



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Junio 2022

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DEL SOSAPACH

CLAVE: COM/MP/001/2022

AUTORIZACIONES:

Jorge Gómez Carranco 	Raúl Domínguez Cajica 	José Ramón Aguirre Hernández
Director General	Contralor Interno	Subdirector Comercial

Se actualiza el presente Manual de Procedimientos en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los treinta días del mes de junio de dos mil veintidós.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

ÍNDICE		PÁGINA
I	Introducción	3
II	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del Dictamen de Factibilidad	6
	Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de Obras Complementarias	15
	Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuario/as	21
	Procedimiento para la recepción y generación de Reportes	26
	Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de Contratos	31
	Procedimiento para la expedición de Constancias de no adeudo y no servicio	39
	Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento	53
	Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios	64
	Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH	74
	Procedimiento para la toma de lectura de medidor	81
IV	Glosario de Términos	86

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de actualizar los instrumentos normativos surge al modificarse la normatividad aplicable y/o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura, así como en los procedimientos sustantivos de cada área.

En ese sentido, los titulares de las Unidades Administrativas deberán actualizar oportunamente sus documentos normativos, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes, cumpliendo de esta manera con la función informativa para la cual fueron elaborados.

Es responsabilidad del titular de cada Unidad Administrativa, vigilar que se elaboren y actualicen permanentemente los formatos para la gestión de trámites, de control y de servicios internos.

El presente manual de procedimientos es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas Unidades Administrativas, con base en la normatividad y metodología autorizada.

Las ventajas de contar con un Manual de Procedimientos y un Manual Operativo son las siguientes:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.
- Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión general de sus funciones y responsabilidades al ofrecer una descripción del sistema operativo en su conjunto, así como las interrelaciones de las Unidades Administrativas en la realización de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- Presentar una visión integral de cómo opera una unidad responsable.
- Lograr continuidad en la ejecución del quehacer público independientemente de que cambien los responsables.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación a una Unidad Administrativa para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación.
- Facilitar al titular de la Unidad Administrativa la supervisión del trabajo, verificando el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

Por lo anterior y conforme a los Lineamientos generales para la elaboración, revisión y registro de los documentos normativos que emiten las Unidades Administrativas del SOSAPACH se describen los procedimientos que servirán de guía para el desarrollo de las funciones en el ámbito de la Subdirección Comercial del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente que regula sus atribuciones y facultades enfocándose a la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, motivando la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía con responsabilidad, transparencia, honestidad y eficiencia.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del Dictamen de Factibilidad.
- Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de Obras Complementarias.
- Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuario/as.
- Procedimiento para la recepción y generación de Reportes.
- Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de Contratos.
- Procedimiento para la expedición de Constancias de no adeudo y no servicio.
- Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento.
- Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios.
- Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH.
- Procedimiento para la toma de lectura de medidor.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

III. PROCEDIMIENTOS

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad.

b. Objetivo

Obtener un documento expedido por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH); en el que se determine la preexistencia de redes de agua potable y alcantarillado, para poder contratar los servicios públicos hidrosanitarios en el inmueble solicitado.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, VIII, XXV, XXVII, XXVIII, XXXVI, 26, 27, 28, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 104 primer párrafo, fracción I, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 de la Ley Orgánica Municipal; Plan de Desarrollo Urbano Sustentable del Municipio de San Pedro Cholula vigente; Artículo PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; Artículo 30 fracción VII, 32 fracciones X, XI, XII y XIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula. Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- La factibilidad de agua es un documento que se emite a petición del usuario/a, previa supervisión de la zona donde se desea realizar un contrato de agua para saber si esta llega hasta el domicilio, el usuario/a realiza la solicitud, se verifica la factibilidad y si esto es positivo, se le hace entrega de los requisitos necesarios para poder realizar su contrato.
- Se deberá emitir un dictamen técnico documental de las condiciones de la infraestructura hidrosanitaria para un predio, para personas físicas y morales que requieran los servicios hidrosanitarios, previa solicitud e ingreso de los requisitos establecidos.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

- La Subdirección Operativa determinará si es factible otorgar el servicio de agua potable, drenaje sanitario al inmueble. Conocer las condiciones de la infraestructura hidrosanitaria, así como sus requerimientos para otorgar los servicios. Garantizar para el predio las condiciones técnicas hidrosanitarias que establezca el Organismo Operador.
- Este documento servirá para la contratación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el bien inmueble.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

15 días hábiles.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Habitante de San Pedro Cholula	1	Acude al módulo de atención a usuarios/as.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	2	Informa los requisitos al habitante de San Pedro Cholula.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	3	Prepara y presenta la documentación requerida: <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud por escrito. 2. Identificación oficial. 3. Documento que acredite la propiedad del bien inmueble. 4. Alineamiento y número oficial. 5. Boleta predial. 6. Proyecto general de obra. 7. Proyecto de construcción y plano de ubicación de la infraestructura hídrica al interior del bien inmueble que corresponda. 8. Uso de suelo. 	Documentos del habitante de San Pedro Cholula	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

		Autorización de división o subdivisión del bien inmueble.		
Atención a usuarios/as	4	Revisa que la documentación esté completa.	Documentos del habitante de San Pedro Cholula	1
Habitante de San Pedro Cholula	5	Elabora y presenta escrito libre en el cual solicita el Dictamen de Factibilidad.	Escrito libre	1
Atención a Usuarios/as	6	Recibe escrito libre en el cual solicita el dictamen de factibilidad e integra expediente.	Expediente	1
	7	Selecciona el trámite de dictamen de factibilidad en el sistema comercial.	N/A	N/A
	8	Genera el presupuesto en el sistema comercial.	N/A	N/A
	9	Informa el presupuesto.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	10	Recibe información del costo del dictamen de factibilidad.	N/A	N/A
	11	Realiza el pago del dictamen de factibilidad.	N/A	N/A
Cajero/a	12	Cobra el dictamen de factibilidad.	N/A	N/A
	13	Entrega el comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Habitante de San Pedro Cholula	14	Recibe comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Atención a Usuarios/as	15	Saca copia al recibo de pago del dictamen de factibilidad.	Recibo de pago	1
	16	Integra la copia del recibo de pago al expediente con la documentación y la solicitud.	Expediente	1
	17	Informa al habitante de San Pedro Cholula que deberá regresar en 15 días hábiles por su dictamen de factibilidad	N/A	N/A
	18	Turna expediente al departamento de factibilidad el expediente.	Expediente	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	19	Revisa el expediente y busca en el sistema comercial que en el domicilio donde se solicita la factibilidad no exista contrato previo. Sí ya tiene contrato continúa con la	Expediente	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

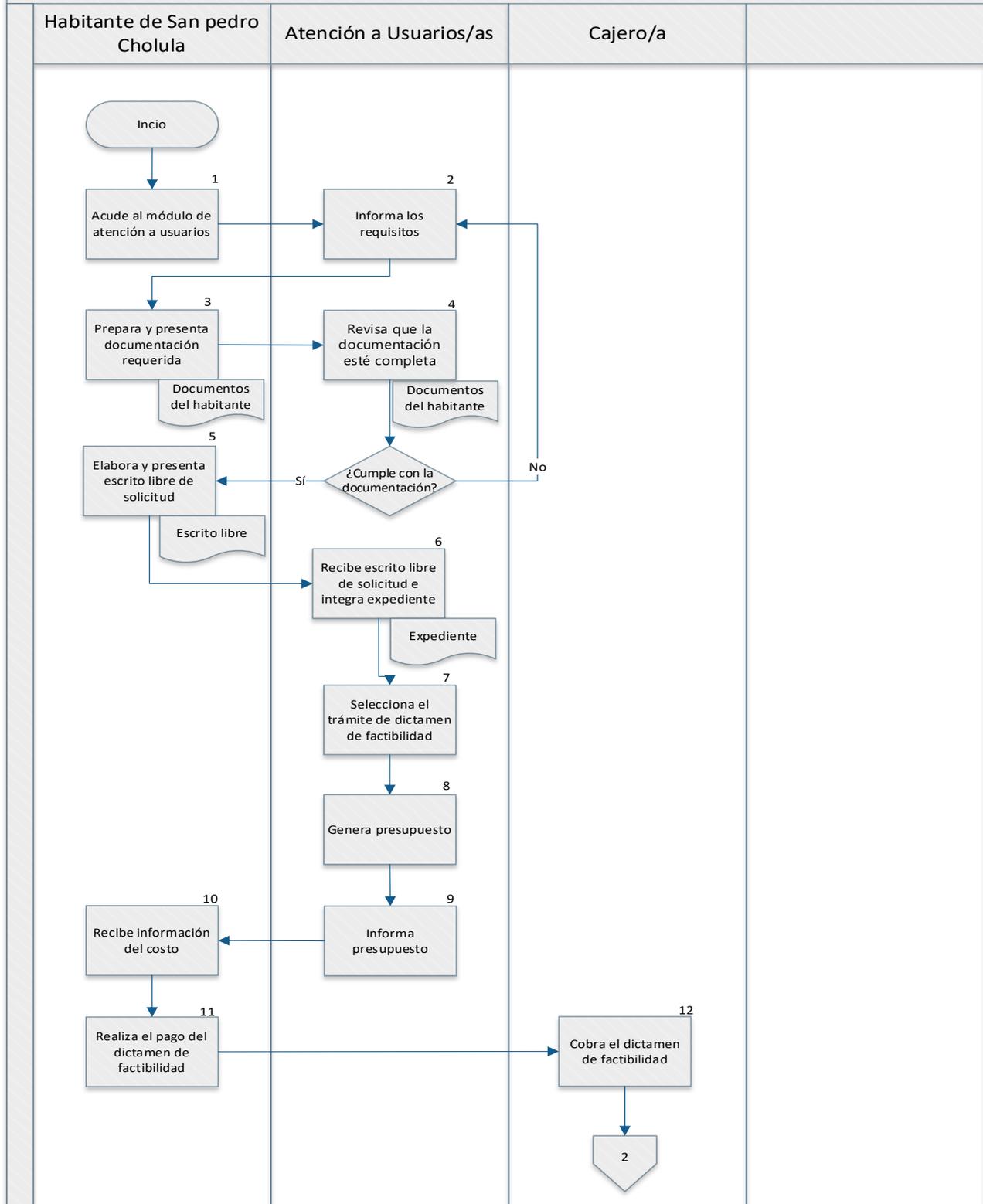
		actividad No. 20, en caso contrario procede en la No. 22.		
	20	Informa a atención a usuarios/as que ya cuenta con un contrato y se le regresa el expediente.	Expediente	1
Atención a Usuarios/as	21	Informa al habitante que ya cuenta con un contrato y finaliza el trámite. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	22	Elabora memorándum solicitando visto bueno de la factibilidad.	Memorándum	1
Titular de la Subdirección Operativa	23	Recibe memorándum.	Memorándum	1
	24	Realiza inspección al predio.	N/A	N/A
	25	Elabora memorándum de respuesta con resultados de la inspección.	Memorándum	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	26	Recibe memorándum con la respuesta de si es posible o no la conexión de los servicios y que se requiere.	Memorándum	1
	27	Elabora dictamen de factibilidad.	Dictamen de Factibilidad	1
	28	Turna dictamen de factibilidad para su revisión y rúbrica.	Dictamen de factibilidad	1
Titular de la Subdirección Comercial	29	Recibe dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
	30	Rubrica y turna a la Dirección General.	Dictamen de factibilidad	1
	31	Turna dictamen de factibilidad para firma.	Dictamen de factibilidad	1
Director/a General	32	Recibe dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
	33	Firma dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
	34	Turna dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	35	Recibe el dictamen de factibilidad firmado.	Dictamen de factibilidad	1
	36	Turna dictamen de factibilidad firmado.	Dictamen de factibilidad	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

Atención a Usuarios/as	37	Recibe dictamen de factibilidad firmado.	Dictamen de factibilidad	1
	38	Saca copia del dictamen de factibilidad firmado.	Dictamen de factibilidad	1
	39	Entrega la copia para firma de recibido el dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
Habitante de San Pedro Cholula	40	Recibe copia para firmar de recibido el dictamen de factibilidad.	Acuse de recibo	1
	41	Regresa acuse de recibo.	Acuse de recibo	1
Atención a Usuarios/as	42	Recibe acuse de recibo.	Acuse de recibo	1
	43	Entrega dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
Habitante de San Pedro Cholula	44	Recibe dictamen de factibilidad.	Dictamen de factibilidad	1
		Termina Procedimiento.		

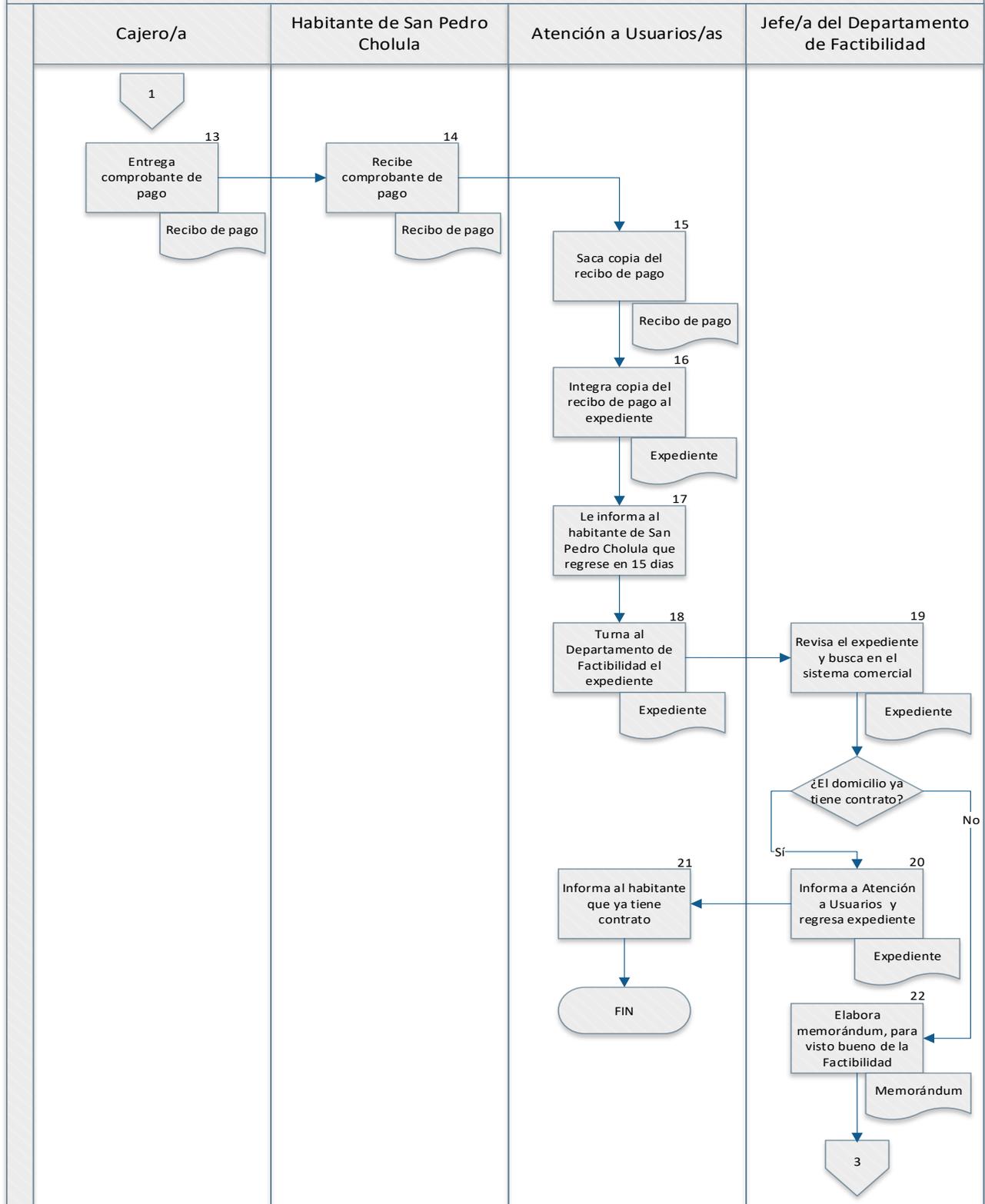


Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad



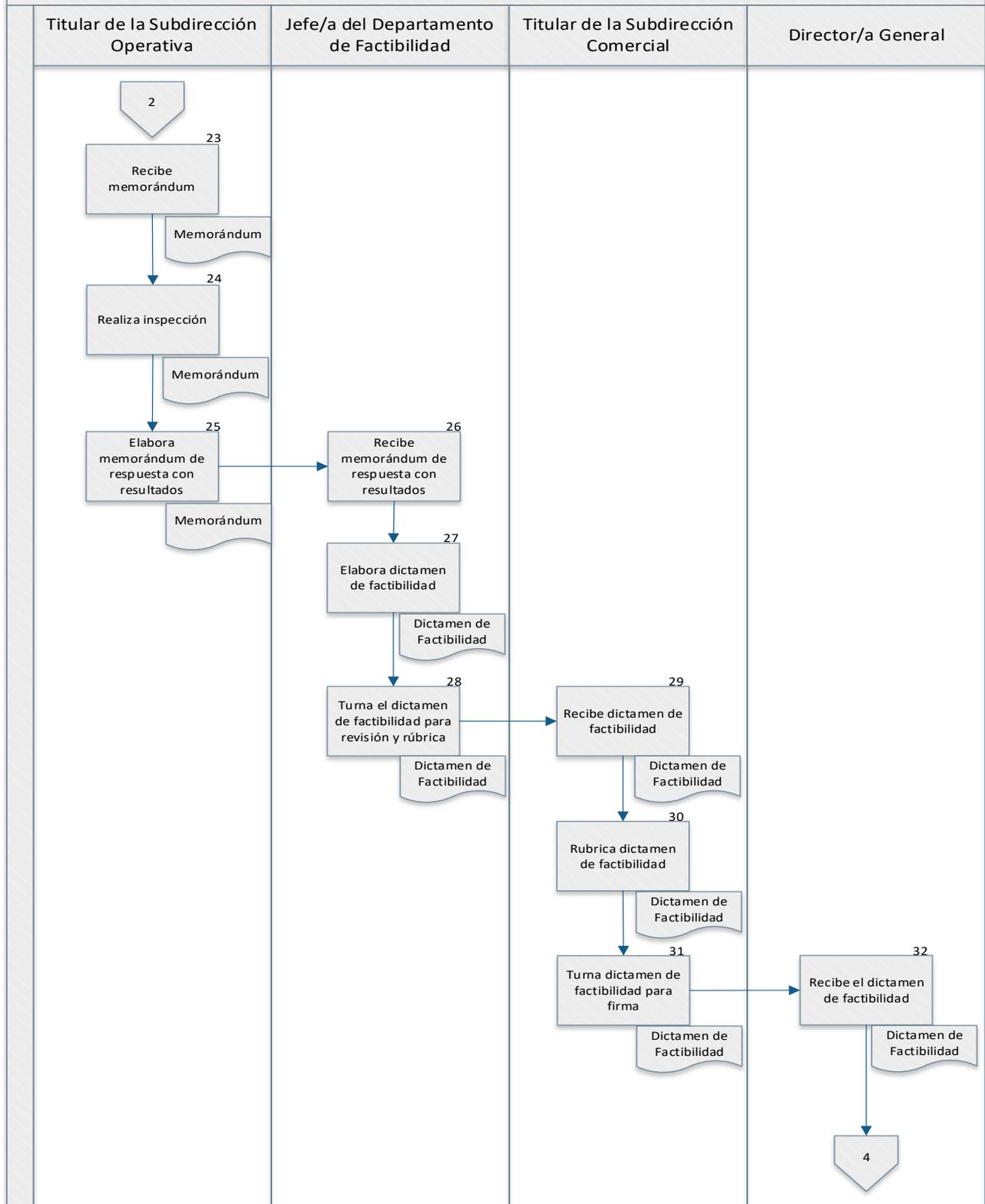


Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad





Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

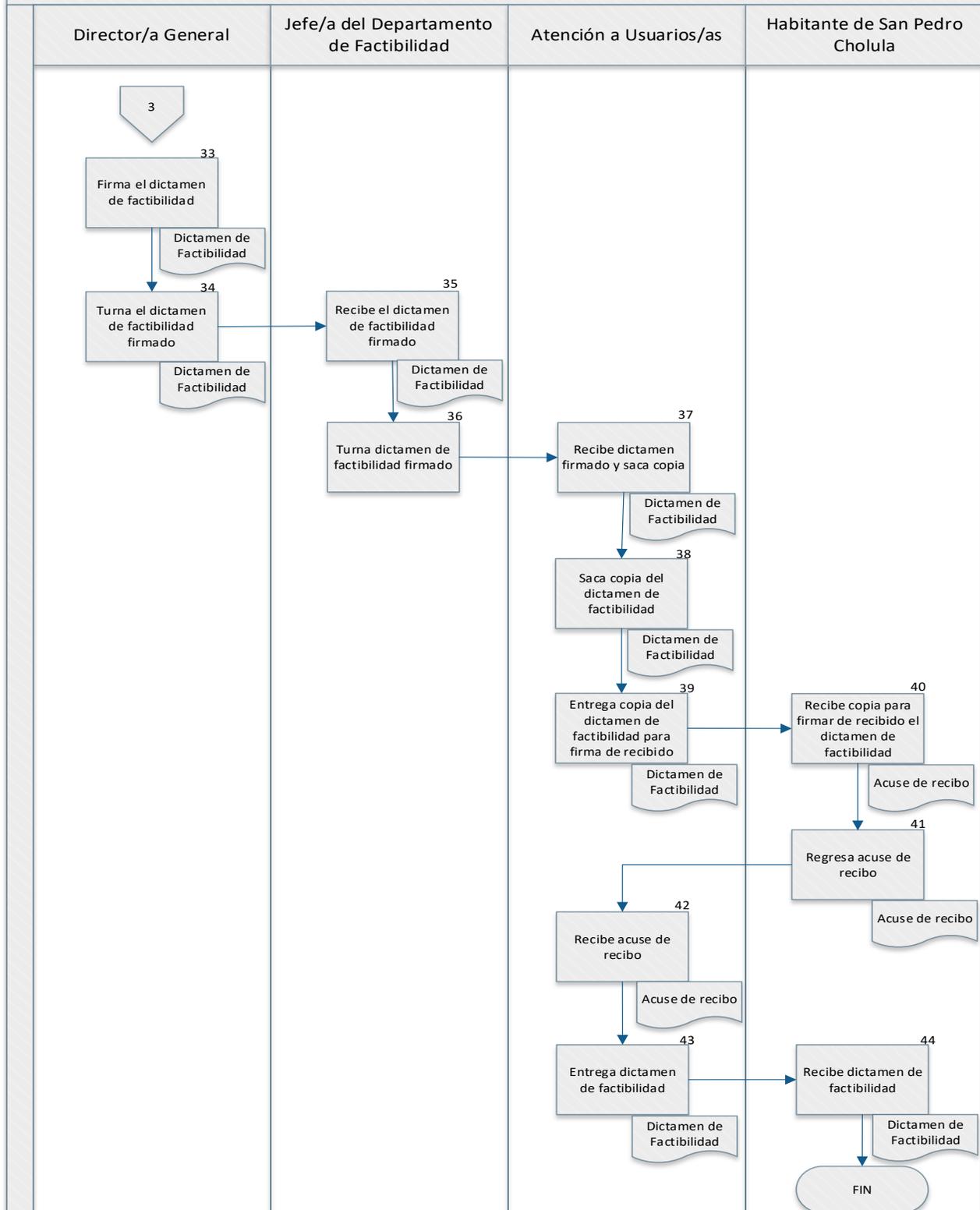
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y emisión del dictamen de factibilidad



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de obras complementarias.

b. Objetivo

Garantizar que las obras complementarias realizadas por el desarrollador garantía de vicios ocultos.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, VIII, XXV, XXVII, XXVIII, XXXVI, 26, 27, 28, 34, 39, 41, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 52 fracción IV, 53 Fracción II, 77 Ley de Obra Pública y Servicio Relacionada con la Misma para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo fracción II, 199 primer párrafo fracción I y 200 de la Ley Orgánica Municipal; Plan de Desarrollo Urbano Sustentable del Municipio de San Pedro Cholula vigente; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; Artículo 32 primer párrafo, fracciones XV, XVI, XVIII y XIX del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Con la finalidad de garantizar la calidad de los trabajos ejecutados por el contratista o desarrollador, se solicitará garantía en la formalidad de FIANZA, tal como lo establece la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas para el Estado de Puebla.
- Al término de los trabajos encomendados a la persona física o moral, en la construcción de redes de agua potable y alcantarillado se debe garantizar que en caso de haber vicios ocultos el contratista o desarrollador cumpla la obligación de reparar o componer los trabajos deteriorados causados por ineficiencia.
- Cabe señalar, que la vigencia de la fianza que debe otorgar el contratista o desarrollador, será por un año, contado a partir de la entrega recepción de los trabajos, se deberá constituir por el 10% del importe de contrato al finalizar la obra.
- La Fianza o garantía deberá contener los requisitos establecidos por los formatos que para el efecto determine el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

En el momento de la elaboración del acta de entrega recepción de la obra.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de obras complementarias				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Desarrollador/a	1	Concluye las obras complementarias.	N/A	N/A
Titular de la Subdirección Operativa	2	Revisa las obras complementarias, para verificar que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por el SOSAPACH. Si las obras si cumplen con los requerimientos técnicos continúa con la actividad No. 5. En caso contrario procede con la actividad No. 3.	N/A	N/A
	3	Indica los incumplimientos y le requiere la corrección.	N/A	N/A
Desarrollador/a	4	Realiza las correcciones.	N/A	N/A
Titular de la Subdirección Operativa, Jefe/a del Departamento de Factibilidad y Director General	5	Inicia el acto de entrega recepción junto con el Jefe/a del Departamento de Factibilidad y el/la Director/a General.	N/A	N/A
Desarrollador/a	6	Presenta la póliza de garantía de calidad y vicios ocultos por un año de la obra que está entregando.	Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	7	Recibe la póliza de garantía de calidad y vicios ocultos.	Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
	8	Analiza y revisa que corresponda a la obra entregada y que sea el importe correcto. Sí	Póliza de garantía de	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

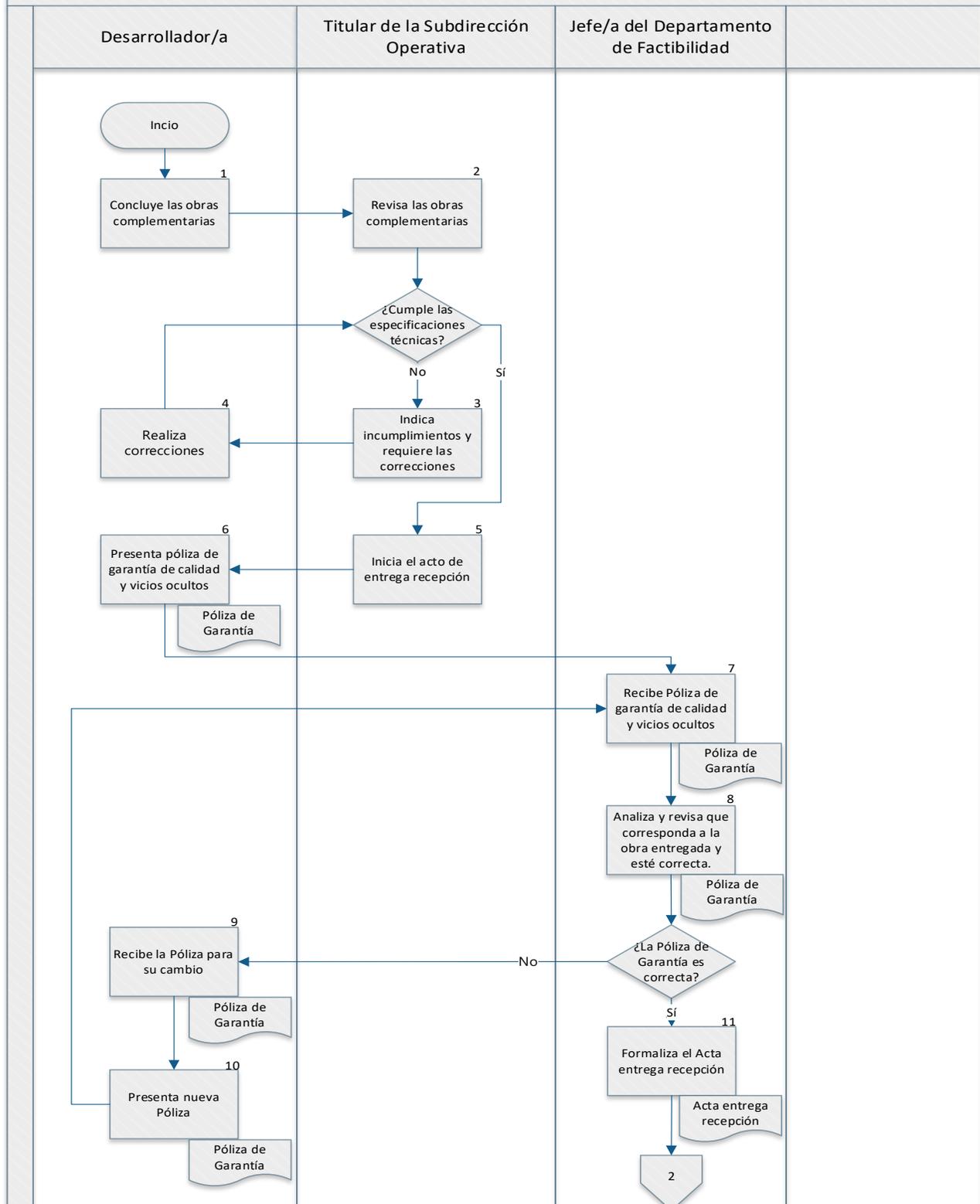
		la póliza es correcta continúa con la actividad No. 11. En caso contrario en la No. 9.	calidad y vicios ocultos	
Desarrollador/a	9	Recibe la póliza de garantía para su cambio.	Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
	10	Presenta nueva póliza. Regresa a la actividad No. 7.	Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	11	Formaliza el acta de entrega recepción incluyendo los datos de la Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos.	Acta de entrega recepción	1
	12	Firma acta de entrega recepción.	Acta de entrega recepción	1
Titular de la Subdirección Operativa	13	Firma acta de entrega recepción.	Acta de entrega recepción	1
Director/a General	14	Firma acta de entrega recepción.	Acta de entrega recepción	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	15	Integra el acta de entrega recepción al expediente de factibilidad.	Expediente	1
	16	Saca copia de la póliza de garantía de calidad y vicios ocultos para integrarla al expediente de factibilidad.	Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
	17	Elabora memorándum para hacer entrega de la póliza de garantía a la Subdirección Administrativa.	Memorándum y Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
	18	Entrega memorándum y póliza de garantía.	Memorándum y Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

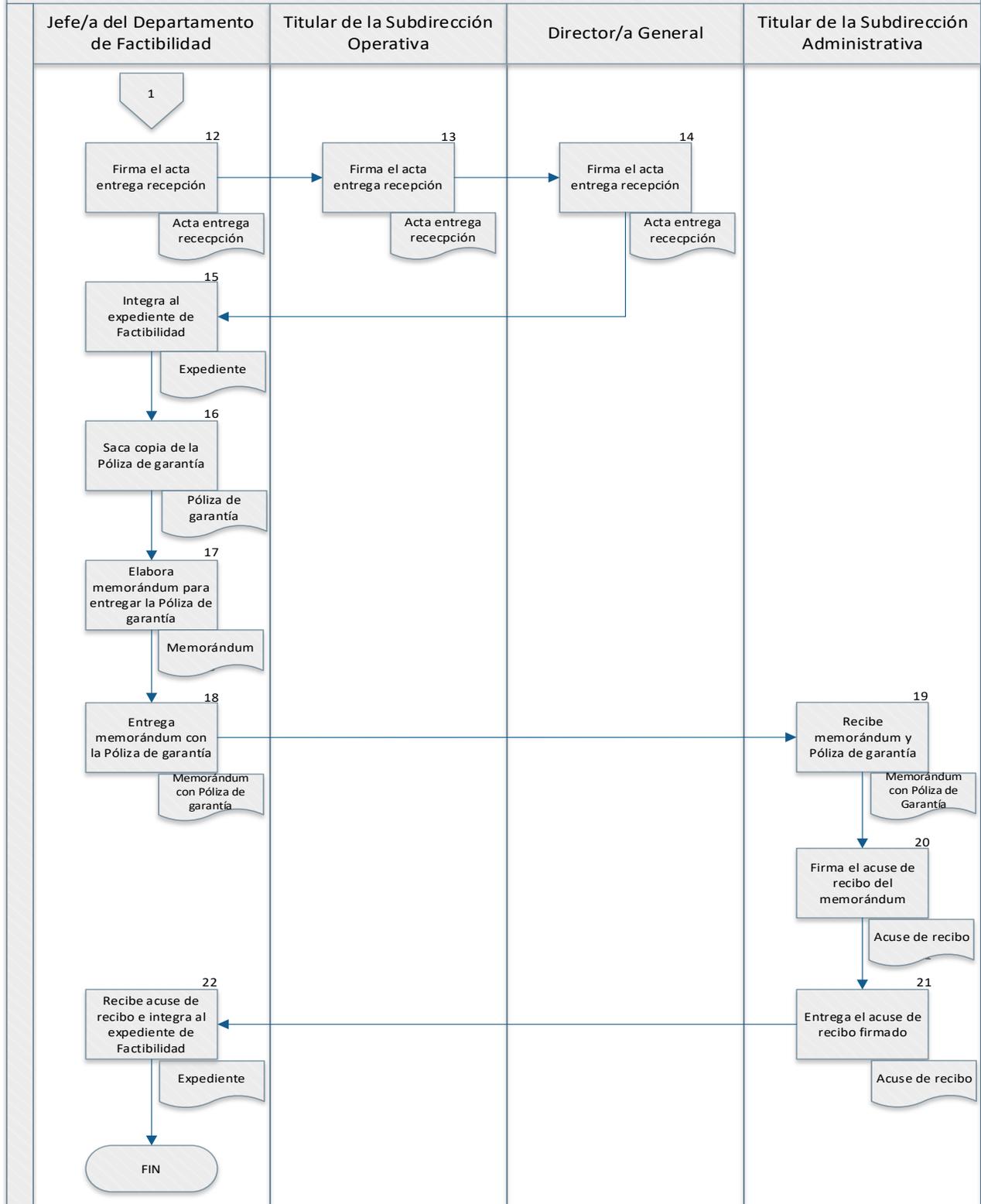
Titular de la Subdirección Administrativa	19	Recibe memorándum y póliza de garantía de calidad y vicios ocultos para su resguardo.	Memorándum y Póliza de garantía de calidad y vicios ocultos	1
	20	Firma el acuse de recibo del memorándum.	Acuse de recibo	1
	21	Envía acuse de recibo del memorándum.	Acuse de recibo	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	22	Recibe el acuse de recibo e integra al expediente de factibilidad.	Expediente	1
		Termina Procedimiento.		



Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de obras complementarias



Procedimiento para la recepción y análisis de garantías de obras complementarias



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuarios/as.

b. Objetivo

Brindar atención a los usuarios/as y dar respuesta a las solicitudes que presenten por escrito en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH).

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, 26, 27, 28, 104, 105, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; Artículos 30 fracción III y 31 fracción II del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Facilitar soluciones a las necesidades de los usuarios/as del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH).
- Brindar la atención a los usuarios/as y habitantes de San Pedro Cholula de forma oportuna, eficiente y transparente.
- Brindar atención pronta y expedita a los usuarios/as solicitantes en el menor tiempo posible y que cumplan con los requisitos solicitados.
- Los costos de los trámites y servicios serán los establecidos en el Acuerdo Tarifario para el ejercicio fiscal vigente.
- El horario de atención a los usuarios/as para recepción y será de lunes a viernes de 9:00 am a 3:30 pm y sábados de 9:00 a 13:00 pm.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

Variable de acuerdo al trámite o servicio que requiera el usuario/a.

f. Descripción del Procedimiento

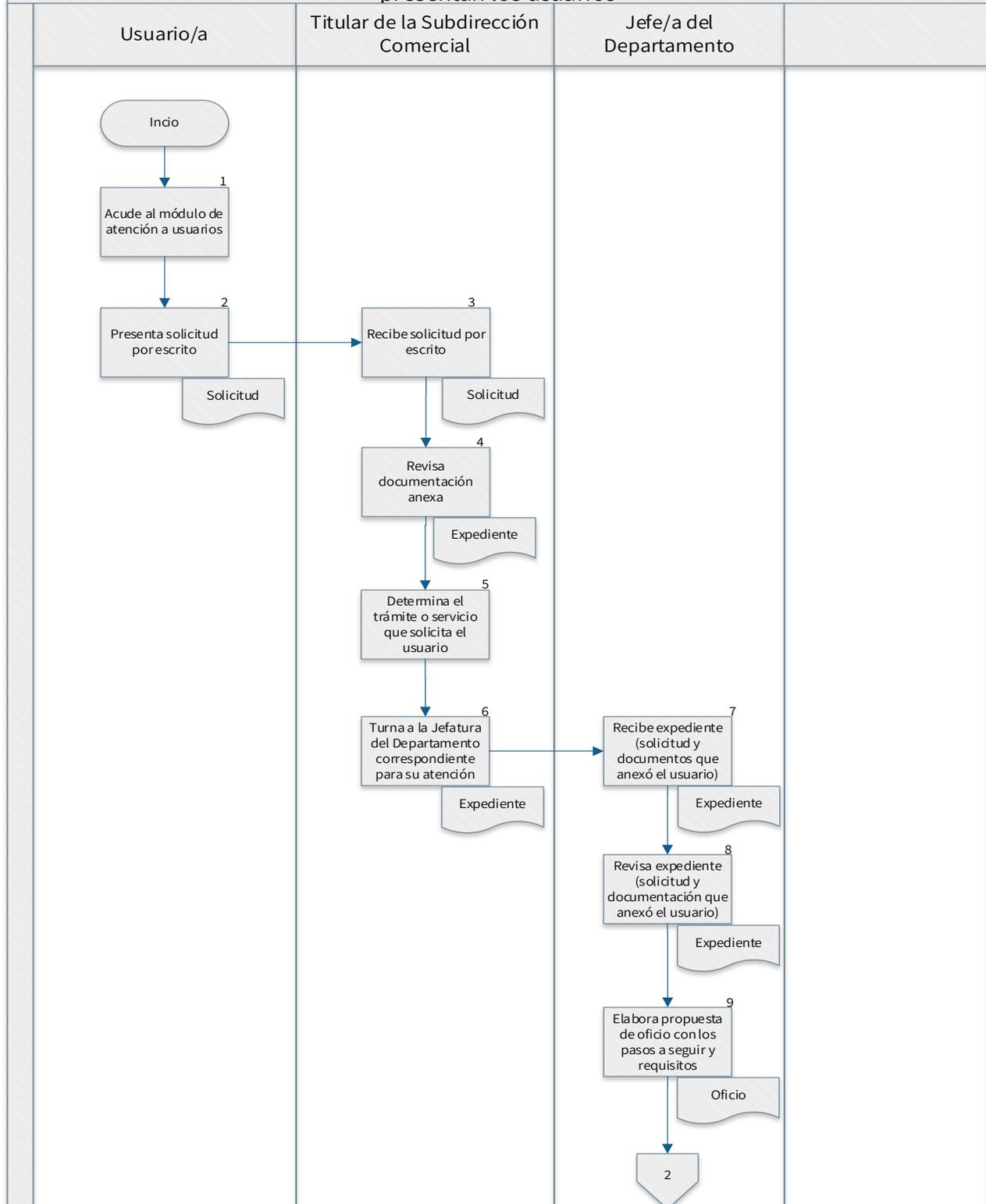
Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuarios				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Acude al módulo de atención a usuarios/as.	N/A	N/A
	2	Presenta solicitud por escrito.	Solicitud	1
Titular de la Subdirección Comercial	3	Recibe solicitud por escrito.	Solicitud	1
	4	Revisa la documentación anexa.	Expediente	1
	5	Determina el trámite o servicio que solicita.	N/A	N/A
	6	Turna a la Jefatura de Departamento correspondiente para su atención.	Expediente	1
Jefe/a del Departamento	7	Recibe expediente (solicitud y en su caso documentos que anexó).	Expediente	1
	8	Revisa expediente (solicitud y documentación que anexó).	Expediente	1
	9	Elabora propuesta de oficio con los pasos a seguir y requisitos para el trámite o servicio que solicita.	Oficio	1
	10	Turna propuesta de oficio de respuesta para firma.	Oficio	1
Titular de la Subdirección Comercial	11	Recibe propuesta de oficio de respuesta.	Oficio	1
	12	Firma oficio de respuesta.	Oficio	1
	13	Turna el oficio para su entrega al usuario/a.	Oficio	1
Atención a Usuarios/as	14	Recibe el oficio para su entrega.	Oficio	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

	15	Entrega el oficio al usuario/a.	Oficio	1
Usuario/a	16	Recibe el oficio de respuesta con los pasos a seguir y requisitos para el trámite o servicio que solicita.	Oficio	1
	17	Firma acuse de recibo.	Acuse de Recibo	1
Atención a Usuarios/as	18	Recibe acuse de recibo firmado.	Acuse de Recibo	1
	19	Turna acuse de recibo del oficio entregado.	Acuse de Recibo	1
Jefe/a del Departamento	20	Recibe el acuse de recibo del oficio entregado.	Acuse de Recibo	1
	21	Integra el acuse de recibo al expediente.	Expediente	1
		Termina Procedimiento.		



Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuarios





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

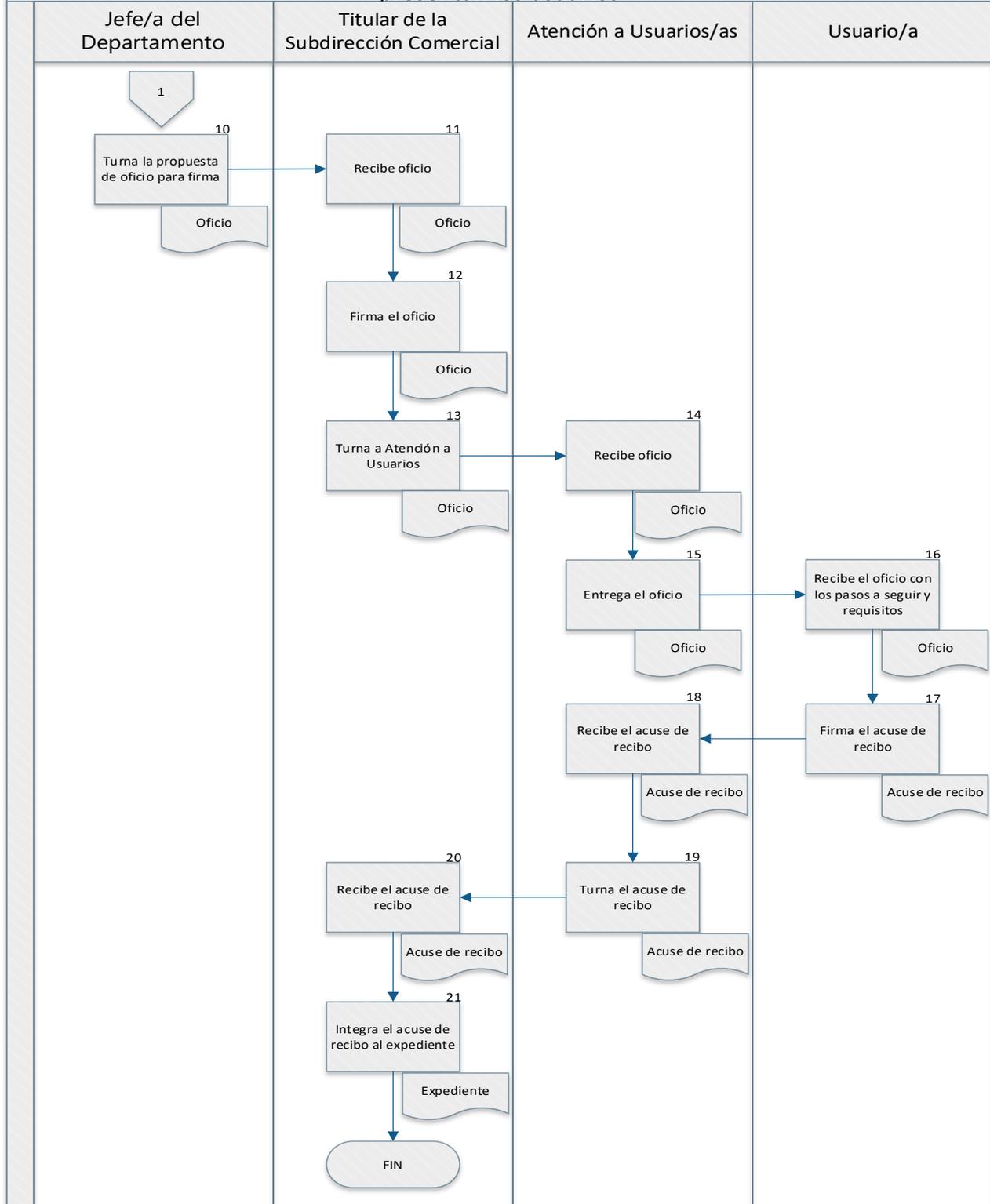
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y respuesta a solicitudes que presentan los usuarios



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción y generación de reportes.

b. Objetivo

Recibir del usuario/a o habitante de San Pedro Cholula el reporte de los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH) y registrarlo en el sistema comercial para su atención.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, XXV, XXXVI, 26, 27, 28, 104, 105 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; Artículos 30 fracción III y 31 fracción II del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Se deberá establecer los mecanismos para facilitar a los usuarios/as la presentación de reportes, a través de diferentes vías remotas o de forma presencial, así como darle atención oportuna, eficiente y transparente.
- Los reportes que se podrán atender, son referentes a: fugas de agua, baja presión de agua, falta de bacheo por trabajos de agua y drenaje, falta o robo de medidor, recibo no enviado, reconexiones, pagos no aplicados.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

Variable de acuerdo al tipo de reporte.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

f. Descripción del Procedimiento

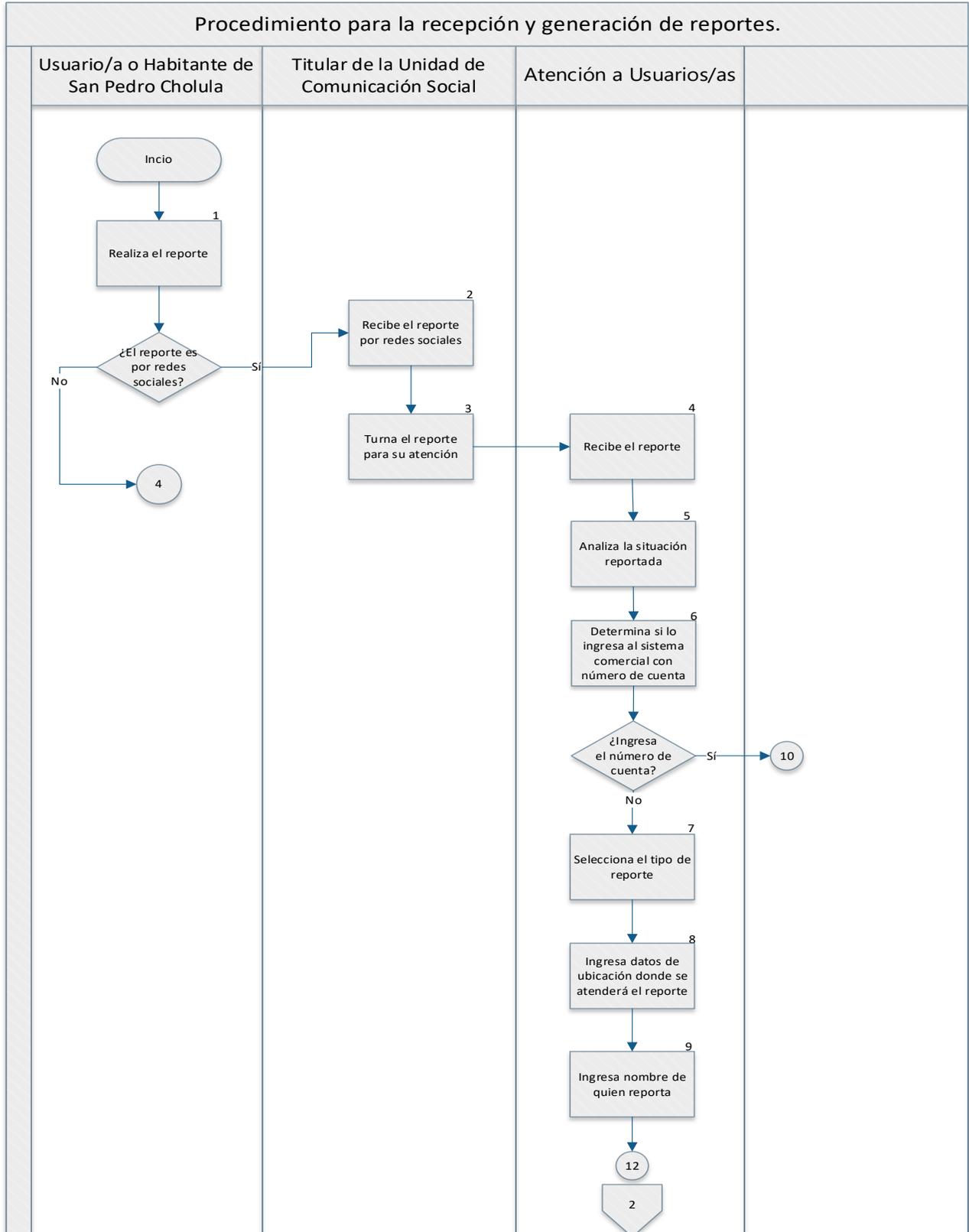
Procedimiento para la recepción y generación de reportes				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a o habitante de San Pedro Cholula	1	Realiza el reporte de forma presencial, vía telefónica o en las redes sociales. Si el reporte lo presenta en redes sociales continúa con la actividad No. 2. En caso contrario procede en la No. 4.	N/A	N/A
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Cultura del Agua	2	Recibe el reporte por las redes sociales.	N/A	N/A
	3	Turna el reporte para su atención.	N/A	N/A
Atención a usuarios/as	4	Recibe el reporte directamente del usuario/a o de comunicación social.	N/A	N/A
	5	Analiza la situación reportada por el usuario/a o habitante de San Pedro Cholula.	N/A	N/A
	6	Determina si ingresa el reporte al sistema comercial con el número de cuenta. Si ingresa el número de cuenta continúa con la actividad No. 10. En caso contrario procede con la No. 7.	N/A	N/A
	7	Selecciona el tipo de reporte.	N/A	N/A
	8	Ingresa los datos de ubicación donde se atenderá el reporte realizado.	N/A	N/A
	9	Ingresa el nombre de quien realiza el reporte y continúa en la actividad No. 12.	N/A	N/A
	10	Ingresa el número de cuenta en el sistema comercial.	N/A	N/A
	11	En el sistema comercial selecciona el tipo de reporte.	N/A	N/A
	12	En el sistema comercial ingresa la descripción del reporte.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

	13	Ingresar las observaciones adicionales que haya realizado el usuario/a o el habitante de San Pedro Cholula.	N/A	N/A
	14	Ingresar el número telefónico de contacto en el sistema comercial.	N/A	N/A
	15	Seleccionar la opción de finalizar y el sistema comercial genera el reporte.	N/A	N/A
	16	Seleccionar aceptar y el sistema comercial detona la orden de trabajo.	N/A	N/A
		Termina Procedimiento.		



Procedimiento para la recepción y generación de reportes.





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción y generación de reportes.

Atención a Usuarios/
as



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos.

b. Objetivo

Realizar la contratación de los servicios públicos hidrosanitarios con el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH).

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones 1, 10 fracción III, 22, 23 fracciones V, XXV, XXXVI, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47 y 104 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; 30 fracción, 32 fracciones III y VI del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- El usuario/a que solicite la contratación para el suministro de los servicios de agua potable, así como de drenaje sanitario, deberá cumplir con los requisitos que para el efecto señale el Sistema Operados de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.
- Así mismo, el usuario/a deberá cubrir los costos que resulten por la contratación de los servicios de agua potable y drenaje, en términos del Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.
- El solicitante deberá asistir a las oficinas centrales del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula para realización de la contratación, presentando todos los requisitos y la contratación estará sujeta a la revisión y factibilidad de los servicios.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

e. Tiempo Promedio de Gestión

10 días hábiles.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a o habitante de San Pedro Cholula	1	Acude al módulo de atención a usuarios/as.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	2	Informan los requisitos al habitante de San Pedro Cholula.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	3	Presenta documentación requerida: 1. Solicitud por escrito. 2. Identificación oficial. 3. Documento que acredite la propiedad del bien inmueble. 4. Alineamiento y número oficial. 5. Boleta predial. 6. Plano o croquis de ubicación del bien inmueble. 7. Dictamen de factibilidad.	Expediente	1
Atención a usuarios/as	4	Revisa que la documentación esté completa. Si la documentación está completa continúa con actividad No. 5. En caso contrario regresa a la actividad No.3.	Expediente	1
Usuario/a	5	Presenta escrito libre en el cual solicita el contrato de los servicios.	Solicitud (escrito libre)	1
Atención a usuarios/as	6	Recibe escrito libre en el cual solicita el contrato de los servicios.	Solicitud (escrito libre)	1
	7	Selecciona en el sistema comercial la opción de contrato.	N/A	N/A
	8	Registra la información del nombre y domicilio.	N/A	N/A
	9	Selecciona el tipo de servicio a contratar, el uso y el nivel.	N/A	N/A
	10	Asigna la ruta que le corresponde.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

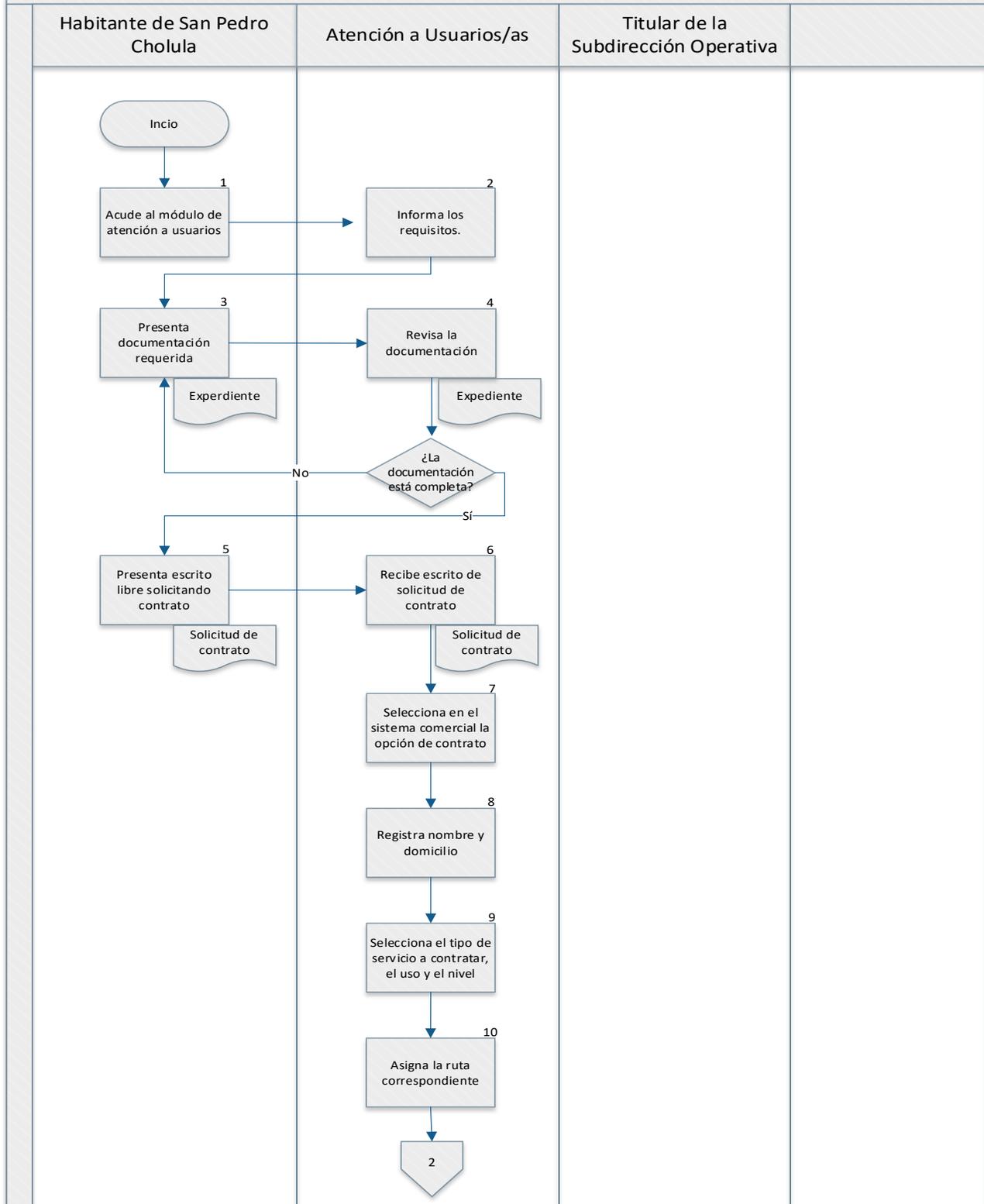
	11	Genera el número de contrato (cuenta de usuario/a), después de haber ingresado la información.	N/A	N/A
	12	Ingresa el número de contrato (cuenta de usuario/a) en el apartado de consultas del sistema comercial.	N/A	N/A
	13	Selecciona el tipo de contrato en el apartado de procesos.	N/A	N/A
	14	Genera el presupuesto.	N/A	N/A
	15	Informa el presupuesto de su contrato.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	16	Recibe información del costo del contrato.	N/A	N/A
Cajero/a	17	Realiza el pago en las cajas del SOSAPACH	N/A	N/A
	18	Entrega recibo de pago del contrato	Recibo de pago	1
Usuario/a	19	Muestra recibo de pago del contrato	Recibo de pago	1
Atención a usuarios/as	20	Saca copia al recibo de pago	Recibo de pago	1
	21	Seleccionar la temporalidad del contrato en el apartado de procesos.	N/A	N/A
	22	Genera de manera automática la orden de trabajo para la instalación de los servicios.	N/A	N/A
Titular de la Subdirección Operativa	23	Atiende la orden de trabajo para la instalación de los servicios y atiende.	Orden de Trabajo	1
Atención a usuarios/as	24	Integra expediente con la documentación, la solicitud y la copia del comprobante de pago.	Expediente	1
	25	Informa al usuario/a que en 3 días le instalarán los servicios y en 10 días hábiles deberá regresar para firmar su contrato.	N/A	N/A
	26	Entrega expediente al Jefe de departamento de Atención a Usuarios/as.	Expediente	1
Jefe/a del Departamento a Atención a Usuarios/as	27	Recibe expediente.	Expediente	1
	28	Revisa que el expediente esté completo.	Expediente	1
	29	Elabora contrato (2 originales).	Contrato	2

 <p>SOSAPACH SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA <i>Trabajo y familia</i></p>	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

Titular de la Subdirección Comercial	30	Turna el contrato para rúbrica a la Subdirección Comercial (2 originales).	Contrato	2
	31	Recibe contrato para rúbrica (2 originales).	Contrato	2
	32	Rubrica contrato (2 originales).	Contrato	2
	33	Turna a la Dirección General para firma del contrato (2 originales).	Contrato	2
Director/a General	34	Recibe contrato para firma (2 originales).	Contrato	2
	35	Firma el contrato (2 originales).	Contrato	2
	36	Turna contrato firmado (2 originales).	Contrato	2
Jefe/a del Departamento a Atención a Usuarios/as	37	Recibe contrato firmado y guarda.	Contrato	2
Atención a usuarios/as	38	Busca el contrato para firma del usuario/a.	Contrato	2
Usuario/a	39	Firma el contrato (2 originales)	Contrato	2
	40	Recibe un contrato de los firmados (un original).	Contrato	1
Atención a usuarios/as	41	Archiva el contrato firmado (un original).	Contrato	1
		Termina Procedimiento.		

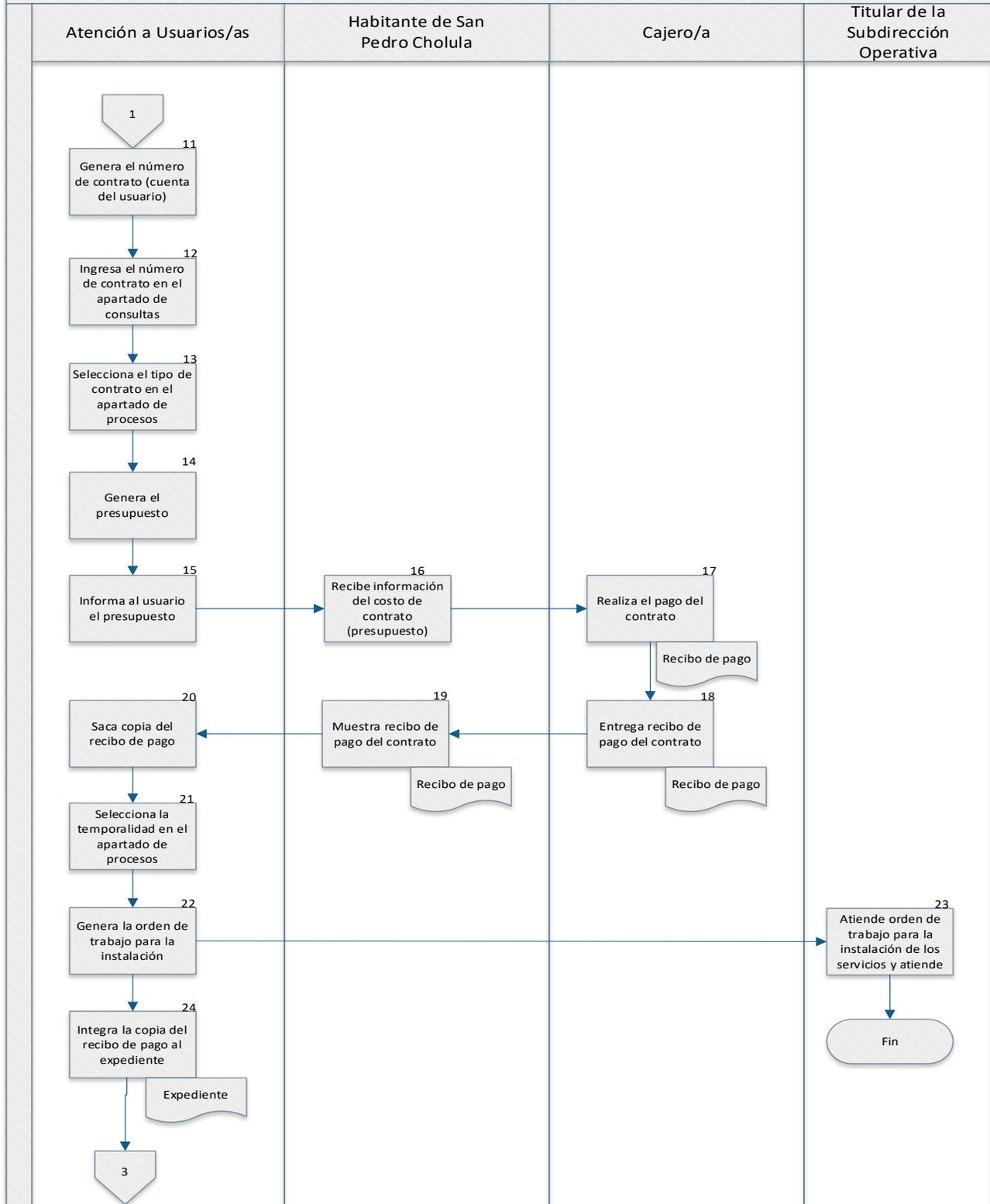


Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos



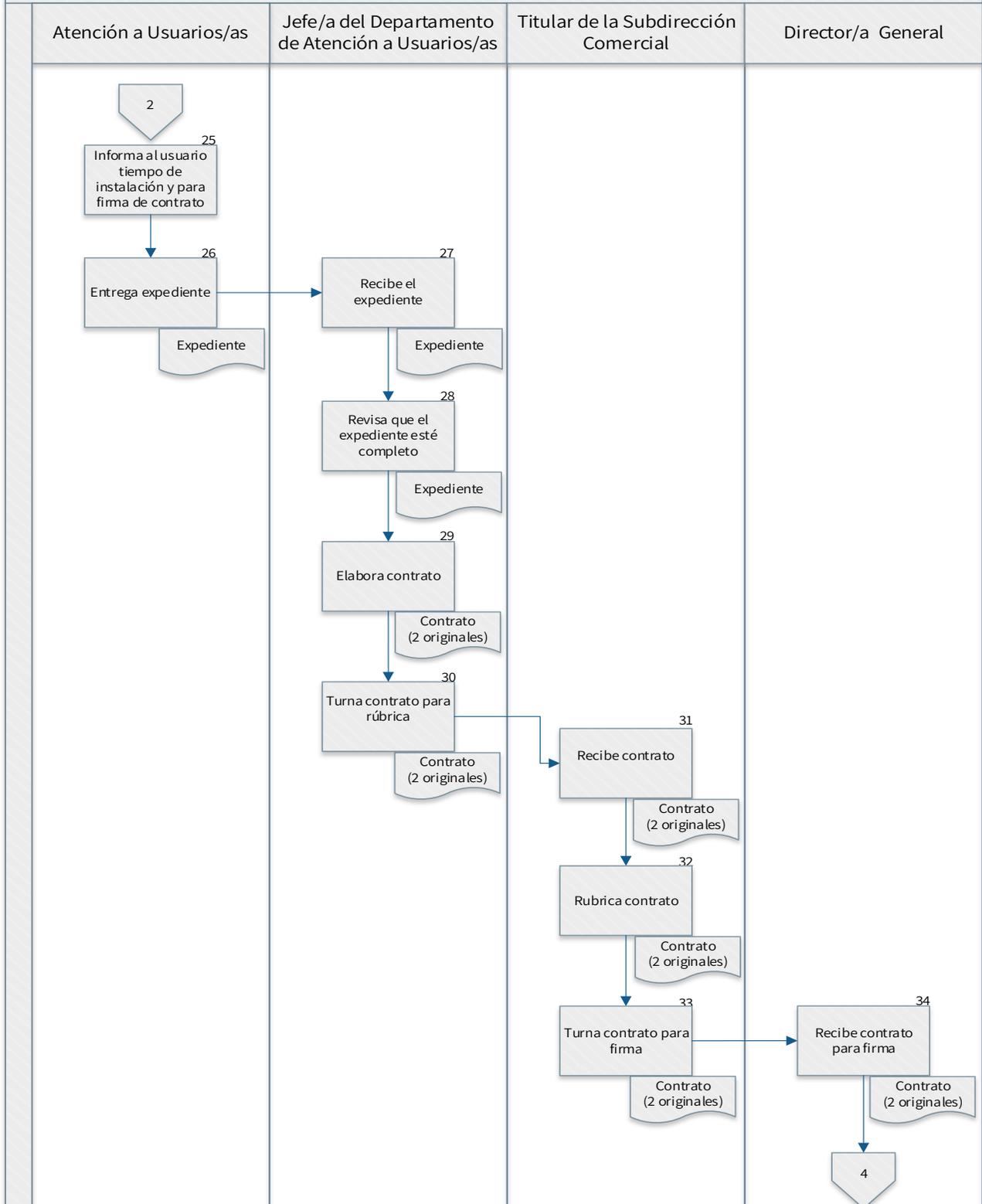


Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos





Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

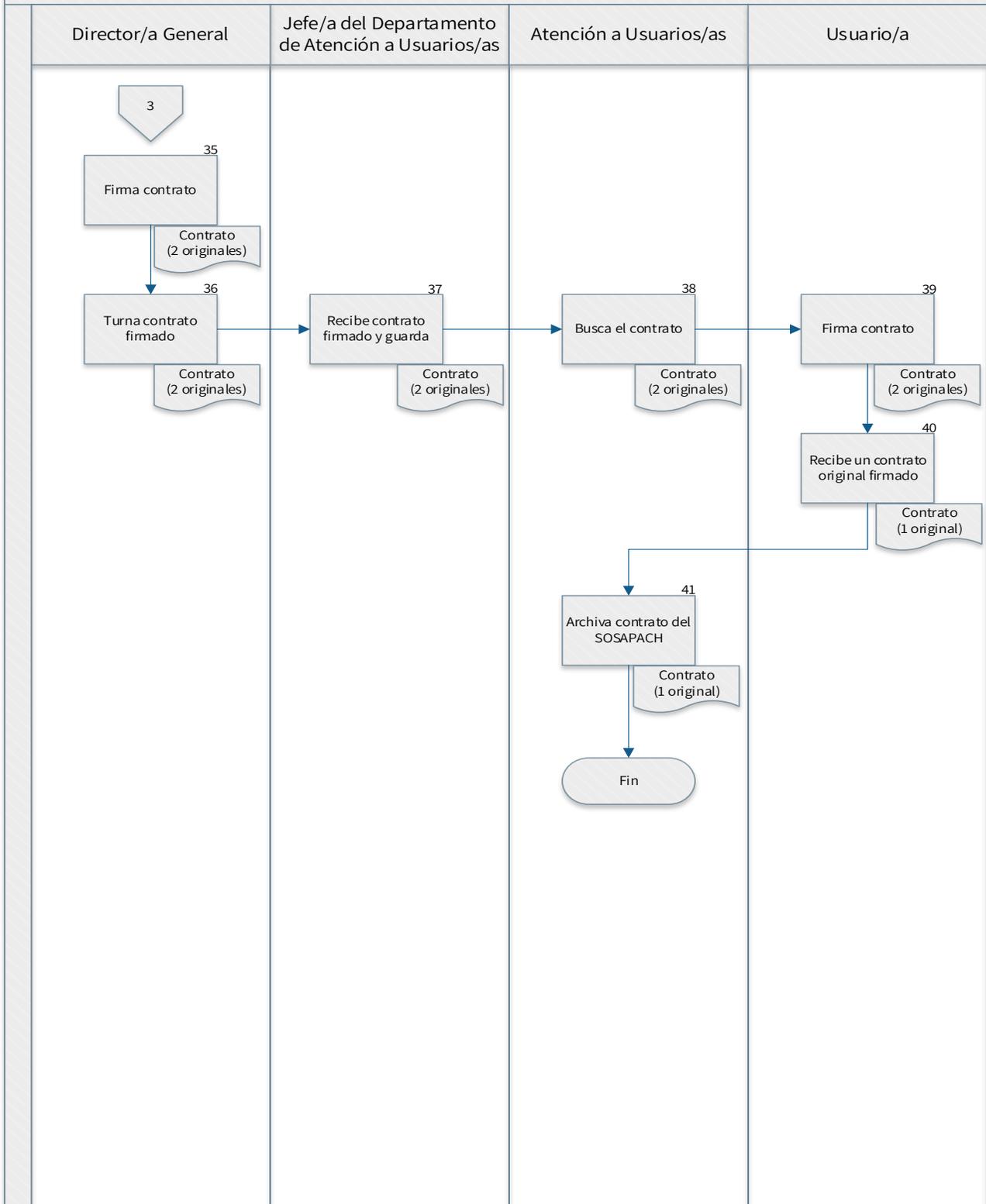
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción, análisis de documentación y elaboración de contratos



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la expedición de Constancias de No Adeudo y No Servicio.

b. Objetivo

Obtener un documento expedido por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH) en el que conste que la cuenta del usuario/a solicitante no presenta adeudo o que en el bien inmueble no se cuenta con los servicios públicos prestados por SOSAPACH.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, XXV, XXVI, 26, 27 y 104 fracción XXIX, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; 30 fracción XII, 31 fracción VIII, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Facilitar soluciones a las necesidades de los usuarios/as del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH).
- Brindar la atención a los usuarios/as y habitantes de San Pedro Cholula de forma oportuna, eficiente y transparente.
- Darle certeza jurídica al contribuyente respecto a los pagos que haya realizado con puntualidad, que generalmente sirve para acreditar encontrarse al corriente del pago de las contribuciones, en el caso de que ya cuente con los servicios contratados, o bien darle certeza jurídica al habitante de San Pedro Cholula de que el inmueble no cuenta con los servicios conectados.
- Los costos de los trámites y servicios, serán los establecidos en el Acuerdo Tarifario para el ejercicio fiscal vigente.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

- El horario de atención será de lunes a viernes de 9:00 am a 3:30 pm y sábados de 9:00 a 13:00 pm.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

5 días hábiles.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a o habitante de San Pedro Cholula	1	Acude al módulo de atención a usuarios/as.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	2	Identifica cual es el trámite que requiere.	N/A	N/A
	3	Informa los requisitos, dependiendo del trámite.	N/A	N/A
Usuario/a o Habitante de San Pedro Cholula	4	Prepara documentación requerida.	N/A	N/A
	5	Presenta documentación requerida.	Documentos del usuario/a	Variable
Atención a Usuarios/as	6	Revisa la documentación presentada.	Documentos del usuario/a	Variable
	7	Revisa que la documentación esté completa, si no está completa regresa a la actividad No. 5. Sí está completa y es constancia de no adeudo continúa con la actividad No. 8. y si es constancia de no servicio procede en la No. 59.	N/A	N/A
	8	Revisa en el sistema comercial si la cuenta del usuario/a presente algún adeudo. Sí tiene adeudo continúa con la actividad No. 9; en caso contrario procede en la No. 16.	N/A	N/A
	9	Informa el importe del adeudo.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

	10	Indica que deberá realizar el pago del adeudo para continuar.	N/A	N/A
Usuario/a	11	Recibe información del adeudo	N/A	N/A
	12	Realiza el pago del adeudo continúa.	Recibo de pago	1
Cajero/a	13	Cobra el adeudo	N/A	N/A
	14	Entrega el comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Atención a Usuarios/as	15	Recibe comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Usuario/a	16	Requisita el formato de solicitud de constancia de no adeudo.	Solicitud de constancia de no adeudo	1
	17	Entrega solicitud de constancia de no adeudo.	Solicitud de constancia de no adeudo	1
Atención a Usuarios/as	18	Recibe solicitud de constancia de no adeudo.	Solicitud de constancia de no adeudo	1
	19	Selecciona el trámite de constancia de no adeudo en el sistema comercial.	N/A	N/A
	20	Genera el presupuesto de la constancia de no adeudo.	N/A	N/A
	21	Informa presupuesto de la constancia de no adeudo.	N/A	N/A
Usuario/a	22	Recibe información del costo de la constancia de no adeudo.	N/A	N/A
	23	Realiza el pago de la constancia de no adeudo.	N/A	N/A
Cajero/a	24	Cobra la constancia de no adeudo.	N/A	N/A
	25	Entrega el comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Atención a Usuarios/as	26	Recibe comprobante de pago de la constancia de no adeudo.	Recibo de pago	1
	27	Saca copia del comprobante de pago.	Recibo de pago	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

	28	Integra expediente con la documentación del usuario/a, la solicitud y la copia del recibo de pago	Expediente	1
	29	Revisa si la información general de la cuenta está actualizada. Sí requiere ser actualizada continúa con actividad No. 30. En caso contrario procede en la No. 36.	N/A	N/A
	30	Solicita la documentación soporte para poder realizar la actualización.	N/A	N/A
Usuario/a	31	Presenta documentación soporte requerida para la actualización.	Documentos del usuario/a	variable
Atención a Usuarios/as	32	Recibe la documentación presentada.	Documentos del usuario/a	variable
	33	Revisa la documentación soporte para determinar si es procedente	Documentos del usuario/a	variable
	34	Determina si es procedente la actualización de la información en el sistema comercial. Si no es procedente continúa con la actividad No. 30. En caso contrario procede con la No. 35.	N/A	N/A
	35	Realiza la actualización de la información de la cuenta.	N/A	N/A
	36	Turna expediente para la elaboración de la constancia.	Expediente	1
Jefe de la Unidad de Cobranza	37	Recibe expediente para la elaboración de la constancia.	Expediente	1
	38	Elabora la constancia.	Constancia	1
	39	Turna para rúbrica al Titular de la Subdirección Comercial.	Constancia	1
Titular de la Subdirección Comercial	40	Recibe la constancia.	Constancia	1
	41	Rubrica la constancia.	Constancia	1
	42	Turna para firma la constancia.	Constancia	1
Director General	43	Recibe constancia.	Constancia	1
	44	Firma la constancia.	Constancia	1
	45	Turna la constancia firmada.	Constancia	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

Jefe de la Unidad de Cobranza	46	Recibe constancia firmada para seguimiento.	Constancia	1
	47	Turna la constancia firmada.	Constancia	1
Atención a Usuarios/as	48	Recibe constancia firmada.	Constancia	1
	49	Saca copia de la constancia para el acuse de recibo.	Constancia	1
	50	Guarda constancia firmada para cuando regresen por ella.	Constancia	1
Usuario/a	51	Acude al módulo de atención a usuarios/as por su constancia.	Constancia	1
Atención a Usuarios/as	52	Busca constancia para entregarla	Constancia	1
	53	Entrega constancia y copia para firma de recibido.	Constancia	2
Usuario/a	54	Recibe original de constancia y con copia.	Constancia	2
	55	Firma la copia de recibida la constancia.	Constancia	1
	56	Regresa copia de la constancia firmada de recibido.	Constancia	1
Atención a Usuarios/as	57	Recibe la copia firmada de recibido	Constancia	1
	58	Anexa al expediente el acuse de recibo de la constancia. Termina Procedimiento.	Expediente	1
Habitante de San Pedro Cholula	59	Requisita el formato de solicitud de constancia de no servicio.	Solicitud de constancia	1
	60	Entrega solicitud de constancia de no servicio.	Solicitud de constancia	1
Atención a Usuarios/as	61	Recibe solicitud de constancia de no servicio.	Solicitud de constancia	1
	62	Selecciona el trámite de constancia de no servicio.	N/A	N/A
	63	Genera el presupuesto de la constancia de no servicio en el sistema comercial.	N/A	N/A
	64	Informa el presupuesto de la constancia de no servicio.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	65	Recibe información del costo de la constancia de no servicio.	N/A	N/A
	66	Realiza el pago de la constancia de no servicio.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

Cajero/a	67	Cobra la constancia de no servicio.	N/A	N/A
	68	Entrega comprobante de pago de la constancia de no servicio.	Recibo de pago	1
Habitante de San Pedro Cholula.	69	Recibe comprobante de pago.	Recibo de pago	1
Atención a Usuarios/as	70	Saca copia del comprobante de pago.	Recibo de pago	1
	71	Integra expediente con la documentación, la solicitud y la copia del comprobante de pago.	Expediente	1
	72	Turna el expediente para seguimiento.	Expediente	1
Jefe/a del Departamento de Factibilidad	73	Recibe el expediente para seguimiento.	Expediente	1
	74	Realiza inspección física al bien inmueble para verificar que no exista conexión a los servicios. Si existe conexión continua con la actividad No. 76; en caso contrario procede con la actividad No. 75.	N/A	N/A
	75	Turna expediente para la elaboración de constancia y continúa con la actividad No. 37.	Expediente	1
	76	Emite constancia de no servicio informando que no hay red frente del inmueble solicitado.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	77	Recibe la constancia de no servicio.	N/A	N/A
	78	Entrega la constancia de no servicio.	N/A	N/A
Habitante de San Pedro Cholula	79	Recibe la constancia de no servicio.	N/A	N/A
		Termina Procedimiento.		



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

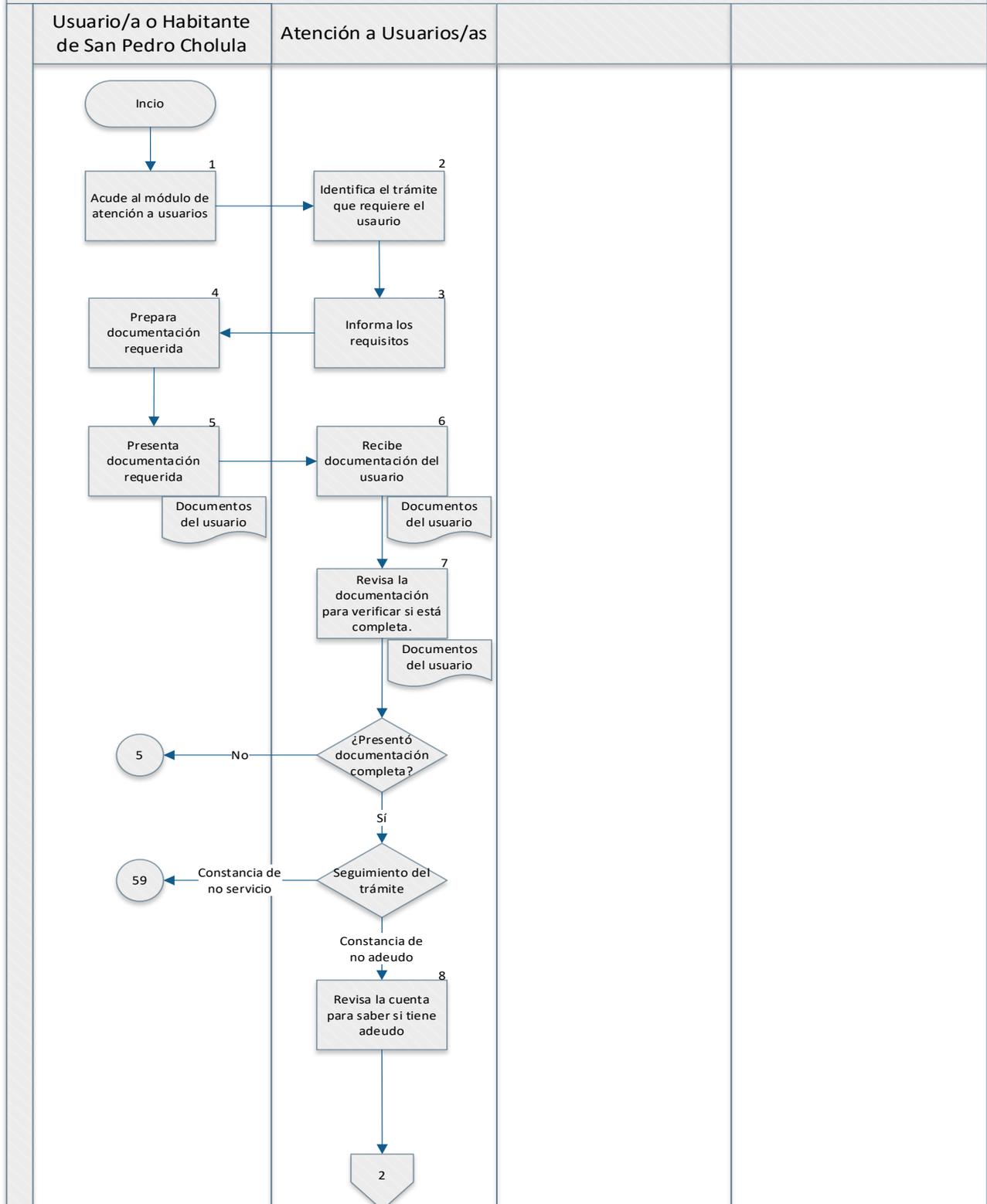
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

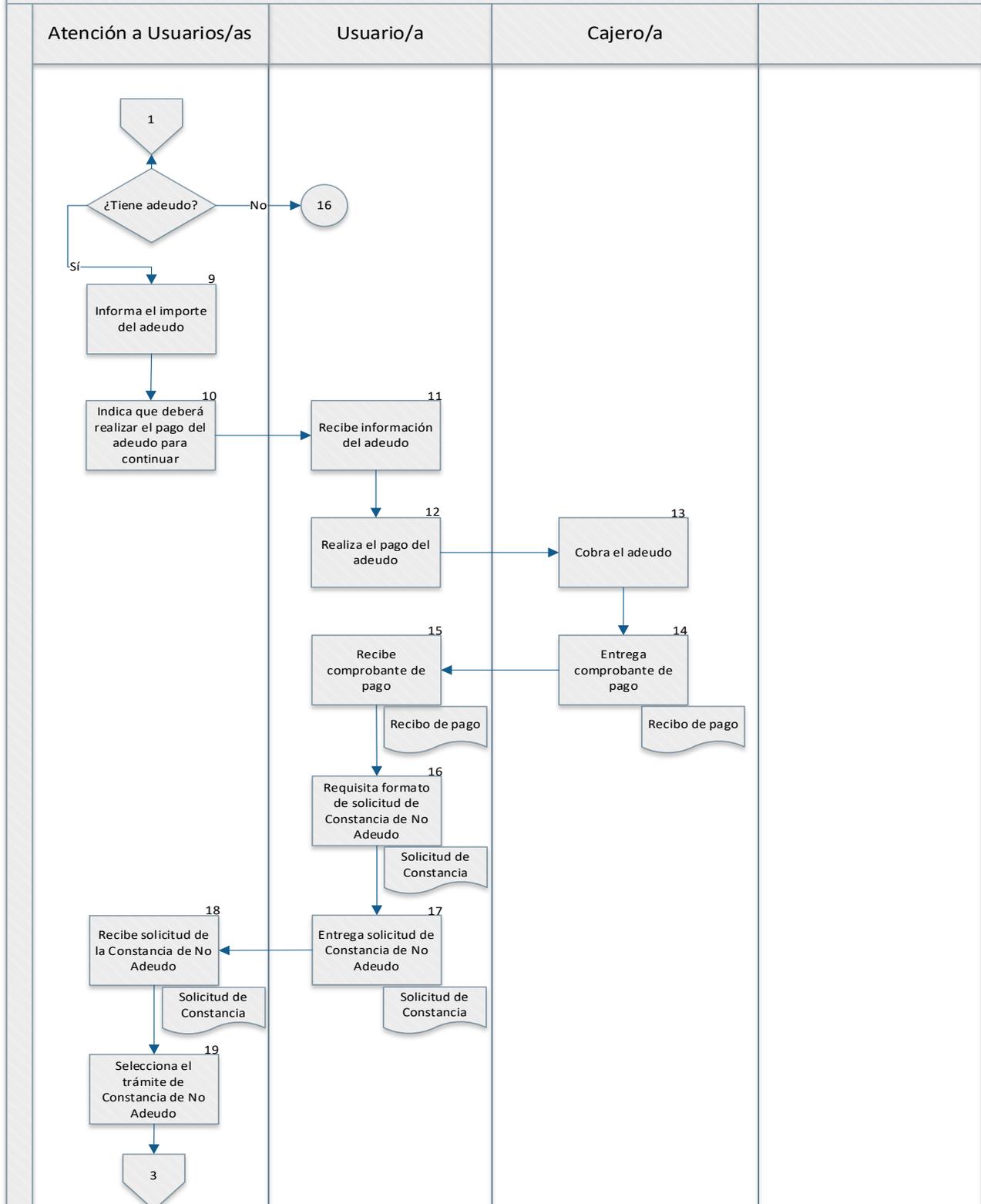
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio



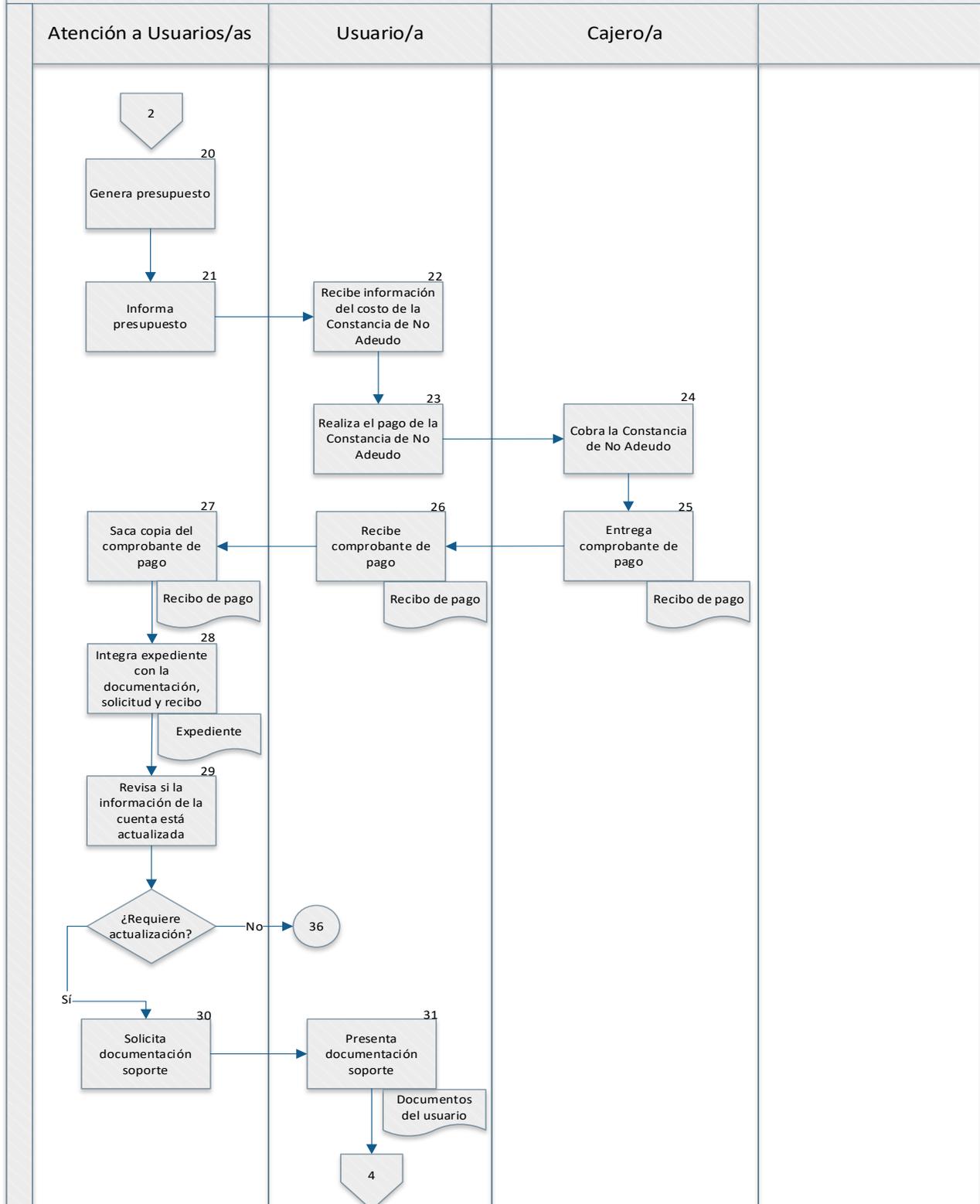


Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

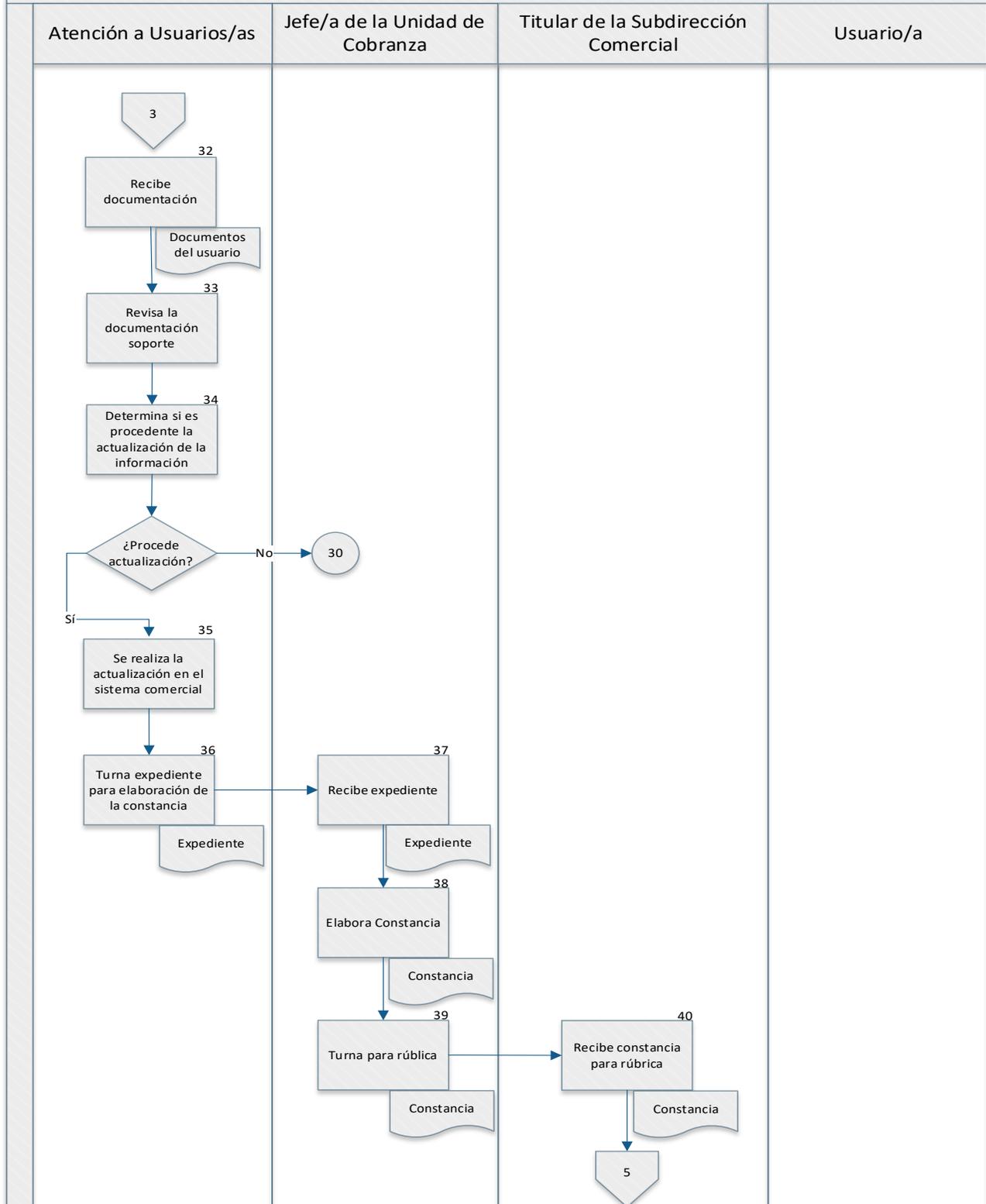
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

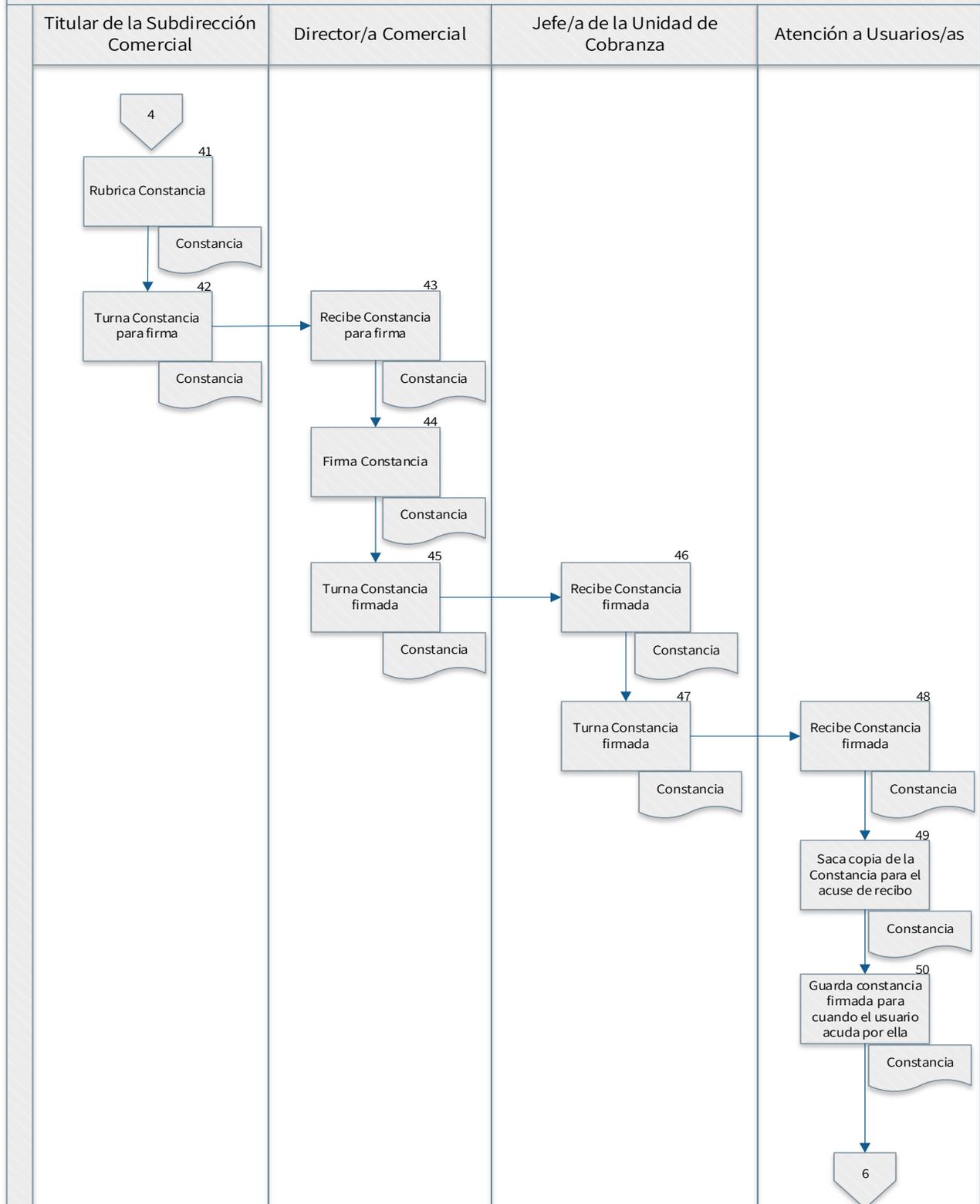
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

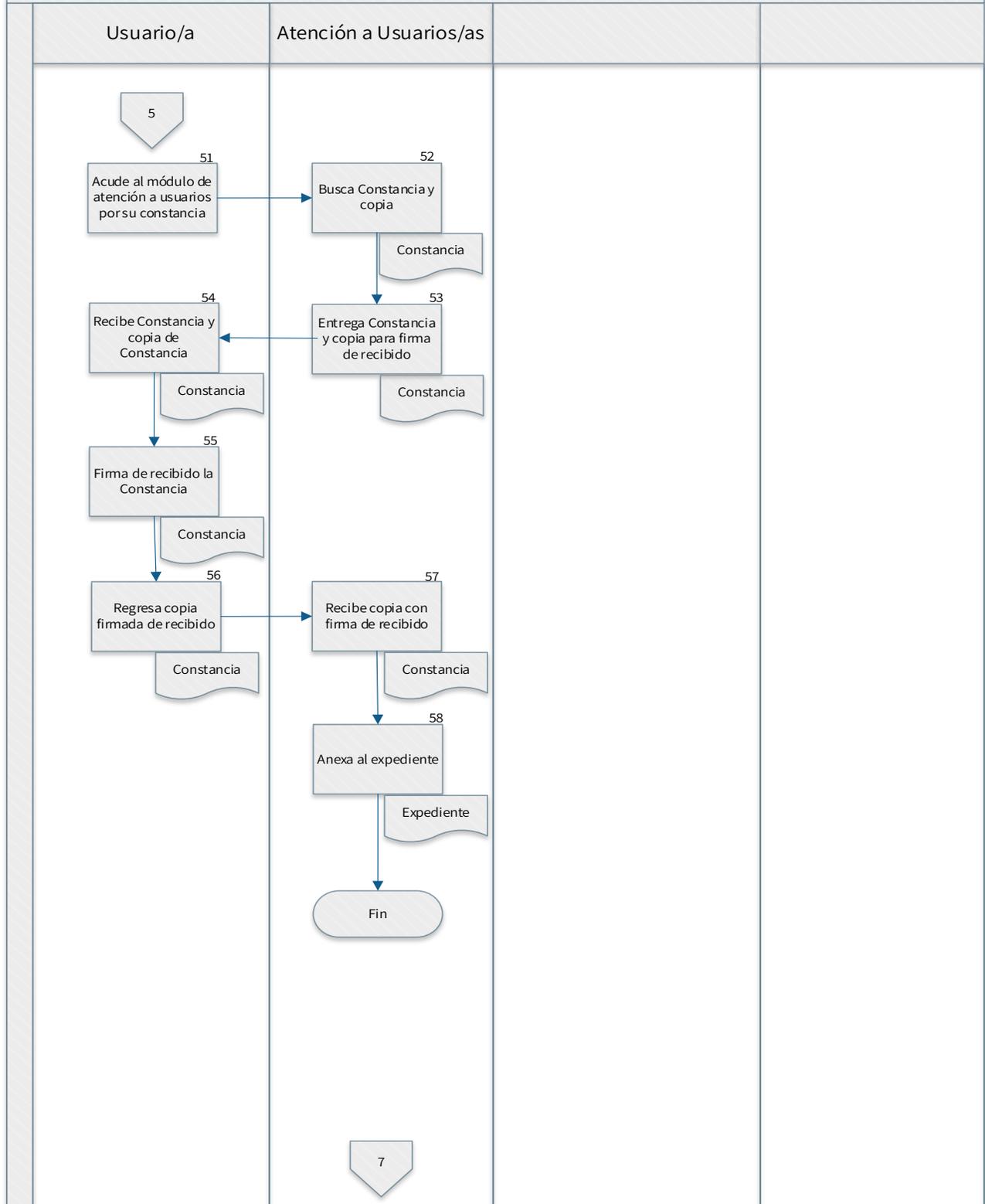
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

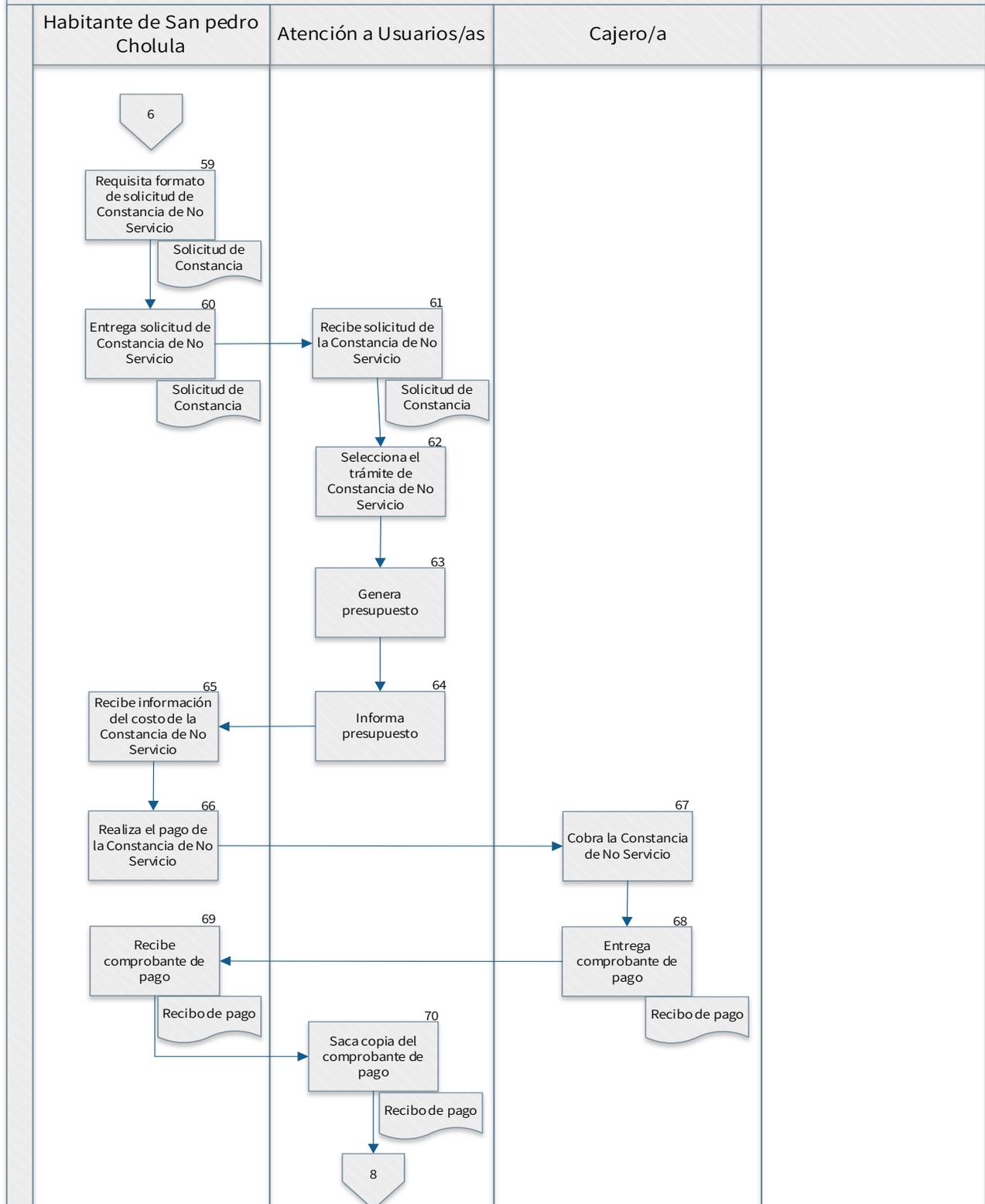
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

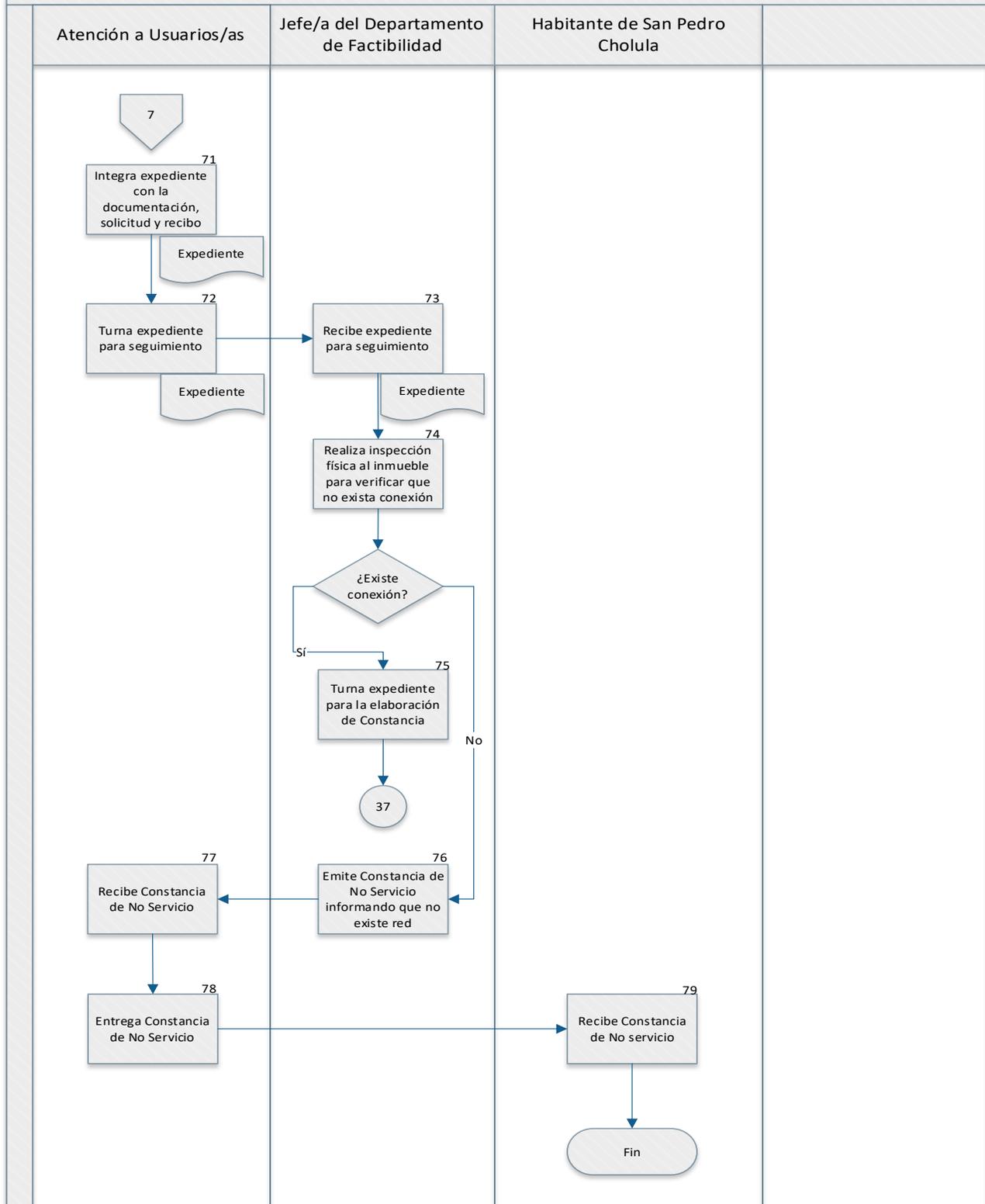
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio





Procedimiento para la expedición de constancias de no adeudo y no servicio



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento.

b. Objetivo

Atender las inconformidades de los usuarios/as mediante la aclaración o corrección del consumo de agua determinado en el estado de cuenta de los usuarios/as.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 8, 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, XXV, XXVII, XXXVI, 26, 27, 28 y 104 primer párrafo fracción XXVI de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, IV, IX y XVI, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; 30 fracción XVI y 31 fracción XIII del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- La verificación de los volúmenes de agua potable constituye una herramienta para la defensa de los derechos del usuario/a, a partir de los servicios efectivamente utilizados en su domicilio, teniendo como parámetro el volumen que registra el medidor de agua, durante un periodo de tiempo determinado, el cual puede concluir con la rectificación de las contribuciones adeudadas.
- El procedimiento en cuestión, deberá cumplir necesariamente con los requisitos exigidos para su procedencia y desahogo establecidos en la Ley del Agua para el Estado de Puebla y leyes supletorias.
- La resolución que conceda o niegue la rectificación de las contribuciones adeudadas por el usuario/a, será autorizada únicamente por el Titular del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10 fracción IV, 23 y 27 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

e. Tiempo Promedio de Gestión

72 horas.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Acude al módulo de atención a usuarios porque está inconforme por el consumo registrado en su estado de cuenta.	N/A	N/A
	2	Proporciona su número de cuenta (número de contrato).	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	3	Revisa la cuenta (contrato) del usuario/a en el sistema comercial.	N/A	N/A
	4	Determina si es necesario realizar una inspección física en el bien inmueble. Si no es necesaria la inspección física, continúa con la actividad No. 34; en caso contrario procede en la No. 5.	N/A	N/A
	5	Selecciona en el sistema comercial el trámite de verificación de lectura.	N/A	N/A
	6	Genera el presupuesto el sistema comercial.	N/A	N/A
	7	Informa el presupuesto y turna al usuario/a las cajas para su pago.	N/A	N/A
Usuario/a	8	Recibe información del costo de la verificación de lectura.	N/A	N/A
	9	Realiza el pago de la verificación de lectura.	N/A	N/A
Cajero/a	10	Cobra la verificación de lectura.	N/A	N/A
	11	Entrega comprobante de pago de la verificación de lectura.	Recibo de pago	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

Usuario/a	12	Recibe el comprobante de pago de la verificación de lectura.	Recibo de pago	1
	13	Presenta recibo de pago de la verificación de lectura.	Recibo de pago	1
Atención a Usuarios/as	14	Saca copia al recibo de pago de la verificación de lectura.	Recibo de pago	1
	15	Integra expediente.	Expediente	1
	16	Imprime el formato de verificación de lectura.	Formato verificación de lectura	1
	17	Turna el formato de verificación de lectura para su seguimiento.	Formato verificación de lectura	1
Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios/as	18	Recibe el formato de verificación de lectura.	Formato verificación de lectura	1
	19	Turna formato de verificación de lectura solicitando su atención.	Formato verificación de lectura	1
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	20	Recibe formato de verificación de lectura para darle atención.	Formato verificación de lectura	1
	21	Programa la verificación de lectura.	N/A	N/A
	22	Entrega formato de verificación de lectura para su ejecución.	Formato verificación de lectura	1
Inspector	23	Recibe formato de verificación de lectura para su ejecución.	Formato verificación de lectura	1
	24	Acude al domicilio.	N/A	N/A
	25	Toma la lectura del medidor.	Formato de verificación de lectura	1
	26	Toma fotografías y/o video del medidor.	Fotos y/o video	1
	27	Requisita el formato de verificación de lectura con la información observada.	Formato de verificación de lectura	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

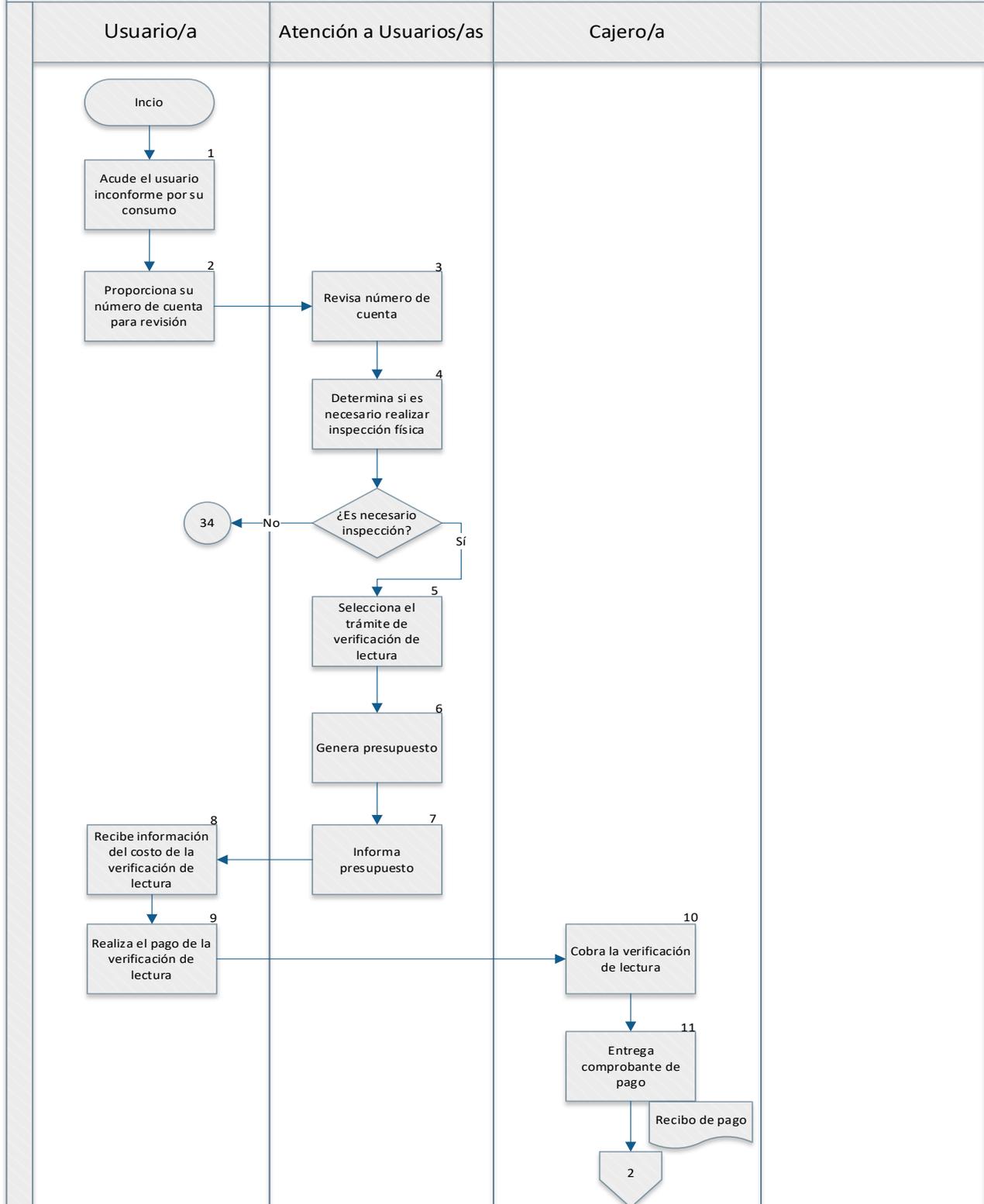
	28	Entrega formato de verificación de lectura, fotografías y/o video.	Formato de verificación de lectura, fotos y/o video	1/variable
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	29	Recibe formato de verificación de lectura, fotos y/o videos.	Formato de verificación de lectura, fotos y/o video	1/variable
	30	Integra expediente con formato de verificación de lectura, fotos y/o video.	Expediente	1
	31	Turna la información generada para su análisis.	Expediente	1
Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios/as	32	Recibe información generada.	Expediente	1
		Analiza información generada.	Expediente	1
	34	Determina si es procedente la modificación de la lectura. Sí no es procedente continua con la actividad No. 41; en caso contrario procede en la No. 35.	N/A	N/A
	35	Solicita la refacturación de la cuenta.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	36	Realiza la refacturación de la cuenta solicitada.	N/A	N/A
	37	Comunica importe a pagar una vez refacturada la cuenta.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	38	Recibe importe a pagar de la cuenta.	N/A	N/A
	39	Informa importe a pagar.	N/A	N/A
Usuario/a	40	Recibe el importe a pagar de acuerdo a la refacturación. Termina Procedimiento.	N/A	N/A
Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios/as	41	Determina si es necesario una revisión y resolución jurídica. Sí no es necesario continúa con la actividad No. 56; en caso contrario procede en la No. 42.	N/A	N/A
	42	Elabora memorándum solicitando revisión y resolución jurídica.	Memorándum	1
	43	Turna para revisión y firma.	Memorándum	1

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

Titular de la Subdirección Comercial	44	Recibe memorándum para firma.	Memorándum	1
	45	Firma memorándum.	Memorándum	1
	46	Regresa memorándum para turnarlo a la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación.	Memorándum	1
Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios/as	47	Recibe memorándum firmado.	Memorándum	1
	48	Turna memorándum y expediente vía correo electrónico para revisión y resolución.	Memorándum	1
Jefe/a de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación	49	Recibe memorándum y expediente para revisión y resolución.	Memorándum	1
	50	Elabora resolutivo.	Resolutivo	1
	51	Turna copia de resolutivo vía correo electrónico.	Resolutivo	1
Titular de la Subdirección Comercial	52	Recibe copia de resolutivo.	Resolutivo	1
	53	Turna copia de resolutivo para seguimiento vía correo electrónico.	Resolutivo	1
Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios/as	54	Recibe copia de resolutivo para seguimiento vía correo electrónico.	Resolutivo	1
	55	Revisa si en el resolutivo indica procedente la refacturación. Sí es procedente regresa a la actividad No. 35; en caso contrario procede en la No. 56.	Resolutivo	1
	56	Comunica a Atención a Usuarios/as para que informe al usuario/a.	N/A	N/A
Atención a Usuarios/as	57	Le informa que el consumo cobrado es correcto.	N/A	N/A
		Termina Procedimiento.		

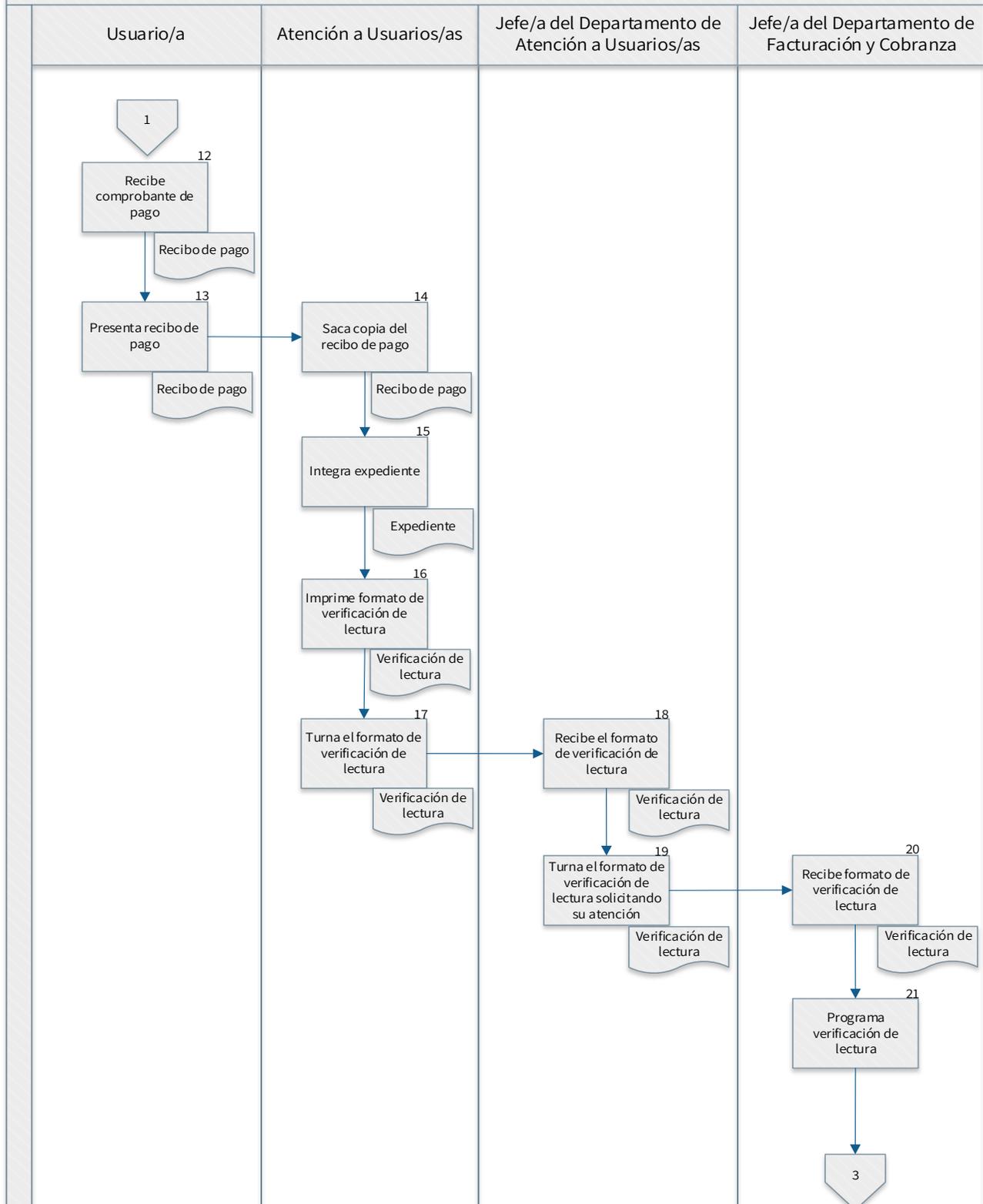


Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento





Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

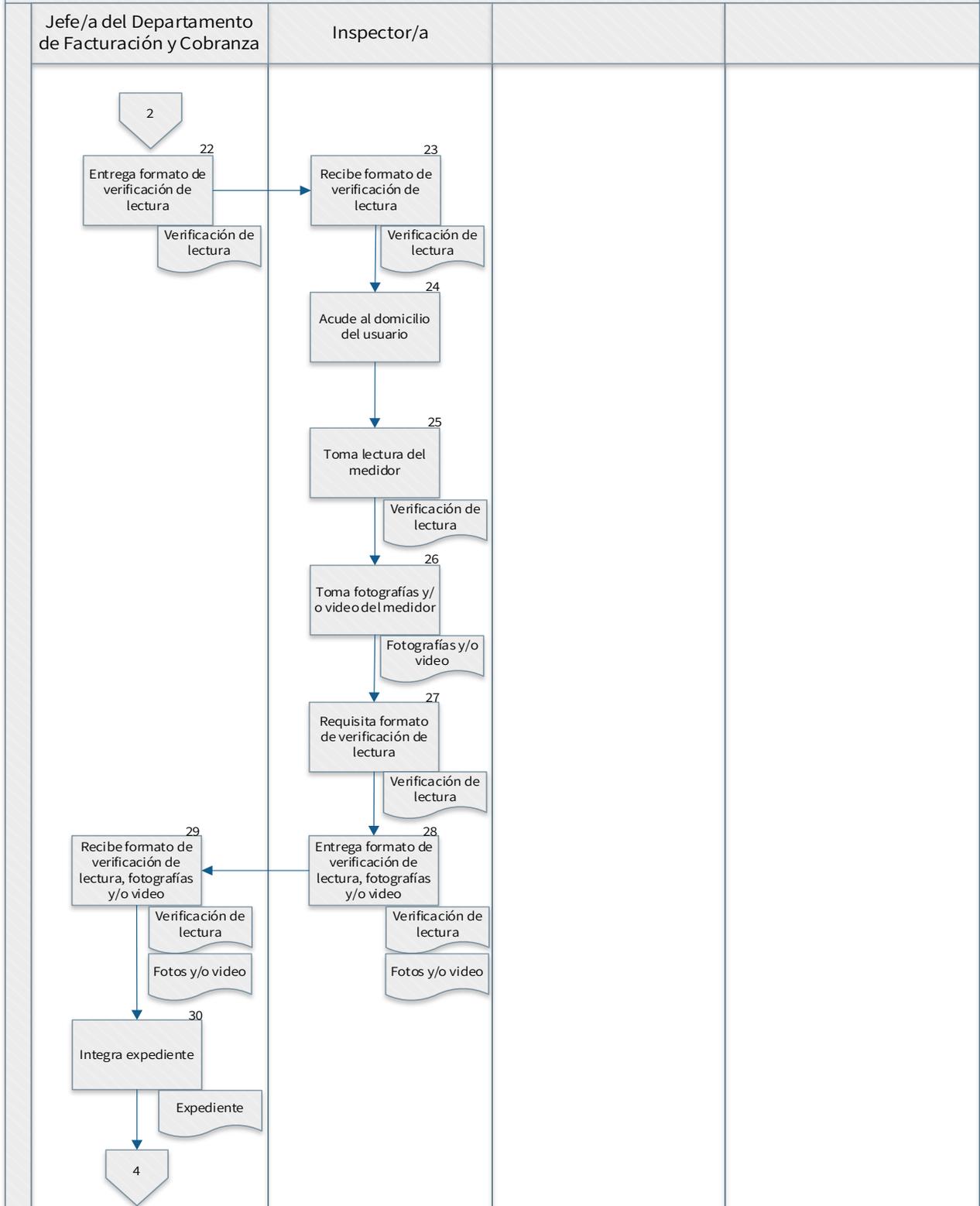
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

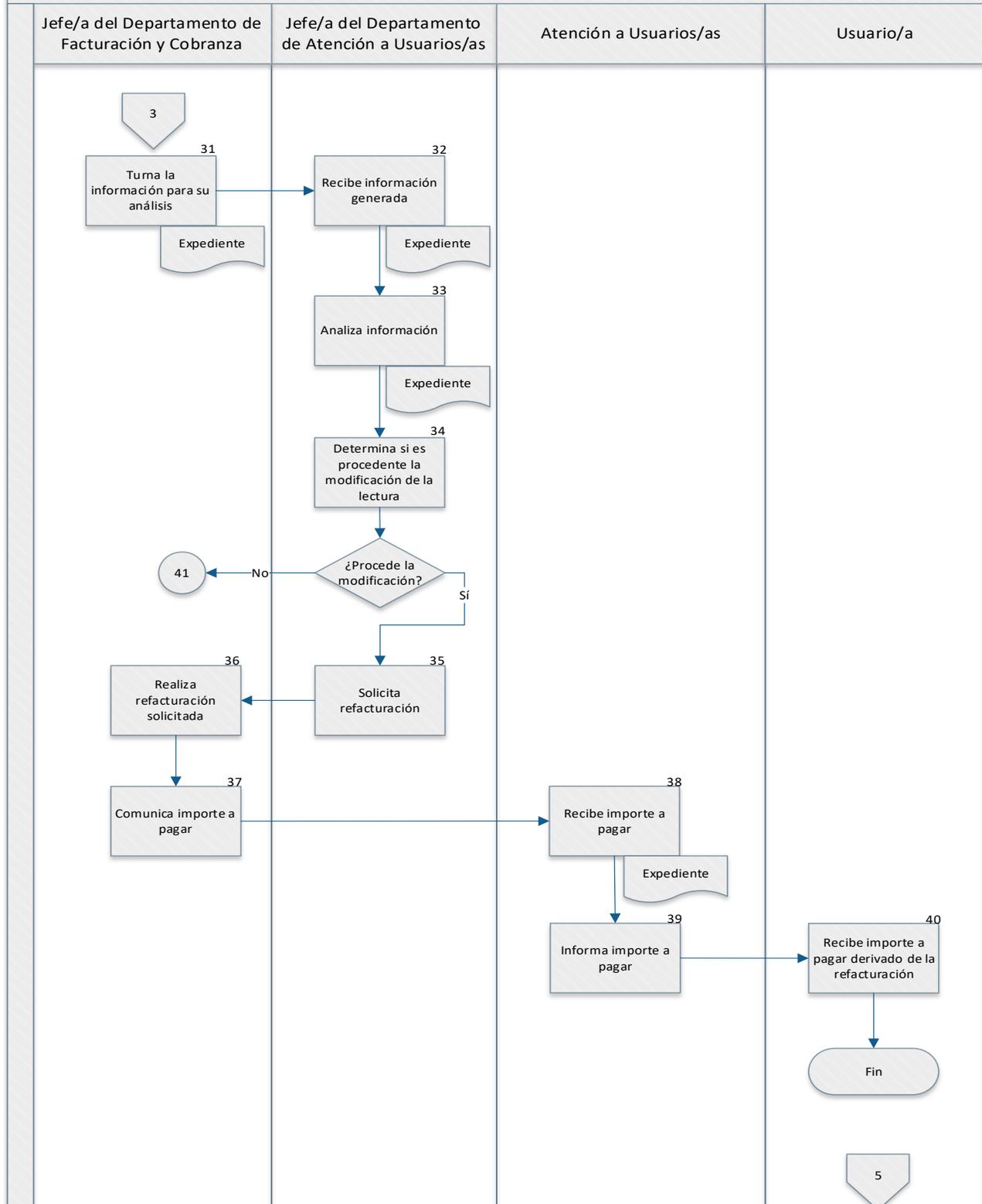
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento



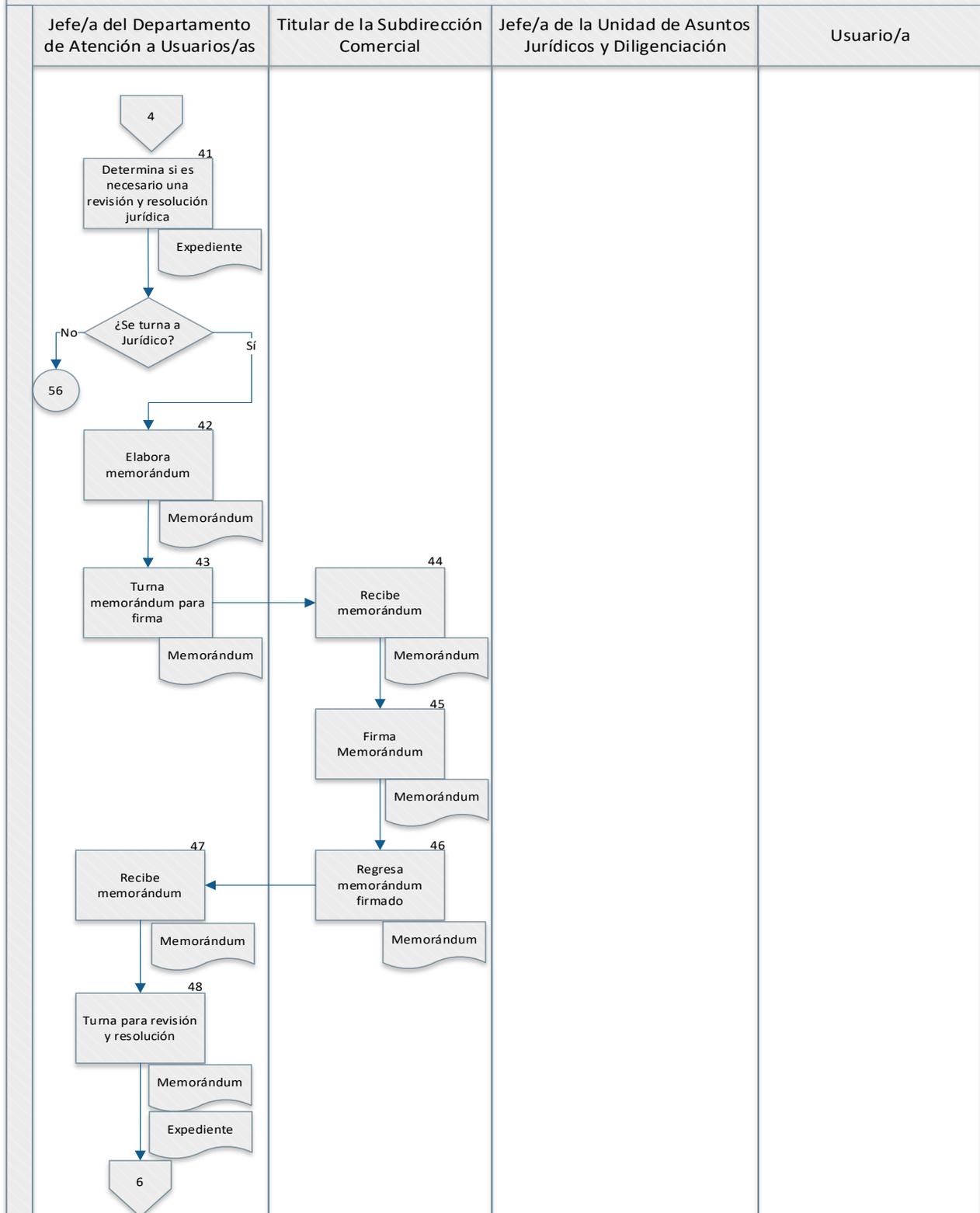


Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento





Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

Subdirección Comercial

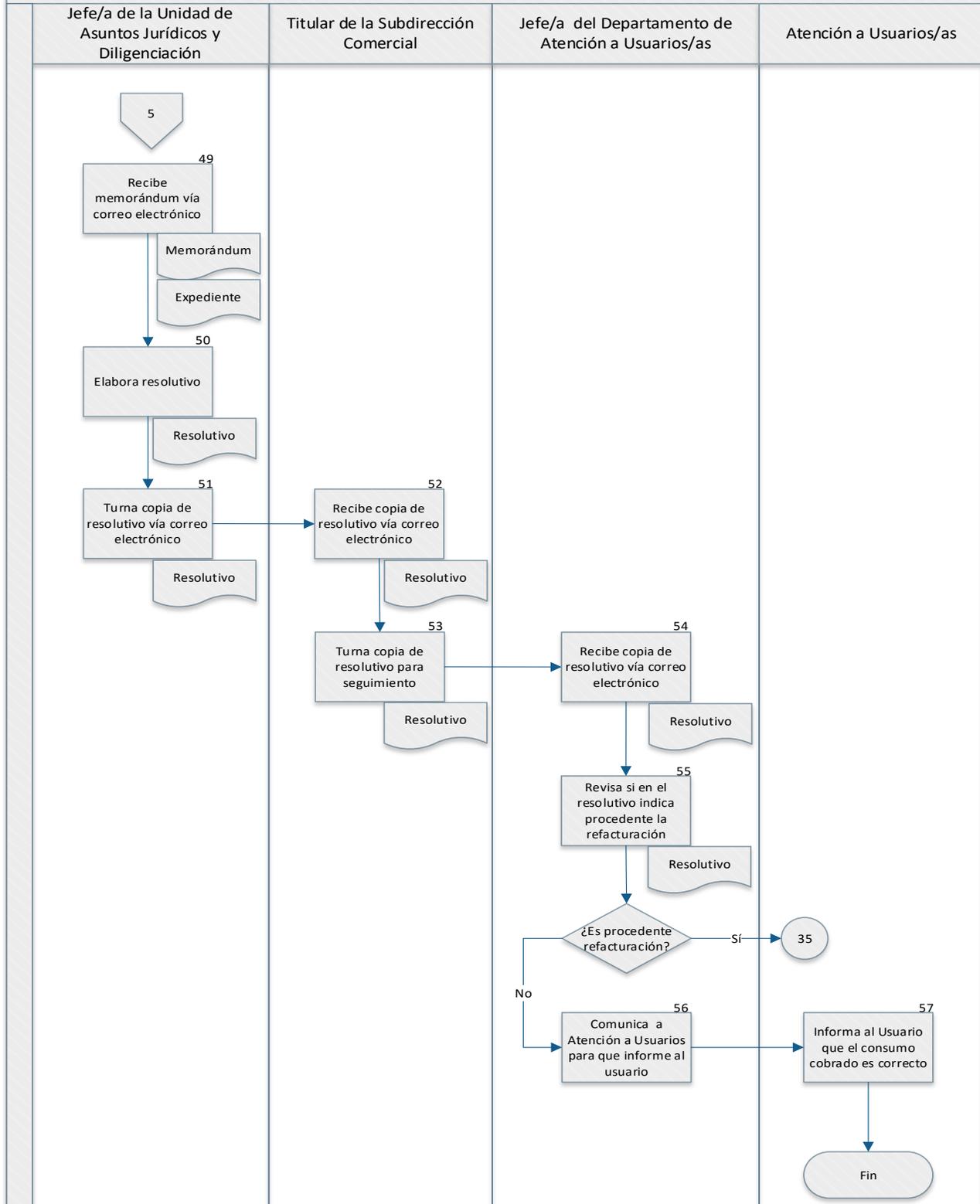
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la recepción de solicitudes de verificación de volumen y seguimiento



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios

b. Objetivo

Recibir los pagos que realizan los usuarios y las usuarias del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH) por concepto de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, IX y XXXVI, 26, 27, 28, 111, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II y IV, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 33 primer párrafo, fracción V, 34 fracción IV, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Recaudar los recursos necesarios y cotejarlos contra lo programado para verificar su debido cumplimiento.
- Se deberán establecer los mecanismos que permitan atender con veracidad y prontitud, los pagos que realicen los usuarios/as, respecto de los servicios de agua potable y alcantarillado, en términos de la normatividad aplicable.
- Se otorgarán los recibos que acrediten los pagos realizados por el usuario/a, así mismo se asentarán en el sistema comercial.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

e. Tiempo Promedio de Gestión

5 minutos.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Acude a las cajas del SOSAPACH.	N/A	N/A
Cajero/a	2	Recibe al usuario/a.	N/A	N/A
	3	Determina modalidad de pago. Sí el pago se realizará en ese momento en la caja continúa con la actividad No. 4. Sí el pago se realizó en línea procede en la No. 34. En caso de que el pago se realizó por transferencia bancaria continúa con la actividad No. 39.	N/A	N/A
	4	Selecciona nueva transacción en el sistema comercial en la pantalla de cobros. Sí presenta estado de cuenta continúa con la actividad No. 5. En caso contrario procede en la No. 31.	N/A	N/A
	5	Escanea código de barras del estado de cuenta.	Estado de cuenta	1
	6	Indica la cantidad a pagar.	N/A	N/A
	7	Pregunta al usuario/a el método de pago.	N/A	N/A
Usuario/a	8	Indica método de pago.	N/A	N/A
Cajero/a	9	Selecciona el método de pago en la pantalla de cobro. Sí es en efectivo continúa con la siguiente actividad. Sí es con tarjeta de crédito o débito continúa con la actividad No. 19. Si es con cheque continúa con la actividad No. 27.	N/A	N/A
Usuario/a	10	Entrega el dinero del pago.	N/A	N/A
Cajero/a	11	Recibe dinero del pago.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

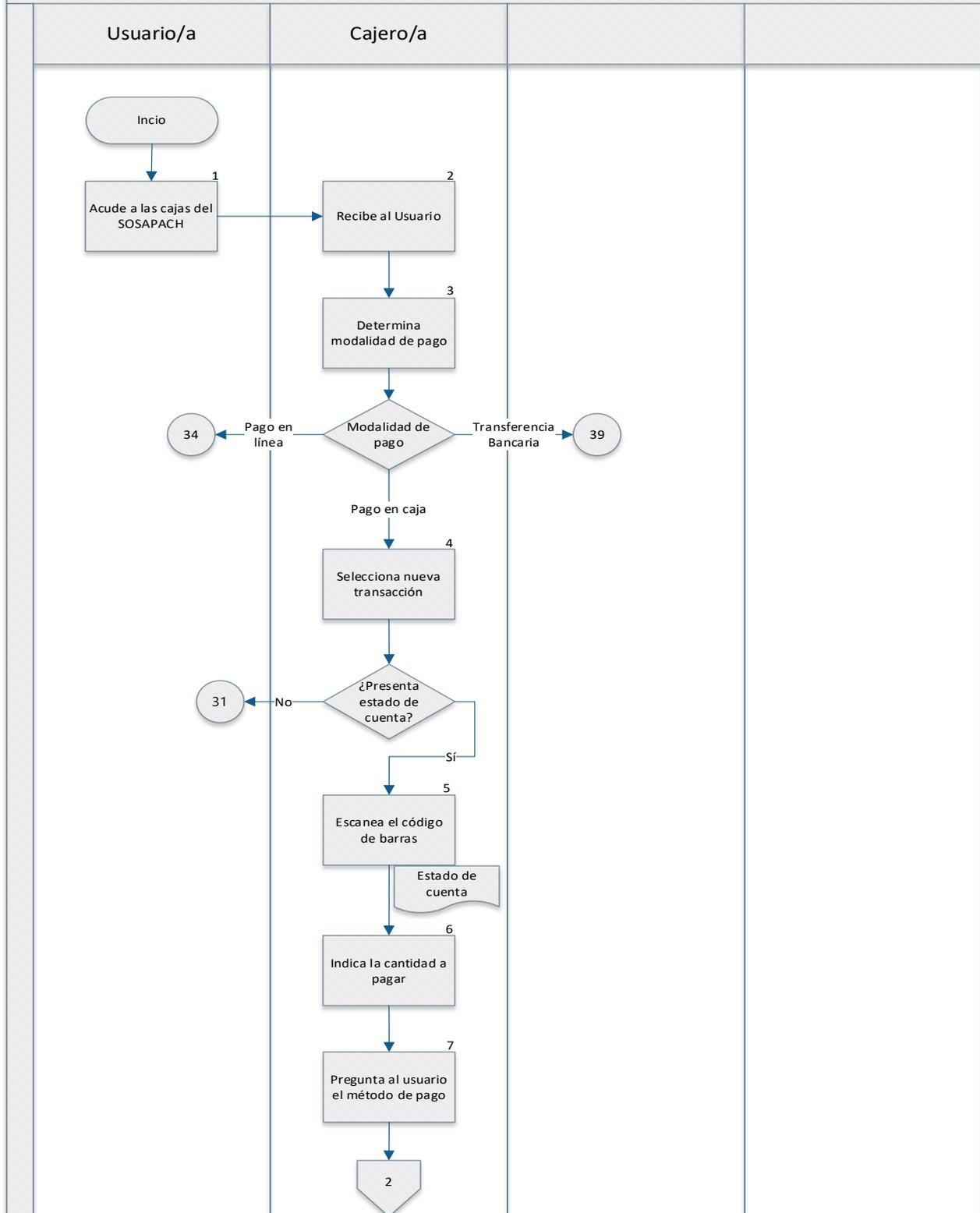
	12	Ingresar la cantidad recibida.	N/A	N/A
	13	Realizar el cobro en el sistema.	N/A	N/A
	14	Entregar el cambio correspondiente.	N/A	N/A
Usuario/a	15	Recibir el cambio correspondiente.	N/A	N/A
Cajero/a	16	Imprimir comprobante de pago del sistema y sellar.	Comprobante de pago	2
	17	Entregar comprobante de pago del sistema.	Comprobante de pago	1
Usuario/a	18	Recibir comprobante de pago del sistema. Terminar procedimiento.	Comprobante de pago	1
Usuario/a	19	Viene de la actividad No. 9. Entregar tarjeta de crédito o débito.	N/A	N/A
Cajero/a	20	Recibir tarjeta de crédito o débito para realizar el cobro.	N/A	N/A
	21	Realizar el cobro en la terminal bancaria.	N/A	N/A
	22	Imprimir el recibo de pago de la terminal bancaria.	Voucher	1
	23	Realizar el cobro en el sistema ingresando la cantidad pagada.	N/A	N/A
	24	Imprimir el comprobante de pago del sistema y sellar.	Recibo de pago	1
	25	Entregar comprobante de pago de la terminal bancaria.	Voucher	1
Usuario/a	26	Recibir el comprobante de pago de la terminal bancaria. Regresar a la actividad No. 16.	Voucher	1
	27	Entregar cheque certificado.	Cheque	1
Cajero/a	28	Recibir cheque certificado.	Cheque	1
	29	Revisar que el cheque esté certificado y que el importe y los datos estén correctos.	Cheque	1
	30	Realizar el cobro en el sistema ingresando la cantidad pagada. Regresar a la actividad No. 16.	N/A	N/A
Usuario/a	31	Viene de la actividad No. 4. Proporcionar nombre, número de cuenta o domicilio.	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

Cajero/a	32	Realiza búsqueda en la pantalla de consultas por nombre, número de cuenta o domicilio.	N/A	N/A
	33	Ingresa el número de factura para cobro, identificado en la pantalla de consultas. Regresa a la actividad No. 6.	N/A	N/A
Coordinador/a de Sistemas y Tecnologías	34	Viene de la actividad No. 3. Entrega listado de los pagos en línea para su aplicación.	Listado de pagos en línea	1
Cajero/a	35	Recibe listado de pagos en línea para su aplicación.	Listado de pagos en línea	1
	36	Realiza búsqueda en la pantalla de consultas por nombre, número de cuenta o domicilio.	N/A	N/A
	37	Ingresa el número de factura para cobro, identificado en la pantalla de consultas.	N/A	N/A
	38	Realiza el cobro en el sistema. Retorna a la actividad No.16	N/A	N/A
	39	Viene de la actividad No. 3. Solicita validación de la transferencia bancaria.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Contabilidad y Presupuesto	40	Revisa que la transferencia bancaria esté reflejada en la cuenta bancaria.	N/A	N/A
	41	Valida transferencia bancaria.	N/A	N/A
Cajero/a	42	Realiza búsqueda en la pantalla de consultas.	N/A	N/A
	43	Ingresa el número de factura para cobro, identificado en la pantalla de consultas.	N/A	N/A
	44	Realiza el cobro en el sistema. Regresa a la actividad No.16	N/A	N/A

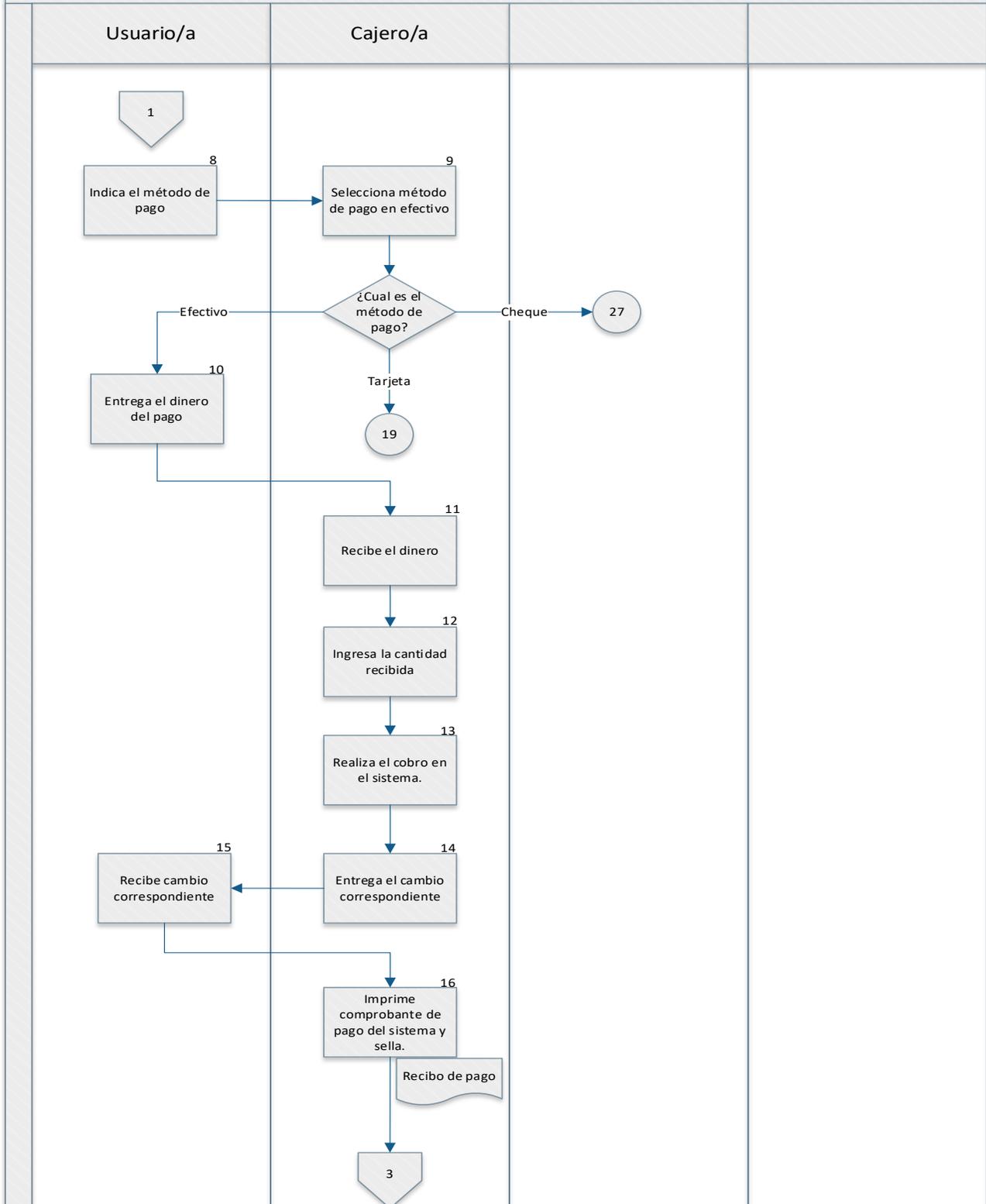


Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios





Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

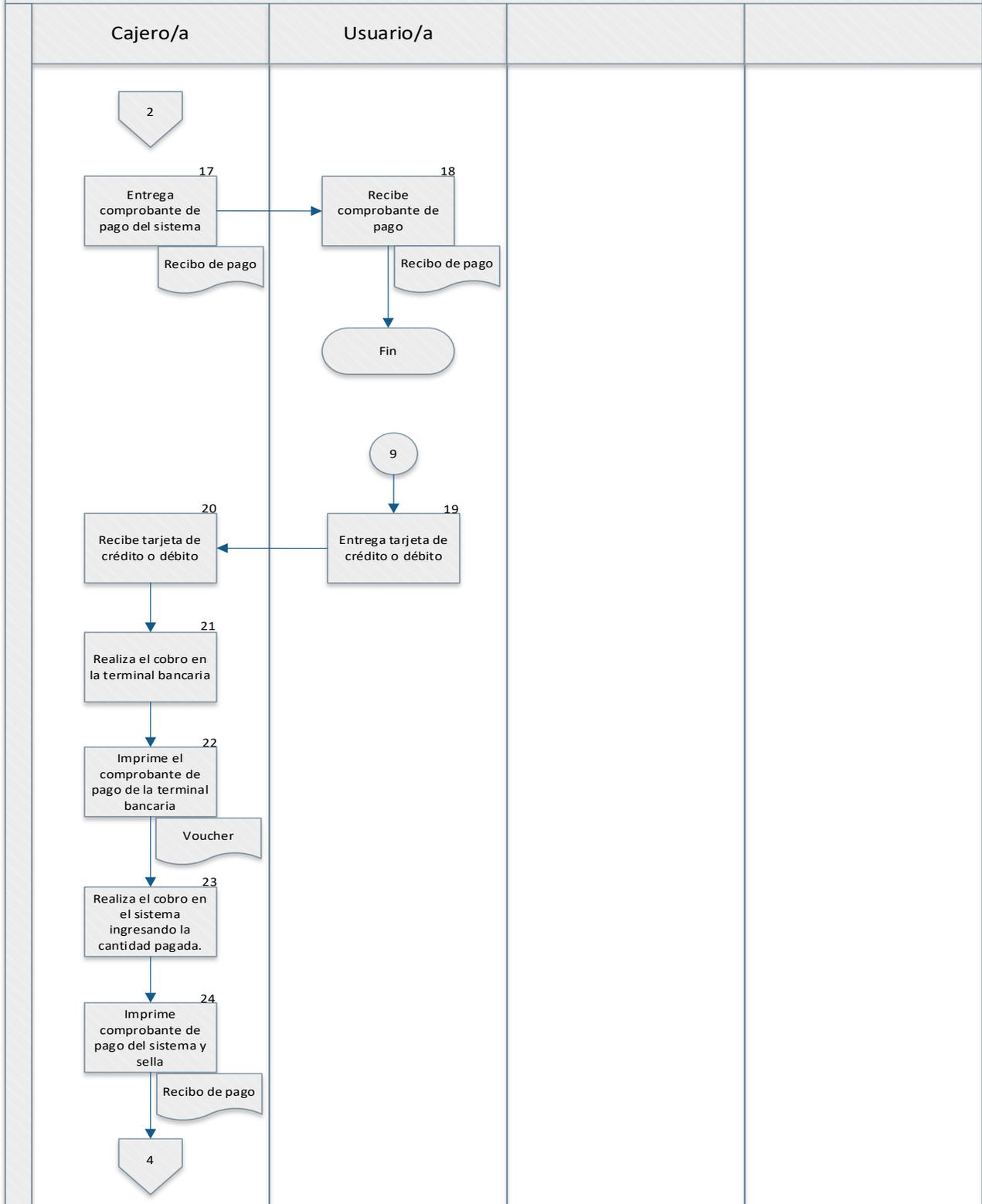
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

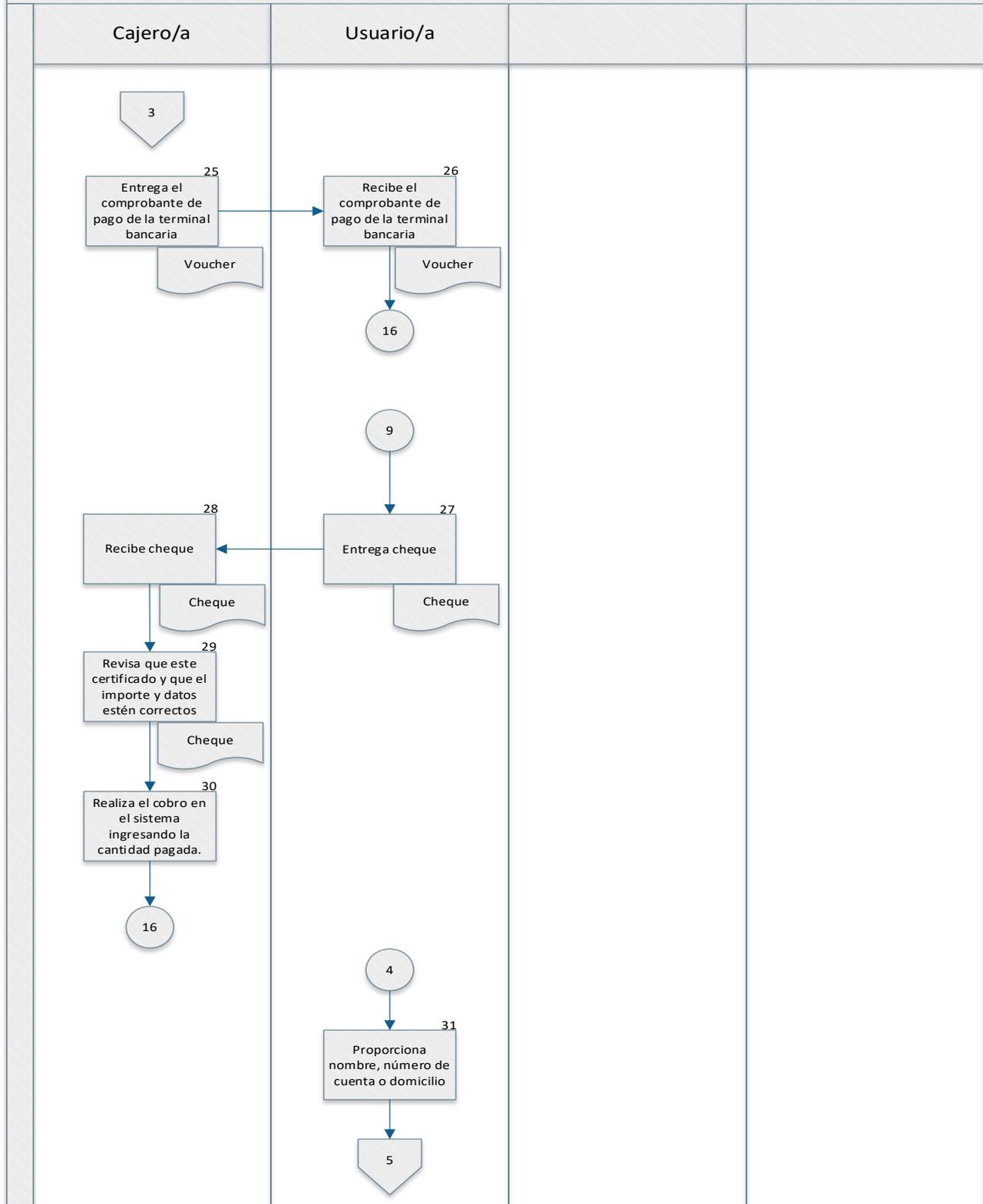
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

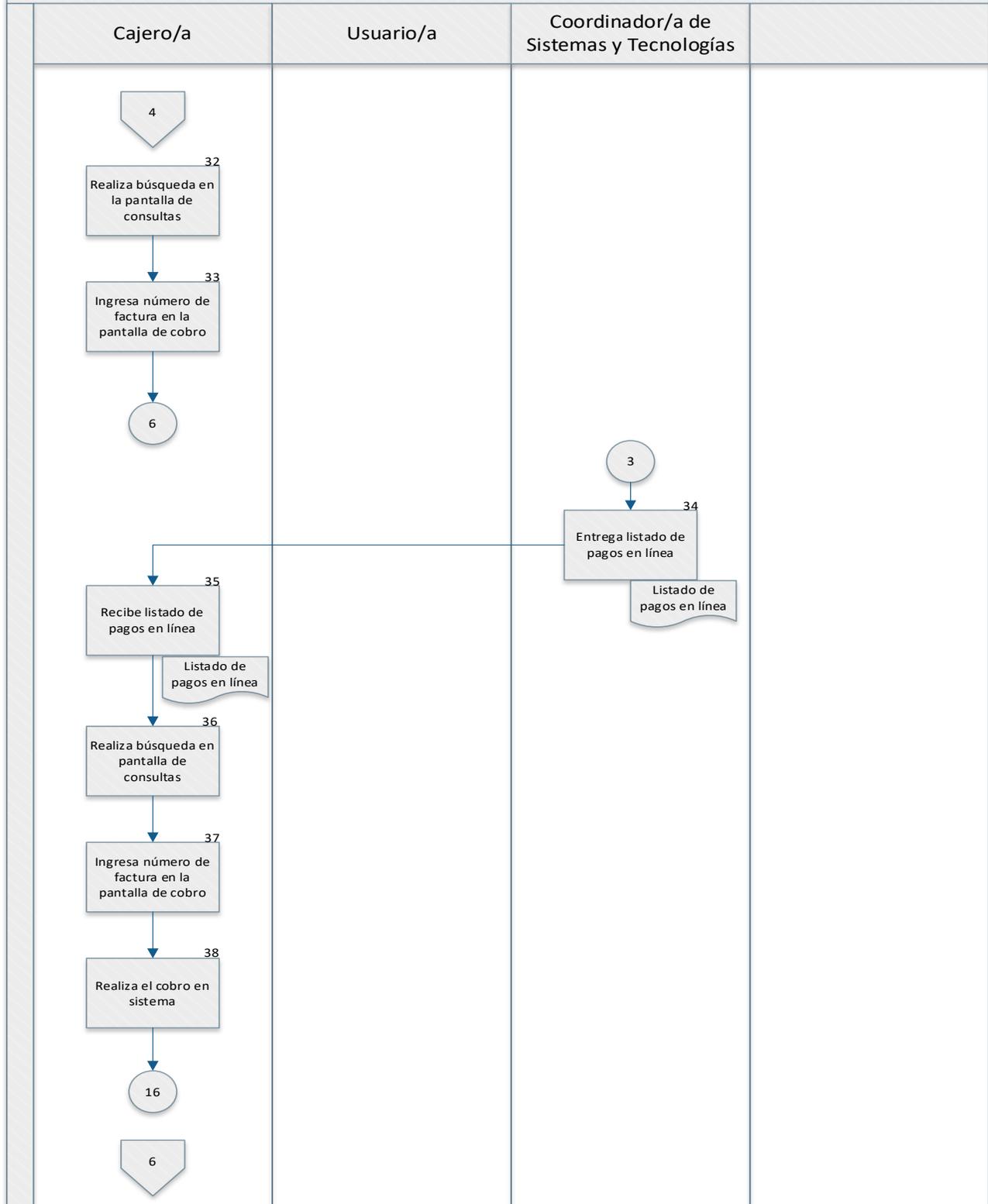
Núm. De actualización: 01

Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios



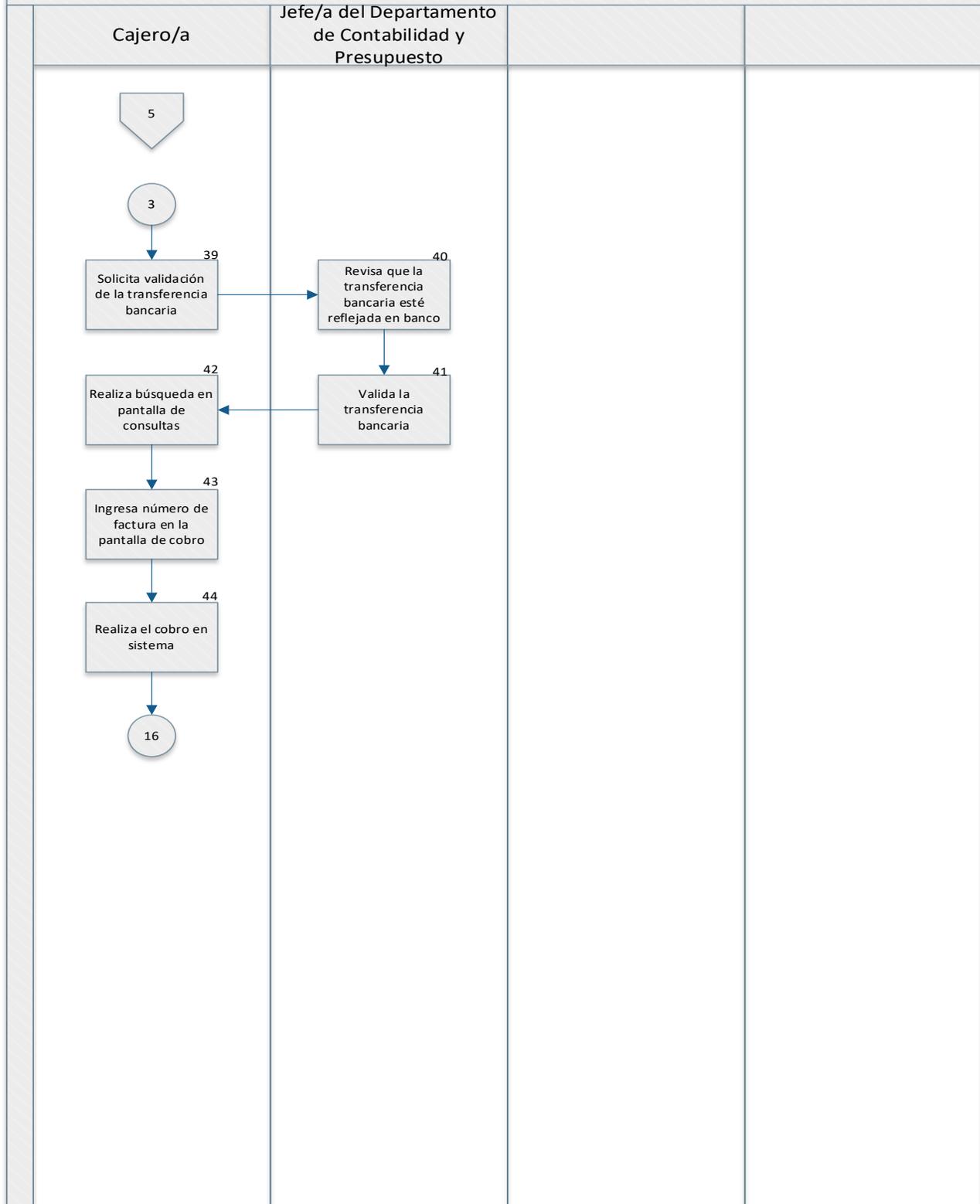


Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios





Procedimiento para el cobro de derechos de agua, alcantarillado, saneamiento y sus accesorios



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH.

b. Objetivo

Calcular el importe a pagar de los derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH, para cada una de las cuentas (contratos) del padrón de usuarios/as.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, VII, IX, 109, 110, 115 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, III, IV y VII, DÉCIMO fracción III, del Decreto de Creación del SOSAPACH; 33 primer párrafo, fracción IV y X, 34 fracción III y VI, del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Se deberá evitar que haya contribuyentes conectados al servicio de agua potable y alcantarillado, sin haber efectuado los trámites y pagos correspondientes.
- Los usuarios/as con servicio medido, es decir que cuenten con medidor instalado pagarán el servicio de agua potable, de acuerdo al volumen de uso que se registre en dicho medidor, en un periodo de tiempo determinado. Por lo cual el SOSAPACH, se basará en la lectura respecto al consumo que se genere en un bien determinado, en términos de las cuotas autorizadas para tal fin establecidas en el Acuerdo Tarifario para el ejercicio fiscal vigente.
- Para los usuarios/as que no cuenten con servicio medido, se aplicarán las cuotas autorizadas para tal fin establecidas en el Acuerdo Tarifario para el ejercicio fiscal vigente.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

e. Tiempo Promedio de Gestión

1 semana.

f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	1	Recibe listado de la ruta leída de todos los letrados.	Listado para toma de lectura	1
	2	Revisa las cuentas de los bienes inmuebles en los que el letrado no registró lectura.	Listado para toma de lectura	1
	3	Registra consumo, ya sea el promedio de los últimos 3 periodos o si la anomalía es medidor opaco, pegado o sin medidor registra 55m ³ .	Listado para toma de lectura	1
	4	Captura las lecturas del listado en el sistema comercial con apoyo de personal (cajeros/as o atención a usuarios/as).	Listado para toma de lectura	1
	5	Selecciona la opción guardar al finalizar la captura de lecturas.	Listado para toma de lectura	1
	6	Revisa las lecturas cuando el sistema emite una alerta cuando alguna inconsistencia en el consumo (cuando el consumo que se desea guardar es menor o mayor del 50%). Sí detecta inconsistencia continúa con la siguiente actividad. En caso contrario guarda y procede con la No. 10.	N/A	N/A
	7	Corrige errores de captura, al detectar que en el listado tenía otra lectura registrada diferente a la que se capturó en el sistema comercial.	Listado para toma de lectura	1
	8	Revisa el historial de consumo de la cuenta si no fue error de captura y acepta guardar	N/A	N/A

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
Subdirección Comercial		Núm. De actualización: 01

		cuando se identifica que es correcto el consumo o que los periodos anteriores están promediados. Sí requiere verificación de lectura continúa con la actividad siguiente. En caso contrario procede con la No. 10.		
	9	Genera orden de verificación de lectura en los casos que considere necesario corroborar si la información es correcta.	N/A	N/A
	10	Modifica lectura o valida la lectura capturada, posterior al análisis de la información.	N/A	N/A
	11	Selecciona guardar en el sistema comercial.	N/A	N/A
	12	Despliega la información capturada en el módulo de verificación de consumos para revisión.	N/A	N/A
	13	Revisa la información de las cuentas que tienen altos consumos registrados.	N/A	N/A
	14	Modifica (técnica de determinación de consumo o técnica de promedio) o valida la lectura capturada.	N/A	N/A
	15	Inicia el proceso de facturación de consumo una vez validadas todas las rutas. (Última semana del mes par) (tarda entre 6 y 8 horas).	N/A	N/A
	16	Selecciona el bimestre que se va a facturar.	N/A	N/A
	17	Selecciona el mes correspondiente.	N/A	N/A
	18	Selecciona la fecha de entrega.	N/A	N/A
	19	Selecciona la fecha de vencimiento	N/A	N/A
	20	Selecciona la fecha de corte.	N/A	N/A
	21	Selecciona el botón filtrar, el sistema indica el número de cuentas que se van a facturar tanto de servicio fijo como servicio medido.	N/A	N/A
	22	Selecciona aplicar proceso y el sistema realiza el proceso de facturación con las tarifas establecidas en el Acuerdo Tarifario	N/A	N/A

 SOSAPACH SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA <i>Trabajo y familia</i>	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

		publicado en el periódico oficial del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal vigente.		
	23	Selecciona en el módulo de facturación la impresión de estados de cuenta por ruta, cuando ha terminado el proceso de facturación.	Estados de cuenta	1 por usuario/a
	24	Entrega los estados de cuenta por ruta a los Lecturistas para su reparto (2 rutas por día, por lectorista).	Estados de cuenta	1 por usuario/a
		Termina Procedimiento.		



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MP/001/2022

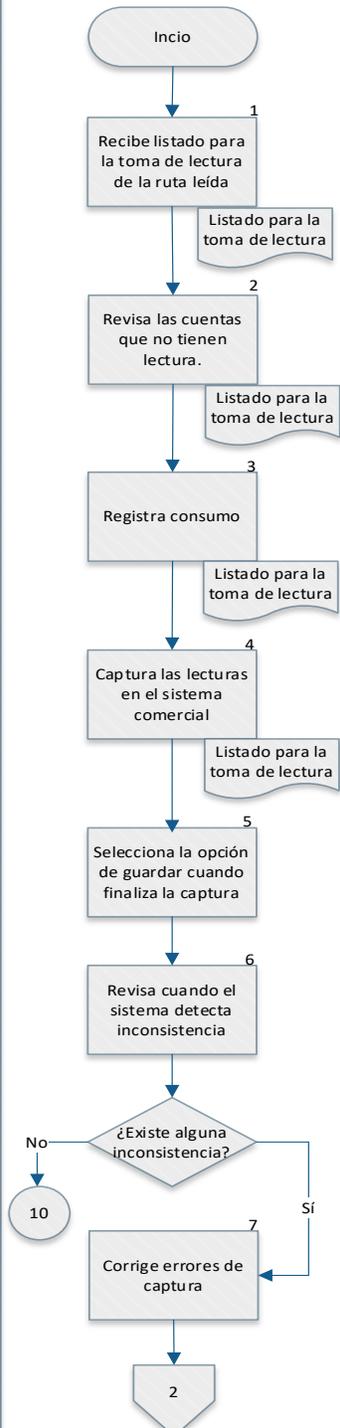
Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH

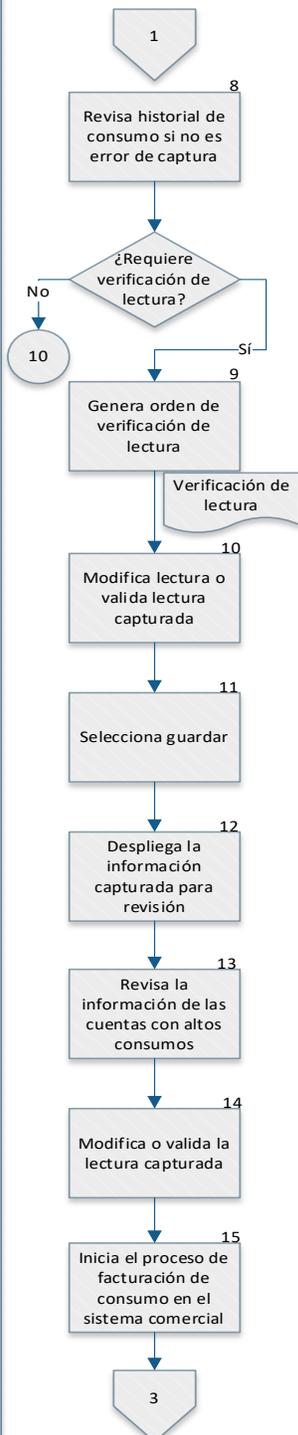
Jefe/a del Departamento de
Facturación y Cobranza





Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH

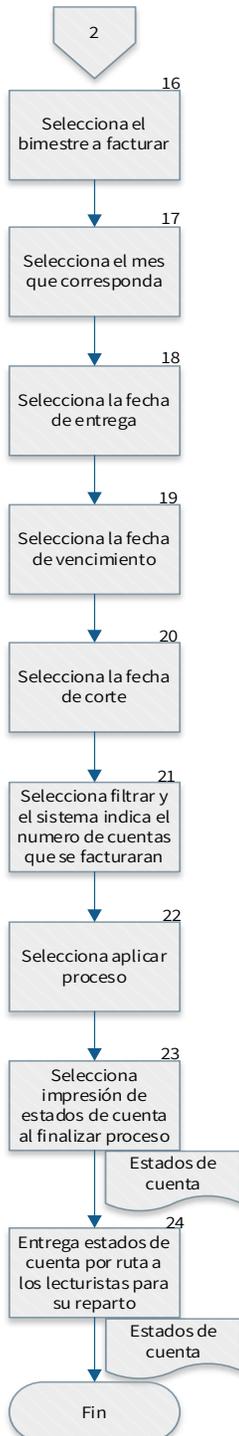
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza





Procedimiento para la determinación de derechos y sus accesorios por los servicios públicos que presta el SOSAPACH

Jefe/a del Departamento de
Facturación y Cobranza



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

a. Nombre del Procedimiento

Procedimiento para la toma de lectura de medidor.

b. Objetivo

Recabar la lectura de los medidores instalados en los bienes inmuebles de los usuarios/as del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, para determinar el consumo bimestral, el cual será facturado para su cobro.

c. Fundamento Legal

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108, 109 fracciones II, III y IV, 115 fracción I, III inciso a); 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 5, 102, 103, 104 primer párrafo inciso a), 105 primer párrafo fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla I, 6, 7, 16, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 10 fracción IV, 22, 23 fracciones V, IX, 109 fracción I, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; 1, 4 primer párrafo, inciso 141, 118 último párrafo, 120, 128, 197, 198 primer párrafo, fracción II, 199 primer párrafo, fracción I y 200 Ley Orgánica Municipal; Artículos PRIMERO, SEGUNDO primer párrafo, fracciones II, III, IV, IX, DÉCIMO primer párrafo, fracciones III y XIV del Decreto de Creación del SOSAPACH; 33 fracción X, 34 VI del Reglamento Interior de Trabajo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula; Acuerdo Tarifario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula vigente.

d. Políticas de Operación

- Con el servicio medido se pretende concientizar a los usuarios/as para optimizar el uso de agua, su cuidado, distribución acorde a sus necesidades.
- El Departamento de Facturación y Cobranza generará las rutas para las lecturas de los medidores de los usuarios/as del servicio de agua potable.
- El Lectorista se constituirá en el domicilio de los usuarios/as con la finalidad de realizar la lectura correspondiente, respecto al consumo de agua potable en un periodo de tiempo determinado, el cual servirá para generar las cuotas correspondientes.
- Los formatos vigentes deberán consultarse con el Titular de cada Unidad Administrativa responsable del procedimiento, no se anexan al presente manual de procedimientos por estar en proceso de registro.

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

e. Tiempo Promedio de Gestión

Un día por ruta del lectorista.

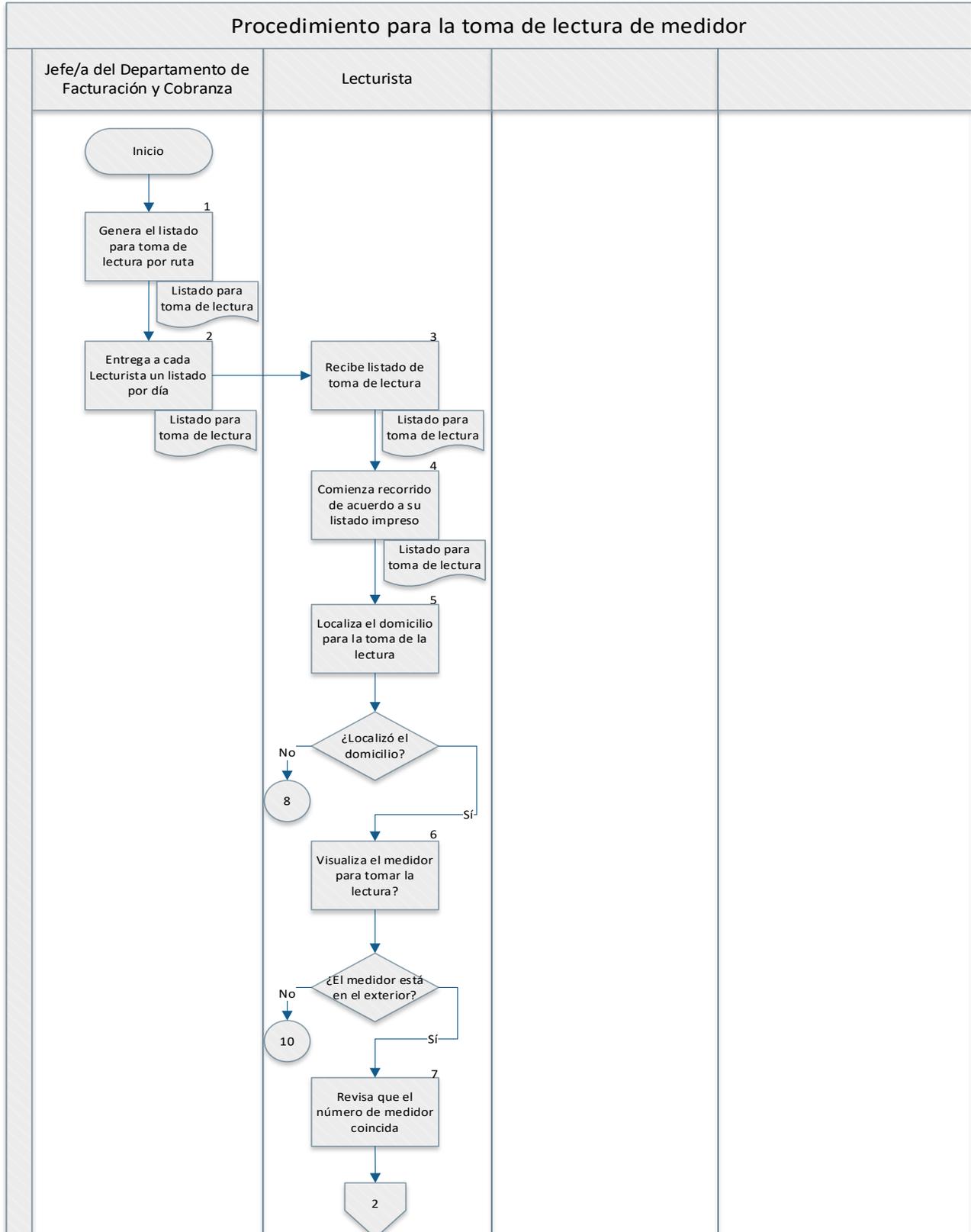
f. Descripción del Procedimiento

Procedimiento para la toma de lectura de medidor				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	1	Genera el listado de toma de lectura por ruta en el sistema comercial en el módulo de reportes gerenciales, el día en que se tomará la lectura de esa ruta.	Listado para toma de lectura	1 por ruta (86)
	2	Se le entrega a cada lectorista un listado por día (ruta por día).	Listado para toma de lectura	1 por Lectorista
Lectorista	3	Recibe el listado para toma de lectura.	N/A	N/A
	4	Comienza recorrido de acuerdo a su listado impreso, el cual está ordenado por un número consecutivo por domicilio.	Listado para toma de lectura	1
	5	Localiza el domicilio para la toma de lectura. Sí localiza el medidor continúa con la actividad No. 6. En caso contrario procede en la No. 8.	Listado para toma de lectura	1
	6	Visualiza el medidor para tomar la lectura. Sí el medidor está en el exterior continúa con la siguiente actividad. En caso contrario procede en la No. 10.	N/A	N/A
	7	Revisa que el número del medidor coincida con su listado. Sí coincide el número de medidor continúa con la actividad No. 9. En caso contrario procede en la No. 8.	Listado para toma de lectura	1
	8	Anota con lápiz los datos diferentes que no coinciden con el listado para la toma de lectura.	Listado para toma de lectura	1
	9	Anota la lectura de los metros cúbicos (números negros) en el listado para la toma de lectura.	Listado para toma de lectura	1

 SOSAPACH <small>SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA</small> <i>Trabajo y familia</i>	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

	10	Anota con tinta roja el tipo de anomalía que presenta el medidor de acuerdo al listado de anomalías.	Listado para toma de lectura y Listado de anomalías	1/1
	11	Avanza al siguiente domicilio marcado en el listado para toma de lectura. Sí ya concluyó su ruta de lectura continúa con la siguiente actividad. Sí no ha concluido la ruta regresa a la actividad No. 5 repitiendo el proceso a partir de dicha actividad.	Listado para toma de lectura	1
	12	Entrega al día siguiente el listado con la información generada.	Listado para toma de lectura	1
Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	13	Recibe el listado con la información generada.	Listado para toma de lectura	1
		Termina Procedimiento.		

Procedimiento para la toma de lectura de medidor





SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial
del SOSAPACH

Subdirección Comercial

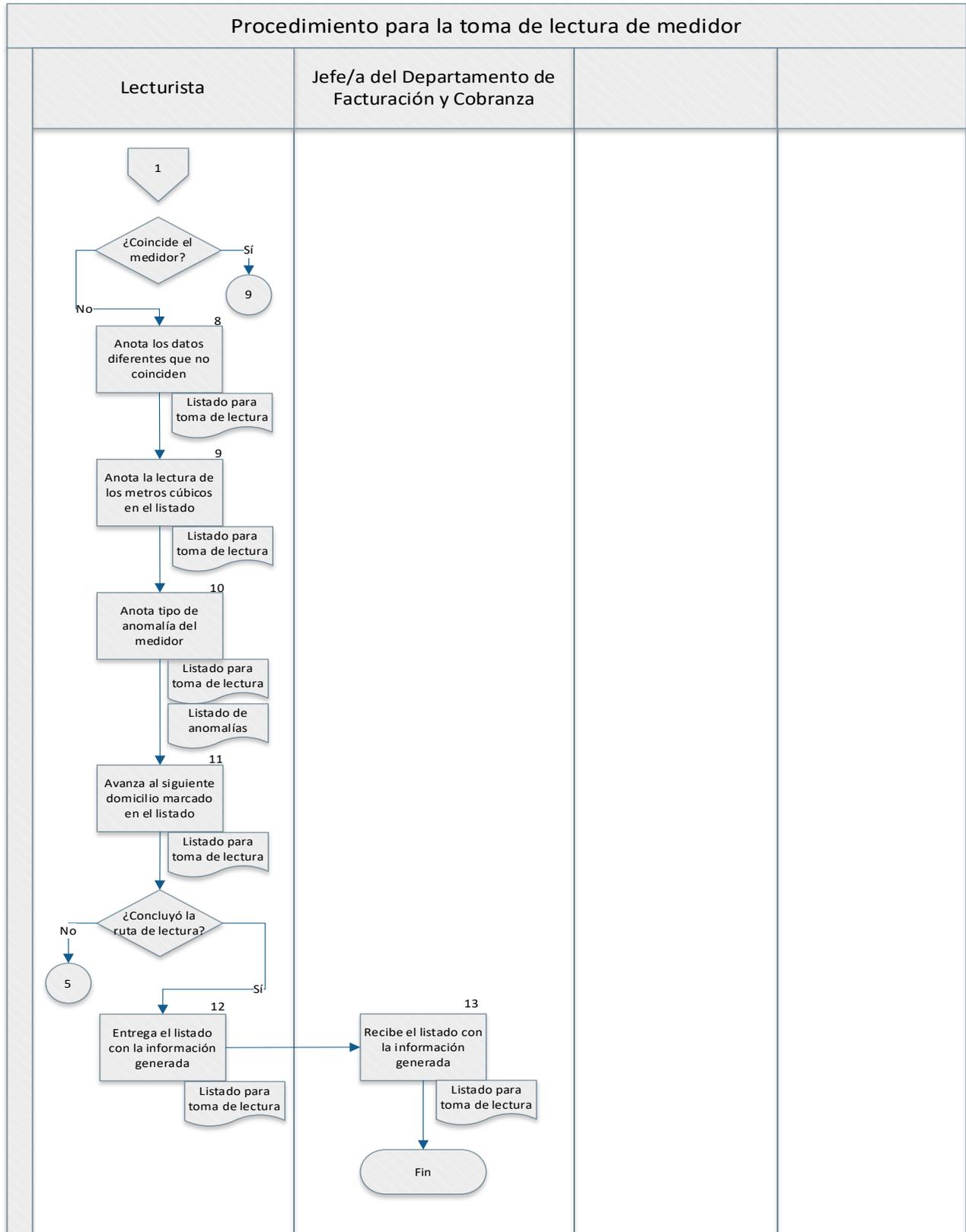
Clave: COM/MP/001/2022

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización: 30/06/2022

Núm. De actualización: 01

Procedimiento para la toma de lectura de medidor



	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo Tarifario: decisión colegiada de los miembros del Honorable Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, por virtud del cual se determina, actualiza y aprueba la Estructura Tarifaria en la que se establecen las cuotas, tasas y tarifas de las contribuciones, aprovechamientos y productos que se cobrarán para el Ejercicio Fiscal vigente, por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, y todo lo relacionado con los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Adeudo: cualquier cantidad que no ha sido pagada por la prestación de algún servicio de los que provee el SOSAPACH; o bien, cualquier cantidad no pagada por concepto de contribuciones no pagadas incluyendo sus accesorios, actualización, gastos de ejecución, costos por reconexiones y productos.

Agua potable: el servicio por el que se provee del vital líquido, clorado conforme la norma NOM-127-SSA1-1994.

Alcantarillado: sistemas de infraestructura propiedad del S.O.S.A.P.A.CH, por virtud del cual se desalojan o conducen las aguas residuales o pluviales vertidas por los usuarios/as, según corresponda, o por los habitantes del Municipio, o bien por terceros dentro del territorio municipal.

Bien inmueble: cualquier predio con construcción o sin ella. Y todos los que el Código Civil del Estado de Puebla así denomine.

Desarrollador: cualquier persona física o jurídica, que sea legal propietaria y/o poseedora de un bien inmueble, y que tenga como objetivo: planear y/o ejecutar y/o terminar algún proyecto, por virtud del cual se genere un desarrollo habitacional y/o comercial y/o industrial o mixto.

Dictamen de Factibilidad: documento emitido por el SOSAPACH, en el que se certifica si existen redes o sistemas para los servicios de agua potable y alcantarillado para el bien inmueble de que se trate, con el fin primordialmente, de permitir la contratación de los servicios en lo individual o para concretar desarrollos habitacionales, comerciales, industriales o mixtos.

Medidor: es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él.

Promedio: resultado de la suma aritmética y división de los consumos registrados en los últimos 3 bimestres; a falta de registro de consumos, se aplicará el promedio de consumo del mismo tipo de uso, registrado por el prestador de servicios públicos en la colonia, fraccionamiento, barrio, unidad habitacional, zona industrial, zona comercial o cualquier equivalente en donde se ubique el inmueble que

	Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MP/001/2022
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/06/2022
		Núm. De actualización: 01
Subdirección Comercial		

recibe los servicios públicos. Como consecuencia de que al momento de pasar a tomar la lectura del aparato medidor no se encuentre el usuario/a; en caso de que el usuario/a esté en desacuerdo por la medición promediada, está obligado a reubicar su aparato medidor a la calle y construir protección para evitar daños, y/o robo; dicha reubicación será a costa del usuario/a.

Servicio: cualquiera de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

SOSAPACH: siglas que abrevian el nombre completo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.

Usuario/a: toda persona, física o jurídica, que se beneficia de los servicios prestados por el SOSAPACH.