

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE SEPTIEMBRE DE 2013, A LA ELABORACIÓN DE "MANUAL DEL PROCESO RECAUDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE FINANZAS", REVISIÓN 10, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

LIC. HABIB ABRAHAM WEJBE
MOCTEZUMA
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

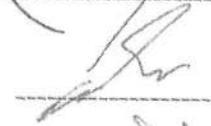
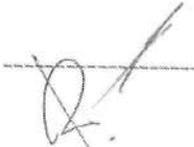
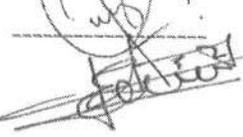
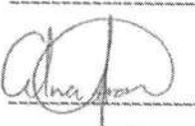
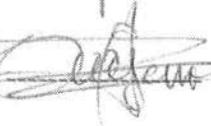
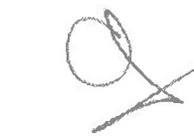
LIC. ANDRÉS ALAN BURKLE JOHNSSON
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

GERENCIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
AC.01.F.R03

2/97

PARTICIPANTES

EN EL "MANUAL DEL PROCESO RECAUDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE FINANZAS", REVISIÓN 10, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTOR DIVISIONAL DE FINANZAS	LIC. MAURICIO CERVANTES GARCÍA		
GERENTE DE TESORERÍA	L.A. ALEJANDRO SERVIN VALDIVIA.		
SUBGERENTE DE RECAUDACIÓN	C. BARBARA GAYTÁN MONTES		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	C. JUAN ENRIQUE ALVAREZ SALDÍVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTÍNEZ		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ		

CONTENIDO

EL "MANUAL DEL PROCESO RECAUDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE FINANZAS", REVISIÓN 10, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

INCLUYE:

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
MP-RE	MAPA DEL PROCESO RECAUDACIÓN	Rev.10
PR-RE-RC-01	RECAUDACIÓN	Rev.02
PR-RE-VA-02	VALIDACIÓN DE APLICACIÓN A LA FACTURACIÓN	Rev.02
	MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS	Rev.07

[Handwritten signatures and initials are present over the table content, including a large 'A', 'd', 'R', and 'D' with arrows pointing to various parts of the table.]

23/97

HOJA DE CAMBIOS

AL MANUAL DEL PROCESO RECAUDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE FINANZAS, REVISIÓN 10, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, SE LE HAN EFECTUADO LOS SIGUIENTES CAMBIOS:

CÓDIGO
DOCUMENTO

CAMBIO

REVISIÓN

SE MODIFICAN LAS CLAVES DE LOS PROCEDIMIENTOS Y MAPA DE PROCESO DE ACUERDO A LA NUEVA NOMENCLATURA.

d

~~ASD~~

a

~~A~~

~~A~~

~~R. / Q~~

~~Q~~

24/97

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

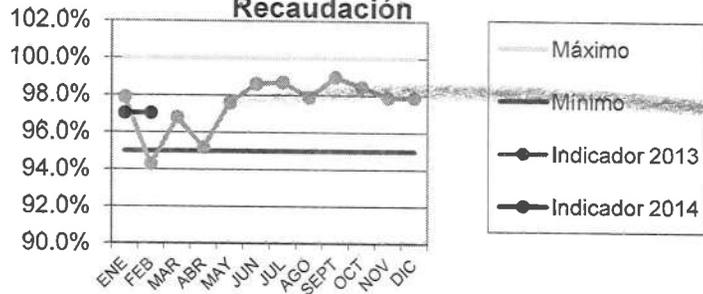
Clave:FR-AC-15

MONITOREO DE INDICADORES DE PROCESOS

FEBRERO-2014

No.	PROCESO	INDICADOR	FORMULA	RESPONSABLE	UNIDAD	RANGO DE GESTIÓN		AÑO	CALENDARIZACIÓN												Acumulado Anual
						MAX	MIN		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
1	Recaudación	Eficiencia en la Recepción de la Recaudación	(No. Cortes de Caja generados sin variación / Total cortes de caja)	Subgerente de Recaudación	%	100%	95%	2013	97.89%	94.28%	96.8%	95.19%	97.59%	98.62%	98.71%	97.89%	98.98%	98.45%	97.89%	97.89%	97.52%
								2014	97.03%	97.03%											

Eficiencia en la Recepción de la Recaudación



OBSERVACIONES:

Lic. Sonia Gálvez Alcántara
Gerente de Gestión de la Calidad

C. Bárbara Gaytán Montes
Subgerente de Recaudación

46/97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

al:	Responsable:
Dirección Divisional de Finanzas	Gerente de Tesorería

I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para controlar los ingresos de la Comisión Estatal de Aguas en el Estado de Querétaro.

II ALCANCE

A todas las oficinas de zona metropolitana y administraciones que integran el Organismo.

Son sujetos del cumplimiento de las políticas contenidas en el siguiente manual: Vocalía Ejecutiva, Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial, Dirección Divisional de Finanzas, Dirección Divisional Comercial, Dirección Divisional Jurídica, Administraciones foráneas, Usuarios/as y aquel servidor/a pública/a que gestione o genere cualquier acción que implique un ingreso para la CEA.

A todos los ingresos del Organismo:

Incluye todas las entradas ordinarias de dinero resultantes de la prestación de los servicios integrales de agua, alcantarillado y saneamiento, así como las entradas de dinero extraordinarias como son los intereses de valores obtenidos por la inversión de los recursos de excedentes de liquidez, recuperación de IVA, las ventas de materiales y equipos obsoletos, venta de ahorradores de agua, cobro de principales e indemnizaciones por cheques devueltos, multas, recargos, cobro de inscripción a concursos, etc.; ingresos que se destinarán a cubrir el gasto social, gasto administrativo y pago de deuda pública, comprendidos en los distintos conceptos contables y partidas presupuestales.

III NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley del manejo de los recursos públicos del Estado de Querétaro.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Código urbano del Estado de Querétaro.

IV DEFINICIONES

SIGE: Sistema integral de gestión de la CEA.

Cheque: Es un título de crédito para ejercitar el derecho literal que en él se consigne.

Cheque Devuelto: Es un título de crédito que no soportó el derecho literal que ahí se consignó, y puede ser devuelto.

Cheque Certificado: Título de crédito que permite bloquear en una cuenta interna, una reserva en favor del beneficiario del cheque, hasta el momento de la expiración de la fecha de presentación.

De esta manera el beneficiario tiene la garantía de que el cheque está cubierto con una reserva suficiente. El cheque certificado prevalece en el caso de concurso con otros cheques. Lo que significa que si se han emitido varios cheques y el saldo es insuficiente, el cheque certificado tendrá prioridad.

Según el Art. 199, de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito: Antes de la emisión del cheque, el librador puede exigir que el librado lo certifique, declarando que existen en su poder fondos suficientes para pagarlo.

La certificación no puede ser parcial ni extenderse en cheques al portador.

El cheque certificado no es negociable.

La certificación produce los mismos efectos que la aceptación de la letra de cambio.

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------

26
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional:	Responsable:
Dirección Divisonal de Finanzas	Gerente de Tesorería

La inserción en el cheque de palabras "acepto", "visto", "bueno", u otras equivalentes suscriptas por el librado, o de la simple firma de este, equivale a una certificación.

El librador puede revocar el cheque certificado, siempre que lo devuelva al librado para su cancelación.

Cheque de Caja: Es un documento girado contra un banco y cuya finalidad es la de garantizar la reserva de fondos.

Los Cheques de Caja, tienen una vigencia de 6 meses, no se expiden al portador y son "No Negociables".

CEAmático: Cajero automático en el cual se recibe de los usuarios/as el pago del recibo de agua.

Fondo fijo: Recursos económicos asignados a un servidor público de la CEA, que por la naturaleza del puesto tengan la necesidad de contar con moneda fraccionaria o billete para el cobro del servicio que presta la CEA.

V NORMAS Y POLÍTICAS OPERATIVAS

V.1 GENERALES

1. Todo ingreso ordinario que se tramite por el SIGE se registra a través del módulo Comercial. En caso de ingresos extraordinarios o diferentes al pago de los servicios integrales que proporciona el organismo, el servidor/a público/a que lo gestione es responsable de registrar la solicitud de cobro /Facturas-Recibos en el SIGE/Comercial, así como de la validación de la información fiscal del contribuyente contenida en la misma y su recepción será en el área de Recaudación (cajas) de la Tesorería de la CEA o de la Administración Foránea según corresponda.
2. Toda acción que lleve a cabo un servidor/a público/a de la CEA y que ésta conlleve la generación de un ingreso extraordinario, debe turnarse para su atención y recepción en Recaudación (cajas) de la Gerencia de Tesorería o de las Administraciones Foráneas, según corresponda.
3. Todo ingreso no operacional como son los reembolsos de gastos por comprobar, reingreso de salarios, incapacidades, descuentos a empleados, faltantes del personal adscrito a las áreas de recaudación del organismo, etc., deberán ser entregados en la ventanilla de pagos de la Tesorería para su registro en el sistema informático y emitir el Recibo de Ingresos no operacionales correspondiente, el cual amparará la entrega-recepción de los recursos económicos por parte de personal de egresos, para su depósito bancario o ingreso a Caja General según corresponda.
4. El personal autorizado para recibir recursos económicos por concepto de Recaudación en la CEA son: Cajeros-as y Auxiliares CEAáticos; a cargo de la Subgerencia de Recaudación, adscrita a la Gerencia de Tesorería, y Auxiliares de Cobranza y Auxiliar Administrativo de Recaudación que estén a cargo de Jefes Administrativos adscritos a los Administradores de las oficinas foráneas, así como los centros recaudadores externos que se tengan contratados por la CEA a través de la Gerencia de Tesorería adscrita a la Dirección Divisonal de Finanzas.
5. La CEA, reconocerá y hará valido todo comprobante de pago original que presente usuario/a, debiendo contar éste, con los registros emitidos por el sistema correspondiente a cada centro recaudador (propio o externo incluyendo Comisionistas), sin tachaduras, alteraciones o enmendaduras. En el caso de contingencia y recepción manual en oficinas propias de la CEA, el personal autorizado para el cobro en cajas deberá contar con el sello personalizado asignado con la leyenda de PAGADO para su recepción y cobro.
6. En el caso de recibir ingresos extraordinarios, el área que haya generado la solicitud de cobro en el sistema al presentarlo en Recaudación para su recepción, será responsable de entregar el soporte documental que avale ese ingreso para que incluya en los registros impresos que son entregados por la Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación a la Gerencia de Contabilidad.
7. Recepción de recursos económicos en moneda nacional.

C. Bárbara Gaylán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	2 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------

27
/97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional: Dirección Divisional de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

2. MANTENIMIENTO DE CATÁLOGOS DE INGRESOS NO FACTURADOS Y CLIENTES DIVERSOS

V.2.1 ALTA DE CONCEPTOS DE INGRESO NO FACTURADOS

1. Todas las áreas de Zona Metropolitana y las administraciones del interior del estado que requieran dar de alta conceptos de ingresos no facturados para recepción de recursos económicos gestionados a través del sistema informático Comercial/Solicitudes de Cobro, deben solicitar a la Gerencia de Contabilidad vía correo electrónico el alta correspondiente.

V.2.2 CLIENTES DIVERSOS

1. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación; será responsable de actualizar los datos fiscales en la base de datos ya existentes del Catálogo de cliente diversos, previa solicitud por escrito por parte de usuario/a y acompañado del documento oficial que lo justifique. (Alta de cédula fiscal, RFC, formato R2)
2. El área usuaria que origina la solicitud de cobro por primera vez, deberá realizar la captura de todos los campos requisitados sin excepción y la verificación de datos fiscales que solicita el sistema para la emisión correcta de un Comprobante Fiscal Digital al ser aplicado en área de cajas de la CEA.

V.3 MEDIOS DE PAGO DE LOS SERVICIOS INTEGRALES QUE PROPORCIONA EL ORGANISMO

1. La CEA a través de la Gerencia de Tesorería y las Administraciones Foráneas, podrán recibir el pago por parte de usuario/a y/o proveedor/a, derivado de la prestación de los servicios integrales por el organismo así como recepción de recursos por partidas extraordinarias, de la siguiente manera:
 - a. Efectivo,
 - b. Cheque Certificado,
 - c. Cheque de Caja,
 - d. Cheque para abono en cuenta,
 - e. Transferencia electrónica de recursos,
 - f. Tarjeta de Crédito/Débito a través de la Terminal Punto de Venta,
 - g. Domiciliación.
2. En lo que al pago mediante cheques se refiere, el personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA, siempre deberá observar que éstos reúnan los siguientes requisitos:
 - a. Que se expida a favor de la Comisión Estatal de Aguas.
 - b. Que el cheque esté librado por el importe determinado para el pago de uno o varios recibos a cubrir por usuario/a. En ningún caso se podrá entregar en efectivo la diferencia si el importe del cheque es mayor al saldo reflejado en el sistema. En todo caso, deberá aplicarse el importe total del cheque al contrato informado por el usuario/a o en definitivo la sustitución del cheque.
 - c. Anotará al reverso del cheque, el número de contrato y número telefónico de usuario/a para cualquier aclaración
 - d. Deberá validar el llenado del cheque e informará a usuario/a si existe algún error que impida su recepción o de lo contrario, éste podrá ser devuelto por cualquiera de las causas que se detallan a continuación:
 - i. Fondos insuficientes,
 - ii. El librador no tiene cuenta con el banco,
 - iii. Falta firma del librador,

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------

28
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área funcional:

Dirección Divisional de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

- iv. Firma distinta del librador a la que se tiene registrada en el banco,
- v. No corresponde el folio del cheque con los entregados al librador,
- vi. Está a cargo del banco documento de orden judicial de no pago,
- vii. Orden Judicial de no pagarlo,
- viii. Documento revocado, venció el plazo legal para su presentación,
- ix. Librador se encuentra en estado de quiebra,
- x. No hay continuidad en los endosos,
- xi. Negociación indebida,
- xii. Pagadero en otra moneda,
- xiii. Alterado,
- xiv. Se cobra cantidad distinta a la que vale el cheque,
- xv. Carece de fecha,
- xvi. Ya pagado el documento original,
- xvii. Mutilado,
- xviii. No es compensable por no reunir los requisitos legales,
- xix. Por no reunir las menciones y requisitos legales,
- xx. No contiene la orden incondicional de pagar dinero (unidad monetaria incorrecta),
- xxi. Por causa imputable al banco librado,
- xxii. Cheque al portador expedido por un monto mayor al permitido,
- xxiii. Cheque presuntamente falsificado,
- xxiv. Otras causas diferente a las anteriores.

V.4 CONTROL RECAUDACIÓN

1. Servidor/a público/a autorizado para recibir los recursos económicos a través de recaudación propia, debe verificar lo siguiente:
 - a. Resguardar durante el día, todos aquellos registros impresos que son emitidos por el sistema al aplicar un pago a facturación o solicitud de cobro como pueden ser, las tiras de comprobación, pago múltiple etc. Estos serán resguardados por la Subgerencia de Recaudación el tiempo definido en el Proceso y por la Administración según corresponda.
 - b. En caso de contingencia y al no contar con el sistema informático, si usuario/a presenta su recibo impreso, el personal autorizado para ello, podrá recibir los recursos que amparen el saldo informado en éste y seguido de ello, lo inhabilitará estampando el sello con la leyenda de PAGADO, reteniendo el talón -CEA para su posterior aplicación al restablecerse el sistema.
 - c. Que la recaudación se aplique al concepto de ingreso correspondiente, siendo el que el usuario/a indique o recibo de agua indique, el cual está ligado en el sistema informático a cuentas contables y categorías presupuestales de ingresos, para su aplicación y seguimiento.

C. Bárbara Gaytan Montes

L.A. Alejandro Servin Valdivia

Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera

4 de 14

29
/ 97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área Central:

Dirección Divisional de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

- d. La forma de pago deberá ser capturada y aplicada en el sistema de acuerdo a la recepción física de los recursos entregada por el usuario/a y/o proveedor/a, es decir; efectivo, cheque, tarjeta de crédito/débito, depósito bancario o transferencia electrónica.
2. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación, dará seguimiento a los recursos recaudados en los centros de cobro externo, verificando lo siguiente:
- a. Que todo ingreso que sea abonado a la facturación del usuario/a, sea soportado con el comprobante correspondiente a cuentas de la CEA en los periodos establecidos para cada recaudador externo.
 - b. En caso de no cumplirse lo citado en el párrafo anterior, deberá solicitar la regularización de pago al recaudador externo, a través de un oficio de la Gerencia de Tesorería, en el cual se informa el saldo pendiente por cubrir y solicitud de pago inmediato de los recursos.
 - c. En el caso de inconsistencias relativas a la domiciliación, se deberá consultar al Supervisor de Banca Electrónica y para ello, el usuario/a acudirá a las instalaciones de la CEA o en su sucursal bancaria correspondiente para solicitar aclaración y/o devolución de recursos.
 - d. La Subgerencia de Recaudación a través de Auxiliar de Recaudación Externa, deberá verificar que los talones-CEA de los recibos cobrados a usuarios/as por el recaudador/a externo al recibirlos físicamente (cuando aplique) y antes de su captura en el sistema, estén inhabilitados a través de un sello con la leyenda de PAGADO o en su defecto un registro de certificadora.
3. La documentación soporte de recaudación, objeto del ingreso, debe cumplir los requisitos que a continuación se enlistan, cuando se turnen para su resguardo a la Gerencia de Contabilidad a través de la Subgerencia de Recaudación:
- a. Recaudación Propia.
 - i. Corte de Caja
 - ii. Ficha de depósito de efectivo y cheques, por centro recaudador.
 - iii. Vouchers originales expedidos a usuarios/as que pagaron con tarjeta de crédito o débito
 - iv. Comprobantes de transferencia electrónica.
 - v. Reporte de los Comprobantes Fiscales Digitales (CFD) emitidos.
 - vi. Reporte de recaudación consolidado por fecha de registro.
 - vii. Haberse realizado la aplicación de los cortes, ya que al ejecutarse el mismo, se calcula de manera automática en el sistema el monto de los impuestos que en términos de las disposiciones fiscales deberán trasladarse o retenerse, conforme a la tasa de IVA vigente. (Información incluida en el Reporte de Desglose de Ingresos por Concepto Consolidado)
 - viii. En el caso de Administraciones Foráneas, es responsabilidad de Jefe Administrativo la aplicación de los cortes de caja, el mismo día de la recaudación, así como levantar el reporte correspondiente y dar seguimiento de cualquier diferencia que se llegase a presentar en el desglose de ingresos por concepto.
 - b. Recaudación Externa.
 - i. Comprobantes de depósito o transferencia electrónica a cuentas del organismo emitidas por los centros de recaudación externa.
 - ii. Reporte de recaudación consolidado por fecha de registro.
 - iii. Haberse realizado la aplicación de los cortes, ya que al ejecutarse de calcula de manera automática en el sistema el monto de los impuestos que en términos de las disposiciones

C. Bárbara Gaytán Montes

L.A. Alejandro Servin Valdivia

Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera

5 de 14

30
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional: Dirección Divisional de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

fiscales deberán trasladarse o retenerse, conforme a la tasa de IVA vigente. (Información incluida en el Reporte de Desglose de Ingresos por Concepto Consolidado)

iv. Reporte de comisiones de la recaudación externa.

4. Otros Ingresos no facturados, diferentes al pago del servicio integral de agua potable y alcantarillado o no específicos.
 - a. El área usuaria o que origina el ingreso, deberá de registrar la solicitud de cobro en el sistema informático y, si fuera el caso, anexar copia del contrato o convenio al presentarse en Recaudación (cajas) para su cobro para ser entregado a la Gerencia de Contabilidad.
 - b. Los documentos anexos referidos en el punto anterior, no deberán presentar alteraciones (tachaduras, enmendaduras, escritos con tintas o en máquinas diferentes) y deberán inhabilitarse a través de un sello de RECIBIDO y rúbrica de servidor público.
 - c. En el diario de facturas en el sistema informático, quedará registrado: el Número de solicitud, folio de factura asignada por el sistema, nombre del servidor público que la generó y fecha de pago, entre otros conceptos para aclaraciones o seguimiento en caso de aplicar.
5. Los centros de cobro autorizados, para la recepción del pago de derechos por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, son:
 - a. Oficinas propias del organismo, ubicadas en zona metropolitana así como los CEAmáticos y oficinas de las Administraciones Foráneas.
 - b. Recaudadores/as externos/as, con los que la CEA deberá establecer un convenio y/o contrato en el cual, se determinarán las condiciones de operación, mismos que estarán bajo resguardo de acuerdo a lo siguiente:
 - i. Los correspondientes a zona metropolitana o de alcance estatal, en la Gerencia de Tesorería que se apoyará en las Subgerencia de Recaudación y Banca Electrónica para su actualización y seguimiento.
 - ii. Los correspondientes a oficinas foráneas, Jefe Administrativo de cada Administración, con la finalidad de controlarlos para su actualización y seguimiento.
6. Director Divisional de Finanzas, autorizará el importe de la comisión que se pagará a los recaudadores externos y a comisionistas por el cobro de recibos de agua en comunidades lejanas a la administración Foránea, así como los gastos por concepto de pasajes correspondientes.
7. Para el pago de un/a Comisionista por su participación por el cobro de recibos, cada Administración, deberá validar que éstos presenten adeudo, es decir; el importe del recibo deberá ser diferente a \$0.00 (cero pesos).
8. Todo efectivo y/o cheques recaudados en oficinas de la CEA, por pago del servicio que presta, deberán ser depositados a más tardar al día hábil siguiente, en que el prestador de servicio de traslado de valores acuda a los centros de recaudación de la ciudad y del interior del Estado, lo anterior de acuerdo a la programación de los servicios que se indiquen por parte de este organismo.
9. Las fichas de depósito bancarias procesadas a través de la Cía. de Traslado de Valores de oficinas propias de zona metropolitana, deberán ser entregadas a la Subgerencia de Recaudación para su revisión y validación, en un plazo de cinco días hábiles posteriores a su recolección; en caso contrario, ésta última gestionará ante quien corresponda su recuperación. En el caso de extravío se soporta con copia simple del estado de cuenta bancario, en donde se refleje el abono del depósito en cuestión, de no ser así; gestionará ante la compañía de traslado de valores la recuperación de los recursos económicos.
10. Para el caso de Administraciones Foráneas, en caso de tardanza de un lapso de más de cinco días por parte del banco o de la compañía de traslado de valores en el envío de las fichas de depósito, es

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	6 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------

31/97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional: Dirección Divisonal de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

responsabilidad de la Subgerencia de Banca Electrónica, previa notificación de la Gerencia de Contabilidad, gestionar la solicitud de envío del comprobante correspondiente, así como de notificarle de aquellos comprobantes de depósito que presenten errores en su llenado, en la cuenta bancaria, importe o fecha, para su corrección oportuna.

11. Es responsabilidad de la Gerencia de Contabilidad notificar a la Gerencia de Tesorería o al Administrador foráneo, sobre aquellos casos en los que carezca de documentación soporte para la aplicación contable de Ingresos.
12. Todo ingreso que no se ligue a un número de contrato de usuario, se gestionará en el sistema informático como solicitud de cobro, y los ingresos no operacionales serán entregados en Ventanilla de Pagaduría.
13. La Gerencia de Tesorería y las Administraciones Foráneas a través de la Subgerencia de Recaudación y del Jefe Administrativo respectivamente, son responsables de entregar el sello oficial a quien designen como personal autorizado para el cobro en cajas, dentro de las propias oficinas, en horas hábiles de recaudación mediante un resguardo. El sello oficial es el de PAGADO y algunas otras opciones como el de recibido y salvo buen cobro para recepción de documentos (sello de pólizas de cheque u otros memorándums o escritos).
14. Los datos que deberán contener los sellos que serán utilizados por el personal autorizado ó Comisionista son los siguientes:
 - a. Razón social de la CEA,
 - b. Nombre de la administración, (aplicable en administraciones únicamente)
 - c. Leyenda "PAGADO"
 - d. Para comisionistas del interior del Estado la leyenda es: "Pago para abono en cuenta del usuario".
 - e. Para comisionistas del interior del Estado, se deberá informar el nombre de la Comunidad
 - f. Fecha de la recepción del pago.
 - g. Firma del cajero. (Firma digitalizada, formato autorizado por la Dirección Divisonal de Mercadotecnia y Relaciones Públicas.)
15. En el caso de Comisionistas, las Administraciones Foráneas a través de Jefe Administrativo, deberán entregar el sello oficial al comisionista, mediante un resguardo impreso, el cual permanecerá bajo su custodia para control y comprobación de la recepción de los recursos y hasta la vigencia del contrato.
16. Comisionista designado por la CEA en el interior del Estado, no está facultado para ajustar o documentar recibos de agua, sino únicamente para ejercer la recepción de los importes facturados y de la entrega del efectivo y sello; al personal autorizado para la recepción de los recursos en la CEA.
17. Respecto a la recaudación, el importe máximo establecido por la Gerencia de Tesorería, que deberá resguardarse en cajas por concepto de cobro a los usuarios/as será de \$ 20,000.00 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.) De manera provisional y con las medidas necesarias, se resguardará el efectivo en la caja fuerte de cada oficina que se tenga disponible para ello hasta la elaboración final del envase.
18. Personal autorizado para recibir recursos económicos por concepto de Recaudación en la CEA, será responsable de cumplir con lo referido y no rebasar el máximo autorizado.
19. La elaboración de Comprobante de operación de traslado de valores, deberá ser diario e individual por corte de caja y por el total recaudado por Comisionistas en el caso de Administraciones Foráneas; es decir, el contenido del envase que incluye efectivo y cheques (para quienes aplique éste último) deberá ser igual al reportado en el Resumen de corte de caja del sistema informático en los conceptos Total Efectivo y Total Cheques para ser validado e identificado en el estado de cuenta bancario y conciliación correspondiente.
20. Al término de relación laboral del personal autorizado para recibir los recursos económicos o separación de la CEA, la Gerencia de Tesorería y la Administración Foránea a través de la Subgerencia de

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	7 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------

32
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área funcional:

Dirección Divisional de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

Recaudación y Jefe Administrativo respectivamente, será responsable de elaborar una acta de Hechos Administrativa, en el que se haga constar de la baja o destrucción del sello en presencia de dos testigos en la organización, así como de coordinar la elaboración del acta de entrega-recepción correspondiente.

21. Al término de la participación de Comisionista del interior del Estado con la CEA, la Administración Foránea, será responsable de remitir a la Dirección Divisional de Administraciones, el convenio de extinción respectivo firmado de conformidad por el Comisionista, para recabar la firma del Representante Legal del organismo, previa entrega de los recibos de agua, no cobrados (en caso de aplicar), los talones-CEA de los recibos cobrados, el sello resguardado y los recursos económicos recaudados en el área correspondiente para ello.
22. La Gerencia de Tesorería, a través de la Subgerencia de Recaudación recibirá por parte de las Administraciones Foráneas a través de Jefe Administrativo, la solicitud de cancelación de operaciones ya aplicadas en el sistema informático vía correo electrónico. Toda solicitud deberá estar soportada con el número de operación, número de contrato, fecha de registro, número de caja y motivo.
23. Así mismo, la Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación, deberá resguardar de manera impresa, todos los soportes recibidos de solicitudes de cancelación anexo al reporte que emite el sistema informático para su control.
24. La Gerencia de Tesorería, a través de la Subgerencia de Recaudación y la Administración Foránea a través del Jefe Administrativo, deberá de clasificar, archivar y enviar a custodia al archivo muerto los talones-CEA de cobro del servicio de agua o tira auditora emitida por el sistema informático.

V.5 CONTROL CEAMÁTICOS

1. El pago que se efectúa en el CEAmático, será la facturación actual o parcial, importe de pago decidido por usuario/a.
2. La Gerencia de Tesorería, a través de Supervisor de CEAmáticos y Auxiliar CEAmático, será responsable de atender y solventar las aclaraciones de usuarios/as con respecto al funcionamiento del cajero automático al realizar su pago y, en caso necesario, realizar el arqueo correspondiente.
3. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación, representada por el Auxiliar CEAmático, Cajero-a y Auxiliar de Recaudación Externa (en área central), solicitará a la compañía de traslado de valores, el billete y moneda fraccionaria necesaria para entrega de cambio a nuestros/as usuarios/as tanto en cajas como en CEAmático en el horario y programación establecida.
4. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación representada por Supervisor de CEAmáticos, estará al pendiente de los mantenimientos preventivos y/o correctivos de los cajeros automáticos; de acuerdo al calendario vigente establecido en el contrato de servicio con el proveedor por parte de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, así como reportar a esta última cualquier desperfecto extraordinario técnico y de sistema que ocurra para su intervención y solventación.
5. Siempre que se lleve a cabo un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a un cajero automático deberá estar presente, Auxiliar CEAmático responsable del mismo, a fin de garantizar el resguardo correcto de los recursos económicos del cajero automático.
6. Auxiliar CEAmático será responsable de canalizar a usuarios/as al área de cajas para su atención cuando por alguna causa el cajero automático este fuera de servicio.
7. Los cajeros automáticos, deberán contener en su capacidad total el fondo fijo asignado, excepto cuando, por alguna razón no imputable a la CEA, no se cuenta con la moneda fraccionaria o billete o bien no se haya efectuado el corte total del mismo. Cuando aplique, será posible ejecutar las acciones referidas las veces que sea necesario durante el día.
8. Usuario/a podrá realizar el pago en los CEAmáticos en efectivo y/o con tarjeta de crédito/débito de acuerdo a sus características específicas.

C. Bárbara Gaytán Montes

L.A. Alejandro Servín Valdivia

Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera

8 de 14

33
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional: Dirección Divisional de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

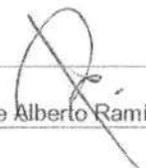
9. Cada cajero automático debe tener asignado un Auxiliar de CEAmáticos como responsable de la operación y el control de sus recursos económicos, pudiendo un mismo Auxiliar de CEAmáticos tener asignados varios cajeros automáticos a su cargo.

V.6 OPTIMIZACIÓN DEL EFECTIVO

1. Vocal Ejecutivo en carácter de titular de las cuentas de cheques e inversión del organismo, designa y autoriza mediante escrito dirigido a las Instituciones Bancarias, a los funcionarios para que por su cuenta y orden, realicen cargos y abonos por transferencias entre cuentas propias del organismo, así como la reinversión de fondos de las cuentas de inversión, esto a través vía telefónica o correo electrónico,
2. La Gerencia de Tesorería, a través de la Subgerencia de Banca electrónica es responsable de cotizar con las diferentes instituciones bancarias, casas de bolsa y fondos de inversión las tasas de inversión de diferentes plazos para la toma de decisiones de inversión de excedentes de liquidez.
3. En los vencimientos de inversión, la Subgerencia de Banca Electrónica debe informar a la Gerencia de Tesorería para acordar con la Dirección Divisional de Finanzas el nuevo plazo de reinversión y la institución bancaria a elegir en su caso.

V.7 DE CAMBIO DE CHEQUES

1. Los cheques que podrán ser cambiados en el área de cajas de la CEA son:
 - a. Los expedidos por la propia institución
 - b. Los cheques de la caja de ahorro de la CEA.
 - c. Los cheques personales limitados en un día hasta por un monto de \$30,000.00 (TREINTA MIL PESOS 00/100 M.N.) a los siguientes servidores públicos.
 - i. Vocal Ejecutivo
 - ii. Directores
 - iii. Gerentes
 - iv. Administradores
 - v. Los emitidos a empleados por las Cajas Populares que cuentan con convenio con la CEA para otorgar préstamos a sus empleados.
2. El personal facultado para autorizar el cambio de cheques en cajas serán los siguientes:
 - a. Vocal Ejecutivo.
 - b. Director General Adjunto de Administración y Finanzas
 - c. Director Divisional de Finanzas.
 - d. Administradores foráneos.
 - e. Gerente de Tesorería.
 - f. Subgerente de Tesorería.
 - g. Subgerente de Recaudación.
 - h. Jefe Administrativo de la administración foránea.
3. En el caso de que algún cheque de un servidor/as público/a sea devuelto, entrará en vigor el punto V.10 "Cheques Devueltos", del presente manual.

 C. Bárbara Gaytán Montes	 L.A. Alejandro Servin Valdivia	 Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	9 de 14
---	---	--	---------

34
/ 77

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional: Dirección Divisional de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

V.8 DE CONTROL DEL FONDO FIJO

1. Se otorgan fondos fijos únicamente a aquellas áreas que por su naturaleza tengan la necesidad de contar con billete y moneda fraccionaria para el cobro del servicio que presta la CEA.
2. Los fondos fijos de los cajeros automáticos y los fondos fijos para recargas de los cajeros automáticos están asignados a Auxiliares CEAmáticos correspondientes.
3. El trámite de solicitud de asignación de un fondo fijo deberá ser requerido mediante escrito vía electrónica a la Dirección Divisional de Finanzas, en el cual manifieste la justificación y nombre del responsable del mismo.
4. El importe asignado a cada fondo fijo estará sujeto a la evaluación que la Dirección Divisional de Finanzas haga de las necesidades del área solicitante y a las reconsideraciones que la Dirección antes mencionada lleve a cabo.
5. Se nombrará un custodio/a por cada fondo fijo otorgado, quién deberá firmar un pagaré, una salvaguarda, conocer las políticas y normatividad para el manejo del mismo y formar parte de la póliza de fianza de fidelidad contratada por la CEA para tal efecto.
6. La Subgerencia de Tesorería es responsable de la custodia y control de los pagarés y salvaguarda de fondos fijos de área central y Administraciones Foráneas del organismo.
7. El fondo fijo debe utilizarse únicamente para el fin que fue creado y es el contar con moneda fraccionaria y billete para dar cambio a usuarios/as.
8. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación y la Administración Foránea a través de Jefe Administrativo; para efectos de llevar un control del fondo que diariamente se asigna para inicio del día del cobro en cajas, llevará un reporte de entrega y recepción del resguardante provisional, toda vez que al final el Cajero-a deberá entregar el recurso.
9. Para cualquier cambio de custodio/a del fondo fijo en Zona Metropolitana se deberá notificar a la Gerencia de Tesorería y en Administraciones Foráneas se deberá notificar al Administrador Foráneo, para que practique el arqueo correspondiente. Se deberá sustituir la responsiva y pagaré así como cancelar los anteriores que quedan sin vigencia. El resultado de lo anterior se deberá informar a las Gerencias de Contabilidad y Tesorería, para su registro, control y seguimiento.
10. La Subgerencia de Tesorería es la responsable de practicar arqueos de fondo fijo (excepto CEAmáticos) de manera periódica y aleatoria en Zona Metropolitana y el Administrador foráneo, en oficinas de administraciones foráneas.
11. El Supervisor de CEAmáticos a cargo de la Subgerencia de la Recaudación de la Gerencia de Tesorería, es responsable de practicar arqueos una vez por semana, a los responsables de fondos fijos contenidos en los cajeros automáticos en zona metropolitana y recabar la firma de la Subgerencia de Recaudación para su conocimiento y seguimiento de pago de faltante si fuera el caso. Así mismo, una vez por mes en calidad de representante de la Gerencia de Tesorería y para efectos de Auditoría, elaborará y le entregará arqueo por fondo fijo asignado, así como los pagarés y responsivas en caso de actualización de resguardos del personal a su cargo.
12. Custodio/a del Fondo Fijo, debe mantener el control y resguardo en oficinas de la CEA para efectos de ser auditado/a de manera aleatoria por instancias revisoras.
13. Si derivado de un arqueo al fondo fijo se detectara algún faltante, éste será cargado a la cuenta de custodio/a, para su posterior descuento vía nómina y su recuperación no debe exceder seis quincenas. En caso de sobrante será ingresado a Ventanilla de Pagaduría Tesorería o en su caso, a cuenta de cheques de la administración foránea, en forma inmediata y responsable de puesto Auxiliar de Pagaduría registrará los movimientos que correspondan en el sistema informático, para control y seguimiento de Contabilidad y Tesorería.

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	10 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	----------

35
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS (Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)	
Área funcional:	Responsable:
Dirección Divisional de Finanzas	Gerente de Tesorería

14. Todo arqueo debe ser realizado siempre en presencia del responsable del fondo fijo o, en caso excepcional, en presencia de la Gerencia de Tesorería.

V.9 DE CONTROL DE CHEQUERA

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Recaudación, validar los depósitos bancarios registrados en el sistema informático comercial, por la recaudación diaria de zona metropolitana y administraciones foráneas con los estados de cuenta bancarios emitidos en Banca electrónica y remitidos por la Subgerencia que lleva el mismo nombre.
2. Es responsabilidad del personal a cargo de la Subgerencia de Banca Electrónica adscrito a la Gerencia de Tesorería el verificar que todas las operaciones de movimientos bancarios aplicados en el sistema informático administrativo, correspondan con los reportados en los estados de cuenta bancarios de las cuentas de cheques e inversiones del organismo, esto con la finalidad de preconiliar los movimientos antes de cada cierre mensual para disminuir el número de partidas por aclarar al término de las conciliaciones bancarias.
3. Las conciliaciones bancarias de las cuentas de cheques deben elaborarse en forma mensual bajo la responsabilidad de la Gerencia de Contabilidad, y reportarse a la Gerencia de Tesorería y a la Subgerencia de Banca Electrónica en los primeros quince días hábiles del siguiente mes, para solicitar las partidas por aclarar ante Instituciones Bancarias.
4. La aclaración de partidas en conciliación bancaria de las cuentas de cheques e inversiones estará a cargo de la Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Banca Electrónica.
5. Las partidas en conciliación, solo pueden ser canceladas contra las cuentas de resultados vigentes y autorizadas por Director Divisional de Finanzas; previa petición por escrito de las gerencias de contabilidad y de tesorería, todo lo anterior como último recurso y una vez agotadas las instancias para su aclaración o devolución.
6. La apertura de cuentas de cheques debe estar justificada para un mejor control financiero de los recursos, siendo su clasificación de acuerdo a la que dicte el catálogo contable.
7. En caso de cambios de firmas de servidores públicos autorizados para librar cheques, se solicitará al banco los movimientos de alta y baja a que haya lugar, firmando de manera mancomunada dos de las firmas autorizadas.

V.10 CHEQUES DEVUELTOS

1. Al recibir la CEA una notificación de devolución de un cheque por parte del banco y de acuerdo a jurisdicción del contrato pagado con el documento en cuestión, se deberá llevar a cabo lo siguiente:
 - a. Zona metropolitana: La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación; será responsable de notificar al área que originó el ingreso, la devolución del cheque a través de un Memorándum en el que se informe: causa de devolución reportada por el banco, copia del cheque y datos del contrato o proveedor al que se aplicó el pago o servicio.
 - b. Administraciones: La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Banca Electrónica, será responsable de informar la devolución del cheque a través de un Memorándum a la Dirección Divisional de Administraciones para remitir a su vez a la Administración que corresponda para gestionar las acciones tendientes al cobro.
2. Se deberá entregar sin excepción a la Subgerencia de Banca Electrónica de la Gerencia de Tesorería en todos los casos, copia del cheque devuelto para el registro del mismo, en el sistema informático.
3. Al identificar en el estado de cuenta bancario un cheque devuelto; la Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Banca Electrónica, solicitará a la Institución Bancaria que corresponda a través de un oficio, el Aviso de Devolución, Imagen del cheque devuelto y cuando sea necesario el cheque original,



C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	11 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	----------

36
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área funcional:

Dirección Divisonal de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

esto se llevará a cabo únicamente en los casos que los cheques hayan sido depositados directamente en sucursales bancarias a las cuentas de la CEA asignadas para ello.

4. Derivado de la devolución bancaria de un cheque por cualquiera de las causas definidas, se cobrará un 20% más IVA de indemnización sobre el importe del cheque, según lo indica el Artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. (LGTOC).
5. En el caso de que el librador/a solicitara la condonación de indemnización referida por cheque devuelto, ésta aplicará únicamente para situaciones en los que la causa de devolución sea no imputable al librador de cheque. Para cualquier otro caso, procederá únicamente cuando se encuentre plenamente justificado y sea de mayor conveniencia para el organismo.
6. En dado caso de que la causa no sea imputable al propio librador o se justifique plenamente el no cobro y sea de mayor conveniencia para el organismo, se formatizará la condonación mediante un oficio que podrá ser firmado por funcionarios/as que ocupen los puestos que se detallan a continuación y siempre de manera mancomunada, al menos dos de tres firmas: Director Divisonal de Finanzas, Director Divisonal Comercial y Director Divisonal Jurídico.
7. La solicitud de condonación de indemnización deberá estar soportada por una petición por escrito por parte de usuario(a)/librador(a) dirigida a la Dirección Divisonal Comercial o Administración Foránea, y cuando se trate de un error bancario, deberá anexarse el documento de la institución bancaria que valide que la causa de la devolución del cheque no es imputable al usuario.
8. Cualquier Dirección, Administración Foránea, Gerencia, área ó Departamento que haya originado el cobro de un servicio o elaborado la solicitud de cobro que originó el ingreso a través de un cheque, y éste haya sido reportado como devuelto por parte del banco, será responsable de gestionar la recuperación y generar las solicitudes de cobro en el sistema informático, de acuerdo a lo siguiente:
 - a. Pago principal del cheque devuelto (no aplica IVA).
 - b. 20% de Indemnización (si más IVA).
9. El total de pago de los conceptos aplicables anteriormente detallados, podrán ser recibidos a través de cheque de caja, cheque certificado, transferencia electrónica o efectivo en el área de cajas, previa notificación por parte de usuario/a y/o servidor/a público/a que lo gestione.
10. A continuación se detallan las áreas responsables de gestión de recuperación de cheque devuelto de acuerdo a los tipo de servicios que se otorgan en la Dirección Divisonal Comercial y Administraciones Foráneas:

← Es un Derod y tiene requisitos aplica el 51, III

RESPONSABLES GESTIÓN RECUPERACIÓN CHEQUES DEVUELTOS	TIPO DE USUARIOS/AS QUE ATIENDE
Gerencia de Factibilidades, Inspección y Vigilancia	Derechos de infraestructura (factibilidades) de zona metropolitana. En el caso de los cheques que se entregan por desarrollador y se establezca una programación para su depósito a través de la Gerencia de Tesorería, ésta ultima notificará la devolución a la Gerencia de Factibilidades para seguimiento de recuperación de pago principal del cheque.
Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	Usuarios/as de zona metropolitana con consumo facturado hasta 12 meses vencidos, Operador de Carro tipo Cisterna (venta de agua potable y tratada). La Gerencia referida informará a la Gerencia de Tesorería a través de un Memorándum de manera mensual, el estatus de recuperación de los cheques remitidos, para conciliación

37/97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área funcional:

Dirección Divisonal de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

	con la Gerencia de Contabilidad.
Administraciones Foráneas	Derechos de infraestructura de su jurisdicción (factibilidades), usuarios/as con un consumo facturado y Operador de Carro tipo Cisterna (venta de agua potable y tratada). En todos los casos, Administrador de oficinas foráneas informará a la Dirección Divisonal de Administraciones con copia a la Gerencia de Tesorería, la fecha de la recuperación del cheque devuelto más indemnización y en el caso de omisión de pago en los 15 (quince) días hábiles que se tiene para ello; notificará a las dos últimas áreas referidas de la misma manera.

- En el caso de que la gestión de recuperación exceda a los 15 (quince) días hábiles posterior a la notificación por parte de la Gerencia de Tesorería, el área notificada deberá informar a la Gerencia de Tesorería a través del mismo medio del estatus de la recuperación, para que ésta última, remita el cheque a la Dirección Divisonal Jurídica para las acciones legales tendientes de cobro. Este punto no aplica para la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, que reportará de forma mensual el estatus de recuperación de los cheques remitidos que correspondan.
- Así mismo, la Dirección Divisonal Jurídica, recibirá de manera directa la notificación de cheques devueltos cuando la toma presente saldo deudor igual o mayor a 13 meses, para las acciones legales tendientes de cobro.

V.11 DE FALTANTES Y SOBRANTES EN LA RECAUDACION

- Los faltantes resultantes en los cortes de caja en el sistema informático en un día, entre \$ 0.01 y \$5.00 se consideran aceptables, y se registrarán contablemente como resultados (Gastos Diversos).
- Los faltantes resultantes en cortes de caja en el sistema informático en un día, superiores a \$ 5.01 están sujetos de descuento, sin ningún tipo de compensación, excepto por tratarse de un sobrante por pago no abonado presentado por usuario/a.
- Todo sobrante resultante en corte de caja sin importar el monto, deberá depositarse inmediatamente a la cuenta de cheques de ingresos asignada para aplicarse contablemente a resultados (Productos) y no podrá efectuarse ningún tipo de compensación, excepto por tratarse de un sobrante por pago no abonado presentado por el usuario/a.
- Todo el personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA debe tener una cuenta contable personal de adeudos definido por la Gerencia de Contabilidad.
- Los saldos que resulten en contra del personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA se descontarán de la siguiente manera:

De	Se descuenta en:
\$ 5.01 a \$300.00	Una Quincena
\$ 301.00 a \$600.00	Dos Quincenas
\$ 601.00 En adelante	Hasta 6 Quincenas como máximo

- En el caso de Administración Foránea de la recaudación captada por Comisionistas, si llegara a tener algún faltante en el efectivo entregado, éste debe ser descontado del importe de la comisión que paga la CEA.
- Todo sobrante de un/a Comisionista, invariablemente del importe que se trate, debe depositarse el mismo día a la cuenta de cheques de ingresos correspondiente, para aplicarse contablemente a resultados (Otros

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servin Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	13 de 14
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	----------

380
97

MANUAL DE NORMAS Y POLÍTICAS DE INGRESOS
(Aplicable para Área Central y Administraciones Foráneas)

Área funcional:

Dirección Divisonal de Finanzas

Responsable:

Gerente de Tesorería

Productos Diversos) y no podrá aplicarse ningún tipo de compensación, excepto por un pago no abonado presentado por usuario/a.

8. La Gerencia de Tesorería y la Administración Foránea a través de la Subgerencia de Recaudación representada por una parte por Supervisor de Recaudación y Supervisor de CEAmáticos en zona metropolitana y por la otra parte Jefe Administrativo de la Administración Foránea, son responsables de dar seguimiento a la recuperación de faltantes.
9. En el caso de no lograr el pago de los recursos faltantes, se deberá solicitar a la Gerencia de Remuneraciones adscrita a la Dirección Divisonal de Recursos Humanos, el descuento vía nómina del faltante en cuestión a través de un Memorándum con el conocimiento de empleado y copia a la Gerencia de Contabilidad.
10. En el caso de los recursos recolectados y procesados por la Cía. de Traslado de Valores, al informar o notificar un faltante en el depósito a través de una Acta de Detección de Diferencia, Subgerente de Recaudación y Jefe Administrativo respectivamente, se encargarán de dar seguimiento hasta su recuperación y depósito por complemento de recaudación en la cuenta asignada, misma que refleja un faltante en total recaudado depositado vs. el sistema informático.
11. Los faltantes reales por un importe igual o mayor a la cantidad de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N) reflejados en el corte de caja del sistema informático o en el depósito procesado arriba citado, deberá ser notificado a través de una Nota Informativa por Subgerente de Recaudación y Jefe Administrativo, a la Gerencia de Tesorería y al Administrador de la Administración Foránea respectivamente. Así mismo; se deberá de entregar copia a la Dirección Divisonal de Recursos Humanos para expediente de empleado.
12. Respecto a los faltantes por recaudación a través de las ventas en terminales puntos de venta, será responsabilidad de Supervisor de Recaudación en zona metropolitana y de Jefe Administrativo en las administraciones foráneas, llevar cabo la recuperación de faltante al identificarse éste en el estado de cuenta bancario y ser informado por Auxiliar Validación Depósitos, debiendo realizar lo siguiente:
 - a. Iniciar y gestionar la recuperación de depósito faltante con la Institución Bancaria, siguiendo las indicaciones vigentes por parte de éste último, en un plazo no mayor a 48 horas posterior al reporte por Auxiliar Validación Depósitos de área central, vía correo electrónico.
 - b. Informar a la Gerencia de Contabilidad a cerca del estatus de recuperación con copia a Auxiliar Validación Depósitos para su conocimiento.
13. En el caso de no acreditarse los recursos faltantes por la Institución Bancaria por falta de seguimiento o envío de información necesaria, Supervisor de Recaudación y/o Jefe Administrativo según aplique, será responsable de cubrir el importe faltante por concepto de complemento de recaudación.

V.12 SANCIONES ADMINISTRATIVAS

1. En la inteligencia de que las presentes políticas no sean acatadas por algún/a servidor/a público/a involucrado en cualquiera de los procesos y lineamientos aquí descritos, se hace acreedor a las sanciones administrativas que correspondan a éste Organismo previstas en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.

Rev.07

 C. Bárbara Gaytán Montes	 L.A. Alejandro Servin Valdivia	 Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	14 de 14
---	---	--	----------

39/97

Mapa de Proceso Recaudación

MATERIALES
- Papelería.
SERVICIOS
- Recaudación externa. - Servicio Banca Electrónica. - Servicio de alarma contra robo, incendio y daños a instalaciones. - Servicio de Traslado de valores económicos. - Servicio de mantenimiento a cajeros automáticos. - Servicio de mantenimiento a equipo de conteo de billete y moneda. - Servicios Generales (agua, luz, comunicaciones, arrendamiento de inmuebles).

DEPARTAMENTO
Dirección Divisional de Finanzas.
DUÑO DEL PROCESO
Gerente de Tesorería.
PROPÓSITO DEL PROCESO
Captar los recursos económicos de los usuarios provenientes del cobro de los servicios que presta el organismo al presentarse a nuestras oficinas así como en los centros de recaudación externa convenidos, además del seguimiento de su depósito bancario definido.

DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito Art. 193. - Código Urbano del Estado de Querétaro Título VI. Capítulos I, II, III y IV. - Manual de Normas y Políticas de Ingresos. - Recaudación (PR-RE-RC-01). - Validación de Aplicación a la Facturación (PR-RE-VA-02).

ENTRADAS		
PROVEEDOR:	INSUMOS:	REQUISITOS:
Ciente.	Pago del importe de los servicios prestados.	Debe ser en el tiempo establecido y por el monto indicado.
Facturación.	Composición de saldo por cobrar a usuario.	Debe presentar la información en línea que incluye el período de facturación, fecha de emisión del recibo, el vencimiento el saldo, indicaciones de ajustes, consumo en m meses de adeudo y la composición del saldo.
Trámites y Servicios al Público.	Solicitud de cobro / facturas recibos.	Debe incluir información solicitada por sistema.
Factibilidad.	Solicitud de cobro / facturas recibos.	Debe incluir información solicitada por sistema.
	Convenio de pago para desarrolladores.	Debe adjuntar los pagarés o cheques que amparan el convenio.
	Costo de contratación para individuales.	Debe incluir información de monto de pago y tiempo establecido.

SALIDAS		
PRODUCTO:	REQUISITOS:	CLIENTE:
Información de pagos por transacción.	Información en línea.	Facturación.
Avance presupuestal de ingresos.	Comparativo de ingresos recaudados contra ingresos presupuestados.	
Reporte de ingresos por concepto.	Debe cuadrar el importe total del dinero recaudo contra el importe total desglosado por concepto.	
Memorándum de notificación de cheque devuelto.	Debe describir el motivo de la devolución y antecedentes.	Factibilidad.
Información de pagos por transacción.	Debe incluir información solicitada por sistema.	
Copia original de la factura.	Por cada transacción.	
Memorándum de notificación de cheque devuelto.	Debe describir el motivo de la devolución y antecedentes.	Cobranza.
Memorándum de notificación de cheque devuelto.	Debe describir el motivo de la devolución y antecedentes.	
Información de pagos por transacción.	Información en línea.	Comunicación, Aclaraciones y Quejas. Trámites y Servicios al Público

EQUIPO / INFRAESTRUCTURA
- Hardware: Equipo de computo, contadoras de billetes y monedas, verificador de billetes, impresora térmica de comprobantes de pago, impresoras de punto, impresoras LaserJet, lector de código de barras, cajeros automáticos (CEAMATICOS y Autopago), máquina concentradora de billetes (autobanco), lámparas verificadoras de billetes. - Software: Sistema Integral de Gestión, Servicio de Internet - Mobiliario para la atención al público. - Terminales punto de venta (cobro con tarjeta).

INDICADOR DEL PROCESO
Nombre: Eficiencia en la recepción de la Recaudación Fórmula: $\text{No. cortes de caja generados sin variación} / \text{Total cortes de caja generados}$ Unidad: % Frecuencia: Mensual Responsable de Generación: Subgerente de Recaudación.

PERSONAL
- Gerente de Tesorería. - Subgerente de Recaudación. - Supervisor de Recaudación. - Supervisor de CEAMáticos. - Auxiliar CEAMáticos. - Auxiliar Validación Depósitos. - Auxiliar de Recaudación Externa. - Cajeros-as.

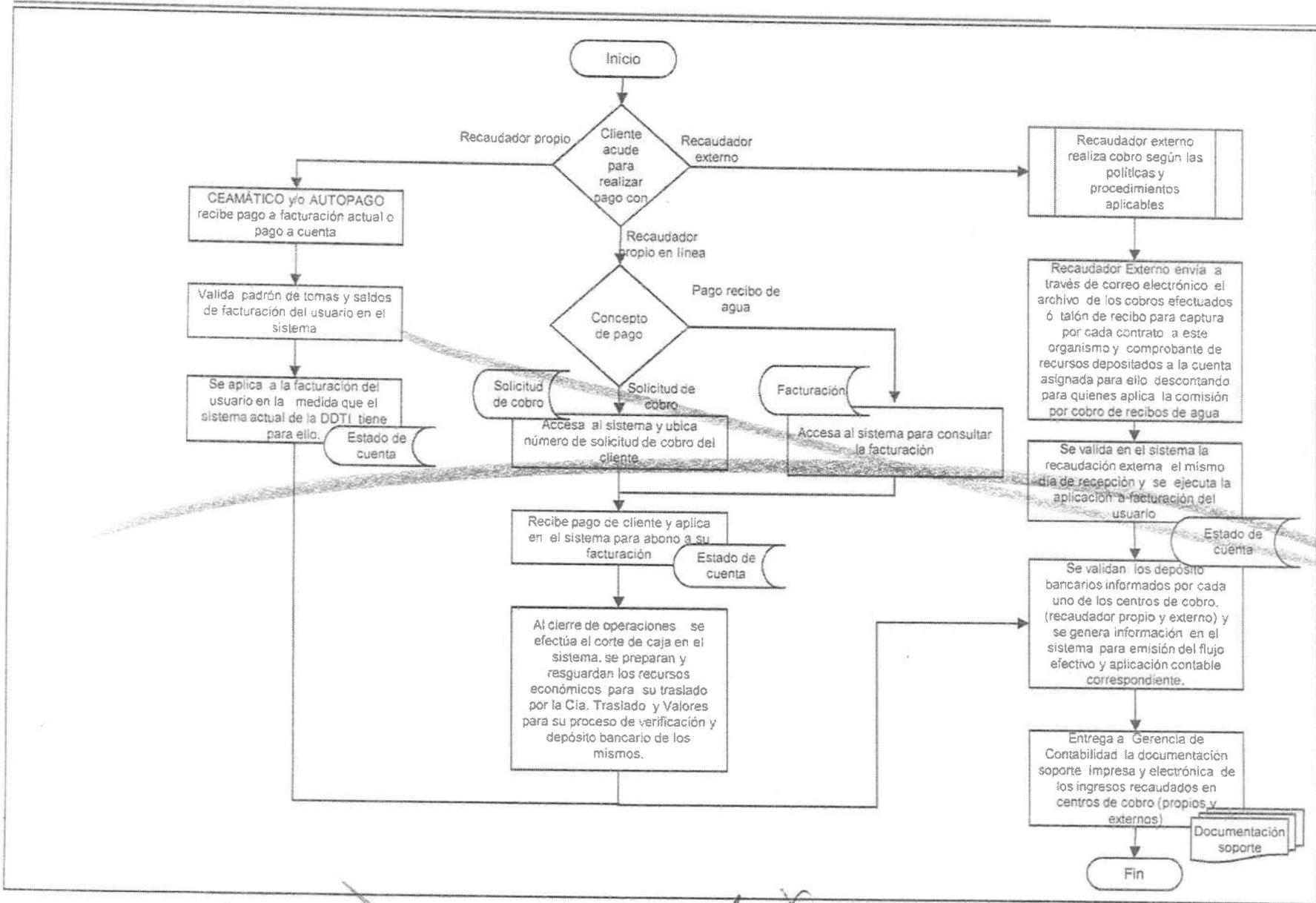
MP-RE

[Handwritten signatures and initials]

Rev.10

40/97

Mapa de Proceso Recaudación



MP-RE

Handwritten signatures and initials.

	PROCEDIMIENTO	
	Recaudación	
Clave: PR-RE-RC-01	Area funcional: Dirección Divisonal de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

I OBJETIVO

Recibir el pago de usuarios, de los servicios prestados por el Organismo.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Manual de Normas y Políticas de Ingresos.

V. NORMAS Y POLITICAS OPERATIVAS

- V.1. Generales.
- V.2.2 Alta de clientes diversos.
- V.3 Medios de pago de los servicios integrales que proporciona el organismo.
- V.4 Control de recaudación.
- V.7 De cambio de cheques.
- V.10 Cheques devueltos.
- V.12 Sanciones Administrativas.

III ALCANCE

- Director Divisonal de Finanzas.
- Gerente de Tesorería.
- Gerente de Servicio al Cliente
- Gerente de Contabilidad.
- Gerente de Cartera Vencida Administrativa.
- Subgerente de Facturación.
- Subgerente de Recaudación.

IV DEFINICIONES

Otros ingresos: Todo ingreso extraordinario o diferente al pago de los servicios integrales que proporciona el organismo.

Caja Propia: Centro de recaudación administrado por el organismo, para recibir pagos por consumo de agua potable, alcantarillado, saneamiento, contratos y otros servicios prestados por el organismo.

Comprobante de Pago: Documento emitido por la Comisión a través del sistema donde se enlistan los conceptos cobrados por los servicios prestados, entregado a usuario/a como garantía de su pago.

Terminal Punto de Venta: Aparato electrónico con enlace directo a la Institución Bancaria quien verifica existen fondos y autoriza o rechaza el cargo a las tarjetas de crédito o débito.

Servidor/a público/a: Todos/as los/las trabajadores/as de la CEA, que tengan acceso al sistema para generar la solicitud de cobro.

SIGE: Es el Sistema informático de la CEA (Sistema Integral de Gestión).

CEAmáticos: Nombre asignado a los cajeros automáticos, siendo éstos un medio de recaudación propia.

SAREVE: Sistema Automatizado de Recuento y Verificación de Efectivo, instalado únicamente en oficina de Área Central en el que se resguardan los recursos económicos que serán trasladados y procesados por la Cía. de Traslado de Valores.

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servín Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 4
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--------

42
97

Dispositivos: Nombre de los componentes de CEAmáticos que reciben y entregan los recursos económicos, Aceptadores y dispensadores de billete y moneda.

V DESCRIPCIÓN

La recaudación del pago de los servicios prestados por el organismo se lleva a cabo por dos vías:

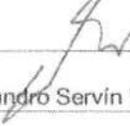
Recaudación de Medios Propios

Cajas propias:

1. Personal autorizado para cobrar en cajas, recibe por parte de Supervisor de recaudación y Auxiliar de Recaudación Externo, el sello de pagado y fondo fijo asignado, mismos que deberán ser devueltos al termino de las labores o bien al responsable de la caja fuerte en oficinas de la zona metropolitana diferentes a área central.
2. Usuario/a y/o servidor/a público/a se presenta a efectuar pago por concepto facturación trámites u otros servicios proporcionados por la CEA.
3. Cajero consulta base de datos en el sistema e informa el saldo a cubrir.
4. Se recibe pago de usuario/a y/o servidor/a público/a el cual será aplicado a facturación o solicitud de cobro. Se emitirán los registros: Facturas foliadas y/o comprobante de pago y tira auditora.
5. El pago podrá recibirse en efectivo, cheque, tarjeta de crédito y/o debito y transferencia electrónica, aplicándose política de cheque devuelto, del manual de normas y políticas operativas del modulo de ingresos.
6. Se entregará el comprobante de pago a usuario/a y/o servidor/a público/a, el cual generará electrónica y automáticamente los registros de Monitor de Ingresos, Diario de solicitudes de cobro (facturas o recibos) y Diario de Ingresos del cual posteriormente se emitirá y/o consultará el Reporte de Auditoria, en caso de ser necesario para aclaración de forma de pago etc.
7. Cajero al final del día, capturará en el sistema el desglose de billete y moneda, validará los documentos recibidos, vouchers, cheques, estados de cuenta de transferencias electrónicas, facturas y elabora ficha de depósito o concentración de los recursos económicos (efectivo) para su posterior traslado, verificación y depósito bancario a las cuentas correspondientes de la CEA, a través de la Cía.de Traslado de Valores.
8. Cajero emitirá corte de caja del sistema y entregará a Supervisor de Recaudación debidamente revisado, validado y firmado de conformidad contra los documentos y soportes recibidos.
9. Supervisor de Recaudación llevará a cabo la validación del corte cuando los recibe, confirmará, validará con el sistema y firmará cada uno ellos, realizando la aplicación de manera simultánea, es decir; el sistema calculará de manera automática el Reporte de Desglose de Ingresos por Concepto.
10. Al concluir la operación de todas las cajas incluyendo el punto anterior, Supervisor de Recaudación y/o Supervisor de CEAmáticos emite el reporte de Recaudación Consolidado por fecha de registro para recabar firmas necesarias para su entrega a la Gerencia de Contabilidad para su resguardo.

Cajeros Automáticos

1. Auxiliar CEAmático para inicio de operación, debe capturar la clave que da acceso al escritorio de servicio en la que de manera automática entra a la aplicación del sistema de recaudación o por cualquier situación extraordinaria ejecuta la selección de forma manual.
2. Usuario/a realiza su pago presentado el código de barras de su recibo en el lector óptico del CEAmático o bien capturará en la pantalla el número de contrato. El pago podrá realizarse en efectivo y/o con tarjeta de crédito/débito en algunos CEAmáticos. Al concluir la operación entregará el cambio y emitirá el comprobante de pago. En el caso de que éste generará un Comprobante Fiscal Digital (CFD), se enviará automáticamente al correo electrónico informado por usuario/a a este organismo.
3. En el transcurso del día, cada Auxiliar ejecuta el corte parcial o total de los CEAmáticos que tiene bajo su custodia y para ello, emite una tira de comprobación con la que podrá calcular el importe de la recaudación y elabora un envase del depósito o concentración (en el SAREVE) del efectivo según corresponda, e inicializará los dispositivos necesarios.

 C. Bárbara Gaytán Montes	 L.A. Alejandro Servín Valdivia	 Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	2 de 4
---	---	--	--------

43
97

Tira auditora	CEAmático	Externa	caja de archivo.	Recaudación Edificio II		Divisional de Administración para su resguardo.
DFI.TS.RE.008 Ficha de depósito	Cajero, Auxiliar CEAmáticos	Original: (Compañía de Traslado de valores) 1er. Copia original sellada por la Cía de Traslado de Valores-Banorte (Contabilidad)	Anexo a póliza de Recaudación	Área de contabilidad Edificio I	10 años	Se turnan a la Dirección Divisional de Administración para su resguardo.
DFI.TS.RE.009 Comprobante de de servicio de traslado y proceso de valores	Cajero, Auxiliar CEAmáticos	Supervisor de Recaudación.	Archivo cronológico	Subgerencia de Recaudación Edificio II	El año en curso	Se turnan a la Dirección Divisional de Administración para su resguardo.
DFI.TS.RE.010 Corte de Caja	Cajero, Auxiliar CEAmáticos	Original: Contabilidad 1er. Copia: Supervisor de Recaudación y Supervisor de CEAáticos.(se según aplique)	Contabilidad adjunta a póliza de recaudación Recaudación: Archivo en carpeta	Contabilidad Edificio I Subgerencia de Recaudación Edificio II	10 años 1 año	Se turnan a la Dirección Divisional de Administración para su resguardo.
DFI.TS.RE.029 Reporte de recaudación consolidado por fecha de registro (propia y externa)	Supervisor de Recaudación, Supervisor de CEAáticos y Auxiliar de Recaudación Externa.	Original Gerencia de Contabilidad Subgerente de Recaudación	Contabilidad anexo a la póliza de egresos correspondiente Archivo cronológico en carpeta.	Área de Contabilidad Edificio I Subgerencia de Recaudación Edificio II	10 años 1 año	Se turnan a la Dirección Divisional de Administración para su resguardo.

Rev.02

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servín Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	4 de 4
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--------

45/97

PROCEDIMIENTO		
Validación de Aplicación a la Facturación		
Clave: PR-RE-VA-02	Area funcional: Dirección Divisonal de Finanzas	Responsable: Gerente de Tesorería

I OBJETIVO

Confirmar que el importe a pagar y contrato de cada cobro coincida y corresponda al saldo que se tiene en el sistema, así como confirmar la recepción de los recursos por este organismo en las cuentas bancarias indicadas.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Manual de Normas y Políticas de Ingresos.
 - V. NORMAS Y POLITICAS OPERATIVAS
 - V.9 De control de chequera.
 - V.12 Sanciones Administrativas.

III ALCANCE

- Director Divisonal de Finanzas.
- Gerente de Tesorería.
- Gerente de Contabilidad.
- Subgerente de Recaudación.
- Subgerente de Banca Electrónica.

IV DEFINICIONES

Formas de pago: Son las diferentes opciones que el Organismo acepta por parte del usuario para cubrir el servicio prestado, estos pueden ser efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito, depósito electrónico o domiciliación.

V DESCRIPCIÓN

Validación de aplicación a la facturación

Recaudación externa:

1. Auxiliar de Recaudación Externa, al concluir diariamente con la recepción de los archivos electrónicos y captura manual de los cobros realizados por los recaudadores externos, de manera general solicita al sistema, validar todos los registros de pago y lo ejecuta uno a uno.
2. La validación consiste en solicitar al sistema que muestre el estatus o el resultado del importe de cada pago realizado antes referido por nuestros usuarios contra la facturación o saldo actual de cada contrato.
3. Con el punto anterior, es posible identificar las inconsistencias determinando la aplicación del pago de acuerdo a lo siguiente:
 - a. Importe no corresponde al saldo, el cual se verifica en el historial del usuario.
 - b. Numero de contrato no existe, el cual queda como partida pendiente hasta que el usuario se presenta en las instalaciones de la CEA para corregir.
4. Auxiliar de Recaudación Externa al concluir la aplicación a facturación de nuestros usuarios, le informa a la Subgerencia de Recaudación; para que éste último solicite al sistema el cálculo tanto del Desglose de Ingresos por Concepto y de manera simultánea el Reporte de Comisiones de la Recaudación Externa para ser impreso y revisado por Auxiliar Validación Depósitos.

Validación de depósitos bancarios de la recaudación.

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servín Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 3
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--------

46
97

1. Al concluirse la aplicación a facturación de la recaudación externa y propia de los pagos recibidos por Auxiliar, informa a la Subgerencia de Recaudación, para que ésta, genere el previo de depósitos en el sistema, los cuales originan registro electrónicos de los Depósitos Bancarios de Recaudación Propia y Depósitos Bancarios de Recaudación Externos para su seguimiento.
2. Auxiliar Validación Depósitos, lleva el seguimiento de que todos los recursos hayan sido depositados en tiempo y forma en los estados de cuenta bancarios, de acuerdo a lo convenido con cada centro recaudador externo y en el caso de recaudación propia se basará en el calendario mensual de la recolección programado e informada en su momento a la compañía de traslado de valores.
3. Revisa y da seguimiento por día de recaudación en los estados cuenta bancarios de la CEA, que la comisión pactada y cobrada con cada centro recaudador externo sea correcta, para ello debe comparar los registros y/o pagos aplicados en el sistema con el reporte de Comisiones de la Recaudación Externa, el cual imprime, firma y entrega a Supervisor de Recaudación.
4. Auxiliar Validación Depósitos, informa al concluir la revisión de lo aplicado en el sistema informático vs. depósitos bancarios del periodo establecido, a la Subgerencia de Recaudación, para que ésta, a su vez prosiga a generar en el sistema los registros de información necesarios para la Gerencia de Tesorería (Reporte de Desglose de Ingresos por concepto) e informa a su vez a la Gerencia de Contabilidad el avance de dicha información. Se originan los reportes de Verificación de recaudación vs. Depósitos y reporte de Verificación de aplicación de depósitos a Tesorería en el sistema, confirmando que el total de depósitos generados coincida con los reportes emitidos, con el fin de identificar posibles inconsistencias.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Manual de Normas y Políticas operativas del módulo de Ingresos.

VII REGISTROS

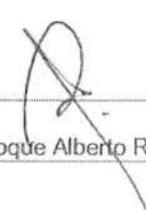
Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
DFI.TS.RE.036 Reporte de comisiones de la recaudación externa	Auxiliar Validación Depósitos	Subgerente de Recaudación	Archivo en carpeta	Subgerencia de Recaudación Edificio II	1 año	Se turna a la Dirección Divisional de Administración para su resguardo.
DFI.TS.RE.032 Depósitos Bancarios de Recaudación Externos.	Auxiliar Validación Depósitos	Gerente de Infraestructura Informática y Soporte Técnico de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información	Electrónico	Cintas magnéticas	10 años	Se turna a la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación.
DFI.TS.RE.034 Depósitos bancarios de	Auxiliar	Gerente de Infraestructura Informática y	Electrónico			Se turna a la Dirección Divisional de

C. Bárbara Gaytán Montes	L.A. Alejandro Servín Valdivia	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	2 de 3
--------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	--------

47
97

recaudación.	Validación Depósitos	Soporte Técnico de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información		Cintas magnéticas	10 años	Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación.
DFI.TS.RE.030 Reporte de verificación de recaudación vs. Depósitos	Subgerente de Recaudación	Subgerente de Recaudación	Electrónico	Carpeta en PC C1537 Subgerencia de Recaudación Edificio II	5 años Se solicita a la Dirección Divisional de Tecnologías de Información el apoyo para su respaldo en CD	Se turna a la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación
DFI.TS.RE.037 Reporte de verificación de aplicación de depósitos a Tesorería	Subgerente de Recaudación	Subgerente de Recaudación	Electrónico	Carpeta en PC C1157 Subgerencia de Recaudación Edificio II	5 años Se solicita a la Dirección Divisional de Tecnologías de Información el apoyo para su respaldo en CD	Se turna a la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación

Rev.02

 C. Bárbara Gayán Montes	 L.A. Alejandro Servín Valdivia	 Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	3 de 3
--	---	---	--------

48
97