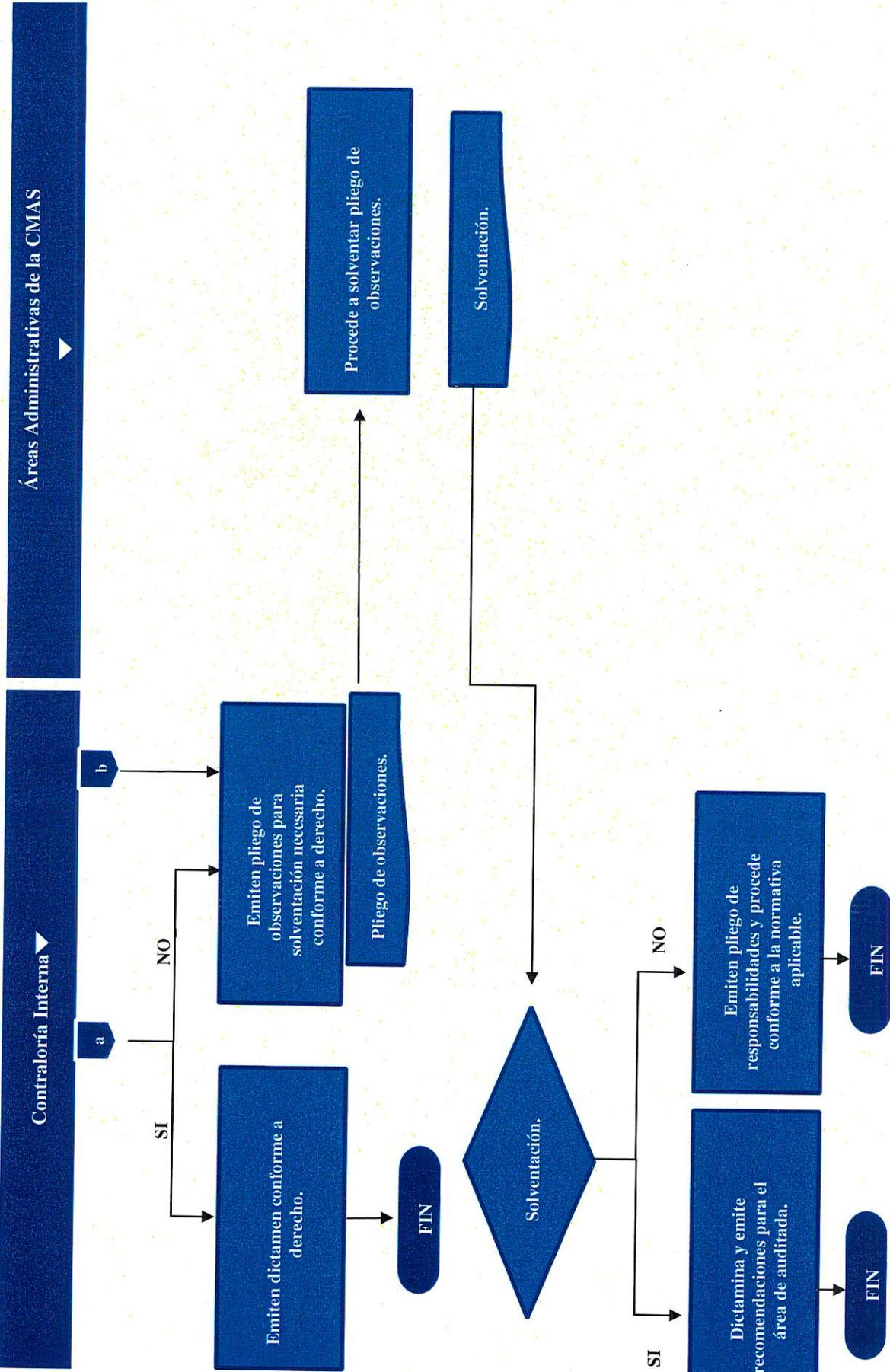


PRÁCTICAS DE AUDITORIA	CLAVE : P-CI 01/ PA
-------------------------------	----------------------------

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Contraloría Interna
Nombre del Procedimiento	Practicas de auditoría.
Clave del Procedimiento	P-CI 01/PA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Contraloría Interna	Realiza de acuerdo con el calendario anual las auditorias a las áreas administrativas de la CMAS, o en su caso determina qué área y que rubro requiere la práctica de auditoría.
2	Contraloría Interna	Gira oficio a la Dirección General informando el área que será auditada, en donde se indicara que rubro será auditado, el periodo en el cual se llevará a cabo la auditoria, y la documentación que se tendrá que poner a su disposición y el periodo a auditar.
3	Dirección General	Designa a la Subdirección Administrativa como enlace o en su caso el área que será auditada.
4	Área administrativa auditada	Recibe el oficio de práctica de auditoría, a efecto de que en la fecha señalada se tenga la documentación para el efecto y se proceda a llevar a cabo la auditoria.
5	Contraloría Interna	Practica la auditoria de conformidad a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente
5	Contraloría Interna	Emite por escrito al Director General y al área auditada, las observaciones que fueron detectadas en la práctica de la auditoria.

6	Área Administrativa Auditada	Procede a solventar las observaciones conforme a la normatividad aplicable en cada caso.
7	Contraloría Interna	En caso de que el área auditada, no solvante las observaciones, emite un pliego de observaciones, con término improrrogable para su solventación.
8	Contraloría Interna	En caso de que el área auditada no solvante, lo registrado en el pliego de observaciones, procede a sancionar conforme a la normatividad vigente.
9	Contraloría Interna	Fin del procedimiento.



ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

CLAVE : P-CI 02/AQD

Dirección a la que pertenece:

Dirección General

Área a la que pertenece

Contraloría Interna

Nombre del Procedimiento

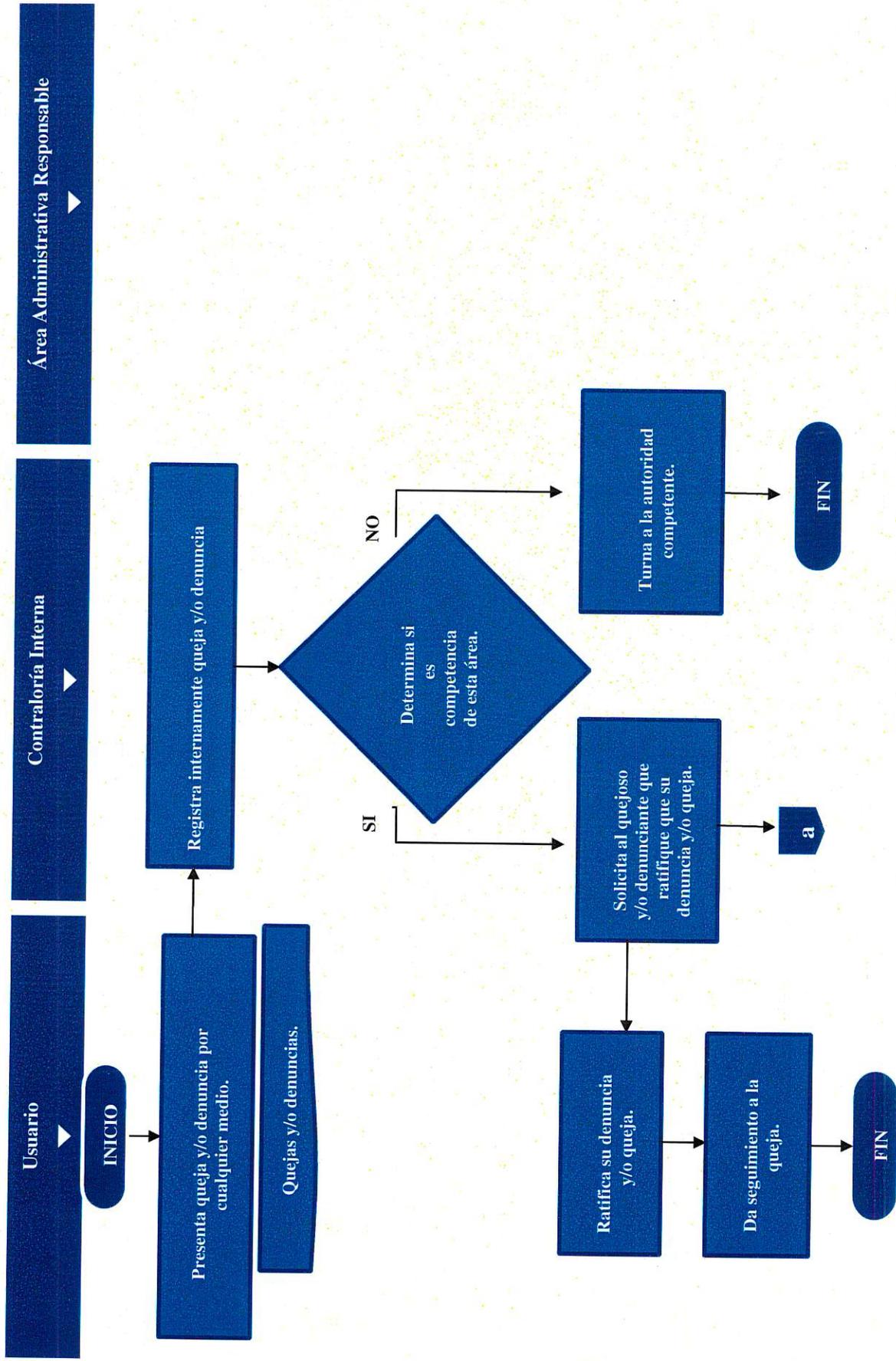
Atención de Quejas y/o Denuncias

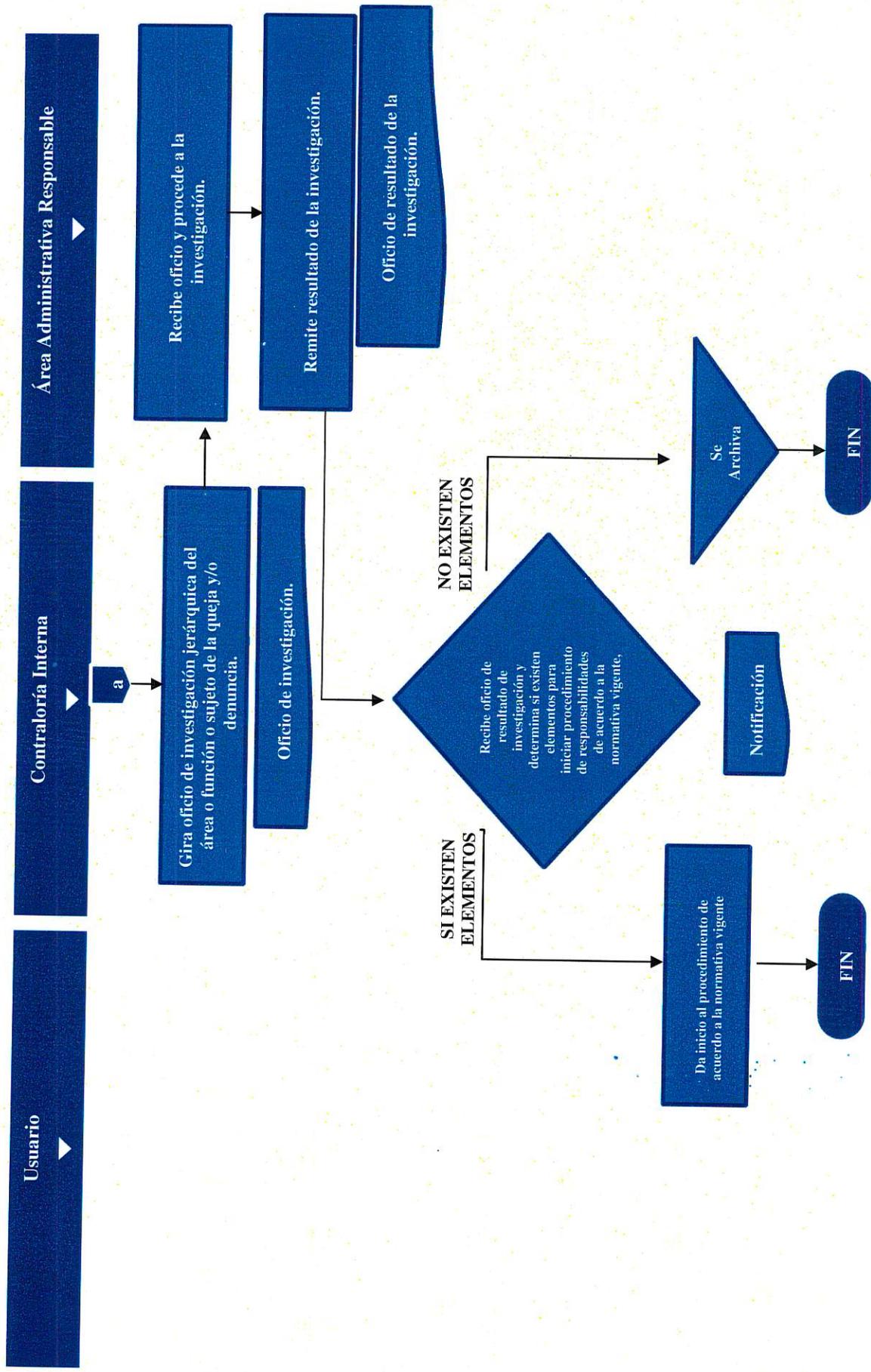
Clave del Procedimiento

P-CI 02/ AQD

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Contraloría Interna	Determina la forma de recepción de la queja y/o denuncia: Por escrito, papeleta, internet, comparecencia.
2	Usuario	Presenta su queja y/o denuncia por cualquier medio
3	Contraloría Interna	Registra la queja y/o denuncia en el control interno. Determina si se trata de una denuncia y/o queja que sea competencia de esta área, si no la canaliza al área correspondiente, e informa al quejoso y/o denunciante a donde fue turnada. Si determina que es de su competencia, solicita al quejoso y/o denunciante que ratifique lo manifestado en ella.
4	Contraloría Interna	Gira oficio de investigación al superior jerárquico del área a la que pertenece el servidor público que ha sido objeto de la queja y/o denuncia.
5	Área administrativa responsable	Recibe el oficio de investigación y procede a realizar la investigación pertinente de los hechos denunciados.
6	Área Administrativa Auditada	Remite el oficio de la investigación, con los hechos investigados.

7	Contraloría Interna	Recibe oficio de investigación con los hechos investigados y determina si existen elementos suficientes para iniciar el procedimiento de responsabilidades de conformidad a la normatividad vigente.
8	Contraloría Interna	Notifica al quejoso la determinación de inicio o no inicio del procedimiento de responsabilidades, fundado y motivado conforme a derecho su determinación.
9	Contraloría Interna	En caso de inicio de procedimientos, se desarrolla conforme a la normativa vigente. Si no se inicia procedimiento se archiva el asunto como concluido.
10	Contraloría Interna	Fin del procedimiento.

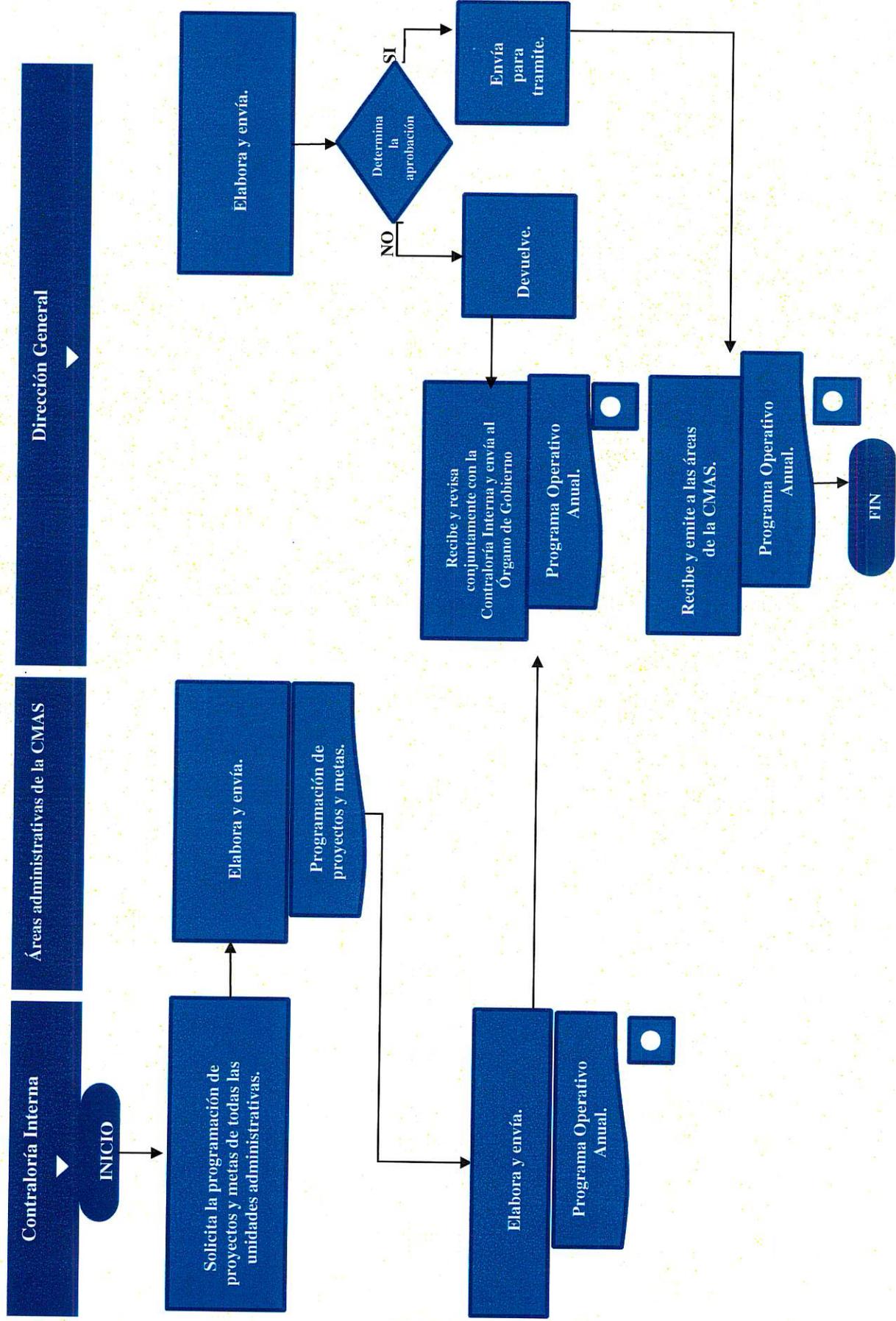




PROGRAMA OPERATIVO ANUAL	CLAVE : P-CI 03/POA
---------------------------------	----------------------------

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Contraloría Interna
Nombre del Procedimiento	Programa Operativo Anual
Clave del Procedimiento	P-CI03/POA

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Contraloría Interna	En el mes de octubre solicita la programación de proyectos y metas de todas las unidades administrativas que integran la estructura básica autorizada
2	Dirección General	Recibe y procede a revisar el programa anual operativo conjuntamente con la Contraloría Interna. De cumplir con lo establecido en la normativa vigente, procede a presentarlo al órgano de gobierno a efecto de que lo apruebe.
3	Contraloría Interna	Recibe el programa operativo anual, y en caso de ser procedente lo aprueba para que sea aplicado de conformidad a la normativa de la CMAS, lo envía a Dirección General para su aplicación. En caso de que no lo apruebe, regresa a la Dirección General con las observaciones y se inicia nuevamente el paso 2.
4	Dirección General	Recibe el programa operativo anual para su cumplimiento y ejecución, remitiendo un tanto impreso y en medio electrónico a las unidades administrativas de la CMAS.
5	Dirección General	Fin de Procedimiento.



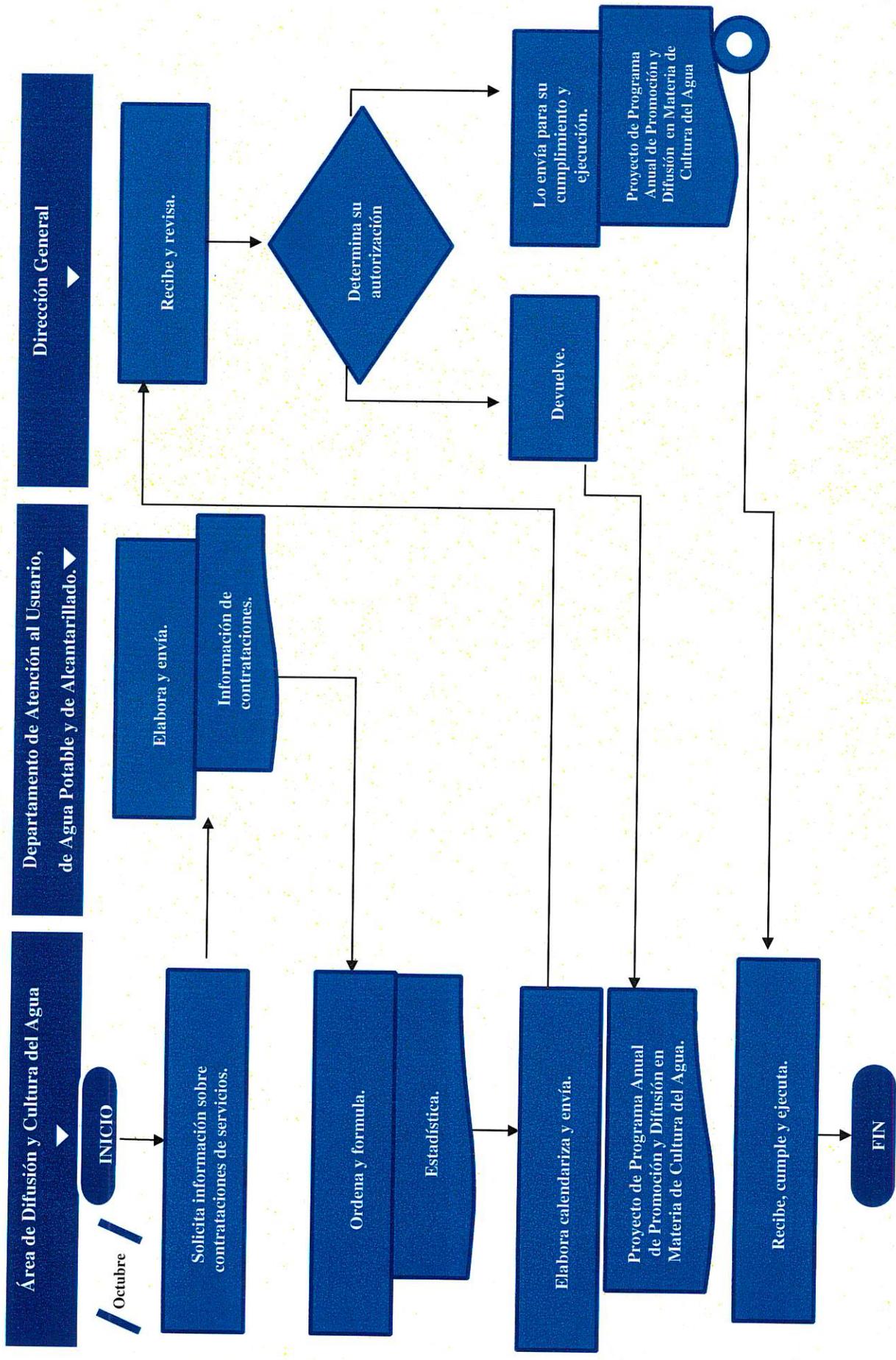
**PROGRAMA ANUAL DE PROMOCION Y
DIFUSION EN MATERIA DE CULTURA
DEL AGUA**

CLAVE : P-DCA01/PPD

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Difusión y Cultura del agua
Nombre del Procedimiento	Programa anual de promoción y difusión en materia de cultura del agua.
Clave del Procedimiento	P-DCA 01/ PPD

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de difusión y cultura del agua	En el mes de octubre solicita a los Departamentos de Atención al Usuario, Agua Potable y Alcantarillado, información sobre contrataciones de los servicios durante este año. Analiza la información recabada durante ese año respecto a cuantas visitas se realizaron a las escuelas institucionales y diversos lugares donde se llevaron a cabo pláticas y ponencias de las CMAS en materia de promoción y difusión de la cultura del agua. Analiza la información recabada durante ese año para contabilizar las ocasiones que se asistió a medios de comunicación (televisión, radio, periódicos, revistas, periódicos digitales, y demás medios electrónicos)
2	Área de difusión y cultura del agua	Ordena información y realiza estadísticas de conformidad a sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior y Manual de Organización.
3	Área de difusión y cultura del agua	Elabora el proyecto del Programa Anual de Promoción y Difusión en Materia de Cultura del Agua, con los datos estadísticos recabados proyectando con base en ellos la actividad a desarrollar en el año siguiente. Calendariza y establece periodicidad respecto a las actividades a realizar. Envía a Dirección General para su autorización.

4	Dirección General	Recibe proyecto de programa anual de promoción y difusión en materia de cultura del agua.
5	Dirección General	Revisa y en su caso autoriza el Programa Anual de Promoción y Difusión en Materia de Cultura del Agua y lo remite al área de difusión y cultura del agua para su ejecución. En caso de que no se autorice el programa, lo devuelve al área de Difusión y Cultura del Agua con las observaciones correspondientes y se inicia nuevamente el paso número 3. En caso de que se apruebe lo remite.
6	Área de difusión y cultura del agua	Recibe el Programa Anual de Promoción y Difusión en Materia de Cultura del Agua, para su ejecución en el año próximo siguiente.
7	Área de difusión y cultura del agua	Fin del procedimiento.



**SOLICITUD DE DERECHOS (ACCESO,
RECTIFICACION, CANCELACIÓN,
OPOSICIÓN) DE DATOS PERSONALES**

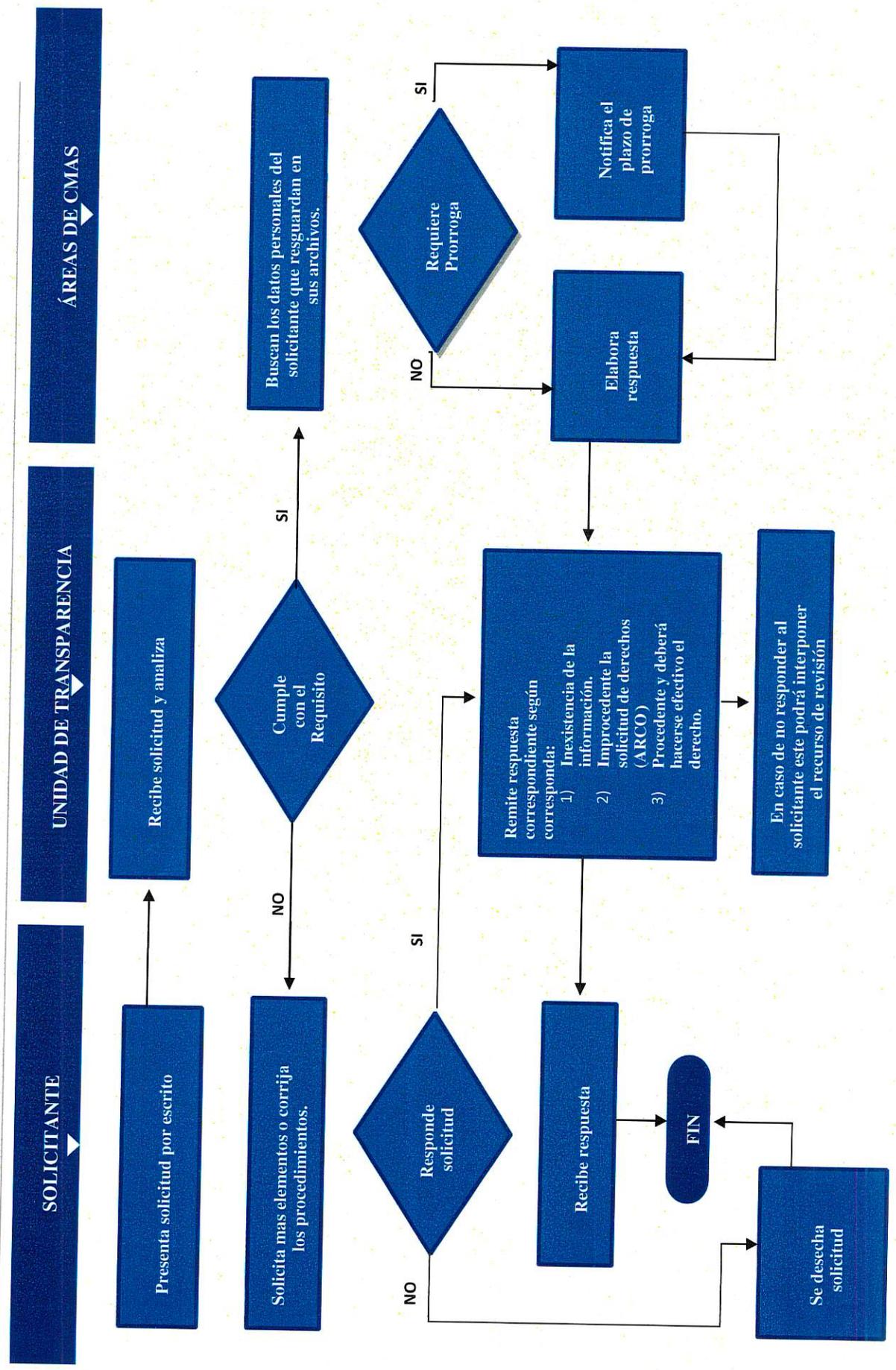
CLAVE : P-UT 01/ SDDP

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Unidad de Transparencia
Nombre del Procedimiento	Solicitud de derechos (acceso, rectificación, cancelación, oposición) de datos personales)
Clave del Procedimiento	P-UT 01/ SDDP

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Presenta solicitud por escrito ante la Unidad de Transparencia, mediante correo electrónico, ordinario, certificado, servicio de mensajería o Plataforma Nacional de Transparencia. (Art. 55 Ley 581)
2	Unidad de Transparencia	Recibe solicitud y analiza. Si cumple con los requisitos continua al paso no. 3 en caso contrario continua al paso 8.
3	Unidad de Transparencia	Canaliza solicitud a las Áreas Internas que correspondan.
4	Contraloría Interna	Buscan los datos personales del solicitante que resguardan en sus archivos. Determinan si requieren prorroga, en caso de no requerir continua el siguiente

		paso y en caso contrario, deberá continuar con el paso 6
5	Área administrativa responsable	Elaboran respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles siguientes a su recepción, continua con el paso 7.
6	Unidad de Transparencia	Notifica al solicitante el plazo que el plazo se prorrogará por un plazo no mayor a 15 días hábiles (Art. 52 Ley 582)
6	Unidad de Transparencia	<p>Responde en el plazo correspondiente de acuerdo con los siguientes casos:</p> <p>1) Determina la inexistencia de la información (Art. 53 Ley 581)</p> <p>2) Es improcedente la solicitud de derechos ARCO (Art. 57 Ley 581)</p> <p>3) Determina que es procedente y hacer efectivo el derecho en un plazo de 10 días hábiles (Art. 52 Ley 581)</p> <p>En caso de no responder, el solicitante podrá interponer el recurso de revisión dentro de un periodo de 15 días hábiles (Art. 58 Ley 581 y Art. 64 Ley 848)</p> <p>Fin del procedimiento</p>
7	Unidad de Transparencia	Notifica al Usuario el plazo de la prórroga (no podrá ser mayor a 10 días hábiles) para continuar con el paso no. 6

	Fin del Procedimiento	
8	Unidad de Transparencia	Requiere al solicitante que aporte más elementos o corrija los procedimientos en un plazo no mayor a 5 días hábiles (Art. 140 Ley 52 Ley 581)
9	Usuario	Deberá responder en un plazo no mayor de 3 días siguientes a que recibe el requerimiento para continuar con el paso 2. En caso que el solicitante no responda la solicitud será desechada.
	Fin del Procedimiento	



**SOLICITUD DE ACCESO A LA
INFORMACION**

CLAVE : P-UT 02/ SAI

Dirección a la que pertenece:	Dirección General
Área a la que pertenece	Unidad de Transparencia
Nombre del Procedimiento	Solicitud de Acceso a la Información
Clave del Procedimiento	P-UT 02/ SAI

N° DE ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Presenta solicitud por escrito ante la Unidad de Transparencia, mediante correo electrónico, ordinario, certificado, servicio de mensajería o Plataforma Nacional de Transparencia. (Art. 140 Ley 875)
2	Unidad de Transparencia	Recibe solicitud y analiza. Si cumple con los requisitos continua al paso no. 3 en caso contrario continua al paso 8.
3	Unidad de Transparencia	Canaliza solicitud a las Áreas Internas que manejan la información requerida.
4	Áreas Internas	Buscan los datos personales del solicitante que resguardan en sus archivos. Determinan si requieren prorroga, en caso de no requerir continua el siguiente paso y en caso contrario, deberá continuar con el paso 7.
5	Áreas Internas	Elaboran respuesta en un plazo no mayor a 10 días.
6	Unidad de Transparencia	Dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la presentación de solicitud deberá entregar la respuesta correspondiente de acuerdo con los siguientes casos: 1) Entregar la información, aclarando la modalidad de entrega y costo de reproducción y envió.

2) Negarse a entregar la solicitud por ser reservado a confidencial.

3) No localizar la información en sus archivos por lo que orientara al Usuario sobre a qué Sujeto Obligado deberá acudir a requerir la información. (Art. 145 Ley 845)

En caso de no responder, el solicitante podrá interponer el recurso de revisión dentro de un periodo de 15 días hábiles (Art. 156 Ley 875)

Fin del Procedimiento

7	Unidad de Transparencia	Notifica al solicitante el plazo de la prórroga (no podrá ser mayor a 10 días hábiles) para continuar con el paso no. 6
8	Unidad de Transparencia	Requiere al solicitante que aporte más elementos o corrija los procedimientos en un plazo no mayor a 5 días hábiles (Art. 140 Ley 875)
9	Solicitante	Deberá responder en un plazo no mayor de 3 días siguientes a que recibe el requerimiento para continuar con el paso 2. En caso que el solicitante no responda la solicitud será desechada. Fin del Procedimiento

