

Salamanca, Guanajuato 17 de Julio del 2024
ASUNTO: SE COMUNICA RESPUESTA

Aprovecho la presente para enviarle un cordial saludo y en atención a su solicitud de información 111231000004424, realizada por medio de la plataforma Nacional de Transparencia, me permito transcribirla al igual que la respuesta suministrada a esta Unidad de Acceso a la Información:

INFORMACIÓN SOLICITADA:

Se solicita en formato digital

El manual de procedimientos de cobranza debidamente autorizado

El manual de procedimientos de recepción de ingresos o de cajas

El manual de procedimientos de cortes de tomas de agua

El manual de procedimientos para atención a quejas y reportes de los usuarios

El manual de procedimientos para el manejo del almacén

Políticas en casos de faltantes a las cajeras (Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información)

Formatos para el levantamiento de reportes y/o inspección de quejas

Formato de autorizaciones de rebajes y descuentos por fallas del sistema de agua

Formato de arqueo de caja (Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información)

RESPUESTA:

RESPUESTAS:

El manual de procedimientos de cobranza debidamente autorizado:

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 1)

El manual de procedimientos de recepción de ingresos o de cajas

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 1.1)

El manual de procedimientos de cortes de tomas de agua

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 2)

El manual de procedimientos para atención a quejas y reportes de los usuarios

RESPUESTA



Naranjos # 101 Col. Bellavista
C.P. 36730
Tel. 464 6480207

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 3)

El manual de procedimientos para el manejo del almacén

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 4)

Políticas en casos de faltantes a las cajas

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 1.1)

Formatos para el levantamiento de reportes y/o inspección de quejas

RESPUESTA

Nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 6

Formato de autorizaciones de rebajes y descuentos por fallas del sistema de agua

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 5)

Formato de arqueo de caja

RESPUESTA

(Se encuentra en proceso de elaboración, por ende, no se ha generado información), sin embargo, nos apoyamos con el proceso que es el ANEXO 7)



Anexo 1

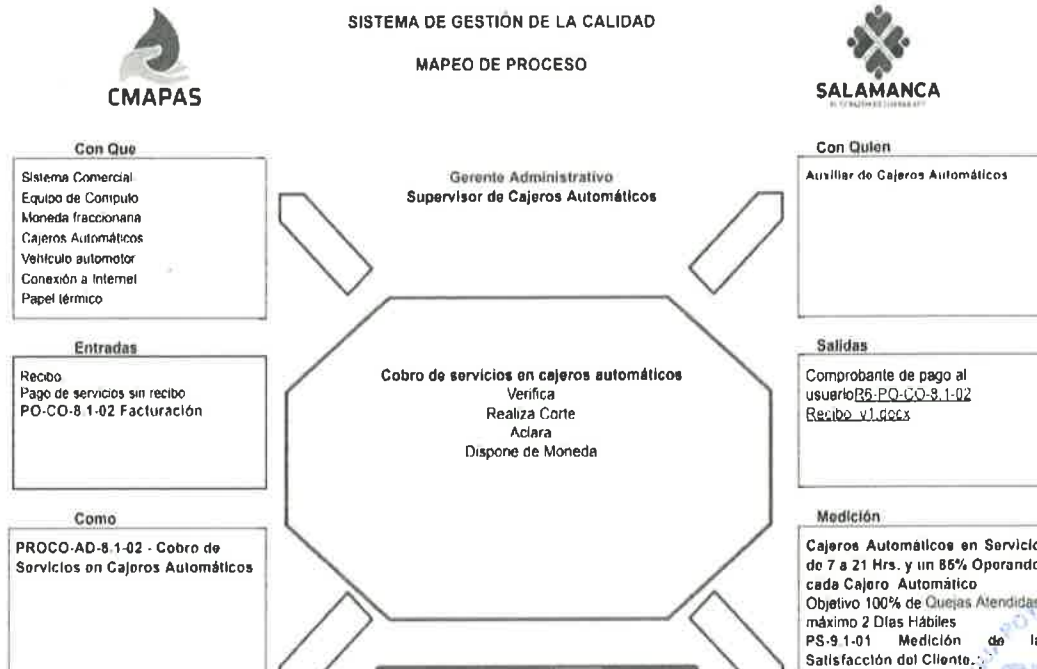
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAPEO DE PROCESO



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

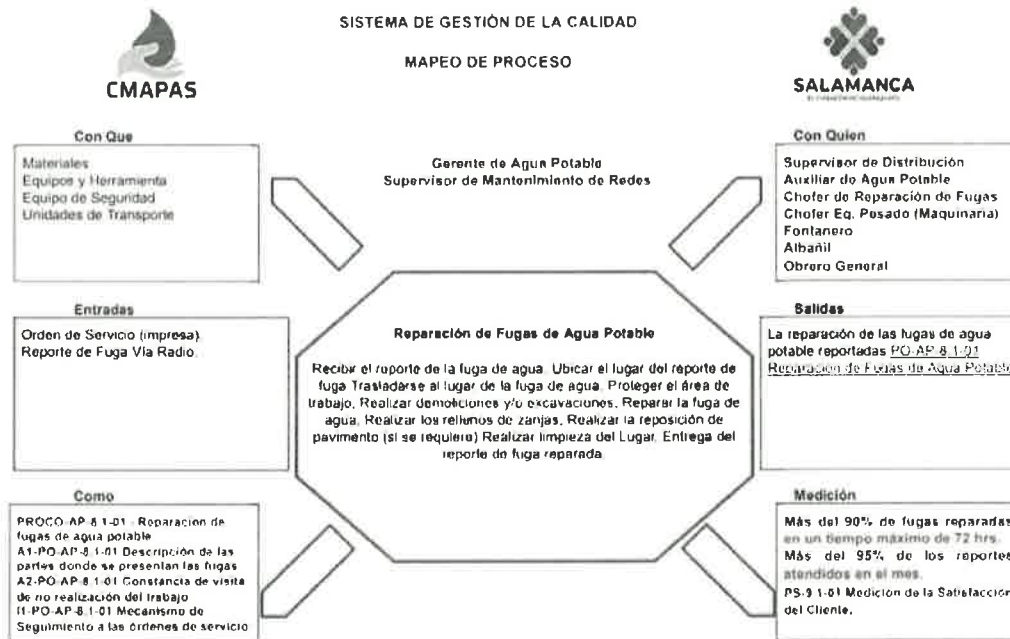
MAPEO DE PROCESO



ANEXO 2

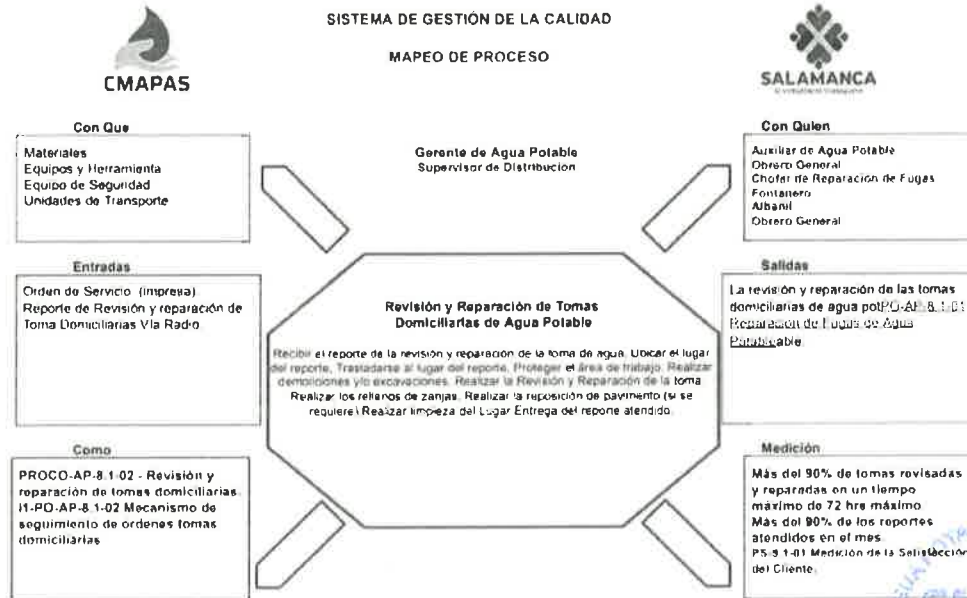
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAPEO DE PROCESO

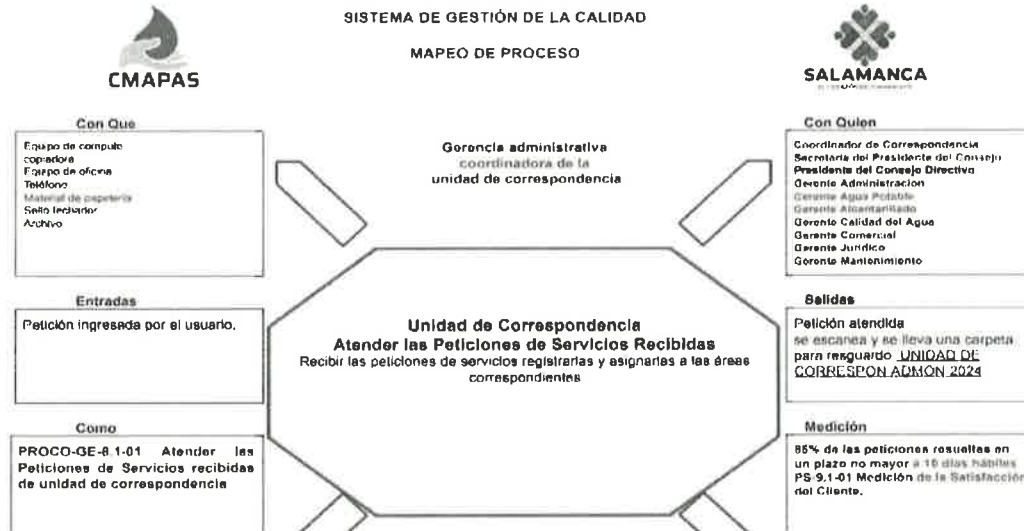


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAPEO DE PROCESO

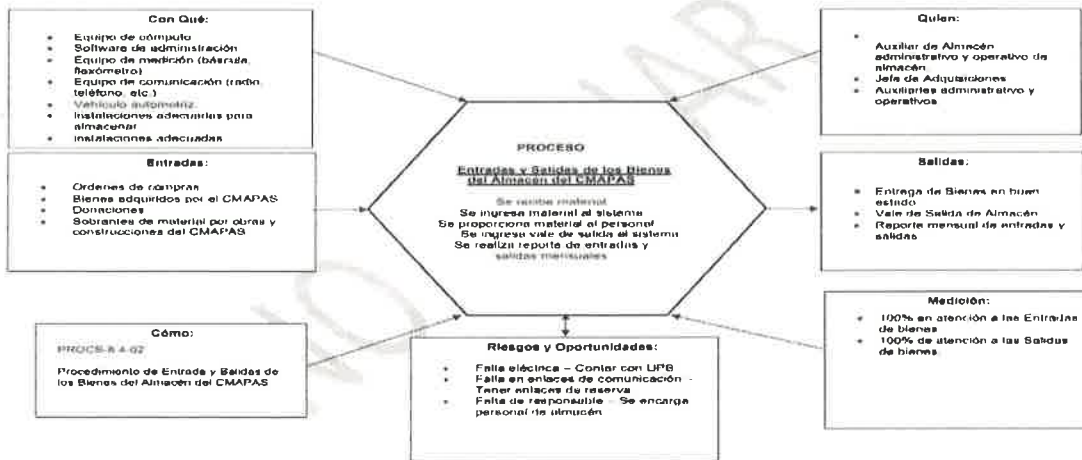


ANEXO 3



ANEXO 4

 CMAPAS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: P19-B-4-02
	Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca, Gto.		Fecha: 26/05/2020
	MAPEO DE PROCESO		Verión: 02
Responsable:	Supervisor de almacén		Páginas: 1 de 2





Naranjos # 101 Col. Bellavista
C.P. 36730
Tel. 464 6480207



ANEXO 5

COMITÉ MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SALAMANCA, GTO.				
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AJUSTES A LA FACTURACIÓN				
No. Cuenta		Fecha:		
No. de Orden				
Manual de Criterios Comerciales				
Catalogo de Conceptos de Ajustes				
MARQUE CON UNA CRUZ LA DISPOSICIÓN DEL AJUSTE QUE APLICA				
Causa tipo	Causa No.	Politico aplicable		Causa nombre
		Referenci	Disposicion	
A	1	1	1.8,1.9	Pago no reportado
A	2	1 y 2	1.13,2.1,2.2	Consumos estimados
A	3	1 y 2	2.1,2.2,1.11	No se tomó lectura (Med. Aden quitar)
A	4	1 y 2	1.13,2.1,2.2,1.11	Toma sin medidor
A	5	1	1.33,1.40,1.41,1.42,1.43,1.44,1.45,1.46,1.47	Cambio de tarifa (- Doméstico quitar)
A	6	1	1.48,1.13	Presencia de aire en la toma
A	7	1 y 2	1.8,1.9,1.10,1.11,1.13,1.48,2.1	Medidor funciona mal
A	8	1	1.27,1.28,1.29,1.30,1.31,1.32,1.33,1.34,1.35,1.36	Adeudo Documentado
A	9		Todas las Fracciones	Autorización del Superior
A	10	1	1.46,10.9	No cuenta con el servicio
A	11	5	5.26	Por error de sistema
A	12	2 y 10	2.1,10.9	Casa sola
A	13	1	1.37,1.38	Canc de Reconex/pago total
A	14			Aut Consejo Direc PCD/062/08
A	15	1	1.8,1.9,1.10 y 1.11	Apoyo por reparacion de Fuga
B	16	1	1.14,1.15	Descuento por Recargo (Quitar por y agrag. Dc)
Comentarios del ajuste:				
Firma			Reviso	
Nombre y Firma del Solicitante			Nombre y Firma	
Visto Bueno				
Nombre y Firma				

Anexo 1.1

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el cobro de los servicios en el CMAPAS.

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Área de Caja para el cobro en ventanilla de todos los servicios proporcionados por el CMAPAS.

3. Responsabilidades

- 3.1 Es responsabilidad del Jefe de Cajas supervisar que las cajeras y el auxiliar de cajas ejecuten este procedimiento.
- 3.2 Es responsabilidad del Auxiliar de Cajas y de las Cajeras a pegarse al presente procedimiento.
- 3.3 Es responsabilidad del Gerente Administrativo supervisar que se lleve a cabo el presente procedimiento.

4. Definiciones

Las Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran en la Norma ISO 9001:2015, y los términos y definiciones utilizados en este proceso se localizan en el Anexo 13 del Manual de Calidad (Ver A13-MC).

5. Desarrollo.

5.1 Entradas y Salidas del Procedimiento.

Entradas / Insumos	Especificaciones	Salidas / Productos	Especificaciones
Recibo	Datos legibles, actualizados y correctos	Comprobante de pago	Legible
Pago de servicios sin recibo	Dirección del predio y/o nombre de usuario correctos	Comprobante de pago	Legible
Usuario que acuda a pagar	Dirección del predio y/o nombre de usuario correctos	Comprobante de pago.	Legible

5.2 Etapas del Procedimiento.

Etapa	Responsable (Puesto)	Área	Descripción de la Actividad	Documentos Instructivos y registros)	Plan de acción (Que hago si no esta bien)
Inicio de caja	Cajera	Cajas	Recibe un fondo revolvente para iniciar sus actividades de cobranza y firma inicio de caja. (ver I1-PO-AD-8.1-01)	Registro electrónico de inicio de caja. (ver R1-PO-AD-8.1-01)	Cobro manual

Inicio de Autopago	Cajera	Cajas	Tiene a cargo el fondo revolvente, para iniciar sus actividades de cobranza. Firma inicio de caja (ver I1-PO-AD-8.1-01)	Registro electrónico de inicio de caja. (ver R1-PO-AD-8.1-01)	Cobro manual
Cobro de servicios	Cajera	Cajas	Cobra el servicio al usuario. (Ver I2-PO-AD-8.1-01)	Reporte de movimientos de pagos recibidos (ver R4-PO-AD-8.1-01).	1) Si el recibo presenta algún error de datos, se realiza el cobro y se turna al área de contratos para su rectificación. 2) Si no presenta recibo de cobro se solicitan datos al usuario para su búsqueda en el sistema comercial.



Naranjos # 101 Col. Bellavista

CP 36730

Tel. 464 6480207



Etapa	Responsable (Puesto)	Área	Descripción de la Actividad	Documentos instructivos y registros)	Plan de acción (Que hago si no esta bien)
Retiro de caja	Cajera	Cajas	Retira dinero acumulado de la caja y lo firma. (Ver I3-PO-AD-8.1-01)	Retiro de caja (ver R2-PO-AD-8.1-01).	No aplica
Corte de la caja	Cajera	Cajas	Realiza corte de la caja coteja con reporte de movimientos y los firma. (ver I4-PO-AD-8.1-01)	Corte de la caja. (ver R3-PO-AD-8.1-01)	1) Revisar reporte contra recibos del día. 2) En caso de tener algún faltante la cajera repone el dinero faltante.
Fondo revolvente para dotación de morralla	Auxiliar de cajas	Cajas	Dispone de moneda fraccionaria para el inicio de caja. (Ver I5-PO-AD-8.1-01)	Formato de revisión de fondo revolvente (ver R5-PO-AD-8.1-01)	En caso de que en la institución bancaria que se le solicitó la moneda fraccionaria no cuenten con ella, se comunica con otra institución bancaria.

5.3 Plan de Calidad.

Etapa	Responsable (Puesto)	Que inspección, medición o prueba se realiza	Recursos necesarios	Frecuencia de la inspección	Documentos	Especificación y registro	Plan de acción (Que hago si no esta bien)



Inicio de caja	Cajera	Revisión interna	Sistema comercial	Diario	Reporte y comprobante de inicio de caja supervisado por jefe de cajas y gerente administrativo	08:00 a.m. / Reporte y comprobante de inicio de caja	Se cubre con personal que tenga los conocimientos
Inicio de autopago	Cajera	Revisión interna	Sistema comercial	Diario	Reporte y comprobante de inicio de caja supervisado por jefe de cajas y gerente administrativo	08:00 a.m. / Reporte y comprobante de inicio de caja	No aplica

5.4 Preservación.

Manipulación	Embalaje	Almacenamiento	Protección
N/A	N/A	En cajas de archivo, registro en sistema electrónico y respaldo en el servidor del área de informática.	Quedan archivados en el área de cajas (los del año en curso), en cajas de archivo identificadas por mes y año.

5.5 Identificación y Trazabilidad.

Etapas	Documentos generados	Especificación
Inicio de Caja	Registro electrónico de inicio de caja, Reporte de Inicio de Cajas	N/A
Cobro de servicios	Reporte de movimientos de pagos	N/A
Retiro de Caja	Retiro de caja	N/A
Corte de la Caja	Corte de caja	N/A
Fondo revolvente	Revisión de fondo revolvente	N/A

5.6 Propiedad del Cliente o Proveedores Externos.



Tipo de propiedad	Responsable de verificar (puesto)	Forma de protección y salvaguardar	Que se hace en caso de pérdida o daño
N/A	N/A	N/A	N/A

5.7 Actividades de Liberación, entrega y Posteriores a la entrega.

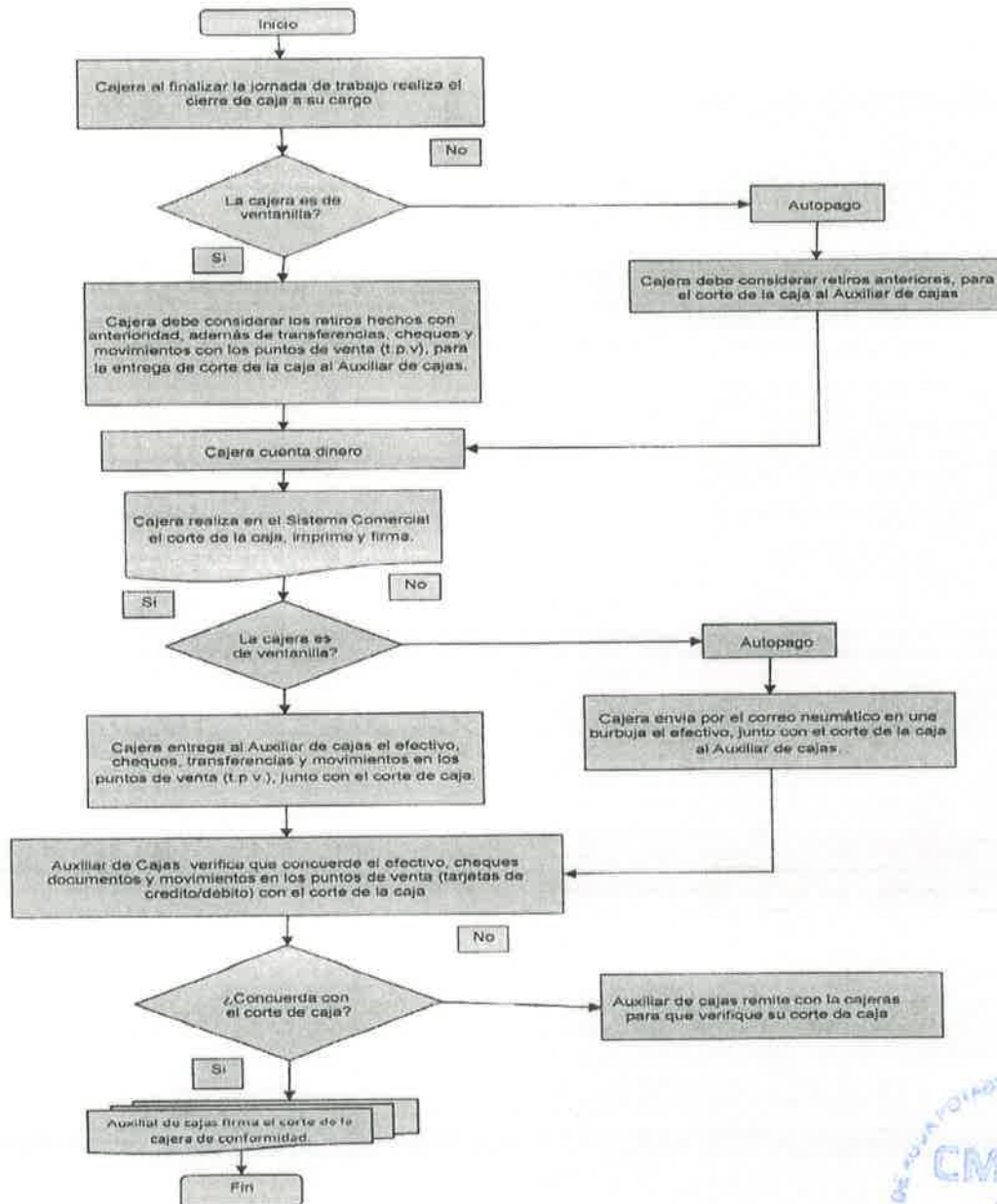
Actividad	Responsable (puesto)

5.8 Producto No Conforme.

Posible producto no conforme	Responsable (puesto)	Gestión del producto no conforme
Comprobante de pago	Jefe de Cajas	Se da de alta en la bitácora de producto no conforme



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código:	I4-PO-AD-8.1-01
	Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca, Gto.	Fecha:	10/12/19
	DIAGRAMA DE FLUJO DE CORTE DE CAJA	Versión:	01
	Responsable: Jefe de Cajas	Páginas:	1 de 1





ANEXO 7



COMITÉ MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO,
DE SALAMANCA, GTO

ARQUEO DE CAJA
R5-PO-AD-8.1-01

DEL 15 Julio del 2024

BILLETES	CANTIDAD	IMPORTE EFECTIVO.
500.00	21	10,500.00
200.00	2	400.00
100.00	0	0.00
50.00	0	0.00
20.00	550	11,000.00
		\$ 21,900.00

MONEDAS		
10.00	700	7,000.00
5.00	1300	6,500.00
2.00	1500	3,000.00
1.00	3100	3,100.00
0.50	0	0.00
		\$ 19,600.00

TOTAL DEL ARQUEO 41,500.00

FONDO DE CAJA 41,500.00
FONDO DE AUTOPAGO 8,500.00
ARQUEO DE CAJA 50,000.00



Naranjos # 101 Col. Bellavista
C P 36730


Tel. 464 6480207



ANEXO 6

11:52 | BITACORA DE ATENCION A QUEJAS

BITACORA DE ATENCION A QUEJAS						
FECHA	CONSTATIVO O USUARIO	SITUACION	AREA CANALIZADA	REQUERIMIENTO	CONSTATIVO	ESTATUS
16/07/2023	Amara Elvira Lopez Treviño 6441801211	Podría haber sido un problema de pago de agua si no fuera por el pago de la cuota de mantenimiento mensual para el agua potable y el agua para riego en el sector residencial. Soy de la colonia Reforma 2 y el agua saca la Estación	Administración	Por regularizar el pago con el ISSI en el mes de julio de este año.	Se le dio a la persona regularizar el pago con el ISSI. Se le informó que se proporcionó el número de contacto para el pago de la cuota de mantenimiento mensual.	Cerrado
5/11/2022	Sra. Ana María Tejero 464645207	La persona que informó el caso de que no había ni agua ni luz en su casa desde hace un tiempo y que no había recibido ninguna información de parte de la compañía. Se le informó que se le daría prioridad a la reparación y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido. Se le informó que se le daría prioridad a la reparación y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido.	Administración	Verificar y proporcionar información y en caso de que no se pudiera proceder a realizar un trámite.	Se está tratando de contactar a la persona que dio el caso, se le ha informado de que se le dará prioridad a la atención y se le dará el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido.	Cerrado
17/10/2023	Sr. Hector Cravina C. Edad 65 Por Teléfono: 464212435	Referencia: Sobre: Muy mala atención y asistencia de la reportada a nivel de la que se está en el 14/00/23	Comercial	10 de julio del 2023. Por este medio se da formal cumplimiento al N° de 604/484 otorgado en el nombre de Juan de los Rios Alvarado en Cabañeros el 2023. Co. Salamanca de una organización denominada Co. Hector Cravina el día 10 de julio del 2023 en el momento de la entrega del proyecto que se le dio cumplimiento a la cual se le informó que se le daría prioridad a la atención y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido. Se le informó que se le daría prioridad a la atención y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido. Se le informó que se le daría prioridad a la atención y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido. Se le informó que se le daría prioridad a la atención y se le dio el número de contacto para que se le avisara cuando se estuviera listo para ser atendido.	Se hizo llamado con el propósito de la Gerencia Comercial, el cumplimiento de la información con respecto al trámite reportado.	Cerrado



COMITÉ MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SALAMANCA, GTO.

FECHA:

Nº 0933

MARCA LA OPCIÓN QUE DESEAS:

SUGERENCIAS

COMENTARIOS

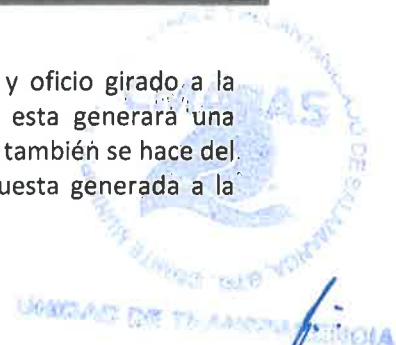
FELICITACIONES

NOMBRE: _____ **EDAD:** _____

TELEFONO: _____ **E-MAIL:** _____

Muchas Gracias por su colaboración

Lo antes referido es en atención a los trámites internos necesarios y oficio girado a la Coordinación de Sistema de Gestión de la Calidad del CMAPAS para que esta generará una respuesta, así mismo para dar atención a la solicitud de información solicitada, también se hace del conocimiento que esta Unidad de Transparencia es quien comunica la respuesta generada a la referida solicitud.





Se expide el presente documento con fundamento en los artículos 3, 6, 7 fracciones VI, XXI, 11, 13, 15, 16,17, 23, 24 fracciones VII, 26, 27 fracciones VIII, 48 fracciones II, III, V, 82, 83, 84, 85 y 99 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Agradeciendo de antemano la atención brindada a la presente, me despido y quedo de Usted como su atento y seguro servidor.

Atentamente:
"Por amor al agua, todos unidos"
CMAPAS


LIC. WILLIAM ARTURO MOLINA SÁNCHEZ.
JEFE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CMAPAS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

C. p. Archivo



Naranjos # 101 Col. Bellavista
C.P. 36730
Tel. 464 6480207