



SOSAPAMIM

IZÚCAR DE MATAMOROS

TRANSFORMANDO EL AGUA EN CALIDAD DE VIDA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL**

**SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE IZÚCAR DE MATAMOROS**

Introducción

El presente Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un instrumento técnico, normativo y operativo, cuyo propósito es establecer, ordenar y sistematizar los procesos relacionados con la gestión comercial del organismo, incluyendo la atención al usuario, el cobro de servicios, la notificación de adeudos, la ejecución de cortes y reconexiones, y la administración de cartera vencida.

Su elaboración responde al cumplimiento del marco jurídico aplicable, en particular la Ley de Aguas del Estado de Puebla, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, y los principios de control interno establecidos en el Marco Integrado de Control Interno (MICI). Asimismo, se alinea con los criterios de eficiencia operativa, transparencia, legalidad y calidad en el servicio público, que rigen la actuación del organismo.

La Subdirección Comercial es la unidad encargada de gestionar la interacción directa con las y los usuarios del sistema, siendo responsable de asegurar una facturación oportuna, un control eficiente de ingresos, una atención ciudadana eficaz y un seguimiento adecuado a los actos administrativos vinculados al cumplimiento de las obligaciones de pago. Este manual permite garantizar que estas actividades se realicen bajo procedimientos estandarizados, trazables, auditables y orientados a resultados institucionales.

Objetivo General

Establecer de manera formal, sistemática y verificable los procedimientos operativos de la Subdirección Comercial del SOSAPAMIM, a fin de normar las actividades de atención al usuario, facturación, notificación, ejecución de cortes y reconexiones de servicios, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, equidad, trazabilidad documental y mejora continua en la gestión comercial del organismo operador.

Objetivos Específicos

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

- Estandarizar las funciones técnicas y administrativas del personal adscrito a la Subdirección Comercial mediante procedimientos claros, verificables y alineados con el marco jurídico aplicable.
- Fortalecer la trazabilidad, legalidad y oportunidad de los actos vinculados a la facturación, cobro, notificación, suspensión y restablecimiento del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Garantizar una atención ciudadana con enfoque de derechos, trato digno, transparencia tarifaria y mecanismos institucionales de respuesta ante quejas y solicitudes.
- Optimizar la gestión y recuperación de ingresos propios del organismo a través de prácticas documentadas, eficientes y orientadas al cumplimiento de metas financieras.
- Facilitar la coordinación entre las áreas de cajeros, recepción, notificación, conexiones y cortes, bajo una lógica de responsabilidad compartida, control operativo y supervisión continua.
- Brindar al personal operativo y administrativo una herramienta técnica de consulta y capacitación permanente, que promueva la profesionalización de la función comercial en el sector público.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión del SOSAPAMIM

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como misión garantizar de manera progresiva, equitativa y sostenible el acceso universal al agua potable, el alcantarillado y el saneamiento, reconociendo estos servicios como derechos humanos fundamentales y condiciones esenciales para una vida digna.

Nuestra labor se centra en la prestación de servicios públicos de calidad, con sentido ético, eficiencia operativa y compromiso con la legalidad, privilegiando en todo momento el bienestar colectivo, la justicia social y el uso racional de los recursos naturales. Promovemos una cultura del agua arraigada en la

corresponsabilidad, la educación, la conciencia ambiental y la participación activa de la ciudadanía.

Actuamos bajo los principios de inclusión, igualdad sustantiva, transparencia, responsabilidad social y respeto por la diversidad. Reconocemos que el acceso al agua debe llegar primero a quienes más lo necesitan: niñas, niños, mujeres, personas adultas mayores, comunidades rurales, personas con discapacidad y sectores históricamente excluidos. Por ello, orientamos nuestras acciones con perspectiva de género, interculturalidad, bioética social y justicia hídrica.

El SOSAPAMIM es más que un operador técnico: es un organismo público comprometido con la planeación institucional como herramienta para la transformación del territorio y la construcción de condiciones de bienestar para todas y todos los habitantes de Izúcar de Matamoros.

Visión del SOSAPAMIM

Aspiramos a consolidar al SOSAPAMIM como un organismo público ejemplar a nivel estatal y regional, referente en la gestión integral del agua y en la prestación de servicios con enfoque de derechos, equidad, eficiencia y sostenibilidad.

Visualizamos un Sistema fortalecido técnica, administrativa y socialmente, con infraestructura moderna, procesos innovadores y un equipo humano capacitado, ético y comprometido con el servicio público y la mejora continua.

Queremos ser un organismo que promueva una cultura del agua viva y transformadora, donde cada persona sea parte activa del cuidado, uso responsable y defensa del agua como patrimonio colectivo. Nuestra visión es ser impulsoras e impulsores del desarrollo sostenible, de la participación ciudadana, del ordenamiento territorial hídrico y de una nueva forma de entender la relación entre sociedad, gobierno y naturaleza.

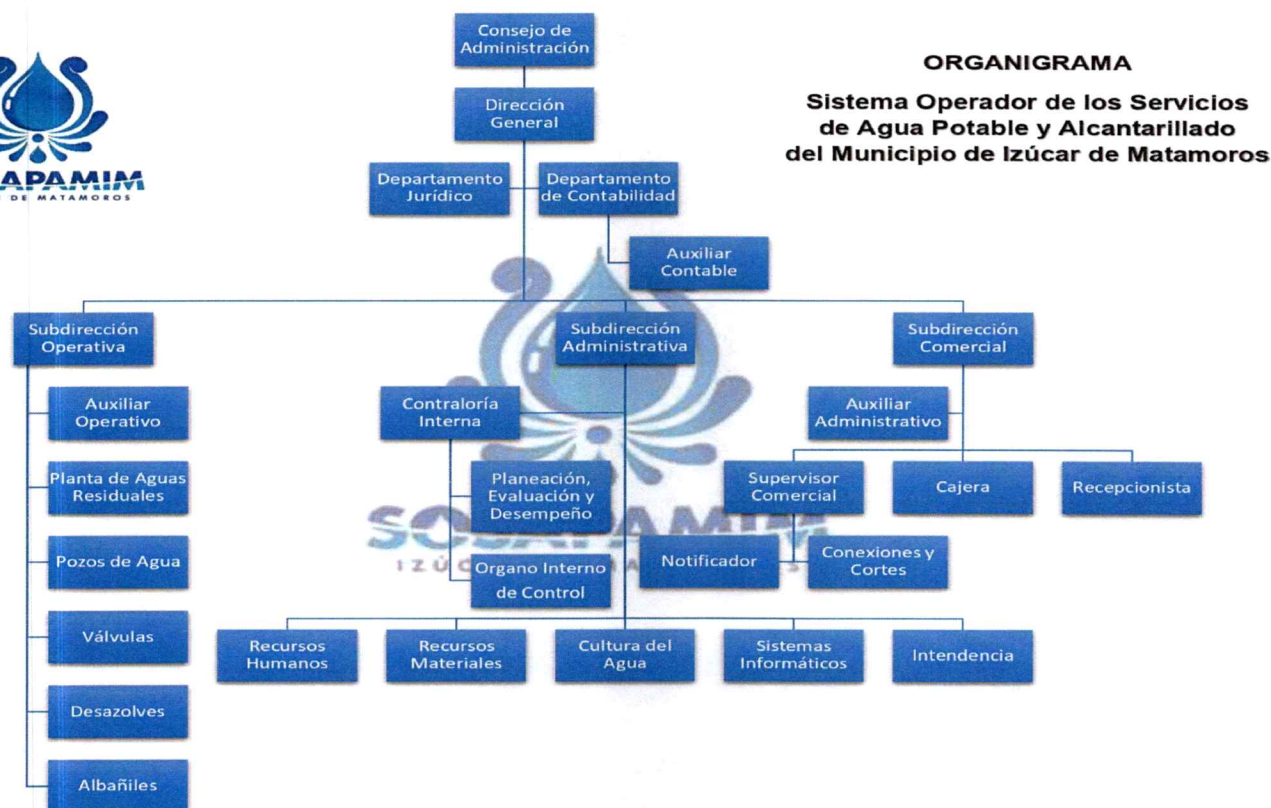
Imaginamos un Izúcar de Matamoros donde todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de agua y saneamiento seguros, continuos y con calidad; donde el agua sea un lazo que fortalezca la comunidad, inspire conciencia ecológica, impulse la inclusión social y fortalezca la justicia territorial.

En el SOSAPAMIM creemos firmemente que el agua no se administra, se cuida; no se privatiza, se comparte; no se olvida, se protege. Y por ello, trabajamos todos los

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

días, con visión de largo plazo, planificación estratégica y amor profundo por nuestra tierra y nuestra gente.

Organigrama



Procedimiento 1: Atención al Usuario y Gestión de Pagos

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para brindar una atención adecuada, profesional y eficiente a las personas usuarias del servicio de agua potable y alcantarillado del SOSAPAMIM, así como para gestionar de forma transparente, segura y oportuna el cobro de los servicios públicos prestados.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la correcta interacción entre el organismo y las y los usuarios del sistema, a través de procesos institucionalizados de atención presencial, telefónica o digital, que incluyan la consulta de saldos, la

recepción de pagos, la expedición de comprobantes fiscales y la canalización de trámites o inconformidades.

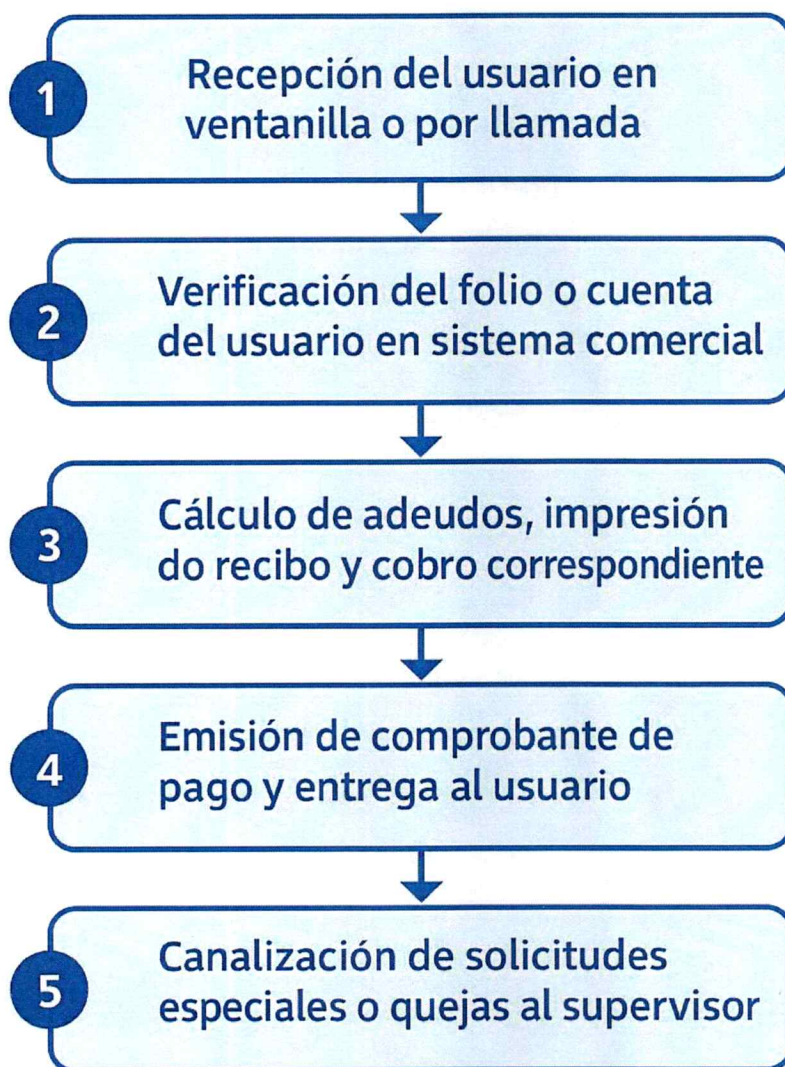
La implementación de este procedimiento permite asegurar la trazabilidad de los ingresos propios, fortalecer el control interno sobre la recaudación institucional, cumplir con las disposiciones fiscales y contables vigentes, y promover una cultura de servicio público orientada al respeto de los derechos del usuario, a la eficiencia operativa y a la rendición de cuentas.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Comercial del SOSAPAMIM que interviene en los procesos de atención directa al público y gestión de cobros, incluyendo a la cajera recepcionista, al supervisor comercial y a cualquier otro servidor público facultado para recibir solicitudes, consultar saldos, procesar pagos o canalizar requerimientos relacionados con el servicio de agua potable, drenaje y saneamiento.

El procedimiento cubre desde el primer punto de contacto con el usuario —ya sea presencial o remoto— hasta la emisión del comprobante de pago, registro en sistema y atención de trámites vinculados. También comprende la validación de datos de facturación, la atención de usuarios con adeudos, y la orientación sobre derechos, obligaciones y tarifas, conforme a la Ley de Aguas del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM y la normatividad fiscal vigente.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción del usuario en ventanilla o por llamada	Bitácora de atención, teléfono, sistema
2	Verificación del folio o cuenta del usuario en sistema comercial	Plataforma de usuarios, padrón
3	Cálculo de adeudos, impresión de recibo y cobro correspondiente	Sistema de cobro, recibo oficial
4	Emisión de comprobante de pago y entrega al usuario	Recibo institucional, sello oficial
5	Canalización de solicitudes especiales o quejas al supervisor	Bitácora de seguimiento, formato de queja



Procedimiento 2: Notificación de Adeudos y Avisos de Corte

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos técnicos y administrativos que norman el proceso de notificación de adeudos y entrega de avisos de corte a las personas usuarias del servicio de agua potable y alcantarillado del SOSAPAMIM, con el propósito de garantizar su legalidad, trazabilidad documental y eficacia operativa.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que toda acción relacionada con la comunicación de adeudos vencidos y la advertencia formal de corte del servicio se realice con apego a la normatividad vigente, en estricto respeto a los derechos de las y los usuarios, bajo principios de equidad, transparencia, oportunidad y control institucional.

Además, busca establecer mecanismos que permitan documentar cada visita o entrega de aviso mediante evidencias verificables, fortalecer la recuperación de ingresos propios del organismo y dar cumplimiento a las etapas previas establecidas en los reglamentos internos antes de proceder a la suspensión del servicio.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Comercial del SOSAPAMIM encargado de realizar funciones de notificación de adeudos y entrega de avisos de corte en campo, principalmente al personal identificado como Notificador, bajo la supervisión directa del Supervisor Comercial y la coordinación general de la Subdirección.

Incluye desde la generación de la lista de usuarios morosos y la planeación de rutas, hasta la entrega física del aviso en el domicilio correspondiente, el levantamiento de evidencia fotográfica, la integración del reporte de campo, y la entrega formal de resultados al área correspondiente para su seguimiento y control.

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto por la Ley de Aguas del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y las mejores prácticas en materia de gestión comercial en organismos operadores de servicios públicos.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción de relación de usuarios morosos del sistema	Reporte impreso o digital
2	Organización de rutas de notificación por zonas	Plano de rutas, listado de cuentas
3	Entrega personal del aviso al domicilio del usuario	Aviso de corte, acuse de recibido
4	Levantamiento de reporte fotográfico como evidencia	Cámara o celular institucional
5	Entrega de reporte firmado al Supervisor Comercial	Bitácora de visitas, acta de entrega



TRANSFORMANDO EL AGUA EN CALIDAD DE VIDA



Procedimiento 3: Ejecución de Cortes y Reconexiones

Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos técnicos y administrativos que norman el proceso de notificación de adeudos y entrega de avisos de corte a las personas usuarias del servicio de agua potable y alcantarillado del SOSAPAMIM, con el propósito de garantizar su legalidad, trazabilidad documental y eficacia operativa.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que toda acción relacionada con la comunicación de adeudos vencidos y la advertencia formal de corte del servicio se realice con apego a la normatividad vigente, en estricto respeto a los derechos de las y los usuarios, bajo principios de equidad, transparencia, oportunidad y control institucional.

Además, busca establecer mecanismos que permitan documentar cada visita o entrega de aviso mediante evidencias verificables, fortalecer la recuperación de ingresos propios del organismo y dar cumplimiento a las etapas previas establecidas en los reglamentos internos antes de proceder a la suspensión del servicio.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Comercial del SOSAPAMIM encargado de realizar funciones de notificación de adeudos y entrega de avisos de corte en campo, principalmente al personal identificado como Notificador, bajo la supervisión directa del Supervisor Comercial y la coordinación general de la Subdirección.

Incluye desde la generación de la lista de usuarios morosos y la planeación de rutas, hasta la entrega física del aviso en el domicilio correspondiente, el levantamiento de evidencia fotográfica, la integración del reporte de campo, y la entrega formal de resultados al área correspondiente para su seguimiento y control.

Este procedimiento se fundamenta en lo dispuesto por la Ley de Aguas del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y las mejores prácticas en materia de gestión comercial en organismos operadores de servicios públicos.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción de orden autorizada de corte o reconexión	Orden de trabajo, firma del supervisor
2	Traslado al domicilio del usuario con el oficio correspondiente	Vehículo oficial, credencial institucional
3	Ejecución del corte o reconexión de manera técnica y segura	Herramientas, registro fotográfico
4	Llenado del reporte de cumplimiento y evidencia	Formato de corte/reconexión, fotos
5	Entrega del reporte al Supervisor Comercial y registro en sistema	Base de datos, acta de cierre



TRANSFORMANDO EL AGUA EN CALIDAD DE VIDA



Reglas o Políticas de Operación

Registro obligatorio de atenciones y actividades operativas:

Toda interacción con las y los usuarios, ya sea en ventanilla, por llamada, en campo o a través de medios digitales, deberá quedar debidamente registrada en la bitácora institucional, indicando fecha, hora, nombre del servidor público que atiende, descripción de la solicitud o trámite, y firma del responsable. Este registro constituye un instrumento de control interno, seguimiento operativo y evidencia documental ante auditorías.

Ejecución de cortes de suministro únicamente con orden formal y dentro de horario autorizado:

Ningún corte del servicio de agua potable podrá realizarse sin contar con una orden firmada y debidamente autorizada por el Supervisor Comercial o la Subdirección. Además, las acciones de suspensión deberán ejecutarse únicamente en días y horarios establecidos por la normatividad interna, a fin de garantizar condiciones de seguridad, legalidad y respeto a los derechos del usuario. Los actos realizados fuera de procedimiento serán considerados indebidos y sujetos a responsabilidad administrativa.

Condicionalidad de la reconexión al cumplimiento de requisitos formales:

Toda reconexión del servicio debe estar sustentada en evidencia documental válida, incluyendo comprobante oficial de pago, validación en el sistema comercial institucional y, en su caso, oficio de autorización si aplica una medida excepcional. No podrá restablecerse el servicio sin que se haya acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Subdirección Comercial, a fin de preservar la equidad en el trato a los usuarios y la legalidad del proceso.

Identificación obligatoria del personal operativo durante actividades de campo:

El personal comisionado para realizar actividades de notificación, cortes o reconexiones deberá portar en todo momento su credencial oficial vigente expedida por el SOSAPAMIM, uniforme institucional y, de ser necesario, una copia del oficio de comisión. Esto tiene por objeto salvaguardar la seguridad de la ciudadanía, prevenir usurpaciones de funciones y garantizar transparencia en la ejecución de actos administrativos.

Prohibición absoluta de recepción de pagos en campo:

Queda estrictamente prohibido que el personal operativo reciba cualquier tipo de pago, retribución económica o beneficio en especie por parte de los usuarios

durante el desarrollo de sus funciones. Toda gestión de cobro deberá realizarse exclusivamente en las ventanillas autorizadas del organismo, mediante los medios oficiales de recaudación. El incumplimiento de esta disposición será considerado falta grave conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Conclusión

El presente Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial del SOSAPAMIM constituye un instrumento técnico, operativo y normativo de aplicación obligatoria, cuyo objetivo es estandarizar, formalizar y fortalecer los procesos vinculados a la atención al usuario, la facturación, la notificación de adeudos, así como la ejecución de cortes y reconexiones del servicio de agua potable y alcantarillado en el municipio de Izúcar de Matamoros.

Su elaboración responde a la necesidad institucional de garantizar procedimientos documentados, trazables y verificables que permitan consolidar una gestión comercial eficiente, transparente, orientada a resultados y en estricto apego al marco legal vigente, como lo son la Ley de Aguas del Estado de Puebla, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y las disposiciones fiscales aplicables en materia de servicios públicos.

Los procedimientos aquí descritos permiten fortalecer el control interno del organismo, prevenir errores operativos y discrecionalidades, mejorar la recaudación institucional y garantizar el respeto a los derechos de las y los usuarios, al tiempo que se impulsa una cultura organizacional basada en la legalidad, el profesionalismo, la atención ciudadana y la mejora continua.

Asimismo, este manual funge como una herramienta formativa para el personal adscrito al área comercial, al facilitar la capacitación, inducción y cumplimiento sistemático de funciones esenciales para el buen funcionamiento del SOSAPAMIM. Su implementación contribuye directamente a una administración más ordenada, confiable y responsable en la prestación de los servicios públicos básicos de agua y saneamiento.

El presente documento deberá ser revisado y actualizado de manera periódica para asegurar su alineación con las reformas legales, los avances tecnológicos, los criterios de las auditorías y las necesidades operativas del organismo. Su aplicación efectiva es clave para mantener la confianza de la ciudadanía, el cumplimiento de metas institucionales y la sostenibilidad financiera del sistema operador.

Glosario de Términos

Subdirección Comercial: Unidad operativa del SOSAPAMIM encargada de coordinar los procesos de atención al usuario, facturación, notificación de adeudos, corte y reconexión de servicios.

Usuario: Persona física o moral que recibe el servicio público de agua potable y alcantarillado y está obligada al pago correspondiente según las tarifas autorizadas.

Notificación de Adeudo: Documento oficial mediante el cual se informa a un usuario sobre el saldo vencido o monto pendiente de pago.

Aviso de Corte: Comunicación formal emitida por el organismo mediante la cual se informa al usuario sobre la suspensión del servicio debido a falta de pago.

Orden de Corte o Reconexión: Instrucción escrita, autorizada por la Subdirección Comercial, que faculta al personal operativo para suspender o restablecer el servicio.

Sistema Comercial: Plataforma digital utilizada por el SOSAPAMIM para gestionar la base de datos de usuarios, cuentas, facturación, pagos y reportes operativos.

Bitácora de Atención: Registro físico o digital donde se documentan de forma cronológica las atenciones brindadas, pagos realizados y gestiones efectuadas con los usuarios.

Trazabilidad Operativa: Capacidad de documentar, verificar y auditar las actividades realizadas por el personal del organismo mediante evidencias formales y registros institucionales.

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Agua para el Estado de Puebla.
- Marco Integrado de Control Interno (ASF, 2020).

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno del SOSAPAMIM.
- Manual de Organización del SOSAPAMIM.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



C. PAUL RODRIGUEZ CABRERA
DIRECTOR GENERAL
DEL SOSAPAMIM



C. RICHARD STEVE SILVA
GUEVARA
CONTRALOR INTERNO
DEL SOSAPAMIM



C. ANDREA MORALES ROSAS
SUBDIRECTORA COMERCIAL
DEL SOSAPAMIM

SOSAPAMIM

IZÚCAR DE MATAMOROS