

MANUAL DE POLITICAS Y ~~PROCEDIMIENTOS~~ INFORMATIVO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AGUA DE COATLÁN DEL RIO, MORELOS.



AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

CONTENIDO

	PAGINAS
Portada	1
Contenido	2
Autorización	3
Introducción	4
Antecedentes	5
Marco jurídico	6
Atribuciones	7
Políticas	8
Procedimientos	11
IX.01 sapsacrm-DG-01 -atención de usuarios	13
IX.02 sapsacrm-DG-02- padrón de usuarios	17
IX.03 sapsacrm-DG-03- contratación de servicios	20
IX.04 sapsacrm-DG-04- facturación	26
IX.05 sapsacrm-DG-05- suspensión y/o limitación de servicios	30
IX.06sapsacrm-DG-06- tramitación de recursos materiales	34
IX.07sapsacrm-DG-07– pago a proveedores	38
Directorio	42
Hoja de participación	43

AUTORIZACIÓN.

Con fundamento en los artículo 115 de la Constitución política de los estados unidos mexicanos; artículo 118 de la Constitución política del estado de Morelos; artículos 38 fracción III y IV y 60 de la ley orgánica municipal vigente en nuestro estado; así como en el artículo 21 fracción XII de la ley estatal del agua potable del estado de Morelos; se expide el presente manual de políticas y procedimientos del sistema de agua potable y saneamiento de agua del municipio de Coatlán del río, Morelos, organismo público descentralizado y el cual contiene información de consulta e inducción para el personal, y usuarios en general.

DOCUMENTO INFORMATIVO

AUTORIZO, REVISO Y APROBÓ.

LIC. LUIS ARMANDO JAIME MALDONADO.

PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA
LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SISTEMA DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO DE AGUA DE COATLÁN
DEL RÍO, MORELOS.

ELABORO.

C. FERMÍN HERNÁNDEZ SOTELO.

DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA DE AGUA
POTABLE Y SANEAMIENTO DE AGUA DE
COATLÁN EL RÍO, MORELOS.

INTRODUCCIÓN.

El presente Manual de Políticas y Procedimientos es un documento de control obligatorio elaborado con la finalidad de establecer los procedimientos que lleva a cabo el sistema de tal forma que nos permita la optimización de los recursos, la coordinación de acciones, esfuerzos y el logro de los objetivos establecidos. Este documento contiene de manera explícita las formalidades de los procesos que lleva a cabo el Sistema de agua potable. Todo esto en beneficio de los usuarios del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del Río, Morelos.

DOCUMENTO INFORMATIVO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En sesión ordinaria de cabildo de fecha veintiocho de julio de mil novecientos noventa y siete, fue aprobado por los integrantes de cabildo el acuerdo que crea el sistema de agua potable y saneamiento de agua de Coatlán del río, Morelos, mismo que el dos de septiembre de mil novecientos noventa y ocho fue publicado en el periódico oficial **“ TIERRA Y LIBERTAD ”** numero 5936 como un organismo público descentralizado de la administración municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, y mediante el ejercicio que establece la ley estatal de agua potable, de tal forma que las actividades del sistema de agua potable y saneamiento de agua son un servicio público por estar destinado a satisfacer la más primordial de la necesidades que es abastecer de agua potable a la población.

Con este manual de políticas y procedimientos se deja un antecedente del trabajo que realiza el sistema de agua potable y saneamiento de agua y se detalla cómo se realiza cada uno de los procedimientos que llevamos a cabo para un mejor servicio, así como expresar cuáles son sus políticas y procedimientos para el mejor desempeño de sus actividades.

MARCO JURÍDICO.

INSTRUMENTO JURÍDICO.

1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art. 115 fracción II. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

2.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
Art.18, <http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/constitucion/pdf/CONSTMOR.pdf>.

3.- Ley estatal del agua potable del estado de Morelos. Artículo 21
<http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LAGUAPOTEM.pdf>

4.- Ley Orgánica Municipal del estado de Morelos, Artículos 38 y 60
<http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LORGMPALMO.pdf>

5.- Ley de presupuesto, contabilidad y gasto público.
<https://www.teem.gob.mx/Transparencia/2018/LPCYGP.pdf>

6.- Ley de aguas nacionales.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LAN.pdf>

7.- Reglamento interior del sistema de agua potable.
http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/reglamentos_municipales/pdf/Reg-OrgOperadorAguaPotabCoatlan.pdf

8.- Decreto de creación del sistema de agua potable.
<https://www.compilacion.ordenjuridico.gob.mx/busqueda.php?edo=17&frase=e=potable>

ATRIBUCIONES.

De conformidad con el artículo 38 de la ley orgánica municipal vigente en nuestro estado, artículos 13 Y 14 de la ley estatal de agua potable vigente en nuestro estado, así como, por lo dispuesto por el artículo 1 del decreto de creación del sistema de agua potable y saneamiento de Coatlán del río ; se aplicaran los ordenamientos señalados en la leyes antes citadas y que tendrán todas las obligaciones y atribuciones conferidas en los artículos del 19 al 27, y de más relativos y aplicables de la ley estatal de agua potable, de la misma forma de todos los acuerdos y disposiciones que señale la Junta de Gobierno.

De tal forma que la ley estatal de agua potable establece en su artículo ***21.- "La Junta de Gobierno, para el cumplimiento de los objetivos del organismo, tendrá las más amplias facultades de dominio, administración y representación que requieran de poder o cláusula especial conforme a la Ley, así como las siguientes atribuciones: fracción... XII.- Aprobar y expedir, si lo considera conveniente, el reglamento interior del organismo y sus modificaciones, así como los Manuales de Organización, de Procedimientos y de Servicios Públicos."**

Por lo que en uso de sus facultades que la ley le confiere, se elabora el presente manual con la finalidad de establecer las políticas y procedimientos del sistema de agua potable y saneamiento de agua de Coatlán del río, Morelos.

VIII. POLÍTICAS

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

El presente manual se preparó con base en las experiencias derivadas de la gestión y en atención a las directrices establecidas por la actual Dirección general del sistema de agua potable y saneamiento de agua de Coatlán del río, Morelos. En este sentido el Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de agua potable y saneamiento de agua de Coatlán del río, se constituye en un instrumento útil para la eficaz y eficiente consecución de los objetivos encomendados al área y en un fuerte apoyo para la consecución de los propios objetivos del Sistema.

DOCUMENTO INFORMATIVO

POLÍTICAS.

Tener una política en el Sistema a seguir es una cuestión necesaria para marcar un camino el cual sirva de guía para ofrecer un servicio óptimo y acorde. Seguimos una política de calidad que consta de unas directrices, las cuales nos imponemos cumplir. No solo las imponemos, sino que las valoramos por qué con ellas nos dirigimos al usuario de una manera más adecuada y con todas sus garantías, generando así un marco de confianza entre ambas partes.

También tomamos confianza de nuestro entorno y de la importancia de protegerlo de aquí proviene nuestra política del cuidado del agua y del medio ambiente, con lo que intentamos poner nuestro granito de arena para disminuir la problemática del impacto ambiental y de la contaminación.

PAGINA

9 DE 43

POLÍTICA DE CALIDAD.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

La calidad es prioritaria en las actividades del Sistema puesto que con la calidad se crea el valor. Este modelo de la creación del valor se sustenta con el crecimiento sostenible, rentable y respetuoso con el medio ambiente, comprometido con el riguroso cumplimiento de la legislación vigente, así como con los requisitos voluntarios subscritos. Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad, nos guían y se plasman en nuestra política de calidad.

Estas directrices son las siguientes:

- DOCUMENTO INFORMATIVO**
- I.** Satisfacer todos los requisitos (de calidad, servicio y valor) de nuestros usuarios.
 - II.** Conocer las expectativas de nuestros usuarios para entregar productos y servicios de su completa satisfacción.
 - III.** Impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer o, incluso, superar las expectativas de nuestros usuarios, trabajadores y grupos sociales de interés.
 - IV.** Potenciar la cultura de la mejora continua en los productos y en la gestión de los procesos del Sistema.
 - V.** Promover la implicación de los trabajadores del Sistema, por vía de la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, el reconocimiento de los frutos y la promoción permanente.
 - VI.** Desplegar la cultura del Sistema de respeto al medio ambiente, la prevención de riesgos por las personas y de compromiso con la sociedad, internamente y entre nuestros colaboradores.
 - VII.** Velar por la mejora de los indicadores de crecimiento, rentabilidad, liderazgo, responsabilidad social, ambientales, seguridad y costes, para asegurar el éxito continuo del Sistema.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

Desde el Sistema hemos establecido un compromiso social tanto con el medio ambiente como con las personas en sí mismo. Este compromiso constata también en la gestión ambiental responsable. Todo destinado a reconocer la obligación de mantener y de consolidar la ecología del planeta. Queremos contribuir a una mejora del entorno social y ambiental a través de las actividades que lo fomenten y aportando beneficios con nuestros servicios y soluciones. El objetivo es minimizar los impactos negativos contra el medio ambiente y nuestro entorno en general. Dado nuestro pensamiento ecológico, nos comprometemos a promover la sensibilización respecto al medio ambiente, a fomentar el uso adecuado y el ahorro de la energía y, sobre todo, a cumplir con la legislación y reglamentación aplicables a nuestras actividades e instalaciones. Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones sobre el entorno.

- I.** Realizar todo trabajo con excelencia.
- II.** Brindar trato justo y esmerado a todos los usuarios, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin del Sistema es el servicio a la comunidad.
- III.** Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno y externo, es responsabilidad de cada una de las áreas.
- IV.** Atender al usuario es responsabilidad de todos los integrantes del Sistema, para lo cual deberá conocer los procedimientos para orientarlo.
- V.** Todos los integrantes del Sistema deben mantener un comportamiento ético.
- VI.** Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la legislación vigente.

- VII.** Los puestos de trabajo dentro del Sistema son de carácter poli funcional, ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- VIII.** Impulsar el desarrollo de la capacitación y personalidad de los recursos humanos mediante acciones sistemáticas de formación.
- IX.** Realizar evaluaciones periódicas a los procesos del Sistema.
- X.** Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y evaluar los planes y programas, definir prioridades y planear soluciones.
- XI.** Preservar el entorno ambiental y la seguridad a la comunidad en todo trabajo.
- XII.** Difundir permanentemente la gestión del Sistema en forma interna y externa.

IX. PROCEDIMIENTOS

Para la explicación de cada procedimiento que se lleva a cabo en las diferentes áreas que integran el Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos, se incluirán los siguientes métodos:

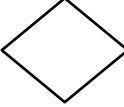
Diagramas de Flujo

Representación gráfica de las actividades inmersas en el proceso correspondiente, utilizando la siguiente simbología para definir cada actividad:

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

Símbolo	Concepto	Símbolo	Concepto
	Terminal: Indica el inicio o terminación del flujo del proceso		Actividad
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación.		Documento: Referencia de recepción o generación de documento oficial.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos		Inspección/Firma: Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión
	Conector de proceso: enlace del proceso		Archivo Manual: Acción de archivo de un documento y/o expediente
	Base de datos/aplicación		Línea de flujo: Indicación sobre el sentido de flujo de un proceso

Descripción de actividades

Se describen particularmente las actividades a realizar, desde el inicio hasta su finalización, que incluye la secuencia cronológica, área que realiza la actividad, la acción a realizar y, según corresponda, observaciones en el proceso.

Formatos

Presentación digital de los formatos usados en el proceso.

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

IX.01 SAPSACRM - DG - 01

1. **Propósito:**

Brindar una atención adecuada y oportuna a los usuarios que se presentan en las instalaciones del Sistema de agua potable y saneamiento de agua de Coatlán del río, Morelos, a presentar una queja o reclamación, así como solicitar informes o dar un aviso respecto de los servicios prestados.

2. **Alcance:**

- Este procedimiento aplica para todas las áreas del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad de la Dirección general, la actualización y aplicación de este procedimiento.
- Es obligación del personal del sistema brindar un trato cordial, serio y profesional con los usuarios que se presenten a las oficinas del sistema de agua, a presentar una queja o sugerencia respecto a los servicios proporcionados.

5. **Definiciones:**

SAPSACRM: Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

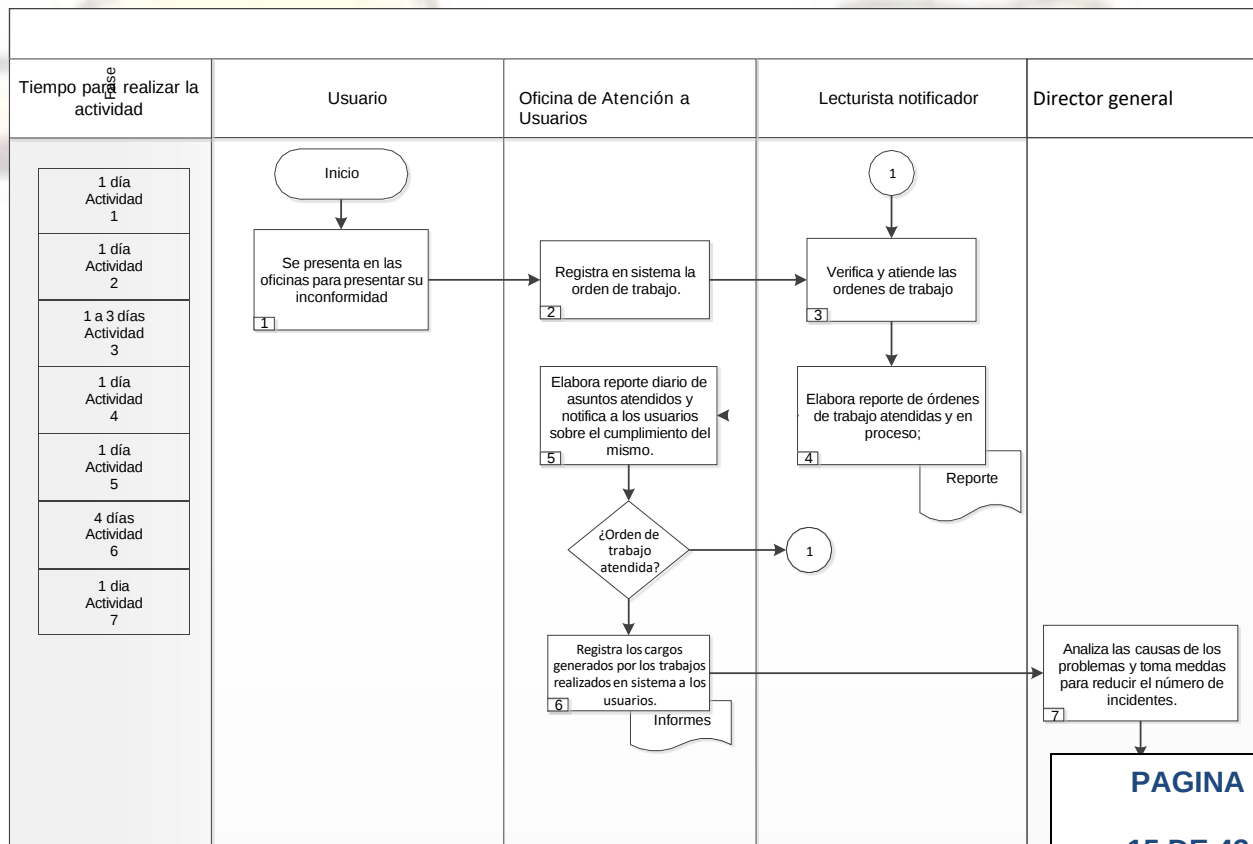
CORREO: oomap-cr@hotmail.com

6. Método de Trabajo:

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

IX.01 SAPSA CRM -DC-01 **DOCUMENTO INFORMATIVO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

IX.01 SAPSACRM -DG-01

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Usuario	Se presenta en el Organismo por alguna inconformidad en la atención y/o servicio.	
2	Oficina de Atención a Usuarios	Registra en sistema la orden de trabajo.	
3	Lectorista notificador	Verifica y atiende las órdenes de trabajo encomendadas por su jefe inmediato.	
4	Lectorista notificador	Elabora reporte de órdenes de trabajo atendidas y en proceso	Reporte
5	Oficina de Atención a Usuarios	Elabora reporte diario de asuntos atendidos y notifica a los usuarios sobre el cumplimiento del mismo. Valida si la orden de trabajo fue atendida Si.- Sigue con actividad 6 No. Regresa a Actividad 3	

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com



6	Oficina de Atención a Usuarios	Registra los cargos generados por los trabajos realizados en sistema a los usuarios. Elabora informe de órdenes de trabajo por departamento.	Informe
7	Auxiliar de Cobranza	Analiza las causas de los problemas y toma medidas para reducir el número de incidentes.	

DOCUMENTO INFORMATIVO

PROCEDIMIENTO DE ATENCION A USUARIOS

IX.01 SAPSACRM -DG-01

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	Reporte	Dirección general	5 Años
2	Informe	Dirección general	5 Años

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
-	N/A

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PADRON DE USUARIOS

IX.02 SAPSACRM -DG-02

1. **Propósito:**

Crear y mantener un registro de datos actualizados en el padrón, que permitan al Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos, contar con la información de los usuarios y los predios a los que les prestan servicio.

2. **Alcance:**

- Este procedimiento aplica para la dirección general del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad de la Dirección general del SAPSACRM la actualización y aplicación de este procedimiento.

5. **Definiciones:**

SAPSACRM: Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

6. **Método de Trabajo:**

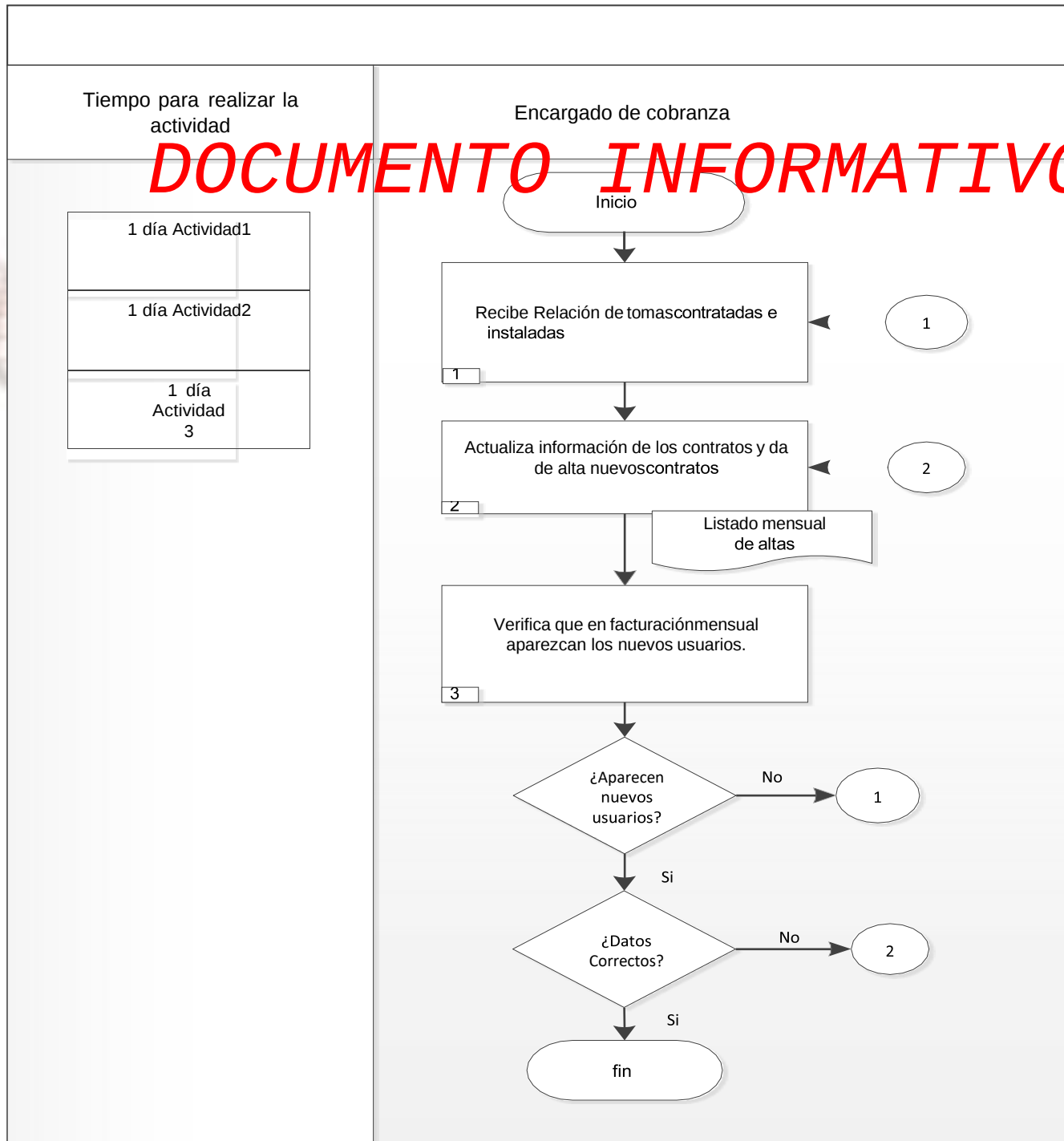
- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexos

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PADRON DE USUARIOS IX.02 SAPSACRM -DG- 02



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PADRÓN DE USUARIOS.

IX.02 SAPSACRM -DG-02

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	cobranza	Recibe del responsable de contratos la relación de tomas contratadas e instaladas.	
2	Auxiliar de cobranza	Actualiza información de los contratos y da de alta nuevos contratos, emitiendo listado mensual de las altas registradas en ese período.	Listado mensual de altas
3	cobranza	Verifica que en la próxima emisión de facturación aparezcan los nuevos usuarios en el aspel facture	
3.1	cobranza	Valida si después del proceso de facturación los nuevos usuarios aparecen en sistema. Si.- Continúa con actividad No. Regresa a actividad 1	
3.2	cobranza	Valida si los datos del usuario son correctos en sistema. Si es Si. - termina Proceso, si es No. Regresa a actividad 2.	

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

PROCEDIMIENTO DE PADRON DE USUARIOS

IX.02SAPSACRM -DG-02

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre de Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	N/A	N/A	N/A

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
-	N/A

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE SERVICIOS

IX.03 SAPSACRM – DG -03

1. Propósito:

Atender y tramitar las solicitudes que los propietarios o poseedores de un predio, presenten ante el SAPSACRM para que se le proporcionen los servicios públicos que éste ofrece, en materia de suministro de agua potable.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

2. Alcance:

- Este procedimiento Aplica para en encargado de cobranza de la Dirección general del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

3. Referencia:

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos

DOCUMENTO INFORMATIVO

4. Responsabilidad:

- Es responsabilidad del encargado de cobranza de la Dirección general, la actualización y aplicación de este procedimiento.
- Es responsabilidad del encargado de cobranza hacer del conocimiento del usuario los costos de instalación, derechos de conexión, cuotas y del presupuesto del material y mano de obra que deberá pagar, de acuerdo a las cuotas y tarifas autorizadas y una vez realizado esto, el organismo operador contará con un plazo no mayor de 15 días, para realizar la instalación y/o conexión.

5. Definiciones:

SAPSACRM : Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos .

6. Método de Trabajo:

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexos
-

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE

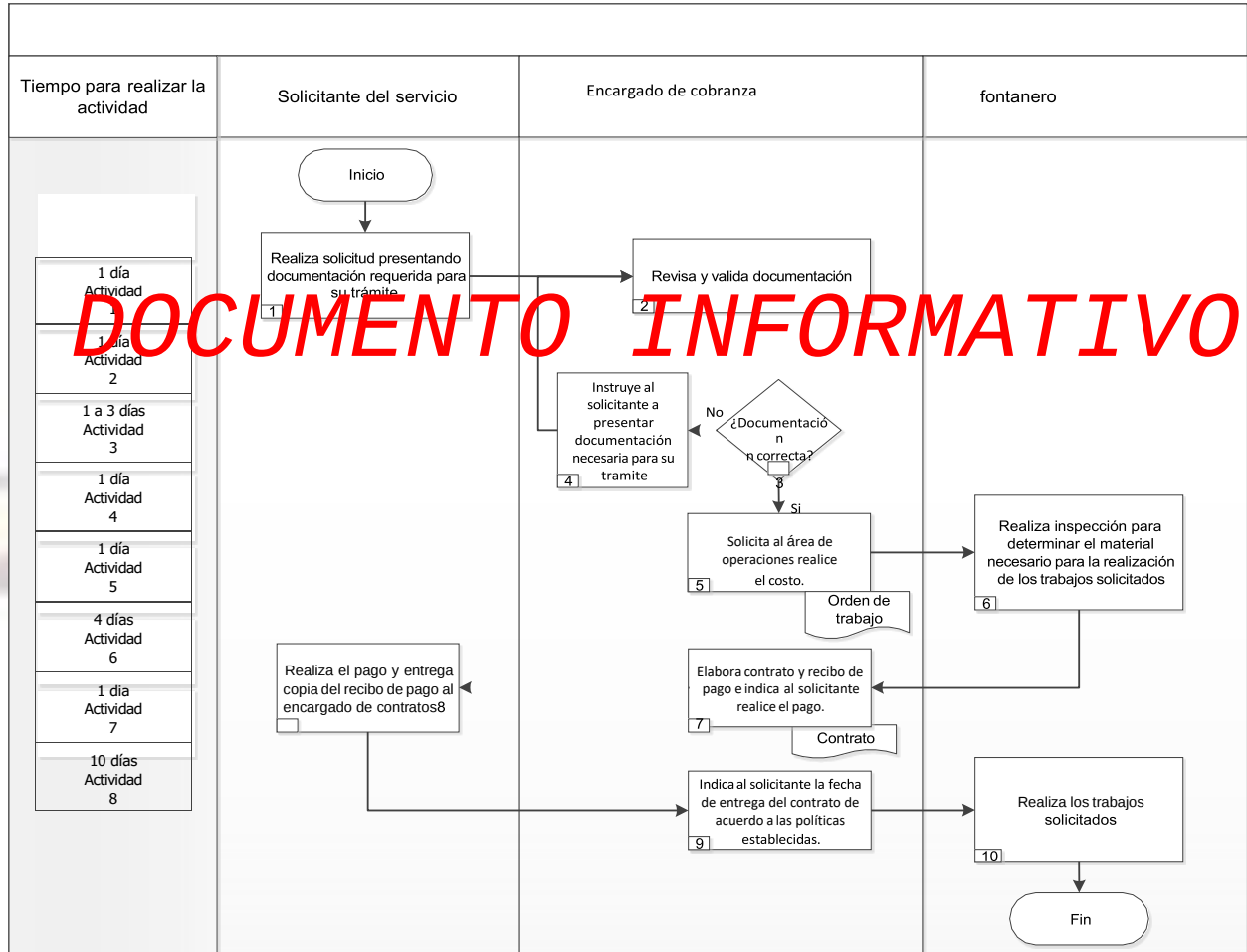
AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

IX.03 SAPSACRM -DG- 03



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE SERVICIOS.

IX.03 SAPSACRM -DG- -03

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Solicitante del servicio	Acude a realizar solicitud, para el inicio del trámite el solicitante debe presentar la documentación requerida para su trámite.	
2	Encargado de Cobranza	Revisa y valida la documentación presentada por el solicitante	
3	Encargado de Cobranza	Valora si la documentación presentada es correcta. No.- continua con actividad 4 Si.- Continúa con actividad 5	
4	Encargado de Cobranza	Instruye al solicitante complementar y presentar documentación necesaria para realizar el su trámite.	
5	Encargado de Cobranza	Solicita a fontanero realice la inspección para determinar el los materiales necesarios y con ello determinar el costo.	Orden de trabajo

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

6	Fontanero	Realiza inspección e informa al área de contratos los materiales necesarios para la realización de los trabajos solicitados.	
7	Encargado de Cobranza	Elabora contrato y recibo de pago e indica al solicitante realice el pago en el área de cajas.	Contrato
8	Solicitante del servicio	Realiza el pago y entrega copia del recibo oficial de pago al encargado de contratos.	Recibo de pago
9	Encargado de Cobranza	Indica al solicitante la fecha de entrega del contrato de acuerdo a las políticas establecidas.	
10	Fontaneros	Realizan los trabajos solicitados.	

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

IX.03 SCAPSJ-DC-03

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	Contrato	Dirección general	Permanente

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
1	Contrato

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

IX.04 SAPSACRM -DG-04

1. **Propósito:**

Programar, controlar y revisar la facturación de los usuarios con cuota fija y con servicio medido del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río Morelos.

2. **Alcance:**

- Este procedimiento aplica para el encargado de cobranza del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad del encargado de cobranza del SAPSACRM la actualización y aplicación de este procedimiento.

5. **Definiciones:**

SAPSACRM: Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

FACTURACIÓN: Proceso mensual en el cual se actualizan los montos de adeudo de los usuarios en el sistema ASPEL FACTURE.

6. **Método de Trabajo:**

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexos

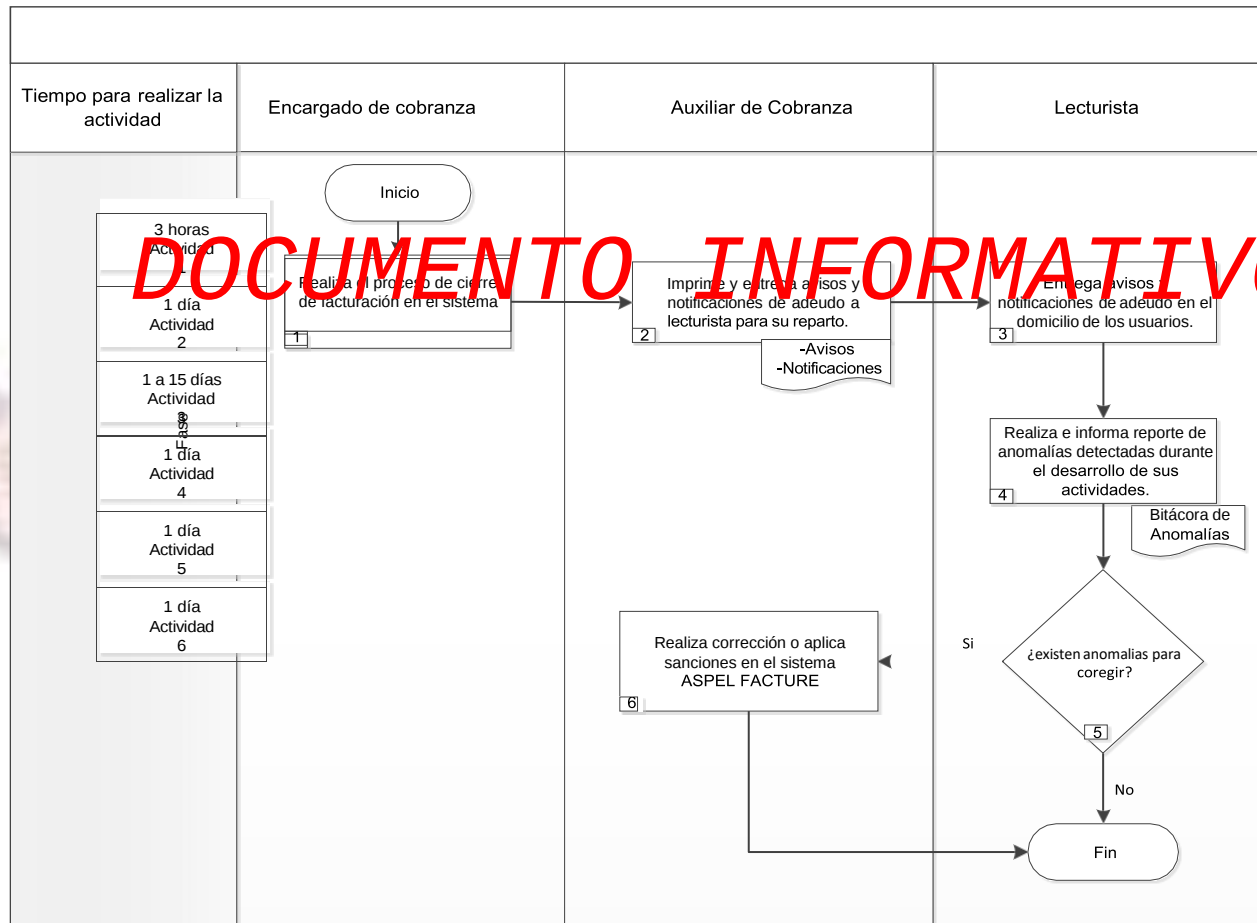
AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

IX.04 SAPSACRM -DG-04



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN.

IX.04 SAPSACRM -DG- 04

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Encargado de cobranza	Realiza proceso de cierre de facturación en el sistema Aspel facture	
2	Encargado de Cobranza	Imprime y entrega avisos y notificaciones de adeudo a lecturistas para su reparto.	Avisos y Notificaciones
3	Lectorista	Entrega avisos y notificaciones de adeudo en el domicilio de los usuarios.	
4	Lectorista	Realiza e informa reporte de anomalías detectadas durante el desarrollo de sus actividades.	Bitácora de anomalías
5	Lectorista	Al término de su jornada laboral verifica si existen anomalías para su corrección. No.- Termina proceso Si.- informa al jefe de cobranza	
6	Encargado de Cobranza	Realiza corrección o aplica sanciones en el sistema aspel facture	

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

IX.04 SAPSACRM -DG-04

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	N/A	N/A	N/A

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
-	N/A



DEPENDENCIA: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
DE AGUA DE COATLAN DEL RIO, MORELOS.

2025– 2027.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO INFORMATIVO

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSION Y/O LIMITACION DE SERVICIOS

IX.05 SAPSACRM -DG-05

1. **Propósito:**

Suspender y/o limitar el suministro de agua potable a los usuarios que presentan adeudos en el pago de las cuotas o tarifas, así como infracciones derivadas de la prestación de los servicios contratados y otorgados por el Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

2. **Alcance:**

- Este procedimiento Aplica para la Dirección General del Sistema Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad de la Dirección general y encargado de cobranza del SAPSACRM, la actualización y aplicación de este procedimiento.
- Es obligación del personal del SAPSACRM acreditarse ante los usuarios en sus visitas de inspección.

5. **Definiciones:**

SAPSACRM: Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

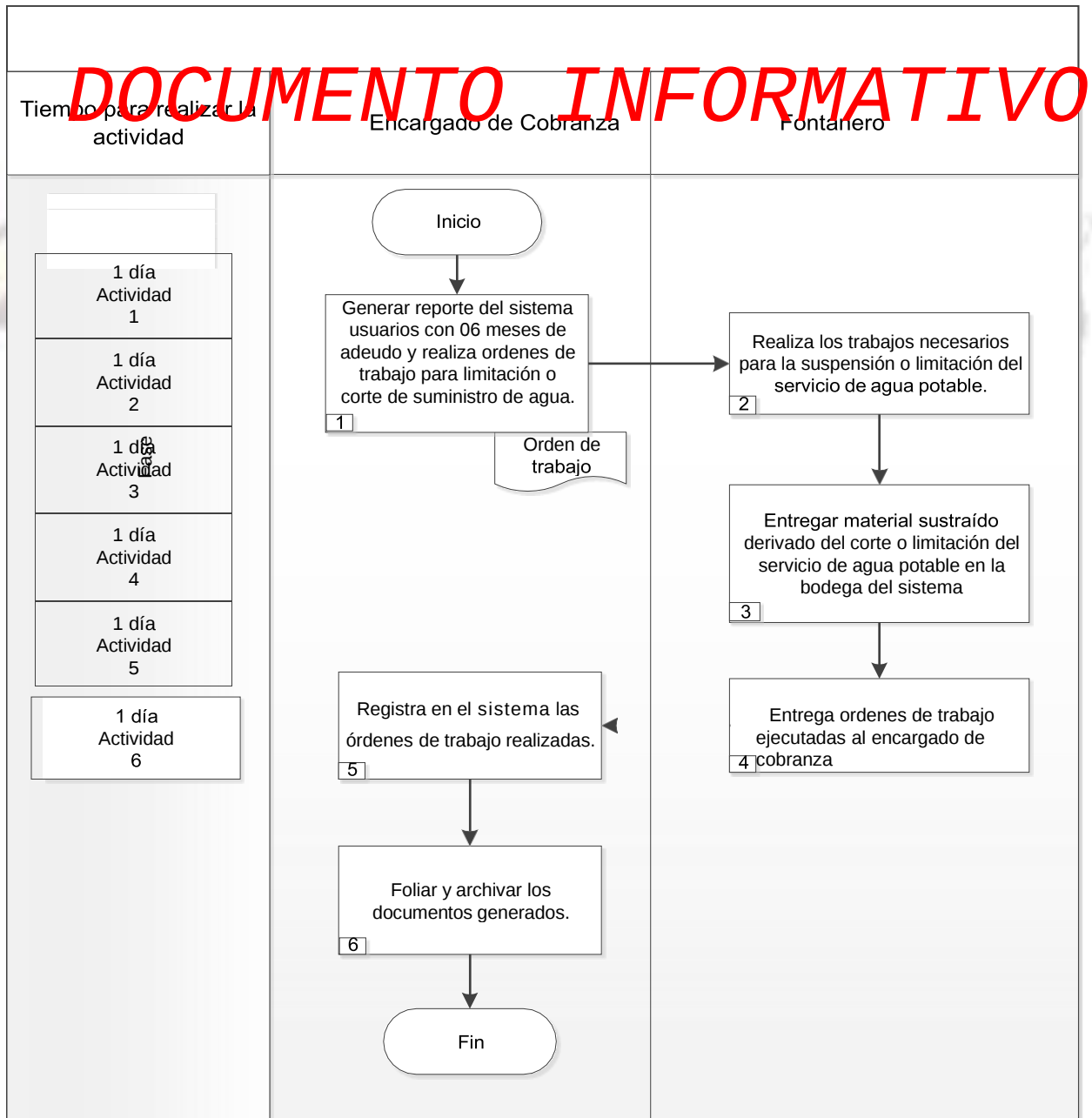
6. **Método de Trabajo:**

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

- Registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN Y/O LIMITACION DE SERVICIOS IX.05 SCAPSJ-DC-05



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN Y/O LIMITACIÓN DE SERVICIOS.

IX.05 SAPSACRM -DG- 05

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Encargado de Cobranza	Genera reporte del sistema usuarios con 06 o más meses de adeudo y realiza órdenes de trabajo para limitación o corte de suministro de agua.	Orden de Trabajo
2	Fontanero	Realiza los trabajos necesarios para la suspensión o limitación del servicio de agua potable.	
3	Fontanero	Entregar material sustraído derivado del corte o limitación del servicio de agua potable en la bodega del sistema	
4	Fontanero	Entrega órdenes de trabajo ejecutado mencionando el material sustraído.	
5	Encargado de Cobranza	Registra en el Sistema las órdenes de trabajo realizadas.	
6	Auxiliar de cobranza	Foliar y archivar los documentos generados.	

PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIÓN Y/O LIMITACIÓN DE SERVICIOS IX.05 SCAPSJ-DC-05

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	Orden de Trabajo	Auxiliar de cobranza	5 años

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
-	N/A

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE RECURSOS MATERIALES

IX.06 SAPSACRM -DG-06.

1. **Propósito:**

Tramitar de manera oportuna los materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

2. **Alcance:**

Este procedimiento Aplica para todas las unidades del sistema.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad de la Dirección de general y encargado de cobranza la actualización y aplicación de este procedimiento.

5. **Definiciones:**

Requisición: Documento necesario para la compra de material, en el cual se detalla el material solicitado, el área donde será utilizado, así como el propósito del mismo.

6. **Método de Trabajo:**

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexo

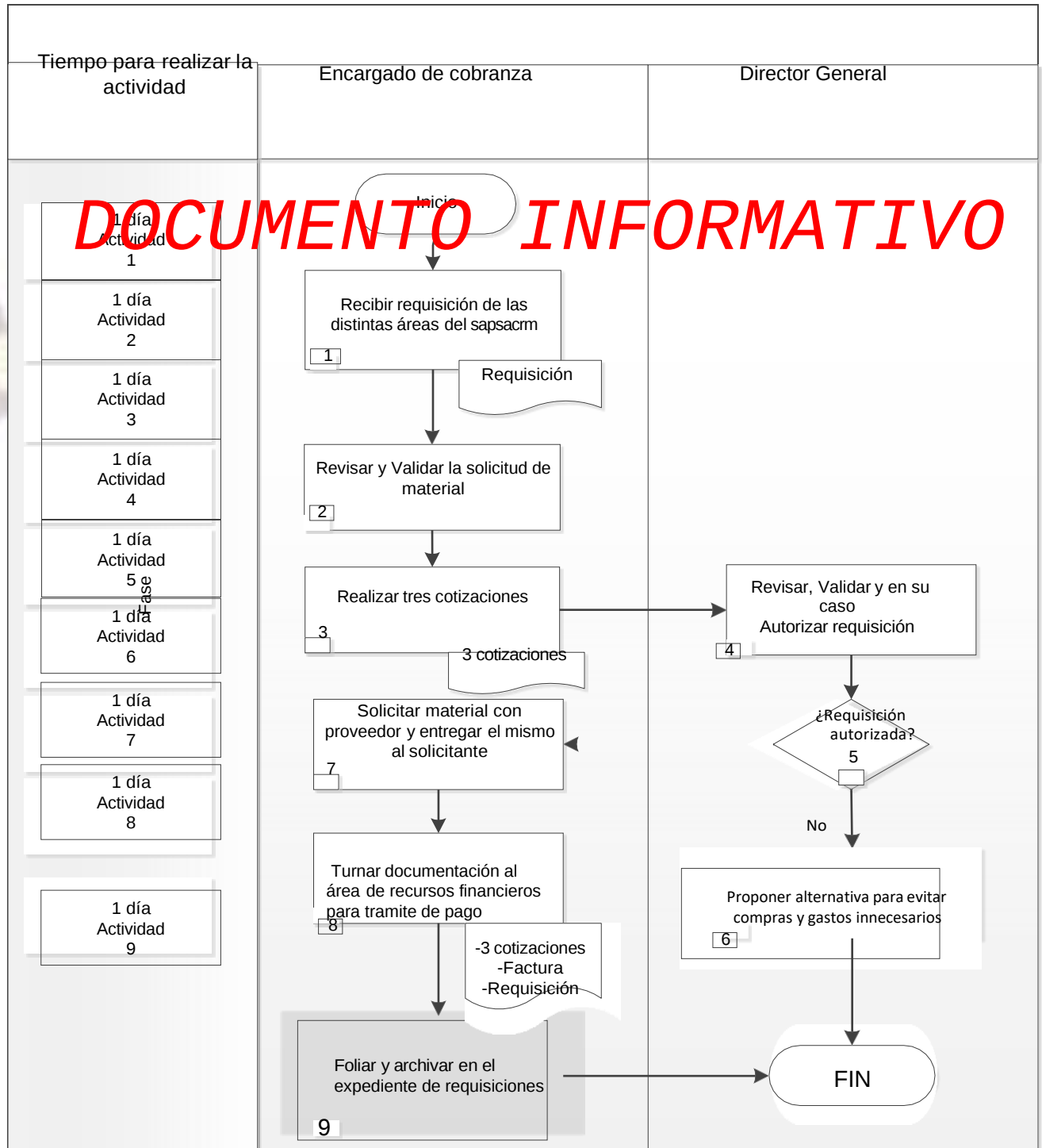
AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE RECURSOS MATERIALES

IX.06 SAPSACRM -DG-06



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE RECURSOS MATERIALES

IX.06 SAPSACRM -DG-06

Pas o	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Encargado de cobranza	Recibir del área solicitante la solicitud de material.	Requisición
2	Encargado de cobranza	Revisar y validar la solicitud de material.	
3	Encargado de cobranza	Realizar 3 cotizaciones del material solicitado	
4	Director general	Revisar, Validar y en su caso autorizar requisición para su compra.	
5	Director general	Valida si los materiales solicitados son necesarios e indispensables para su compra. Si.- Continúa con actividad 7 No.- Continúa con actividad 6	
6	Director general	Proponer alternativa para evitar compras y gastos innecesarios.	
7	Encargado de cobranza	Solicitar material con el proveedor de la cotización de menor precio y entregar el material al solicitante.	

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLÁN DEL RÍO, MORELOS.

TELÉFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

8	Encargado de cobranza	Turnar documentación al director general para su aprobación y trámite de pago.	-requisición -factura -cotizaciones
9	Auxiliar de cobranza	Foliar y archivar en el expediente de requisiciones.	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES

IX.06 SCAPSJ-DAF-06

REGISTRO DE CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	Factura de compra	Dirección general	5 Años
2	Requisición	Encargado de cobranza	5 Años
3	Cotizaciones	Encargado de cobranza	5 Años

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
1	Formato de Requisición

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

IX.07 SAPSACRM -DG- 07.

1. **Propósito:**

Asegurar el correcto y oportuno pago de las obligaciones contraídas por el Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos, con proveedores de bienes y/o servicios.

2. **Alcance:**

Este procedimiento Aplica para la dirección general y encargado de cobranza.

3. **Referencia:**

- Reglamento interno del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

4. **Responsabilidad:**

- Es responsabilidad de la Dirección general y del encargado de cobranza la actualización y aplicación de este procedimiento.

5. **Definiciones:**

SAPSACRM: Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos.

6. **Método de Trabajo:**

- Diagrama de Flujo.
- Descripción de Actividades.
- Registro de Calidad y Anexos

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

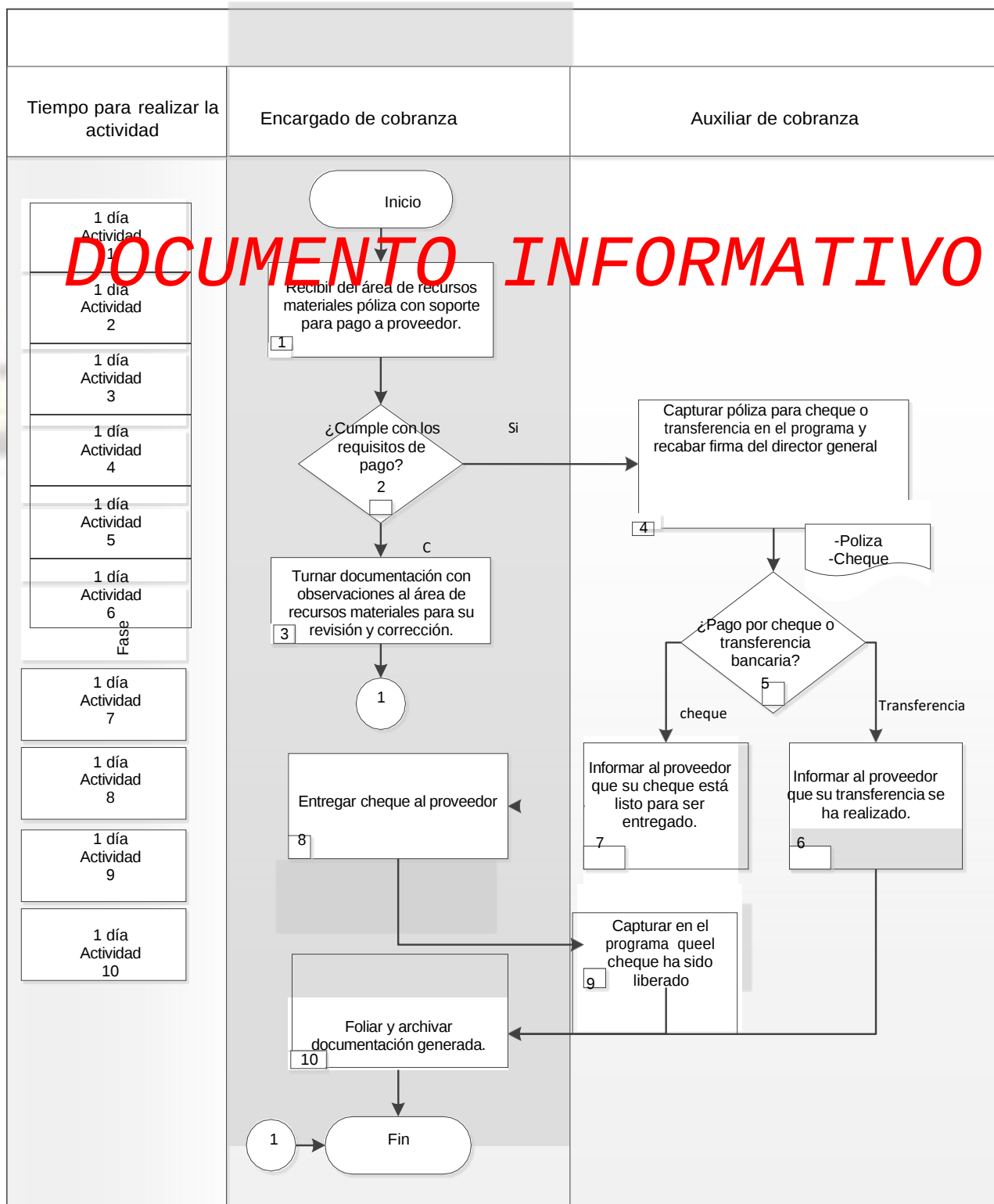
TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

IX.07 SAPSACRM -DG-07



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

IX.07 SAPSACRM -DG-07

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Encargado de cobranza	Recibir de las áreas pólizas con soporte para pago a proveedor.	
2	Encargado de cobranza	Validar si la documentación cumple con los requisitos para pago. Si.- Continúa con actividad 4 No.- Continúa con actividad 3	
3	Encargado de cobranza	Turnar documentación con observaciones a las áreas correspondientes para su revisión y corrección.	
4	Auxiliar de cobranza	capturar póliza para cheque o transferencia en el programa y recaba firmas del director general.	Póliza Cheque
5	Encargado de cobranza	¿El pago es por cheque o transferencia bancaria? Transfere ncia. - Continúa con actividad 6 Cheque.- Continúa con actividad 7	

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com



6	Encargado de cobranza	Informar al proveedor que su transferencia se ha realizado.	
7	Encargado de cobranza	Informar al proveedor que su cheque está listo para ser entregado.	
8	Encargado de cobranza	Entregar cheque al proveedor (solicitar copia de INE del que recibe el cheque)	
9	Auxiliar de cobranza	Capturar en el sistema que el cheque ha sido liberado	
10	Auxiliar de cobranza	Foliar y archivar documentación generada.	

PAGO A PROVEEDORES
IX.07 SCAPSJ-DAF-07 REGISTRO DE
CALIDAD

Código	Nombre del Documento	Archivo	Tiempo de retención
1	Póliza	Encargado de cobranza	5 Años

ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
1	N/A

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com

11. DIRECTORIO.

NOMBRE DEL ORGANISMO.	TELEFONO OFICIAL.	DIRECCION OFICIAL.
SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE AGUA DE COATLAN DEL RIO, MORELOS.	751-39-6-12-09	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
DIRECTOR GENERAL.	734-136-65-78	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
FONTANEROS.	777-189-81-22 734-136-13-10	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
ENCARGADO DE COBRANZA.	734-144-39-65	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
AUXILIAR DE COBRANZA.	734-114-75-70	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
LECTURISTA NOTIFICADOR.	751-690-35-89	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
ENCARGADO DE TANDEOS.	734-141-50-87	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.
OPERADOR DE BOMBA.	734-156-47-60	AV. HIDALGO NUMERO 1 COL. CENTRO, COATLAN DEL RIO MORELOS.

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com



A. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
02 de enero de 2025	31 de marzo de 2025

PARTICIPANTES	PUESTO
Fermín Hernández Sotelo	Director general del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Agua de Coatlán del río, Morelos
Julio Adrián Guadarrama melgar	Encargado de cobranza

C. Fermín Hernández Sotelo
Director General del sistema de
Agua Potable y Saneamiento de
Agua de Coatlán del río, Morelos

C. Julio Adrián Guadarrama Melgar
Encargado de cobranza del Sistema de
Agua Potable y Saneamiento de Agua de
Coatlán del río, Morelos

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com



DEPENDENCIA: SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
DE AGUA DE COATLAN DEL RIO, MORELOS.

2025– 2027.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO INFORMATIVO

AVENIDA HIDALGO # 1 COLONIA CENTRO COATLAN DEL RIO, MORELOS.

TELEFONO: 751-39-6-12-09

CORREO: oomap-cr@hotmail.com