

Solicitante
Presente

Asunto: Respuesta a solicitud de acceso a la información.

En atención a su solicitud de información con número de folio 110198800008224 de fecha 10 de julio 2024, realizada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia. Donde se solicita la siguiente información:

Descripción de la solicitud:

Se solicita en formato digital

- El manual de procedimientos de cobranza debidamente autorizado
- El manual de procedimientos de recepción de ingresos o de cajas
- El manual de procedimientos de cortes de tomas de agua
- El manual de procedimientos para atención a quejas y reportes de los usuarios
- El manual de procedimientos para el manejo del almacén
- Políticas en casos de faltantes a las cajeras
- Formatos para el levantamiento de reportes y/o inspección de quejas
- Formato de autorizaciones de rebajes y descuentos por fallas del sistema de agua
- Formato de arqueo de caja

Me permito dar respuesta, con base en la información proporcionada por la Dirección de Administración y Finanzas y Dirección Comercial.

1. *El manual de procedimientos de cobranza debidamente autorizado*
 - Se adjunta el Proceso Administrativo de Ejecución.
2. *El manual de procedimientos de recepción de ingresos o de cajas*
 - Se adjunta el Proceso Registro Contable de Ingresos.
- 3.- *El manual de procedimientos de cortes de tomas de agua*
 - Se adjunta el Proceso Corte o Limitación del Servicio.
- 4.- *El manual de procedimientos para atención a quejas y reportes de los usuarios*
 - Se adjunta el Proceso de Atención a Quejas y Reportes.
- 5.- *El manual de procedimientos para el manejo del almacén*
 - Se adjunta el Proceso de Control de Almacén.
- 6.- *Políticas en casos de faltantes a las cajeras*
 - La Dirección de Administración y Finanzas informa que se procede conforme a los Lineamientos Generales de Racionalidad, Austeridad y Disciplina presupuestal 2024.



7.- Formatos para el levantamiento de reportes y/o inspección de quejas

La Dirección Comercial informa que se reciben reportes de usuarios tanto de manera escrita como verbal en nuestras Ventanillas de Atención al Público, vía telefónica, por WhatsApp o a través de nuestras redes sociales oficiales. Para procesar las quejas, se requieren los siguientes datos mínimos: el RPU (cuando se trate de quejas relacionadas con el servicio de agua), nombre, teléfono de contacto y una descripción detallada de la situación. Esta información se captura en el sistema de atención al público y, por cada reporte recibido, se genera una orden de trabajo. Se adjunta la pantalla que utilizamos para el levantamiento de reportes y/o quejas.

- Se adjunta el formato de inspección y/o Verificación.

8.- Formato de autorizaciones de rebajes y descuentos por fallas del sistema de agua

La Dirección Comercial, informa que no se utiliza formato; se realiza un análisis detallado y debe haberse realizado una inspección previa. Con base en lo anterior se realiza ajuste al periodo de facturación afectado. Esto está determinado en el artículo 19, 20 y 21 de las Disposiciones Administrativas en materia Comercial del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, publicadas en el Periódico oficial de Gobierno del Estado, Año CXI, Tomo CLXII, Numero 47, Tercera parte, publicado el día 5 de marzo de 2024.

- Se adjunto formato de inspección y/o verificación

9.- Formato de arqueo de caja

- Se adjunta el formato de Arqueo de Caja.

Lo anterior, en términos de lo dispuesto en los artículos 1, 3, 7 fracción VI y XII; 24 fracción VII, 47, 48 fracción II, 82, 83 y 99 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, artículos 55, 56, 108, 109 fracción V y 117 del Reglamento de Servicio Público de Agua Potable y Servicios Complementarios para el Municipio de Guanajuato.

Sin otro particular, aprovecho para la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Rebeca Peña Rangel
Titular de la Unidad de Transparencia

Con copia para:

- Ing. Héctor Javier Morales Ramírez. - Consejero Presidente del Consejo Directivo del SIMAPAG. Para su conocimiento.
- Lic. Sebastián Barrera Acosta. - Consejera Presidenta del Comité de Transparencia. Para su conocimiento.
- Ing. Juan Andrés Balderas Torres. - Director General de SIMAPAG. - Para su conocimiento.

