

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Banca Electrónica

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 FRACCIÓN 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”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BANCA ELECTRÓNICA, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**”, REVISIÓN 03, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Director/a Divisional de Finanzas	Juan Martínez Martínez	Implementa	_____	_____
Gerente de Tesorería	C.P. Angélica Cruz Robles	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Subgerente de Banca Electrónica	Lic. David Guzmán Sánchez	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y Documenta	_____	_____
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Lic. Wendy Estrada Plascencia	Analiza y Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-BE-VO-01	Validación de la Optimización de Efectivo	Rev.03
PR-BE-AC-02	Análisis y Control de Inversiones	Rev.03
PR-BE-CI-03	Control de Ingresos Captados a través de Bancas Electrónicas	Rev.03
PR-BE-TE-04	Transferencias Electrónicas / Traspasos entre Cuentas	Rev.03
PR-BE-AB-05	Apertura, Baja y Cancelación de Cuenta de Cheques e Inversión	Rev.03
PR-BE-AP-06	Avance Presupuestal de Ingresos	Rev.02
PR-BE-PD-07	Pagos de Derechos de Infraestructura	Rev.02
PR-BE-RC-08	Recuperación de Cheques Devueltos	Rev.03

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
--------	------------------------	---------------------



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Validación de la Optimización del Efectivo

Clave:

PR-BE-VO-01

Área funcional:Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas**Responsable:**

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Llevar el registro de los ingresos y egresos del día para la determinación de saldos disponibles y proceder a invertirlos a la mejor tasa del mercado.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 OPTIMIZACIÓN DEL EFECTIVO

1. Vocal Ejecutivo en carácter de titular de las cuentas de cheques e inversión del organismo, designará y autorizará 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 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 deberá 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.

III ALCANCE

- Director/a Divisional de Finanzas.
- Gerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Recaudación.

IV DEFINICIONES

Cargos Bancarios: Son movimientos bancarios reflejados en el estado de cuenta que afectan de manera negativa los saldos bancarios (por ejemplo cheques devueltos, comisiones, etc.)

Egresos Del Día: Son todos los pagos físicos o electrónicos realizados a terceros.

Saldos Bancarios: Son los recursos que se reflejan el estado de cuenta bancario.

SPEI: Sistema de pago electrónico interbancario.

TEF: Transferencia Electrónica de Fondos

Transferencia Electrónica: Pagos a Proveedores

Traspaso: Se refiere a traspasos entre cuentas propias.

V DESCRIPCIÓN

1. Subgerente de Banca Electrónica, accesa al reporte denominado "Saldos Bancarios" de Excel (DFI-TS-BE-01) capturando la siguiente información del día anterior, obtenida de los reportes que se indican:
 - a. Importes de inversiones (venta, intereses y compras) obtenido del reporte "Inversiones del día" (DFI-TS-BE-05)
 - b. Total de Importe de depósitos reflejados en estado de cuenta emitido por la banca electrónica por concepto recaudación tanto de área central como de administraciones foráneas (efectivo, cheques Banorte, otros cheques, transferencias electrónicas y tarjetas de crédito o débito)

PROCEDIMIENTO

Validación de la Optimización del Efectivo

PR-BE-VO-01

- c. Recaudación externa del reporte de "Comisiones de la recaudación externa" (DFI-TS-RE-036) obtenido del Sistema Informático Comercial.
 - d. Traspasos realizados entre cuentas propias de la CEA reporte "Diario de Transferencias" según formato (DFI-TS-BE-02), obtenido del Sistema Informático Administrativo
 - e. Importe de los egresos obtenido del Sistema Informático Administrativo.
 - f. Importe de comisiones bancarias y cheques devueltos reflejados en estados de cuenta emitidos en la Banca Electrónica.
 - g. Importe por los traspasos realizados por los recaudadores externos a cuenta de Saneamiento y Pagos del Fideicomiso No. 10536-12-71 reflejados en estado de cuenta de Banco del Bajío por concepto de recaudación.
2. Subgerente de Banca Electrónica los días Lunes da seguimiento a la recepción del traspaso que envía Banco del Bajío por concepto de los ingresos por recaudación.
 3. Auxiliar de Banca Electrónica, de manera diaria, consulta e imprime el Reporte de Radicaciones obtenido de Sistema Informático Administrativo, informando a Subgerente de Banca Electrónica para la determinación del importe a transferir a las cuentas de egresos de las Administraciones.
 4. Subgerente de Banca Electrónica, consulta en el Sistema Informático Administrativo el importe pagado de cheques físicos y transferencias electrónicas.
 5. Subgerente de Banca Electrónica valida los Saldos bancarios contra la hoja de Consulta Global de Saldos emitida en la banca electrónica de Banorte, dejando únicamente el saldo mínimo requerido por el banco y el resto se dispone para inversión
 6. Subgerente de Banca Electrónica imprime y archiva reporte de saldos bancarios del día con soportes correspondientes
 7. Subgerente de Banca Electrónica actualiza el reporte de "Saldos bancarios, inversiones y fideicomisos" (DFI-TS-BE-07) en Excel con la siguiente información:
 - a. Saldo en cuenta de cheques, inversión y saldo final de las cuentas clasificadas por cuentas de gasto operacional, reserva de recursos, cuentas de reservas y programas de obra, cuentas recursos propios (recaudación y egresos), cuentas reserva de pensiones y jubilaciones, cuentas fideicomiso 10536 Banco del bajío Planta de tratamiento San Pedro Mártir.
 8. Subgerente de Banca Electrónica envía diariamente por correo electrónico el reporte "Saldos bancarios, inversiones y fideicomisos" al Director Divisional de Finanzas, al Director General Adjunto de Administración y Finanzas y Gerente de Tesorería.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Saldos Bancarios DFI-TS-BE-01	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de cómputo Subgerencia de Banca Electrónica,	2 años en medio electrónico	Permanente

PROCEDIMIENTO

Validación de la Optimización del Efectivo

PR-BE-VO-01

			Impreso	Archivo de la Subgerencia de banca electrónica	6 meses impreso	Archivo Muerto
Diario de Transferencias DFI-TS-BE-02	Auxiliar de Banca Electrónica	Supervisor/a de Banca Electrónica	Impreso	-Electrónico en Tecnologías de Información,	Permanente	Permanente (respaldo Dirección Divisional Tecnologías de la Información)
			Electrónico	Impreso en archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Inversiones del Día DFI-TS-BE-05	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Impreso	Archivo de la Subgerencia de banca electrónica	1 año	Archivo Muerto
Saldos bancarios, inversiones y fideicomisos DFI-TS-BE-07	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Electrónico	Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo electrónico respaldo en CD

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Análisis y Control de Inversiones

Clave:

PR-BE-AC-02

Área funcional:Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas**Responsable:**

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Llevar el control de los ingresos y egresos diarios, cotizar tasas de interés para invertir los recursos disponibles de la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 OPTIMIZACIÓN DEL EFECTIVO

1. Vocal Ejecutivo en carácter de titular de las cuentas de cheques e inversión del organismo, designará y autorizará 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 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 deberá 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.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Banca Electrónica

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. Subgerente de Banca Electrónica vía telefónica o correo electrónico se comunica a las instituciones bancarias para solicitar las tasas de inversión del día, registrando en reporte "Cotización Tasas de Inversión y Tipos de Cambio (DFI-TS-BE-04).
2. Subgerente de Banca Electrónica valida los saldos bancarios emitidos por la Banca Electrónica contra optimización del efectivo en reporte de Saldos Bancarios de Excel (DFI-TS-BE-01), determina el importe a invertir, dependiendo de las políticas por manejo de cuentas de los bancos donde se colocan las inversiones se deja únicamente el saldo mínimo requerido por el banco, registrándose esta información en reporte en Excel denominado "Inversiones del Día" (DFI-TS-BE-05)
3. Subgerente de Banca Electrónica realiza el cierre de inversión vía telefónica o correo electrónico con las instituciones bancarias en apego a carta de instrucción autorizada por la Vocalía.
4. Supervisor/a de Banca Electrónica, captura en Sistema Informático Administrativo la Compra-Venta-Rendimientos "Inversiones del día" (DFI-TS-BE-05) clasificados en:
 - a. Recursos propios.
 - b. Recursos Externos.

PROCEDIMIENTO

Análisis y Control de Inversiones

PR-BE-AC-02

5. Supervisor/a de Banca Electrónica mensualmente descarga del Sistema Informático Administrativo el reporte de "Compra-Venta de Inversiones" (DFI-TS-BE-06), el cual se guarda en carpeta compartida con personal de la gerencia de Contabilidad, entregando los comprobantes de inversión que envían las instituciones bancarias así como un CD con la información generada para resguardo.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Saldos Bancarios de Excel DFI-TS-BE-01	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Impreso	Archivo Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Cotización de Tasas de Inversión y Tipos de Cambio DFI-TS-BE-04	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Impreso	Archivo Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Inversiones del Día DFI-TS-BE-05	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Impreso	Archivo Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Compra-Venta de Inversiones DFI-TS-BE-06	Supervisor/ a de Banca Electrónica	Supervisor/a de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de cómputo y respaldo en unidad de CD	1 año	Permanente

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Control de Ingresos Captados a través de Bancas Electrónicas

Clave:

PR-BE-CI-03

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisinal de Finanzas

I OBJETIVO

Controlar los recursos económicos, captados en las bancas electrónicas contratadas por la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 GENERALES

1. Todo ingreso ordinario y extraordinario se tramitará a través del módulo comercial del sistema informático SIGE, a excepción de los rendimientos por inversiones de las cuentas bancarias de la CEA, los cuales se registrarán en el sistema informático SA7. En el caso de ingresos extraordinarios o diferentes al pago de los servicios integrales que proporciona el organismo, servidor/a público/a que lo gestione es responsable de registrar la solicitud de cobro en el sistema Comercial, así como de la captura y previa validación de la información fiscal del usuario/cliente diverso.
2. Toda acción que lleve a cabo un/a servidor/a público/a de la CEA y que ésta conlleve la generación de un ingreso, deberá 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, reintegro 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 recepción de los recursos económicos por parte de personal de egresos, para su depósito bancario.
4. El personal autorizado para recibir recursos económicos por concepto de Recaudación en la CEA son: Cajero/a, Auxiliar de CEAmáticos, Auxiliar de Recaudación Externa, Auxiliar de Validación de Depósitos, Supervisor/a y Subgerente de Recaudación adscritos a la Gerencia de Tesorería, y Auxiliar de Cobranza, Auxiliar Administrativo de Recaudación, Jefe/a Administrativo que estén adscritos a los Administradores de las oficinas foráneas, así como los centros recaudadores externos que tengan celebrado un contrato de colaboración con la CEA para el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo.
5. La CEA reconocerá y hará válido todo comprobante de pago original que presente el/la 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 caso de contingencia, el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo deberá realizarse en forma manual, por lo que el personal autorizado para el cobro en cajas deberá contar con sello personalizado con la leyenda de PAGADO y surtirá los mismos efectos de pago que el comprobante que emite el sistema. En todos los casos se deberá realizar el envase correspondiente de los recursos económicos de la recaudación en oficinas propias de la CEA el mismo día de su recepción y por el importe total sin descuento de ninguna índole para su depósito en el cofre de seguridad y posterior recolección y depósito bancario por parte de la Compañía de Valores.
6. En el caso de recibir ingresos extraordinarios, el área que haya generado la solicitud de cobro en el sistema será responsable de presentarse en recaudación (cajas) y entregar el soporte documental que avale ese ingreso para que se incluya en los registros impresos que son entregados por la Gerencia de Tesorería a la Gerencia de Contabilidad a través de la Subgerencia de Recaudación.
7. La recepción de recursos económicos de cualquier de los servicios prestados por la CEA será en moneda nacional de curso legal.
8. El personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA, no está facultado para hacer ningún cambio de billete o moneda en el área de cajas.

Control de Ingresos Captados a través de Bancas Electrónicas

PR-BE-CI-03

-
9. El usuario puede realizar su pago por el total de su facturación, por un importe a cuenta o pagar por anticipado. En este último caso se hará un descuento del 5% cuando realice su pago estimado de 6 meses o 10% para 12 meses, el pago estimado va en función del consumo promedio o consumo de la última facturación o del consumo informado por el propio usuario

El descuento por pago adelantado no aplica en pago de contrato con descuento de Jubilado o pensionado.

II.2 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, recibirá el pago por parte de usuario/a y/o cliente/a diverso, derivado de la prestación de los servicios integrales y recepción de recursos por partidas extraordinarias de la siguiente manera:
- a. Oficinas propias de zona metropolitana y administraciones foráneas (ventanilla de cajas y CEAmáticos),
 - b. Domiciliación,
 - c. A través del portal www.ceaqueretaro.gob.mx,
 - d. Recaudadores Externos con los que se tiene celebrado un contrato de colaboración para el cobro de los servicios integrales.
2. Las formas de pago autorizadas por la CEA para la recepción de recursos en oficinas propias son:
- a. Efectivo,
 - b. Cheque Certificado,
 - c. Cheque de Caja,
 - d. Cheque para abono en cuenta,
 - e. Transferencia Electrónica de Fondos,
 - f. Tarjeta de Crédito/Débito a través de la Terminal Punto de Venta.
3. Si el usuario solicita realizar el pago con Tarjeta de Crédito/Débito a través de la Terminal Punto de Venta, el personal autorizado para el cobro en cajas deberá solicitar una identificación oficial vigente con fotografía para cotejar nombre y firma y realizar el cargo. En los casos en que la tarjeta bancaria esté personalizada y coincida el nombre con el titular de la toma o su tarjeta tenga firma digital se podrá prescindir de la identificación. En todos los casos el usuario/a deberá proporcionar un número telefónico en la parte superior del pagaré original para cualquier aclaración, por otra parte el personal de CEA deberá anotar el número del contrato vinculado.
4. Listado de Identificaciones oficiales:
- a. Cartilla del Servicio Militar Nacional
 - b. Pasaporte
 - c. Cédula Profesional
 - d. Licencia o permiso para conducir
 - e. Credenciales de identificación laboral
 - f. Credenciales de Identificación como usuarios o derechohabientes de servicios
 - g. Documentos expedidos por escuelas con reconocimiento oficial e INEA
 - h. Credencial para Votar
-

PROCEDIMIENTO

Control de Ingresos Captados a través de Bancas Electrónicas

PR-BE-CI-03

5. En pago de servicios con cheque, el personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA 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. Validar que corresponda el importe con número y letra del valor del cheque y en cantidad con letra que se indique la palabra "pesos".
 - e. Validar el llenado del cheque e informar al usuario/a si existe algún error que pueda originar su devolución

Las causas de devolución son las siguientes:

1. Fondos insuficientes,
 2. El librador no tiene cuenta con el banco,
 3. Falta firma del librador,
 4. Firma distinta del librador a la que se tiene registrada en el banco,
 5. No corresponde el folio del cheque con los entregados al librador,
 6. Está a cargo del banco documento de orden judicial de no pago,
 7. Orden Judicial de no pagarlo,
 8. Documento revocado, venció el plazo legal para su presentación,
 9. Librador se encuentra en estado de quiebra,
 10. No hay continuidad en los endosos,
 11. Negociación indebida,
 12. Pagadero en otra moneda,
 13. Alterado,
 14. Se cobra cantidad distinta a la que vale el cheque,
 15. Carece de fecha,
 16. Ya pagado el documento original,
 17. Mutilado,
 18. No es compensable por no reunir los requisitos legales,
 19. Por no reunir las menciones y requisitos legales,
 20. No contiene la orden incondicional de pagar dinero (unidad monetaria incorrecta),
 21. Por causa imputable al banco librado,
 22. Cheque al portador expedido por un monto mayor al permitido,
 23. Cheque presuntamente falsificado,
-

24. Otras causas diferente a las anteriores.

II.3 CONTROL DE CHEQUERA

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Recaudación a través de auxiliar validación depósitos, confirmar 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 consultados y remitidos por el personal del área de Banca electrónica.
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 lo reportado 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 deberán 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 las 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 podrán ser canceladas contra las cuentas de resultados vigentes y autorizadas por Director/a 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 deberá estar justificada para un mejor control financiero de los recursos, siendo su clasificación de acuerdo al catálogo contable.
7. En caso de cambios de firmas de servidores/as públicos/as 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.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
- Subgerencia de Recaudación.
- Subgerencia de Tesorería
- Subgerencia de Banca Electrónica

IV DEFINICIONES

Banca Electrónica: Sistema de enlace electrónico contratado con las Instituciones Bancarias utilizando portal de Internet del Banco desde la P.C.

V DESCRIPCIÓN

1. Auxiliar de Banca Electrónica accesa al sistema de Banca Electrónica asignada:
 - i. Consulta la cobranza recibida del día hábil anterior, directamente en banco, por ventanilla o por internet portal bancario.
 - ii. Exporta la información a unidad "R" de Recaudadores Externos ubicada en Servidor de la CEA, respalda en disco duro de su P.C. archivo de recaudación externa.
-

PROCEDIMIENTO

Control de Ingresos Captados a través de Bancas Electrónicas

PR-BE-CI-03

- iii. Imprime archivo de cobranza emitido en la Banca Electrónica a cargo, en dos tantos y entrega el primer tanto a la Subgerencia de Recaudación y el segundo tanto para acuse de la Subgerencia de Banca Electrónica
2. Auxiliar de Banca Electrónica consulta, valida e identifica las transferencias realizadas por usuarios (Por pago de servicio de Agua, Factibilidad y/o Derechos de Infraestructura, etc.). Si corresponde a consumo de agua y se tiene el dato del No. de Contrato del usuario valida en Sistema Informático Comercial, datos de contrato e importe, si el deposito fue por otros ingresos solicita a personal del área a que corresponda la generación de solicitud de la factura y proporciona en ambos casos copia del estado de cuenta a la Subgerencia de Recaudación para la aplicación del pago.
3. Auxiliar de Banca Electrónica mensualmente consulta y exporta de la Banca Electrónica a cargo, los estados de cuenta respaldados en unidad C en carpeta denominada "Estados de Cuenta Banca Electrónica", por Banco, mes y año, la carpeta esta compartida con personal de la Gerencia de Contabilidad.
4. Supervisor/a de Banca Electrónica accesa a Banca Electrónica de Banco del Bajío para consulta de cuenta del Fideicomiso No. 10536-12-71, valida e imprime copia de la cuenta de Saneamiento en la cual se reflejan los depósitos por Recaudación de tiendas de Autoservicio y Cajas Populares, para su entrega a Subgerente de Banca Electrónica.
5. Supervisor/a de Banca Electrónica mensualmente consulta y exporta de Banca Electrónica Banco del Bajío los estados de cuenta del fideicomiso respaldado en unidad C en carpeta denominada "Estados de Cuenta Banca Electrónica" por mes y año, la carpeta esta compartida con personal de la Gerencia de Contabilidad para consulta.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Recaudación Externa DFI-TS-BE- 008	Banca Electrónica a cargo	Auxiliares de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de cómputo Subgerencia Banca Electrónica	Permanente	Respaldo Dirección Divisional Tecnologías de la Información
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de banca electrónica	3 años	Archivo Muerto
Estado de Cuenta Banca Electrónica DFI-TS-BE- 009	Banca Electrónica a cargo	Supervisor/a de Banca Electrónica Auxiliares de Banca Electrónica	Electrónico	Electrónico en Equipos de cómputo Subgerencia Banca Electrónica	3 años	Archivo electrónico respaldo en CD,

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Transferencias Electrónicas / Traspasos entre cuentas

Clave:

PR-BE-TE-04

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Realizar el pago de obligaciones contraídas por la C.E.A. con contratistas y proveedores de servicios y realizar los traspasos de recursos entre cuentas bancarias de la CEA, mediante Banca Electrónica.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 DE PAGO A PROVEEDORES.

1. Los pagos a proveedores de bienes y servicios podrán efectuarse mediante las siguientes opciones:

Transferencias Electrónicas:

1.1 Control de Cuentas por Pagar tendrá bajo su resguardo, expediente de proveedor/a de bienes y/o de servicios, el cual incluirá alguna de las siguientes opciones:

- a. Escrito enviado por el beneficiario con los siguientes datos:
 - i. Número de cuenta bancaria del beneficiario/a, cuenta de cheques y cuenta CLABE (clave bancaria estandarizada).
 - ii. Institución bancaria, sucursal y plaza en la cual está aperturada la cuenta del beneficiario/a.
 - iii. Sello de certificación de la institución bancaria, en el escrito expedido por proveedor/a de bienes y servicios.
- b. Copia del estado de cuenta, legible, a nombre del beneficiario/a, con la información básica de Banco, Titular de la Cuenta, CLABE.

1.2 Departamento de Banca Electrónica, será responsable de transmitir el pago vía electrónica a beneficiario/a, verificando que los datos proporcionados por proveedor/a, correspondan a la razón social de éste.

1.3 Vocal Ejecutivo/a de la CEA otorgará, mediante contrato firmado con instituciones financieras, las facultades de "Administrador de Banca Electrónica", a Gerente de Tesorería y Subgerente de Banca Electrónica, autorización en las bancas electrónicas que se tengan contratadas, cargos a cuentas de cheques de la CEA y abonos a las cuentas de cheques de los/as beneficiarios/as correspondientes, debiendo autorizarse la transferencia electrónica de manera mancomunada, con dos firmas electrónicas de las tres autorizadas a servidores/as públicos/as. Les será facultado el nivel operativo exclusivamente, para la consulta y captura de dichos movimientos a los/as responsables de los puestos de Auxiliares de Banca Electrónica.

1.4 Es responsabilidad de Supervisor/a de Egresos anexar a la póliza de egresos el comprobante de pago electrónico efectuado a proveedores de bienes y servicios y enviar vía correo electrónico la notificación del pago correspondiente en caso de ser requerido.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
 - Gerencia de Contabilidad.
 - Gerencia de Tesorería.
 - Subgerencia de Tesorería
 - Subgerencia de Banca Electrónica
-

IV DEFINICIONES

Autorización de Pago Electrónico: Asignación de firma electrónica al funcionario/a responsable para efectuar un pago vía Banca Electrónica.

SPEI: Sistema de Pago Electrónico Interbancario

Transferencia Electrónica: Pago a Proveedores

Traspaso: Se refiere a traspasos entre cuentas propias

Radicación: Concepto utilizado en sistema Administrativo para etiquetar los recursos requeridos por las Administraciones para cubrir su requerimientos de pagos

SPEI: Sistema de Pago Electrónico Interbancario.

TEF: Transferencia Electrónica de Fondos.

Cuenta CLABE: Clave bancaria estandarizada de 18 dígitos

V DESCRIPCIÓN

Pago a Proveedores Vía Banca Electrónica

1. Subgerente de Banca Electrónica recibe de la Subgerencia de Tesorería las pólizas originales para Transferencia Electrónica, sellando cada una de ellas con el sello de la Supervisión de Banca Electrónica.
2. Subgerente de Banca Electrónica valida en el formato de Saldos Bancarios (DF-TS-BE-01), que las cuentas de las que se realizarán los pagos, cuenten con recursos para cubrir dichos pagos, de no ser así procede a solicitar a Auxiliar de Banca Electrónica realice transferencia de recursos por el importe que se indica a cuenta de egresos.
3. Auxiliar de Banca Electrónica procede a realizar el pago a proveedores con transferencia electrónica en la Banca Electrónica de la siguiente manera:
 - a. Auxiliar de Banca Electrónica verifica si el proveedor se encuentra dado de alta en el catálogo de proveedores de la banca electrónica, en caso contrario lo da de alta con los siguientes datos:
 - i. Nombre,
 - ii. R.F.C,
 - iii. Correo electrónico,
 - iv. Contacto,
 - v. Teléfono,
 - vi. Cuenta de cheques y/o cuenta clabe,
 - vii. Banco,
 - viii. Tipo de Moneda,
 - ix. Plaza
 - x. Número de sucursal.
 - b. Si ya está dado de alta el Proveedor en el Catálogo de Proveedores de la Banca Electrónica: Auxiliar de Banca Electrónica selecciona el tipo de pago a realizar (SPEI, Transferencia o entre cuentas propias), selecciona del catálogo de proveedores el nombre del proveedor y captura:
 - i. Monto a transferir,
 - ii. Concepto (Número de sugerencia de pago de la póliza),

PROCEDIMIENTO

Transferencias Electrónicas / Traspasos entre cuentas

PR-BE-TE-04

- iii. Referencia (Fecha en que se realiza el pago y/o, referencia que proporciona proveedor visualizada en póliza de pago).
- c. Auxiliar de Banca Electrónica para aplicación de pago solicita firma electrónica mancomunada a Subgerente de Banca Electrónica, Supervisor/a de Banca Electrónica o Gerente de Tesorería
- d. Para transmisión de Transferencias Electrónicas masivas a través de la banca electrónica MONEX, Supervisor/a de Banca Electrónica y Auxiliar de Banca Electrónica reciben vía correo electrónico el archivo en formato .TXT por parte de la Subgerencia de Tesorería.
- e. Auxiliar de Banca Electrónica transmite los pagos procediendo a lo siguiente:
 - i. Recibe el archivo en txt, el cual contiene información de la cuenta CLABE del proveedor y el importe a pagar, revisa que en la columna de las cantidades no exista ningún espacio después de la cantidad y procede a enviar al banco para transmisión y aplicación de pagos.
- f. Auxiliar de Banca Electrónica entrega a la Subgerencia de Tesorería la Póliza de transferencia electrónica anexando copia en dos tantos del comprobante de pago.

Traspaso Entre Cuentas Propias de la CEA

- 4. Para cubrir Radicaciones de Administraciones
 - a. Auxiliar de Banca Electrónica, diariamente consulta e imprime el Reporte de Radicaciones obtenido de Sistema Informático Administrativo, informando a Subgerente de Banca Electrónica quien determinará el importe a transferir a las cuentas de egresos de las Administraciones.
 - b. Subgerente de Banca Electrónica solicita a Auxiliar de Banca Electrónica realizar traspaso de recursos de cuentas concentradoras a cuentas de egresos de las administraciones para cubrir radicaciones de las Administraciones.
- 5. Para fondeo de cuentas de Egresos
 - a. Subgerente de Banca Electrónica valida en el formato de Saldo Bancarios (DF-TS-BE-01), que las cuentas de egresos de las que se realizarán las transferencias electrónicas y/o pagos con cheque cuenten con recursos, de no ser así, registra en reporte Diario de Transferencias del día, el importe a transferir de cuenta propia gasto operacional a cuenta de egresos.
 - b. Solicita a auxiliar de banca electrónica realice traspaso de recursos en banca electrónica.
- 6. Para el punto 1 y 2, Auxiliar de Banca Electrónica procede a lo siguiente:
 - a. Auxiliar de Banca Electrónica captura traspaso de recursos y solicita autorización electrónica mancomunada a Subgerente de Banca Electrónica, Supervisor/a de Banca Electrónica o Gerente de Tesorería, para su aplicación.
 - b. Auxiliar de Banca Electrónica imprime en dos tantos comprobantes emitidos por la banca, en el caso de ser por Radicación entrega las dos copias a Supervisor/a de Egresos para aplicación de radicación en Sistema Informático Administrativo, para traspaso por fondeo de cuentas de Egreso anexa las dos copias al Reporte "Diario de Transferencias".

Registro Reporte "Diario de Transferencias" en Sistema Informático Administrativo

- 7. Auxiliar de Banca Electrónica ingresa al Sistema Informático Administrativo, registra con concepto TRE (Traspaso Egreso) los traspasos realizados en el día, quedando en status de provisional, posteriormente se asientan los movimientos para que se realice la afectación contable en el sistema, se exporta el reporte de Diario de Transferencias para Imprimirse en 2 tantos (DFI-TS-BE-2) anexando comprobantes correspondientes, se recaban las firmas de auxiliares de banca electrónica, Subgerente de Tesorería, Subgerente de Banca Electrónica, Supervisor/a de Banca Electrónica, y Gerente de Tesorería, se entrega 1 tanto para a la Gerencia de Contabilidad y 1 tanto como acuse de recibido para la Subgerencia de Tesorería.

Transmisión archivos de nómina vía banca electrónica.

PROCEDIMIENTO

Transferencias Electrónicas / Traspasos entre cuentas

PR-BE-TE-04

8. Subgerente de Banca Electrónica recibe de Subgerencia de Tesorería las Pólizas de nómina, sellando cada póliza con sello de Supervisión de Banca Electrónica.
9. Subgerente de Banca Electrónica valida en reporte denominado “Saldo Bancarios” de Excel (DFI-TS-BE-01) que las cuentas bancarias correspondientes para el pago de nómina tengan recursos disponibles. De no haber el recurso suficiente en alguna de las cuentas, determina el importe a transferir registrándolo en reporte de “Diario de Transferencias” y solicita a Auxiliar de Banca Electrónica realice la transferencia del recurso.
10. Subgerente de Banca Electrónica turna a Auxiliares de Banca Electrónica las Pólizas de Nómina para transmitir en Bancas Electrónicas a cargo validando importe de póliza contra el archivo a transmitir.
11. Auxiliar de banca electrónica recibe por correo electrónico de la Gerencia de remuneraciones los archivos para pago de nómina vía electrónica 2 días hábiles anteriores al día de pago.
12. Auxiliar de banca electrónica, una vez transmitido el archivo, imprime 3 tantos de los comprobantes de pago de nómina que emite la Banca Electrónica, anexa 2 tantos a la póliza de nómina y 1 tanto para archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica, anexando copia del correo enviado por la Gerencia de Remuneraciones.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Diario de Transferencias DFI-TS-BE-02	Auxiliar de Banca Electrónica	Auxiliar de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de Cómputo Subgerencia	Permanente	Respaldo Dirección Divisional Tecnologías de Información
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Comprobante de transferencia electrónica	Subgerencia de Banca Electrónica	Gerencia de Contabilidad	Impreso	Póliza de Transferencia electrónica	N/A	N/A
Comprobante de nómina	Subgerencia de Banca Electrónica	Gerencia de Contabilidad/ Subgerencia de Banca Electrónica	Impreso	Expediente póliza de Transferencia electrónica Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Apertura, Baja y Cancelación de Cuenta de Cheques e Inversión

Clave:

PR-BE-AB-05

Área funcional:Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas**Responsable:**

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Realizar los trámites correspondientes para la apertura o cancelación de las cuentas de cheques e inversión así como para la solicitud de modificaciones de Altas o Bajas de firmas de Funcionarios/as para librar cheques en cuentas de la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 CONTROL DE CHEQUERA

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Recaudación a través de auxiliar validación depósitos, confirmar 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 consultados y remitidos por el personal del área de Banca electrónica.
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 lo reportado 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 deberán 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 las 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 podrán ser canceladas contra las cuentas de resultados vigentes y autorizadas por Director/a 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 deberá estar justificada para un mejor control financiero de los recursos, siendo su clasificación de acuerdo al catálogo contable.
7. En caso de cambios de firmas de servidores/as públicos/as 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.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Administraciones Foráneas.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Tesorería
- Subgerencia de Banca Electrónica.

IV DEFINICIONES

PROCEDIMIENTO

Apertura, Baja y Cancelación de Cuenta de Cheques e Inversión

PR-BE-AB-05

Apertura de cuenta: Activación de una cuenta nueva en la institución Bancaria y Sistema Informático Administrativo.

Tarjeta de Registro de Firmas: Formato emitido por la Institución Bancaria para Alta de firmas de funcionarios facultados.

V DESCRIPCIÓN

Apertura de Cuenta de Cheques e Inversión.

1. Subgerente de Banca Electrónica por instrucción de Gerente de Tesorería, en apego a necesidades requeridas, solicita con documento correspondiente a la Institución Bancaria la apertura de cuenta de cheques, presentando la siguiente documentación:
 - a. Copia de identificación oficial de titulares,
 - b. Copia de acta constitutiva (decreto de creación),
 - c. Copia de Comprobante de domicilio del Organismo,
 - d. Copia de alta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
2. Subgerente de Banca Electrónica recibe de la Institución Bancaria el contrato y tarjeta de registro de firmas. En caso de ser una cuenta destinada para alguna Administración se solicita primeramente firma de Administrador y Jefe Administrativo, posteriormente turna a la Dirección Divisional de Finanzas para recabar las firmas de funcionarios/as autorizados/as.
3. Subgerente de Banca Electrónica recibe de la Dirección Divisional de Finanzas el contrato y tarjetas de registro de firmas con las firmas autorizadas para su entrega a la Institución Bancaria, en original y copia para acuse de recibo.
4. Subgerente de Banca Electrónica vía telefónica o por correo electrónico da seguimiento ante las Instituciones Bancarias de la apertura de cuenta hasta que esta quede en posibilidades de recibir movimientos y se dé el Alta en la Banca Electrónica correspondiente.
5. Subgerente de Banca Electrónica solicita a Supervisor/a de Banca Electrónica registre ALTA de la cuenta aperturada en el Sistema Informático Administrativo,
6. Supervisor/a de Banca Electrónica mediante correo electrónico solicita a la Gerencia de Contabilidad proporcione y asigne número de cuenta contable, para la nueva cuenta de cheques o inversión y procede a dar de alta la cuenta en Sistema Informático Administrativo.

Cancelación de Cuenta de Cheques o de Inversión.

7. Subgerente de Banca Electrónica valida con Gerente de Tesorería las cuentas de cheques que ya no son requeridas o que ya no existe el fin específico de su uso.
8. Subgerente de Banca Electrónica concilia que el saldo de la cuenta no incluya importe de cheques en tránsito y que por parte del banco no exista ningún cargo por aplicar para proceder a solicitar su cancelación ante la Institución Bancaria, en caso de que la cuenta tenga saldo disponible registra en reporte de "Saldos Bancarios" de Excel (DFI-TS-BE-01) y en reporte de "Diario de Transferencias" el importe para traspaso a cuenta concentradora.
9. Subgerente de Banca Electrónica solicita a Auxiliar de Banca Electrónica, realice traspaso en Banca Electrónica correspondiente, solicitando autorización electrónica mancomunada a Subgerente de Tesorería, Supervisor/a de Banca Electrónica o Gerente de Tesorería, imprime dos comprobantes emitidos por la Banca Electrónica para anexar la reporte "Diario de Transferencias" DFI-TS-BE-02
10. Subgerente de Banca Electrónica solicita a Supervisor/a de Banca Electrónica elabore oficio con No. de folio de Vocalía Ejecutiva, para solicitar la cancelación de la cuenta de cheques o de contrato de inversión, turna

PROCEDIMIENTO

Apertura, Baja y Cancelación de Cuenta de Cheques e Inversión

PR-BE-AB-05

a la Gerencia de Tesorería para su revisión y a la Dirección Divisional de Finanzas para gestión de firmas de funcionarios/as facultados/as para su envío a la Institución Bancaria correspondiente.

11. Subgerente de Banca Electrónica archiva copia de oficio de cancelación en expediente de cuenta correspondiente.
12. Subgerente de Banca Electrónica mediante correo electrónico solicita al Ejecutivo de la Institución Bancaria la confirmación de cancelación de cuenta, y procede a modificar estatus de la cuenta de Activo a Inactivo en Sistema Informático Administrativo.

Solicitud Alta o Baja de Funcionarios para firmar en cuentas de cheques y contratos de Inversión:

13. Subgerente de Banca Electrónica solicita al Supervisor/a de Banca Electrónica elabore oficio con No. de folio de Vocalía Ejecutiva, para solicitar la baja o alta de firma de funcionario/a para firmar en cuenta de cheques o contratos de Inversión de la C.E.A., turna a la Gerencia de Tesorería para revisión y a la Dirección Divisional de Finanzas para gestión de firmas de funcionarios/as facultados/as para su envío a la Institución Bancaria correspondiente.
14. Subgerente de Banca Electrónica recibe de la Institución Bancaria el formato "tarjeta de registro de firmas" para Alta, en caso de ser una cuenta de Administraciones se solicita firma de Administrador/a y/o de Jefe/a Administrativo/a según sea el caso, posterior se turna a la Dirección Divisional de Finanzas para recabar en los formatos las firmas de los/as funcionarios facultados para alta de firmas. Las tarjetas de registro de firmas ya requisitadas se entregan a la Institución Bancaria en original y copia para acuse y resguardo en expediente de cuenta bancaria en la Subgerencia de Banca Electrónica.
15. Subgerente de Banca Electrónica por correo electrónico y/o vía telefónica solicita al Ejecutivo de la Institución Bancaria la confirmación de Alta o Baja de firma en cuenta de cheques.
16. Subgerente de Banca Electrónica actualiza datos de personal autorizado para firmar en cuentas, en reporte de Cuentas Bancarias - Registro de Firmas.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Contrato, Registro de Firmas de Funcionarios	Institución Bancaria	Subgerente de Banca Electrónica	Papel	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	Permanente	Indefinido
Oficios para apertura, cancelación ó solicitud de ALTA ó BAJA de firmas en cuentas bancarias	Supervisor/ a de Banca Electrónica	Supervisor/a de Banca Electrónica Subgerente de Banca Electrónica	Electrónico e Impreso	Electrónico en Equipo de computo Impreso en archivo de la Subgerencia de banca electrónica	Permanente	Indefinido
Alta de Cuentas en	Supervisor/ a de Banca	Supervisor/a de Banca	Electrónico	-Electrónico en Dirección	Indefinido	Electrónico en Respaldo

PROCEDIMIENTO

Apertura, Baja y Cancelación de Cuenta de Cheques e Inversión

PR-BE-AB-05

Sistema Administrativo SA7	Electrónica	Electrónica		Divisional de Tecnologías de la Información		diario en disco de almacenamiento
----------------------------	-------------	-------------	--	---	--	-----------------------------------

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Avance Presupuestal de Ingresos

Clave:

PR-BE-AP-06

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Informar el Avance del Presupuesto de Ingresos Anual de la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 GENERALES

1. Todo ingreso ordinario y extraordinario se tramitará a través del módulo comercial del sistema informático SIGE, a excepción de los rendimientos por inversiones de las cuentas bancarias de la CEA, los cuales se registrarán en el sistema informático SA7. En el caso de ingresos extraordinarios o diferentes al pago de los servicios integrales que proporciona el organismo, servidor/a público/a que lo gestione es responsable de registrar la solicitud de cobro en el sistema Comercial, así como de la captura y previa validación de la información fiscal del usuario/cliente diverso.
2. Toda acción que lleve a cabo un/a servidor/a público/a de la CEA y que ésta conlleve la generación de un ingreso, deberá 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, reintegro 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 recepción de los recursos económicos por parte de personal de egresos, para su depósito bancario.
4. El personal autorizado para recibir recursos económicos por concepto de Recaudación en la CEA son: Cajero/a, Auxiliar de CEAmáticos, Auxiliar de Recaudación Externa, Auxiliar de Validación de Depósitos, Supervisor/a y Subgerente de Recaudación adscritos a la Gerencia de Tesorería, y Auxiliar de Cobranza, Auxiliar Administrativo de Recaudación, Jefe/a Administrativo que estén adscritos a los Administradores de las oficinas foráneas, así como los centros recaudadores externos que tengan celebrado un contrato de colaboración con la CEA para el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo.
5. La CEA reconocerá y hará válido todo comprobante de pago original que presente el/la 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 caso de contingencia, el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo deberá realizarse en forma manual, por lo que el personal autorizado para el cobro en cajas deberá contar con sello personalizado con la leyenda de PAGADO y surtirá los mismos efectos de pago que el comprobante que emite el sistema. En todos los casos se deberá realizar el envase correspondiente de los recursos económicos de la recaudación en oficinas propias de la CEA el mismo día de su recepción y por el importe total sin descuento de ninguna índole para su depósito en el cofre de seguridad y posterior recolección y depósito bancario por parte de la Compañía de Valores.
6. En el caso de recibir ingresos extraordinarios, el área que haya generado la solicitud de cobro en el sistema será responsable de presentarse en recaudación (cajas) y entregar el soporte documental que avale ese ingreso para que se incluya en los registros impresos que son entregados por la Gerencia de Tesorería a la Gerencia de Contabilidad a través de la Subgerencia de Recaudación.
7. La recepción de recursos económicos de cualquier de los servicios prestados por la CEA será en moneda nacional de curso legal.
8. El personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA, no está facultado para hacer ningún cambio de billete o moneda en el área de cajas.
9. El usuario puede realizar su pago por el total de su facturación, por un importe a cuenta o pagar por anticipado. En este último caso se hará un descuento del 5% cuando realice su pago estimado de 6 meses o

PROCEDIMIENTO

Avance Presupuestal de Ingresos

PR-BE-AP-06

10% para 12 meses, el pago estimado va en función del consumo promedio o consumo de la última facturación o del consumo informado por el propio usuario

El descuento por pago adelantado no aplica en pago de contrato con descuento de Jubilado o pensionado.

II.2 MANTENIMIENTO DE CATÁLOGOS DE INGRESOS Y CLIENTES DIVERSOS

II.2.1 ALTA DE CONCEPTO DE INGRESO NO FACTURADO

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

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas
- Dirección Divisional de Finanzas
- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional de Administraciones
- Administraciones
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Recaudación.

IV DEFINICIONES

Reporte Avance Presupuestal de Ingresos: Es un documento que detalla las cifras recaudadas reales de ingresos, así como las cifras presupuestadas por concepto de servicios.

Consolidado de Ingresos de Área Central y Administraciones: Documento en el que se detallan las cifras del avance presupuestal de ingresos reales y presupuestadas, en el cual se reflejan las cifras totales de ciudad y estado.

Consolidado de Administraciones: Documento en el que se detallan las cifras del avance presupuestal de ingresos reales y presupuestadas, en el cual se reflejan las cifras totales de las Administraciones.

Consolidado de Ciudad: Documento en el que se detallan las cifras del avance presupuestal de ingresos reales y presupuestadas de la Zona Metropolitana.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerente de Tesorería a inicio de año solicita a las siguientes Direcciones y Gerencia la información requerida para el reporte "Avance de Presupuesto de Ingresos" del ejercicio:
 - a. La Director/a General Adjunta Comercial: los porcentajes de distribución que se aplicarán a los conceptos de absorción agua, saneamiento y alcantarillado para Querétaro.
 - b. La Dirección Divisional de Administraciones: los porcentajes de distribución que se aplicarán a los conceptos de absorción agua, saneamiento y alcantarillado para cada uno de los Municipios.
-

PROCEDIMIENTO

Avance Presupuestal de Ingresos

PR-BE-AP-06

- c. La Gerencia de Planeación Presupuestal: El importe del Presupuesto de Ingresos aprobado por el Congreso y la fecha de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno de Querétaro La Sombra de Arteaga, así como el detalle por cada uno de los conceptos que integran dicho Presupuesto.
2. Subgerente de Banca Electrónica actualiza el Reporte del Avance de Presupuesto de Ingresos, capturando las cifras por concepto del Presupuesto de Ingresos Aprobado para el ejercicio.
3. Subgerente de Banca Electrónica mensualmente accesa al Sistema Informático Comercial para obtener el reporte en Excel del “Desglose de Ingresos Consolidado por concepto”.
4. Subgerente de Banca Electrónica del reporte generado en Excel clasifica los ingresos por conceptos de acuerdo a los reflejados en el reporte de “Avance de Presupuesto de Ingresos” totalizando cada uno de ellos e imprime el reporte de cada Subsistema.
5. Subgerente de Banca Electrónica accesa al Sistema Informático Comercial, para obtener los importes recuperados de Cartera Vencida.
6. Subgerente de Banca Electrónica del reporte generado en Excel clasifica y agrupa los ingresos por conceptos totalizando cada uno de ellos e imprime el reporte por cada Subsistema.
7. Subgerente de Banca Electrónica recibe de Auxiliar de Banca Electrónica el Reporte Mensual de Derechos de Infraestructura y valida el importe total de ingresos contra el importe obtenido en el reporte de “Desglose de Ingresos Consolidado por concepto”.
8. Subgerente de Banca Electrónica recibe de la Subgerencia de Tesorería copia del “Reporte de Ingresos No Operacionales “correspondiente a Zona Metropolitana y Administraciones”.
9. Subgerente de Banca Electrónica recibe de Supervisor/a de Banca Electrónica el “Reporte Rendimientos por Inversión” DFI-TS-BE-12.
10. Subgerente de Banca Electrónica actualiza mensualmente en hoja de cálculo de Excel el Reporte de “Avance de Presupuesto de Ingresos” capturando los ingresos por conceptos, ingresos de cartera vencida de cada subsistema, rendimientos generados por Inversión, importe de Ingresos no Operacionales y otros ingresos Tesorería.
11. Subgerente de Banca Electrónica mediante correo electrónico envía el “Reporte de Avance del Presupuesto de Ingresos” a Gerente de Tesorería.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Desglose de Ingresos Consolidado por Concepto DFI-TS-BE-16	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Electrónico	Electrónico en Equipo de computo	Permanente	Respaldo diario en disco de almacenamien to
			Impreso	Archivo o de la Subgerencia de banca electrónica	Permanente	Archivo Muerto

PROCEDIMIENTO

Avance Presupuestal de Ingresos

PR-BE-AP-06

Desglose de Ingresos por Concepto Cartera Vencida DFI-TS-BE-17	Subgerente de Banca Electrónica	Subgerente de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de cómputo Subgerencia de Banca Electrónica	Permanente	Respaldo diario en disco de almacenamiento
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	Indefinido	Archivo Muerto

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Pagos de Derechos de Infraestructura

Clave:

PR-BE-PD-07

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Control de los pagos realizados a cuenta de derechos de infraestructura por Desarrolladores y/ó Usuarios/as Individuales.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 GENERALES

1. Todo ingreso ordinario y extraordinario se tramitará a través del módulo comercial del sistema informático SIGE, a excepción de los rendimientos por inversiones de las cuentas bancarias de la CEA, los cuales se registrarán en el sistema informático SA7. En el caso de ingresos extraordinarios o diferentes al pago de los servicios integrales que proporciona el organismo, servidor/a público/a que lo gestione es responsable de registrar la solicitud de cobro en el sistema Comercial, así como de la captura y previa validación de la información fiscal del usuario/cliente diverso.
2. Toda acción que lleve a cabo un/a servidor/a público/a de la CEA y que ésta conlleve la generación de un ingreso, deberá 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, reintegro 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 recepción de los recursos económicos por parte de personal de egresos, para su depósito bancario.
4. El personal autorizado para recibir recursos económicos por concepto de Recaudación en la CEA son: Cajero/a, Auxiliar de CEAmáticos, Auxiliar de Recaudación Externa, Auxiliar de Validación de Depósitos, Supervisor/a y Subgerente de Recaudación adscritos a la Gerencia de Tesorería, y Auxiliar de Cobranza, Auxiliar Administrativo de Recaudación, Jefe/a Administrativo que estén adscritos a los Administradores de las oficinas foráneas, así como los centros recaudadores externos que tengan celebrado un contrato de colaboración con la CEA para el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo.
5. La CEA reconocerá y hará válido todo comprobante de pago original que presente el/la 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 caso de contingencia, el cobro de los servicios integrales que presta este Organismo deberá realizarse en forma manual, por lo que el personal autorizado para el cobro en cajas deberá contar con sello personalizado con la leyenda de PAGADO y surtirá los mismos efectos de pago que el comprobante que emite el sistema. En todos los casos se deberá realizar el envase correspondiente de los recursos económicos de la recaudación en oficinas propias de la CEA el mismo día de su recepción y por el importe total sin descuento de ninguna índole para su depósito en el cofre de seguridad y posterior recolección y depósito bancario por parte de la Compañía de Valores.
6. En el caso de recibir ingresos extraordinarios, el área que haya generado la solicitud de cobro en el sistema será responsable de presentarse en recaudación (cajas) y entregar el soporte documental que avale ese ingreso para que se incluya en los registros impresos que son entregados por la Gerencia de Tesorería a la Gerencia de Contabilidad a través de la Subgerencia de Recaudación.
7. La recepción de recursos económicos de cualquier de los servicios prestados por la CEA será en moneda nacional de curso legal.
8. El personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA, no está facultado para hacer ningún cambio de billete o moneda en el área de cajas.

PROCEDIMIENTO

Pagos de Derechos de Infraestructura

PR-BE-PD-07

9. El usuario puede realizar su pago por el total de su facturación, por un importe a cuenta o pagar por anticipado. En este último caso se hará un descuento del 5% cuando realice su pago estimado de 6 meses o 10% para 12 meses, el pago estimado va en función del consumo promedio o consumo de la última facturación o del consumo informado por el propio usuario

El descuento por pago adelantado no aplica en pago de contrato con descuento de Jubilado o pensionado.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Contabilidad.
- Subgerencia de Recaudación.
- Subgerencia de Banca Electrónica.

IV DEFINICIONES

Derechos de Infraestructura: Son las contribuciones por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que se convienen entre la Comisión y Desarrolladores y/o Usuarios Individuales.

V DESCRIPCIÓN

1. Supervisor/a de Banca Electrónica recibe de la Dirección Divisional de Factibilidades formato de Relación de cheques posfechados, junto con los cheques originales.
2. Supervisor/a de Banca Electrónica entrega cheques originales y relación de cheques a Gerente de Tesorería para su resguardo y entrega posterior de acuerdo a fechas programadas a Auxiliar de Banca Electrónica.
3. Auxiliar de Banca Electrónica recibe de Gerencia de Tesorería los cheques posfechados y genera solicitud de pago en Sistema Informático Comercial.
4. Auxiliar de Banca Electrónica entrega a Subgerencia de Recaudación cheque posfechado junto con número de solicitud de pago para transmisión y aplicación.
5. Auxiliar de Banca Electrónica actualiza los siguientes reportes: "Estado que guardan los adeudos por derechos de infraestructura " (DFI-TS-BE-13)"Avance de pagos por derechos de infraestructura por cada desarrollador" (DFI-TS-BE-14) "Reporte Mensual por Derechos de infraestructura" (DFI-TS-BE-15)
6. Auxiliar de Banca Electrónica entrega mensualmente a Subgerente de Banca Electrónica "Reporte Mensual por Derechos de infraestructura" (DFI-TS-BE-15)
7. Auxiliar de Banca Electrónica concilia mensualmente en conjunto con la Gerencia de Contabilidad los saldos del reporte "Estado que guardan los adeudos por derechos de infraestructura" (DFI.TS.BE.13)"

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro
- Procedimiento PR-FD-DI-08 Elaboración de Convenio de Pagos por Derechos de Infraestructura

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
-------------------	----------------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------

PROCEDIMIENTO

Pagos de Derechos de Infraestructura

PR-BE-PD-07

Estado que guardan los adeudos por derechos de infraestructura DFI-TS-BE-13	Auxiliar de Banca electrónica	Auxiliar de Banca electrónica Subgerente de banca electrónica	Electrónico	Equipo de Cómputo Subgerencia de Banca Electrónica	5 años	Respaldo Dirección Divisional Tecnologías de la Información
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Avance de pagos por derechos de infraestructura por cada desarrollador DFI-TS-BE-14	Auxiliar de Banca electrónica	Auxiliar de Banca electrónica Subgerente de banca electrónica	Electrónico	Equipo de Cómputo Subgerencia de Banca Electrónica	5 años	Respaldo Dirección Divisional Tecnologías de la Información
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Reporte mensual por derechos de infraestructura DFI-TS-BE-15	Auxiliar de Banca electrónica	Auxiliar de Banca electrónica Subgerente de banca electrónica	Electrónico	Equipo de Cómputo Subgerencia de Banca Electrónica	5 años	Respaldo Dirección Divisional Tecnologías de la Información
			Impreso	Archivo de la Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Recuperación de Cheques Devueltos

Clave:

PR-BE-RC-08

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Control de los cheques devueltos y su recuperación tanto de Área Central como Administraciones.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

II.1 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, recibirá el pago por parte de usuario/a y/o cliente/a diverso, derivado de la prestación de los servicios integrales y recepción de recursos por partidas extraordinarias de la siguiente manera:
 - a. Oficinas propias de zona metropolitana y administraciones foráneas (ventanilla de cajas y CEAmáticos),
 - b. Domiciliación,
 - c. A través del portal www.ceaqueretaro.gob.mx,
 - d. Recaudadores Externos con los que se tiene celebrado un contrato de colaboración para el cobro de los servicios integrales.
 2. Las formas de pago autorizadas por la CEA para la recepción de recursos en oficinas propias son:
 - a. Efectivo,
 - b. Cheque Certificado,
 - c. Cheque de Caja,
 - d. Cheque para abono en cuenta,
 - e. Transferencia Electrónica de Fondos,
 - f. Tarjeta de Crédito/Débito a través de la Terminal Punto de Venta.
 3. Si el usuario solicita realizar el pago con Tarjeta de Crédito/Débito a través de la Terminal Punto de Venta, el personal autorizado para el cobro en cajas deberá solicitar una identificación oficial vigente con fotografía para cotejar nombre y firma y realizar el cargo. En los casos en que la tarjeta bancaria esté personalizada y coincida el nombre con el titular de la toma o su tarjeta tenga firma digital se podrá prescindir de la identificación. En todos los casos el usuario/a deberá proporcionar un número telefónico en la parte superior del pagaré original para cualquier aclaración, por otra parte el personal de CEA deberá anotar el número del contrato vinculado.
 4. Listado de Identificaciones oficiales:
 - a. Cartilla del Servicio Militar Nacional
 - b. Pasaporte
 - c. Cédula Profesional
 - d. Licencia o permiso para conducir
 - e. Credenciales de identificación laboral
 - f. Credenciales de Identificación como usuarios o derechohabientes de servicios
 - g. Documentos expedidos por escuelas con reconocimiento oficial e INEA
 - h. Credencial para Votar
-

PROCEDIMIENTO

Recuperación de Cheques Devueltos

PR-BE-RC-08

5. En pago de servicios con cheque, el personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA 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. Validar que corresponda el importe con número y letra del valor del cheque y en cantidad con letra que se indique la palabra "pesos".
 - e. Validar el llenado del cheque e informar al usuario/a si existe algún error que pueda originar su devolución

Las causas de devolución son las siguientes:

1. Fondos insuficientes,
 2. El librador no tiene cuenta con el banco,
 3. Falta firma del librador,
 4. Firma distinta del librador a la que se tiene registrada en el banco,
 5. No corresponde el folio del cheque con los entregados al librador,
 6. Está a cargo del banco documento de orden judicial de no pago,
 7. Orden Judicial de no pagarlo,
 8. Documento revocado, venció el plazo legal para su presentación,
 9. Librador se encuentra en estado de quiebra,
 10. No hay continuidad en los endosos,
 11. Negociación indebida,
 12. Pagadero en otra moneda,
 13. Alterado,
 14. Se cobra cantidad distinta a la que vale el cheque,
 15. Carece de fecha,
 16. Ya pagado el documento original,
 17. Mutilado,
 18. No es compensable por no reunir los requisitos legales,
 19. Por no reunir las menciones y requisitos legales,
 20. No contiene la orden incondicional de pagar dinero (unidad monetaria incorrecta),
 21. Por causa imputable al banco librado,
 22. Cheque al portador expedido por un monto mayor al permitido,
 23. Cheque presuntamente falsificado,
 24. Otras causas diferente a las anteriores.
-

II.2 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 la causa de devolución reportada por el banco, datos del proveedor al que se aplicó el pago o servicio e imagen del cheque devuelto debidamente protestado.
 - 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.
 - c. Los cheques devueltos de usuarios por pago de su servicio de Agua serán cargados a su facturación de manera inmediata más el 20% de indemnización, lo anterior en coordinación con la Gerencia Administrativa de la Dirección Divisional de Administraciones y la Gerencia de Recuperación de Cartera Vencida Administrativa, con esto se cancela el CFDI emitido con el pago del cheque devuelto.
 - d. Los cheques devueltos por conceptos distintos al servicio de agua serán gestionados para su recuperación a través del servidor público que gestionó el cobro más el 20% de indemnización, se cancelará el CFDI emitido con el pago del cheque devuelto.
 - e. Cualquier Dirección, Administración Foránea, Gerencia, Área o 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:
 - i.- Pago principal del cheque devuelto (no aplica IVA) puede contener datos fiscales para generar el CFDI correspondiente
 - ii.- 20% de Indemnización (no aplica IVA) puede contener datos fiscales para generar el CFDI correspondiente.
 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 contable 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 el aviso de devolución, imagen del cheque devuelto y el cheque original, esto se llevará a cabo únicamente en los casos que los cheques hayan sido depositados directamente a las cuentas de la CEA en sucursales bancarias.
 4. Derivado de la devolución bancaria de un cheque por cualquiera de las causas definidas, se cobrará un 20% 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 solicite la condonación de indemnización referida por el 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 la CEA.
 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 la CEA, se formalizará la condonación mediante un oficio que deberá 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/a Divisional de Finanzas, Director/a General Adjunto Comercial y Director/a Divisional Jurídico
-

PROCEDIMIENTO

Recuperación de Cheques Devueltos

PR-BE-RC-08

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 General Adjunta 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. Para recuperación por cheques devueltos por solicitudes de cobro se recibirán a través de cheque certificado, transferencia electrónica, Tarjeta de Crédito o Débito o efectivo en el área de cajas.
9. 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 Divisional Jurídica para las acciones legales de cobro.
10. Así mismo, la Dirección Divisional Jurídica, recibirá de manera directa la notificación de cheques devueltos cuando la toma del contrato presente saldo deudor igual o mayor a 13 meses, para las acciones legales tendientes de cobro.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional Jurídica.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Tesorería.
- Subgerencia de Recaudación.
- Administraciones.
- Subgerencia de Banca Electrónica.

IV DEFINICIONES

Cheque Devuelto: Es un título de crédito que no soportó el derecho literal que ahí se consignó.

V DESCRIPCIÓN

1. Auxiliar de Banca Electrónica identifica la devolución de cheque en estado de cuenta emitido por la Banca electrónica a cargo y procede a lo siguiente:
 - a. Accesa al sistema informático Comercial para identificar si corresponde a jurisdicción de Área Central y/o Administraciones.
 - b. Notifica de la devolución a Subgerente de Banca Electrónica y/o Subgerente de Recaudación de acuerdo a Jurisdicción del contrato pagado con el documento en cuestión.
 - c. Registra la devolución del cheque devuelto en sistema informático Administrativo.
2. Subgerente de Banca Electrónica notifica a Supervisor/a de Banca Electrónica la devolución de cheque, quien que procede a :

PROCEDIMIENTO

Recuperación de Cheques Devueltos

PR-BE-RC-08

- a. Solicitar vía correo electrónico a la Institución Bancaria correspondiente proporcionen el aviso de cargo e imagen de cheque devuelto, únicamente en los casos que los cheques hayan sido depositados directamente en sucursales bancarias a las cuentas de la CEA asignadas para ello.
- b. En caso de ser necesario solicita mediante oficio al banco el cheque devuelto original.
3. Subgerente de Banca Electrónica notifica a la Administración mediante correo electrónico enviado a Jefe/a Administrativo/a de devolución de cheque y solicita informe datos de usuario (No. de Contrato, Nombre de usuario/a, concepto de pago, y si cuenta con antecedente de devolución de cheque).
4. Supervisor/a de Recaudación, en relación a los cheques recibidos en Área Central y transmitidos desde el portal BBVA Bancomer mediante el sistema Tesorería Integral Bancario "TIB";
 - a. Proporciona a Subgerencia de Banca Electrónica copia del cheque devuelto en caso de corresponder a jurisdicción de Área Central.
 - b. Proporciona a la Subgerencia de Banca Electrónica cheque original devuelto en caso de corresponder a jurisdicción de Administraciones.
5. De acuerdo a jurisdicción del contrato pagado se realiza lo siguiente:
 - a. Zona Metropolitana: a través de la Subgerencia de Recaudación, Supervisor/a de Recaudación; notifica al área que originó el ingreso, la devolución del cheque a través de Memorándum en el cual informa: Importe, importe por el 20% de indemnización más IVA, causa de devolución reportada por el banco, copia del cheque y datos del contrato o proveedor al que se le aplicó el pago o servicio.
 - b. Administraciones: a través de la Subgerencia de Banca Electrónica, Supervisor/a de Banca Electrónica notifica de la devolución del cheque a través de un Memorándum dirigido a la Dirección Divisional de Administraciones en el cual informa: Importe, importe por el 20% de indemnización más IVA, la causa de devolución reportada por el banco, copia del cheque, datos del contrato al que se aplicó el pago, y a su vez la Dirección Divisional de Administraciones remite a la Administración que corresponda para gestionar las acciones tendientes al cobro.
 - c. Por Derechos de Infraestructura: a través de Subgerencia de Banca Electrónica, Auxiliar de Banca Electrónica notifica de la devolución del cheque a través de un Memorándum dirigido a la Dirección Divisional de Factibilidades en el cual informa: la causa de devolución reportada por el banco, copia del cheque y datos del desarrollador y/o fraccionador .
6. Según lo descrito en los incisos del punto 5 las áreas encargadas de gestionar la recuperación de cheques devueltos informan a la Gerencia de Tesorería mediante Memorándum el estatus de la recuperación, y en su caso para que se remita el cheque a la Dirección Divisional Jurídica para las acciones legales tendientes al cobro.
7. La Gerencia de Tesorería en conjunto con la Gerencia de Contabilidad realizan mensualmente conciliación de Documentos Protestados.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Registro de Cheques	Auxiliar de Banca Electrónica	Auxiliar de Banca Electrónica y	Electrónico	Equipo de cómputo Subgerencia de Banca	Permanente	Respaldo diario en disco de almacenamien

PROCEDIMIENTO

Recuperación de Cheques Devueltos

PR-BE-RC-08

Devueltos DFI-TS-BE-03		Supervisor de Banca Electrónica		Electrónica		to
			Impreso	Archivo Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto
Expedientes de Cheques Devueltos Administración	Supervisor/ a de Banca Electrónica	Supervisor/a de Banca Electrónica	Electrónico	Equipo de cómputo Subgerencia de Banca Electrónica	Permanente	Respaldo diario en disco de almacenamien to
			Impreso	Archivo Subgerencia de Banca Electrónica	1 año	Archivo Muerto

Rev-03