



"2015, AÑO DEL GENERALÍSIMO JOSÉ MARÍA MORELOS Y PAVÓN"

Cuernavaca, Mor; 09 de enero del 2015

C. SALVADOR SANDOVAL PALAZUELOS
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE MEJORA REGULATORIA
AV. RÍO MAYO 1100, PLAZA EL CAMPANARIO, COL. VISTA HERMOSA
PRESENTE:

De conformidad con lo establecido en el Convenio de Coordinación en Materia de Mejora Regulatoria celebrado entre la CEMER y el Ayuntamiento de Cuernavaca, de fecha 15 de abril del 2013 y con fundamento en los artículos 1, 3, 5, 13, 14 fracción III; 35 fracción IV; 49, 50, 51 y 60 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos; envío a Usted los siguientes anteproyectos:

- Manual de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Comisaría
- Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Materiales del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación Jurídica
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Técnica
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Coordinación y Gestión Social
- Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Operación
- Manual de Integración y Funcionamiento del Consejo de Información Clasificada del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

Lo anterior a efecto de emitir el dictamen correspondiente y/o exención de la elaboración del Manifiesto de Impacto Regulatorio, a efecto de que puedan ser publicados en el Periódico Oficial del Estado de Morelos "Tierra y Libertad". Anexo medios digitales.

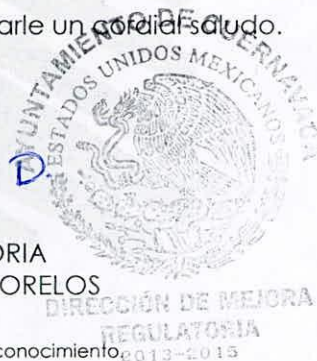
Sin más por el momento, me despido de Usted, no sin antes enviarle un cordial saludo.



ATENTAMENTE

SERGIO HERNÁNDEZ D.

SERGIO HERNÁNDEZ DÍAZ
DIRECTOR DE MEJORA REGULATORIA
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA, MORELOS



C.C.P. - César Salgado Castañeda.- Secretario de Turismo y Desarrollo Económico.- para su conocimiento

Calle Motolinía No. 2, Centro Histórico Cuernavaca, Morelos C.P. 62000 Tel. 329.55.00

www.cuernavaca.gob.mx



@cuernavacagob



/cuernavacagob



**Manual de Políticas y Procedimientos
de la Dirección de Administración y Finanzas
del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado
Del Municipio de Cuernavaca**



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. POLÍTICAS	6
IV. MARCO JURIDICO	12
V. PROCEDIMIENTOS	13
1- Procedimiento de emisión de cheques.	13
2- Procedimiento de caja revolvente.	19
3- Procedimiento para la elaboración del presupuesto financiero anual.	26
4- Procedimiento para el registro de ingresos en Contabilidad.	30
5- Procedimiento para la provisión de gastos.	35
6- Procedimiento para la recaudación de Ingresos.	39
7- Procedimiento de Elaboración de Nomina	45
8- Procedimiento de Trámites Ante el IMSS	57
9- Procedimiento de Contratos	63
10- Procedimiento de Elaboración de Capacitación	67
11- Procedimiento para la adquisición de materiales	75
12- Procedimiento para el mantenimiento preventivo de vehículos	82
13- Procedimiento para el mantenimiento correctivo del parque vehicular	89
14- Procedimiento para el seguimiento a siniestros ocurridos en vehículos del SAPAC	96
15- Procedimiento para servicios generales	101
16- Procedimiento de registro de entradas y salidas de material	107
17- Procedimiento toma de inventario físico del almacén general	112



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Clave: DT-SAPAC-DAYF-VI

Revisión: 1

Página 3 de 139

18- Procedimiento para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo	124
19- Procedimiento para la asesoría y soporte técnico	129
20- Procedimiento para el soporte del sistema Aquasis	133
VI. HOJA DE PARTICIPACIÓN	138
VII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	139



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 21 de la Ley Estatal de Agua Potable fracción XII; Art. 9 del Acuerdo de Creación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca fracción XI y Art. 22 del Reglamento Interior del SAPAC fracción I, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Administración y Finanzas, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

APROBÓ

Director General de SAPAC

ELABORÓ

Director de Administración y Finanzas

Fecha de Autorización	Vo.Bo Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital	VERSIÓN (año)	No. de paginas
		2014	139



II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley Estatal de Agua Potable. Se elaboras el presente Manual de Políticas y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal de la Dirección de Administración y Finanzas, en el desempeño de sus funciones, guiando al personal con procedimientos narrativos de mayor importancia de cada uno de los Departamentos así como su representación en diagramas de flujo, ayudando a administrar eficientemente los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos del Organismo.

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



III. POLITICAS

Procedimiento de Emisión de cheques:

El pago a proveedores es el día viernes de cada semana, la recepción de facturas para pago son los días lunes y jueves de cada semana, las facturas deberán contener todos los requisitos que se enuncian a continuación:

- Factura original con todas las firmas correspondientes
- Requisitos fiscales de acuerdo al artículo 29-A del C.F.F.
- Sellos de contabilidad, Presupuestos y Almacén de ser necesario,
- Contra recibo firmado,
- Revisión de la factura en la página del SAT
- Requisición y pedido de compra con todas las firmas correspondientes,
- Solicitud de pago con firmas correspondientes,
- Orden de Servicio o solicitud de servicio,
- Control de estimaciones si es contratista.

Las facturas con solicitud de pago deben contener la justificación del gasto y el área donde se origina, las firmas de quien lo solicita, firma del director de Administración y firma del Director General.

Procedimiento de Caja Revolvete.

Los gastos de la caja revolvete son solo por emergencia, cuando no ha en inventario del almacén. El monto de la compra es por un máximo de \$1,999.00 de acuerdo al Código Fiscal de la Federación, El monto de la caja revolvete es de \$15,000.00. Los vales deberán estar debidamente autorizados con las firmas de los funcionarios correspondientes y los sellos de presupuestos que es el indicador de que cuenta con la partida para sufragar el gasto, de lo contrario no se harán entrega del efectivo.

Procedimiento de Elaboración del presupuesto financiero.

Elaborar el presupuesto financiero de acuerdo a las necesidades y políticas establecidas conforme a la misión y visión del SAPAC, establecer los periodos para entrega del Programa Operativo Anual.

Procedimiento de Registro de ingresos en contabilidad.

Los cortes de caja se entregaran a la oficina de contabilidad inmediatamente el día siguiente para su contabilización y deberán estar integrados completamente con los documentos y



fichas de depósito que respalden el ingreso, los cheques se recibirán completos para su registro y archivo, posteriormente de que fueron entregados al beneficiario.

Procedimiento de Provisión de Gastos:

Informa a las direcciones, vía oficio sin número, de las fechas de cierre de mes por lo que se recibe facturas cuando así lo indique. Todas las facturas del mes deberán entregarse a la oficina de contabilidad para ser registradas, las conciliaciones bancarias se elaboran cada semana y se depuran inmediatamente, la información financiera del mes se entrega el día 7 del mes siguiente.

Procedimiento de Recaudación de ingresos:

La cajera deberá estar en su lugar de trabajo 10 minutos antes de la hora de inicio de cobro para preparar la apertura del sistema Aquasis, cuando el usuario pague con cheque, la cajera revisara que los datos del Organismo estén correctamente escritos, cuando el usuario pague con tarjeta de crédito o débito solicitará al usuario credencial oficial vigente, atender al usuario con amabilidad y cortesía, elaborar corte diario de cajas, soportar los ingresos diarios del corte con los depósitos, cheques, efectivo y bouchers de tarjetas, realizar arquezos de caja en forma sorpresiva.

Procedimiento de Elaboración de Nómina:

1. Las justificaciones de entradas y/o salidas al trabajo, permutas y días de descanso laborados, la solicitud de reintegro por sanciones, deberá realizarse a partir del día jueves de catorcena hasta el día martes de la siguiente semana, fundamentado con listas, bitácoras o un reporte laboral, deberán ser entregadas a esta Dirección en un lapso no mayor de 72 hrs, a partir de la fecha en que ocurra el hecho.
2. Las faltas injustificadas deberán ser reportadas por el Jefe de Departamento a la Dirección de Administración, Departamento de Recursos Humanos, en un lapso no mayor de 72 hrs., mediante el formato correspondiente (1ª prevención y 2ª prevención).
3. Para las áreas foráneas, la entrega del Folder de Nómina será el día Jueves de Catorcena y deberá acudir la persona previamente designada, así como la recepción de la misma información será a más tardar el Lunes Siguiente al Pago de Nómina, sin excepción alguna; de no ser así, será acreedor el responsable del manejo de la información en cuestión a una sanción administrativa.
4. Todo el personal deberá acudir al Departamento de Recursos Humanos a firmar su recibo de Nómina, a partir del Jueves de Catorcena, y a más tardar el Lunes siguiente; en caso de acumular 2 recibos de nómina del personal que se trate, sin firmar, se hará acreedor a una sanción administrativa como medida disciplinaria.



5. - Las tarjetas y bitácoras o listas de control de asistencia, deberán ser entregadas al Departamento de Recursos Humanos, a partir del día viernes siguiente de catorcena, hasta el día martes de la siguiente semana.
6. Los permisos con goce de sueldo o la justificación de entrada y salida de jornada del mismo día, deberán ser remitidos a la Dirección de Administración y Finanzas mediante un oficio y acompañados del formato de solicitud de permiso, firmado de autorización por el Director General del SAPAC.
7. Sanción administrativa a los trabajadores que acumulen más de 2 recibos de pago pendientes de firma.
8. Sanción como medida disciplinaria la falta de firma en sus tarjetas de asistencias así como la omisión de entrada y/o salida respectivamente.
9. La justificación de cualquier tipo de omisión de entrada o salida elimina automáticamente el premio de puntualidad.
10. Retención del pago mensual al personal jubilado que acumule más de tres meses sin asistir a firmar.

Procedimiento de Trámites ante el IMSS:

1. Las incapacidades y justificantes médicos, deberán ser entregados al Departamento de Recursos Humanos, en un lapso no mayor de 48 hrs., después de la fecha en que se expida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Dichos documentos deberán presentarse con la firma del jefe inmediato del trabajador, anotando el número de empleado y el Departamento o la Oficina a la que se encuentra adscrito.
2. Los riesgos de trabajo deberán ser reportados a la Dirección de Administración y Finanzas, inmediatamente después de que asistan al servicio médico, mediante una nota Informativa firmada por el Jefe del Departamento respectivo y anexando el formato ST 7, que expide el IMSS para dar el seguimiento correspondiente.

Procedimiento de Elaboración de Contratos:

1. La Contratación del Personal, deberán cumplir con los requisitos señalados en la Solicitud de Documentos Personales de acuerdo al Reglamento de Trabajo del SAPAC en el artículo 33 numeral II. Para poder realizar los contratos.
2. Las faltas injustificadas se harán acreedoras a las prevenciones correspondientes y según el número de prevención será la aplicación de rescisión del contrato.

Procedimiento de Capacitación:

1. Cotizar Cursos.



2. Implementar Capacitación en todas las aéreas que se requiera.
3. Impartir Curso de Inducción a todo el personal de nuevo ingreso.

Procedimiento de Adquisición de materiales

En base lo a los dispuesto en el Artículo 48 del Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicio del H. Ayuntamiento de Cuernavaca y del Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del

Municipio de Cuernavaca, solicito envíen las copias de la documentación necesaria para actualizar su expediente (declaración anual del año que corresponda y los requisitos planteados en el en el Artículo en comento, así como si existiera algún cambio de razón social. Así mismo oficio dirigido al suscrito, en el cual solicite su refrendo como Proveedor del SAPAC.

Cabe mencionar que de no contar con la documentación antes mencionada en la fecha indicada, se procederá a lo establecido por el Artículo 53 del Reglamento descrito en el párrafo que antecede.

Procedimiento de Mantenimiento preventivo del parque vehicular

1. Envió el Programa de Mantenimiento Preventivo, correspondiente de los vehículos adscritos a su área. Lo anterior con objeto de que se elaboren las solicitudes de servicio, con anticipación, y se entreguen a la Oficina de los Vehículos, oportunamente. Es de suma importancia llevar a cabo el mantenimiento preventivo, ya que esto permite optimizar el funcionamiento de los vehículos y evitar descomposturas mayores del parque vehicular de este Organismo.

Cabe mencionar que los mantenimientos que no se realicen en su tiempo, será responsabilidad de cada resguardante.

Así mismo, sin excepción alguna, deberán presentar su orden de Servicio autorizada por la Oficina de Vehículos.

2. Giren instrucciones a los resguardantes y operadores de los vehículos a su área para que tengan limpias y en buenas condiciones las unidades, revisando diariamente los niveles de aceite, líquido de frenos y su estado mecánico en general. En caso de detectar alguna irregularidad con el vehículo favor de reportarlo a la brevedad a la Oficina de Vehículos, para evitar descomposturas mayores, de lo contrario se fincaran responsabilidades por la omisión de dicho reporte.

Asimismo los operadores deberán de contar con su licencia de conducir actualizada o vigente, toda vez que se requiere para cualquier futuro percance y respaldo de la



seguradora correspondiente. Por otro lado se ha detectado la falta de una o varias placas, por tal motivo se requiere la reposición de la misma y así evitar sanciones o multas administrativas por parte de los Oficiales de Tránsito y este Sistema Operador.

3. Se les reitera que todo servicio preventivo y/o correctivo deberá contar con la orden de servicio correspondiente firmada y autorizada por el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y de la Dirección de Administración. La cual deberá presentar los móviles para realizar algún servicio.

Asimismo se le solicita la actualización de requisitos para su expediente en el patrón de proveedores y su lista de precios correspondientes a refacciones y manos de obra de las reparaciones por: afinación con cambio de aceite, bujías, filtro de aire, filtro de gasolina, filtros de aceites, líquido de frenos, líquido de inyectores, lavado y engrasado frenos en general, suspensión en general, luces, batería, alternador, dirección, muelles, chapas, diferencial, cigüeñal, caja de velocidades, líneas de encendido, mantenimiento al tanque de bomba I. p, bomba de gasolina, bomba de aceite, bomba de agua, chicote de acelerador, clutch. Misma lista deberá entregarse en la Oficina de Control Patrimonial y Vehículos (Se anexan requisitos para la actualización de su expediente y lista del parque vehicular propiedad de este Organismo).

Cabe mencionar que las facturas que no cuenten con sus requisitos actualizados, lista de precios y la orden de servicio no serán recibidas para su revisión y trámite correspondiente. Así mismo les informo que los vehículos que sean apoyados en vía pública y sean trasladados al taller para su reparación deberán presentar su orden de servicio a la entrega de la unidad.

Procedimiento de Ejecución del Programa de Mantenimiento Preventivo a los Equipos de Cómputo:

El mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo habilitados se llevara a cabo de manera semestral, siendo los meses de Junio y Diciembre dentro de los cuales se estará ejecutando el mismo.

Todas las áreas del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Cuernavaca, serán notificadas previamente de la fecha en la que se tiene programado el mantenimiento para sus equipos de cómputo mediante un calendario elaborado por el Departamento de Informática con la autorización de la Dirección de Administración y Finanzas.

La ejecución del programa de mantenimiento preventivo de la totalidad de los equipos de cómputo se llevara a cabo en un plazo máximo de 20 días hábiles.



Procedimiento de Asesoría y Soporte Técnico.

Todos los requerimientos de asistencia y soporte técnico serán atendidos en un plazo máximo de 24 horas.

Si el departamento de informática determina, previo diagnóstico, si falla del equipo de cómputo requiere la contratación de servicios externos, se le notificara por escrito al área que está requiriendo el servicio, dicho escrito contendrá la información de las necesidades tanto de hardware como de software que el equipo requiera.

Todas las asesorías y el soporte técnico brindado tendrán que ser registradas en los reportes de usuario y deberán contener la firma de conformidad del usuario que solicito el servicio.

Todos los reportes de usuario se registraran de manera semanal en una bitácora de asesorías y servicios para su adecuado control.

Procedimiento de Asesoría y Soporte Técnico del Sistema Aquasis:

Todos los requerimientos de asistencia y soporte técnico del sistema aquasis serán atendidos en un plazo máximo de 24 horas.

El departamento de informática enviara el reporte de las fallas al proveedor del programa el mismo día en que este se levante.

El departamento de informática llevara a cabo las acciones pertinentes para solucionar el problema en un plazo máximo de 48 horas, contadas a partir de recibir la información de solución por parte del proveedor.



IV.- MARCO JURIDICO

Las legislaciones a continuación señaladas, rigen el presente Manual en cuanto al sustento legal de la naturaleza del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca, como Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal, así como la facultad de la H. Junta de Gobierno, como Máximo Órgano para la aprobación de los Manuales de Organización y de Procedimientos, tendientes a lograr una eficaz prestación de los servicios y fortaleciendo el marco de la autonomía administrativa municipal.

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.- Ley Federal del Trabajo
- 3.- Ley del Seguro Social
- 4.- Ley de Contabilidad Gubernamental
- 5.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- 6.- Ley del Servicio Civil
- 7.- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
- 8.- Ley Estatal de Agua Potable.
- 9.- Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
- 10.- Ley de Ingresos del Municipio de Cuernavaca 2014
- 11.- Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca 2014
- 12.- Acuerdo que Crea el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca Morelos.
- 13.- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicio del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
- 14.- Reglamento Interior del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca Morelos.
- 15.- Manuales de Organización del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.
- 16.- Manuales de Políticas y Procedimientos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.



V.- PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CHEQUES

1.- Propósito:

Establecer la metodología para la correcta elaboración pago a proveedores

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el SAPAC que intervienen en el trámite de pago a proveedores o cualquier gasto del Sistema Operador.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Tesorería: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

Asistente de Dirección: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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

Proveedor: Persona física o moral que ofrece sus servicios mediante la venta de bienes materiales al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

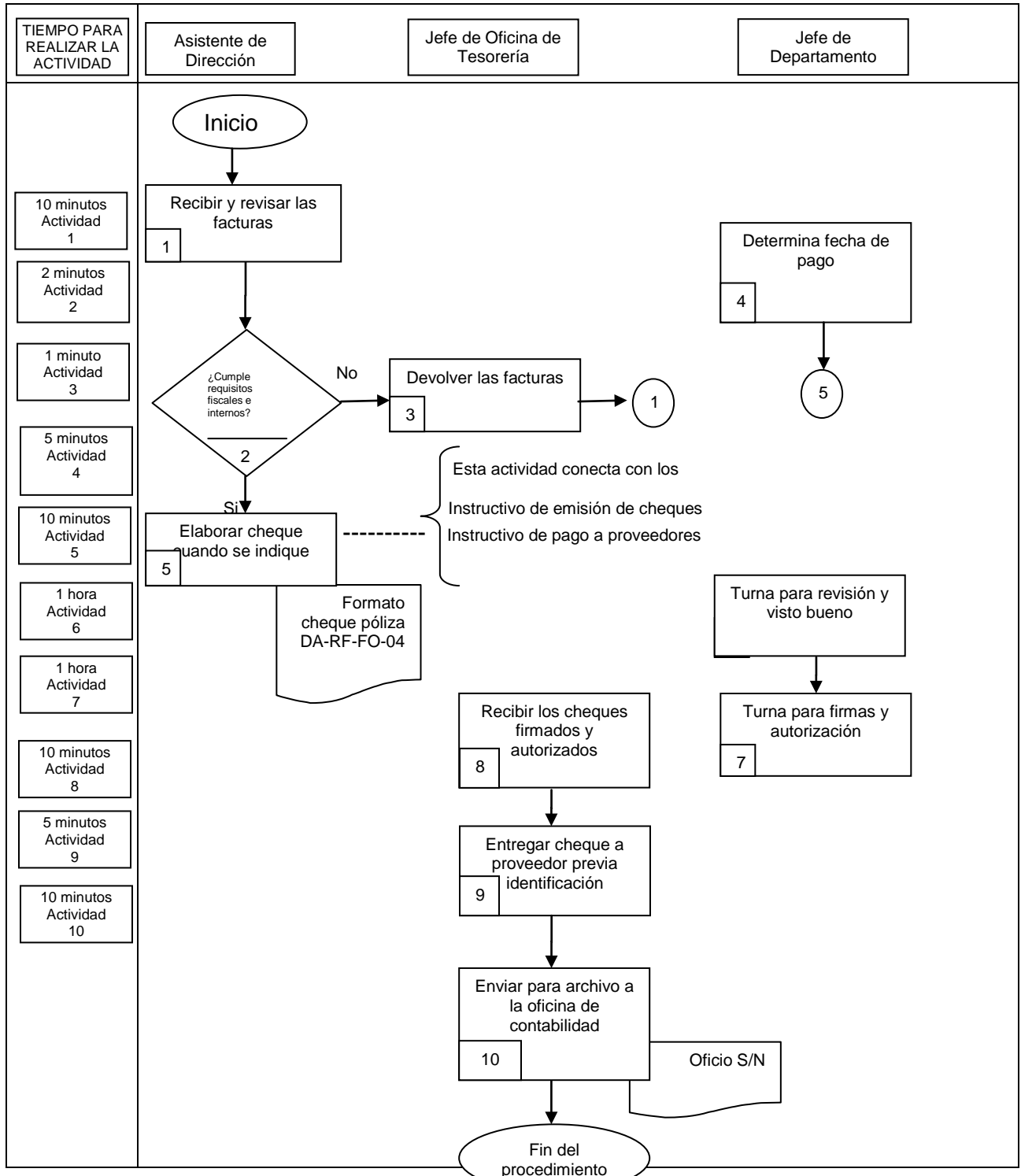


6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CHEQUES





DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CHEQUES

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente de Dirección (AD)	Recibe las facturas y revisa los requisitos fiscales, de las direcciones, departamentos y oficinas que intervienen en el gasto de éste Sistema Operador, las cuales deberán estar integradas por los documentos que justifiquen el gasto, como son: factura con sellos de presupuesto y contabilidad, verificación de la factura en la página del SAT, contra-recibo o solicitud de pago (con sellos y firmas), requisición de material, pedido, o solicitud de servicio, sellos de almacén, presupuestos, tesorería.	
2	AD	¿Cumple con los requisitos fiscales las facturas y sellos, firmas de autorización correspondientes? No pasa a la actividad 1 Si pasa a la actividad 5.	
3	Jefe de Oficina de Tesorería (JOT)	Devuelve las facturas a quien tramita el cheque cuando no cumple con los requisitos fiscales, por falta firmas de autorización por los directores, y/o falta algún sello de almacén o presupuestos, o en su caso no tenga justificación suficiente del gasto. NOTA: Esta actividad conecta con la actividad 1.	
4	Jefe de Departamento de Recursos Financieros (JDRF)	Solicita la elaboración de los cheques para pago, verificando que en las cuentas de bancos correspondientes tenga la liquidez suficiente para sufragar los pagos efectuados.	
5	AD	Elabora el cheque cuando se tiene la instrucción, anexando toda la información correspondiente del cheque.	Instructivo de emisión de cheques DA-IT-04 Instructivo de pago a proveedores DA-IT-05 Formato cheque póliza DA-RF-FO-04
6	JDRF	Turna los cheques elaborados por el asistente de dirección, dando el visto bueno y revisa que cumpla los requisitos antes descritos.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Clave: PR-SAPAC-DA-RF-OT-02

Revisión: 1

Página 17 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	JDRF	Turna para las firmas, por las autoridades correspondientes para la firma de dicho documentos.	
8	JOT	Recibe los cheques firmados y autorizados para el pago, se liberan en la banca electrónica dando de alta el número de cheque e importe.	
9	JOT	Entrega los cheques al proveedor, deberá entregar contra recibo original y copia de credencial oficial. En caso de que no sea el representante legal, se tiene un archivo con los oficios de autorización del personal de cada proveedor para recibir los cheques.	Instructivo de pago a proveedores DA-IT-05
10	AD	Turna a la oficina de contabilidad para archivar los cheques entregados, mediante oficio interno.	S/C



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Formato cheque póliza (DA-RF-FO-04)	Jefe de departamento de Recursos Financieros (JDRF)	5 años

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
01	Instructivo de emisión de cheques	(DA-IT-04)
02	Instructivo de pago a proveedores	(DA-IT-05)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CAJA REVOLVENTE

1.- Propósito:

Establecer la metodología para la correcta justificación por los gastos y manejo de la caja chica.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a las áreas administrativas y operativas del SAPAC relacionadas con la comprobación de gastos de caja chica.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Tesorería: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Fondo revolvente: Medio utilizado para que de forma oportuna e inmediata se otorgue para cubrir los gastos emergentes que requieran las diferentes áreas para llevar a cabo sus actividades.

Vale de Compra menor: Formato interno que se maneja en la Oficina de Tesorería para solventar los gastos urgentes e imprevistos de las diferentes áreas del SAPAC el cual no debe rebasar el monto de \$1,999.00.

Reporte de caja chica: Formato interno que se utiliza para el control del fondo asignado por un monto de \$15,000.00 a la Oficina de Tesorería.

Reembolso de caja chica: Formato interno que se utiliza para la elaboración de cheques una vez que se haya hecho la comprobación de los vales de compra menor expedidos.

Recordatorio: Oficio que se elabora recordado a las personas que de los vales que solicitaron ya se venció el plazo de comprobación, para que comprueben a la brevedad.



6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAJA REVOLVENTE

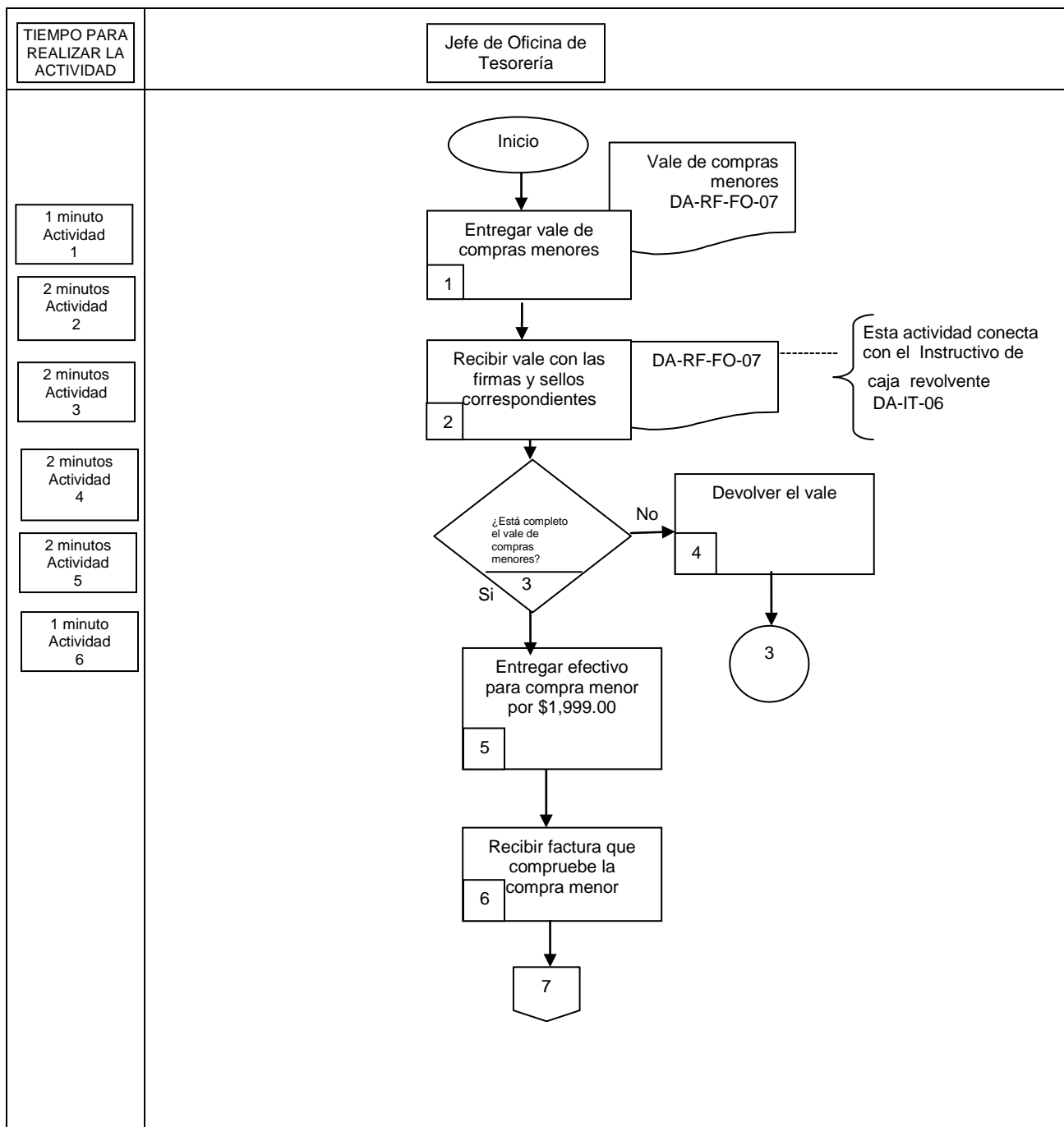
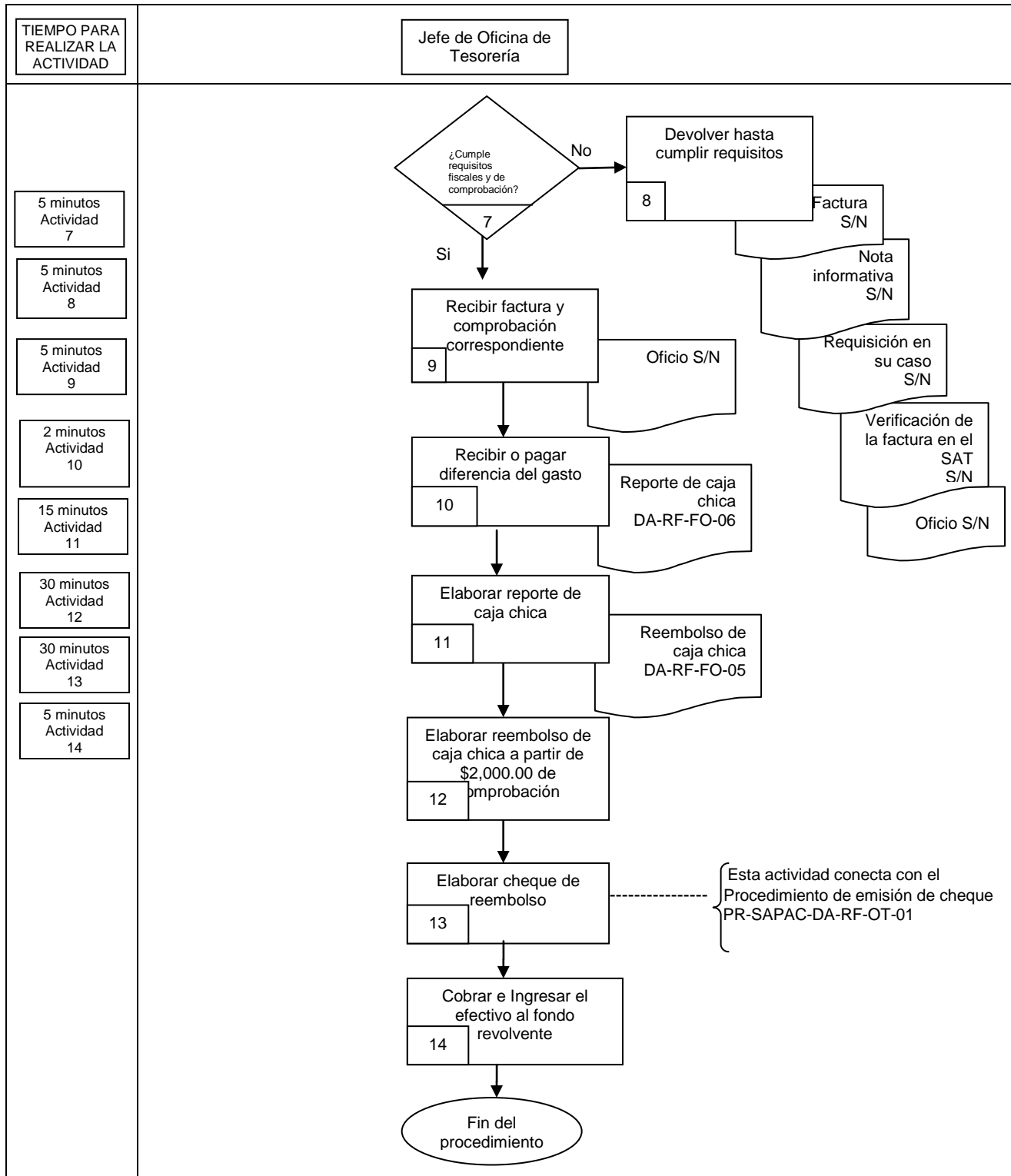




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAJA REVOLVENTE





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE CAJA REVOLVENTE

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Tesorería (JOT)	Entrega el vale de compras menores al solicitante (funcionario del organismo operador), el cual debe tramitar las firmas de autorizado por su jefe inmediato, el visto bueno del funcionario correspondiente y el sello de presupuestos.	Vale de compras menores DA-RF-FO-07
2	JOT	Recibe y revisa que el vale de compras menores contenga las firmas de autorizado por su jefe inmediato, el visto bueno el funcionario correspondiente y el sello de presupuestos, la compra no debe exceder de \$1,999.00 de acuerdo al Código Fiscal de la Federación.	DA-RF-FO-07 Instructivo de caja revolvente DA-IT-06
3	JOT	¿Está completo el vale de compras menores? No, pasa a la actividad 4 Si, pasa a la actividad 5	
4	JOT	Devuelve el vale al solicitante, hasta cubrir los requisitos de firmas y sellos de presupuestos y contabilidad.	
5	JOT	Entrega al solicitante el efectivo, menor a \$1,999.00 para no interrumpir las actividades del área solicitante.	
6	JOT	Recibe la factura comprobatoria de la compra, la cual debe cubrir los requisitos fiscales de acuerdo al Código Fiscal de la Federación y sellos de presupuestos.	
7	JOT	¿Cumple la comprobación con los requisitos fiscales y de control interno? No, pasa a la actividad 8. Si, pasa a la actividad 9.	
8	JOT	Devuelve al solicitante hasta que cubra los requisitos fiscales y administrativos, como son sellos del almacén, de presupuestos, firmas de los funcionarios que indica el vale, teniendo 3 días para la comprobación del vale, de lo contrario se remite oficio al Departamento de Recursos Humanos para que la cantidad solicitada le sea descontada vía nomina a través de oficio sin número.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Clave: PR-SAPAC-DA-RF-OT-02

Revisión: 1

Página 24 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
9	JOT	Recibe la factura, verificación de la factura en la página del SAT, nota informativa que justifique la compra, la requisición con el sello de almacén de inexistencia del producto.	
10	JOT	Recibida la comprobación se anexa al vale de gastos, en caso de existir diferencia con la factura, se reintegra a la caja revolvente o se efectúa el pago correspondiente, elaborando oficio que firma sin número firmando la jefe de tesorería de recibir o entregar diferencia y del solicitante.	
11	JOT	Elabora el reporte de caja chica, el cual se actualiza diariamente y se entrega al Jefe de Departamento de Recursos Financieros.	Reporte de caja chica DA-RF-FO-06
12	JOT	Elabora el reembolso de caja revolvente cuando ha recuperado \$2,000.00 de comprobación, para evitar quedarse sin fondos, durante el procedimiento de recuperación del total de los vales.	Reembolso de caja chica DA-RF-FO-05
13	Asistente de Dirección (AD)	Elabora el cheque de reembolso de caja revolvente, cuando así se le indique.	Procedimiento para la emisión de cheques PR-SAPAC-DA-RF-OT-01
14	JOT	Cobra el cheque para la reintegración de los fondos en la caja revolvente	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Reembolso de caja chica (DA-RF-FO-05)	Jefe de Departamento de Recursos Financieros.	5 AÑOS
02	Reporte de caja chica (DA-RF-FO-06)	(JOT)	3 AÑOS
03	Vale de compras menores (DA-RF-FO-07)	(JOT) (JOT)	5 AÑOS

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Instructivo de caja revolvente	(DA-IT-06)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO FINANCIERO ANUAL

1.- Propósito:

Establecer los lineamientos para elaborar el presupuesto financiero del Organismo Operador.

2.- Alcance:

El presente instructivo es aplicable a todas las áreas administrativas y operacionales del SAPAC, en el proceso de provisión del gasto, ingresos y egresos

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Presupuesto: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Asignación: Cantidad en valor económico.

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

Premisas: Indicador para llegar a una asignación correcta.

Partida Presupuestal: Gasto clasificado por el tipo de servicio.

Reclasificación: Transferencia de saldos entre partidas presupuestales.

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

6.- Método de Trabajo:

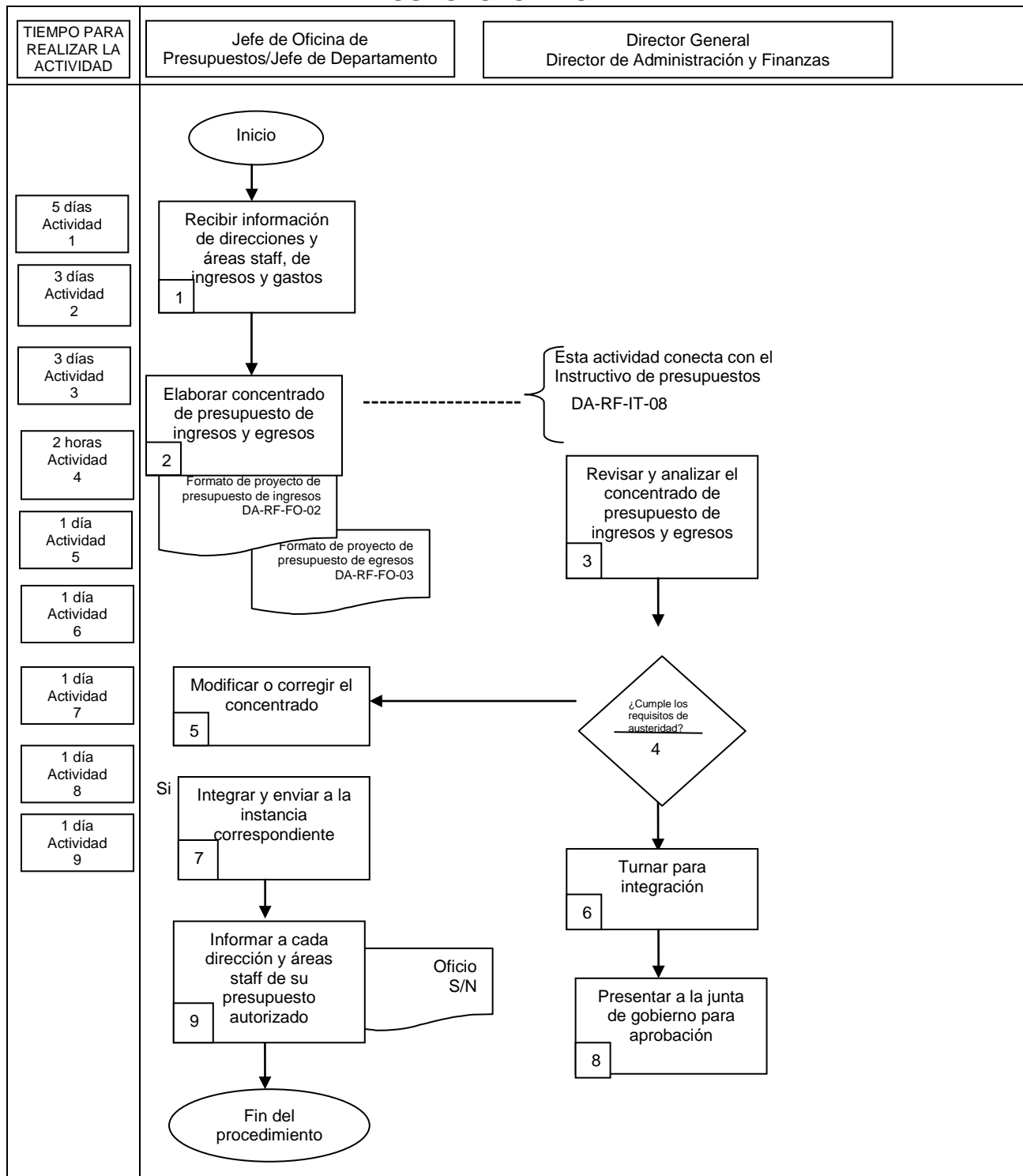
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL





DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Presupuesto (JOP)	Recibe la información de cada dirección y áreas staff, del ingreso y gastos a presupuestar para el ejercicio inmediato siguiente.	
2	JOP	Elabora el concentrado de presupuestos de ingresos y egresos con los datos proporcionados para ser turnado al Director de Administración y Finanzas.	Instructivo de presupuestos DA-RF-IT-08 Formato de proyecto de presupuesto de ingresos DA-RF-FO-02 Formato de proyecto de presupuesto de egresos DA-RF-FO-03
3	Director General (DG) Director de Administración y Finanzas (DAF)	Revisa y analiza los rubros que integran el concentrado de ingresos y egresos el cual da el visto bueno, así como solicitar se elaboren cambios o correcciones pertinentes.	
4	JOP	¿Cumple con los requisitos de austeridad? No, pasa al punto 5, Si, pasa al punto 6.	
5	JOP	Modifica y/o corrige los rubros que exceden los lineamientos de austeridad.	
6	DA	Turna para que sea integrado a la instancia correspondiente.	
7	JOP	Integra y presenta a la instancia correspondiente de acuerdo a los lineamientos del H. Ayuntamiento Municipal.	
8	Director General (DG)	Presenta a la junta de Gobierno del SAPAC para su aprobación.	
9	JOP	Informa, una vez aprobado el presupuesto, vía oficio sin número, a cada dirección y área staff de su presupuesto autorizado para el ejercicio	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
15	Proyecto de Presupuesto de Ingresos.	Anual
16	Proyecto de Presupuesto de Egresos.	Anual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Formato de proyecto de presupuesto de ingresos (DA-RF-FO-02)	Jefe de Oficina de Presupuesto (JOP)	3 Años
02	Formato de proyecto de presupuesto de egresos (DA-RF-FO-03)		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Instructivo de presupuesto	(DA-RF-IT-08)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LOS INGRESOS EN CONTABILIDAD

1.- Propósito:

Establecer los lineamientos para efectuar el procedimiento para el registro contable de los ingresos recaudados diariamente por el Sistema Operador.

2.- Alcance:

Es aplicable al departamento de Recursos Financieros adscrito a la dirección de Administración y Finanzas del SAPAC involucradas en la intervención de la recaudación y registro de los ingresos.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Sección: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

COI: Software utilizado para facilitar el registro de las operaciones contables, así como la emisión de los diferentes auxiliares y/o reportes.

Conciliación: Documento en el que se plasman las diferencias detectadas entre el sistema de captura de pagos Aquasis y el sistema contable COI.

Conciliación bancaria: Documento en el que se plasman las diferencias detectadas entre el sistema contable COI y las cuentas bancarias que maneja el SAPAC.

Ingresos: Recursos que se obtienen por los diferentes conceptos relativos a los derechos, aprovechamientos, contribuciones especiales, etc. de este Sistema Operador.

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



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

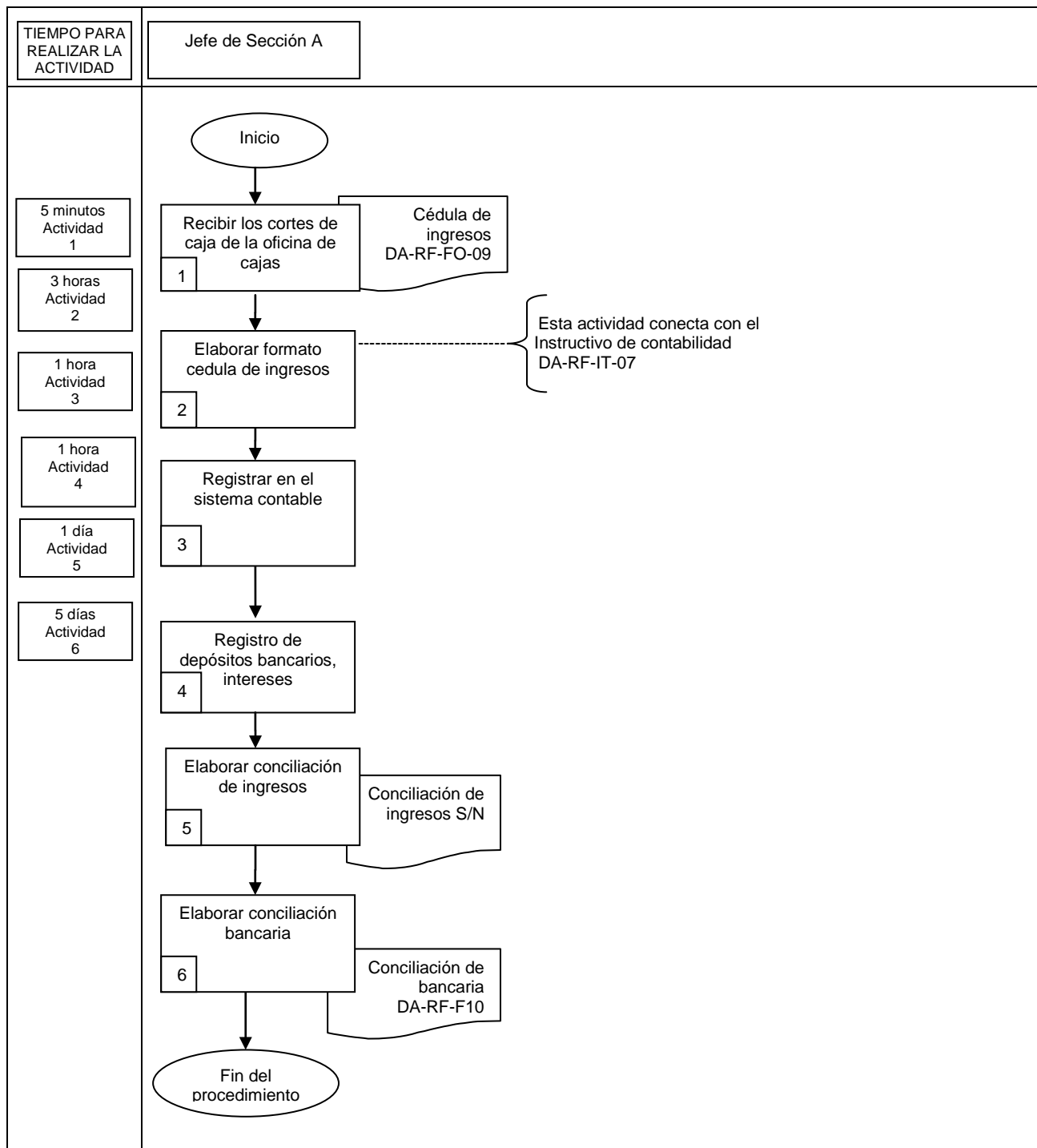
S/C: Sin Código

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE LOS INGRESOS EN CONTABILIDAD





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL REGISTRO DE LOS INGRESOS EN CONTABILIDAD

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Sección A (JSA)	Recibe de la oficina de cajas el reporte diario de los ingresos recaudados por cada una de las sucursales, anexando los documentos comprobatorios como son: fichas de depósitos (de instituciones bancarias y las elaboradas por las cajas) y/o transferencias, salidas de efectivo, bouchers, etc.	
2	JSA	Elabora la cédula de ingresos por cada una de las bases, en la cual se clasifican por rubro de cada uno de los ingresos obtenidos, verificando que los depósitos del banco correspondan con las fichas proporcionadas y aclara cualquier inconsistencia existente.	Instructivo de contabilidad DA-RF-IT-07 Cédula de ingresos DA-RF-FO-09
3	JSA	Registra la cedula en el sistema contable COI.	Instructivo de contabilidad DA-RF-IT-07
4	JSA	Registra los todos los ingresos que se generan durante el mes, como son los intereses bancarios, depósitos bancarios.	
5	JSA	Imprime los auxiliares contables de las partidas de ingresos y reporte del Sistema Aquasis. Verificación y análisis de cada uno de los saldos que reflejan ambos documentos. Identifica los movimientos no correspondidos y se plasmas en el documento de conciliación. Se realiza el ajuste, corrección, reclasificación o cancelación de movimientos, según proceda. Quedando pendientes las partidas por conciliar para el próximo mes	
6	JSA	Elabora la conciliación bancaria, revisando y analizando los auxiliares con los estados de cuentas bancarias.	Conciliación Bancaria DA-RF-F10



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

Clave: PR-SAPAC-DA-RF-OC-04

Revisión: 1

Página 34 de 139

INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Cedula de ingresos DA-RF-FO-09	Jefe de Sección A (JSA)	5 Años
02	Conciliación Bancaria DA-RF-F10		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Instructivo de contabilidad	(DA-RF-IT-07)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE GASTOS

1.- Propósito:

Establecer los lineamientos para efectuar el procedimiento para la provisión de los gastos efectuados por el Sistema Operador.

2.- Alcance:

Es aplicable al departamento de Recursos Financieros adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas y áreas involucradas en el gasto corriente que efectúa el Sistema Operador.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Asistente de Dirección: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

COI: Software utilizado para facilitar el registro de las operaciones contables, así como la emisión de los diferentes auxiliares y/o reportes.

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

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

S/C: Sin Código

6.- Método de Trabajo:

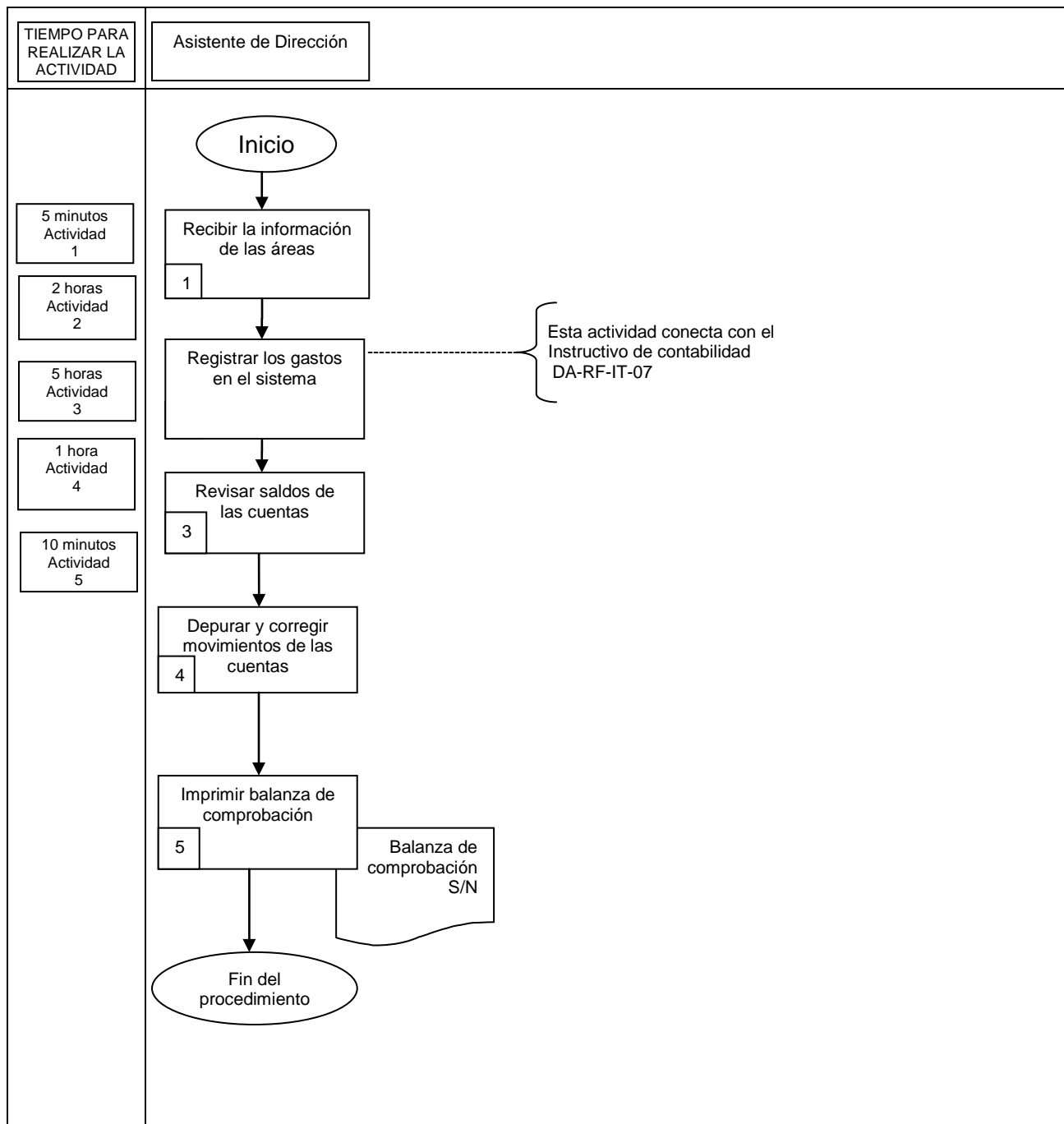
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA PROVISIÓN DE GASTOS





DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA PROVISIÓN DE GASTOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente de Dirección (AD)	Recibe la información de los gastos, como son las facturas, nominas, comisiones bancarias, para registro.	
2	AD	Registra en sistema contable COI todos los gastos derivados de las actividades operativas y administrativas de cada dirección y área.	Instructivo de contabilidad DA-RF-IT-07
3	AD	Revisa y analiza los saldos de los auxiliares contables, imprimiéndolos y verificando que la captura sea la correcta	
4	AD	Depura las cuentas que afecto contablemente, realizando correcciones por error en la captura necesaria realizarla antes de imprimir la balanza de comprobación.	
5	AD	Imprimir la balanza de comprobación para la toma de decisiones y reporte mensuales que parten de ésta.	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Conciliación Bancaria DA-RF-FO-10	Jefe de Sección A (JSA)	5 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Instructivo de contabilidad	(DA-RF-IT-07)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

1.- Propósito:

Establecer la metodología para la recaudación de los ingresos en las oficinas de cajas adscritas al Departamento de Recursos Financieros.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a las cajas, pagos bancarios y cajero Aquamático que integran el departamento de Recursos Financieros adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Financieros: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina: Responsable de supervisar y aplicar correctamente este procedimiento.

Cajera: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Aquasis: Software de ayuda en el proceso y control de recaudación de ingresos.

Cajas: Área donde se efectúan las operaciones de cobro a los Usuarios

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

Ingresos: Recursos que se obtienen por los diferentes conceptos relativos a los derechos, aprovechamientos, contribuciones especiales, etc. de este Sistema Operador.

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

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



6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

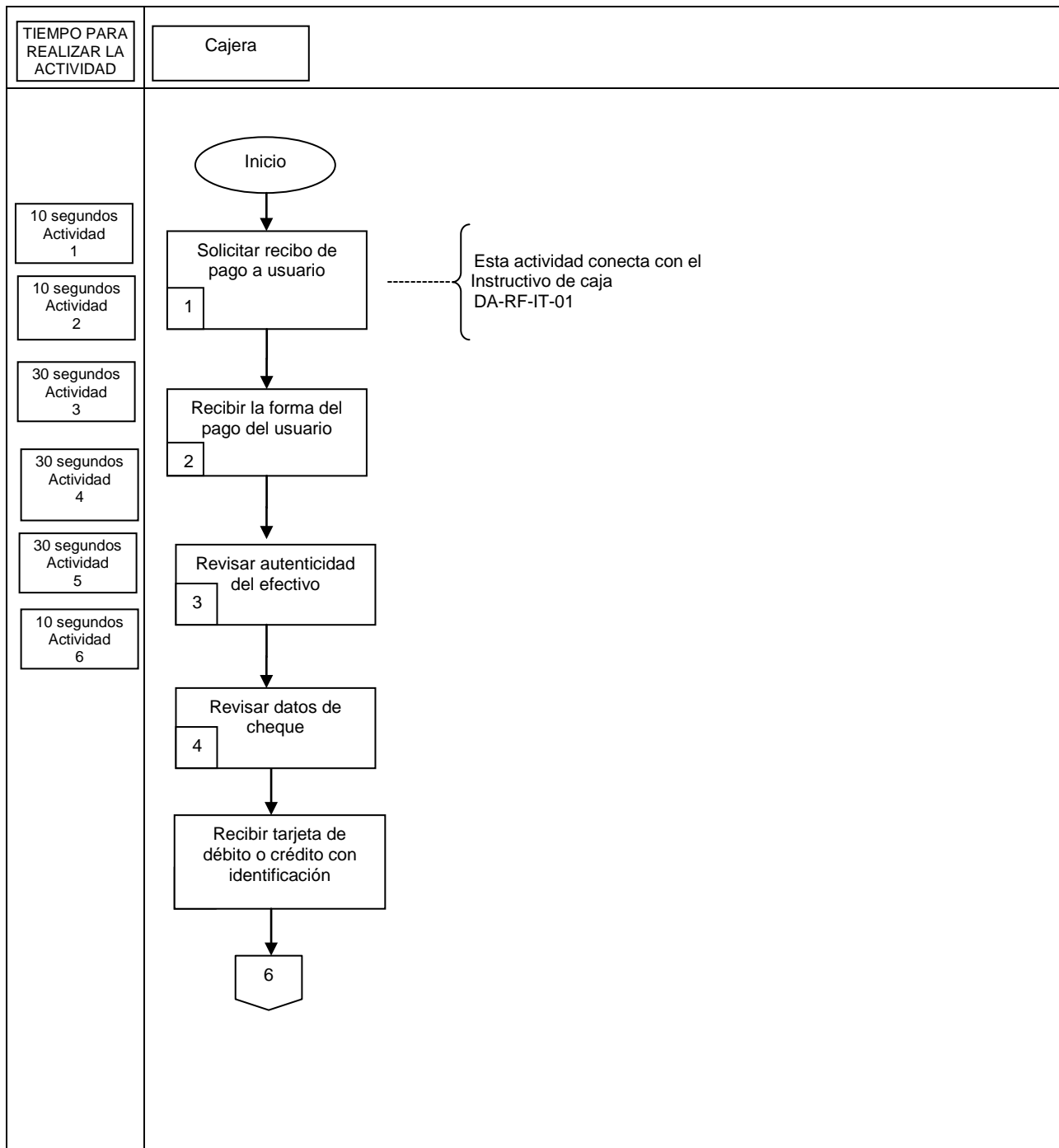
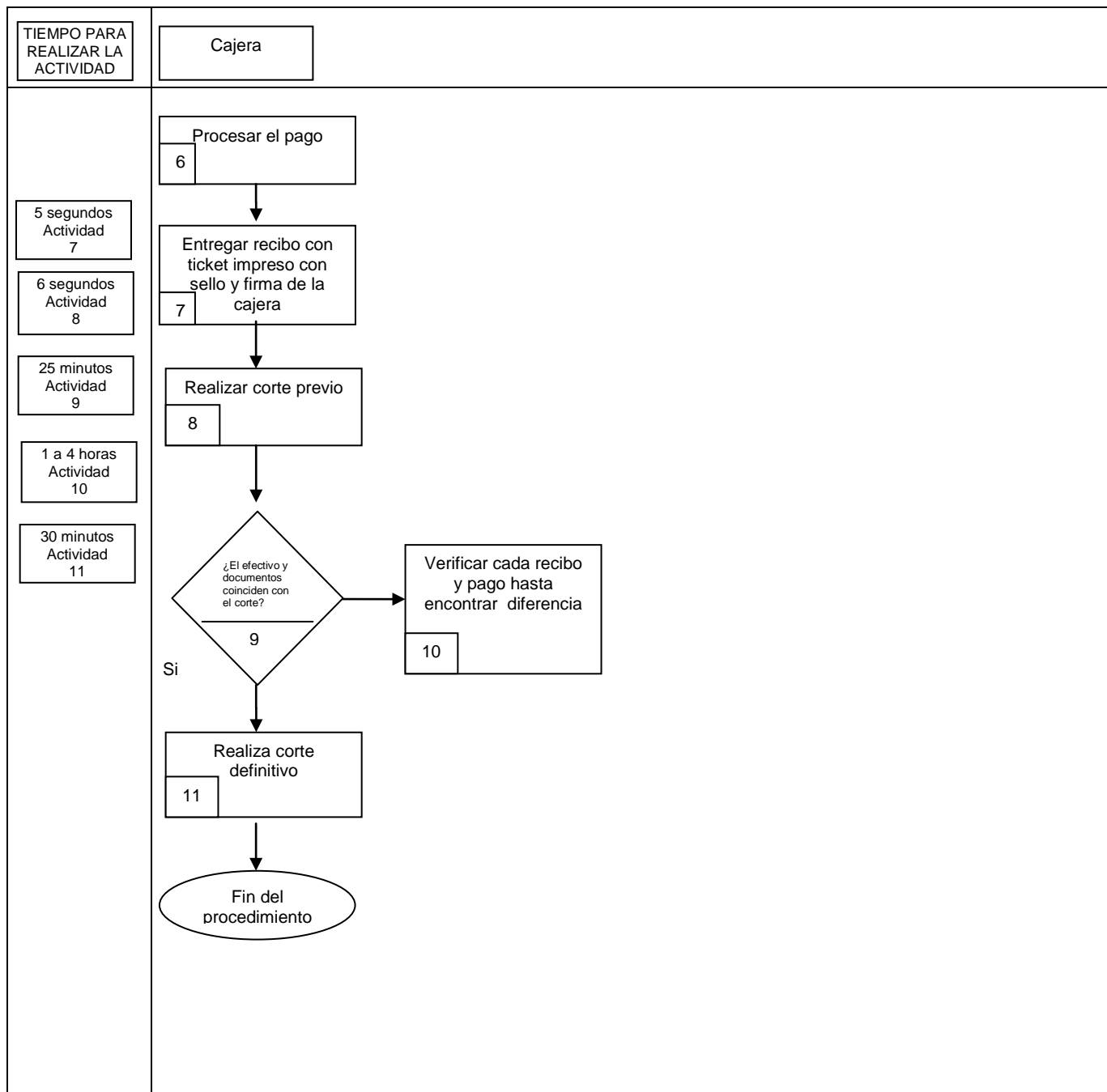




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo
1	Cajera (C)	Solicita recibo de pago el cual verifica los datos del usuario e importe a pagar contra el sistema Aquasis.	Instructivo de caja DA-RF-IT-01
2	C	Recibe del usuario la forma en que realizará el pago, el cual puede ser en efectivo, con cheque o tarjeta de débito o crédito.	
3	C	Revisa el efectivo para pago; verificando que los billetes sean auténticos con la lámpara detectora de billetes.	
4	C	Revisa el cheque, el cual debe verificar que los datos del sistema Operador sean los correctos, el importe a pagar, que coincidan el importe con número y letra; si el cheque lo firma una sola persona o son firmas mancomunadas.	
5	C	Recibe el pago con tarjeta de crédito o débito y solicitar identificación oficial del usuario de la tarjeta, deslizarla en la terminal bancaria, esperar la autorización de que está aprobado el cargo por parte del banco.	
6	C	Procesa el pago en el sistema Aquasis, hasta que tiene los elementos suficientes para la aplicación.	
7	C	Imprime el ticket de pago, el cual sella y firma anexando al recibo y posteriormente lo entrega al usuario.	
8	C	Realiza corte previo de caja, antes de aplicar su corte definitivo, para verificar que coincida el total de efectivo recibido, y los documentos con el reporte de cobros. Nota: Durante la operatividad del día se realizan retiros parciales.	Vale de retiros parciales DA-RF-FO-03
9	C	¿El efectivo y los documentos recibidos coinciden con el corte previo? No, pasa a la actividad 10. Si, pasa a la actividad 11.	
10	C	En el corte previo se verifica minuciosamente el efectivo más documentos con cada uno de los recibos de los usuarios hasta localizar el error.	
11	C	Elabora corte definitivo de caja, anexando fichas de depósitos, boucher y cheques.	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
20	Captación de ingresos 2014.	mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	Vale de retiros parciales (DA-RF-FO-03)	Jefe de cajas (C)	4 horas

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Instructivo de caja	(DA-RF-IT-01)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NOMINA

1.- Propósito:

Proporcionar a los trabajadores sus percepciones y deducciones por catorcena, mediante su comprobante de nómina en tiempo y forma.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el recurso humano del SAPAC.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento

Contraloría Interna: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del organismo. Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Recursos Humanos: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de oficina de Nóminas: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5.- Definiciones:

Documentos: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: instructivo de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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

NOI: Es el programa con el cual se calculan y se generan las nóminas, así como el archivo para realizar la transferencia electrónica del pago de la misma.



Día Trabajado: Percepción extraordinaria que se paga al trabajador, cuando por necesidades del área tiene que presentarse a trabajar en su día de descanso.

Prima Dominical: Percepción extraordinaria, equivalente al 25% de su sueldo diario ordinario, que se paga al trabajador cuando presta sus servicios en día domingo, ya sea por requerimientos del área y/o porque así está estipulada su jornada de trabajo.

S/C: Sin código.

N/A: No Aplica.

6.- Método de Trabajo:

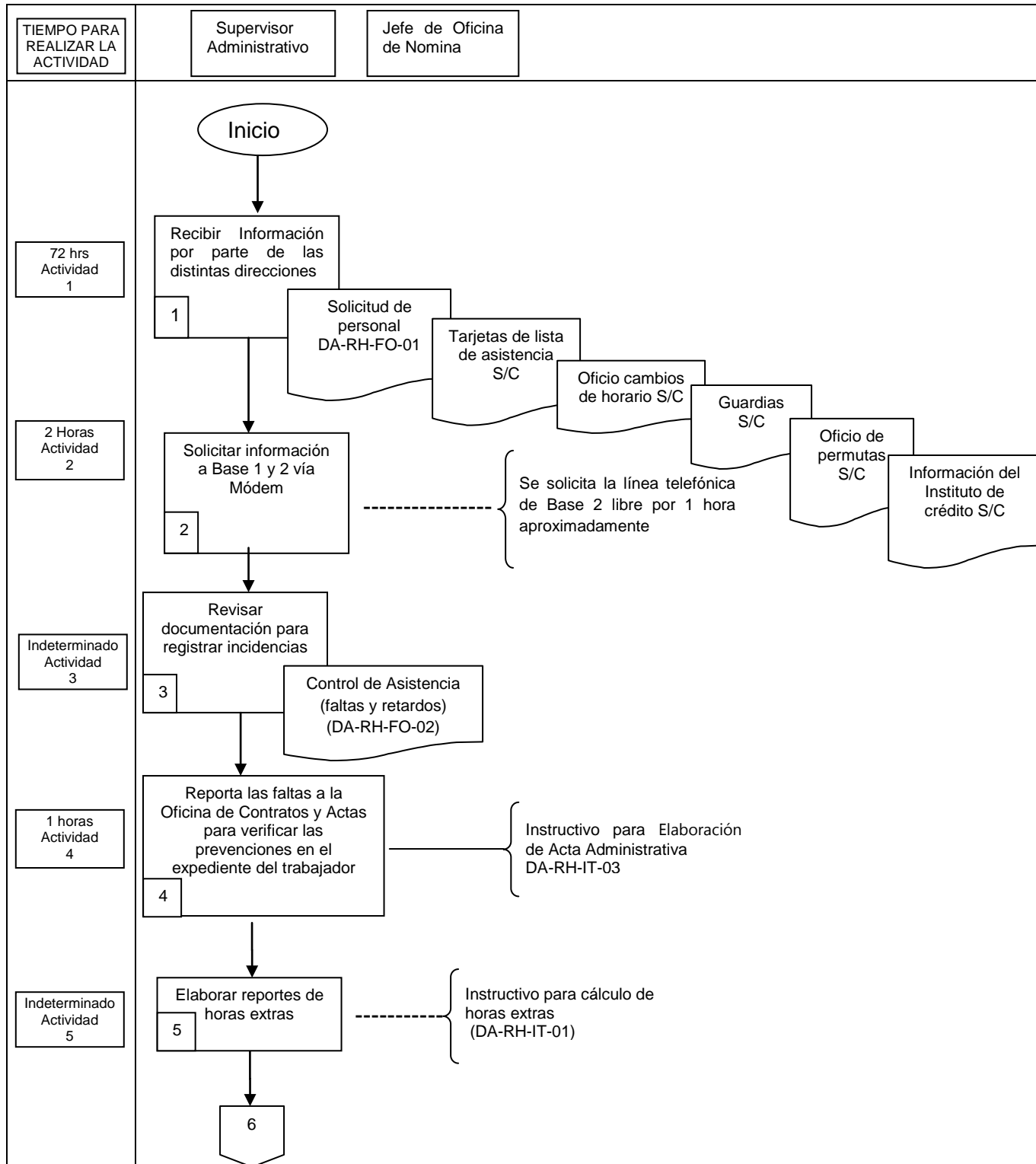
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE NOMINA



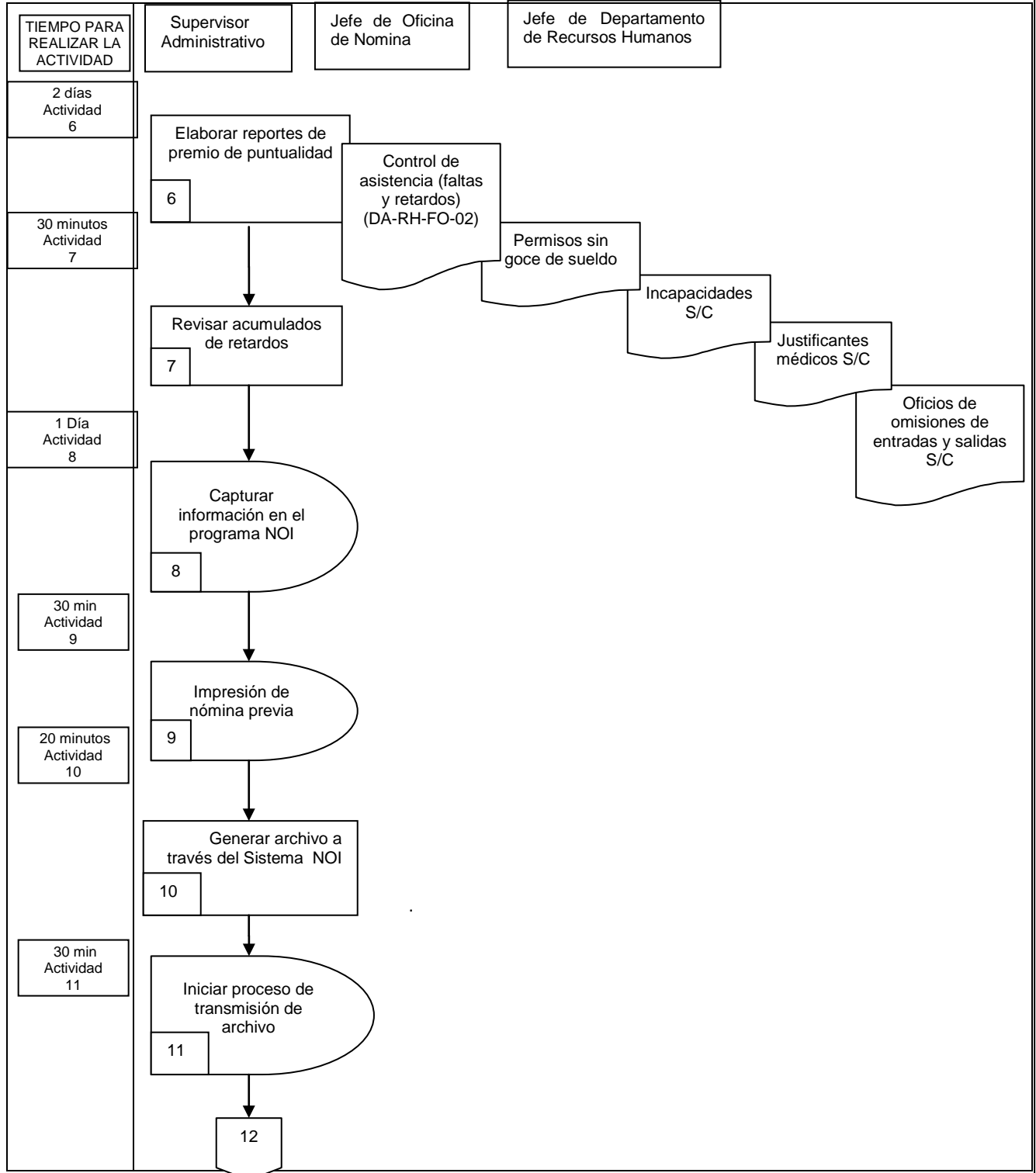


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 48 de 139



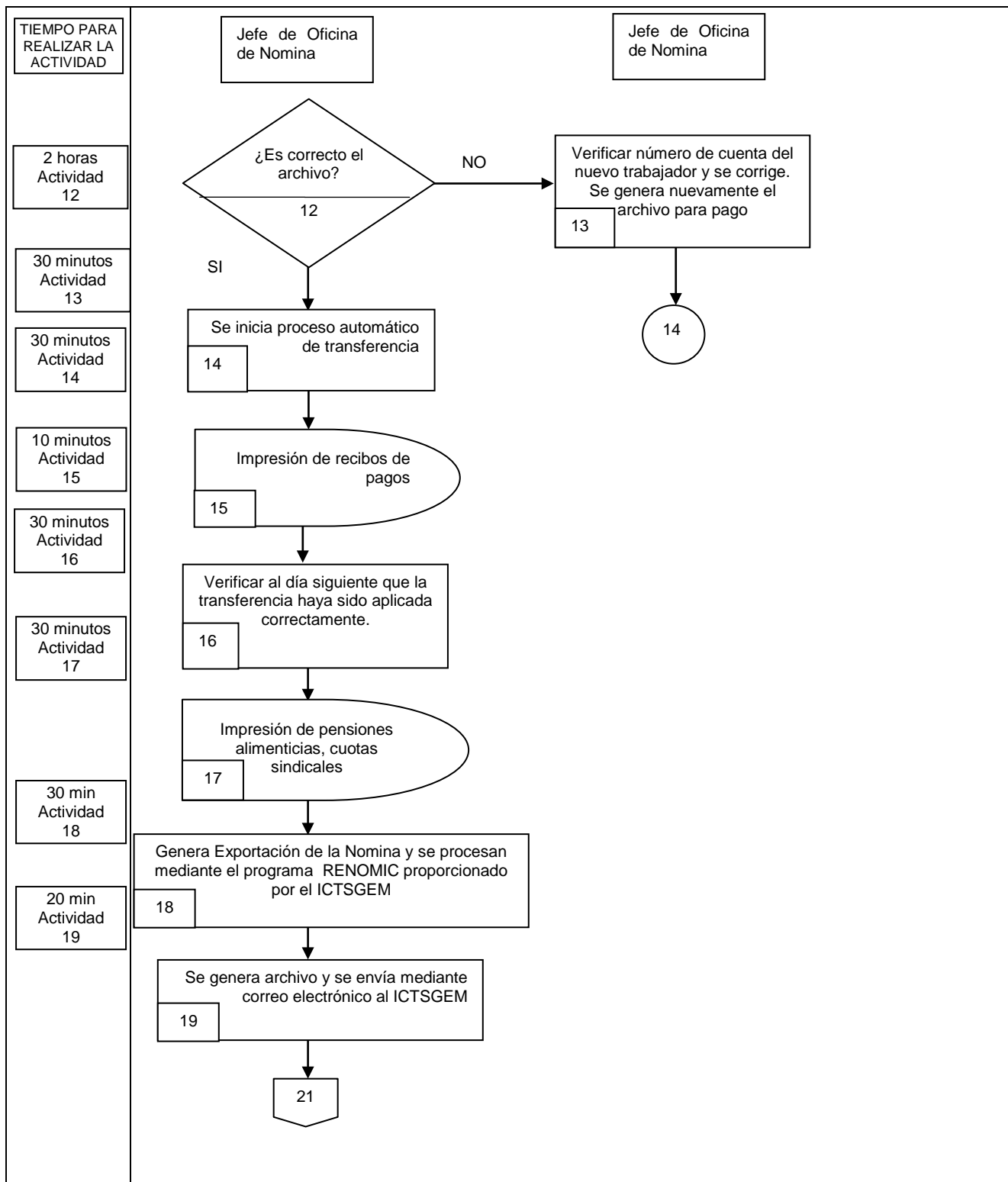


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 49 de 139



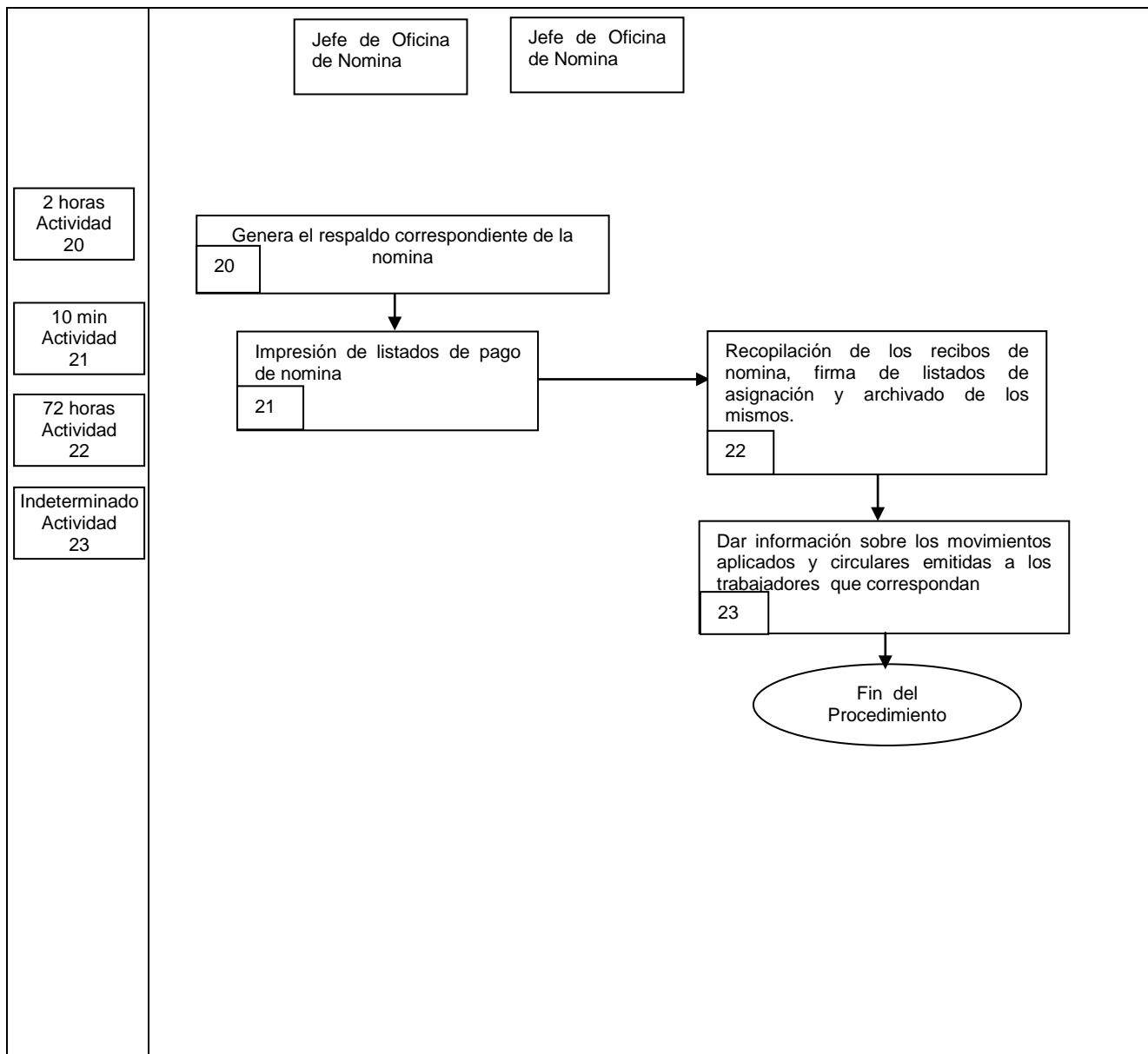


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 50 de 139





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE LA NOMINA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Supervisor Administrativo (SA)	Recepción de la documentación base para la determinación de la nómina: solicitud de ingresos o bajas de personal, tarjetas y listas de asistencias, oficios de permutas, guardias, cambios de horarios, días de descanso, instituto de crédito, Inter mercado y otras entidades que presten beneficio de crédito a los trabajadores.	Solicitud de personal DA-RH-FO-01 Tarjetas de lista de asistencia S/C Oficios de cambio de horarios S/C Guardias S/C Oficio de permutas S/C Información del Instituto de Crédito S/C
2	JON	Solicitar al sistema "puntual" los registros de asistencia del personal de base 1 y base 2 (Base 2, vía módem- solicitando la línea telefónica de base 2 libre por una hora aproximadamente).	
3	JON	Revisión de la documentación base para registrar las incidencias del personal, por dirección en el formato de "Control de asistencia", mismas que se refieren a : faltas, retardos, omisiones de registro de entradas y/o salidas, permisos, vacaciones, cumpleaños, incapacidad, tiempo extra, días de descanso trabajados, días festivos, guardias y horarios de trabajo.	Control de asistencia (Faltas y retardos) (DA-RH-FO-02)
4	JON	Reportar Faltas a la Oficina de Contratos y Actas para verificar las prevenciones en el expediente del trabajador para seguimiento y control de faltas injustificadas. NOTA: Esta actividad se conecta con el instructivo de Elaboración de Acta Administrativa DA-RH-IT-03.	Instructivos Elaboración de Acta Administrativa DA-RH-IT-03



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 52 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
5	JON	Elaboración de reportes de horas extras, en el cual se reflejaran también los días festivos, descansos trabajados y primas dominicales. Mismas que son turnadas a cada Dirección para su respectivo Visto Bueno y autorización de la Dirección General. NOTA: Esta actividad se conecta con el instructivo para el cálculo de horas extras DA-RH-IT-01.	Instructivo para el cálculo de horas extras DA-RH-IT-01
6	JON	Elaboración de reporte de personal acreedor al premio de puntualidad, previo concentrado de faltas, retardos, permisos sin goce de sueldo, incapacidades, justificantes médicos y oficios de omisiones de entrada y/o salida.	Control de Asistencia (Faltas y retardos) (DA-RH-FO-02) Incapacidades S/C Justificantes médicos S/C Oficios de omisiones de entradas y salidas S/C
7	JON	Revisar acumulado de retardos de catorcena anterior vs. Catorcena a pagar para aplicar el descuento correspondiente. (Artículo 9 fracc. IV del Reglamento Interno de Trabajo de SAPAC).	
8	JON	Capturar en el programa de nómina (NOI) los nuevos ingresos, bajas, horas extras dobles y triples, día festivo, días de descanso trabajados, prima dominical, primas de antigüedad, premios de puntualidad, movimientos del ICSTGEM, cambios de categoría y sueldo, cambios de área de adscripción, sueldos diarios integrados, faltas, retardos, sanciones como medida disciplinaria, afiliaciones y movimientos del Sindicato, responsabilidades y descuentos varios (autorizados por la Dirección General y/o Dirección de Administración)	
9	JON	Impresión de nómina previa y exportación a un archivo de Excel del resumen de los importes netos a pagar, para validar cada uno de los movimientos capturados, una vez validada para su autorización y transferencia electrónica.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 53 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
10	Jefe de Departamento de Recursos Humanos JDRH	Solicitar el importe requerido para proteger la nómina, mediante escrito dirigido al Jefe de Recursos Financieros, con tres días hábiles de anticipación a la aplicación de la nómina.	Oficio S/C
11	JDRH	Impresión de las pensiones alimenticias y captura en archivo de Excel BANORTE para generar archivo de pago y se transfiere al mismo tiempo de cada nomina catorcenal o mensual en el caso del personal jubilado.	N / A
12	JDRH JON	Se genera un archivo de nómina en formato TXT. A través del Sistema NOI, mediante un archivo procesador del Banorte y se procede a transferir el archivo de pago.	
13	JDRH	Se inicia el proceso de validación de archivo de pago en la cuenta de Banorte, verificando que no haya rechazos para proceder a la aplicación de la transferencia mediante folio electrónico.	
14	JON	En caso de que haya rechazos se procede a verificar el motivo del rechazo, ya que generalmente corresponde a que no se capturó el número de cuenta de un nuevo trabajador. Si este es el caso, se captura el número de cuenta y se genera nuevamente el archivo para realizar la transferencia.	
15	JDRH JON	Impresión de recibos por oficinas y/o departamentos, mismos que se desprenden y ordenan numéricamente para su entrega a los responsables de cada área para su distribución al personal. (Previa firma de recepción en la lista impresa para tal fin)	
16	JDRH JON	Verificar al día siguiente que la transferencia haya sido aplicada de forma correcta y proceder a su impresión.	
18	JON JDRH	Se genera la exportación de la nómina con el archivo ExportaNoi_Act en el caso del personal Activo y con el archivo ExportaNoi_Jub en el caso del personal Jubilado. Dichas exportaciones se procesan mediante el programa RENOMIC, proporcionado por el ICTSGEM.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-ON-07

Revisión: 1

Página 54 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
19	JON	Generar archivo con el Programa RENOMIC del ICTSGEM, relativo a los descuentos que fueron aplicados a solicitud del Instituto y enviar mediante correo electrónico a la persona responsable de procesar la nómina de SAPAC antes éste.	
20	JDRH JON	Generar el respaldo correspondiente de las nóminas, así como la exportación completa en archivo de Excel e impresión de caratulas de nómina por Dirección y auxiliares varios para la elaboración de las pólizas y su trámite correspondiente ante el Departamento de Recursos Financieros.	
21	JDRH JON	Impresión de los listados de pago de la nómina para trámite de firmas correspondientes.	
22	JDRH JON	Recopilación de los recibos de nómina, firma de los listados de asignación y archivado de los mismos.	
23	JDRH JON	Dar información sobre movimientos aplicados en nómina y circulares emitidas a los trabajadores que corresponda. NOTA: Con esta actividad se termina el procedimiento.	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de personal (DA-RH-FO-01)	Jefe de Oficina de Nómina	1 año
2	Tarjetas de lista de asistencia S/C	JON	1 año
3	Oficios de cambio de horarios S/C	JON	1 año
4	Guardias S/C	JON	1 año
5	Oficio de permutas S/C	JON	1 año
6	Información del Instituto de crédito S/C	JON	1 año
7	Control de asistencia (Faltas y retardos) (DA-RH-FO-02)	JON	1 año
8	Instructivo para el cálculo de horas extras (DA-RH-IT-01)	JON	1 año
	Permisos sin goce de sueldo		
9	Incapacidades S/C	JON	1 año
	Justificantes médicos S/C		
10		JON	1 año
11	Oficios de omisiones de entradas y salidas S/C	JON	1 año



ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Solicitud de personal	DA-RH-FO-01
2	Control de asistencia (Faltas y retardos)	DA-RH-FO-02
3	Instructivo para el cálculo de horas extras	DA-RH-IT-01
4	Permisos sin goce de sueldo	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES ANTE EL IMSS

1.- Propósito.

Establecer la metodología para correcta elaboración de trámites ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

2.- Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las áreas que integran el Recurso Humano del SAPAC.

3.- Referencia.

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01)

4.- Responsabilidades.

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaria del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo. Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Recursos Humanos: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de trámites ante el IMSS: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5.- Definiciones.

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos

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

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

SUA (Sistema Único de Autodeterminación): Es un programa que se alimenta de las incidencias o movimientos de los trabajadores para la autodeterminación de cuotas que deban pagarse al IMSS.



IDSE (IMSS desde su empresa): Es un programa que permite un enlace directo a través de Internet para la presentación de avisos afiliatorios, como son: altas, bajas y modificaciones de salario. Mismo que genera un sello digital, que sirve de soporte de que el movimiento fue recibido por el servidor del IMSS.

S/C: Sin Código

6.- Método de Trabajo:

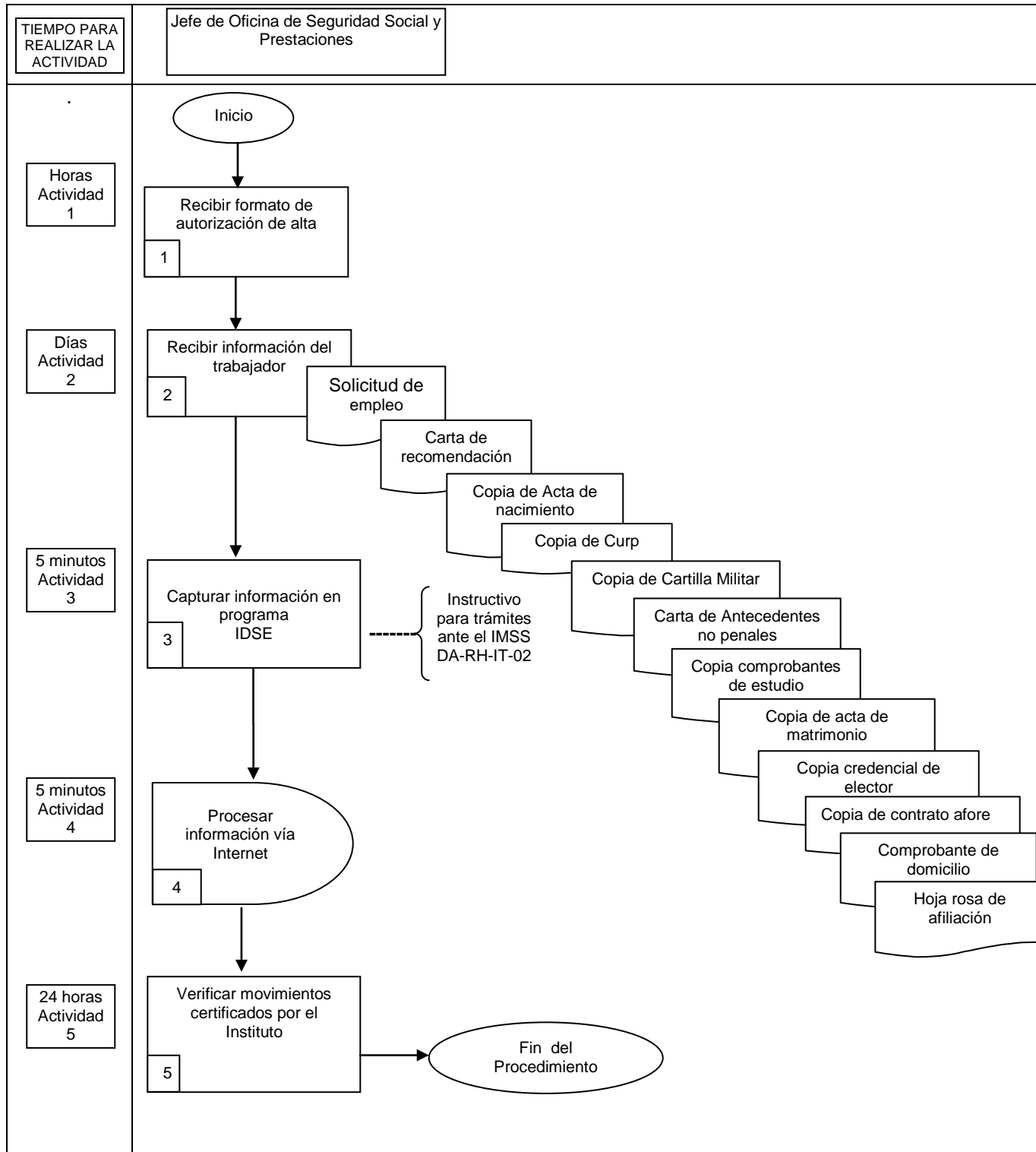
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES ANTE EL IMSS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES ANTE EL IMSS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina del IMSS (JOT)	Recibe formato de autorización de alta debidamente requisitado del personal de nuevo ingreso, misma que deberá llevar anexos los documentos que conformaran el expediente.	
2	Jefe de Oficina del IMSS JOT	Recibir información por parte del trabajador: Hoja rosa de afiliación al IMSS; en caso de ser el primer empleo se orienta a la persona para que acuda a la Subdelegación del IMSS para que solicite su pre-alta y se le asigne su número de afiliación, con la asignación del número se realizará el trámite de alta como trabajador del Organismo de manera inmediata.	Solicitud de empleo S/C Carta de recomendación S/C Copias fotostáticas de acta de nacimiento S/C CURP S/C Cartilla militar liberada S/C Carta de no antecedentes penales S/C Comprobantes de estudios S/C Acta de matrimonio (si es casado) S/C Credencial de elector S/C Contrato afore S/C Comprobante de domicilio S/C Hoja rosa de afiliación al IMSS S/C
3	JOT	A través del programa IDSE, establecido por el IMSS, se captura y genera la información en micro disco de 3.5" en programa Discmag (se anexa manual de usuario) mismo que deberá contener número de afiliación, nombre completo, No. de empleado, tipo de trabajador, tipo de salario, tipo de jornada, salario diario integrado y fecha de alta verificando los datos. NOTA: esta actividad se conecta con el instructivo para trámites ante el IMSS DA-RH-IT-02.	Instructivo para trámites ante el IMSS DA-RH-IT-02



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-OSS-08

Revisión: 1

Página 61 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
4	JOT	La información se emite a través de Internet a la siguiente dirección http://www.imss.gob.mx , IDSE, C: Certificado digital, usuario, firma digital autorizada, a: micro disco y firma digital nuevamente, donde aparecerá el número de acuse de recibo proporcionado por el instituto para el proceso.	
5	JOT	Al día siguiente se verifican los movimientos recepcionados por el instituto y se imprime original y dos copias (expediente, control de movimientos e interesado). NOTA: Con esta actividad se termina el procedimiento.	



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-OSS-08

Revisión: 1

Página 62 de 139

INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No.	Documento (Código)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de empleo	Jefe de Oficina de Trámites IMSS JOT	1 año
2	Carta de recomendación	JOT	1 año
3	Copias fotostáticas de acta de nacimiento	JOT	1 año
4	CURP	JOT	1 año
5	Cartilla militar liberada	JOT	1 año
6	Carta de no antecedentes penales	JOT	1 año
7	Comprobantes de estudios	JOT	1 año
8	Acta de matrimonio (si es casado)	JOT	1 año
9	Credencial de elector	JOT	1 año
10	Contrato afore	JOT	1 año
11	Comprobante de domicilio	JOT	1 año
12	Hoja rosa de afiliación al IMSS	JOT	1 año

ANEXOS

Anexo No.	Nombre	Código
1	Instructivo para trámites ante el IMSS	DA-RH-IT-02



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS

1. Propósito:

Establecer la metodología para la contratación del personal de nuevo ingreso del SAPAC.

2. Alcance:

Este procedimiento contratación de Personal aplica a todas las áreas que integran el SAPAC.

3. Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4. Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Humanos: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Contratos: Responsable actualización y aplicación de este procedimiento.

5. Definiciones:

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

6. Método de Trabajo:

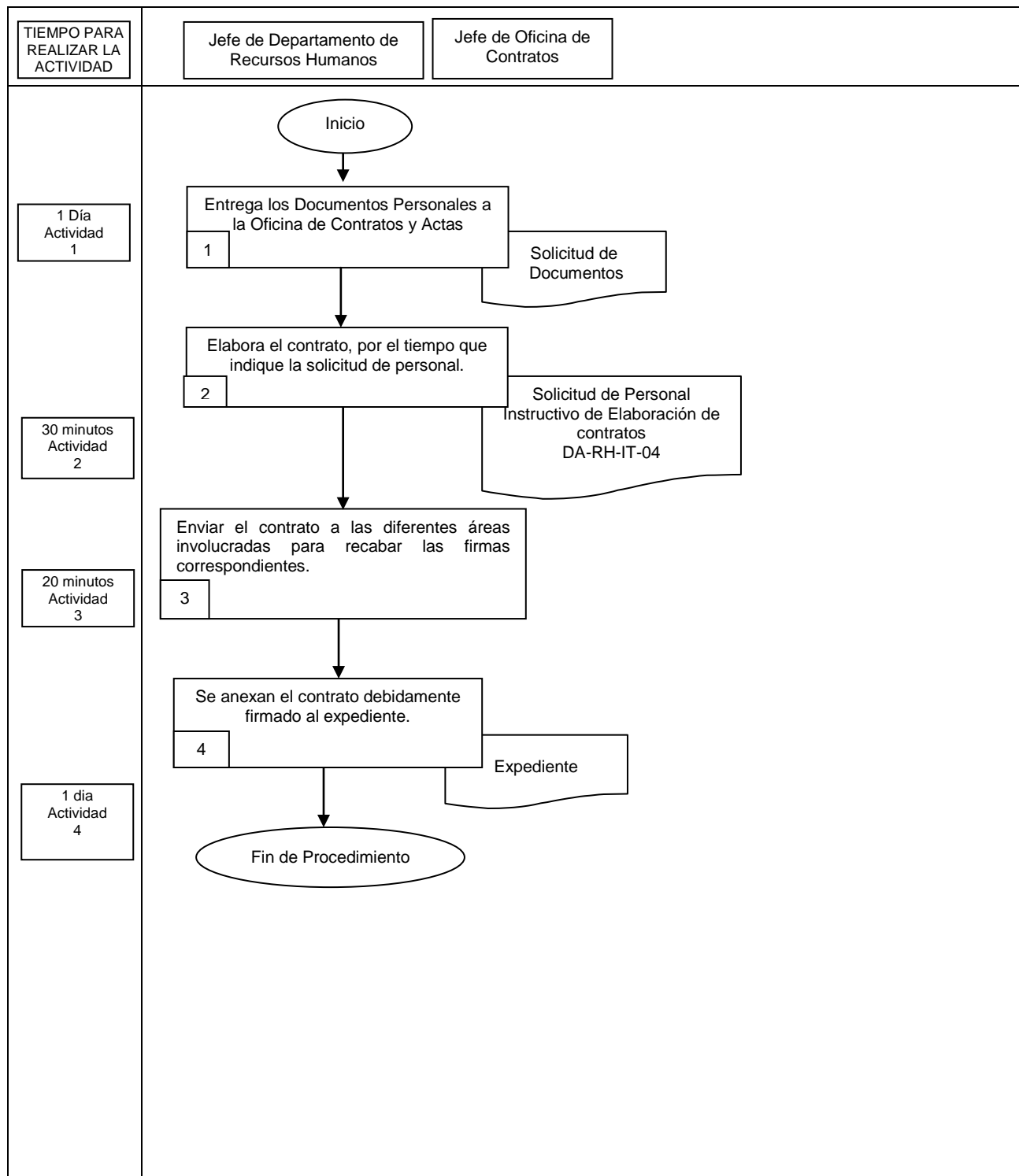
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1.	Jefe de Departamento de Recursos Humanos JDRH	Entregar los documentos Personales de trabajador a la oficina de Contratos.	Solicitud de Documento DA-RH-FO-01
2.	Jefe de Oficina de Contratos y actas JOCA	Elabora el contrato, por el tiempo que indique la Solicitud de Personal. NOTA: Esta actividad se conecta con el instructivo de Elaboración de Contratos DA-RH-IT-04.	Solicitud de Personal DA-RH-FO-01 Instructivo de Elaboración de Contratos DA-RH-IT-04
3.	Jefe de Oficina de Contratos y actas JOCA	Enviar el contrato a las diferentes Áreas involucradas para recabar las firmas correspondientes.	Contrato Individual de Trabajo DA-RH-FO-04
4.	Jefe de Oficina de Contratos y actas JOCA	Se anexa el contrato debidamente firmado al expediente. NOTA: Con esta actividad se termina el procedimiento.	Expediente



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de Personal (DA-RH-FO-01)	Jefe de Departamento Recursos Humanos (JDRH)	1 semana
2	Contrato individual de trabajo (DA-RH-FO-04)	Jefe de Oficina de Contratos y Actas (JOCA)	1 año

ANEXOS

No.	Documento	Clave
1	Solicitud de Documentos	S/C
2	Instructivo de Elaboración de Contratos	DA-RH-IT-04



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

1.- Propósito.-

Establecer los requisitos e instrucciones para llevar a cabo el proceso de capacitación de personal, así como su seguimiento y documentación, de acuerdo a los requerimientos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todo el personal del SAPAC, para la programación de su formación, educación y habilidades necesarias para el desarrollo de su competencia en el trabajo y desarrollo personal, como efecto, el logro de los objetivos del Organismo.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo. Dar de baja los documentos que se consideren obsoletos, capturar los cambios realizados, manteniendo siempre actualizados los Manuales de Procedimientos e Instructivos.

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Humanos: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Capacitación: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

Documento: Es información y su medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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



Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Productividad: El logro de los objetivos planeados de acuerdo al programa de trabajo, medido en tiempo.

Competencia: La capacidad que se tiene para la resolución de los problemas en el lugar de trabajo.

6.- Método de Trabajo:

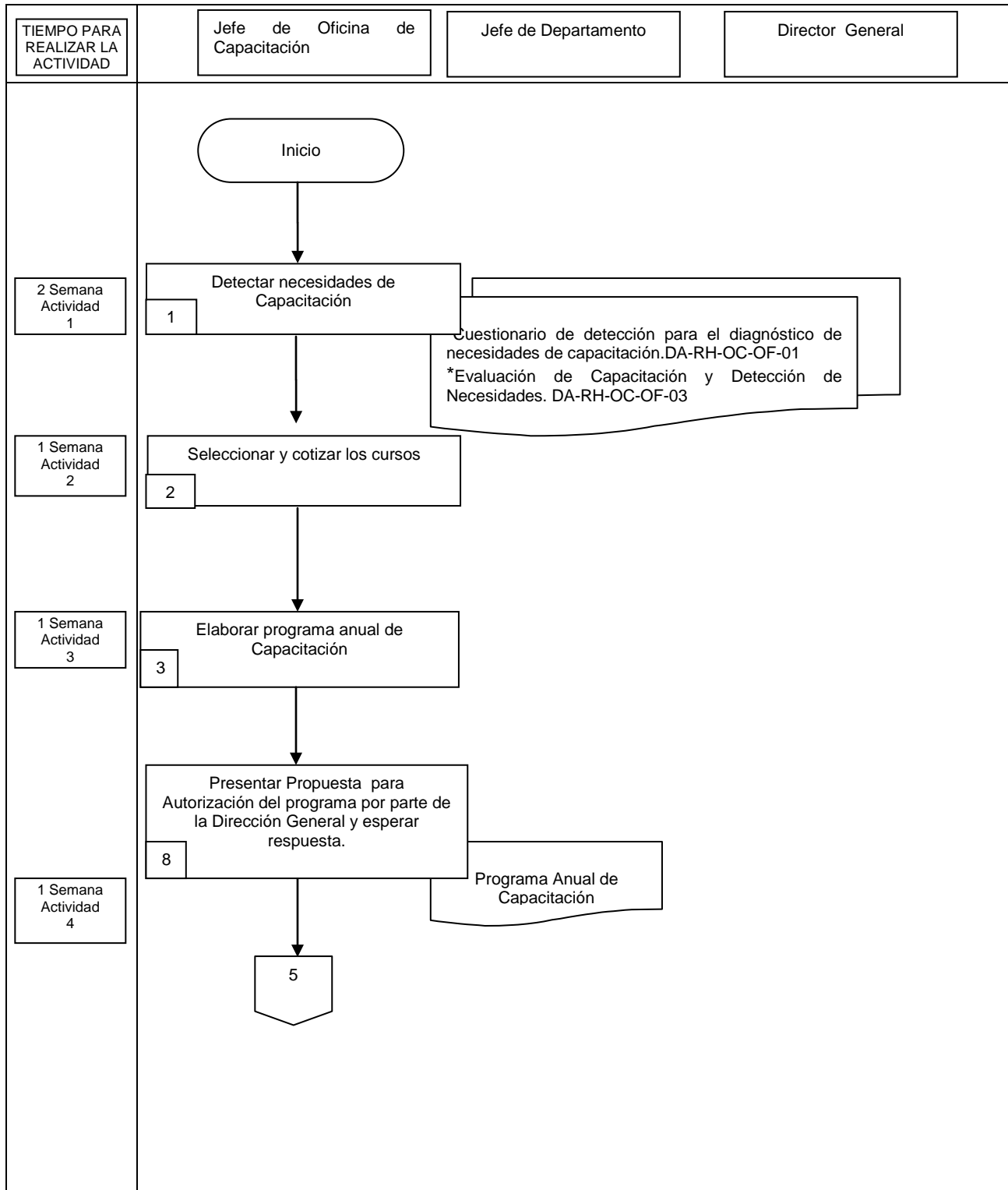
6.1 Descripción de Actividades

6.2 Diagrama de Flujo.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN



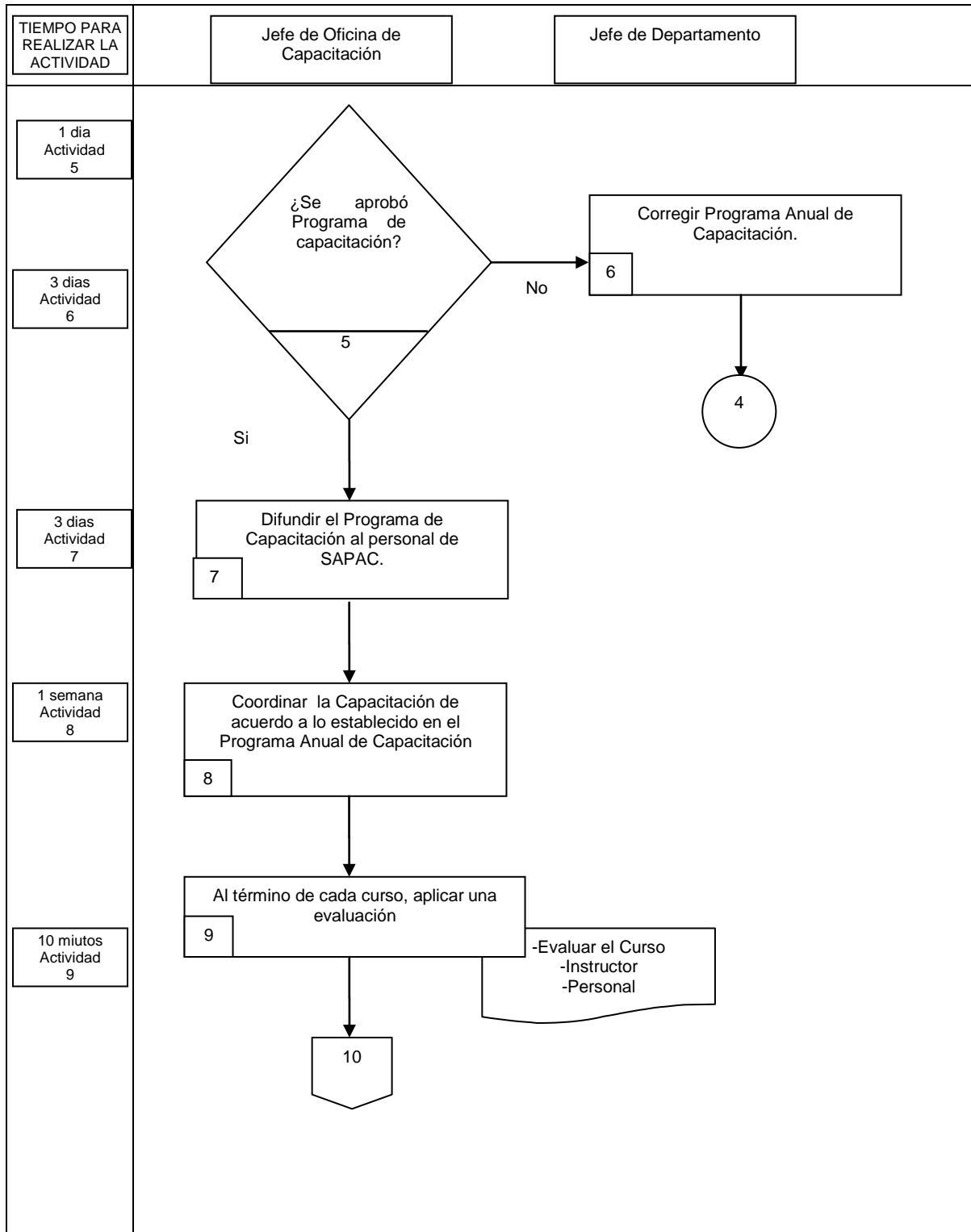


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-OC-10

Revisión: 1

Página 70 de 139



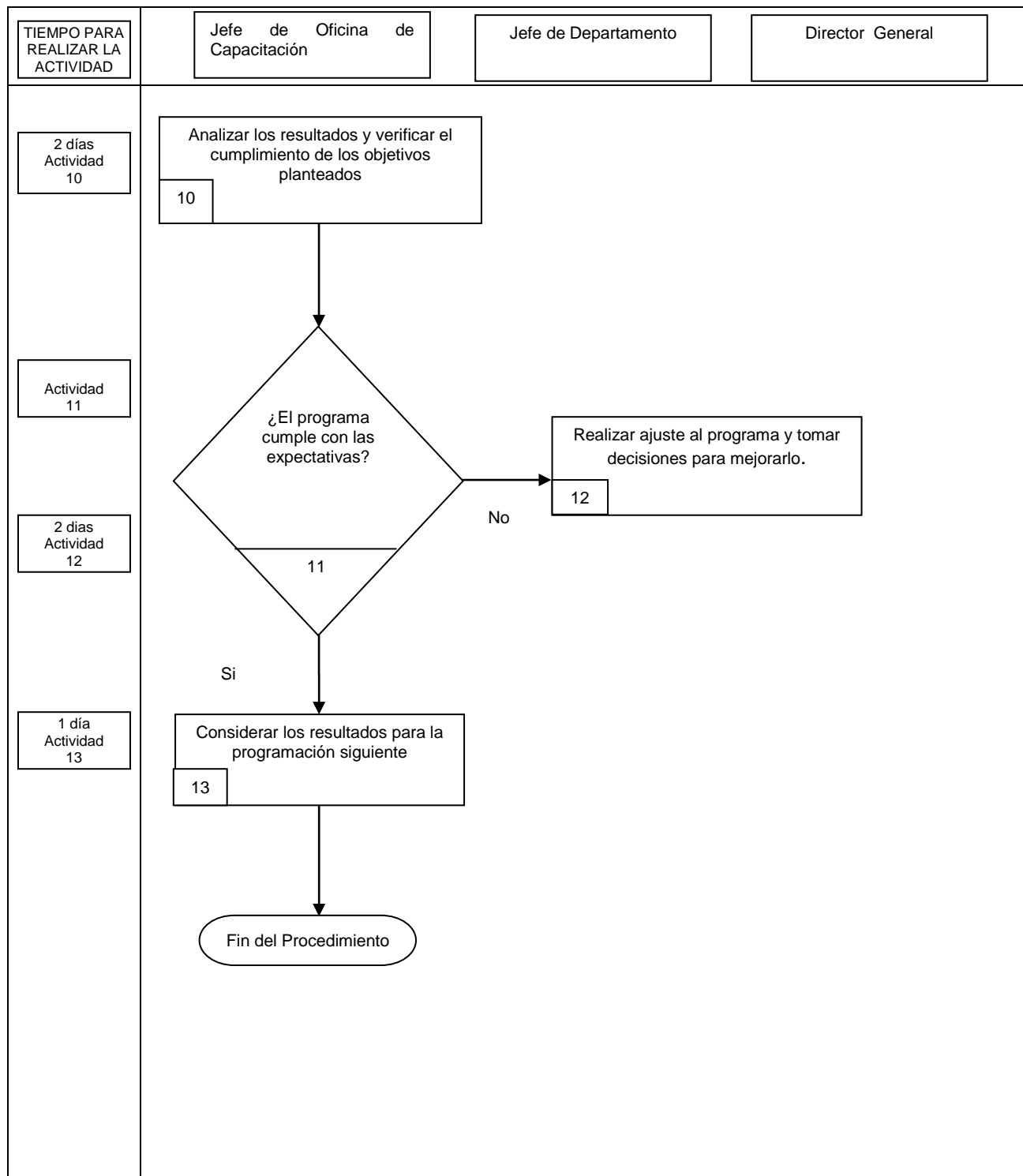


**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-OC-10

Revisión: 1

Página 71 de 139





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Capacitación JOC	Detectar las necesidades de capacitación. Utilizar los siguientes métodos: "Detección de Necesidades de Capacitación", que es llenado por los Directores de área donde sugieren cursos de capacitación un el cuestionario para el diagnóstico de las necesidades de capacitación. Evaluación de Capacitación y Detección de Necesidades de Capacitación del Personal".	Detección de Necesidades DA-RH-OC-FO-01 Evaluación de Capacitación y Detección de Necesidades. DA-RH-OC-FO-03
2	JOC	Seleccionar y cotizar los cursos solicitados experiencia por escrito de los proveedores para definir a los posibles candidatos y determinar si el costo total es de acuerdo con el presupuesto anual.	
3	JOC	Elaborar el Programa Anual de Capacitación.	
4	Jefe de Departamento Recursos Humanos JDRH	Presentar el Programa Anual de Capacitación para la Autorización del Director General.	
5	Director General DG	¿Se aprobó programa de capacitación? <ul style="list-style-type: none">• Si la decisión es no, ir al paso 6.• Si la decisión es si, ir al paso 7.	
6	JOC	Corregir Programa Anual de Capacitación. Pasar al paso 4.	
7	JOC	Difundir el Programa de Capacitación al personal de SAPAC.	
8	JOC	Coordinación de la Capacitación de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual de Capacitación.	
9	JOC	Al término de cada curso, aplicar una evaluación para conocer la calidad del instructor, del contenido del curso.	Evaluación de Capacitación y Detección de Necesidades. DA-RH-OC-FO-03



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Clave: PR-SAPAC-DA-RH-OC-10

Revisión: 1

Página 73 de 139

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
10	JOC	Analizar los Resultados y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.	
11	JOC	¿El programa cumple con las expectativas? <ul style="list-style-type: none">• Si la decisión es no, ir al paso 12• Si la decisión es si, ir al paso 13	
12	DG,JDH	Realizar ajuste al programa y tomar decisiones para mejorarlo.	
13	JOC	Considerar los resultados para la programación siguiente. NOTA: Con esta actividad se termina el procedimiento.	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1.	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	(DA-RH-OC-FO-01)
2.	Lista de asistencias	(DA-RH-OC-FO-02)
3.	Evaluación de la Oficina de Capacitación y Detección de Necesidades al personal	(DA-RH-OC-FO-03)



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES

1.- Propósito:

Establecer una metodología a la que se sujeten las adquisiciones de bienes con el fin de disponer oportunamente de los materiales de manera transparente, eficiente y eficaz de los recursos.

2.- Alcance:

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

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Materiales: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Adquisiciones: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

5.- Definiciones:

Documento: Información y medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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



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

Requisición: Documento que describe los conceptos técnicos, cualitativos y cuantitativos de los materiales solicitados por las diferentes áreas.

Cotización: Precio que establecen los proveedores externos para los materiales.

Pedido: Documento autorizado que hace oficial la compra a los proveedores.

Padrón de Proveedores: Es una relación de los proveedores que se cumplen con los requisitos establecidos por el SAPAC.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES

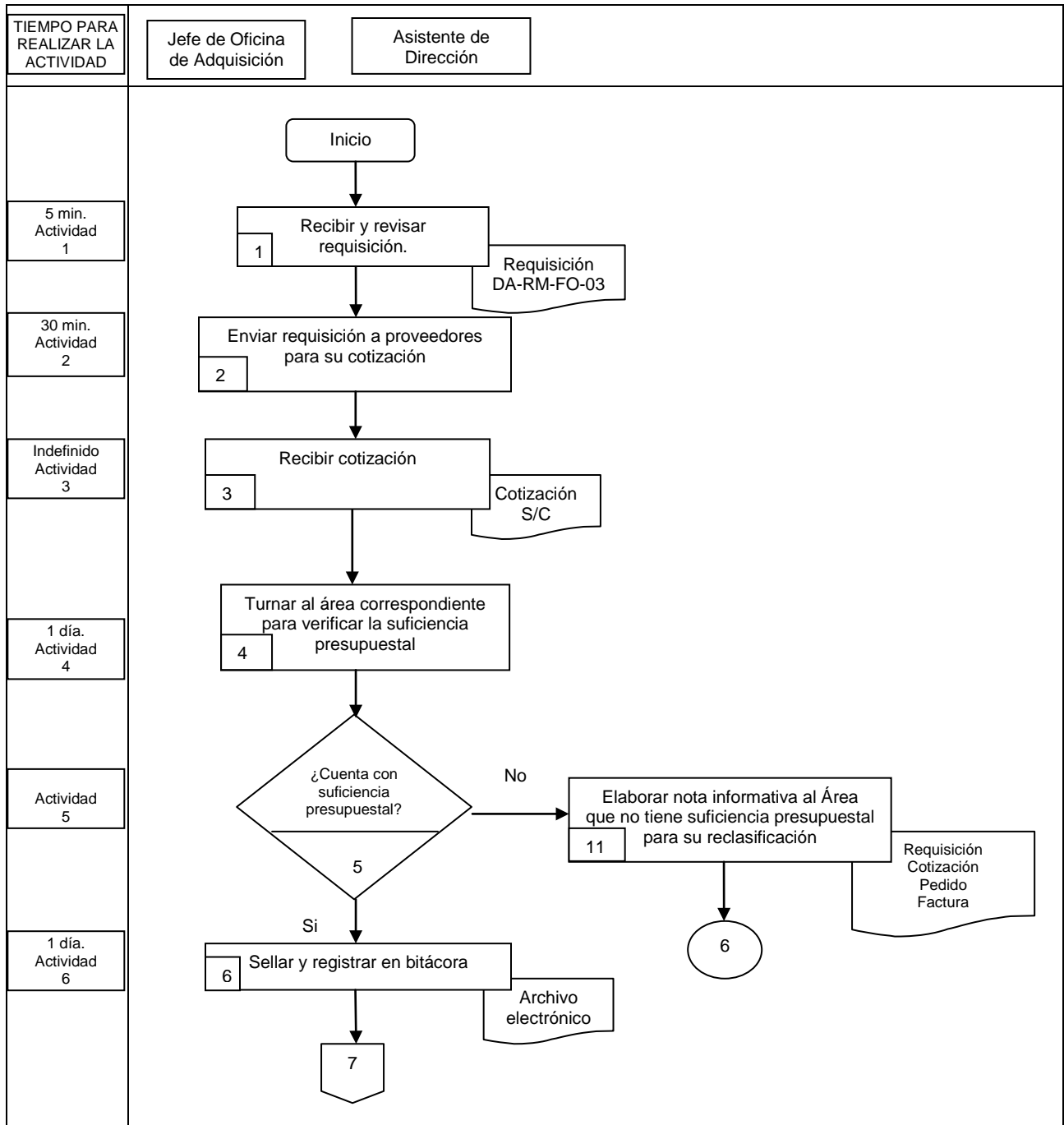
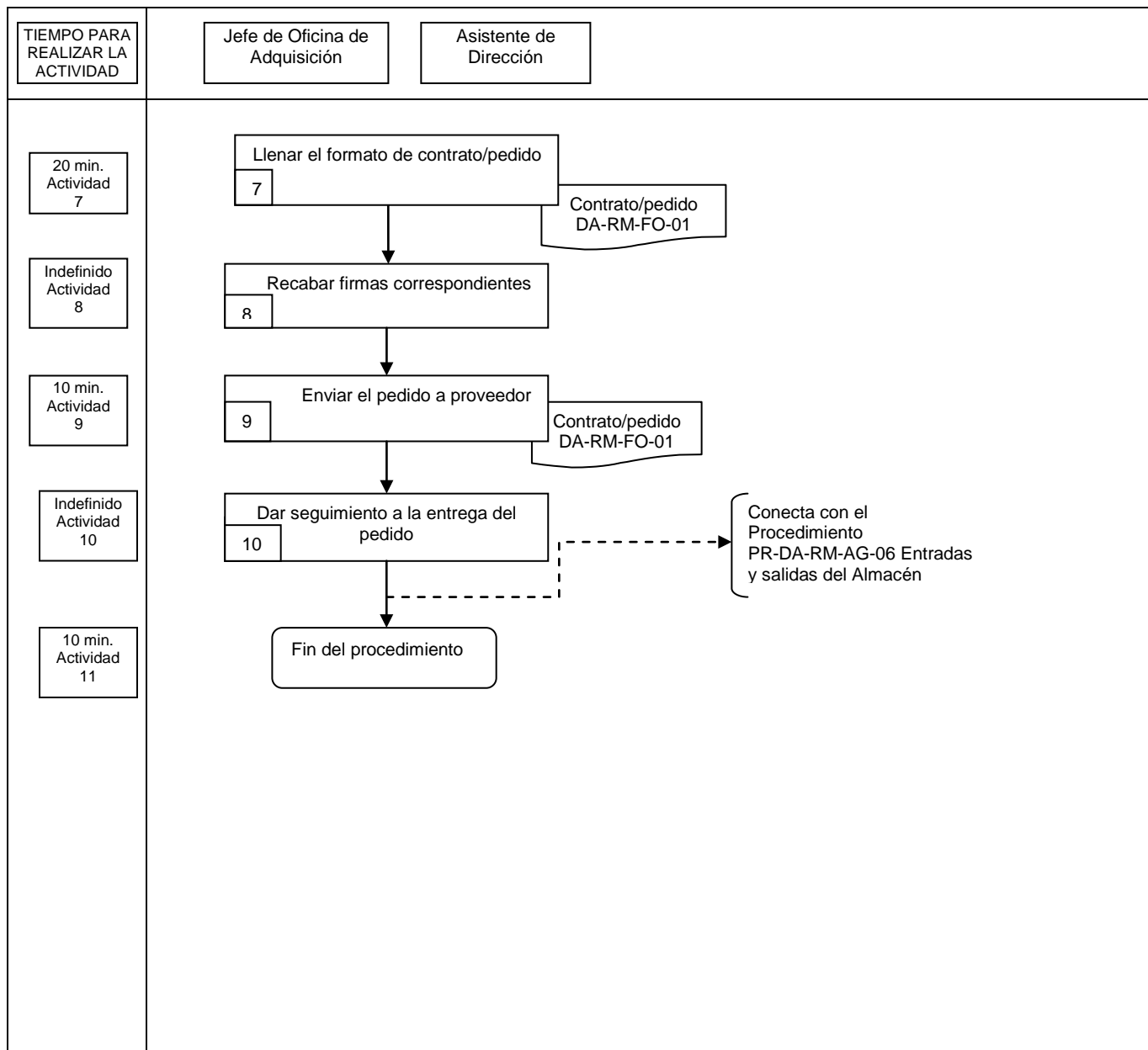




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIALES

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente de Dirección (AD)	Recibe la requisición y revisa que contenga las especificaciones del material solicitado, firmas de autorización correspondientes y el sello de la Oficina de Almacén de NO EXISTENCIA	Formato de requisición (DA-RM-FO-03)
2	Jefe de Oficina Adquisiciones (JOA)	Envía requisición a los proveedores, solicitando una cotización previa. NOTA. Esta actividad se desarrolla por medio de fax, correo electrónico, vía telefónica y visita directa al proveedor	
3	Jefe de Oficina Adquisiciones (JOA)	Recibe cotización por parte del proveedor e indica en la requisición el importe general por cada material solicitado Nota: El tiempo para realizar esta actividad depende de la cantidad de cotizaciones y partidas que se tengan que registrar.	Cotización S/C
4	(AD)	Turna a la Oficina de Presupuestos para verificar si cuenta con suficiencia presupuestal	
5		¿Cuenta con suficiencia presupuestal? Si, ir a actividad No. 6 No, ir a actividad No.11	
6	(AD)	Sella y registra en la bitácora de requisiciones y se asigna un número consecutivo	Archivo electrónico



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE MATERIALES

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(AD)	Elabora el formato de contrato/pedido y registra en la bitácora de pedidos autorizados asignando un número consecutivo. Nota: El tiempo para realizar esta actividad depende de la cantidad de pedidos que se reciban al día y el número de conceptos que se tengan que registrar.	Formato contrato /pedido (DA-RM-FO-01)
8	(AD)	Turna a las áreas correspondientes para recabar firmas de autorización	
9	(JOA)	Envía el pedido al proveedor para realizar la compra Nota: El tiempo para realizar esta actividad depende de las condiciones del material solicitado y el tiempo de entrega.	Formato contrato/pedido (DA-RM-FO-01)
10	(JOA)	Da seguimiento a la entrega del pedido y verifica que cumplan con las especificaciones y tiempo de entrega NOTA: Los Proveedores deberán realizar la entrega del material solicitado a la Oficina de Almacén y en caso de entregarse a la Oficina de Adquisiciones se recibirá la factura correspondiente y se expedirá su contra recibo. Esta actividad conecta con el Procedimiento PR-SAPAC-DA-RM-AG-06 de Almacén General Con esta actividad termina el procedimiento	Conecta Procedimiento (PR-SAPAC-DA-RM-AG-06) Entradas y Salidas de Almacén General
11	(JOA)	Elabora una nota informativa al área correspondiente notificándole que no tiene suficiencia presupuestal para realizar la compra solicitando la reclasificación presupuestal Nota: Esta actividad conecta con la No. 6	Oficio S/C



**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

Clave: PR-SAPAC-DA-RM-OA-11

Revisión: 1

Página 81 de 139

INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Formato Contrato/ Pedido (DA-RM-FO-01)	Jefe de Departamento de Recursos Financieros (JDRF)	3 años
2	Formato Contra/Pedido compra menor (DA-RM-FO-02)	(JDRF)	3 años
3	Formato de Requisición (DA-RM-FO-03)	Jefe de Oficina de Adquisiciones (JOA)	3 años
4	Formato de Contra recibo (DA-RM-FO-04)	(JDRF)	3 años
5	Requisitos para Integrar su expediente (DA-RM-FO-05)	(JOA)	3 años
6	Registro de Proveedores (DA-RM-FO-06)	(JOA)	3 años
7	Procedimiento Entradas y Salidas de Almacén General (PR-SAPAC-DA-RM-AG-06)		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Archivo electrónico	S/C
2	Oficio	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHICULOS

1.- Propósito:

Proporcionar oportunamente el servicio de mantenimiento preventivo a vehículos propiedad de SAPAC, para garantizar a los Usuarios un transporte seguro y en óptima condiciones para llevar a cabo eficazmente sus funciones.

2.- Alcance:

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

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Es responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Es responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Director de Administración: Es responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Materiales: Es responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Vehículos: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

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

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

5.- Definiciones:

Documento: Información y medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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



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

Móvil: Herramienta de transporte para el desarrollo de actividades administrativas y de campo.

Solicitud de servicio: Formato que se requiere para la solicitud de servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

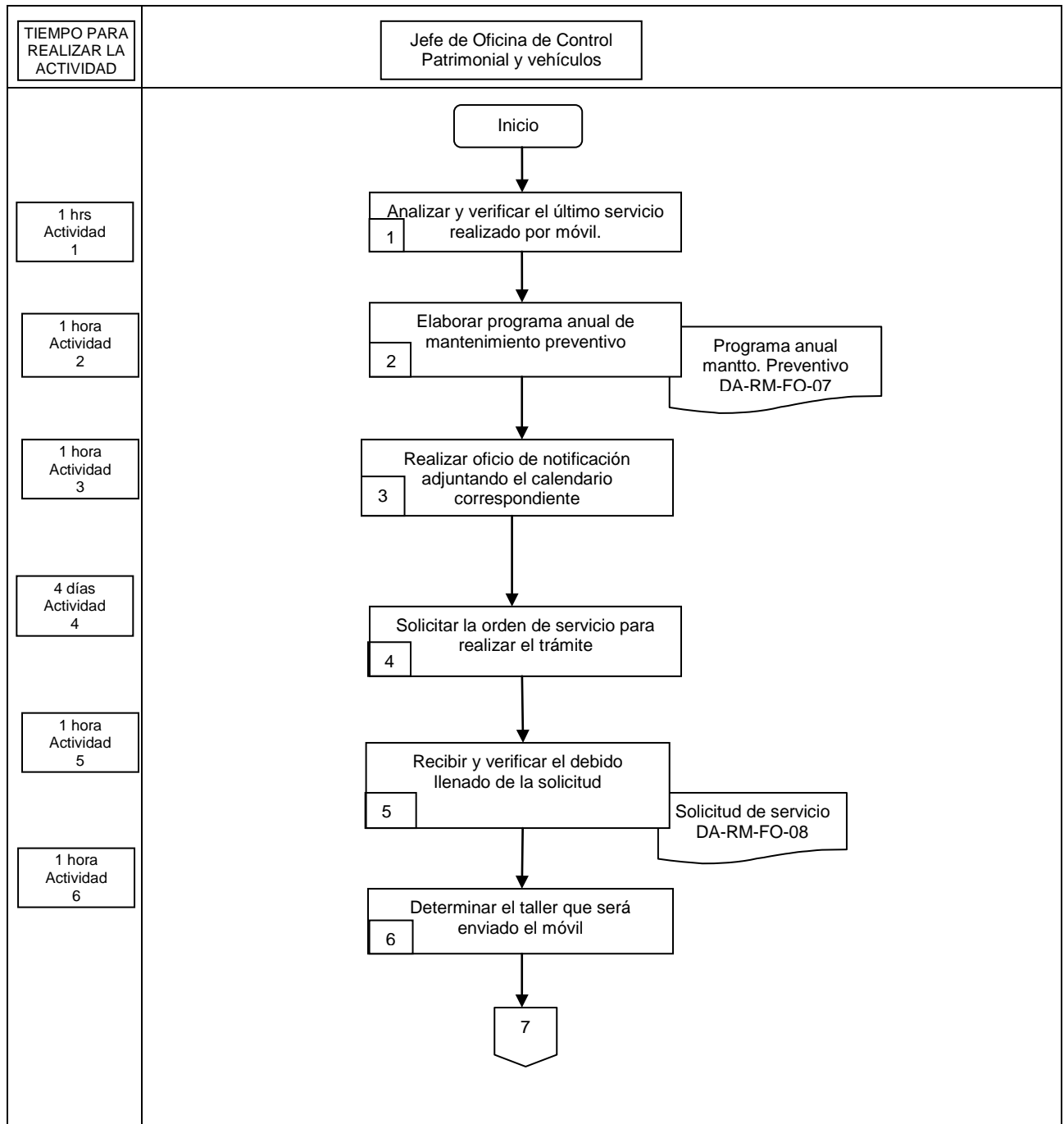
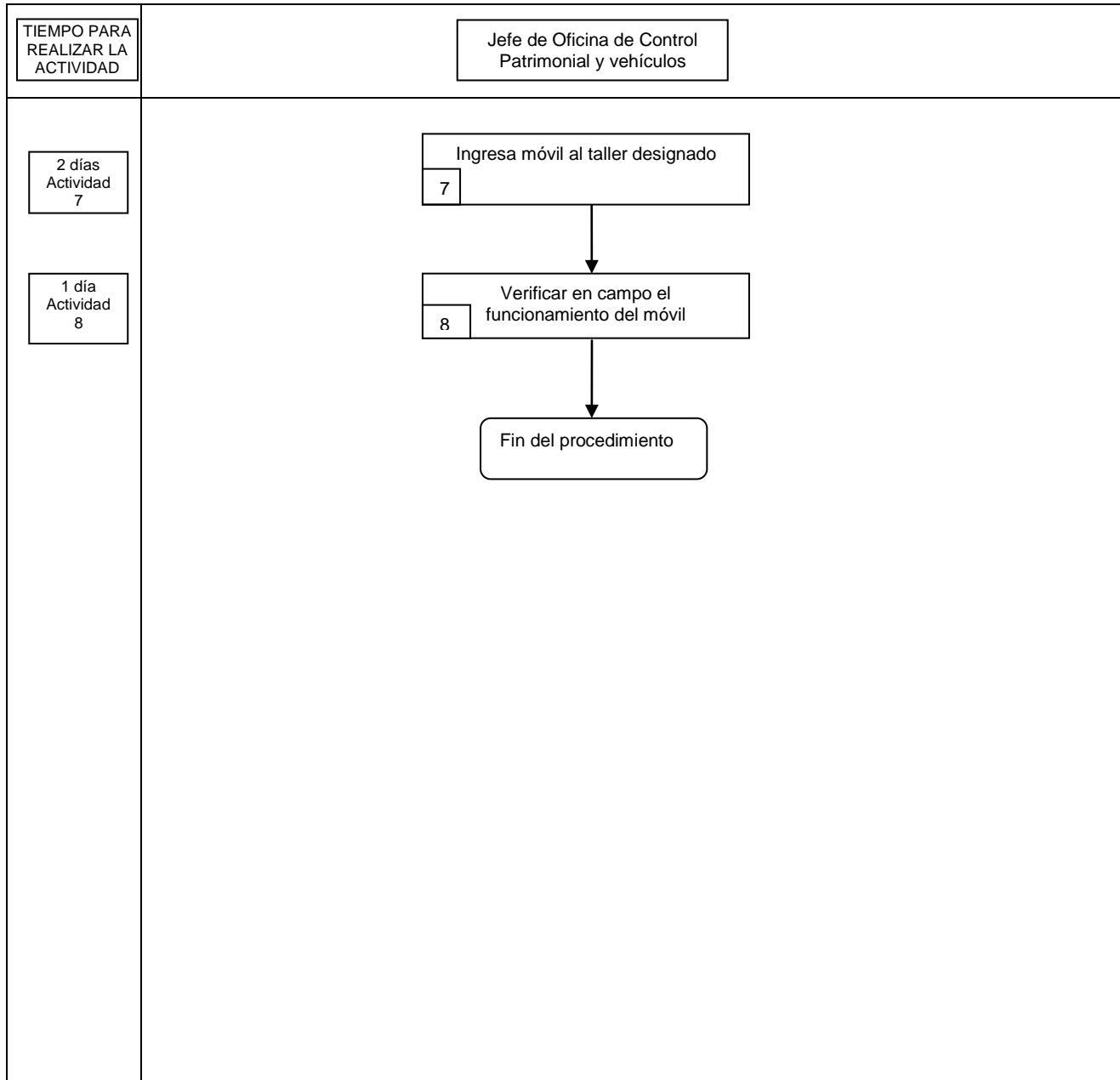




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHICULAR





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Control Patrimonial y Vehicular (JOCPV)	Analizar los kardex de vehículos verificando el último servicio realizado para clasificar y determinar el tiempo que le corresponde de acuerdo a la utilización del móvil. Nota: Los móviles de la Dirección de Operación que son utilizados las 24 hrs. se programan cada 2 meses Los móviles de las diferentes áreas son programadas cada 4 meses	
2	(JOCPV)	Elabora programa anual de mantenimiento preventivo en base a la información anterior	Programa anual de mantenimiento preventivo DA-RM-FO-07
3	(JOCPV)	Realiza oficio de notificación a todas las áreas adjuntado el calendario para que los usuarios de los móviles tengan conocimiento del día que les corresponde el mantenimiento por lo que deberá de ingresar el móvil al taller designado	Oficio S/C
4	(JOCPV)	Solicita a los Usuarios de los móviles la orden de servicio para la realización de dicho trámite la cual debe contener las firmas de autorización correspondientes	
5	(JOCPV)	Recibe la solicitud de orden de servicio de las áreas correspondientes, verificando el llenado correcto de esta.	Solicitud de Servicio DA-RM-FO-08
6	(JOCPV)	Se determina el taller el cual será enviado el móvil de acuerdo a las a las necesidades de la operatividad de este	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	Operador del móvil (OM)	<p>Ingresar el móvil al taller y se realiza el servicio de mantenimiento preventivo que consiste:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afinación• Cambio de aceite• Cambio de bujías• Cambio de filtros• Lavado y engrasado• Limpieza y/o ajustes de frenos <p>Nota: Se realiza las reparaciones necesarias si así lo amerita el móvil</p>	
8	(OM)	<p>Verifica en campo que el móvil haya quedado en buenas condiciones</p> <p>Con esta actividad termina el procedimiento</p>	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
6	Servicios de mantenimiento preventivo efectuados	mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Programa anual de mantenimiento preventivo DA-RM-FO-07	Jefe de Oficina de Control Patrimonial y Vehicular (JOCPV)	3 años
2	Solicitud de servicio DA-RM-FO-08	(JOCPV)	
3	Bitácora de recorrido DA-RM-FO-09	(JOCPV)	
4	Resguardo de vehículos DA-RM-FO-10	(JOCPV)	
5	Vale de gasolina magna DA-RM-FO-11	(JOCPV)	
6	Vale de Diesel DA-RM-FO-12	(JOCPV)	
7	Vale de Gas L.P. DA-RM-FO-13	(JOCPV)	

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficio	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

1.- Propósito:

Establecer la metodología para la reparación de los móviles de SAPAC.

2.- Alcance:

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

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Es responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Materiales: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Vehículos: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

5.- Definiciones:

Documento: Información y medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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



Mantenimiento Correctivo: Es aquel que requiere de reparación y reemplazo de piezas provocado por una falla inesperada, y el cual no se puede prevenir

Reparación Mayor: Se refiere a las reparaciones que requieren de un mayor número de refacciones a cambiar así como también reparar un daño provocado por una falla y estos se consideran en : ajusten de motor, reparación de la caja de velocidades y diferencial, siempre y cuando su costo no sea mayor.

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR

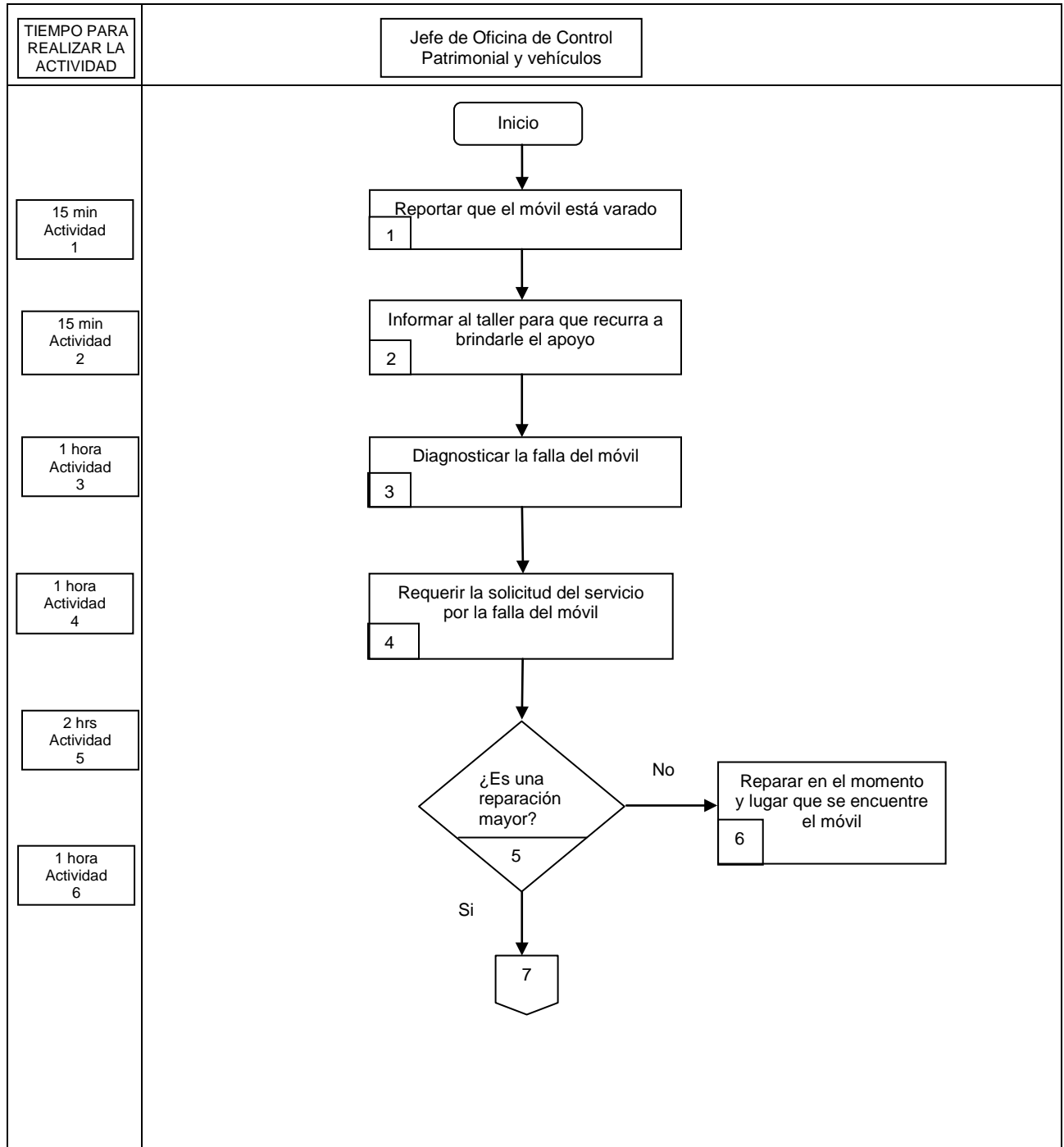
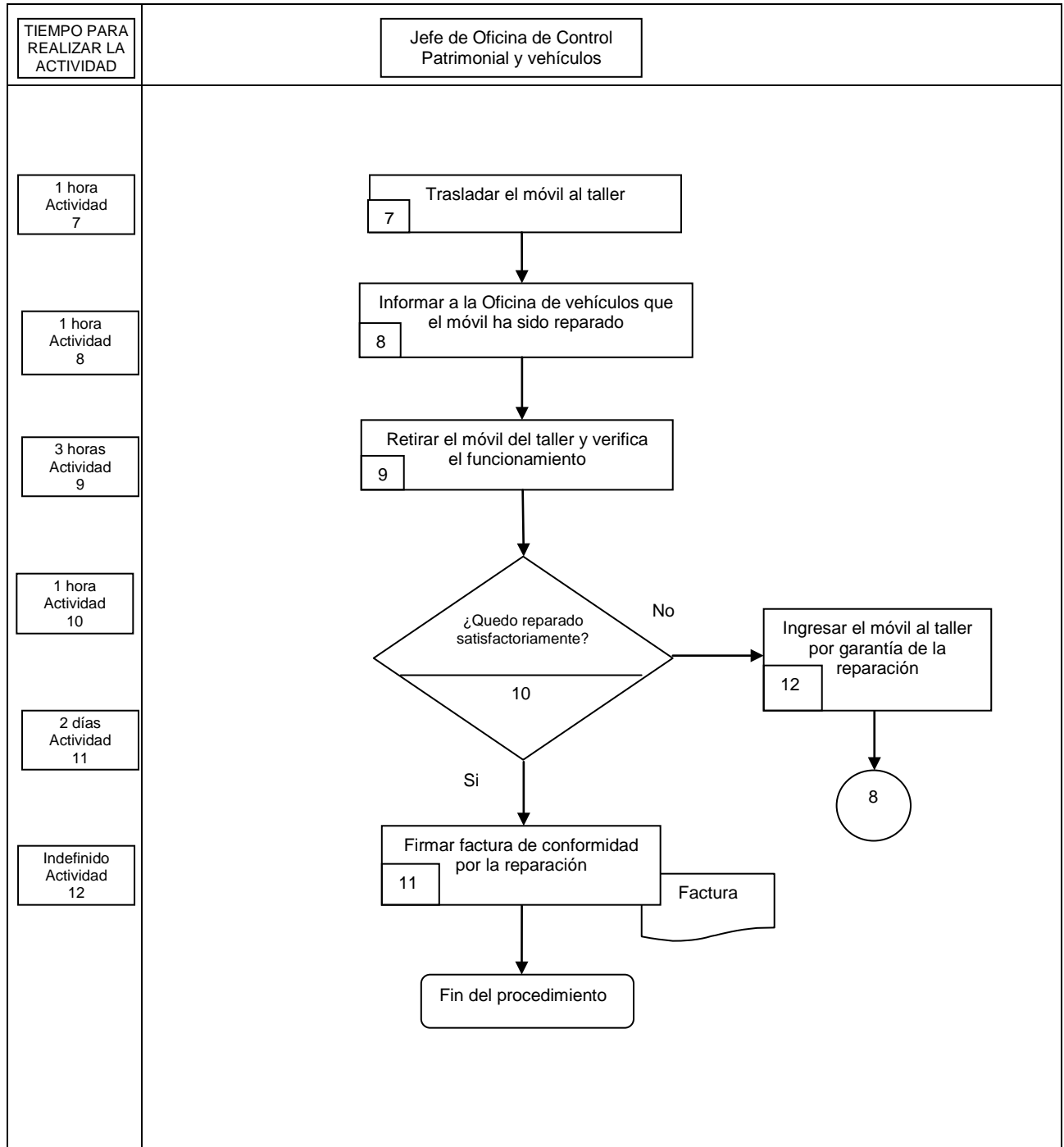


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO
CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Control Patrimonial y Vehicular (JOCPV)	Reportan a la Oficina de Vehículos que algún móvil se encuentra varado en determinado lugar o en alguna base de este Sistema NOTA : El Operador del Móvil indica la ubicación el número de vehículo e informa la causa de la falla	
2	(JOCPV)	Informa vía telefónica al taller correspondiente para que le brinde el apoyo al móvil acudiendo a donde se encuentra para su revisión	
3	Mecánico (M)	Dictamina la causa de la falla	
4	(JOCPV)	Solicita al operador del móvil que elabore la solicitud de servicio por la falla determinada por el Mecánico	
5		¿Es una reparación mayor? No ir a actividad No 6 Si, ir a actividad No 7	
6	(M)	Repara en momento en el lugar donde se encuentra	
7	(M)	Traslada al taller para su reparación	
8	(Operador de Móvil) (OM)	Informa vía telefónica a la Oficina de Vehículos que ya fue reparado y puede ser retirado del taller	
9		El operador del móvil retira el móvil del taller y realiza las pruebas de funcionamiento	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO
CORRECTIVO DEL PARQUE VEHICULAR**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
10		¿Quedo reparado satisfactoriamente el móvil? Si, ir a actividad No 11 No, ir a actividad No 12	
11	(OM)	Firma la factura de conformidad por el servicio realizado para dicho pago	Factura S/C
12	(OM)	Ingresa el móvil al taller por garantía del trabajo o reparación realizado Con esta actividad termina el procedimiento	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
7	Índice de servicios de mantenimientos correctivos	mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Factura	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A SINIESTROS OCURRIDOS EN VEHICULOS DEL SAPAC

1.- Propósito:

Establecer la metodología para proporcionar el apoyo en los siniestros de vehículos a todas las áreas que pertenecen a SAPAC

2.- Alcance:

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

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Es responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Es responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Director de Administración: Es responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Materiales: Es responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Vehículos: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

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

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

5.- Definiciones:

Documento: Información y medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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



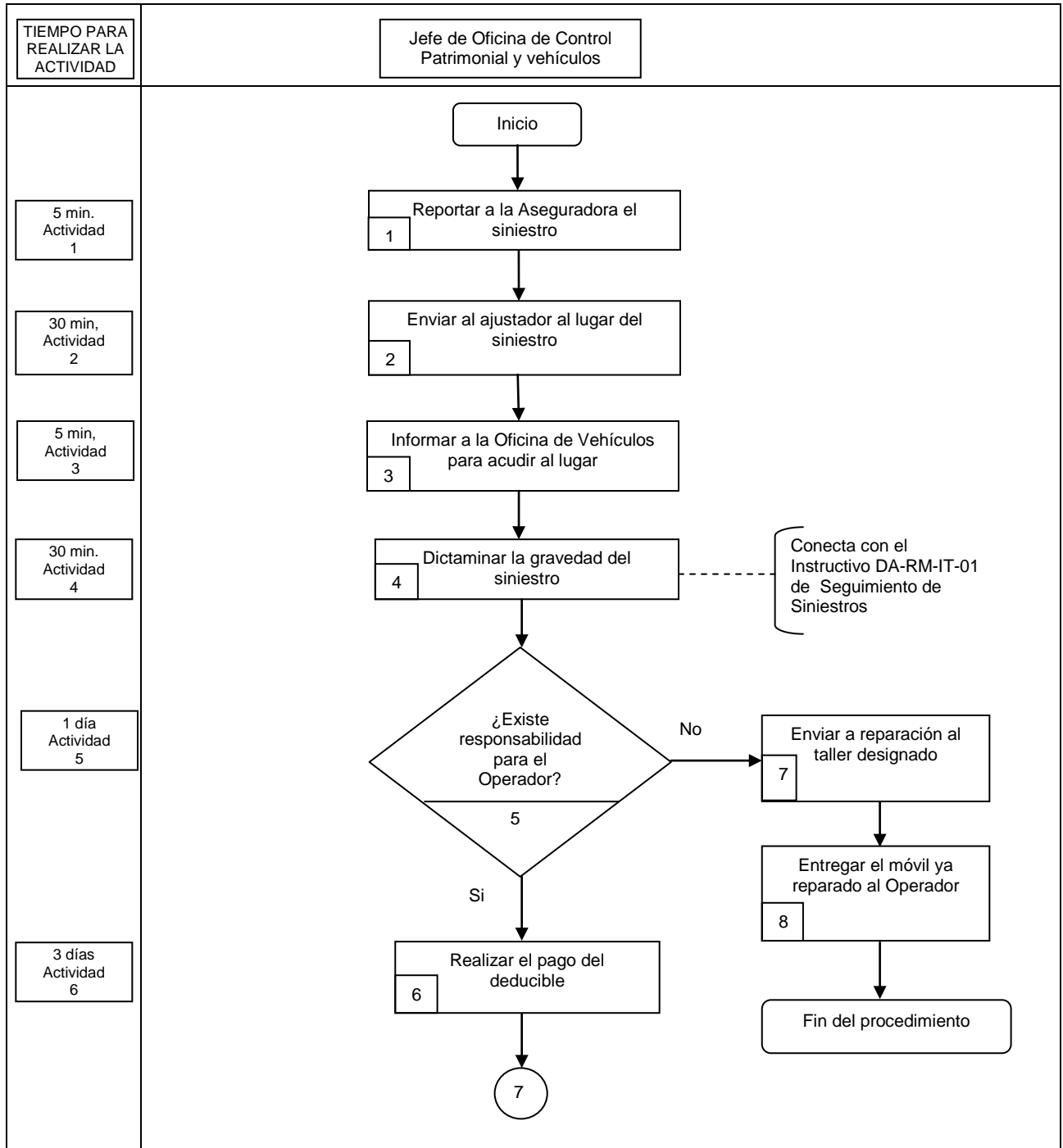
Siniestro: Es la ocurrencia del suceso amparado en la póliza de seguros, comenzando las obligaciones a cargo del asegurador. Las mismas en la mayor parte de los casos es el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencias medica, jurídica, reparación de un daño, etc.

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A SINIESTROS OCURRIDOS EN VEHICULOS DEL SAPAC





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A
SINIESTROS OCURRIDOS EN VEHICULOS DE SAPAC**

Pa so	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Control Patrimonial y Vehicular (JOCPV)	El Operador del móvil afectado se comunica con la Aseguradora vía telefónica informándole del accidente proporcionándole el número de póliza, los datos del vehículo y el lugar donde se encuentra NOTA: Todos los Operadores de los móviles cuentan con su póliza correspondiente.	
2		La aseguradora toma los datos del siniestro y envía a un ajustador al lugar de los hechos. Este proporciona un número de siniestro al usuario que reporto el accidente para su seguimiento.	
3		El Operador del móvil afectado da aviso a la Oficina de Vehículos para que acuda al lugar del siniestro.	
4	(JOCPV)	La aseguradora en coordinación con el Jefe de Oficina de Vehículos dictaminan la gravedad del siniestro elaborando el formato correspondiente expedido por la Aseguradora	Conecta con el Instructivo DA-RM-IT-01 de Seguimiento de Siniestros
5		¿Existe responsabilidad para el Operador de SAPAC? Si, ir, a actividad No 6 No, ir a actividad No. 7	
6		Se paga el deducible correspondiente por la reparación del vehículo propiedad del Sistema	
7		Se envía a reparación al taller designado por la Aseguradora	
8		El taller designado entrega el móvil ya reparado	
9		Fin del procedimiento	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Instructivo de Seguimiento de Siniestros DA-RM-IT-01	Jefe de Oficina de Control Patrimonial y Vehicular (JOCPV)	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS GENERALES

1.- Propósito:

Establecer la metodología para proporcionar los servicios generales a todas las áreas de SAPAC.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica para la Oficina de Servicios Generales

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidades:

Director General: Es responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Es responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Director de Administración: Es responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Departamento de Recursos Materiales: Es responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Servicios Generales: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

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

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

5.- Definiciones:

Documento: Información y medio de soporte, como por ejemplo: Instructivos de trabajo, métodos de prueba o análisis y formatos.

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

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

Solicitud de servicio general: Formato utilizado para solicitar una reparación de mobiliario y/o equipo de oficina etc.



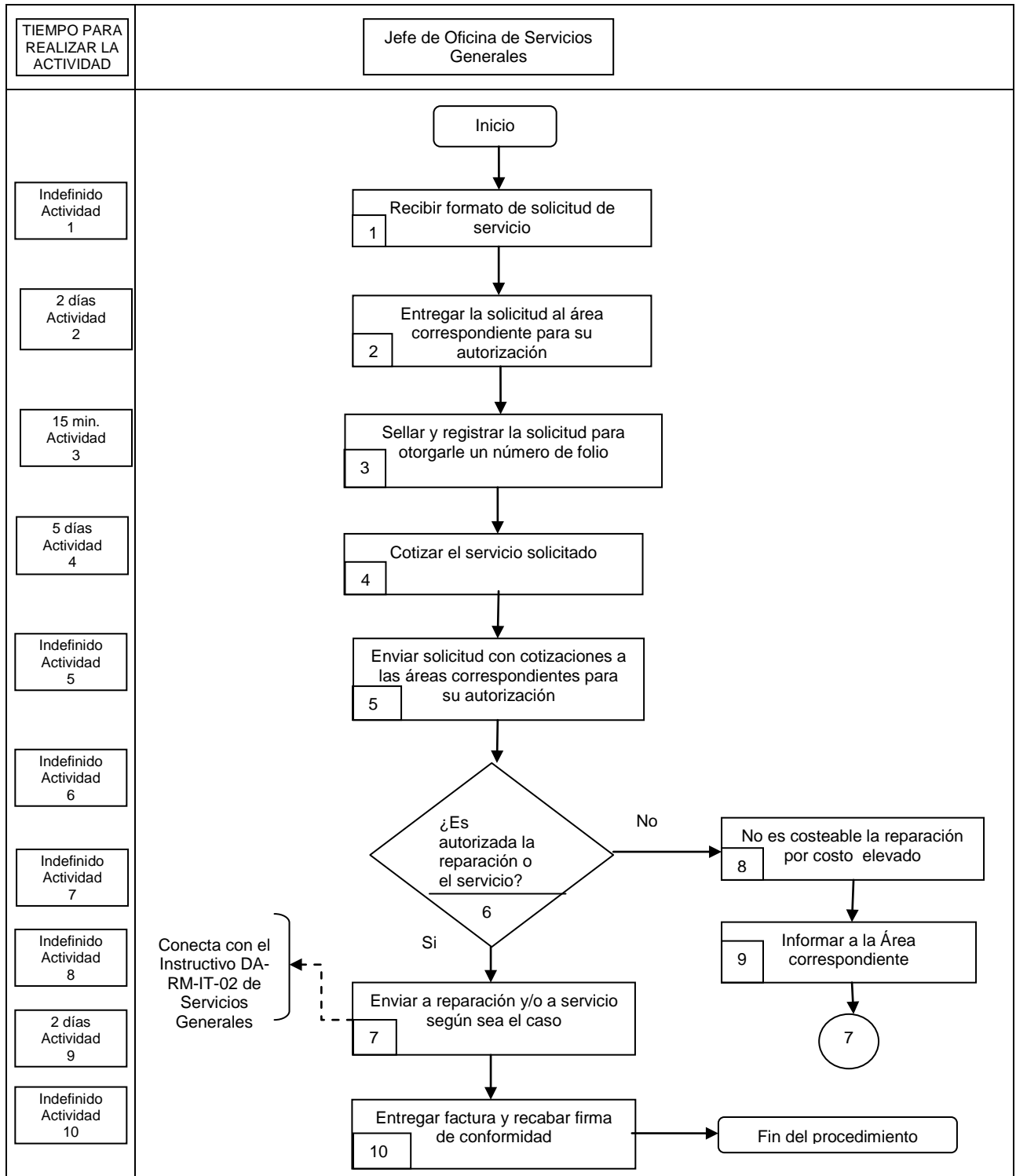
Reparación Mayor: Es aquella que por sus características mecánicas y/o eléctricas requieren cambio de reparación de piezas que son de mayor duración

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS GENERALES





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS
GENERALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Servicios Materiales (JOSG)	Recibe el formato de la solicitud del servicio especificando si es un mantenimiento, reparación o pago de servicio NOTA: El tiempo para la realización de esta actividad depende de la cantidad de solicitudes recibidas.	
2	(JOSG)	Entrega la solicitud al Departamento de Recursos Materiales para su autorización	
3	(JOSG)	Sella y registra en bitácora la solicitud del servicio y le proporciona un número de folio	
4	(JOSG)	Cotiza el servicio solicitado por lo menos con dos proveedores para evaluar costo y tiempo de entrega	
5	(JOSG)	Envía solicitud y cotizaciones a la Dirección de Administración y al Departamento de Recursos Materiales para su autorización.	
6		¿Es autorizada la reparación o servicio? Si, ir a actividad No.7 No, ir a actividad No.8	
7	(JOSG)	Se envía a reparación y/o servicio según sea el caso, con el proveedor correspondiente. Esta actividad conecta con la No. 10	Conecta con el Instructivo DA-RM-FO-14 de Servicios Generales



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS GENERALES

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	Director de Administración (DA) Jefe de Departamento de Recursos Materiales (JDRM)	Derivado de la revisión y diagnóstico de las cotizaciones se determina que no es costeable la reparación o el servicio ya que el costo es elevado NOTA:El tiempo de realización de esta actividad depende de la cantidad de cotizaciones enviadas y de la carga de trabajo.	
9	(JOSG)	Se le informa al Director o Titular del área Staff para la autorización de adquirir el artículo dañado.	
10	(JOSG)	Entrega factura y artículo reparado al solicitante y recaba la firma de conformidad NOTA. El tiempo de realización de esta actividad depende de que se encuentren las piezas o suministros para ser reparado el artículo.	
		Fin del procedimiento	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud e Servicios Generales DA-RM-FO-14	Jefe de Oficina de Servicios Generales (JOSG)	3 años
2	Vale de Control de Llamadas DA-RM-FO-15	(JOSG)	3 años
3	Registro de control de Llamadas DA-RM-FO-16	(JOSG)	3 años
4	Evaluación de Orden y limpieza DA-RM-FO-17	(JOSG)	3 años
5	Programa Anual de Mantto. De Instalaciones DA-RM-FO-18	(JOSG)	3 años
6	Instructivo Servicios Generales DA-RM-IT-02	(JOSG)	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	“Ninguno”	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL

1. Propósito

Establecer una metodología para el control del registro de entradas y salidas de los artículos o materiales que existen en el Almacén, así como suministrar a todas las Áreas de los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades.

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Almacén General para suministrar las herramientas y artículos necesarios al personal de este Organismo así como tener un control eficiente de los mismos.

3. Referencia

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4. Responsabilidades

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Recursos Materiales: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Almacén: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5. Definiciones

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

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

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



SAE: (Servicio de Administración y Enajenación de Bienes) Programa que se encarga de Controlar el ciclo de todas las operaciones de compra de este Organismo

Inventario: Registro total de los bienes y productos.

Almacén: Espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministros.

6.- Método de Trabajo:

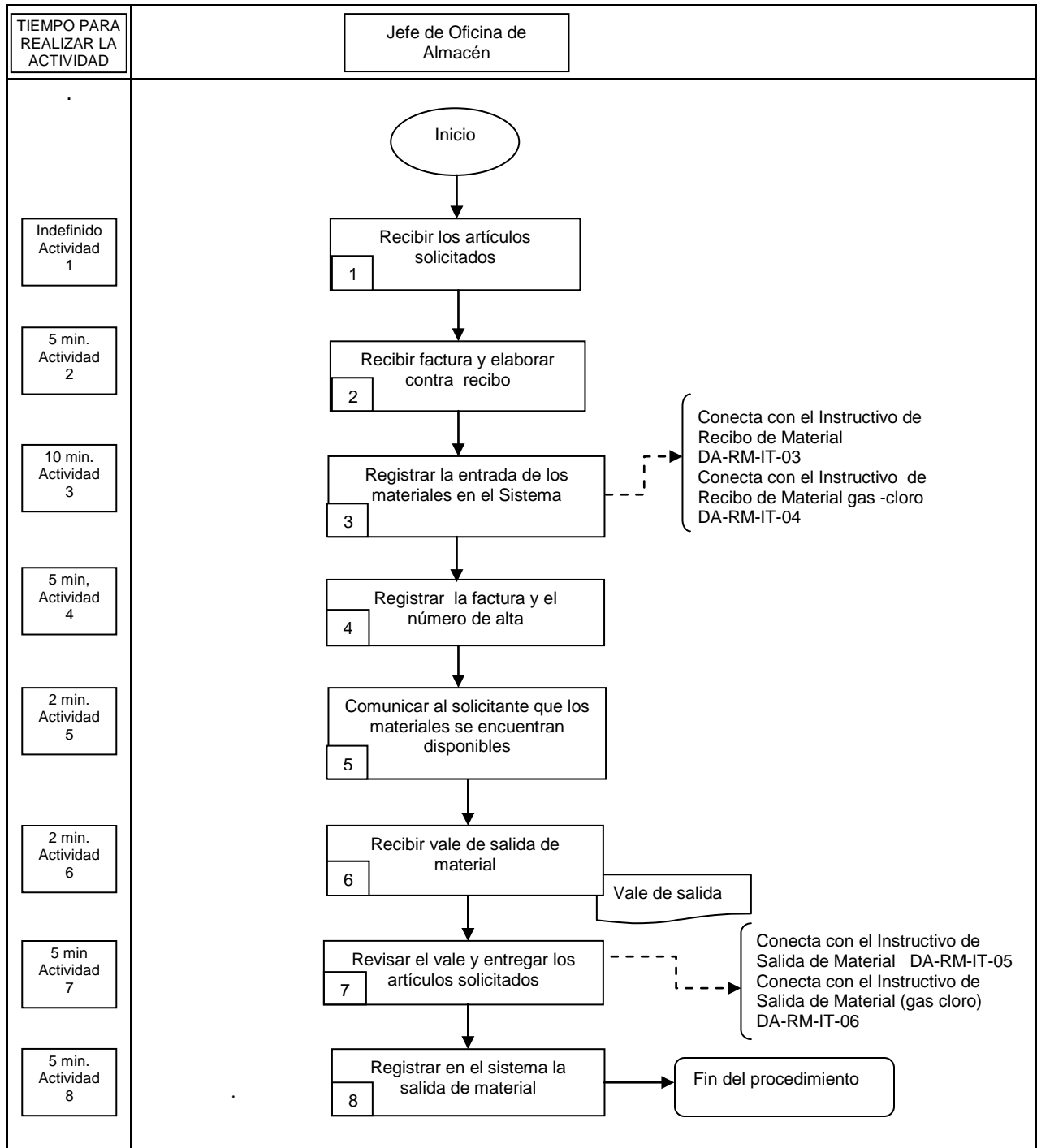
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE ENTRADAS
Y SALIDAS DE MATERIAL**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Almacén (JOA)	Recibe los artículos o materiales solicitados por las diferentes Áreas NOTA: El tiempo de realización de esta actividad es variable ya que depende de la cantidad de materiales o artículos recibidos	N / A
2	JOA	Se recibe factura con cinco copias y dos del pedido y se elabora contrarecibo para pago	
3	JOA	Elabora alta de almacén y se registra la entrada del artículo en el Programa SAE Esta actividad conecta con el Instructivo de Recibo de Material y el Instructivo de Recibo de Material gas - cloro	Conecta con el Instructivo de Recibo de Material DA-RM-IT-03 Conecta con el Instructivo de Recibo de Material gas –cloro DA-RM-IT-04
4	JOA	Registra en el Sistema SAE la factura y el número de alta	N / A
5	JOA	Comunica a la persona solicitante, que los bienes o artículos solicitados se encuentran en el Almacén	
6	JOA	Recibe vale de salida de almacén	Vale de Salida de Almacén DA-RM-FO-19
7	JOA	Revisa las firmas autorizadas, entrega los artículos descritos Conecta con el Instructivo de Salida de Material y el Instructivo de Salida de Material (gas-cloro)	Conecta con el Instructivo de Salida de Material DA-RM-IT-05 Conecta con el Instructivo de Salida de Material (gas cloro) DA-RM-IT-06
8	JOA	Registra en el Sistema SAE la salida de los artículos Con esta actividad termina el procedimiento.	N / A



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Instructivo de Recibo de Material DA-RM-IT-03	(Jefe de Oficina de Almacén) (JOA)	N/A
2	Instructivo de Recibo de Material gas –cloro DA-RM-IT-04	(JOA)	
3	Instructivo de Salida de Material DA-RM-IT-05	(JOA)	
4	Instructivo de Salida de Material (gas cloro) DA-RM-IT-06	(JOA)	
5	Vale de Salida de Almacén DA-RM-FO-19	(JOA)	

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	“·Ninguno”	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PREINVENTARIO FISICO DEL ALMACÉN GENERAL

1. Propósito

Establecer una metodología para llevar un control adecuado para la organización de los materiales existentes en el Almacén General con la finalidad de facilitar la toma de inventario físico de los bienes

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Almacén General para el adecuado control y organización de las herramientas y artículos de este Organismo.

3. Referencia

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4. Responsabilidades

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Recursos Materiales: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Almacén: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5. Definiciones

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

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

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



SAE: (Servicio de Administración y Enajenación de Bienes) Programa que se encarga de Controlar el ciclo de todas las operaciones de compra de este Organismo

Inventario: Registro total de los bienes y productos.

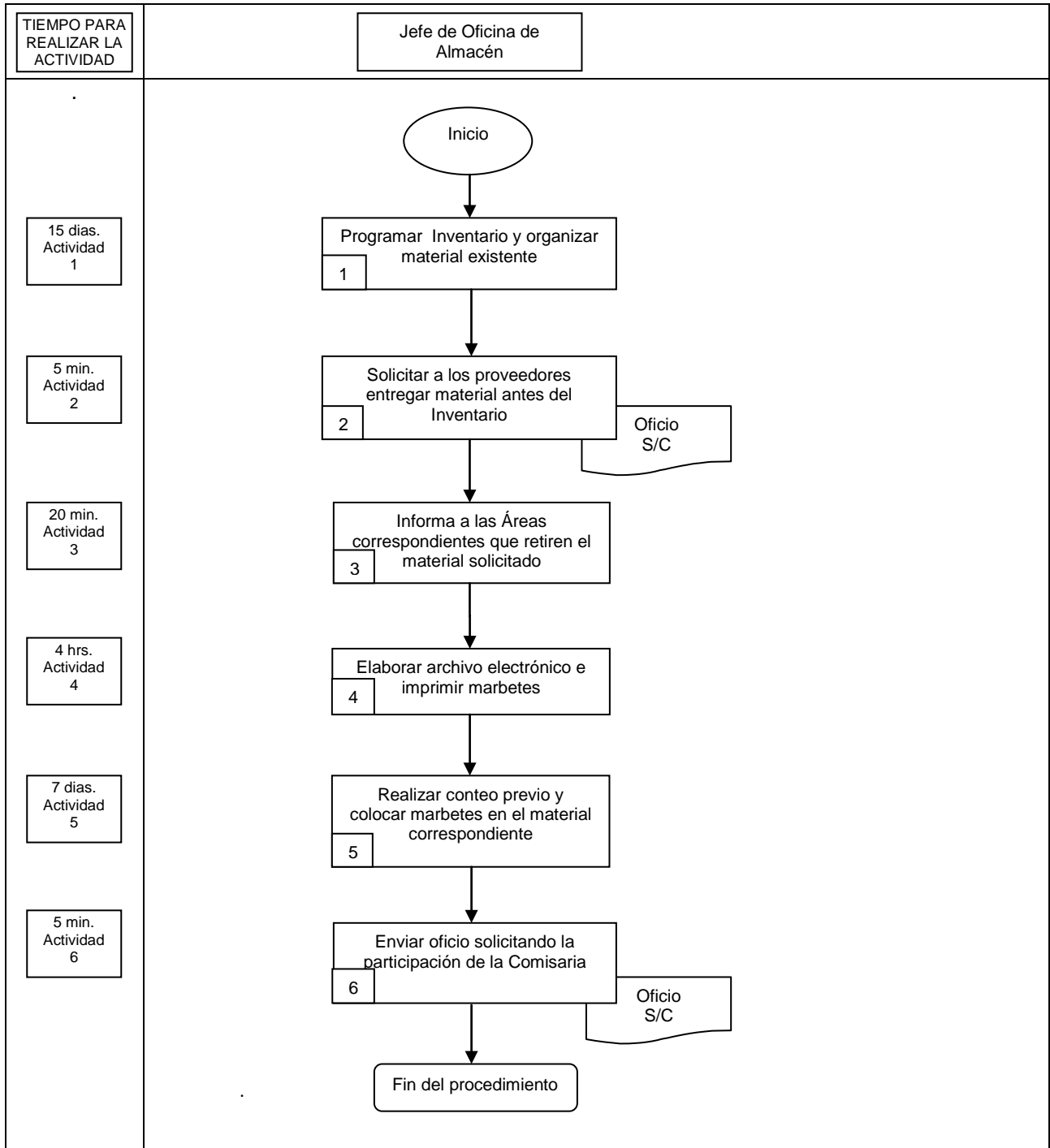
Almacén: Espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministros.

6.- Método de Trabajo:

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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PREINVENTARIO FÍSICO DEL ALMACÉN GENERAL





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PREINVENTARIO FÍSICO
DEL ALMACÉN GENERAL**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Almacén General (JOA)	Programa la toma de inventario con un mes de anticipación para organizar el material existente.	
2	(JOA)	Solicita a la Oficina de Adquisiciones que les informa a los proveedores que deberán de entregar los pedidos pendientes con su respectiva documentación máximo 10 días antes del inventario.	Oficio S/C
3	(JOA)	Informa a los Directores de Área y Titulares de Unidades Staff que deberán de retirar del Almacén General el material solicitado antes del día de la toma de inventario físico.	
4	(JOA)	Elabora archivo electrónico e imprime los marbetes de 10 a 7 días antes del inventario. NOTA: Si existe alguna entrega de material emergente durante el periodo de los 10 a 7 días se actualizan y se vuelve a imprimir solo los artículos de reciente ingreso.	
5	(JOA)	Realiza conteo previo y se colocan los marbetes correspondientes al material	
6	(JOA)	Envía oficio solicitando la participación de la Comisaria. Con esta actividad termina el procedimiento	Oficio S/C



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
	No aplica	

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	“Ninguno”		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficios	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO TOMA DE INVENTARIO FISICO DEL ALMACÉN GENERAL

1. Propósito

Es conocer cuantitativamente y cualitativamente, los bienes que se encuentran almacenados, con la finalidad de disponer información necesaria a la toma de decisiones

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Almacén General para suministrar las herramientas y artículos necesarios al personal de este Organismo así como tener un control eficiente de los mismos.

3. Referencia

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4. Responsabilidades

Director General: Responsable de autorizar este procedimiento.

Comisaría del SAPAC: Responsable de revisar la correcta implantación de este procedimiento en todas las áreas.

Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital: Responsable de asignar códigos para el control de documentos, editar y resguardar en archivo electrónico los procedimientos y documentos de trabajo del Organismo.

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

Director de Administración: Responsable de revisar, actualizar y modificar este procedimiento.

Jefe de Recursos Materiales: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de Oficina de Almacén: Responsable de aplicar correctamente el procedimiento.

5. Definiciones

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

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

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



SAE: (Servicio de Administración y Enajenación de Bienes) Programa que se encarga de Controlar el ciclo de todas las operaciones de compra de este Organismo

Inventario: Registro total de los bienes y productos.

Almacén: Espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministros.

6.- Método de Trabajo:

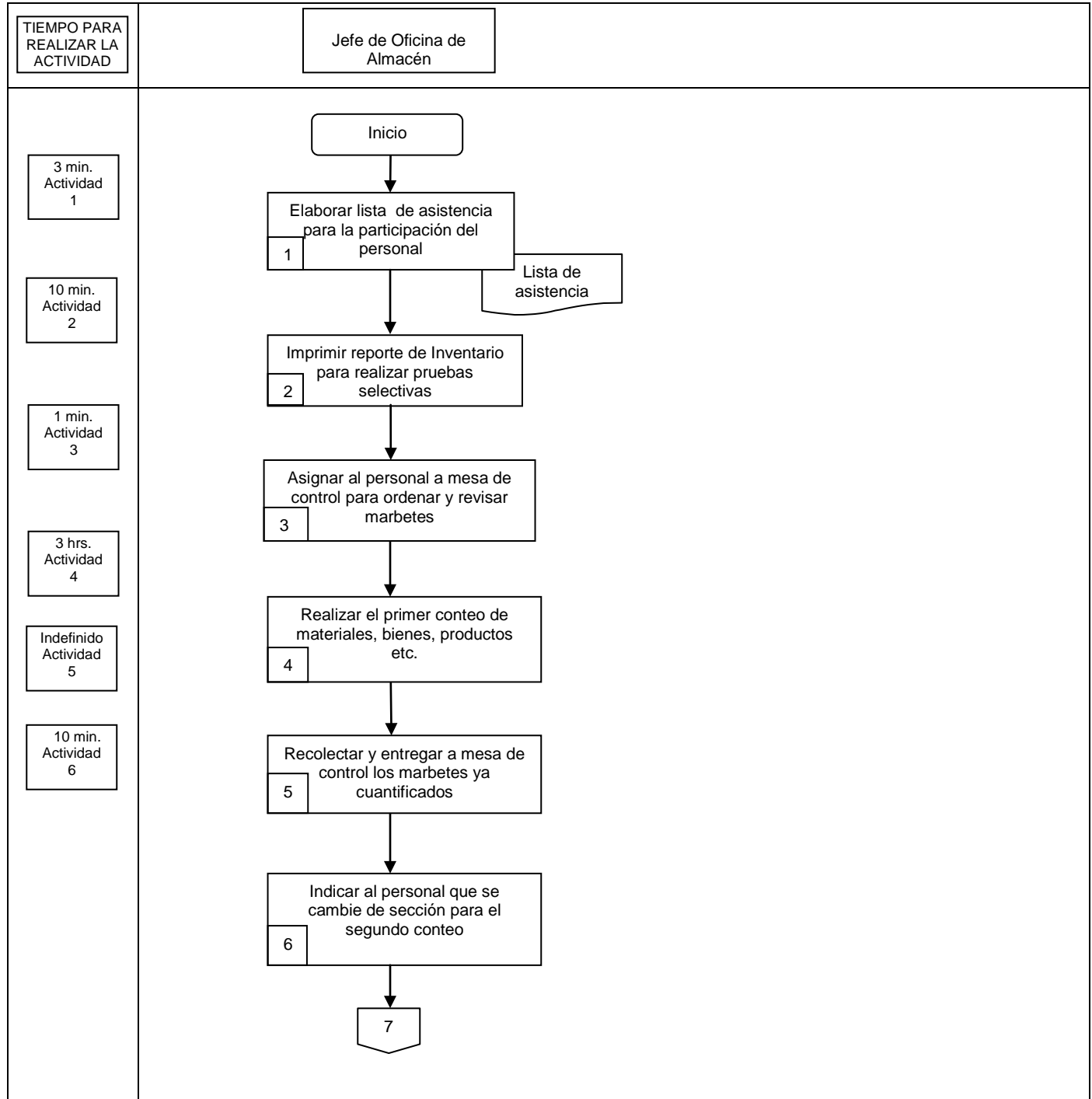
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.

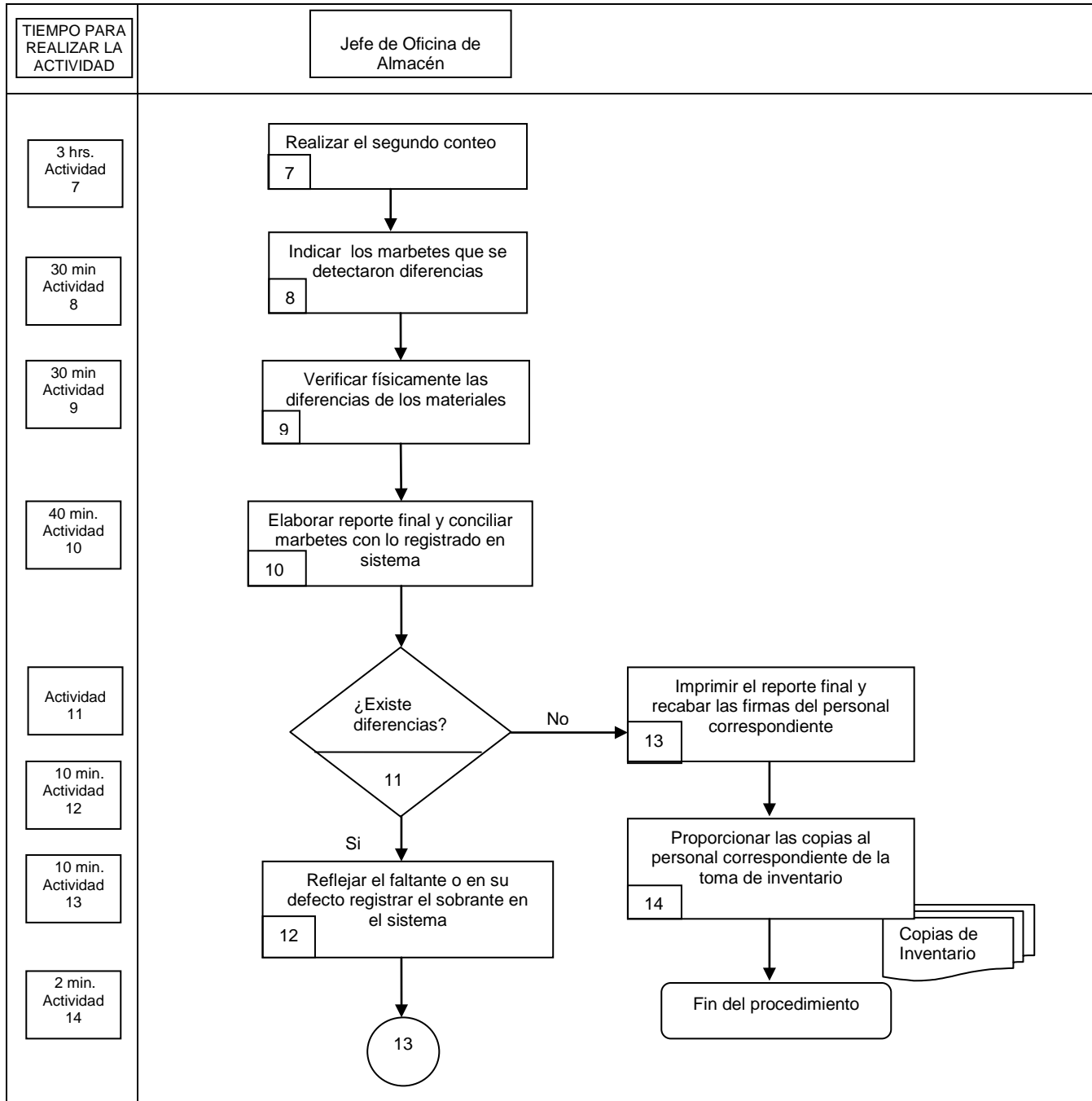


ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO TOMA DE INVENTARIO FISICO DEL ALMACÉN GENERAL





ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO TOMA DE INVENTARIO FISICO DEL ALMACÉN GENERAL





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO DEL ALMACÉN GENERAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina de Almacén General (JOA)	Elabora lista de asistencia para el registro del personal participante en la toma del Inventario físico	Lista de asistencia S/C
2	(JOA)	Imprime el reporte del inventario para proporcionárselo a los representantes de la Comisaria para llevar a cabo la revisión mediante pruebas selectivas	
3	(JOA)	Asignar al personal correspondiente para estar en la mesa de control, el cual se encargara de ordenar los marbetes por número y folio, asimismo deberá de revisar que se encuentren debidamente llenados y que coincidan las cantidades y descripciones de materiales entre el primer y segundo conteo. NOTA: De no coincidir las cantidades de los materiales en los marbetes se separan y quedan para ser revisados físicamente en un tercer conteo	
4	(JOA)	Realiza el primer conteo de materiales, equipos etc. existente en el almacén desprendiendo el marbete y anotando la cantidad del artículo cuantificado y plasmando las iniciales del personal que realizo dicho conteo.	
5	(JOA)	El personal participante recolectara los marbetes que ya han sido cuantificados y se los entregara al encargado de la mesa de control para su respectiva ordenación y verificación.	
6	(JOA)	Una vez concluido el primer conteo, se le indica al personal que cambie de sección y realice el segundo conteo para verificar los datos proporcionados por el primer conteo.	
7	(JOA)	Realizar el segundo conteo	
8		Indica el responsable de la mesa de control los marbetes que se detectaron diferencias	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO FÍSICO DEL
ALMACÉN GENERAL**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
9	Jefe de Oficina de Almacén General (JOA)	Proporciona los marbetes al personal representante de la Comisaria para ser verificado físicamente con el Jefe de Oficina del Almacén como un tercer conteo	
10	(JOA)	Elabora el reporte final del inventario cotejando los marbetes con la información del Sistema quedando correctamente registradas las existencias del Almacén General.	Reporte S/C
11	(JOA)	¿Existe alguna diferencia? Si, ir a la actividad No.11 No, ir a la actividad No.12	
12	(JOA)	Reflejar el faltante ya sea por el monto o por el artículo físicamente NOTA: Si es un sobrante se registra en el sistema SAE	
13	(JOA)	Se imprime el concentrado y se recaban las firmas por el representante de la Comisaria, Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Jefe de Oficina de Almacén General	
14	(JOA)	Proporciona las copias correspondientes como respaldo de la toma de inventario realizado. Con esta actividad termina el procedimiento.	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
11	Índice de actualización de inventario	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Oficios	S/C



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

1.- Propósito:

Establecer la metodología para llevar a cabo el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que tengan asignados equipos de cómputo.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (DT_SAPAC_DAYF_V).

4.- Responsabilidad:

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar y autorizar este procedimiento.

Jefe de departamento de Informática: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de oficina: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

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

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

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

S/C: Sin código

N/A: No aplica.

6.- Método de Trabajo:

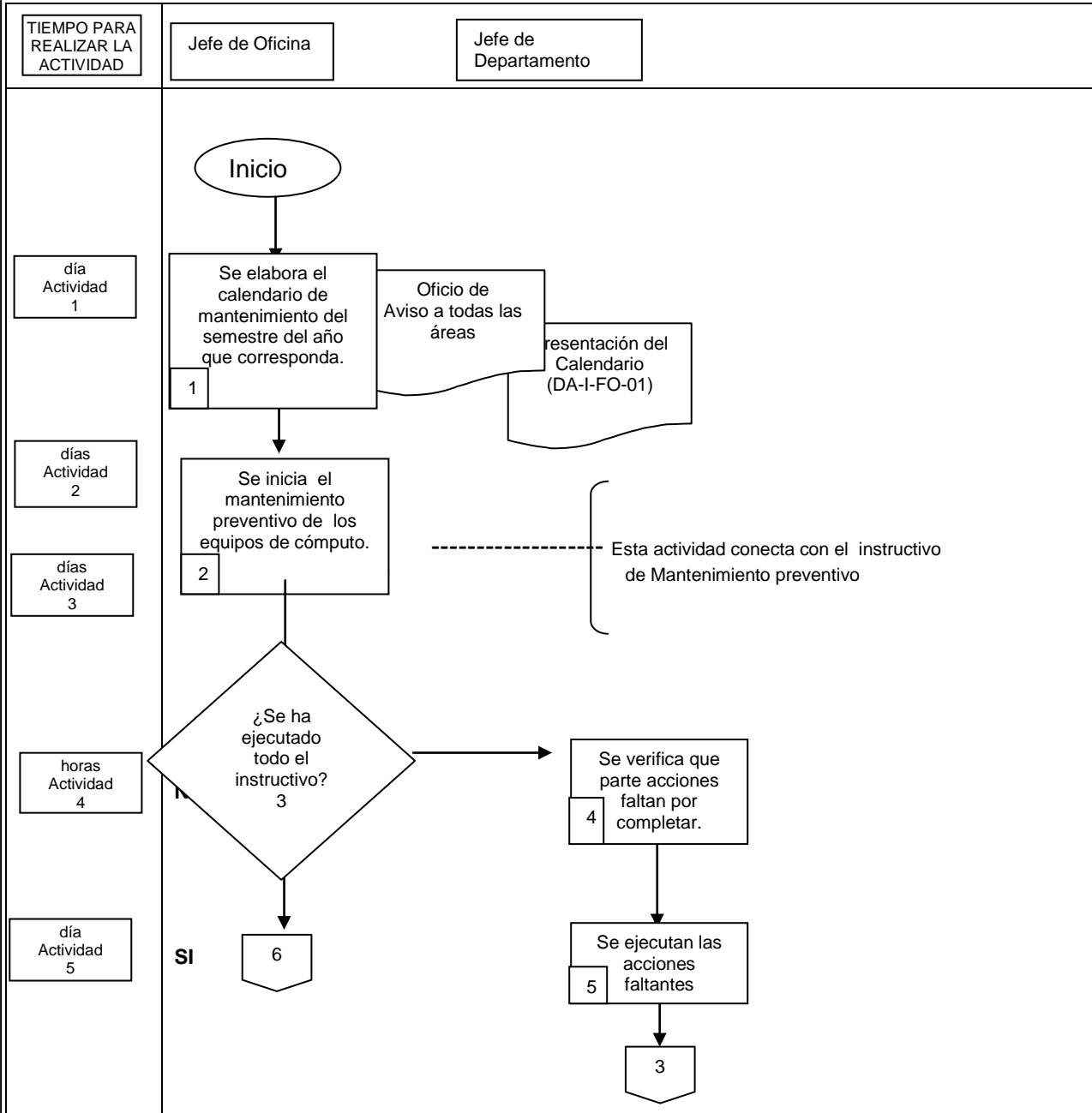
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

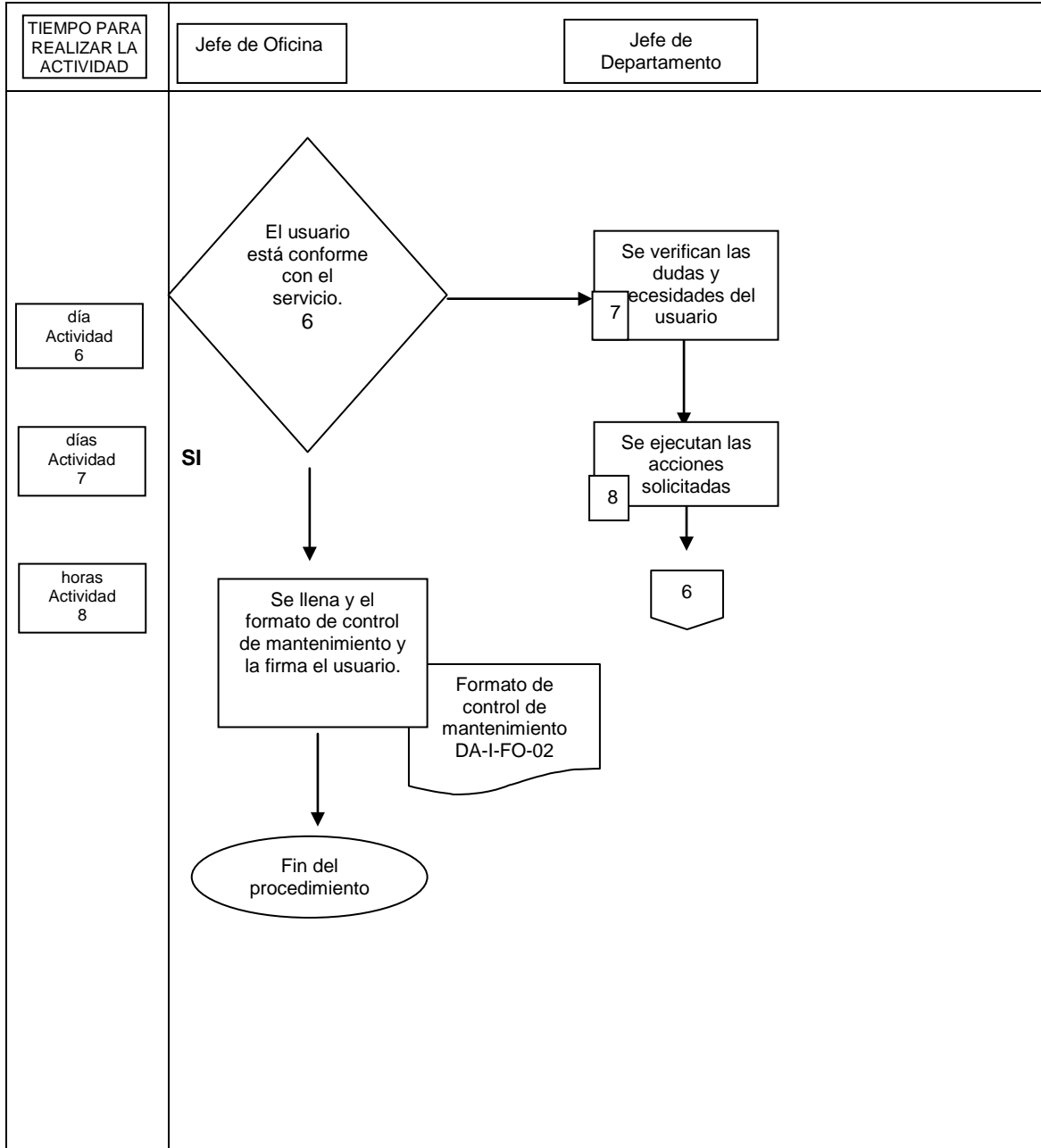


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA





**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Jefe de departamento (JD)	Se elabora el calendario de mantenimiento del semestre que corresponda	(DA-I-FO-01)
2	Jefe de Oficina (JO)	Se lleva a cabo el mantenimiento preventivo de los equipos de computo	(DA- I- IT-01)
3	Jefe de Oficina (JO)	Se llena el formato de control del mantenimiento preventivo y se recaba la firma del usuario	DA-I-FO-02



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
21	Servicios de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo	Trimestral

REGISTRO DE CALIDAD

No.	Documento (Clave)	Responsabilidad de Su custodia	Tiempo de retención
1	(DA-I-FO-01)	Jefe de departamento (JD)	1 año
2	(DA- I- IT-01)	Jefe de departamento (JD)	1 año
3	DA-I-FO-02	Jefe de departamento (JD)	1 año

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
1	Instructivo para el mantenimiento preventivo	(DA- I-IT 01)
2	Formato del calendario de Mantenimiento Preventivo	(DA-I-FO-01)
3	Formato del control del mantenimiento ejecutado	DA-I-FO-02



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y SOPORTE TÉCNICO

1.- Propósito:

Establecer la metodología para brindar un adecuado en servicio y soporte técnico

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que tengan asignados equipos de cómputo.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01)

4.- Responsabilidad:

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar y autorizar este procedimiento.

Jefe de departamento de Informática: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de oficina: Es responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

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

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

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

S/C: Sin código

N/A: No aplica.

6.- Método de Trabajo:

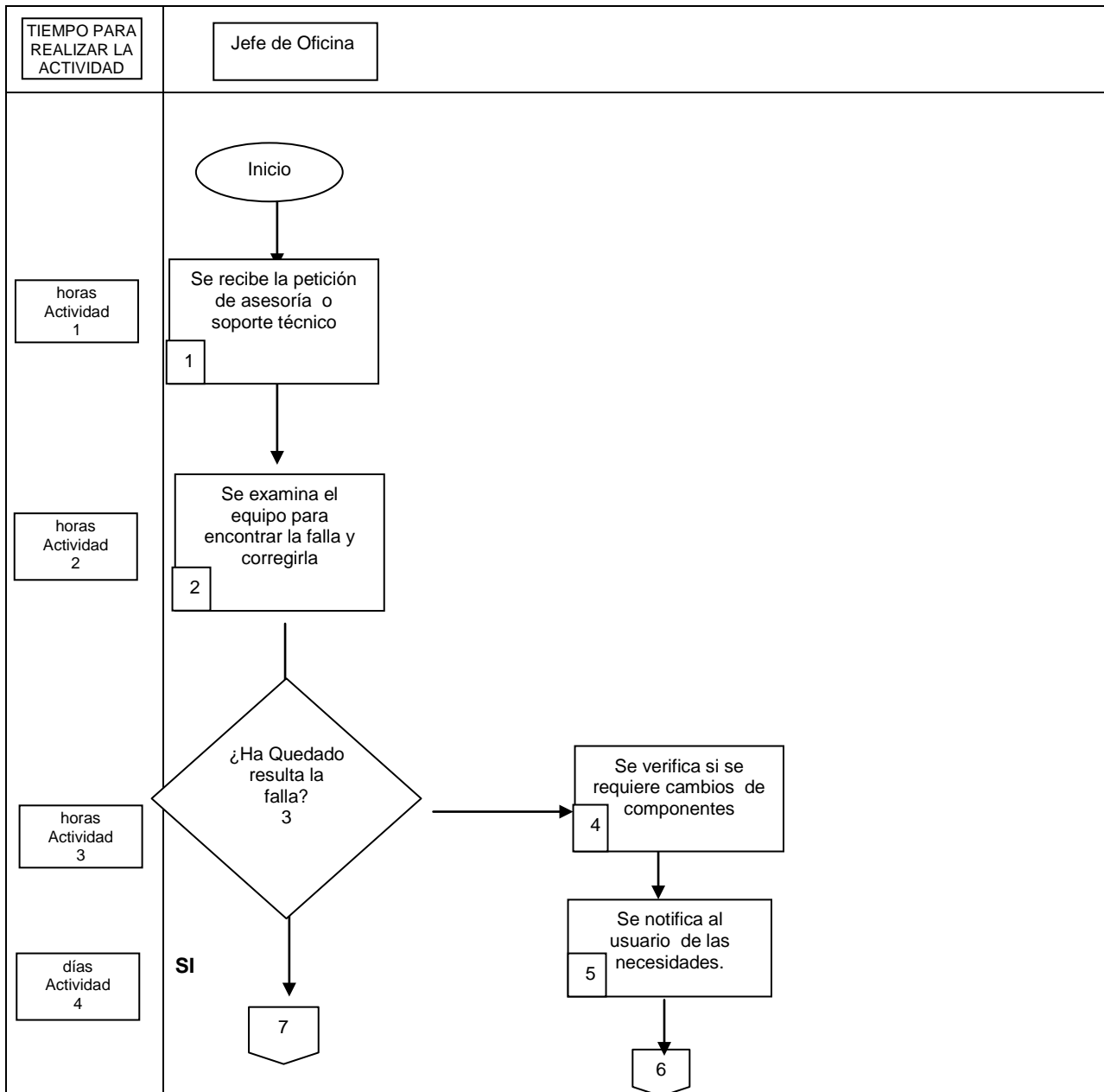
6.1.- Diagrama de Flujo

6.2.- Descripción de Actividades

6.3.- Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y SOPORTE TÉCNICO





**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASESORIA Y SOPORTE
TÉCNICO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Jefe de departamento (JD)	Se recibe la petición de asesoría y/o soporte técnico	
2	Jefe de Oficina (JO)	Se examina el equipo para encontrar la falla y corregirla	
3	Jefe de Oficina (JO)	Se Verifica si ha quedado resulta la falla o es necesario el cambio de componentes	
4	Jefe de Oficina (JO)	Se llena el formato de reporte de usuario	DA-I-FO-03
5	Jefe de Departamento (JD)	Se notifica al usuario en caso de cambio de componentes	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
22	Índice de solicitudes atendidas de soporte técnico a equipos de cómputo	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No.	Documento (Clave)	Responsabilidad de Su custodia	Tiempo de retención
1	DA-I-FO-03	Jefe de departamento (JD)	1 año

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
1	Formato de Reporte de Usuario	DA-I-FO-03



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE DEL SISTEMA AQUASIS

1.- Propósito:

Establecer la metodología para brindar un adecuado en servicio y soporte técnico del sistema Aquasis

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas que sean usuarios del sistema aquasis.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este método se tomó como referencia el Manual de Organización (UCTAD-MO-01).

4.- Responsabilidad:

Director de Administración y Finanzas: Responsable de revisar y autorizar este procedimiento.

Jefe de departamento de Informática: Responsable de elaborar y verificar la correcta implantación de este procedimiento.

Jefe de oficina: Responsable de aplicar correctamente este procedimiento.

5.- Definiciones:

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

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

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

S/C: Sin código

N/A: No aplica.

6.- Método de Trabajo:

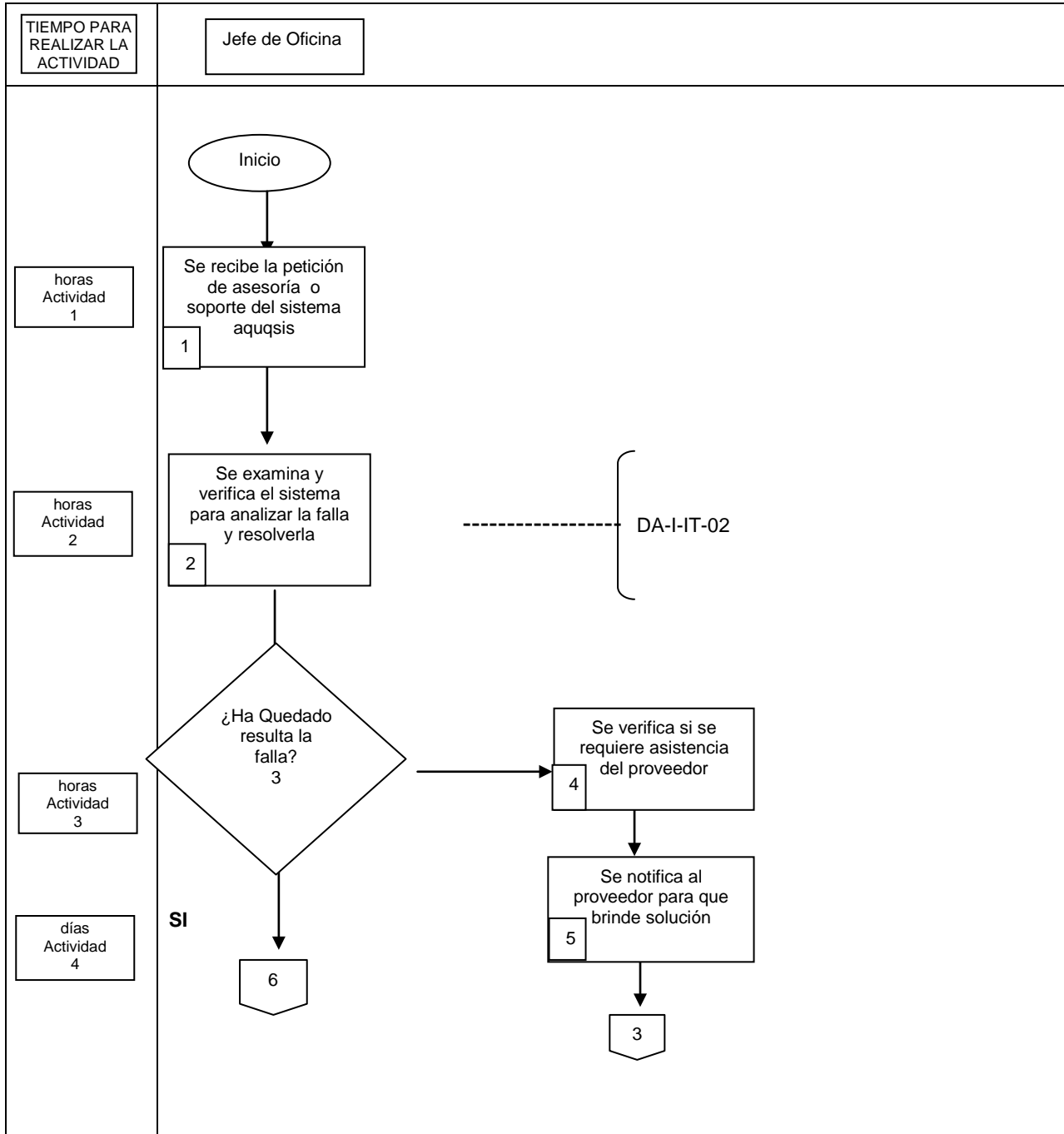
6.1.- Diagrama de Flujo

6.2.- Descripción de Actividades

6.3.- Registro de Calidad y Anexos

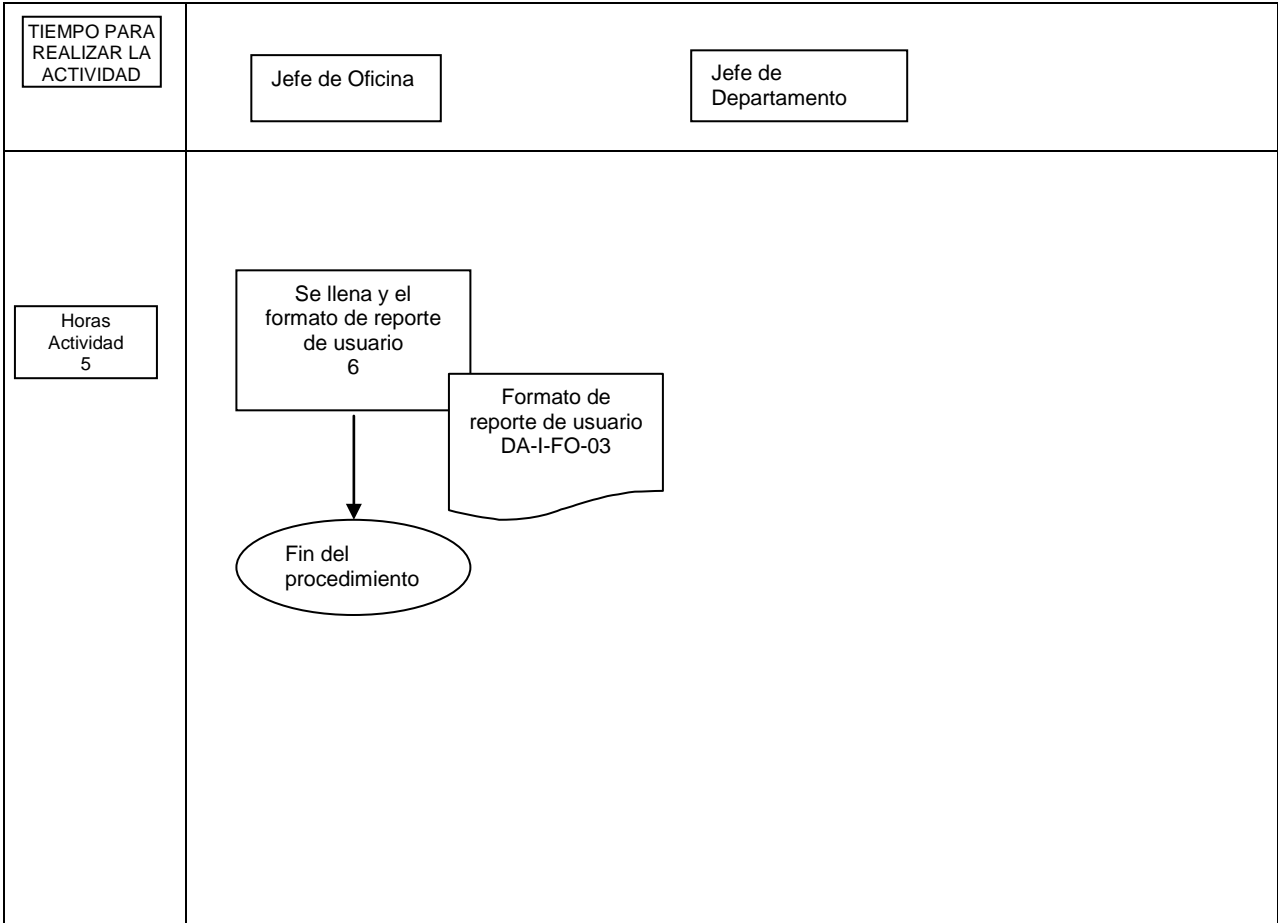


DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL SOPORTE DEL SISTEMA AQUASIS





**SISTEMA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
CUERNAVACA**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL SOPORTE DEL SISTEMA AQUASIS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Jefe de departamento (JD)	Se recibe la petición de asesoría y/o soporte técnico de aquasis	
2	Jefe de Oficina (JO)	Se examina y verifica el sistema para analizar la falla y resolverla	DA-I-IT-02
3	Jefe de Oficina (JO)	Si es una falla del sistema se le notifica al proveedor para trabajar una solución.	
4	Jefe de Oficina (JO)	Se ejecutan las soluciones establecidas	



INDICADOR

No. Indicador	Denominación	Periodicidad
23	Índice de respaldos realizados al sistema comercial.	Mensual

REGISTRO DE CALIDAD

No.	Documento (Clave)	Responsabilidad de Su custodia	Tiempo de retención
1	DA-I-FO-03	Jefe de departamento (JD)	1 año

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
1	Formato de Reporte de Usuario	DA-I-FO-03



VI. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
29/08/2014	

PARTICIPANTES	PUESTO
Manuel Sol Díaz	Director de Administración y Finanzas

Titular de la Unidad de
Coordinación de
Transparencia y Archivo
Digital

Director de Administración y Finanzas
Responsable de la Organización del
Manual de Políticas y Procedimientos

