



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**PROCEDIMIENTO:  
DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE  
PAGO DE FIANZAS EN LAS  
ADQUISICIONES DE BIENES Y  
SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL  
AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**AGOSTO DE 2015**

© Derechos Reservados.  
Primera Edición, agosto de 2015.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Infraestructura.  
Comisión del Agua del Estado de México.

Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización ex profesa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

## CONTENIDO

	<b>PÁG.</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	II
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	III
<b>IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS</b> .....	IV
<b>RELACIÓN DEL PROCESO Y DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	V
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	VI
Devolución o Requerimiento de Pago de Fianzas en las Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Comisión del Agua del Estado de México.....	206B61200/01 - 21
<b>SIMBOLOGÍA</b> .....	VII
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b> .....	IX
<b>DISTRIBUCIÓN</b> .....	X
<b>VALIDACIÓN</b> .....	XI

78

<b>PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	Edición: Primera
	Fecha: Agosto de 2015
	Código: 206B61200
	Página: II

## PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración Pública del Estado de México, impulsa acciones y resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Adquisiciones de la Comisión del Agua del Estado de México en materia de devolución o cobro de fianzas en las adquisiciones de bienes y servicios. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión de esta unidad administrativa de la Comisión.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200

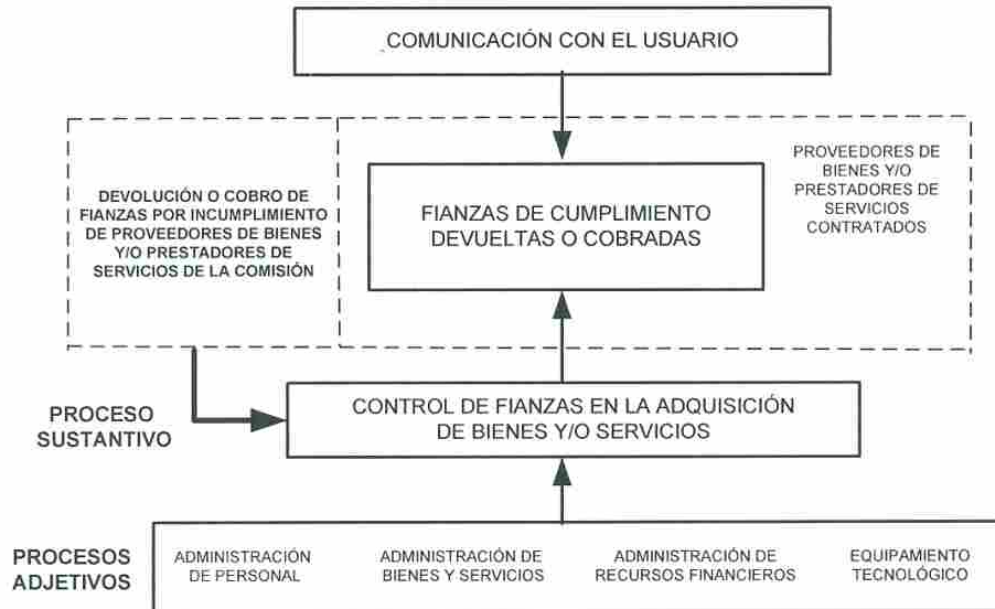
Página: III

## **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad y eficiencia del procedimiento de devolución o cobro de fianzas en las adquisiciones de bienes y servicios que otorgan los proveedores y prestadores de servicios a la Comisión, mediante la formulación y estandarización de los métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen su aplicación, así como orientar a los servidores públicos responsables de su ejecución.



## IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200

Página: V

## **RELACIÓN DEL PROCESO Y DEL PROCEDIMIENTO**

**PROCESO: Control de fianzas en la adquisición de bienes y/o servicios.** Del incumplimiento del proveedor o prestador de servicios en la entrega de bienes y/o servicios contratados a la devolución o cobro de la fianza de cumplimiento.

**PROCEDIMIENTO:**

- Devolución o requerimiento de pago de fianzas en las adquisiciones de bienes y servicios de la Comisión del Agua del Estado de México.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200

Página: VI

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto de 2015
Código:	206B61200/01
Página 1 de 21	

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**OBJETIVO**

Hacer efectiva las fianzas otorgadas por los proveedores de bienes o prestadores de servicios de la Comisión, mediante la gestión de su cobro por incumplimiento ante las instancias correspondientes.

**ALCANCE**

Aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Adquisiciones, del Departamento de Adquisiciones y Concursos responsables de gestionar la recuperación de la fianzas de cumplimiento otorgadas por los proveedores y/o prestadores de servicios de la Comisión.

**REFERENCIAS**

**FEDERALES**

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Artículos 48, fracción II y 49. Diario Oficial de la Federación, 4 de enero de 2000, y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Título Primero. Capítulo Único. Artículos 1; 36, fracción IV, inciso a), artículo 221, fracción I; Capítulo Segundo. Artículo 279, fracción I. Diario Oficial de la Federación, 4 de abril de 2013.
- Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el Cobro de Fianzas Otorgadas a favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios, distintas de las que garantizan obligaciones fiscales federales a cargo de terceros. Artículos 1 al 6. Diario Oficial de la Federación, 15 de enero de 1991.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Título Tercero, Capítulo Único, Artículos 86, 87, 91 y 96. Diario Oficial de la Federación, 28 de julio de 2010.

**ESTATALES**

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Artículo 2. Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre 1990, reformas y adiciones.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Noveno, Artículos 76 al 78. Gaceta del Gobierno, 3 de mayo de 2013.

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto de 2015
Código:	206B61200/01
Página 2 de 21	

- Reglamento Interior de la Comisión del Agua del Estado de México. Capítulo V, Artículo 20, fracciones I, II y VIII. Gaceta del Gobierno, 5 de septiembre de 2001, reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 70, fracción XI; Artículo 89, fracción IV; Título Noveno, Artículo 120, fracciones VI y VII; Título Décimo, Capítulo Primero, Artículo 128; Capítulo Segundo, Artículos 129 al 133 y Capítulo Tercero, Artículos 134 al 136. Gaceta del Gobierno, 29 de octubre de 2013.
- Acuerdo por el que se emiten las Normas para la Operación de Fianzas en la Administración Pública del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 1 de noviembre de 2010.
- Acuerdo por el se establecen las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Tribunales Administrativos del Poder Ejecutivo del Estado de México. POBLALIN-056 a la POBALIN-062, POBALIN-065, POBALIN-066 y POBALIN-070. Gaceta del Gobierno, 9 de diciembre de 2013, y sus modificaciones.
- Manual General de Organización de la Comisión del Agua del Estado de México. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 206B61200 Subdirección de Adquisiciones, 206B61201 Departamento de Adquisiciones y Concursos. Gaceta del Gobierno, 27 de septiembre de 2011.
- Convenio del Programa de Administración de Fianzas del Gobierno del Estado de México (vigente).

## **RESPONSABILIDADES**

La Subdirección de Adquisiciones es la unidad administrativa responsable de devolver las fianzas a los proveedores de bienes y/o prestadores de servicios y, en su caso, hacer efectivas las fianzas por incumplimiento.

El Procurador Fiscal deberá:

- Realizar las gestiones para la recuperación de la fianza de cumplimiento.
- Informar mediante oficio al Subdirector de Adquisiciones el resultado de la gestión realizada para la recuperación de la fianza de cumplimiento.

El Contralor Interno deberá:

- Asistir al evento de desahogo de garantía de audiencia del proveedor o prestador del servicio.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto de 2015
Código:	206B61200/01
Página 3 de 21	

El Director General de Asuntos Jurídicos deberá:

- Asistir al evento de desahogo de garantía de audiencia del proveedor o prestador del servicio.

El Subdirector de Adquisiciones deberá:

- Verificar que las fianzas de cumplimiento sean expedidas a favor del Gobierno del Estado de México o de la Comisión del Agua del Estado de México y que cumplan con la normatividad aplicable.
- Resguardar en la caja fuerte el original de la Fianza de Cumplimiento presentada por el proveedor o prestador de servicios.
- Informar mediante oficio a la Afianzadora las gestiones realizadas por la Procuraduría Fiscal para la recuperación de la fianza de cumplimiento.
- Firmar el oficio para convocar al proveedor o prestador de servicio al desahogo de su garantía de audiencia por incumplimiento.
- Llevar a cabo el desahogo de la garantía de audiencia del proveedor o prestador del servicio en presencia de los representantes de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y de la Contraloría Interna, y elaborar el Acta respectiva.
- Recabar las firmas de los asistentes a la reunión de la garantía de audiencia en el Acta correspondiente.
- Integrar el expediente del incumplimiento del proveedor o prestador del servicio y turnarlo a la Procuraduría Fiscal del Estado de México para su gestión.
- Obtener el importe de la fianza de cumplimiento e ingresarlo a la Caja General de la CAEM, dentro de las 24 horas siguientes a su recuperación.

El Jefe del Departamento de Adquisiciones y Concursos deberá:

- Informar al Subdirector de Adquisiciones del cumplimiento o incumplimiento del proveedor o prestador de servicios.
- Elaborar el oficio de incumplimiento, recabar la firma del Subdirector de Adquisiciones y distribuirlo para su conocimiento a las instancias correspondientes.

El representante de la Afianzadora deberá:

- Gestionar la recuperación de la fianza de cumplimiento ante el proveedor o prestador del servicio.

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2015  
Código: 206B61200/01  
Página 4 de 21

- Efectuar el pago de la fianza de cumplimiento a la CAEM, cuando no efectúe la gestión de recuperación ante el proveedor o prestador del servicio.

El proveedor o prestador del servicio deberá:

- Asistir a la reunión para el desahogo de su garantía de audiencia.
- Convenir con la Afianzadora el compromiso de pago de la fianza de cumplimiento.

## DEFINICIONES

**Acta de incumplimiento y desahogo de la garantía de audiencia**

Documento en el cual se hacen constar los hechos, acontecimientos u omisiones de manera circunstanciada que constituyen el incumplimiento de las obligaciones a cargo del fiado (proveedor o prestador de servicios).

**Afianzadora**

Empresa fiadora que garantiza el cumplimiento de la obligación y, en caso de incumplimiento del fiado, se obliga a pagar al beneficiario el importe de la fianza y, en algunos casos, a cumplir con la obligación afianzada.

**Beneficiario**

Persona física o jurídico colectiva a favor de la cual se otorga una póliza de fianza. Acreedor de la obligación afianzada, que se verá favorecido en caso de incumplimiento del fiado, mediante el pago que efectúe la afianzadora como fiador.

**Documento de Inclusión**

Es la garantía (fianza) que otorga el proveedor o prestador de servicios, conforme lo establezca el Convenio del Programa de Administración de Fianzas del Gobierno del Estado de México y la legislación y normatividad aplicable en la materia, que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contractuales respectivas en concordancia con la Dirección General de Recursos Materiales.

**Fiado**

Persona física o jurídico colectiva a nombre de quien se emite la póliza. Es el deudor principal de la relación contractual.

**Fianza**

Contrato a través del cual una persona física o jurídica colectiva, se compromete con el acreedor a pagar por el deudor si éste incumple un contrato determinado. Es la garantía personal presentada para el cumplimiento de una obligación.



**Fianza de Cumplimiento** Es la garantía que otorga el proveedor o prestador de servicios a favor del Gobierno del Estado de México (GEM) o Comisión del Agua del Estado de México (CAEM), para el debido cumplimiento del contrato y entrega de bienes o servicios, en tiempo y forma, a satisfacción del contratante.

**Garantía** Instrumento legal para asegurar a su titular la efectividad de un derecho. La fianza es una garantía que otorga una afianzadora a favor de un acreedor de que hará efectivo su derecho si su deudor original no le cumple.

**Proveedor o prestador de servicios** Persona física o jurídica colectiva que se compromete a la entrega de un bien o prestación de un servicio, en la fecha y términos del contrato o convenio establecido con la Comisión del Agua del Estado de México.

**Reclamación** Requerimiento o exigencia del pago de la fianza por el beneficiario a la afianzadora, en virtud del incumplimiento del fiado.

**Recuperación de fianza** Posibilidad por parte de la fiadora de recobrar el pago hecho al beneficiario, a través del propio fiado o de las garantías de recuperación por él presentadas.

**Requerimiento de pago** Acto mediante el cual se inicia el procedimiento de ejecución por parte de la autoridad ejecutora (Procuraduría Fiscal) mediante el cual se exige a una institución de fianzas el pago del importe de la obligación garantizada a cargo del fiado cuando éste no ha cumplido con oportunidad.

## **INSUMOS**

- "Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento" (ACP-072).
- Oficio de incumplimiento.

## **RESULTADOS**

- Cobro de la fianza de cumplimiento.

## **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Procedimiento inherente a la suscripción de contratos de bienes y servicios.



<b>PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Agosto de 2015
	Código:	206B61200/01
	Página	6 de 21

- Procedimiento inherente a la recepción de bienes y servicios en las unidades administrativas de la Comisión.

## **POLÍTICAS**

1. El solicitante de bienes y/o servicios deberá informar al Departamento de Adquisiciones y Concursos cualquier irregularidad detectada en los mismos, mediante el formato "Cumplimiento o Incumplimiento" (ACP-072) en un plazo que no exceda las 72 horas.
2. El Subdirector de Adquisiciones cancelará la fianza de cumplimiento otorgada como garantía, una vez cumplidas en forma satisfactoria las obligaciones del proveedor o prestador del servicio establecidas en el contrato.
3. El Subdirector de Adquisiciones deberá ingresar a la Caja General de la Comisión el importe obtenido por la recuperación de las fianzas de cumplimiento en un plazo que no exceda las 24 horas siguientes a su obtención.

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 7 de 21

**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: Devolución o Requerimiento de Pago de Fianzas en las Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Comisión del Agua del Estado de México.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Departamento de Adquisiciones y Concursos/Jefe del Departamento	Viene de los procedimientos inherentes a la Suscripción de Contratos de Bienes y Servicios, y el de Recepción de Bienes y Servicios en las Unidades Administrativas de la Comisión.  Recibe del almacenista o servidor público de la unidad administrativa solicitante original del formato "Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento" (ACP-072), verifica si el proveedor o prestador del servicio cumplió con lo establecido en el contrato y procede según sea el caso:  ¿El proveedor o prestador de servicio cumplió con el contrato?
2	Departamento de Adquisiciones y Concursos/Jefe del Departamento	El proveedor o prestador de servicio si cumplió con el contrato.  Informa del cumplimiento del contrato al Subdirector de Adquisiciones y le solicita el original de la fianza del proveedor o prestador de servicios contratado y retiene el formato recibido.
3	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Se entera del cumplimiento del proveedor o prestador de servicios, obtiene de su caja fuerte el original de la fianza de cumplimiento, la cancela y entrega al Jefe del Departamento de Adquisiciones y Concursos.
4	Departamento de Adquisiciones y Concursos/Jefe del Departamento	Recibe original de la fianza de cumplimiento, extrae del expediente de adquisición la copia de la fianza, entrega al proveedor o prestador de servicio el original de la fianza y recaba acuse de recibo en la copia, anexa "Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento" e integra los documentos en el expediente de adquisición y archiva.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 8 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
5	Proveedor/Prestador de servicios	Recibe original de la fianza de cumplimiento previo acuse de recibo en copia y se retira.
6	Departamento de Adquisiciones y Concursos/Jefe del Departamento	<p>El proveedor o prestador de servicio no cumplió con el contrato.</p> <p>Elabora oficio de incumplimiento en original dirigido al proveedor o prestador de servicios mediante el cual informa el día, mes, año y hora en que se deberá presentar para llevar a cabo el acto de garantía de audiencia y levantar el acta respectiva, turna oficio al Subdirector de Adquisiciones.</p> <p>Integra el "Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento" en el expediente de adquisición y resguarda.</p>
7	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Recibe oficio de incumplimiento, se entera, firma y devuelve al Jefe del Departamento de Adquisiciones y Concursos.
8	Departamento de Adquisiciones y Concursos/Jefe del Departamento	<p>Recibe original del oficio de incumplimiento firmado, obtiene cuatro copias y distribuye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original.- Proveedor o prestador de servicio.</li> <li>• Primera copia.- Afianzadora.</li> <li>• Segunda copia.- Contralor Interno.</li> <li>• Tercera copia.- Director General de Asuntos Jurídicos.</li> <li>• Cuarta copia.- Obtiene acuse de recibo e integra en el expediente de adquisición correspondiente y archiva.</li> </ul>
9	Afianzadora/Representante	Recibe copia del oficio de incumplimiento y desahogo de garantía de audiencia del proveedor o prestador de servicios, se entera y archiva.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 9 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
10	Contraloría Interna/Titular	<p>Recibe copia del oficio de incumplimiento, se entera, designa representante para que asista al evento de desahogo de garantía de audiencia del proveedor o prestador de servicios, le entrega la copia, espera fecha y acude a la Subdirección de Adquisiciones.</p> <p>Se conecta con la operación número 14.</p>
11	Dirección General de Asuntos Jurídicos/Director General	<p>Recibe copia del oficio de incumplimiento, se entera, designa representante para que asista al evento de desahogo de garantía de audiencia del proveedor o prestador de servicios, le entrega la copia, espera fecha y acude a la Subdirección de Adquisiciones.</p> <p>Se conecta con la operación número 14.</p>
12	Proveedor/Prestador de Servicios	<p>Recibe original del oficio de incumplimiento, se entera, resguarda y espera fecha para presentarse al evento de desahogo de garantía de audiencia.</p>
13	Proveedor/Prestador de Servicios	<p>En la fecha establecida se presenta en la Subdirección de Adquisiciones para el desahogo de su garantía de audiencia y manifestar lo que a su derecho convenga.</p>
14	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	<p>En la fecha y hora indicada recibe a los representantes de la Contraloría Interna, de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y al proveedor o prestador de servicios, lleva a cabo la reunión, desahoga garantía de audiencia, elabora Acta de Incumplimiento y recaba firmas de los asistentes.</p> <p>Obtiene tres copias del Acta de Incumplimiento y distribuye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original.- Integra al expediente de adquisición y resguarda.</li> <li>• Primera copia.- Proveedor o prestador de servicios.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 10 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
15	Proveedor/Prestador de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segunda copia.- Dirección General de Asuntos Jurídicos.</li> <li>• Tercera copia.- Contraloría Interna.</li> </ul> Recibe copia del Acta de Incumplimiento y archiva.
16	Contraloría Interna/Titular	Recibe copia del Acta de Incumplimiento y archiva.
17	Dirección General de Asuntos Jurídicos/Director General	Recibe copia del Acta de Incumplimiento y archiva.
18	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Obtiene el expediente de adquisición que contiene los originales de los documentos que acreditan el incumplimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato, refrendo, revalidación y/o convenio adicional o prórroga.</li> <li>• Contrato Administrativo de Adquisición de Bienes o Servicios.</li> <li>• Fianza de cumplimiento, anticipo, revalidación, prórroga, convenio adicional y/o buena calidad.</li> <li>• Acta de Incumplimiento.</li> <li>• Copia de la Póliza de Cheque expedida a favor del proveedor o prestador de servicios, en caso de anticipo.</li> <li>• Estado de cuenta donde conste el anticipo (en su caso).</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 11 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidación debidamente fundamentada y motivada, en caso de haber realizado el pago.</li> <li>• Formato de "Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento" (ACP-072).</li> </ul> <p>Elabora oficio para enviar el expediente a la Procuraduría Fiscal solicitando realice el requerimiento de pago ante la Afianzadora, firma, obtiene copia del oficio y del expediente, envía originales de los documentos a la Procuraduría Fiscal, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio, anexa a la copia del expediente, archiva y espera respuesta.</p>
19	Procuraduría Fiscal/Titular	<p>Recibe mediante oficio el original del expediente de adquisición, procede a realizar el trámite de recuperación conforme lo establezca su proceso interno de recuperación.</p>
20	Procuraduría Fiscal/Titular	<p>Elabora oficio en original y copia para informar al Subdirector de Adquisiciones el resultado de la gestión realizada, entrega el original y obtiene acuse de recibo en la copia, la cual archiva para su control.</p>
21	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	<p>Recibe original del oficio mediante el cual la Procuraduría Fiscal le informa el resultado de la gestión realizada, revisa si se recuperó la fianza, integra oficio al expediente, archiva y procede según el caso:</p> <p>¿Recuperó la fianza?</p>
22	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	<p>Se recuperó el importe de la fianza de cumplimiento.</p> <p>Elabora oficio en original para obtener el importe de la fianza ante la Caja General del GEM, firma, entrega original del oficio, obtiene acuse de recibo en copia y archiva.</p>



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 12 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
23	Caja General de Gobierno	Recibe oficio mediante el cual se solicita el pago de la fianza, se entera, archiva, realiza trámite interno y entrega importe de la fianza.
24	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Recibe importe de la fianza y lo ingresa a la Caja General de la Comisión. Se conecta con la operación número 30.
25	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	No se recuperó el importe de la fianza de cumplimiento. Elabora oficio en original para informar a la Afianzadora las gestiones realizadas por la Procuraduría Fiscal, firma, obtiene 3 copias y distribuye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original.- Afianzadora para su conocimiento.</li> <li>• Primera copia.- Contraloría Interna para conocimiento y archivo.</li> <li>• Segunda copia.- Dirección General de Asuntos Jurídicos para conocimiento y archivo.</li> <li>• Tercera copia.- Obtiene acuse de recibo y archiva en el expediente de adquisición.</li> </ul>
26	Contraloría Interna/Titular	Recibe copia del oficio, se entera de la no recuperación de la fianza y archiva.
27	Dirección General de Asuntos Jurídicos/Director General	Recibe copia del oficio, se entera de la no recuperación de la fianza y archiva.
28	Afianzadora/Representante	Recibe original del oficio de no recuperación de la fianza, se entera y archiva.

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2015  
Código: 206B61200/01  
Página 13 de 21

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Elabora oficio en original y copia para el pago de la fianza correspondiente a la Comisión, adjunta el importe del pago y obtiene una copia como acuse de recibo, entrega original del oficio y pago al Subdirector de Adquisiciones, obtiene acuse de recibo en copia del oficio y archiva.
29	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Obtiene original del oficio e importe del pago de la fianza, entrega oficio e ingresa el importe a la Caja General de la Comisión dentro de las 24 horas siguientes a su recuperación.
30	Caja General de la CAEM/Responsable	Recibe oficio e importe de la fianza, procede conforme lo establece la "Guía de Control y Registro de los Ingresos en la Caja General del Departamento de Tesorería" y entrega ficha de depósito al Subdirector de Adquisiciones.
31	Subdirección de Adquisiciones/Subdirector	Obtiene original de la ficha de depósito, integra al expediente de adquisición que corresponda y archiva para su control.

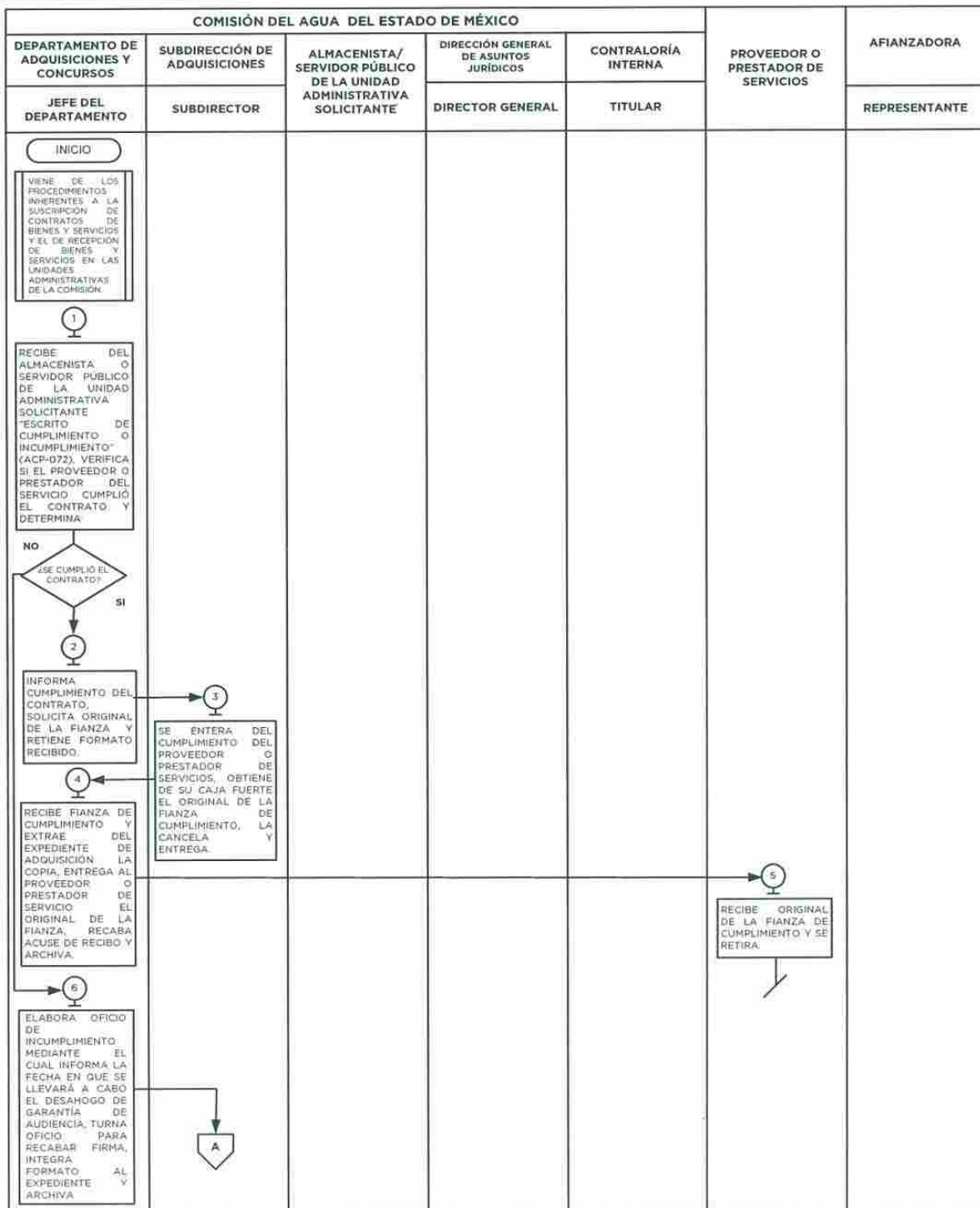


**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

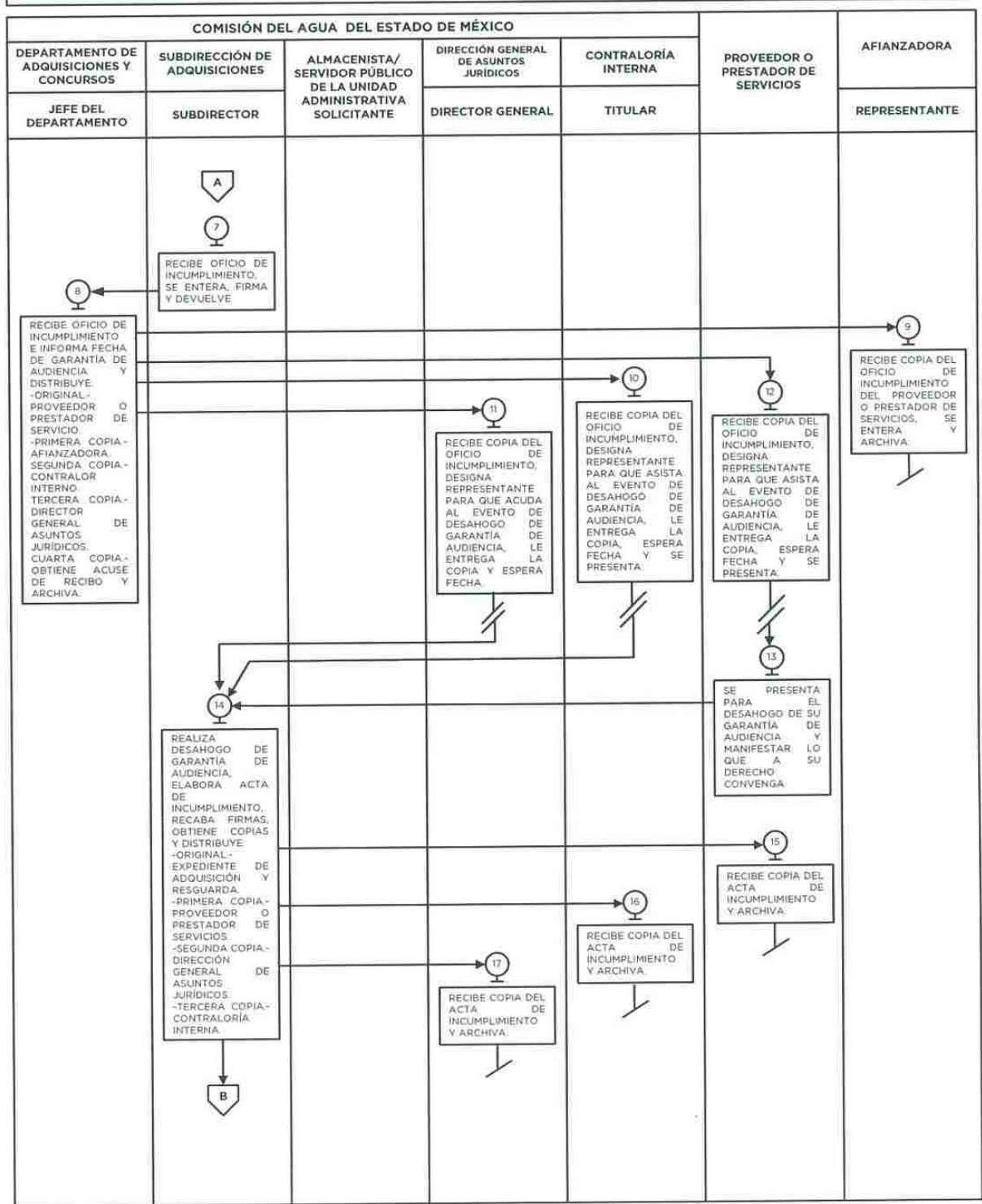
Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 14 de 21

**DIAGRAMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**



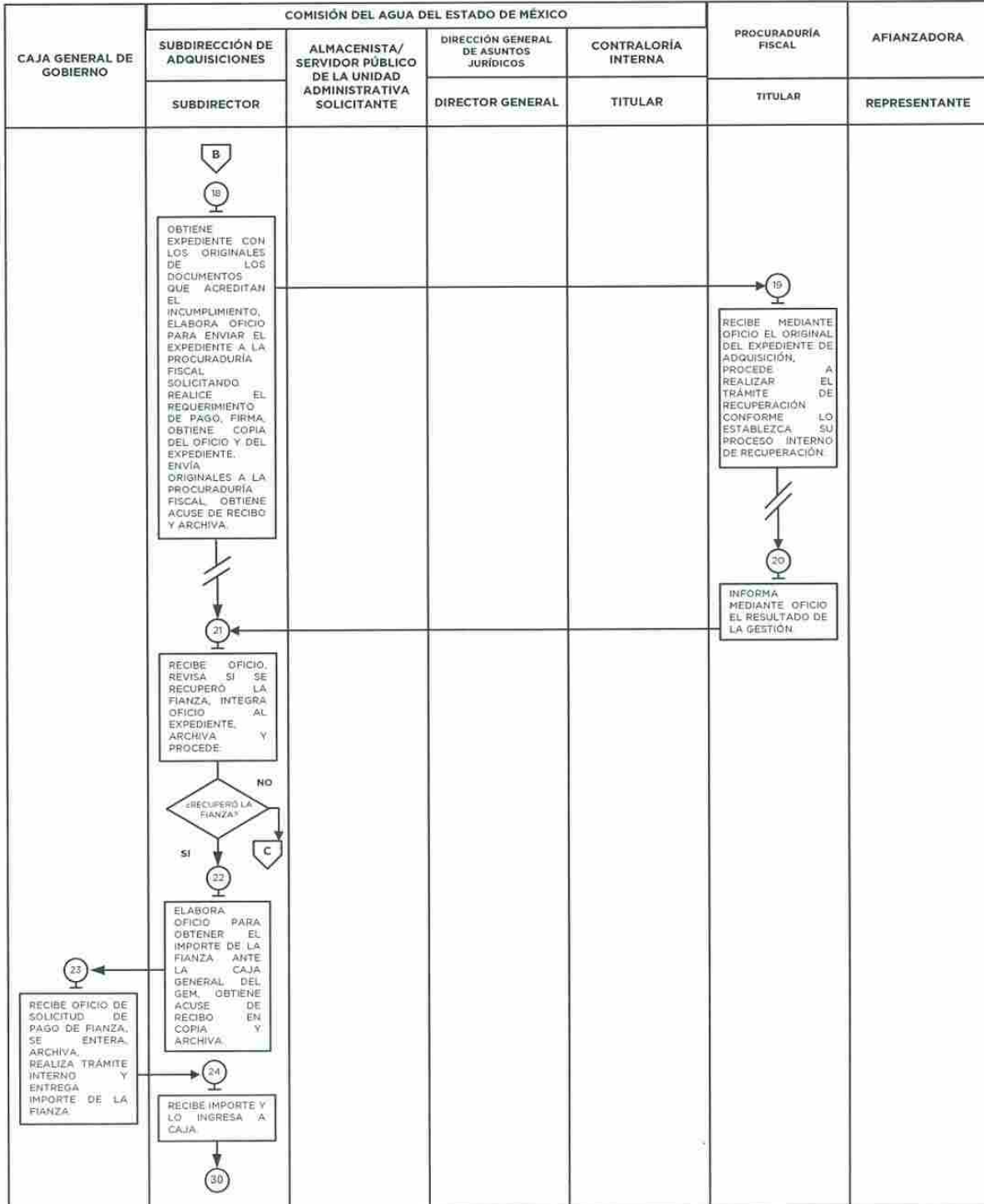
**PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 16 de 21

**PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**





**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

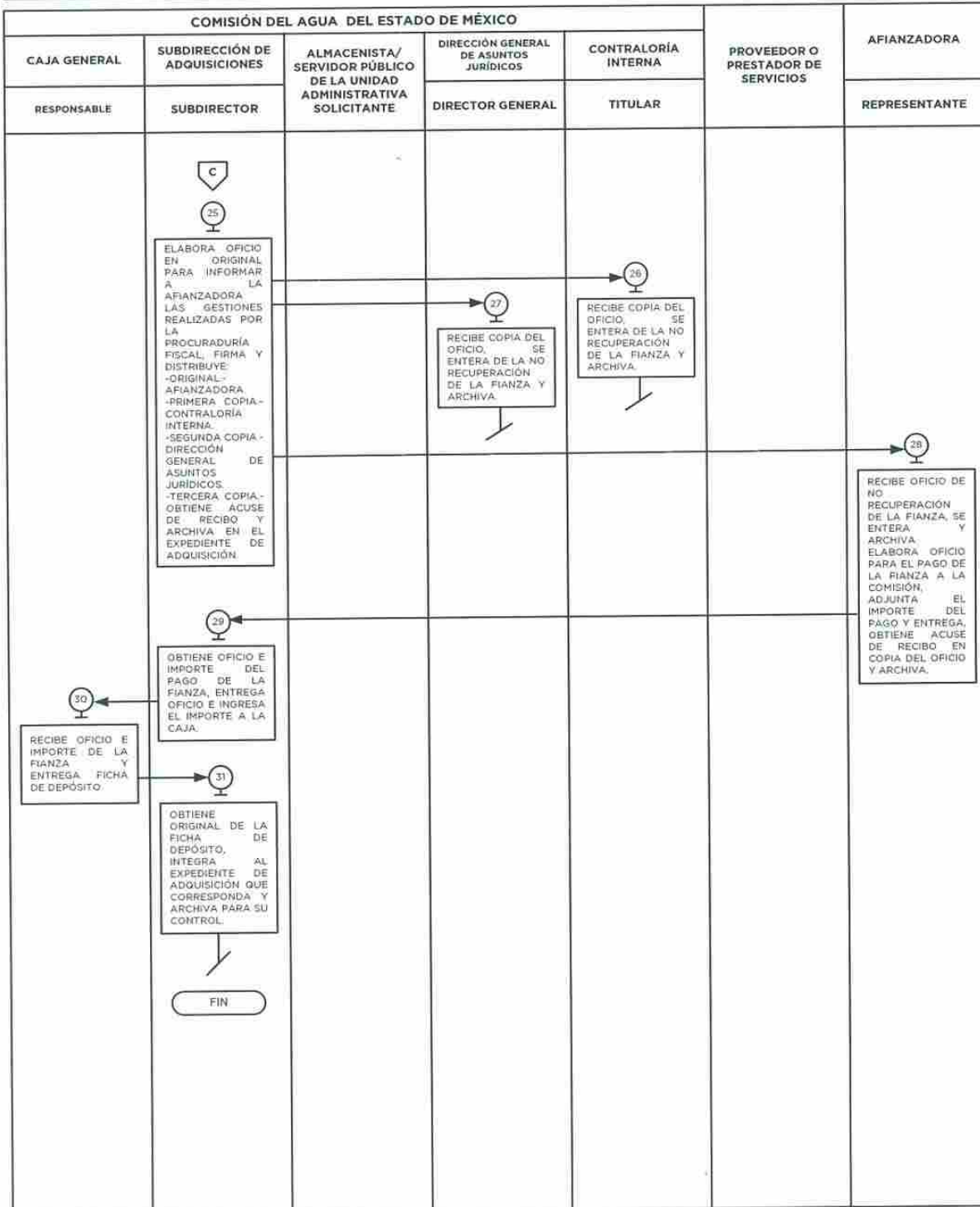
Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200/01

Página 17 de 21

**PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto de 2015
Código:	206B61200/01
Página 18 de 21	

## MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la devolución o cobro de fianzas de adquisiciones y servicios por incumplimiento en la entrega por los proveedores o prestadores de servicios contratados en la Comisión.

$$\frac{\text{Número mensual de fianzas de cumplimiento cobradas}}{\text{Número mensual de escritos de cumplimiento o incumplimiento recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de fianzas cobradas}$$

Número mensual de escritos de cumplimiento o incumplimiento recibidos

$$\frac{\text{Número mensual de fianzas de cumplimiento devueltas al proveedor o prestador de servicios}}{\text{Número mensual de escritos de cumplimiento o incumplimiento recibidos}} \times 100 = \text{Porcentaje de fianzas de cumplimiento canceladas}$$

Número mensual de escritos de cumplimiento o incumplimiento recibidos

### Registro de evidencias:

La devolución o cobro de pago de fianzas de adquisiciones y servicios queda registrada en el expediente de incumplimiento que se resguarda en el archivo del Departamento de Adquisiciones y Concursos.

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Escrito de Cumplimiento o Incumplimiento (ACP-072).



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**



**ESCRITO DE CUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO**  
**ACP-072**

NOMBRE DEL PROVEEDOR O PRESTADOR DEL SERVICIO:	FI	FECHA DE EXPIRACIÓN:	MI
NOMBRE DEL CONTRATO:	MI		MI

	SI	NO
EL PRODUCTO O SERVICIO ENTREGADO CORRESPONDE AL PRODUCTO O SERVICIO SOLICITADO	MI	MI
LA FECHA DE ENTREGA COINCIDE CON LO PRECISADO EN EL CONTRATO	MI	MI
LA ENTREGA ENTREGADA CORRESPONDE A LA SOLICITADA	MI	MI
LA COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO DE LA ENTREGA FUERON AUTOMÁTICAS	MI	MI
SE COMPARÓ CON LAS CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS (INCUMPLIMIENTO)	MI	MI

COMENTARIOS GENERALES:  
 (10)


Nota: El presente formato se fundamenta en el numeral ACP-072 de las Normas Administrativas para la Adquisición y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado.  
 Nombre, firma y cargo del servidor público que verifica el CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (11)

**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2015  
 Código: 206B61200/01  
 Página 20 de 21

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO: ESCRITO DE CUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO (ACP-072).**

**Objetivo:** Contar con un documento soporte que permita al responsable del almacén o, en su caso, el servidor público de la unidad administrativa solicitante, registrar el ingreso y condiciones de los bienes, materiales, equipos o servicios contratados por la Comisión.

**Distribución y Destinatario:** El formato se elabora en original y copia, el original para archivo del Departamento de Adquisiciones y Concursos, y la copia para el almacenista o unidad administrativa solicitante.

NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Número del contrato	Anotar el número de contrato de adquisición que corresponda.
2	Folio	Escribir la clave numérica o alfanumérica con el cual se identifica el folio consecutivo del formato.
3	Nombre del proveedor o prestador del servicio	Anotar el nombre del proveedor o prestador del servicio contratado.
4	Fecha de evaluación	Asentar día, mes y año en que se elabora el formato y se efectúa la evaluación del bien, material o servicio recibido.
5	El producto o servicio entregado....	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda.
6	La fecha de entrega....	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda.
7	La cantidad entregada corresponde a la solicitada	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda.
8	Las condiciones físicas del producto o servicio en la entrega fueron adecuadas	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda.
9	Se cumplió con las características solicitadas originalmente	Marcar con una "X" el cuadro que corresponda.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2015  
Código: 206B61200/01  
Página 21 de 21

NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
10	Comentarios generales	Asentar brevemente los motivos por los que el bien, material o servicio recibido no reúne las condiciones establecidas en el contrato de adquisición.
11	Nombre, firma y cargo del Servidor Público que verifica el cumplimiento del contrato	Registrar el nombre, firma y cargo del servidor público que recibe y verifica que el bien, material o servicio cumpla las características establecidas en el contrato de adquisición.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**







Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2015  
Código: 206B61200/01  
Página 21 de 21

NO.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
10	Comentarios generales	Asentar brevemente los motivos por los que el bien, material o servicio recibido no reúne las condiciones establecidas en el contrato de adquisición.
11	Nombre, firma y cargo del Servidor Público que verifica el cumplimiento del contrato	Registrar el nombre, firma y cargo del servidor público que recibe y verifica que el bien, material o servicio cumpla las características establecidas en el contrato de adquisición.



7





## SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2015  
Código: 206B61200  
Página: VIII

Símbolo	Representa
	<b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	<b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	<b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	<b>Conector de Procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.





**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200

Página: IX

## REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, agosto de 2015. Elaboración del documento.

Handwritten signature in black ink and the number 7 in blue ink.

**PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE  
PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE  
BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL  
ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Agosto de 2015
Código	206B61200
Página:	<b>X</b>

## DISTRIBUCIÓN

El original del Procedimiento Devolución o Requerimiento de Pago de Fianzas en las Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Comisión del Agua del Estado de México, se encuentra bajo resguardo del Departamento de Normatividad de la Unidad de Modernización Administrativa e Informática de la Comisión del Agua del Estado de México.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Directores Generales.
- Titulares de las Unidades de Apoyo Administrativo de las Direcciones Generales.
- Director de Administración.
- Subdirector de Adquisiciones y Servicios.
- Departamento de Adquisiciones y Concursos.
- Departamento de Almacenes e Inventarios.
- Titulares de las Unidades de Apoyo Administrativo de las Gerencias Regionales.
- Contraloría Interna.



**PROCEDIMIENTO: DEVOLUCIÓN O REQUERIMIENTO DE PAGO DE FIANZAS EN LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2015

Código: 206B61200

Página: XI

**VALIDACIÓN**



Ing. José Manuel Camacho Salmón  
**Vocal Ejecutivo de la CAEM**



Arq. Francisco Armando Rueda Espinosa  
**Director General de Administración y Finanzas**



L. C. Gabriela García Sandoval  
**Jefa de la Unidad de Modernización Administrativa e Informática**



Lic. Luis Damián Eduardo García Estrada  
**Director de Administración**



Lic. Juan Carlos González Vázquez  
**Subdirector de Adquisiciones**



C. José Ángel Cruz López  
**Jefe del Departamento de Adquisiciones y Concursos**



P. C. P. Manuel Monroy Cruz  
**Jefe del Departamento de Almacenes e Inventarios**