REVISION DEL PROCESO DE COBRO DE CONSTANCIAS DE FACTIBILIDAD Y CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE LAS DELEGACIONES DE CANCUN Y SOLIDARIDAD

Datos Generales

Instancia Gubernamental

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado

Tipo de servidor publico

No titular

Tipo de responsable del gasto

Comisión sin gasto para el sujeto obligado

Ejercicio

2022

Periodo que se reporta

mayo

Tipo de viaje

Local

Número de personas acompañantes

0

Importe ejercido por el total de acompañantes

0.00

Datos de la comisión

País de origen

México

Estado de origen

Quintana Roo

Ciudad de origen

Chetumal

Municipio de origen

Othón P. Blanco

País de destino

México

Estado de destino

Quintana Roo

Ciudad de destino

Cancun y Playa del Carmen

Motivo del encargo o comisión

REVISION DEL PROCESO DE COBRO DE CONSTANCIAS DE FACTIBILIDAD Y CONSTANCIAS DE NO ADEUDO DE LAS DELEGACIONES DE CANCUN Y SOLIDARIDAD

Fecha de salida

05/26/2022 - 12:56

Fecha de regreso

05/28/2022 - 12:56

Datos de la partida

Gasto total en pasaje (aéreo + terrestre)

0.00

Hospedaje

0.00

Viáticos comprobados

0.00

Viáticos no comprobables

1740.00

Importe ejercido por partida de viáticos

1740.00

Recurso económico

Estatal

Importe total erogado con motivo del encargo o comisión

1740.00

Importe total no erogado

0.00

Reportes

Actividades realizadas

Día 26 de mayo de 2022(Delegación Zona Norte)

Comisión a Delegación Benito Juárez:
Llegada a la delegación fuimos recibidos por la C. Aline Muños Díaz con quien nos presentamos y le informamos el motivo de nuestra comisión observando lo siguiente:
a) Al momento que el usuario se apersona a las oficinas para solicitar información, es atendido por personal de la delegación donde se les otorga la información necesaria.
b) Se observó en cuestión de atención al usuario, se encuentran organizados en cuanto a revisión, verificación y entrega de la documentación así como en la emisión de las constancias de no adeudo.

Una vez que observamos el primer filtro en las oficinas le preguntamos a la C. Aline Muños Díaz nos explique el procedimiento que tienen establecido para la atención a usuarios de lo cual nos explicó:
a) Al apersonarse el usuario a las oficinas a solicitar información para constancias de no adeudo, en la entrada de las oficinas tienen a la vista los requisitos, y el encargado de tomar la temperatura y aplicar el gel, tiene conocimientos de los requisitos que tienen que presentar, por lo que le explican y les dice que la constancia tiene una vigencia de un mes una vez pasado este tiempo, la constancia no tiene valides ya que se emite el nuevo recibo, por lo que se le informa al usuario este pendiente de sus fechas de pago y considere los tiempo de facturación. Se lleva los requisitos y se le informa si cuenta con todos, puede realizar el pago y regresar a las oficinas con toda su documentación, o si gusta realizar el pago una vez verificada la documentación lo puede realizar en las mismas oficinas de la delegación ya que se cuenta con una caja donde se puede realizar el pago en efectivo o con tarjeta de débito o crédito.
b) Cuando el usuario regresa con su documentación el personal de la entrada le verifica que está completa, le permite el acceso a las instalaciones y le asigna una ficha para llevar un orden de atención.
c) Una vez que ingresa a las instalaciones, la persona encargada de verificar la documentación y ficha de pago, pasa a la siguiente ventanilla quien recepciona la documentación y ficha de pago previamente verificada y de no traer la ficha de pago se le invita a pasar a realizar su pago a la caja, regresa posteriormente para que le asignen un numero de constancia, el encargado de este módulo pasa la documentación para elaboración del documento correspondiente, y le informan al usuario el día que puede pasar, por la constancia (promedio de entrega de la constancia 2 a 3 días).

Una vez explicado el procedimiento, nos dimos a la tarea de observarlo, mismo que se desarrolló tal cual como ella dijo, seguidamente le preguntamos, si se tiene un control de los pagos y depósitos porque existe una Conciliación Bancaria con pagos no identificados desde el mes de Enero de 2022, y nos respondió, que esto se debió que por pandemia se apertura un correo para los tramites, donde se les daba los requisitos y cuenta de depósito, y al momento de recepcionar los pagos la documentación no estaba completa o ya se había emitido el siguiente pago, por lo que no se le podía expedir la constancia hasta que realizaran el pago, todo esto se les respondía por correo, mismos que a veces los usuarios no estaban pendientes de su correo y no revisaban la contestación y no se terminaba el proceso, comento que las notarías solicitan varias constancias por lo que pagaban por adelantado, a la fecha ya no se les acepta que realicen pagos anticipados, así que deben presentar el pago correspondiente por el número de constancias que están solicitando.
Nos comentó que tienen 2 meses que la atención ya solo es de manera presencial, y el correo ya se desactivo, por lo que ya no se tendrá una conciliación con varios depósitos no identificados, solo se tendrán los depósitos que están en proceso de elaboración. Se tiene pegado a la entrada de la oficina un documento donde se les informa a los usuarios que se reactiva la atención personalizada a partir del 28 de Marzo de 2022, y el 24 de Marzo quedo deshabilitado el correo dbjimconstancias@gmail.com donde se realizaban los tramites; en este mismo documento tiene: Horario de atención, los requisitos para tramites, cuenta de depósito y los días de entregas de constancias con su horario, así mismo se les informa que cada 10 del mes se actualiza el costo de la constancia.
Con respecto a los depósitos no identificados mayores a 3 meses, el usuario ya no regresa a solicitar sus constancias, por lo que no han podido identificarlos.

Día 27 de mayo de 2022 (Delegación Solidaridad)
Al momento de llegar a las instalaciones, nos presentamos con la C. Ofelia Avilés Díaz y le informamos el motivo de nuestra comisión observando lo siguiente:
No hay una personal que proporcione información a los usuarios, sobre los requisitos de solicitud de constancias y no se cuenta con avisos visibles sobre dichos requisitos.
Durante la instancia en las oficinas, observamos que el aforo de usuarios promedio del día son como de 50 a 80 usuarios, de los cuales algunos solo acuden para pedir información, misma que esta podría darse a la entrada de las oficinas sin tener que realizar la fila por solo requisitos, y agilizar dicho trámite.
Con respecto a las conciliaciones bancarias que tienen depósitos no identificados desde el mes de Enero, nos comentaron que se quedan sin identificar, debido a que el usuario primero paga y luego acude a las oficinas a realizar su trámite y al momento de revisarle su documentación se percatan que su cedula catastral no está actualizada, por lo que se ya no pueden realizar dicho trámite y como dicha actualización tarda aproximadamente 45 días, el usuario ya no regresa quedando dicho deposito en tránsito.

Cabe mencionar que la C. Ofelia Avilés Díaz nos informó que se están organizando en cuestión de atención a los usuarios, ya que no cuentan con el personal necesario para realizar las actividades del día, ya que cuentan con 2 personas que son prestadas del área de la DRAEF por horas para que apoyen y posteriormente regresan a su área de trabajo para continuar con sus actividades de su área, por lo que no pueden exigirles que terminen su trabajo ya que solo son de apoyo, rezagando de esta manera la elaboración de constancias , aunado a esto se dio de baja a dos integrantes administrativos del equipo provocando un descontrol y atraso en la realización y entrega de las constancias, en la elaboración de los reportes mensuales de las fichas de depósitos que amparan la póliza de ingresos, en la integración de las pólizas de diario y egreso, en las conciliación bancaria del mes de abril.
Con lo que respecta a las Pólizas de Ingreso, Egresos y Diarios de los meses de Febrero, Marzo y Abril, se encontraron contabilizadas, sin los soportes adecuados, por lo que se procedió a soportarlos correctamente, se realizó la Conciliación Bancaria del mes de Abril de la cuenta de Santander 18000053613, quedando pendiente la integración de los soportes de las pólizas de ingresos de los meses de Marzo y Abril, el cual no pudo realizarse, pues la C. Ofelia Avilés, no sabía dónde estaban las fichas de depósitos del mes de abril y los reportes que los amparan, pues la anterior encargada no realizo una entrega de la documentación.
De igual manera se pudo observar que con lo que respecta al mes de Mayo, no habían registrado contablemente, los Ingresos, los Egresos y aun no se había realizado cancelación del Fondo Revolvente de la C. Lida Ávila Conrado.

Resultados obtenidos

Con la revisión física del procedimiento que se lleva a cabo desde que ingresa el usuario, se pudo observar para el caso de la delegación de Cancún, que es correcto, los avisos sobre los requisitos para las constancias de no adeudo son visibles y el trámite es rápido pues se cuenta con el personal suficiente y con lo que respecta a la movimientos en tránsito de la conciliación bancaria, esto se debió a la pandemia ya que solo era por correo electrónico sin embargo la atención en estos momentos es de manera presencial.
Para el caso de la delegación de solidaridad al observar el procedimiento desde la llegada del usuario es más tardado, pues los avisos no estaban visibles y no se cuenta con el personal suficiente, por lo que se platicó con el delegado para reforzar el área y se de una mejor organización

Contribuciones

Se les hizo de su conocimiento la importancia de que los avisos para los requisitos de las constancias de no adeudo estén en lugares más visibles y conociendo las necesidades de cada delegación, se definió que los cobros de las constancias que los usuarios no acuden a buscar por falta de cumplimiento de algún requisito, se mantengan en la conciliación durante tres meses en tránsito y pasado este tiempo se registrara contablemente.

Conclusiones

Hubo respuesta y compromiso por parte de la subdelegada administrativa y jefe de departamento de la subdelegación administrativa, para dar seguimiento a los registros de las constancias de no adeudo, que a la fecha no se han identificados.

Datos de la información

Periodo de actualización

abril - junio

Fecha de validación de la información

2022-05-30

Área(s) o unidad(es) administrativas que genera(n) o posee(n) la información

Dirección de recursos financieros

Importe total de la comisión

1740.00

COMISIONADO

(Nombre y firma)

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE INFORME SON VERDADEROS, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN ANEXA QUE REÚNE LOS REQUISITOS FISCALES EFECTIVAMENTE EXPEDIDA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO Y QUE ESTOS CORRESPONDEN A LOS CONCEPTOS DE GASTOS AUTORIZADOS EN LOS LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS Y PASAJES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.