



**Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado**

**S.O.A.P.A.T.E.C.**

## **Manual de Recaudación**

**Sistema Operador de Agua Potable Y  
Alcantarillado**

**Directora:**

**D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez**

## Índice

Introducción .....	5
Marco Normativo .....	6
Objetivo del manual .....	7
Alcance .....	7
Vigencia .....	7
Políticas Generales .....	7
Políticas de Operación .....	8
Procedimientos .....	9
Interacción con otros procesos .....	9
Relación de Recaudación y Coordinación Administrativa .....	9
Relación de Recaudación entre Coordinación de Planeación y Programación .....	9
Insumos .....	10
Diagrama de proceso de Recaudación General .....	11
Descripción .....	12
Diagrama de proceso de Cobranza .....	13
Descripción .....	14
Documentos de referencia .....	16
Diagrama de Proceso de Registro nuevo y Cambio de Nombre del usuario .....	18
Descripción de las actividades .....	18
Documentos de referencia .....	21
Diagrama de procesos de Reporte .....	22
Descripción de actividades .....	22
Documentos de referencia .....	24
Diagrama de Proceso de Notificación .....	24
Descripción de actividades .....	25
Documentos de referencia .....	27
Indicadores .....	28
Resultado de procedimiento .....	29
Seguimiento y medición del procedimiento .....	29
Monitoreo .....	29
Glosario .....	29

<b>Anexos</b> .....	30
<b>Anexo 1</b> .....	31
<b>Costo de otro servicio</b> .....	31
<b>Anexo 2</b> .....	32
<b>Tarifas</b> .....	32
<b>Anexo 3</b> .....	33
<b>Capturas del proceso emitida por el sistema (SICOM)</b> .....	33
<b>Anexo 4</b> .....	44
<b>Recibos</b> .....	44
<b>Anexo 5</b> .....	47
<b>Corte diario sistema SICOM</b> .....	47
<b>Anexo 6</b> .....	49
<b>Corte diario Formato Excel</b> .....	49
<b>Anexo 7</b> .....	50
<b>Formato de Excel Lista Notificar</b> .....	50
<b>Anexo 8</b> .....	51
<b>Aviso de adeudo</b> .....	51
<b>Anexo 9</b> .....	52
<b>Notificación de derrame</b> .....	52
<b>Anexo 10</b> .....	53
<b>Invitación de pago</b> .....	53
<b>Anexo 11</b> .....	54
<b>Requerimiento de pago</b> .....	54
<b>Anexo 12</b> .....	55
<b>Limitación del servicio</b> .....	55
<b>Anexo 13</b> .....	56
<b>Registro de Convenios</b> .....	56
<b>Validación</b> .....	57

### **Ilustraciones**

<b>Ilustración 1</b> Pestaña del sistema .....	33
<b>Ilustración 2</b> Entrada al sistema.....	34
<b>Ilustración 3</b> Segundo paso para entra al sistema .....	34
<b>Ilustración 4</b> Todas las pestañas .....	35
<b>Ilustración 5</b> Opciones de cobro .....	36
<b>Ilustración 6</b> Datos de los usuarios .....	36

Ilustración 7 Para Cobros extras.....	37
Ilustración 8 Forma de cobra constancias .....	37
Ilustración 9 Segundo paso de cobro de constancias.....	38
Ilustración 10 Ultimo paso para cobra constancias.....	39
Ilustración 11 Opción de cobra nuevos contratos .....	39
Ilustración 12 Cancelar Recibos .....	40
Ilustración 13 Modificación de datos de los usuarios.....	40
Ilustración 14 Opciones para verificar datos del Usuario.....	41
Ilustración 15 Padrón de usuario .....	41
Ilustración 16 Consulta de usuarios.....	42
Ilustración 17 Registro de usuarios.....	42
Ilustración 18 Opción de Corte .....	43
Ilustración 19 Corte diario.....	43
Ilustración 20 Segunda Parte del Corte diario .....	44
Ilustración 21 Recibo al usuario.....	45
Ilustración 22 Recibo para área administrativa .....	45
Ilustración 23 Recibo para archivar en caja .....	46
Ilustración 24 Corte diario .....	47
Ilustración 25 Segundo Parte del corte diario .....	48
Ilustración 26 Formato de corte de Excel .....	49
Ilustración 27 Lista de Usuarios.....	50
Ilustración 28 Formato de notificación .....	51
Ilustración 29 Segundo formato notificación .....	51
Ilustración 30 Formato de notificación de derrame .....	52
Ilustración 31 Primer Formato de corte.....	53
Ilustración 32 Segundo Formato para corte.....	54
Ilustración 33 Tercer formato de corte .....	56
Ilustración 34 Formato de registro de convenios .....	56



## Introducción

Este manual de Recaudación tiene como objetivo controlar el proceso de cobranza y emisión de comprobantes, con el fin de evitar desvíos de recursos y proporcionando al usuario comprobante originales. Se basa en tener en claro los procedimientos que el área es responsable y el manejo correcto del sistema SICOM se muestra en diagramas de flujo y la descripción de cada actividad a realizar.

También se menciona marco legal que rige esta área, de acuerdo a la coordinación administrativa, el alcance que tiene el manual y las políticas generales y de operación que debe seguir el cajero (a).

Se describen cada uno de los procedimientos que lleva esta área la cuales son cobranza, Registro de nuevo o cambio de nombre de usuario, Reporte diario y Notificación con su descripción de cada una de las actividades que realice este proceso. Se explica la interacción que tiene esta área de recaudación con los demás departamentos de la organización "SOAPATEC". Como los insumos que requiere el área de caja para llevar a cabo los procedimientos.

También una tabla donde permitirá monitorear el área de recaudación, se puede llevar acabo mensualmente. Se encuentra indicadores que ayudar medir los ingresos en un porcentaje.

Cada procedimiento utiliza algunos formatos este se encuentra en anexos, las tarifas y los costos de algún otro servicio, así como las capturas del proceso de cobranza del sistema SICOM

Este manual beneficiará a tener en claro cuáles son los procedimientos del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco para obtener ingresos favorables a la institución.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Marco Normativo

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 31 Fracción IV, dicta la norma que da origen a la obligación de contribuir para los gastos públicos de la Federación, del Estado y Municipios.
- La Potestad Tributaria para los Municipios la establece el Artículo 115, Fracciones II, III y IV, así como el Artículo 117 Fracción VIII, párrafo segundo.
- Código Fiscal Federal. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada D.O.F el 10 de febrero de 2014.
- Decreto de creación 30 de mayo de 1994 de los Sistemas Operadores de Agua Potable y Alcantarillado.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación
- La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, en sus artículos 109 al 116, así como los artículos 102 al 106, es la que se encarga de establecer la Facultad Municipal para percibir los ingresos que formen parte de su Hacienda. Entre esas disposiciones se encuentra la Soberanía Local Tributaria.
- Periódico Oficial del Estado, 2 de octubre de 1917. Última reforma publicada P.O. el 20 de noviembre de 2013.
- Código Fiscal municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Periódico Oficial del Estado 01 de enero 2001.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Acuerdos del Consejo Nacional de Armonización Contable.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla.
- Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios.
- Ley para el Federalismo Hacendario del Estado de Puebla y Municipios.
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



- Ley que crea el Consejo de Armonización contable para el Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla (CONAC).
- Acuerdos del Consejo de Administración Contable para el Estado de Puebla (CACEP).
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Puebla.
- Reglamento interior del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Puebla.
- Ley de Hacienda del Estado de Puebla.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla.
- Reglamento interior de Catastro del Estado de Puebla.
- Manual de Valuación de Catastro del Estado de Puebla.

### Objetivo del manual

Describir el proceso de cobranza y emisión de comprobantes, con el fin de evitar desvíos de recursos, proporcionando al usuario comprobante originales.

### Alcance

El contenido del presente manual es de observación obligatoria en este Sistema Operador del Agua potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco.

### Vigencia

Este manual tiene vigencia en el 2020 al 2021 para una revisión y actualización.

### Políticas Generales

- La Dirección administrativa es responsable de asesorar sobre cualquier duda de la implementación de este manual.
- El Cajero (a) tendrá la responsabilidad de verificar la existencia de los formatos en su Almacén de forma valoradas, para la emisión de los comprobantes fiscales por los servicios prestados por el Organismo a los Usuarios.
- La Dirección General es el responsable de celebrar contratos, convenios o acuerdos, a través de los cuales se autorice la presentación de servicios o facilidades a los usuarios.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



- La Dirección Administrativa podrá solicitar facturas anticipadas, cumpliendo con todos los requisitos de facturación establecidos.
- La dirección administrativa es responsable de revisar periódicamente el Manual.

### Políticas de Operación

- El cajero (a) es el encargado de la guardia y custodia de los recibos foliados, consecutivos y en tres tantos; así como el de solicitar a la Dirección Administrativa la adquisición de estos comprobantes para evitar su desabasto.
- El cajero (a) está obligado a revisar el padrón de usuario, verificar que corresponde al usuario que realizará el pago, el historial de adeudo y el periodo que va a cobrar.
- El cajero (a) está obligado a verificar que el monto a recaudar coincide con el efectivo, cheque o transferencias electrónicas recibido en cada transferencia.
- El cajero (a) está obligado a emitir un recibo controlado, foliado y en forma consecutiva por el cobro que está recibiendo. El original deberá ser entregado al usuario, una copia amarilla se entregada al auxiliar administrativo y una tercera copia azul quedará en su archivo.
- El cajero deberá preguntar al usuario si necesita CFDI personal a nombre de persona física o moral y recabar los datos necesarios para facturación personal
- Al final de la jornada el cajero está obligado a emitir un listado con todos los cobros realizados en el día, indicando clave de cobro y total del comprobante emitido.
- El cajero emitirá diariamente un corte y cuadro de caja, conciliando el importe por efectivo, cheques y/o transferencias bancarias contra el listado de cobro diario.
- El cajero procederá a depositar, íntegramente el monto de la cobranza en la cuenta de HSBC 4042392894.
- El cajero al final de la jornada deberá entregar al auxiliar administrativo lo siguiente: listado diario de cobros, copia amarilla de recibos cobrados, solicitud de factura electrónica personal, corte y cuadro de caja, fichas de

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez





depósito por efectivo, cheque, transferencias electrónicas y ficha de depósito.

## Procedimientos

- Reducción General
- Cobranza
- Registro nuevo o cambio de nombre de usuario
- Reporte diario
- Notificación

## Interacción con otros procesos

El área de recaudación juega un papel en la interacción con el resto de los departamentos que conforma la institución, es vital para la organización.

Explicaremos cual es la relación de caja con todas las áreas del sistema operador de agua potable y alcantarillado.

### Relación de Recaudación y Coordinación Administrativa

Cada Ingreso da lugar a una cadena de operaciones contables que van desde controlar los ingresos en el concepto de recaudación correspondiente hasta la generación de facturas de usuarios que tiene negocios que las efectúa el auxiliar administrativo.

Es necesario que exista una estrecha colaboración entre ambos departamentos ya que se trata de administrar los fondos del ente Público y no de renunciar a la posibilidad de apreciables mejoras en los procesos financieros y condiciones de pago a los proveedores. Esta área también es quien captura todos los ingresos diarios que genera recaudación.

### Relación de Recaudación entre Coordinación de Planeación y Programación

La relación entre dos servicios se puede armonizar notablemente si existe un intercambio de información y opinión entre las actividades que ambos realizan.

Coordinación de Planeación y programación debe tener información constantemente y en el tiempo más breve posible a recaudación. Teniendo la

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



información recaudación sobre la cobra las constancias emitidas por este sistema operador, conocer sobre los rezagos de usuarios para programar suspensión de servicio y saber cuándo se brinda el servicio de agua y atender las necesidades del usuario.

### Insumos

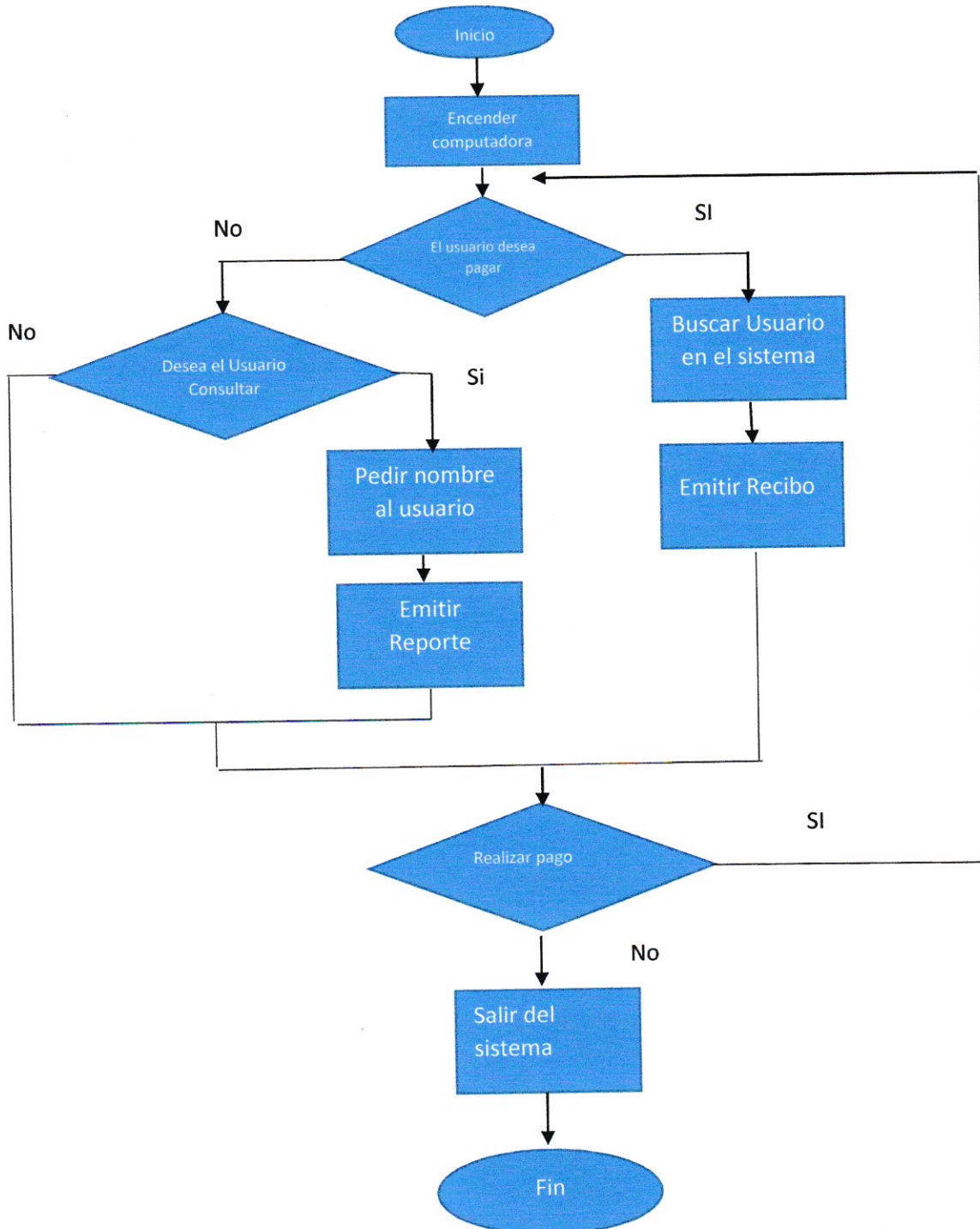
Los materiales que se ocuparán para genera las actividades de recaudación son:

- ◆ Recibos
- ◆ Tinta para ambas impresoras
- ◆ Tinta para el sello
- ◆ Hojas Blancas
- ◆ Lapicero
- ◆ Post-ir Notas Adhesivas
- ◆ Calculadora
- ◆ Impresora Epson H90 para impresión de recibos foliados
- ◆ Impresora HPLASER JET P1102w para emitir notificaciones
- ◆ Equipo de cómputo con padrón de usuarios en sistema SICOM
- ◆ Mobiliario de recaudación
- ◆ Caja Fuerte con llave

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Diagrama de proceso de Recaudación General



Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Descripción

DESCRIPCIÓN DE EL PROCEDIMIENTO			
N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encender computadora	Cajera	Encender la computadora, Enciende CPU. El usuario llega a pedir informes sobre cuánto es lo que debe o a pagar sus adeudos. La cajera saluda pregunta su nombre al usuario, dirección o número de cuenta.
3	El usuario desea pagar	Cajera	Si el usuario desea pagar abre la ventana de SCOME Escribe el nombre de usuario que en este caso sería SOAPATEC y le da enter. Ingresa la contraseña y le da enter.
4	Buscar usuario en el sistema		Se busca por nombre primero los apellidos enter. Y se pone la letra "N" aparece el número de cuenta y con las flechas izquierda y derecha selecciona con enter el usuario indicado
5	Emitir Recibo		Se emite el comprobante del pago dándole en el sistema en aceptar seleccionando enter 4 veces para que se imprima el recibo, se le entrega el comprobante blanco al usuario, y los otros dos se archivan los amarillos se entregan a la contadora y el azul se queda archivado en caja.
6	Desea el usuario consultar	Cajera	Si el usuario desea consultar su deuda se solicita nombre. En caso de que sea no se va a la decisión realizar pago y se regresa al proceso.
7	Pedir nombre al usuario		Se solicita al usuario su nombre y se indica al usuario cuanto debe de que

Revisó

Autorizó

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

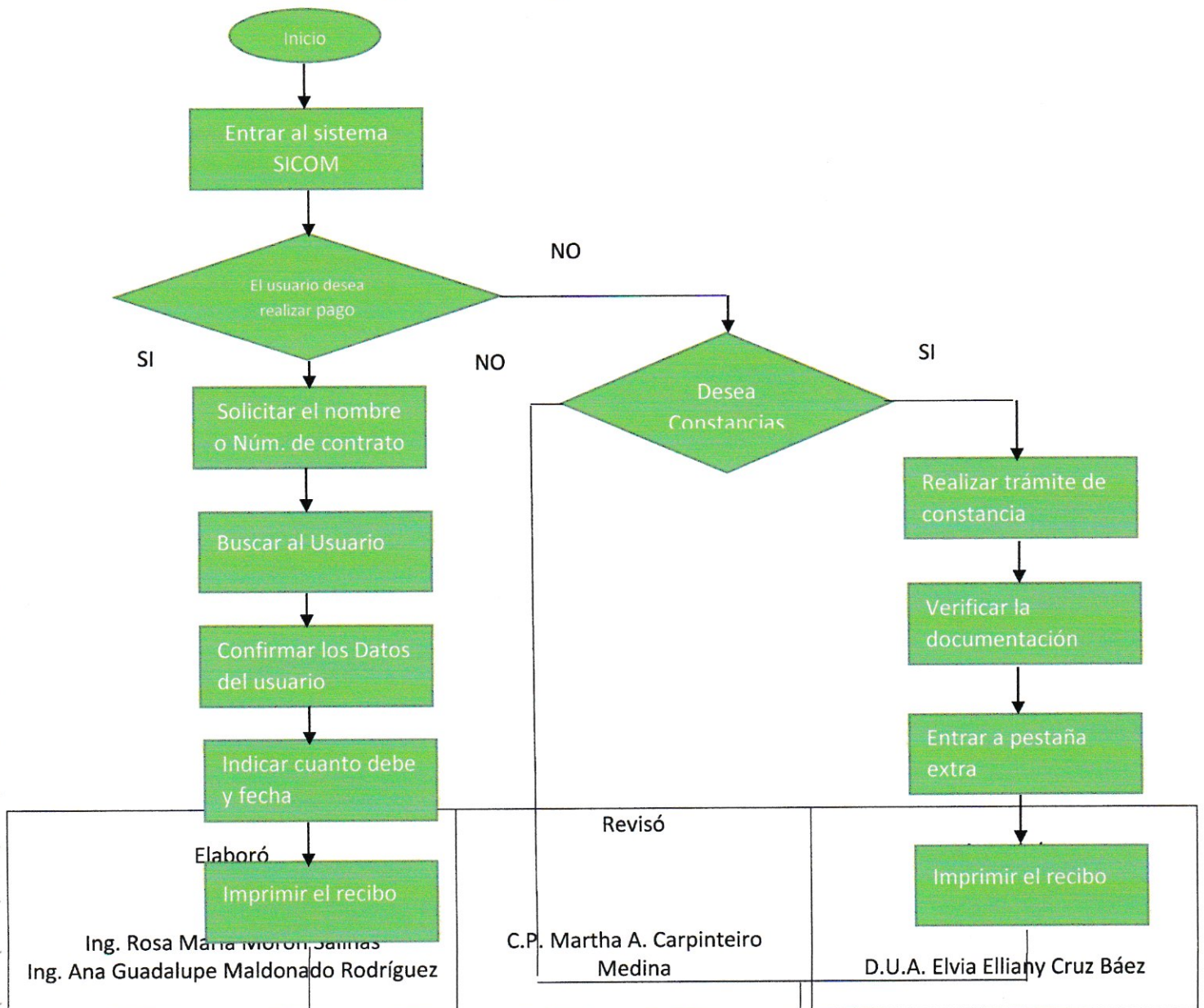
C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



			fechas a que fechas debe y la cantidad que debe.
8	Emitir reporte		El reporte lo emite el sistema en PDF para imprimirlo diario se pasa a firma por la coordinación administrativa y dirección
9	Realizar el pago	Cajera	Si el usuario desea pagar nos regresa a la decisión desea pagar y seguimos con el procedimiento que señala.
10	Salir del Sistema	Cajera	Para salir del sistema con la tecla S es para salir y buscar a otros usuarios y se repite el proceso

### Diagrama de proceso de Cobranza





Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
**SOAPATEC**

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

14

**Manual de Recaudación**

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

## Descripción

Elaboró

Revisó

Autorizó

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Entrar al sistema SICOM	Cajera	Entramos al sistema SICOM te aparece una pantalla poner en donde dice Usuario "SOAPATEC" en mayúscula y se ingresa la contraseña nos vamos a la pestaña cobro.
2	El usuario desea realizar pago	Usuario Cajera	Llega el usuario a la oficina se le brinda un cordial saludo y pregunta en que le podemos ayudar. Preguntar que viene a realizar pago o tramitar constancia, indicamos si cuenta con los requisitos que están en la tabla. Si realiza pago se sigue con el procedimiento. Y si es no nos vamos a la otra decisión de trámite de constancia.
3	Solicitar nombre o núm. de contrato	Usuario Cajera	Se pregunta al usuario a nombre de quien está la cuenta, su número de contrato o su domicilio
4	Buscar el Usuario	Cajera	Se busca por nombre primero los apellidos enter. Y se pone la letra "N" aparece el número de cuenta y con las flechas izquierda y derecha selecciona con enter el usuario indicado.
5	Confirmar los datos del Usuario	Cajera	Confirmamos la dirección del usuario y su nombre. Si es pago adelantado, en la pestaña pago, adelanto y se pone hasta el mes que quiere pagar el usuario.
6	Indicar cuanto debe y fecha	Cajera	Le emite al usuario cuanto debe de que fechas a que fechas debe y la cantidad que debe. Si el usuario tiene algún descuento entremos en modifica en descuento de damos .7 y se da enter hasta quitar los decimales.
7	Imprimir el recibo	Cajera	Se emite el comprobante del pago dándole en el sistema en aceptar seleccionando enter 4 veces para que se imprima el recibo, se le entrega el comprobante blanco al usuario, y los otros dos se archivan los amarillos se entregan a la contadora y el azul se queda archivado en caja. Para salir del



			<p>sistema con la tecla S es para salir y buscar a otros usuarios y se repetir el proceso. En caso de equivocarse en el recibo entramos a cobro, elegir cancelar colocar el número de recibo, das enter, das la tecla "S" para cancelar. Y "N" es para no cancelar.</p>
8	Desea constancia	Cajera Usuario	El usuario desea tramitar constancia, la decisión es si seguimos con el procedimiento, en caso de no se finaliza.
9	Realizar trámite de constancia	Cajera Usuario	El usuario quiere solicitar una constancia pregunta cuales son los requisitos que requiere.
10	Verificar la documentación	Cajera	Se verifican que si cumple con sus requisitos de acuerdo si es usuario o es de un comité de agua de otra localidad. Se pasan los documentos a la compañera de operación, con su comprobante de pago.
11	Entrar a la pestaña extra	Cajero	Entramos a cobro extra la cuenta para cobrar la constancia es 5122, nos vamos a pago modificar damos enter, te parece un recuerdo en donde enter hasta llegar a donde dice constancia colocamos el costo.
12	Imprimir el recibo	Cajera	Se emite el comprobante del pago dándole en el sistema en aceptar seleccionando enter 4 veces para que se imprima el recibo, se le entrega el comprobante blanco al usuario, y los otros dos se archivan los amarillos se entregan a la contadora y el azul se queda archivado en caja. Para salir del sistema con la tecla S es para salir y buscar a otros usuarios y se repetir el proceso. En caso de equivocarse en el recibo entramos a cobro, elegir cancelar colocar el número de recibo, das enter, das la tecla "S" para cancelar. Y "N" es para no cancelar.

### Documentos de referencia

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez





Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

17

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

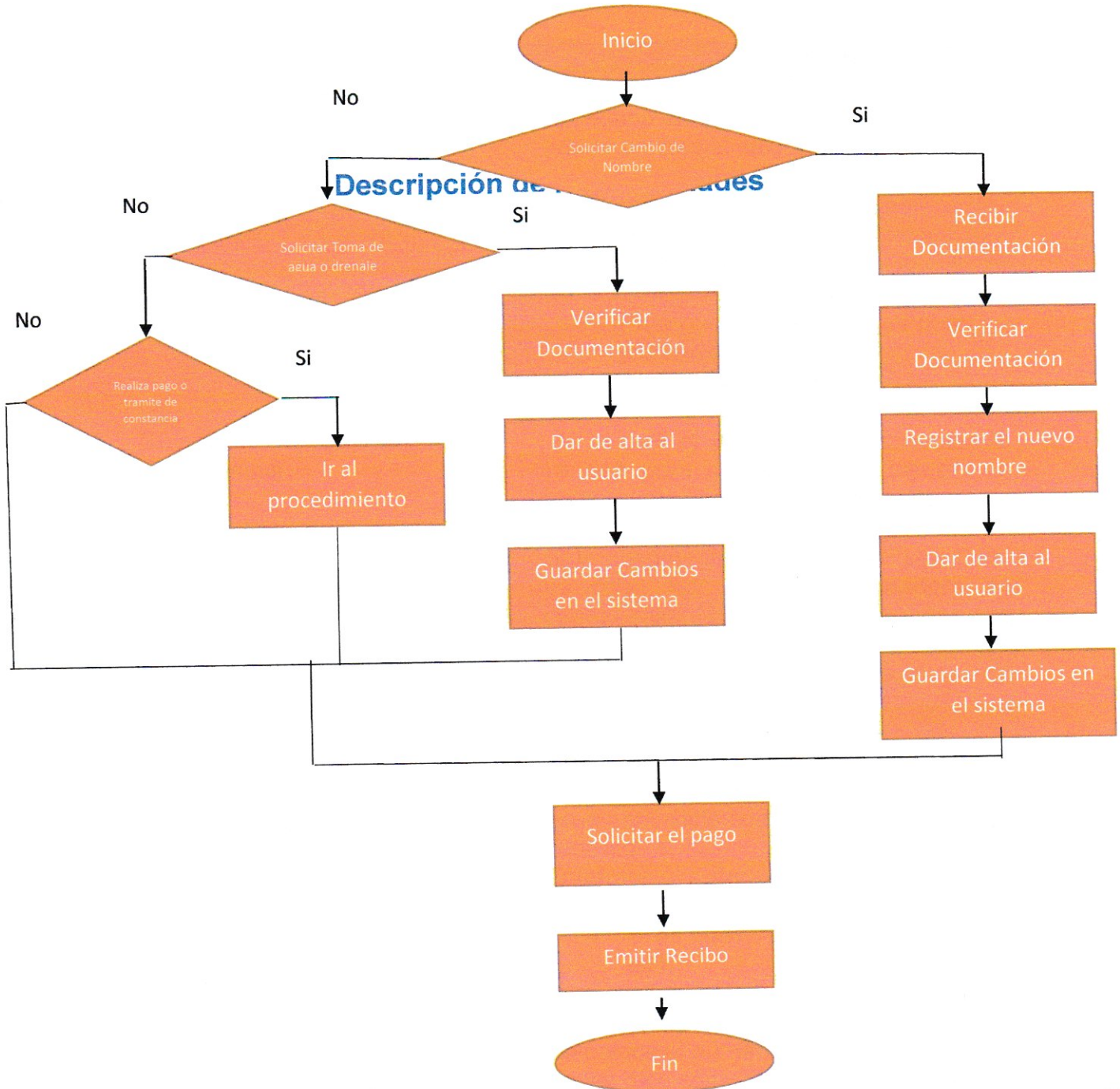
MR001

CÓDIGO CUANDO APLIQUE	Nombre del documento
RU001	Recibo del Usuario (Blanco)
RA001	Recibo a la área Administrativa (Amarillo)
RAC001	Recibo de Caja (azul)

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Diagrama de Proceso de Registro nuevo y Cambio de Nombre del usuario



Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



			<p>vas a modificar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Servicio – activo</li><li>◆ Cobro- fijo</li><li>◆ Nivel- medio</li><li>◆ Uso del servicio: En este va depender de para que lo utilizará ya será: Doméstico, Comercial, Pública o Privada.</li><li>◆ Alcantarillado – SI o No va dependiendo de la ubicación de la vivienda.</li><li>◆ Agua – SI o No va dependiendo de la ubicación de la vivienda.</li><li>• Si es cambio de nombre le damos en modificar.</li></ul> <p>Te manda a un cuadro colocar el número de contrato les das enter y “N” entras en las pestaña donde se encuentra los datos del anterior usuario, el das enter hasta llegar al nombre y escribes el nuevo propietario.</p>
6	Guarda los cambios y alta de usuario	Cajera	Para guarda los datos le damos F10
7	Verificar los datos del usuario	Cajera	Verificamos los datos con el usuario para proceder a cobra.
8	Cobrar el contrato o cambio de nombre	Cajera	Damos salir del padrón, nos vamos a cobro en donde dice contrato, te manda a una pestaña colocas el número de contrato le das enter y “N”, en donde dice pago le das la opción modificar y le das enter hasta que llegues a Agua colocas la cantidad \$3,860.00 das enter y drenaje \$860.00, das enter hasta que te de la cantidad final, regresas a pago le das aceptar y enter, verificas el número de recibo y das enter y se imprime el recibo, le dices al usuario le cobro, recibes y cuentas el efectivo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



9	Se entrega su recibo al usuario	Cajero	Se corta, sella y firma los recibos el blanco lo entregas al usuario le indicas cual es el número de contrato.
---	---------------------------------	--------	--

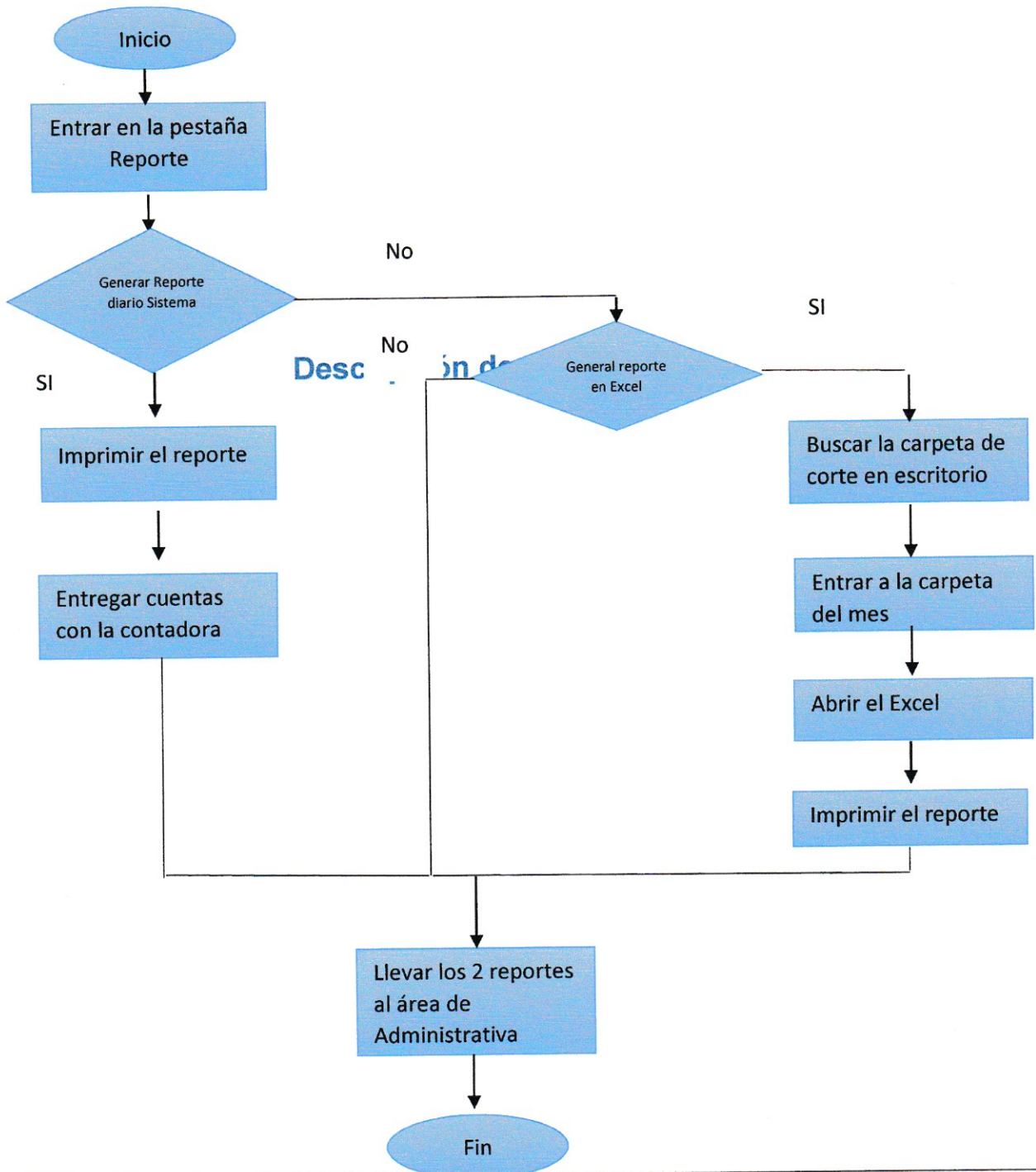
### Documentos de referencia

Código cuando aplique	Nombre del documento
R0001	<a href="#">Requisitos para toma nueva o cambio de nombre.docx</a>
E0002	<a href="#">Etiqueta de requisitos toma nueva y cambio de nombre.docx</a>

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Diagrama de procesos de Reporte



Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Entra en la pestaña Reporte	Cajera	Entras en el sistema en la pestaña de reporte, te da varias opciones seleccionas el diario das enter y te arroja el reporte.
2	Genera 2 reportes diarios	Cajera	Generas dos reportes uno lo emite el sistema SICOM ya que lo generes le das F5 para que te aparezca completo.
3	Imprimir el reporte	Cajera	Para imprimir el reporte del sistema colocas hojas blancas en la impresora donde colocas los recibos, le das F-3 modificas la letra a Draft en 20cpri. Para el segundo reporte se manda a imprimir a la otra impresora Epson H900.
4	Buscar la carpeta de corte en escritorio	Cajera	Buscar en escritorio la carpeta de corte, das clic entras a la carpeta del año que está en curso en caso que no hay creas una nueva.
5	Entra a la carpeta del mes	Cajera	Entrar a la carpeta del mes en curso en caso de que no hay creas una nueva.
6	Abrir el Excel		Abrir el último Excel guardas con la fecha del día del corte, editas los datos cambias la fecha, consecutivo de los recibos que inicias y el que terminas. Cuentas el dinero lo registra en cada una de la columna como te indica. También registras las transferencias o cheque en la parte de abajo, guardas cambios con control "G", imprimir y lo firmar.
7	Entrega cuentas con la contadora	Cajera	Entregas cuantas con la contadora acerca de cuanto se recaudó en el día.
8	Lleva 2 reportes a la área administrativa	Cajera	Llevas los 2 reportes impresos al área administrativa con los recibos amarillos. Se manada a un notificador a depositar a la cuenta HSBC :



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

24

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

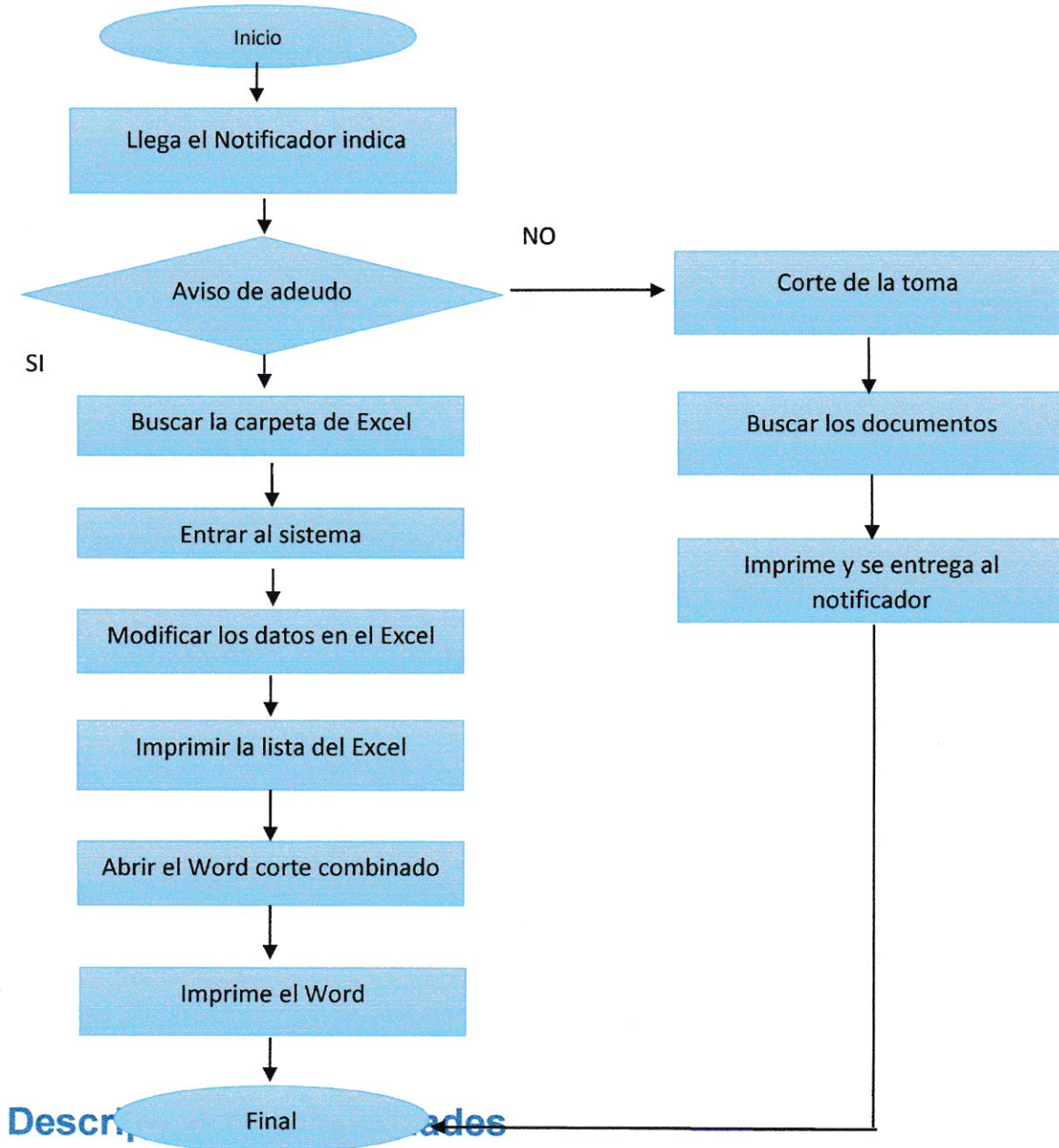
MR001

## Documentos de referencia

CÓDIGO CUANDO APLIQUE	Nombre del documento
CSSICOM01	Corte del sistema SICOM
CE001	Corte en el Excel

## Diagrama de Proceso de Notificación

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Descripciones

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Llega el notificador	Notificador	El notificador llega a las oficinas y le pide a la cajera que necesita saber cuáles son los usuarios que debe más y la dirección que necesita.
2	Aviso del adeudo	Notificador	Si es aviso de adeudo, la cajera anota en un papelito la dirección que requiere el notificador.
3	Buscar la carpeta de Excel	Cajera	Busca en documento la carpeta de la dirección que solicito el notificador, en caso de que no esté el archivo se arma un nuevo.
4	Entra al sistema	Cajera	Entramos en el sistema SICOM, vas a buscar a los usuarios ya sea por la calle uno por uno basándose en el Excel, en caso de no tener esos datos se anota en una hoja el número de contrato de acuerdo a la dirección
5	Modifica los datos en el Excel	Cajera	De acuerdo si el Excel ya tiene datos se van modificando, en caso que no se registra todos los datos en el Excel.
6	Imprime la lista del Excel	Cajera	Se imprime la lista de Excel y se entrega al notificador.
7	Abrir el Word corte combinar	Cajera	Entras a documentos buscas el Word que dice corte combinar, le das SI, cambiamos la fecha y nos vamos a correspondencia, seleccionamos destinatario, elegimos usar una lista existente, eliges el Excel que editaste o realizate, al elegir cambia automáticamente los datos. Eliges editar lista de destinatario quitas las palomitas a los usuarios que no deben y a los de 3 meses le das finalizar. Editas documento individual te aparece un documento en Word que dice cartas.
8	Imprimir el Word	Cajera	Mandas a imprimir el Word cartas, una vez impresas las firmas y sellas y entregas al notificador.
9	Corte de la	Notificador	En caso de ser corte el notificador te

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Indicadores

$$\text{Recaudación} = \frac{\text{Usuarios pago por servicio}}{\text{Pago de constancias}}$$

Este indicador nos dirá cuanto se recuda por el pago por el servicio de agua potable y el alcantarillado.

Ejemplo:

$$\text{Recaudación} = \frac{15}{6} * 100 = 40\%$$

El 40% que se recuda en el día es más por el servicio que se brinda a los usuarios.

$$\text{Cortes de toma} = \frac{\text{Invitación de pago}}{\text{limitación del servicio}}$$

El indicador permitirá ver a cuantos usuarios se le ha hecho el corte por falta de pago con una deuda muy alta.

Ejemplo:

$$\text{Cortes de toma} = \frac{6}{2} * 100 = 33\%$$

Permite saber que el 33% usuarios realizan su pago con el primer aviso de corte de la toma.

$$\text{Efectuación de pago} = \frac{\text{Aviso de adeudo}}{\text{convenio}}$$

Permite saber a cuantos usuarios el interés seguir con el servicio van a realizar convenios de pago a la oficina.

Ejemplo:

$$\text{Efectuación de pago} = \frac{30}{16} * 100 = 53\%$$

Solamente más de la mitad de los avisos del adeudo, le interesa mantener concertada su toma es por ello que realizan un convenio para ponerse al corriente de su pago.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

30

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

# Anexos

Elaboró

Revisó

Autorizó

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Anexo 1

### Costo de otro servicio

Concepto	Cantidad
Toma nueva de agua	Doméstica: \$3,860.00 Comercial: \$ 5,863.00
Toma nueva de drenaje	Doméstica: \$ 860.00 Comercial: \$ 1,888.00
Multas	1. \$350.00 2. \$500.00 3. 100.00
Reubicación de toma	\$ 500.00
Reconexión	\$1,000.00
Constancias	Usuario: \$ 118.00 No usuario: \$ 200.00
Cambio de Nombre	\$ 357.00

Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Anexo 2 Tarifas

	Alc/Fij	Alc/ Med	Fija	Sanea	
Dom / Bajo	7.00	0.00	28.00	14.00	49.00
Dom/ Medio	7.00	0.00	52.00	14.00	75.00
Dom/ Alto	0.00	0.00	86.00	0.00	86.00
Dom/Res	7.00	0.00	52.00	14.00	93.00
Com/ Bajo	7.00	0.00	72.00	14.00	93.00
Com/ Medio	7.00	0.00	115.00	14.00	136.00
Com/ Alto	14.50	0.00	133.00	28.50	176.00
Com/ Res	14.00	0.00	276.00	28.00	318.00
Ind/ Bajo	7.00	0.00	0.00	14.00	
Ind / Medio	203.69	0.00	645.02	2392.18	
Ind/Alto	357.00	0.00	101.00	50.00	508.00
Ind / Res	7.00	0.00	0.00	14.00	
Pub/ Bajo	7.00	0.00	133.00	14.00	154.00
Pub / Medio	7.00	0.00	275.00	14.00	246.00
Pub /Alto	234.00	0.00	508.00	14.00	756.00
Pub / Res	10500.00	0.00	1500.00	3000.00	

Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

33

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

### Anexo 3

#### Capturas del proceso emitida por el sistema (SICOM)



Ilustración 1 Pestaña del sistema

Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez

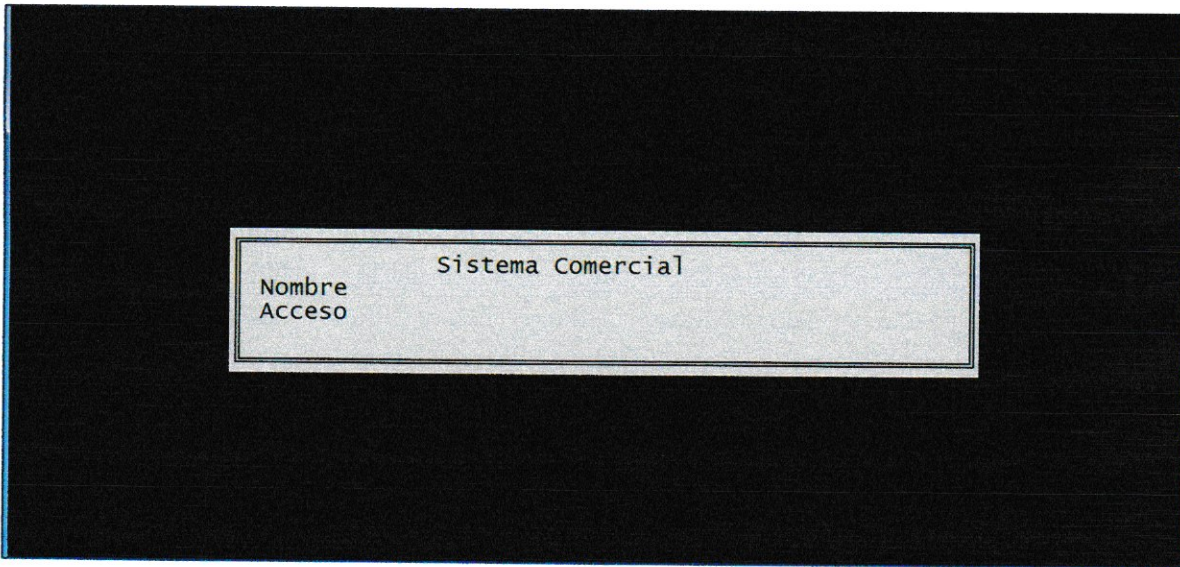


Ilustración 2 Entrada al sistema

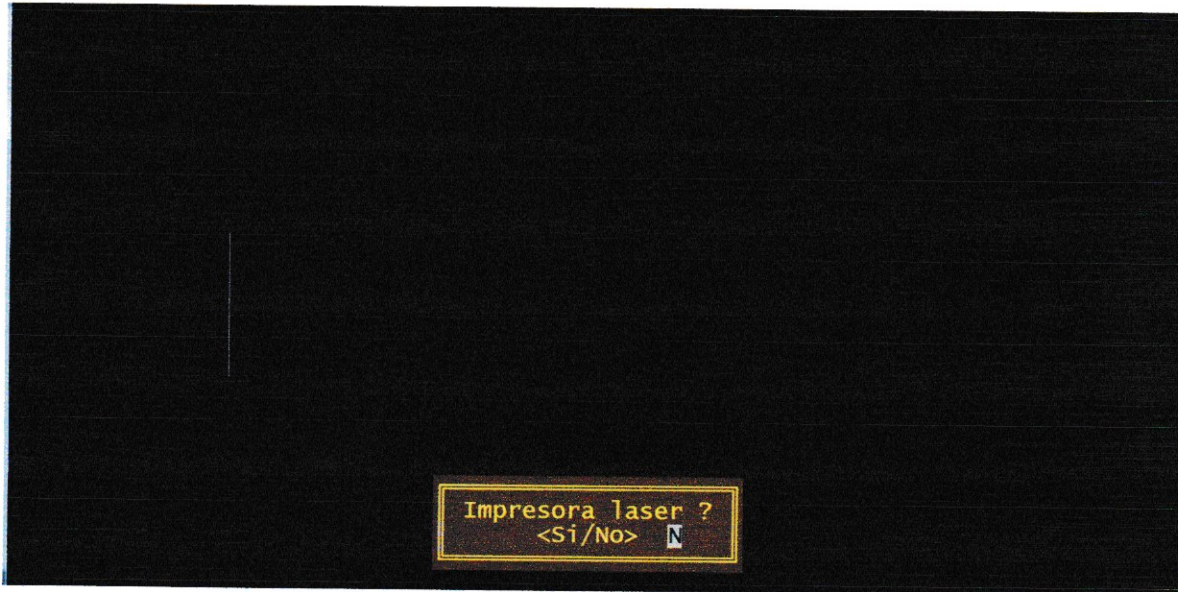


Ilustración 3 Segundo paso para entra al sistema

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

35

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

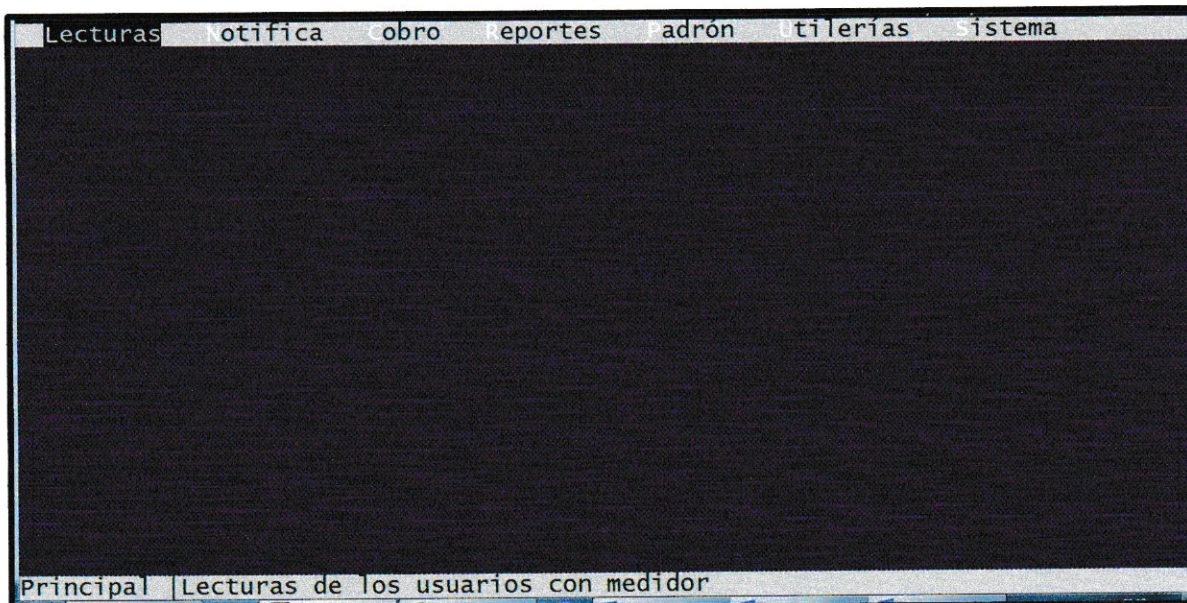


Ilustración 4 Todas las pestañas

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



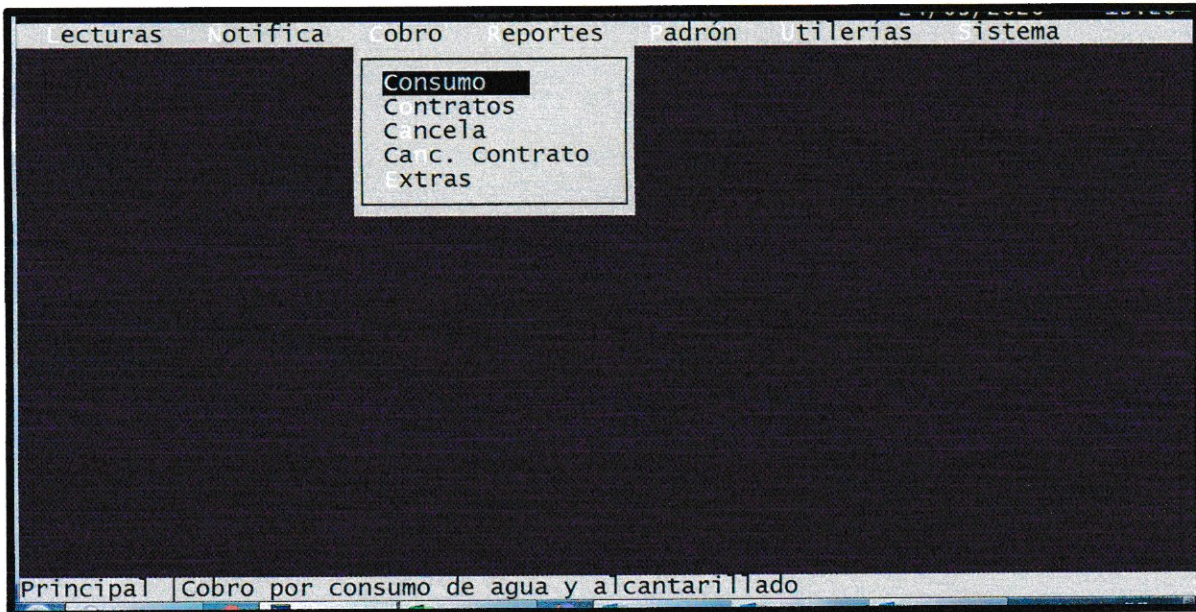


Ilustración 5 Opciones de cobro

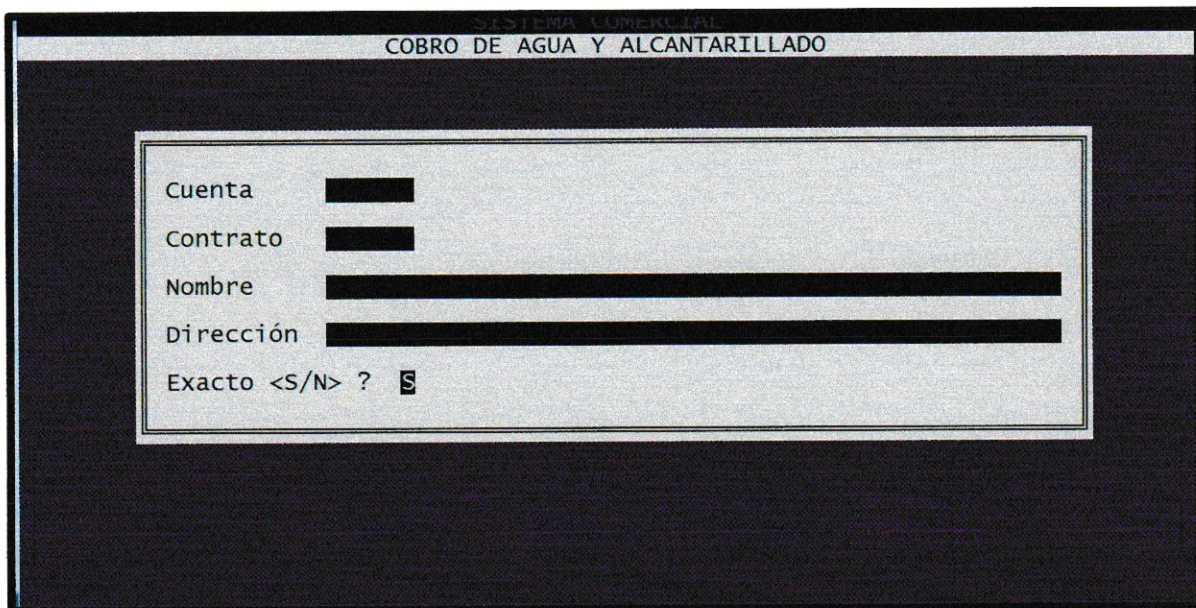


Ilustración 6 Datos de los usuarios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

37

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

SISTEMA COMERCIAL  
COBROS EXTRAS

Cuenta	5122
Contrato	
Nombre	
Dirección	
Exacto <S/N> ?	<input checked="" type="checkbox"/>

Ilustración 7 Para Cobros extras

16/04/2020 10:08

Pago alir

Cuenta :5122	Nombre :CONSTANCIA
Contrato :5122	Dirección :CONSTANCIA

Zon	Manz	Rut	Uso	Nivel	Cobro	Pens.	Adelanto	Pagado	Prome.	Cons.
0	0	0	Dom	Bajo	Ningun	NO	0.00	Mar 2020	0	0.00

Alcantarillado :	0.00	Rep. de med.:	0.00	Concursos :	0.00
Fracc. Agua P. :	0.00	Agua :	0.00	Dev. de IVA :	0.00
Fracc. Drenaje :	0.00	Serv. sanea.:	0.00	Desde :Abr 2020	
Rep. de Pavim. :	0.00	Rez. Agua :	0.00	Hasta :Abr 2020	
Cambio de nombre	0.00	Corte de Pav:	0.00	Lect Ini :	0
Recargos :	0.00	Sanciones :	0.00	Lect Fin :	0
Notificaciones :	0.00	Ejecución :	0.00	Consumo :	0
IVA :	0.00	Constancia :	0.00	Recargos :	0.00
T O T A L --> :	0.00	Inspecciones:	0.00	Notif. :	0
		Reconexiones:	0.00		
		Ampliaciones:	0.00		

Cobro | Realiza el pago extra, o hace modificaciones

Ilustración 8 Forma de cobra constancias

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Pago salir

10/04/2020 10:00

**Acepta**  
Modifica  
Observaciones

Nombre : CONSTANCIA  
Dirección : CONSTANCIA

Zon	Manz	Rut	Uso	Nivel	Cobro	Pens.	Adelanto	Pagado	Prome.	Cons.
0	0	0	Dom	Bajo	Ningun	NO	0.00	Mar 2020	0	0.00

Alcantarillado :	0.00	Rep. de med. :	0.00	Concursos :	0.00
Fracc. Agua P. :	0.00	Agua :	0.00	Dev. de IVA :	0.00
Fracc. Drenaje :	0.00	Serv. sanea. :	0.00	Desde :	Abr 2020
Rep. de Pavim. :	0.00	Rez. Agua :	0.00	Hasta :	Abr 2020
Cambio de nombre :	0.00	Corte de Pav :	0.00	Lect Ini :	0
Recargos :	0.00	Sanciones :	0.00	Lect Fin :	0
Notificaciones :	0.00	Ejecución :	0.00	Consumo :	0
IVA :	0.00	Constancia :	0.00	Recargos :	0.00
T O T A L --> :	0.00	Inspecciones :	0.00	Notif. :	0
		Reconexiones :	0.00		
		Ampliaciones :	0.00		

Cobro | Realiza el pago desplegado en la pantalla

Ilustración 9 Segundo paso de cobro de constancias

COBRO EXTRA

Cuenta : 5122 Nombre : CONSTANCIA  
Contrato : 5122 Dirección : CONSTANCIA

Zon	Manz	Rut	Uso	Nivel	Cobro	Pens.	Adelanto	Pagado	Prome.	Cons.
0	0	0	Dom	Bajo	Ningun	NO	0.00	Mar 2020	0	0.00

Alcantarillado :	0.00	Rep. de med. :	0.00	Concursos :	0.00
Fracc. Agua P. :	0.00	Agua :	0.00	Dev. de IVA :	0.00
Fracc. Drenaje :	0.00	Serv. sanea. :	0.00	Desde :	18/04/2020
Rep. de Pavim. :	0.00	Rez. Agua :	0.00	Hasta :	18/04/2020
Cambio de nombre :	0.00	Corte de Pav :	0.00	Lect Ini :	0
Recargos :	0.00	Sanciones :	0.00	Lect Fin :	0
Notificaciones :	0.00	Ejecución :	0.00	Consumo :	0
IVA :	0.00	Constancia :	0.00	Recargos :	0.00
T O T A L --> :	0.00	Inspecciones :	0.00	Notif. :	0
		Reconexiones :	0.00	Observ <S/N> :	N
		Ampliaciones :	0.00		

Elaboró

Revisó

Autorizó

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Ilustración 10 Último paso para cobra constancias

COBRO DE CONTRATOS

Cuenta	████████
Contrato	████████
Nombre	██
Dirección	██
Exacto <S/N> ?	<input checked="" type="checkbox"/>

Ilustración 11 Opción de cobra nuevos contratos

COBRO DE CONTRATOS

No. de Recibo a cancelar

████████ 0

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Ilustración 12 Cancelar Recibos



Ilustración 13 Modificación de datos de los usuarios

<p>Elaboró</p> <p>Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez</p>	<p>Revisó</p> <p>C.P. Martha A. Carpinteiro Medina</p>	<p>Autorizó</p> <p>D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez</p>
--	--	---

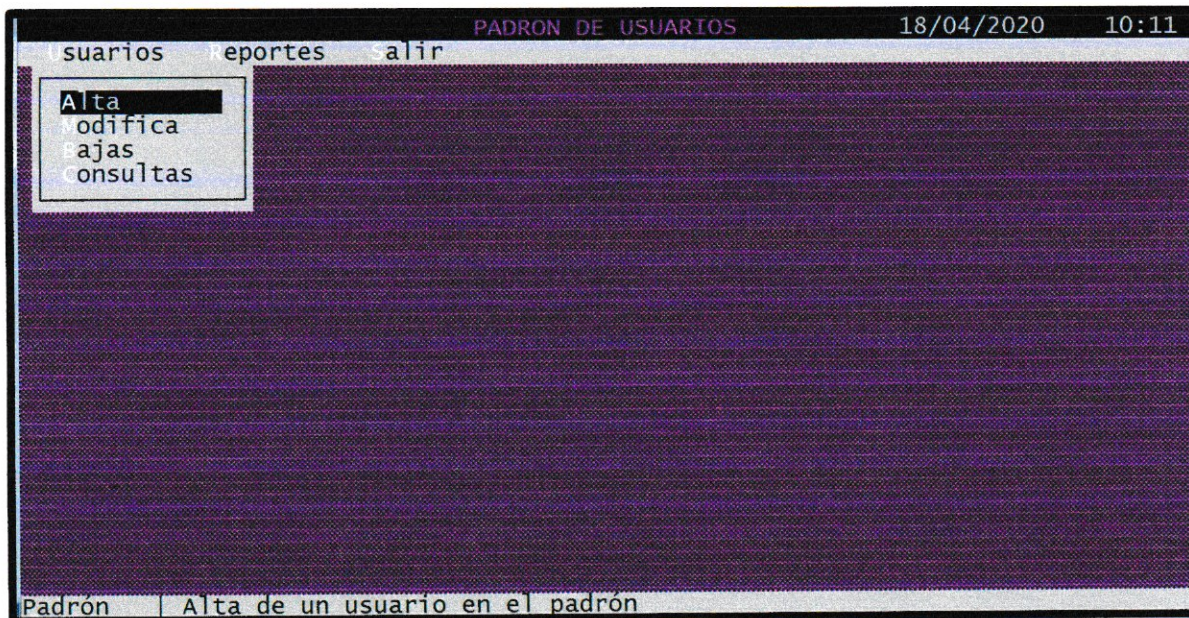


Ilustración 14 Opciones para verificar datos del Usuario

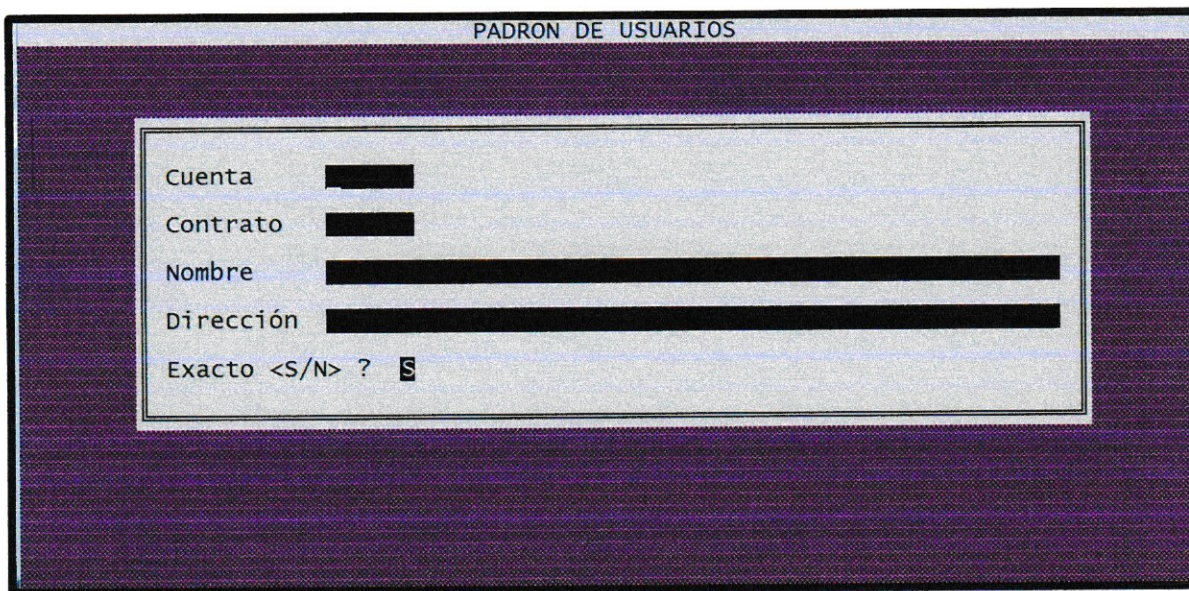


Ilustración 15 Padrón de usuario

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



PADRON DE USUARIOS  
CONSULTA DE USUARIOS

Cuenta: [REDACTED]  
Contrato: [REDACTED]  
Nombre: [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Exacto <S/N> ?

Ilustración 16 Consulta de usuarios

PADRON DE USUARIOS  
REGISTRO DE USUARIOS

Número : 6838      Fecha : 18/04/2020      Cuenta : [REDACTED]  
Contrato : [REDACTED]      Consumo : 0.00      <Comercial>  
Nombre : [REDACTED]  
Dirección: [REDACTED]  
Zona : 0      Manzana : 0      Predio : 0      Consecutivo : 0  
Telefono : [REDACTED] <Edificación> [REDACTED]      Viviendas: 0  
Familias: 0      Habitantes: 0      Locales: 0      Giro: [REDACTED]  
<Medidor> [REDACTED]      Marca: [REDACTED]      Numero: [REDACTED]  
Capacidad: [REDACTED] 0.00      <Estado> [REDACTED]      colonia : [REDACTED]  
Observaciones : [REDACTED]  
F10 Acepta - <Esc> Cancela

Ilustración 17 Registro de usuarios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez

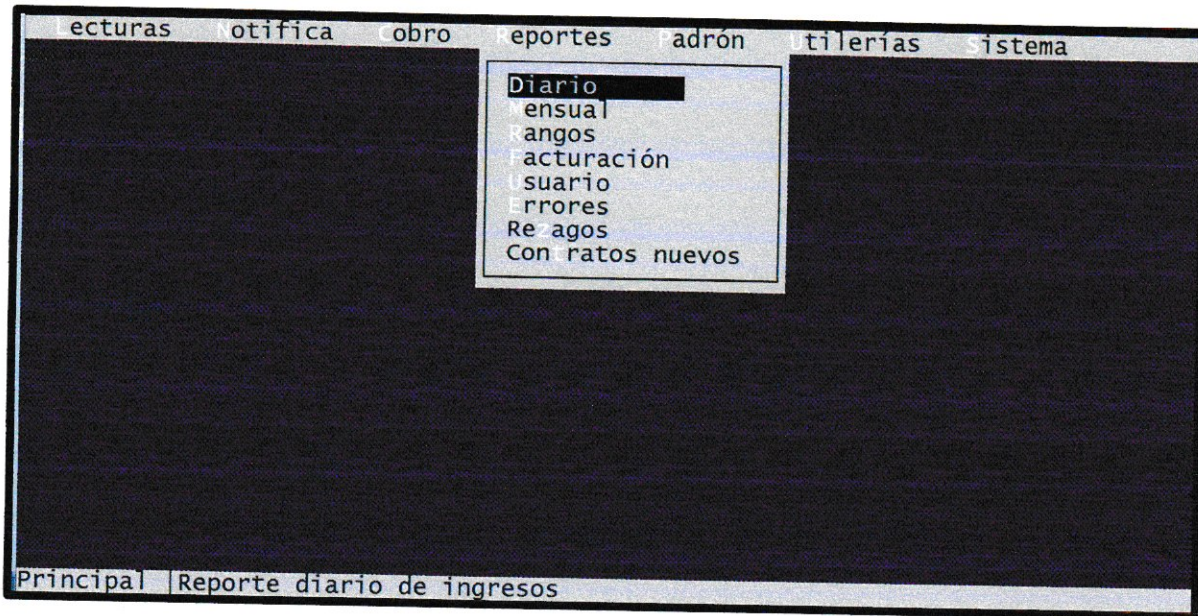


Ilustración 18 Opción de Corte

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE

REPORTE  
Fecha: 14

401 Recibo REC	Cuenta	Periodo	213 CFGC	213 CFTC	214 SATC	214 SAGC	214 SARTC
170115	2940	Abr/20 Abr/20	276.00	0.00	0.00	14.00	0.00
0.00							
170116	2940	May/20 May/20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00							
170117	7336	Abr/20 Abr/20	276.00	0.00	0.00	14.00	0.00
0.00							
170118	7336	May/20 May/20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00							
170119	7344	Mar/20 Abr/20	100.24	0.00	0.00	13.93	0.00
0.00							

[ESC] Salir [F3] Imprimir [F4] AVPag [F5] Complemento

Ilustración 19 Corte diario

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez





Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

44

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE						
REPORTE						
Fecha: 14						
401	213	213	214	214	214	214
Recibo Cuenta	Periodo	CFGC	CFTC	SATC	SAGC	SARTC
REC						
170130 6488	May/20 May/20	80.08	0.00	0.00	6.96	0.00
0.00						
170131 1016	May/20 May/20	72.00	0.00	0.00	7.00	0.00
0.00						
17		2392.32	217.73	41.88	167.89	13.99
0.02						

[ESC] Salir [F3] Imprimir [F4] AvPag [F5] Complemento

Ilustración 20 Segunda Parte del Corte diario

## Anexo 4 Recibos

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

45

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:  
Versión

Mayo del 2020  
MR001

**SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TECAMACHALCO, PUE.**  
CALLE 9 SUR No. 701, COL. CENTRO, TECAMACHALCO, PUE. C.P. 75480 TEL. 249 422 01 32  
REG. FED. CAUS. SOA 949931-KJA PERSONA MORAL NO CONTRIBUYENTE EXPEDIDO EN TECAMACHALCO, PUE

169649

PAGO EN UNA EXHIBICION   
PAGO EN PARCIALIDADES

CLASIFICACION	T. SERVICIO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL
PERIODO QUE PAGA			
CLAVE DEL CONCEPTO	DESCRIPCION		
213	SERVICIO DE AGUA POTABLE		
214	SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
215	REZAGOS		
219	SANEAMIENTO		
401	RECARGOS		

TODOS NECESITAMOS DEL AGUA "CUIDALA"

FIRMA DEL CAJERO SELLO FORMA DE PAGO

EFFECTIVO  CHEQUE  NO IDENTIFICADO  16% IVA TOTAL \$

• ESTA FACTURA SOLO SERA VALIDA CON EL SELLO DE ALGUNA INSTITUCION BANCARIA AUTORIZADA O POR EL SISTEMA OPERADOR.  
• EN CASO DE EXTRAVIJO DE SU FACTURA LA REPOSICION TENDRA UN COSTO DE \$ 50.00.  
• GRACIAS POR LA PUNTUALIDAD DE SU PAGO.

Ilustración 21 Recibo al usuario

**SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TECAMACHALCO, PUE.**  
CALLE 9 SUR No. 701, COL. CENTRO, TECAMACHALCO, PUE. C.P. 75480 TEL. 249 422 01 32  
REG. FED. CAUS. SOA 949931-KJA PERSONA MORAL NO CONTRIBUYENTE EXPEDIDO EN TECAMACHALCO, PUE

169653

PAGO EN UNA EXHIBICION   
PAGO EN PARCIALIDADES

CLASIFICACION	T. SERVICIO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL
PERIODO QUE PAGA			
CLAVE DEL CONCEPTO	DESCRIPCION		
213	SERVICIO DE AGUA POTABLE		
214	SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
215	REZAGOS		
219	SANEAMIENTO		
401	RECARGOS		

TODOS NECESITAMOS DEL AGUA "CUIDALA"

FIRMA DEL CAJERO SELLO FORMA DE PAGO

EFFECTIVO  CHEQUE  NO IDENTIFICADO  16% IVA TOTAL \$

• ESTA FACTURA SOLO SERA VALIDA CON EL SELLO DE ALGUNA INSTITUCION BANCARIA AUTORIZADA O POR EL SISTEMA OPERADOR.  
• EN CASO DE EXTRAVIJO DE SU FACTURA LA REPOSICION TENDRA UN COSTO DE \$ 50.00.  
• GRACIAS POR LA PUNTUALIDAD DE SU PAGO.

Ilustración 22 Recibo para área administrativa

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

46

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

**SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE TECAMACHALCO, PUE.**  
CALLE 5 SUR No. 703 COL. CENTRO TECAMACHALCO, PUE. C.P. 76480 TEL. 249-422-0132  
REG. FED. CAUS. SDA-540531-KJA PERSONA MORAL NO CONTRIBUYENTE EXPEDIDO EN TECAMACHALCO, PUE.

**FACTURA**  
169653

PAGO EN UNA EXHIBICION   
PAGO EN PARCIALIDADES

No. MEDIDOR CLASIFICACION T. SERVICIO LECTURA ANTERIOR LECTURA ACTUAL CONSUMO M<sup>3</sup>

PERIODO QUE PAGA

CLAVE DEL CONCEPTO	DESCRIPCION	IMPORTE
213	SERVICIO DE AGUA POTABLE	
214	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
215	REZAGOS	
219	SANEAMIENTO	
401	RECARGOS	

FIRMA DEL CAJERO SELLO FORMA DE PAGO

ELECTIVO  CHEQUE  NO IDENTIFICADO

16% I.V.A. TOTAL \$

• ESTA FACTURA SOLO SERA VALIDA CON EL SELLO DE ALGUNA INSTITUCION BANCARIA AUTORIZADA O POR EL SISTEMA OPERADOR.  
• EN CASO DE EXTRAVIO DE SU FACTURA LA REPOSICION TENDRA UN COSTO DE \$ 50.00.  
• GRACIAS POR LA PUNTUALIDAD DE SU PAGO.

Ilustración 23 Recibo para archivar en caja

Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

48

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE

REPORTE

Fecha: 14

Recibo	213 ADELATC	214 ADEALCA	219 ADESAN	IVA	TOTAL
170130	0.00	0.00	0.00	0.00	101.00
170131	0.00	0.00	0.00	0.00	93.00
17	72.31	13.92	27.77	203.52	3857.52

[ESC] Salir [F3] Imprimir [F4] AvPag [F5] Complemento

Ilustración 25 Segundo Parte del corte diario

Elaboró

Ing. Rosa María Moron Salinas  
Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpinteiro  
Medina

Autorizó

D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



## Anexo 6 Corte diario Formato Excel

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TECAMACHALCO				
AV. 5 SUR No. 703 COL. CENTRO TECAMACHALCO, PUE.				
		31	MARZO	2020
		169718	169733	
CONCEPTO		CANTIDAD	IMPORTE	TOTAL
<b>BILLETES</b>				
DE	\$1,000.00		\$1.00	
	\$500.00	10	\$5,000.00	
	\$200.00	11	\$2,200.00	
	\$100.00	3	\$300.00	
	\$50.00	3	\$150.00	
	\$20.00	1	20	
<b>SUMAR BILLETES</b>				<b>\$7,570.00</b>
<b>MONEDAS</b>				
DE	\$20.00		\$1.00	
	\$10.00	1	\$10.00	
	\$5.00	2	\$10.00	
	\$2.00	2	\$4.00	
	\$1.00	5	\$5.00	
	\$0.50		\$1.00	
	\$0.20		\$1.00	
	\$0.10		\$1.00	
<b>SUMAR MONEDAS</b>				<b>\$25.00</b>
<b>FACTURAS EXPEDIDAS EN DIAS ANTERIORES Y COBRADAS EN ESTE DIA.</b>				
FECHA EXP.		NOMBRE	FACTURAS	IMPORTE
<b>TOTAL EFECTIVO</b>				<b>\$7,595.00</b>
<b>DOCUMENTOS</b>				
	NUMERO Y BANCO	DESCRIPCION	FACTURA	IMPORTE
<b>FACTURAS EMITIDAS NOY QUE SE COBRARAN DESPUES</b>				
FECHA		NOMBRE	FACTURA	
<b>IMPORTE DEL CORTE DEL DI</b>				<b>\$7,595.00</b>
SON: (SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 00/100 M.N.)				
ELABORO			RECIBIO	
C. GABRIELA VERA JAEN CAJERO				
			VO. BO.	
			LIC. ELVIA ELLIANY CRUZ BAEZ DIRECTORA DEL SISTEMA OPERADOR	

Ilustración 26 Formato de corte de Excel

<p>Elaboró</p> <p>Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez</p>	<p>Revisó</p> <p>C.P. Martha A. Carpinteiro Medina</p>	<p>Autorizó</p> <p>D.U.A. Elvia Ellianny Cruz Báez</p>
--	--	--



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
**SOAPATEC**

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

51

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

## Anexo 8 Aviso de adeudo

**CONTRATO: 4889**  
**NOMBRE: TORRES CARRASCO FELIPE**  
**DIRECCION: AV. 2 SUR / 21 Y 23 OTE**  
**PERIODO: ABR-16 A ABR-20**  
**TOTAL: \$ 1,372.00**

Por este medio, se hace de su conocimiento que derivado del adeudo de los servicios de agua potable y alcantarillado cuyo monto se señala en el presente documento, con fundamento en lo establecido por la fracción I del artículo 99 de la Ley de Agua para el Estado de Puebla.

Se hace de su conocimiento que con fundamento en lo establecido por los artículos 128 fracción XXIII, 130 fracción XVII y demás relativos y aplicables de la Ley de Agua para el Estado de Puebla,

**Tecamachalco, Puebla a 18 de Abril del 2020.**

\_\_\_\_\_  
AREA DE CAJA Y RECAUDACION

\_\_\_\_\_  
NOTIFICADOR

\_\_\_\_\_  
USUARIO

SI YA HA REALIZADO PAGOS, PARA CUALQUIER ACLARACION FAVOR DE LLAMAR AL TEL: (249) 42-2-01-32

Ilustración 28 Formato de notificación

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE TECAMACHALCO, PUE.

**INVITACIÓN A REGULARIZACIÓN DE PAGO.**

Usuario: RODRIGUEZ JIMENEZ DOLORES  
Dirección: 9 ORIENTE S/NO.  
Numero de contrato: 4568  
Periodo del adeudo: JUL-16 A MAY-20

**ADEUDO: \$ 3,431.00**

Que a la fecha de la presente invitación se le hace de su conocimiento que cuenta con un adeudo, de acuerdo al fundamento en el artículo 115 fracción III, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 22, 23 fracciones IX y XVI, 28, 99 fracción I, 104, 105, 107, 108, 111, 117 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla vigente y el artículo segundo del Decreto n°1 que crea el organismo descentralizado denominado "Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco", por lo que se le hace la atenta invitación a acudir a las oficinas de dicho sistema ubicadas en la calle 5 sur número 703 colonia centro de Tecamachalco, con la finalidad de que pueda regularizar su situación efectuando el pago de lo citado en el presente escrito de manera inmediata y evitar llegar a la suspensión del servicio.

Sin más por el momento quedo de Usted a sus órdenes reiterándole mis respetos.

**Tecamachalco, Puebla a 14 de Mayo del 2020.**

\_\_\_\_\_  
AREA DE CAJA Y RECAUDACION

\_\_\_\_\_  
NOTIFICADOR

\_\_\_\_\_  
USUARIO

SI YA HA REALIZADO PAGOS, PARA CUALQUIER ACLARACION FAVOR DE LLAMAR AL TEL: (249) 42-2-01-32

Ilustración 29 Segundo formato notificación

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

52

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

## Anexo 9 Notificación de derrame

**NOTIFICACION DE DERRAME**

S.O.A.P.A.T.E.C.

NUMERO DE MULTA 2020/08

**C. SANTOS ROMAN RAFAEL**  
AV. 3 ORIENTE S/NO.  
CONTRATO: 3064  
**PRESENTE:**

Por instrucciones de la D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez Directora General del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Tecamachalco Puebla; informo a usted que personal adscrito a este organismo, detectó y notificó un **DESPERDICIO DE AGUA POTABLE** en el domicilio antes señalado, acto suscitado en fecha 14 de mayo 2020, durante el suministro de agua en esa zona.

Lo anterior constituye una infracción en términos de la normatividad vigente, razón por la cual se hizo usted acreedor a una multa consisten en.

**PRIMERA MULTA: \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**  
AUTOMATICAMENTE AL NO PAGAR LA PRIMERA MULTA, SEGUNDA MULTA, Y TERCERA MULTA SE PROCEDERA A CORTE, AVISO Y SANCIONES

Lo anterior con fundamento en lo establecido por los artículos 128 de la Ley de Agua para el Estado de Puebla y 40, 45 y 127 del Reglamento Interno del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco.

TECAMACHALCO, PUEBLA 14 DE MAYO, DEL 2020.

ATENTAMENTE

GESTION DE COBRANZA  
DEL S.O.A.P.A.T.E.C.

C. e. p. Archivo

Ilustración 30 Formato de notificación de derrame

<p>Elaboró</p> <p>Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez</p>	<p>Revisó</p> <p>C.P. Martha A. Carpinteiro Medina</p>	<p>Autorizó</p> <p>D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez</p>
--	--	---



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
**SOAPATEC**

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

53

Manual de Recaudación


Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

## Anexo 10 Invitación de pago



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
**SOAPATEC**

CALLE 5 SUR N° 703, COL. CENTRO  
TEL. 01(249) 44 2 01-32

---

TECAMACHALCO, PUE. : 28 DE FEBRERO DEL 2020

**INVITACIÓN A REGULARIZACIÓN DE PAGO.**

Usuario: AVELINO MELLADO EMELIA GLORIA  
 Dirección: AV. GUERRERO NO. 1304 SAN SEBASTIAN  
 Numero de contrato: 6949  
 Periodo de adeudo: Enero, 2015 Febrero, 2020 **ADEUDO: \$3558.00**

La que suscribe, D. U. A. Elvia Elliany Cruz Báez, Directora del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco, por medio del presente recibe un cordial saludo y al mismo tiempo para manifestarle:

Que a la fecha de la presente invitación se le hace de su conocimiento que cuenta con un adeudo por la cantidad de **\$3,558.00 (Trec mil quinientos cincuenta y ocho pesos 00/100 M. N.)**, correspondiente al pago del periodo **Enero-2015 Febrero-2020** lo anterior con fundamento en el artículo 115 fracción II, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 22, 23 fracciones X y XVI, 28, 99 fracción I, 104, 105, 107, 108, 111, 117 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla vigente y el artículo segundo del Decreto n°1 que crea el organismo descentralizado denominado "Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco", por lo que se le hace la atenta invitación a acudir a las oficinas de dicho sistema ubicadas en la calle 5 sur número 703 colonia centro de Tecamachalco dentro del horario de atención de 8:00 a 16:00 hrs, con la finalidad de que pueda regularizar su situación efectuando el pago de lo citado en el presente escrito de manera inmediata y evitar llegar a la suspensión del servicio.

Sin más por el momento quedo de Usted a sus órdenes reiterándole mis respetos.

ATENTAMENTE

D. U. A. Elvia Elliany Cruz Báez  
Directora  
Sistema Operador de Agua Potable y  
Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco.

Ilustración 31 Primer Formato de corte

<p>Elaboró</p> <p>Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez</p>	<p>Revisó</p> <p>C.P. Martha A. Carpinteiro Medina</p>	<p>Autorizó</p> <p>D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez</p>
--	--	---





## Anexo 11 Requerimiento de pago

	Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado SOAPATEC	CALLE 5 SUR N° 708, COL. CENTRO TEL. 01(299) 62 201-32
TECAMACHALCO, PUE. : 05 DE MARZO DEL 2020		
<b>REQUERIMIENTO DE PAGO.</b>		
Usuario: AVELINO MELLADO EMLIA GLORIA		
Dirección: AV. GUERRERO NO. 1304 SAN SEBASTIAN		
Número de contrato: 6949		
Periodo del adeudo: Enero, 2015-Febrero 2020		<b>Adeudo: \$3558.00</b>
<p>La que suscribe la presente D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez, Directora del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco, por medio del presente recibe un cordial saludo y al mismo tiempo para manifestarle:</p> <p>Se le hizo llegar una invitación de pago con fecha del 28 DE FEBRERO DEL 2020 con la finalidad de que regularizara un adeudo que tiene con nosotros por la cantidad de <b>\$3,558.00</b> (Tres mil quinientos cincuenta y ocho pesos 00/100 M. N.), sin que a la fecha hubiese efectuado pago alguno, por el motivo anterior se le hace llegar el presente <b>requerimiento de pago</b> y se le solicita de la manera más atenta que acuda a nuestras oficinas ubicadas en la calle 5 sur número 708 colonia centro de Tecamachalco dentro del horario de atención de 8:00 a 16:00 hrs, para que efectúe el pago correspondiente teniendo un plazo a partir del presente requerimiento de tres días, pues de no cubrirse el pago total dentro de la fecha límite se procederá a la <b>limitación del servicio</b>, lo anterior con fundamento en el artículo 115 fracción II, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos, 1, 22, 23 fracciones IX y XVI, 28, 59 fracción I, 104, 105, 107, 108, 111, 117 de la Ley de Agua para el Estado de Puebla vigente y el artículo segundo del Decreto N°1 que crea el organismo descentralizado denominado "Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco".</p> <p>Sin más por el momento quedo de usted a sus órdenes reiterándole mis respetos.</p>		
ATENTAMENTE		
D. U. A. Elvia Elliany Cruz Báez		
<b>Directora</b>		
Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco		

Ilustración 32 Segundo Formato para corte

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

55

Manual de Recaudación

Fecha de  
Elaboración:


Mayo del 2020

Versión

MR001

## Anexo 12

### Limitación del servicio



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Carretera 528 No. 108, Col. Centro  
Tel. 252 481 0000

---

TECAMACHALCO, PUEBLA, 30 DE ENERO DEL 2020

### LIMITACIÓN DEL SERVICIO.

Nombre del usuario: MARTINEZ MONTIEL REFUGIO  
 Dirección: 5 ORIENTE No. 31 JUAREZ Y 3 SUR  
 Numero de contrato: 4979  
 Meses del adeudo: ONE 2019-ENERO 2020 **Adeudo: \$4,453.00**

La que suscribo D. U. A. Elvia Elliany Cruz Báez, Directora del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco por medio del presente notifica un cordial saludo y al mismo tiempo para manifestarle:

Que ante la falta de abonos de la invitación de pago que se le realizó con fecha 24 de enero 2020 y el requerimiento de pago enviado por correo electrónico correspondiente a un adeudo por la cantidad de \$4,453.00 (Cuatro mil cuatrocientos cincuenta y tres pesos 00/100 M. N.) por concepto del servicio que cobra el sistema y en pleno ejercicio de las facultades conferidas a esta señora por medio de la Ley del Agua del Estado de Puebla en la medida que se procederá a realizar la **limitación del servicio** de agua potable de manera justificada, lo anterior con fundamento en el artículo 115 Fracción III, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 1, 22, 23 Fracción IX y XVI, 20, 99 fracción I.

Aseverando se le hace el señalamiento que la limitación del servicio no le libera del adeudo que tiene con este sistema y que se debe de no efectuar el pago correspondiente y se hará acreedor de una multa por la omisión del pago por el servicio que se le fue proporcionado, lo anterior con fundamento en el artículo 120 fracción XIII, concordado con el artículo 120 fracción XVII de la Ley de Agua para el Estado de Puebla y el artículo segundo del Decreto 741 que crea el organismo descentralizado denominado 'Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco'.

Se rinde por el momento queda de usted a sus órdenes manifestándole mis respetos.

ATENTAMENTE

D. U. A. Elvia Elliany Cruz Báez  
 Directora  
 Sistema Operador de Agua Potable y  
 Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez





Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Sistema Operador de Agua  
Potable y Alcantarillado

Página

57

**Manual de Recaudación**

Fecha de  
Elaboración:

Mayo del 2020

Versión

MR001

## Validación

Este Manual de Seguridad e higiene, es aprobado por la Directora General; D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez, está de acuerdo con la elaboración de este trabajado realizado.



**D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez**

**Directora General:**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Ing. Rosa María Moron Salinas Ing. Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpinteiro Medina	D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez