



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

4.- DEPARTAMENTO COMERCIAL

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:	COBRO DE LAS CUOTAS, TASAS Y TARIFAS QUE DEBERÁN COBRARSE POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, ASÍ COMO LOS APROVECHAMIENTOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL S.O.S.A.P.A.C.
OBJETIVO:	Brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz en las cajas del área de recaudación del Departamento Comercial, mediante métodos y procedimientos de trabajo que nos impulse para incrementar nuestros ingresos y llevar un correcto control de los ingresos recaudados en el área de cajas.
FUNDAMENTO LEGAL:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley del Agua para el Estado de Puebla. • Decreto del H. Congreso del Estado por el que crea el Organismo Público Descentralizado denominado: "Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo". • Acuerdo del Honorable Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo, por el que actualiza y determina las cuotas, tasas y tarifas que deberán cobrarse por los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo, vigente.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Los cobros de los servicios del S.O.S.A.P.A.C. deberán realizarse únicamente en módulos autorizados. • Se dará atención en horario establecido según el módulo. • La atención y servicio al cliente, serán acciones de alta prioridad. • La atención al usuario será amable. • El personal que labore en los módulos de cobro, deberá estar capacitado para atender con respeto al usuario. • Todas las áreas que brinden atención a los usuarios, deberán atender en forma ágil y oportuna. • El Departamento Comercial deberá buscar el continuo mejoramiento del servicio al usuario desarrollando estrategias que optimicen la atención, la eficiencia y la satisfacción de nuestros usuarios. • El control de la información y documentación de nuestros usuarios será confidencial y deben contar con todos los aspectos de seguridad, para salvaguardar la información confidencial.
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN:	15 minutos.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

**ESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: COBRO DE LAS CUOTAS, TASAS Y TARIFAS QUE DEBERÁN
COBRARSE POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, ASÍ COMO LOS
APROVEGHAMIENTOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL S.O.S.A.P.A.C.**

RESPONSABLE	NO	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Usuario	1	Realizar pago por el servicio de agua potable, drenaje, saneamiento y por los conceptos de cobro constituidos y aprobados en el Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo.		
Comercial (Cajero)	2	Realiza cobro y entrega comprobante de pago y/o contrato firmado por el Director, según corresponda.	Documento	2
Comercial (Cajero)	3	Genera reporte del ingreso recaudado en el día, anexando los comprobantes de pago en efectivo, pago con tarjeta, cheque, transferencia, reporte de terminal de punto de venta y registro de cobro del SIM.	Formato y documentos	2
Comercial (Auxiliar Administrativo)	4	Diariamente lleva a cabo arqueo de caja antes de finalizar la jornada laboral, compara información en el SIM. Firma formato de arqueo aprobado.	Formato	2
Comercial (Cajero)	5	Entrega el efectivo cobrado al Auxiliar Administrativo del Departamento Comercial, firman de entrega en el formato de arqueo.	Formato	2
Comercial (Auxiliar Administrativo)	6	Diariamente una vez contabilizado y verificado el ingreso, registra en el control de ingresos por día y modulo, elabora fichas de depósito del total de ingresos, coloca el efectivo junto con las fichas de depósito en bolsa de seguridad para el traslado de valores sellándola y depositando en el cofre de seguridad.	Formato	1



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

Comercial (Auxiliar Administrativo)	7	Elabora y firma ficha de depósito para el traslado de efectivo, y entrega al personal del transporte de valores.	Formato	2
Transporte de Valores.	8	Recibe ficha, firma, extrae efectivo del cofre de seguridad y traslada al banco, los días especificados.	Formato	2
Comercial (Auxiliar Administrativo)	9	Elabora lista de resguardo y entrega al Departamento Contable; incluye: Arqueo de caja, comprobantes de pago en efectivo, pago con tarjeta, cheque, transferencia, reporte de terminal de punto de venta y registro de cobro del SIM	Formato y documentación	2



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO

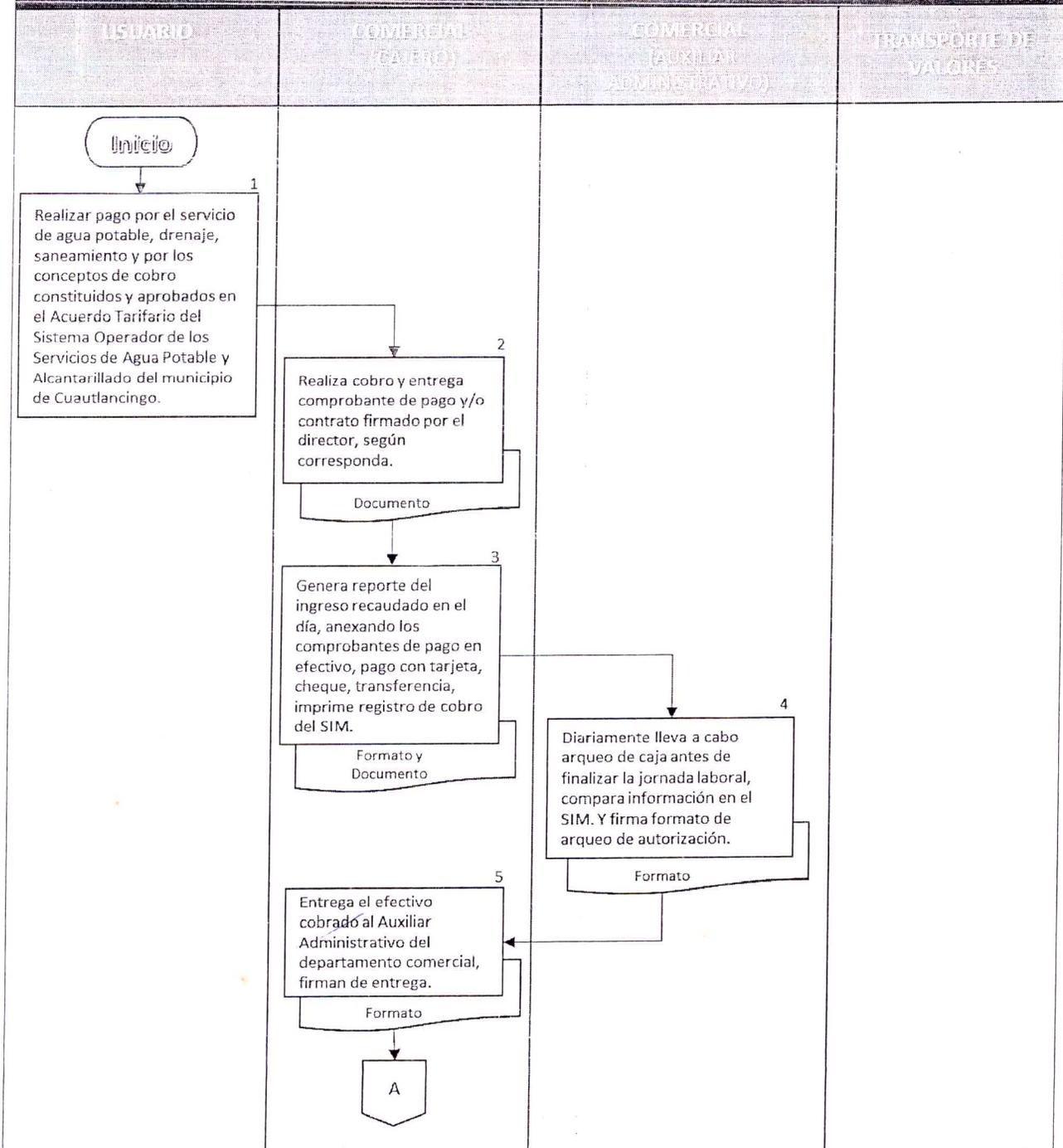
Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

4.1.1

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE LAS CUOTAS, TASAS Y TARIFAS QUE DEBERÁN COBRARSE POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, ASÍ COMO LOS APROVECHAMIENTOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL S.O.S.A.P.A.C.





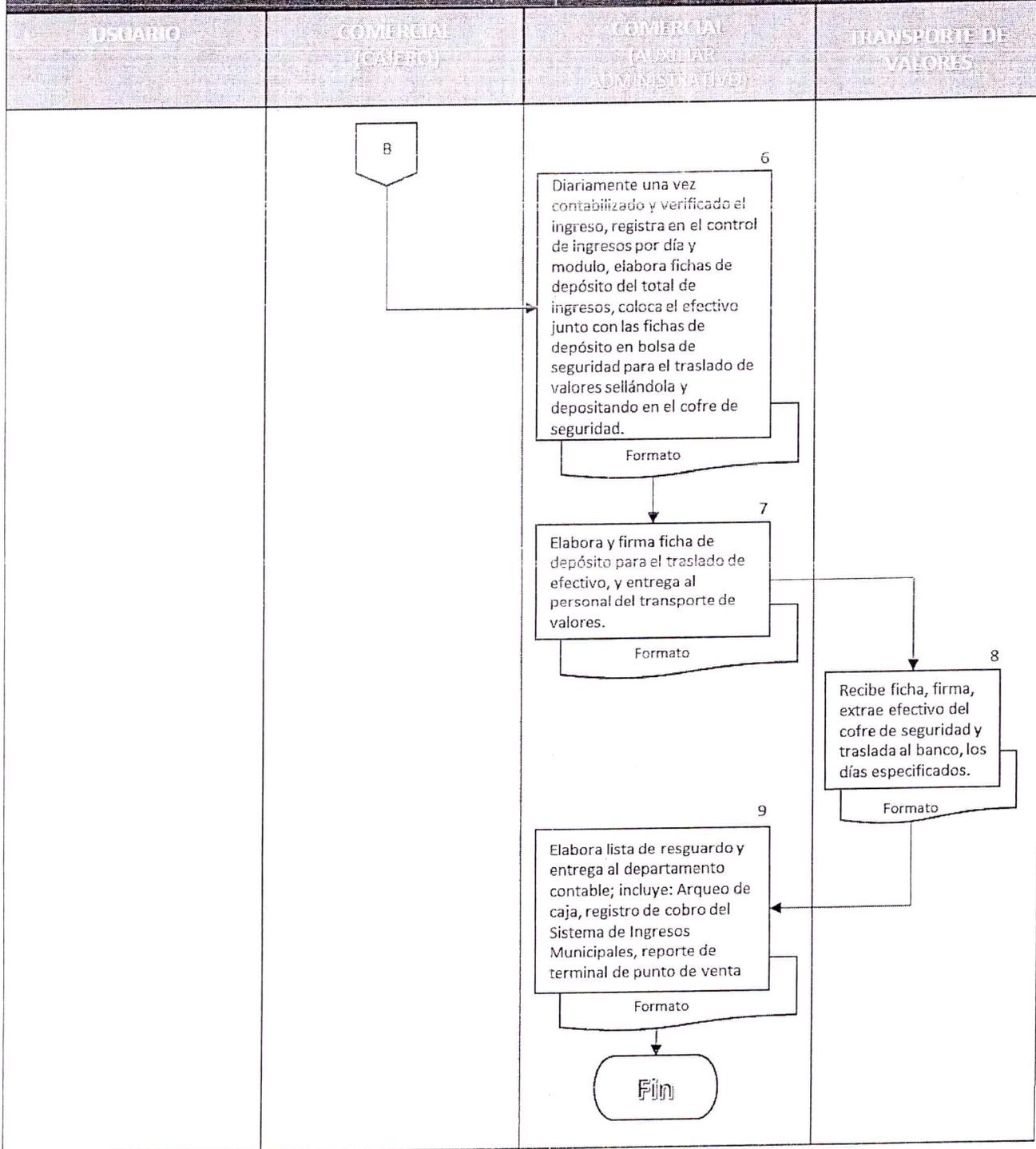
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE LAS CUOTAS, TASAS Y TARIFAS QUE DEBERÁN COBRARSE POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, ASÍ COMO LOS APROVECHAMIENTOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL S.O.S.A.P.A.C.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE CUAUTLANCINGO**

Clave: SOSAPAC-MP-02-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Número de Revisión: Julio 2018

4.1.2 FORMATO ARQUEO DE CAJAS



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO

ARQUEO PARCIAL DE CAJA _____ DEL _____ DE _____ DEL 2018

BILLETES	CANTIDAD	TOTAL	
\$1000.00			
\$500.00			TOTAL ENTREGADO
\$200.00			
\$100.00			
\$50.00			
\$20.00			

(Nombre y firma)
CAJERO

(Nombre y firma)
JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

(Nombre y firma)
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL
DEPARTAMENTO COMERCIAL