



**JAPAMA**  
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

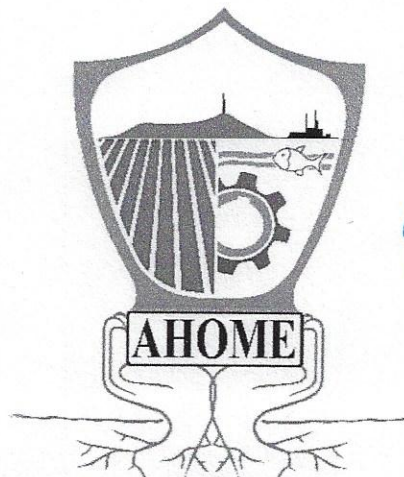
**AHOME**

Escribiendo una nueva historia

# Manual de Procedimientos

## “CONTRATACIÓN”

**JUNTA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO  
DE AHOME**



*[Handwritten signatures in blue ink]*



Revisión 01	<b>CONTRATACIÓN</b>	01/02/2021	Pág. 2 de 10
-------------	---------------------	------------	--------------

## CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. POLÍTICA.....	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE.....	3
5. AUTORIDAD.....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
7. RESPONSABILIDAD.....	7
8. CONTROL DE REGISTROS.....	8
9. CONTROL DE REVISIONES.....	8
10. HISTÓRICO DE INDICADORES.....	8
11. DIAGRAMA DE FLUJO.....	9

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*







## 1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento para atender las solicitudes de contratación de servicios, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos manifestados.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la solicitud de contrato (FCOM-01) para usuarios de la zona urbana involucrando al área de contratación, operación y proyectos hasta la instalación del servicio.

## 3. POLÍTICA

Nuestra política es atender todas las solicitudes de contratación, dar seguimiento a las mismas y apegarnos a los lineamientos establecidos.

## 4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

### 4.1. Documentos Aplicables

Solicitud de contrato	FCOM-01
Contrato de servicios	FCOM-02
Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Edo. De Sinaloa	
Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa	

### 4.2. Terminología Aplicable

**Solicitud de contrato.** Es el documento donde se anotan las distancias para conocer la cantidad de material a utilizar y presupuestar el costo de la instalación del servicio. Contiene también el croquis de referencia si aplica.

**Contrato de Servicios.** Es el documento donde se registran los datos del solicitante y el costo del mismo.

**Cuadro Completo.** Es el arco para el equipo de medición y el medidor.





## 5. AUTORIDAD

5.1. El Auxiliar de contratación, y el gerente comercial pueden autorizar o rechazar un contrato de servicios. Para los casos de solicitudes de contratación de tomas comerciales e industriales se turnará a la Gerencia Técnica y de Operación, al área de proyectos para el trámite de la factibilidad del servicio correspondiente.

5.2. El Auxiliar de contratación y el gerente comercial tendrán autoridad para disponer o solicitar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades del proceso.

5.3. El Auxiliar de contratación tendrá la autoridad de solicitar al gerente de operación los informes de las órdenes de instalación de servicios realizadas y no realizadas.

5.4. El Gerente General y el Gerente de comercialización, pueden autorizar Contratos y/o Cambios de nombre, a Usuarios que no cuenten con la Documentación requerida, según se expresa en el Punto 6 del Procedimiento.

5.5. El Auxiliar de contratación puede autorizar o rechazar la cancelación temporal de contrato para los casos en donde no proceda dicha cancelación.

5.6. El Gerente General y el Gerente de comercialización podrán autorizar según su criterio la cancelación temporal de contrato o el alta según sea el caso.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 . Contratación de servicios para usuarios domésticos

6.1.1 El Auxiliar de contratación elabora una solicitud de contrato (FCOM-01) en caso de no contar con la infraestructura para la conexión informa los requisitos a cubrir al usuario. Cuando exista la infraestructura para la conexión no será necesario elaborar una solicitud de contrato FCOM-01.

### 6.2 . Requisitos para contratación de servicios:

- a) Solicitud elaborada e inspeccionada.
- b) Documento que acredite la propiedad:





–Copia de escritura pública a nombre del solicitante y número oficial si aplica; en caso de Arrendamiento el contrato respectivo y carta de anuencia del propietario.

–En caso de fraccionamientos carta de entrega de la constructora o póliza de garantía.

–Para predios ejidales carta de posesión expedida por el comisario ejidal actualizada.

c) Presupuesto elaborado.

d) Para usuarios solicitantes de tomas de 1" de diámetro o más, serán requisitos adicionales la carta de factibilidad expedida por el área de proyectos (FPYS-01) donde se mencionan las condiciones necesarias a cubrir de manera ineludible relativas a agua y drenaje.

**6.2.1** El Auxiliar de contratación envía la solicitud de contrato (FCOM-01) al departamento de redes de agua potable y alcantarillado para que realice la inspección de campo la cual se deberá tener respuesta en un plazo no mayor a 10 a 15 días hábiles.

**6.2.2** El Auxiliar de contratación recibe el informe de la inspección realizada dentro del formato de solicitud de contratos (FCOM-01).

**6.2.3** El Auxiliar de contratación informa al solicitante si procede o no la contratación del servicio en base al informe de la inspección detallado en la solicitud de contratos (FCOM-01).

**6.2.4** Si la contratación de servicios no procede el Auxiliar de contratos le informa al solicitante las causas y las posibles alternativas para solucionar y brindar el servicio.

**6.2.5** Si la contratación de servicios procede, el Auxiliar de contratos elabora el presupuesto en base al informe de inspección detallado dentro de la solicitud de contratos (FCOM-01) con los datos que alimenta en el sistema, los costos para la elaboración del presupuesto se determinan en base a la relación de precios que manda el dpto. de compras y el departamento de redes de agua potable y alcantarillado informa al solicitante el costo, quien en su caso decidirá si acepta o no. La relación de precios es alimentada al sistema por el departamento de informática, por lo que el Auxiliar de contratos solo efectúa la consulta de la misma.







**6.2.6** El Auxiliar de contratación elabora el contrato (FCOM-02), si el solicitante cumple con los requisitos especifica si el pago es total o en parcialidades.

**6.2.7** . El Auxiliar de contratación asigna el número de contrato e imprime el contrato de servicio (FCOM-02)

**6.2.8** El solicitante pasa a cajas a cubrir el costo del contrato.

**6.2.9** Realizado el pago del contrato de servicio (FCOM-02) al final del día se imprime el reporte de cargos diversos/materiales cobrados y se turna al área correspondiente. En caso de requerir solamente medidor y dos coplees el departamento de instalación de medidores se encarga de darle seguimiento.

**6.2.10** El contrato de servicio (FCOM-02) también se utilizará como formato para cambio de nombre, contratos de instalación de tomas y descargas de alcantarillado.

**6.2.11** El departamento de redes de agua potable y alcantarillado envía un reporte de los Medidores instalados al departamento de contratos para su registro.

### **6.3. Contratación de servicios para usuarios comerciales e industriales**

6.3.1. Para la solicitud de un contrato nuevo se procederá conforme lo dictamina el procedimiento de operación de proyectos PO-PYS-01.

6.3.2 Requisitos para contratación de servicios:

a) Solicitud elaborada e inspeccionada.

b) Documento que acredite la propiedad:

– Copia de escritura pública a nombre del solicitante y número oficial si aplica; en caso de Arrendamiento el contrato respectivo y carta de anuencia del propietario.

– Para predios ejidales carta de posesión expedida por el comisario ejidal actualizada.

c) Presupuesto elaborado.

d) Para usuarios solicitantes de tomas de 1" de diámetro o más, serán requisitos adicionales la carta de factibilidad expedida por el área de proyectos (FPYS-01) donde se mencionan las condiciones necesarias a cubrir de manera ineludible relativas a agua y drenaje.







6.3.3. Se continuará con el procedimiento con forme lo dicta este procedimiento a partir del punto 6.1.3.

#### **6.4. Solicitud de cambios de nombre.**

6.4.1 se presenta el usuario al área de contratos para solicitar cambio de nombre en su facturación.

6.4.2 Requisitos para cambio de nombre

Documento que acredite la propiedad:

- Copia de escritura pública a nombre del solicitante y número oficial si aplica; en caso de Arrendamiento el contrato respectivo y carta de anuencia del propietario.
- En caso de fraccionamientos carta de entrega de la constructora o póliza de garantía.
- Para predios ejidales carta de posesión expedida por el comisario ejidal actualizada.

6.4.3 El Auxiliar de contratación recibe los documentos para su verificación y si cumple se imprime el contrato de servicio (FCOM-02).

6.4.4 El solicitante pasa a cajas a cubrir el costo del contrato.

### **7. RESPONSABILIDAD**

7.1. El Auxiliar de contratos verificará visualmente el cumplimiento de los requisitos establecidos e integrará el expediente.

7.2. En los casos de fraccionamientos de nueva creación el departamento de proyectos envía copia del acta de entrega-recepción de infraestructura de dichos fraccionamientos al gerente de comercialización quien a su vez envía copia al auxiliar de contratación actualizando así el padrón de fraccionamientos regularizados.

7.3. Será responsabilidad del Auxiliar de contratos el control, resguardo y disposición de los registros.

7.4. Es responsabilidad del auxiliar de contratos mantener actualizado los costos de los materiales, mano de obra demolición y reparación de pavimento y banqueteta.





7.5. Será responsabilidad del auxiliar de contratos la captura de los datos mínimos de los usuarios nuevos comerciales e industriales para la generación y envío de facturación.

## 8. CONTROL DE REGISTROS

El control de registros se llevará de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Nombre	Responsable	Se Almacena en:	Retención	Disposición
FCOM-01	Solicitud de Contrato	Auxiliar de Contratos	Módulo de Archivo	1 año	Archivo muerto
FCOM-02	Contrato de Servicios	Auxiliar de Contratos	Archivero	1 año	Archivo muerto

## 9. CONTROL DE REVISIONES

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

## 10. HISTÓRICO DE INDICADORES

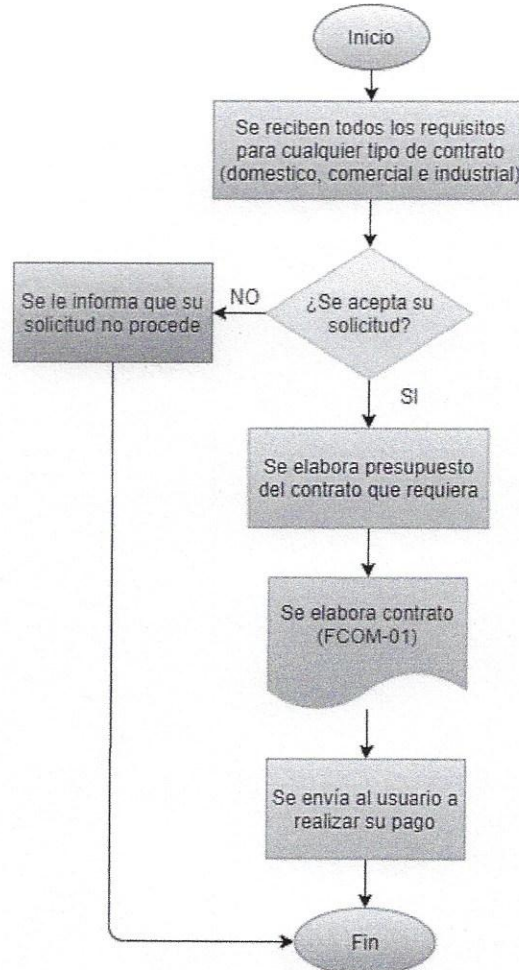
No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	01/02/21		Verificar que sean instalados en un plazo no mayor a 30 días los contratos nuevos de agua.
2	06/01/15	Actual	Regularizar y monitorear el 100% de claves fuera de ruta.





**11. DIAGRAMA DE FLUJO**

**CONTRATOS**



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





---

## PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN CONTRATACIÓN

---

**APROBÓ:**

Ing, Hernán Medina Soto  
Gerente General

Nombre

Lic. Verónica Félix Espinoza  
Gerente Comercial

Firma

**ELABORÓ:**

Saúl Rosario Colorado  
Solano  
Jefe de Contratos

*Saúl Rosario Colorado Solano*

Nombre

Firma

**REVISÓ:**

Javier Armenta  
Cisneros  
Subgerente Comercial

*Javier Armenta Cisneros*

Nombre

Firma

