



# GUÍA DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA (OFICIALÍA DE PARTES)

## SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE OAXACA

26 DE NOVIEMBRE DE 2021



## ÍNDICE

I.	Introducción .....	2
II.	Misión, Visión .....	3
III.	Valores Institucionales .....	4
IV.	Identificación del puesto .....	6
V.	Objetivo .....	6
VI.	Obligaciones que tendrá él o la responsable .....	7
VII.	Descripción de procedimiento 1: Recepción de documentación .....	8
VIII.	Descripción de procedimiento 2: Recepción de documentación vía correo electrónico .....	9
IX.	Descripción de procedimiento 3: Procedimiento Interno de Control de Correspondencia .....	10
X.	Descripción de procedimiento 4: Distribución y turno de correspondencia .....	11
XI.	Diagrama de flujo .....	12
XII.	Simbología .....	13
XIII.	Estructura del sello de recepción de Oficialía de Partes .....	14
XIV.	Glosario de términos .....	15

## I. INTRODUCCIÓN

Con fecha 8 de junio del año 2019, se publicó en el periódico oficial del Estado de Oaxaca el Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal con el objeto de que los Titulares de los entes públicos, así como, los demás servidores públicos de las instituciones que integran la Administración Pública Estatal, tienen la obligación de establecer, actualizar y mantener en operación su Sistema de Control Interno, tomando como referencia el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Oaxaca; el Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal, los cuales permitirán consolidar el cumplimiento del objetivo establecido en materia de Control Interno, basándose en las categorías de operación, información, cumplimiento y salvaguarda.

Por lo anterior, al realizar el análisis y seguimiento de las estrategias y acciones de control, determinadas en el Programa de Trabajo de Control Interno 2021, derivado de la deficiencia encontrada en cuanto al manejo de la correspondencia, tomando en cuenta que es un aspecto relevante y de gran importancia, ya que los documentos son esenciales como parte de las actividades institucionales de este Organismo Operador y dando cumplimiento oportuno a las metas y objetivos institucionales, con fundamento en el artículo 28 de la Ley de Archivos del Estado de Oaxaca se establece la creación de la Unidad de Correspondencia (Oficialía de Partes), quien se encargará de recibir, registrar y distribuir, en tiempo y forma, la documentación a cada una de las áreas que conforman este Organismo Operador, con el propósito de dar atención oportuna a cada una de las peticiones realizadas por la ciudadanía, creando así un proceso confiable de gestión, mediante el establecimiento del procedimiento interno de control de correspondencia y a su vez la integración adecuada de los expedientes de los archivos de trámite.

## II. MISIÓN, VISIÓN

### MISIÓN

Ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad humana, por medio de una digna atención en la recepción de los oficios o documentos dirigidos a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, para coadyuvar con el buen funcionamiento y proporcionar mediante la implementación de estrategias eficientes, que permitan agilizar de forma inmediata el trámite correspondiente ante las instancias del Organismo Operador, como lo son las Direcciones y Departamentos que lo integran, para que de esta manera proporcionen una respuesta eficaz y eficiente a las peticiones de la ciudadanía.

### VISIÓN

Establecer un modelo humanista y de reingeniería organizacional en la forma de dar un servicio, al recibir, atender y canalizar las peticiones realizadas por la ciudadanía a través de oficios o documentos dirigidos a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, en busca de la satisfacción de los ciudadanos al realizar la entrega de sus solicitudes y la canalización de cada una de ellas a las áreas correspondientes, permitiendo darles una pronta respuesta, y afianzando con esto el apoyo colaborativo a favor de los ciudadanos.

Por medio de este mecanismo se pretende apoyar el desarrollo y fortalecimiento en los funcionarios y sus colaboradores, que conforman las distintas áreas de este Organismo Operador, a través de una digna actitud de servicio, debido a que los ciudadanos son la razón de ser y el enfoque principal del servicio para el área de Oficialía de Partes.

### III. VALORES INSTITUCIONALES

**Respeto:** Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

**Lealtad:** Como servidores públicos tenemos el compromiso para defender con fidelidad y honor lo que creemos y en quien creemos, aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.

**Responsabilidad:** Como servidores públicos somos capaces de tomar decisiones de manera consciente, asumimos las consecuencias que tengan las citadas decisiones y respondemos por las mismas ante quien corresponda en cada momento.

**Compromiso:** Como servidores públicos transformamos las promesas en realidades, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se nos ha confiado, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de nuestros objetivos.

**Perseverancia:** Como servidores públicos nos esforzamos continuamente para alcanzar lo propuesto, buscamos dar soluciones a las dificultades que surjan para obtener resultados concretos.

**Tolerancia:** Como servidores públicos, somos capaces de respetar, aceptar y reconocer las diferencias de los demás, entendemos sus expresiones y actitudes, así como la diversidad respecto a su personalidad, cultura y sus variantes físicas para tener armonía en el espacio de trabajo, en la familia y en la comunidad.

**Eficiencia:** Como servidores públicos somos capaces de atender de forma oportuna a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos plateados.

ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

**Congruencia:** Como servidores públicos buscamos la armonía y el balance que existe en nuestros pensamientos y emociones, actuamos de manera sensata en el ejercicio de nuestras funciones e inspiramos confianza a la ciudadanía que solicita de nuestros servicios.

**Imparcialidad:** Como servidores públicos erradicamos toda actividad que implica conflicto de intereses, mismos que confrontan el deber de observancia de la ley de intereses personales.

**Integridad:** Como servidores públicos realizamos nuestras funciones siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que puedan alterar el correcto desempeño y evitamos obtener algún provecho o ventaja respecto a la prestación de los servicios.

**Justicia:** Como servidores públicos somos imparciales, actuamos permanente en el marco de la ley en todos los ámbitos, lo cual se ve reflejado en nuestras acciones diarias.

**Transparencia:** Como servidores públicos actuamos conforme al derecho, garantizamos el acceso a la información pública gubernamental con quienes tienen el interés legítimo en el asunto tratado, protegemos los datos personales, el derecho a la vida privada, la intimidad y la propia imagen, en los términos y con las excepciones que establecen las leyes aplicables en la materia.

#### IV. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**Nombre del puesto:** Responsable de la Unidad de Correspondencia (Oficialía de Partes)

**Área de adscripción:** Dirección General

**Superior inmediato:** Director General

#### V. OBJETIVO

Recepcionar, registrar, controlar, distribuir en tiempo y forma la documentación que ingrese al Organismo Operador, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, respetando los principios de reserva y secrecía propios de las labores que le son encomendadas.

## VI. OBLIGACIONES QUE TENDRÁ ÉL O LA RESPONSABLE

1. Atender de manera diligente y adecuada a los usuarios.
2. Recibir todo documento o promoción dirigida a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca o sean para su conocimiento.
3. Registrar en el programa informático los documentos o promociones, observando la normatividad establecida para tal efecto.
4. Hacer entrega en tiempo y forma a las áreas de S.A.P.A.O. de la documentación y promociones recibidas a más tardar el día hábil siguiente de su recepción.
5. Resguardar la documentación recepcionada hasta el momento de su entrega a las áreas correspondientes de S.A.P.A.O.
6. Tener bajo su responsabilidad los sellos oficiales que le sean encomendados, observando el buen uso de estos.
7. Atender llamadas de seguimiento a documentación recibida.
8. Orientar e informar de los servicios que se proporcionan en S.A.P.A.O. al público en general.
9. Dar buen uso a los equipos de cómputo, así como a los programas informáticos.
10. Reportar a su jefe inmediato, todas aquellas incidencias que afecten el buen funcionamiento del área.
11. Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

## VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 1

### Recepción de Documentación

1. Verificar que los documentos o promociones estén dirigidas a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Oaxaca o sean para su conocimiento, sin pronunciarse respecto a la admisión o improcedencia de este.
2. Revisar que el documento cuente con firma del solicitante, de no ser así, se solicitará la firma, o en su defecto se colocará cinta adhesiva transparente en el espacio correspondiente, indicando en el documento original y en la copia acuse en el sello de recibido la leyenda "documento sin firma".
3. Acusar la recepción del documento; en original y copia acuse, se asentará el folio consecutivo, sello de recibido (página 14); incluyendo hora de recepción, rúbrica, y si cuenta o no con anexos, si fuera necesario se deberá anotar el número de hojas que integren el documento, copias agregadas al original o precisión de anexos que lo acompañen. En caso de ser una factibilidad de servicio, se deberá agregar el folio consecutivo de factibilidad, que será mediante un foliador diferente al de recepción.
4. Es importante anotar datos de contacto; número telefónico o correo electrónico que proporcione el solicitante.
5. Anotar en la copia acuse número telefónico y extensión de la Oficialía de Partes para que el solicitante de seguimiento al documento presentado.
6. Entregar a quien presenta el documento la copia acuse de recepción.

**Nota:** Se recepcionará la documentación en oficina y vía correo electrónico de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas., con excepciones de días festivos o feriados.

Se hará del conocimiento de las áreas de S.A.P.A.O., que toda documentación externa dirigida a la Dirección General, Direcciones, Departamentos y demás áreas, serán recibidas en la Oficialía de Partes. En el caso de documentación que por su carácter jurídico deba ser notificado personalmente a la figura de representación legal o algún otro servidor público perteneciente a este Organismo Operador, deberán posteriormente a este acto, presentar en lo inmediato dicha documentación en la Oficialía de Partes para su debido registro.

## VIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 2

### Recepción de Documentación Vía Correo Electrónico

1. Verificar que los documentos estén dirigidos a S.A.P.A.O. o sean para su conocimiento.
2. Revisar que dicho documento cuente con firma del solicitante.
3. En el caso de que el documento no cuente con firma o no esté dirigido a S.A.P.A.O., se le requerirá al solicitante mediante la misma vía, informando la imposibilidad de recepción.
4. Imprimir el documento o correo y si fuera el caso, los anexos que lo acompañen, en copia única.
5. Acusar la recepción del documento; en este documento se asentará el folio consecutivo, sello de recibido; incluyendo hora de recepción, rúbrica, la leyenda "e-mail" y si cuenta o no con anexos, si fuera necesario se deberá anotar el número de hojas que integren el documento, copias agregadas o precisión de anexos que lo acompañen.
6. Digitalizar el documento, que se remitirá en formato PDF por la misma vía de recepción como copia acuse del documento.
7. Este procedimiento no aplicará en documentos o trámites que requieran original para cotejo.

**Nota:** Se solicitará al Departamento de Tecnologías de la Información la creación del correo electrónico, el cual, sin importar el dominio, deberá tener la suficiente capacidad de almacenamiento y funciones para intercambio de documentación, no deberá estar vinculado, ni figurar a nombre de terceros, dicho correo deberá ser alusivo al área, ejemplo: *oficialia.sapao@dominio.com* y la (s) contraseña (s) quedarán bajo resguardo del Departamento en mención y del Responsable del Área de Oficialía de Partes.

## IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3: Procedimiento Interno de Control de Correspondencia

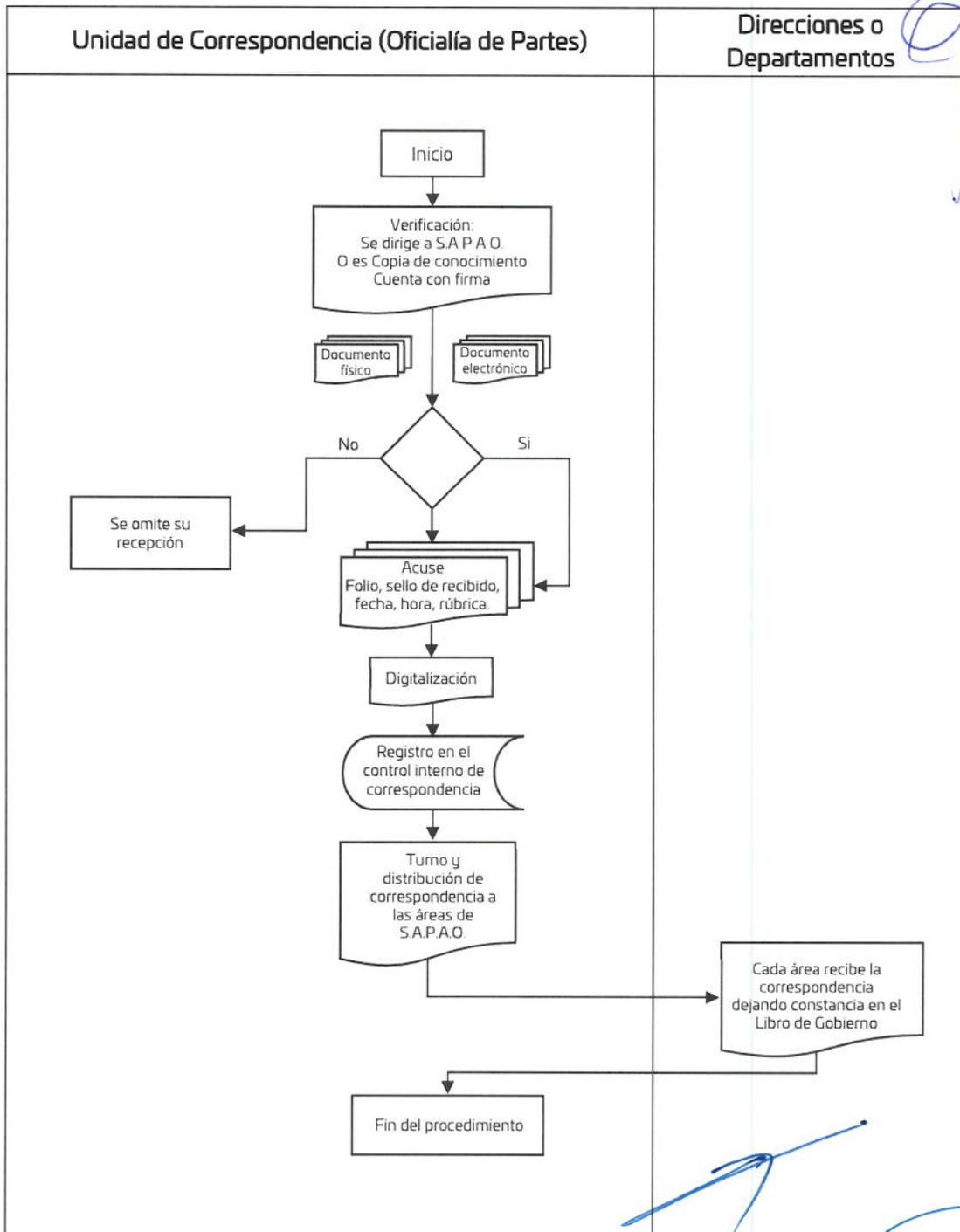
1. Digitalizar en formato PDF cada uno de los documentos recibidos y sus anexos; con la excepción de los que por su dimensión no sea posible.
2. Registrar los documentos de acuerdo con el procedimiento interno de control de correspondencia en el programa informático, donde se asentará la información relativa a la fecha y hora de recepción, número de folio, referencia del documento, datos del remitente, asunto o descripción breve del documento y área a la que fue turnado.

## X. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 4: Distribución y Turno de Correspondencia

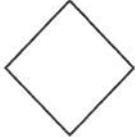
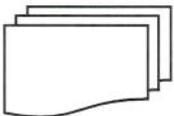
1. Se le informará al área (s) que se cuenta con correspondencia para turno, para que su personal acuda a la oficina de Oficialía de Partes.  
En caso de que se cuente con personal disponible este realizará el recorrido y distribución de la correspondencia.
2. Se dejará constancia de la documentación turnada en el Libro de Gobierno; donde se asentarán los datos de recepción en el folio indicado; fecha en que se recepcionó el documento en la Oficialía de Partes, área a la que se turna el documento, fecha, hora, nombre y firma de quien recibe la documentación.
3. La distribución y turno será de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábados de 10:00 a 13:00 horas.

**Nota:** Es importante señalar que en caso de que personal de cada área acuda por correspondencia, serán responsables del resguardo de esta documentación hasta el momento de llegada a su respectiva área.

### XI. DIAGRAMA DE FLUJO



## XII. SIMBOLOGÍA

	<p>Terminal. Indica el inicio del procedimiento y el final de este.</p>
	<p>Operación. Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.</p>
	<p>Decisión y/o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas.</p>
	<p>Documento. Representa cualquier tipo de documento que utilice, reciba, se genere en el procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente.</p>
	<p>Sistema computarizado de correspondencia. Indica el uso de un sistema computarizado en el procedimiento.</p>

## XII. ESTRUCTURA DEL SELLO DE RECEPCIÓN DE LA OFICIALÍA DE PARTES

Largo 6 cm, ancho 2.5 cm.; al centro la palabra “RECIBIDO”, dentro de la cual se encontrará un recuadro en donde se indicará la fecha; en la parte superior la leyenda “OFICIALÍA DE PARTES”; en la parte inferior la leyenda “SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE OAXACA”.



### XIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Correspondencia:** Documentos que se reciben, como lo son peticiones, quejas, trámites, etc.
- S.A.P.A.O.:** Organismo Público descentralizado, Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.
- Libro de Gobierno:** Libro en el que se registran datos sobre la documentación recepcionada y turnada.
- Copia acuse:** Documento en el cual se agregan datos sobre su recepción y que es entregado al usuario, de manera física o digital.

Elaboró:



**C. Rosario Guadalupe Hernández Hernández**  
Responsable del Área de Correspondencia  
de los Servicios de Agua Potable y  
Alcantarillado de Oaxaca

Vo. Bo.



**C.P. Joaquín García Torres**  
Jefe de la Unidad Administrativa  
de los Servicios de Agua Potable y  
Alcantarillado de Oaxaca

Autorizó:



**Arq. Miguel Ángel Morales y Morales**  
Encargado del despacho de la Dirección General  
de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Aprobada en la Primera Sesión Extraordinaria del Comité de Control Interno.  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca a 26 de noviembre de 2021.

**Oaxaca**

JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO

2016 - 2022



Gobierno del Estado