
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Recaudación

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 RECAUDACIÓN, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**”, REVISIÓN 13, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

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 ORTÍZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

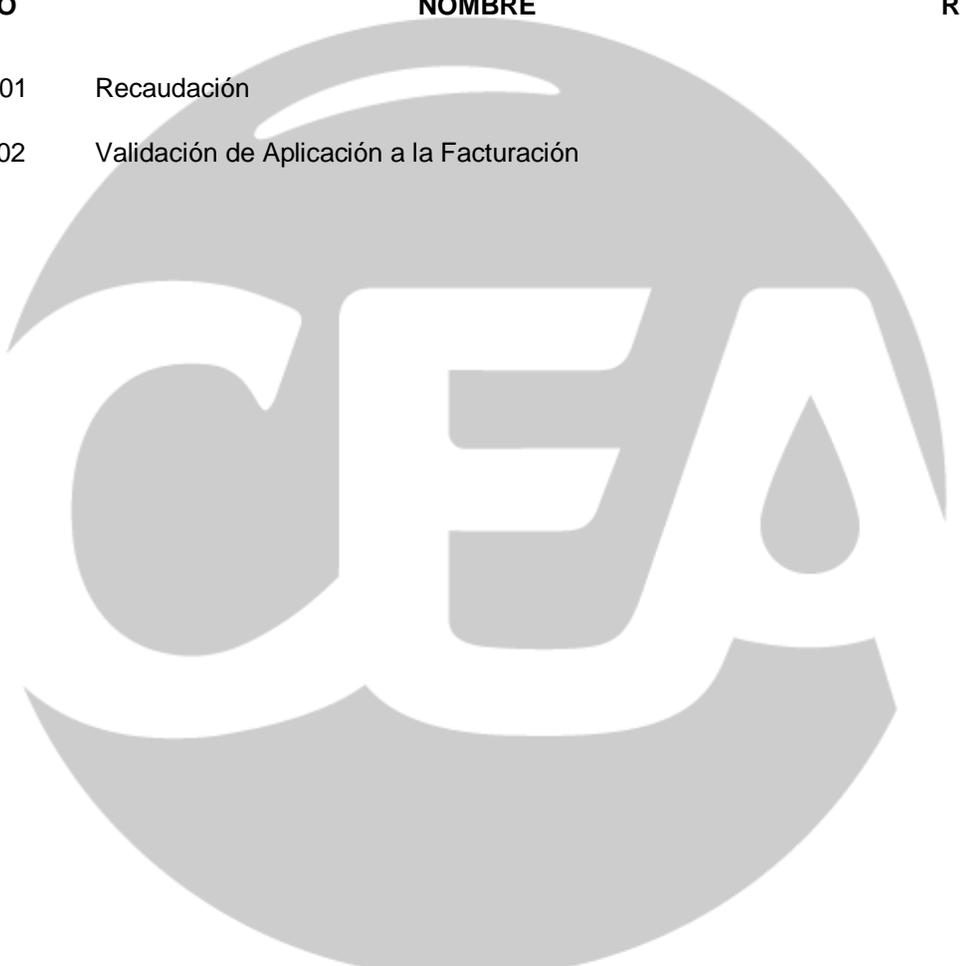
PARTICIPANTES

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 Recaudación	L.C. Sara Angélica Martínez Martínez	Observa y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza / Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza / Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-RE-RC-01	Recaudación	Rev-05
PR-RE-VA-02	Validación de Aplicación a la Facturación	Rev-05

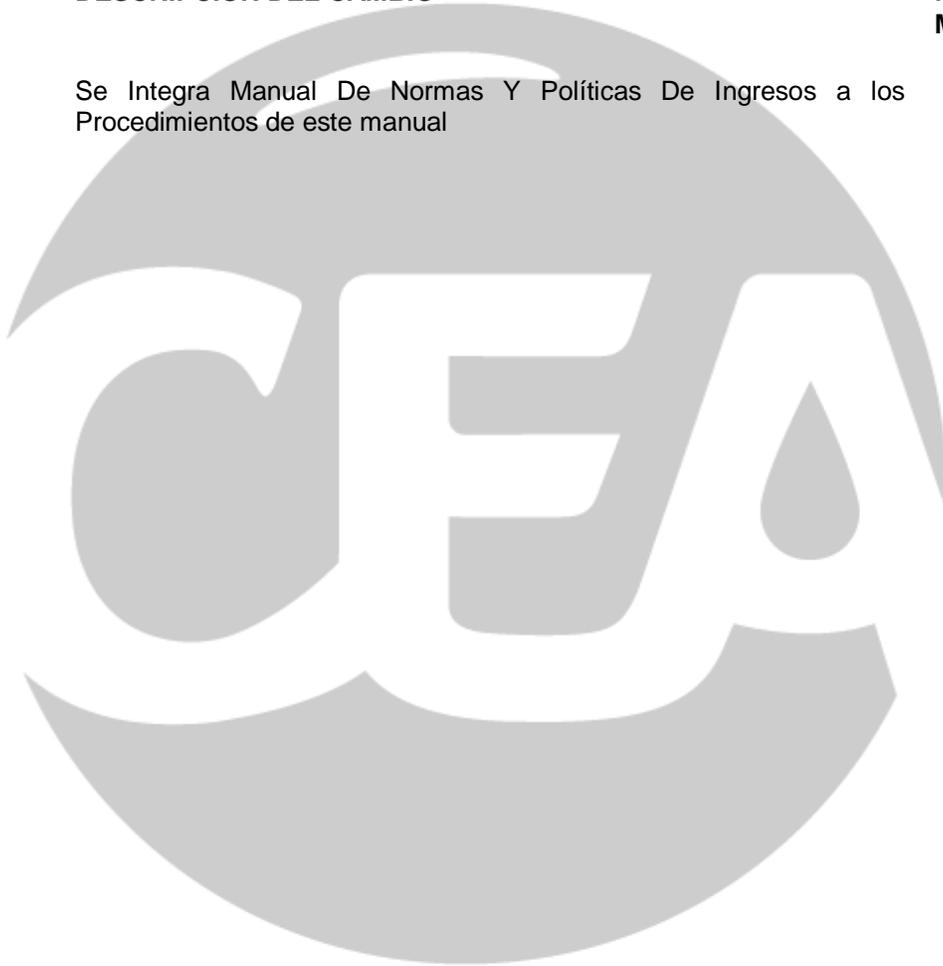


QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

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

	Se Integra Manual De Normas Y Políticas De Ingresos a los Procedimientos de este manual	
--	---	--



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Recaudación

Clave:

PR-RE-RC-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Recibir y aplicar el pago al tipo de servicio otorgado por la CEA, así como custodiar, envasar y entregar los valores para depósito a las cuentas bancarias de la Comisión Estatal de Aguas.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El descuento de pago anticipado únicamente puede ser aplicado a petición del usuario en pagos recibidos en la ventanilla de caja de la CEA y en pago por Internet.
2. El descuento de pago anticipado no aplica a contrato de agua con descuento de personal jubilado.
3. No se recibe pago parcial en solicitud de cobro
4. El pago en ventanilla de caja de las oficinas de recaudación de la CEA, podrá recibirse en: efectivo en moneda nacional de curso legal, cheque, tarjeta de crédito y/o débito, transferencia electrónica de fondos.
5. El cheque deberá ser por el importe total del pago, no se podrá devolver efectivo por algún sobrante.
6. El mantenimiento de cajeros automáticos estará contratado con un proveedor externo a cargo de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información.

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 CAEAmáticos, 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

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

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 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.

MANTENIMIENTO DE CATÁLOGOS DE INGRESOS Y CLIENTES DIVERSOS

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 Clientes Diversos, previa solicitud por escrito por parte de usuario/a y acompañado del documento oficial que lo justifique (copia de solicitud de inscripción al RFC formato R1, copia del aviso de cambios al Registro Federal de Contribuyentes formato R2).
2. El área usuaria que origina la solicitud de cobro a un usuario/a y/o cliente/a diverso por primera vez, deberá realizar la captura sin excepción de todos los campos requeridos, así como la verificación de datos fiscales que solicita el sistema para la emisión correcta del Comprobante Fiscal Digital por Internet al ser aplicado en el área de cajas de la CEA.

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,

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

- 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
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,

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

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.

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 la facturación o por solicitud de cobro como pueden ser: las tiras de comprobación, acuerdo de pago anticipado, comprobantes de pago originales de operaciones canceladas, etc. Éstos 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, 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 o el recibo de agua indique, el cual está ligado en el sistema informático a cuentas contables y categorías presupuestales de ingresos previamente configuradas
 - d. La forma de pago deberá ser capturada y aplicada en el sistema de acuerdo a la recepción física de los recursos entregados por el usuario/a y/o proveedor/a, es decir; efectivo, cheque, tarjeta de crédito/débito, depósito bancario o transferencia electrónica de fondos
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. Validar que todo pago que sea abonado a la facturación del usuario/a, se encuentre depositado en la cuenta bancaria que la CEA designe para tal efecto conforme al registro de depósitos bancarios del

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

estado de cuenta bancario y en los periodos establecidos para cada recaudador externo de acuerdo a las condiciones del contrato de cada uno de ellos

- b. En caso de no cumplirse lo citado en el párrafo anterior, deberá solicitar al recaudador externo la regularización inmediata del pago, a través de un oficio de la Gerencia de Tesorería, en el cual se solicite el pago inmediato de los recursos pendientes de depósito bancario
 - c. En el caso de inconsistencias relativas a la domiciliación y de acuerdo a la petición presentada por el usuario/a se deberá consultar al Supervisor de Banca Electrónica para su solventación
 - d. La Subgerencia de Recaudación a través del 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 sellados 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 por internet (CFDI) emitidos.
 - vi. Reporte de recaudación consolidado por fecha de corte.
 - vii. Haber realizado la aplicación de los cortes.
 - viii. Reporte de Desglose de Ingresos por Concepto sin diferencia
 - ix. En el caso de Administraciones Foráneas, es responsabilidad de Jefe/a Administrativo/a 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. Haber realizado la aplicación del cálculo del desglose de ingresos por concepto
 - iv. Reporte de comisiones de la recaudación externa.
4. Otros Ingresos no facturados, diferentes al pago del servicio integral de agua potable y alcantarillado
- a. El área usuaria que origina el ingreso, debe registrar la solicitud de cobro en el sistema informático y presentarse en Recaudación (cajas) con copia de la ficha de depósito o transferencia electrónica de fondos para su aplicación
 - b. Los documentos anexos referidos en el punto anterior no deberán presentar alteraciones.

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

- c. En el diario de facturas en el sistema informático, quedará registrado: el número de solicitud, folio de la 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, CEAmáticos, oficinas de las Administraciones Foráneas, página WEB oficial de la CEA y Domiciliación
 - b. Recaudadores/as externos/as con los que la CEA haya celebrado 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/a Administrativo/a de cada Administración, con la finalidad de controlarlos para su actualización y seguimiento.

6. Director/a Divisional de Finanzas autorizará el importe de la comisión que se pagará a los recaudadores externos y a comisionistas por el cobro de recibo de agua en comunidades lejanas a la Administración Foránea, así como los gastos por concepto de pasajes en el caso de personas físicas (comisionistas).

El importe de la comisión es por recibo cobrado de acuerdo a la tarifa convenida en cada uno de los convenios de colaboración para el cobro del servicio de cobranza.

La tarifa convenida con los recaudadores externos (Personas Morales) es de acuerdo a las negociaciones pactadas y se basan en el segmento al que pertenece el recaudador externo, a la red de puntos de cobro con los que cuenta y el beneficio que puede generar para el servicio a los usuarios/as, además de la seguridad y rapidez para la captación de la recaudación.

El cálculo para el pago de comisiones de personas morales se realizará con base en el importe registrado de la tarifa en el sistema informático por el número de operaciones recibidas en cada centro recaudador, y este importe será descontado en cada depósito bancario o una vez al mes de acuerdo a las condiciones convenidas en el contrato de prestación del servicio. Por otro lado el recaudador externo (Personas Morales) entregará mensualmente a la CEA, el comprobante fiscal digital por internet, que ampara el total de la comisión mensual que resulta de multiplicar el número de operaciones reportadas y capturadas en el sistema por la tarifa de comisión de recibo cobrado de cada recaudador.

El auxiliar de validación de depósitos revisa el CFDI mensual de cada recaudador externo para validar que las operaciones cobradas correspondan con las operaciones capturadas en el sistema del mes correspondiente. Una vez que la factura fue revisada y es correcto el importe se entrega a la Gerencia de Contabilidad para su registro contable.

Las Subgerencias de Banca Electrónica y Recaudación deben tener el control y actualización de los contratos de recaudadores externos (personas morales), los cuales deben de estar debidamente requisitados, autorizados y firmados por el Vocal Ejecutivo de la CEA, Director General Adjunto Comercial, Director General Adjunto de Administración y Finanzas y Director Divisional de Finanzas.

Los centros recaudadores están clasificados por segmentos de acuerdo al giro comercial de cada uno de ellos y se clasifican de la siguiente manera:

- a. Bancos
- b. Tiendas de autoservicio
- c. Cajas Populares
- d. Comisión

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

Los requisitos de Personas Morales son:

- a. Acta Constitutiva para verificar que sea una empresa legalmente establecida.
- b. Copia de RFC
- c. Comprobante de domicilio
- d. Relación de establecimientos donde prestara el servicio
- e. Firma de convenio de colaboración para cobro del recibo de agua
- f. Copia del poder notarial del representante legal e IFE

Requisitos Personas Físicas (Comisionistas):

- a. Copia de IFE
- b. Comprobante de domicilio
- c. Proporcionar al menos 3 referencias personales de vecinos y/o familiares originarios de la misma comunidad.
- d. Firmar el convenio de colaboración para cobro de recibo de agua

La recepción y captura de la recaudación externa por comisionistas (Personas Físicas) debe llevarse a cabo de acuerdo a las fechas programadas conforme al calendario de cada administración.

El auxiliar de cobranza/ administrativo o Jefe Administrativo deberán recibir, revisar y capturar en sistema informático los recibos cobrados por el comisionista, así como los recursos económicos correspondientes para depósito en el cofre de seguridad de la compañía de valores el mismo día de su recepción.

En base a lo anterior el jefe administrativo debe calcular el porcentaje de la cobranza efectuada de la siguiente manera: Divide la cantidad de recibos cobrados entre la cantidad de recibos entregados al comisionista para determinar el porcentaje real cobrado y conforme al porcentaje el precio a pagar por recibo cobrado en el momento que se realiza la recepción de la cobranza.

El jefe administrativo debe realizar una hoja de trabajo que soporte el cálculo obtenido, la cual deberá estar firmada por el auxiliar de cobranza / administrativo, Jefe Administrativo y Comisionista.

El jefe administrativo elaborará la solicitud de pago por comisiones y pasajes adjuntando como soporte la hoja de trabajo debidamente requisitada.

El jefe administrativo deberá tener el control y actualización de los contratos de comisionistas, los cuales deben estar debidamente requisitados, autorizados y firmados por Vocal Ejecutivo de la CEA, Director Divisional de Administraciones, Director Divisional de Finanzas y el Administrador.

TABLA DE COMISIONISTAS

Porcentaje Real Cobrado	Comisión por recibo cobrado
1.00 % - 80.00 %	\$ 1.50
80.01 % - 95.00 %	\$ 2.00
95.01 % - 100.00 %	\$ 3.00

Para el pago al comisionista por su participación por el cobro de recibos, el auxiliar cobranza/administrativo debe validar que éstos presenten adeudo, es decir; el importe del recibo deberá ser diferente a \$0.00 (cero pesos).

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

El auxiliar cobranza/administrativo y/o Jefe Administrativo deberá realizar el trámite de solicitud de gastos correspondiente para la obtención de los recursos del pago a comisionistas y por ningún motivo ésta participación podrá descontarse del importe recaudado, haciendo hincapié que en todos los casos deberá depositarse el importe total de la recaudación aplicada en el sistema informático.

7. 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, excepto aquellos envases que quedan detenidos por diferencia o por billete presuntamente falso, en el caso de la Administración de Jalpan la recaudación queda depositada al segundo día hábil siguiente posterior a la recaudación por la operatividad de la Compañía de Valores.
8. Las fichas de depósito bancarias procesadas a través de la Compañía 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 Valores la recuperación de los recursos económicos
9. Es responsabilidad de la Gerencia de Contabilidad notificar a la Gerencia de Tesorería o Administrador/a foráneo/a, sobre aquellos casos en los que carezca de documentación soporte para la aplicación contable de Ingresos.
10. 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
11. La Gerencia de Tesorería y las Administraciones Foráneas a través de la Subgerencia de Recaudación y del Jefe/a Administrativo/a 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).
12. Los datos que deberán contener los sellos de PAGADO 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 digitalizada del cajero
13. En el caso de Comisionistas, las Administraciones Foráneas a través de Jefe/a Administrativo/a, 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.
14. 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 total del efectivo y sello al personal autorizado para la recepción de los recursos en la CEA.

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

15. 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 excepto en las oficinas donde se cuente con equipo cima en donde se debe realizar directamente el depósito en este equipo.
16. 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.
17. 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.
18. 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 Recaudación y Jefe/a Administrativo/a 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.
19. 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 a el área correspondiente.
20. La Gerencia de Tesorería, a través de la Subgerencia de Recaudación recibirá por parte de las Administraciones Foráneas a través de Jefe/a Administrativo/a, 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.
21. 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.

Cuando por la fecha de la solicitud de cancelación con respecto a la fecha de pago no sea posible llevar a cabo la cancelación de la operación de pago, en el caso de error en número de contrato se puede solicitar a la Gerencia de Atención al Cliente el movimiento de cargo/abono a los contratos correspondientes, en el resto de los casos aplica la solicitud de devolución de recursos

22. En el caso de solicitud de devolución de cobros realizados por medio de los Recaudadores Externos (excepto instituciones bancarias) la solicitud de devolución deberá ser presentada por el propio Recaudador mediante escrito de su Representante Legal dirigido a la Gerencia de Tesorería para su autorización, acompañado de copia simple del poder notarial del representante legal, copia de IFE del representante legal, copia simple del Estado de Cuenta Bancaria (cuenta CLABE) para la transferencia de fondos de la devolución.

Devolución de cobro de servicios recibidos por medio de instituciones bancarias (Pagos de Convenio, cargos en la Terminal Punto de Venta, Domiciliación o a través de la página Web de la CEA) la solicitud de devolución la debe realizar usuario/a mediante reporte al 01-800 de su banco como un cargo no reconocido y el retiro debe efectuarse por el propio Banco a la cuenta bancaria de la CEA.

En el caso de solicitud de devolución de pagos realizados en oficinas propias de la CEA, quedan sujetas a autorización de la Gerencia de Tesorería previo visto bueno del área que generó el ingreso conforme a lo siguiente:

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

Solicitud por escrito del usuario/a dirigido a la Gerencia de Tesorería de la CEA con datos personales: Nombre completo, Domicilio, Teléfono, Registro Federal de Contribuyentes así como el motivo o justificación de la solicitud de devolución de pago, acompañada de:

- a. Original del comprobante de pago
- b. Copia simple legible de una identificación oficial vigente con fotografía por ambos lados.
- c. Copia de estado de cuenta bancario que contenga cuenta CLABE en el caso de elegir el reembolso vía transferencia electrónica de fondos

La Gerencia de Tesorería con base a lo anterior, determinará si procede la solicitud presentada y en caso de ser autorizada, anexará copia simple del estado de cuenta bancario en el que se refleje el depósito correspondiente y generará la solicitud de pago en el sistema informático.

En todos los casos una vez que el pago fue aplicado a la facturación del usuario o algún concepto de Ingresos en el caso de solicitudes de cobro y una vez realizada la devolución de los recursos al usuario/a, el personal de la Gerencia de Tesorería que atienda la devolución debe solicitar la nota de cargo o bien informar a la Gerencia de Contabilidad de dicha devolución y cancelación del ingreso de solicitud de cobro.

23. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación y la Administración Foránea a través del Jefe/a Administrativo/a deberá 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.
24. El horario de atención a usuarios en ventanilla de cajas es de lunes a viernes de 8:00 am a 17:00 horas, los sábados de 9:00 a 14:00 horas (a quienes aplique la jornada sabatina). Los cortes de caja deberán aplicarse diariamente y sin excepción el último día del mes por cierre del periodo a más tardar a las 18:00 horas.
25. Es responsabilidad del jefe administrativo supervisar y ejecutar las siguientes acciones para garantizar el correcto cumplimiento de las funciones de recaudación en caja:
 - a) Supervisar durante el día que el auxiliar de cobranza resguarde en la caja fuerte de seguridad el excedente de efectivo de su caja metálica mayor a \$ 20,000.00 (Veinte mil pesos 00/100 M.N.).
 - b) Validar que el importe de "recaudación sistema" que se refleja en el corte de caja esté respaldado por la documentación que ampara el importe del efectivo, cheques, tarjetas (Boucher) y depósitos electrónicos recibidos antes de la aplicación del corte de caja en sistema.
 - c) Validar que las cuentas de ingresos del corte de caja corresponda con la cuenta bancaria del depósito, por lo que no debe existir reclasificaciones contables por error de captura de la información del corte de caja.
 - d) Levantar Ticket al escritorio de servicios de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, en el caso de diferencias en el reporte de desglose de ingresos por concepto o faltante en el corte de caja por captura de operaciones de pago duplicadas.
 - e) Supervisar que los sobrantes y/o faltantes de caja se reflejen en el corte de caja el día que se originan.
 - f) Validar las transferencias electrónicas de los usuarios antes de su aplicación en el Sistema Visual Matrix con el/la Auxiliar de Validación de Depósitos en área central, con la finalidad de verificar que el depósito bancario se encuentre en firme y/o evitar la duplicidad de la operación.
26. Es responsabilidad del jefe administrativo supervisar al responsable de caja cualquiera que sea la denominación de su cargo pero que sin embargo le haya sido encomendada la función de cobro del servicio, para que elabore el depósito o envase que contenga los recursos económicos de la recaudación diariamente y que éste se deposite en bolsa cerrada diariamente al cofre de seguridad de la Compañía de Valores conforme a lo siguiente:

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

- a) Individual por caja recaudadora. 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 SIGE Comercial en los conceptos de Total Efectivo y Total Cheques, y se deberá elaborar un sólo comprobante de servicio de traslado de valores y depositar el envase sellado con la recaudación de efectivo y cheques en el cofre de seguridad de la Compañía de Valores por parte del responsable del corte de caja en presencia del jefe administrativo.
 - b) En el caso de que la administración realice directamente el depósito de sus cheques a la cuenta bancaria de la CEA, deberá realizar el depósito a más tardar al tercer día hábil posterior a la recaudación de dichos documentos mercantiles.
27. Es responsabilidad del auxiliar de cobranza/administrativo la recepción de recursos económicos en ventanilla de caja y/o por recaudación externa (comisionistas), así como su custodia, envase, depósito en el cofre de seguridad y entregar la recaudación al personal autorizado de la Compañía de Valores, bajo la supervisión del jefe administrativo.
 28. El auxiliar de cobranza/administrativo es responsable del contenido de los envases entregados a la Compañía de Valores y en caso de notificación de acta de diferencia por faltante o billete falso, podrá solicitar cita para revisión física del envase detenido y del video de verificación de la Compañía de Valores. En caso de confirmarse el faltante o el billete falso el responsable deberá elaborar y depositar en el cofre de seguridad de manera inmediata el envase complementario por el importe del faltante de la recaudación.
 29. Es responsabilidad del jefe administrativo custodiar la llave de seguridad del cofre de la Compañía de Valores, y entregarla en cada servicio al auxiliar de cobranza para abrir el cofre, así como verificar que se entreguen el total de envases del periodo del servicio y que las cartas porte estén debidamente firmadas por ambas partes.
 30. Es responsabilidad del auxiliar de cobranza/administrativo capturar la recaudación externa en el Sistema Visual Matrix (módulo comercial) el día de su recepción y elaborar un solo envase por el total de la recaudación externa, tomando en cuenta que debe resguardar en la caja fuerte los recursos recibidos durante el día y al final de este ingresar el envase por el monto total al cofre de seguridad.
 31. Es Responsabilidad del Jefe Administrativo programar los servicios mensuales en el ejercicio que se requieren en su Administración tomando en cuenta los vencimientos de su facturación por lo que no deberán acumular más de \$ 300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 M.N.) en el cofre de seguridad entre un servicio y otro. Dicho informe se deberá hacer llegar a la Gerencia de Tesorería el primer día hábil del mes de diciembre, esto con la finalidad de realizar el concentrado de servicios de la CEA e informar en tiempo a la Compañía de Valores.
 32. Es responsabilidad del jefe(a) administrativo verificar que el personal que se presenta para llevar acabo la recolección del servicio se encuentre vigente en el catálogo de personal autorizado que proporciona anualmente la Compañía de Valores, así como de verificar que el custodio responsable de la recepción de recursos de la CEA firme el comprobante de traslado de valores (carta porte), que es el soporte de que los recursos les fueron entregados para traslado, verificación y depósito en la cuenta bancaria de la CEA.
 33. En caso de extravió o faltante de envase en el cofre de seguridad, el auxiliar de cobranza/administrativo es responsable del monto del envase.
 34. En caso de omisión de servicios programados por parte de la Compañía de Valores el jefe administrativo deberá:
 - a. Enviar correo al jefe de operaciones de la Compañía de Valores con copia para Subgerente de Recaudación y Auxiliar de validación de depósitos de la CEA, para informar de la falta del servicio, solicitar su reprogramación inmediata así como la justificación de dicha omisión para soporte del desfase en la fecha del depósito bancario de la recaudación.
-

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

- b. La Administración dará seguimiento con la Compañía de Valores respecto al servicio en cuestión hasta su regularización e informará a través de correo electrónico a Subgerente de Recaudación y Auxiliar de validación de depósitos de la CEA.
35. Cuando la omisión de la recolección de valores se origine por circunstancias imputables al auxiliar de cobranza o jefe administrativo. El jefe(a) administrativo deberá informar a la Gerencia de Tesorería a través de memorándum las causas que ocasionaron la no entrega de los valores a la Compañía de Valores.
 36. Servicios adicionales. El jefe administrativo solicitará a la Subgerencia de Recaudación con 24 horas de anticipación a través de correo electrónico el servicio adicional requerido.
 37. Solicitud de material operativo. El Jefe administrativo deberá solicitar el material de operación a la siguiente dirección electrónica: almacen.queretaro@panamericano.mx, tomando en cuenta el tiempo de entrega que es aproximadamente de 5 a 7 días hábiles.
 38. Es responsabilidad del Jefe Administrativo la validación de las facturas de servicios recibidos mensualmente por parte de la Compañía de Valores de acuerdo con la lista de precios vigente, así como el registro de pago de estas facturas dentro del periodo correspondiente.
 39. El Administrador de cada una de las administraciones de la CEA, es responsable de verificar que el personal a su cargo lleve a cabo sus funciones y en caso de faltante de depósito bancario de la recaudación se registrara contablemente la cuenta por cobrar a nombre del Administrador hasta en tanto se determine al servidor público responsable.
 40. En las oficinas recaudadoras de Zona metropolitana donde no se cuenta con equipo CIMA, el responsable del fondo fijo de esa oficina deberá custodiar la llave del cofre de seguridad de la Compañía de Valores. Así mismo deberá supervisar que los envases de recaudación de cajeros automáticos y cajas sean efectivamente depositados por el cajero o auxiliar de CEAmaticos responsable dentro del cofre de seguridad de la Compañía de Valores.
 41. Es responsabilidad del Supervisor de Recaudación en Área central y el responsable del fondo fijo de las oficinas externas de zona metropolitana verificar que el personal que se presenta para llevar acabo la recolección de Valores se encuentre vigente en el catálogo de personal autorizado que proporciona anualmente la Compañía de Valores, así como de verificar que el custodio responsable de la recepción de recursos de la CEA firme el comprobante de traslado de valores (carta porte) que es el soporte de que los recursos les fueron entregados para traslado, verificación y depósito en la cuenta bancaria de la CEA.
 42. Cada persona autorizada para recibir recursos económicos de la CEA es responsable de elaborar el envase para su depósito correspondiente así como del contenido del efectivo y cheques y de la autenticidad de los mismos y responderá ante cualquier faltante o billete presuntamente falso.
 43. Cada persona autorizada para recibir recursos económicos de la CEA es responsable de verificar que el efectivo físico del envase coincida con el corte de caja, la ficha de depósito y la carta porte de la Compañía de Valores.
 44. Para proceder a cualquier aclaración y/o validación de pago el usuario deberá presentar su comprobante de pago.
 45. Se autoriza la emisión del comprobante fiscal digital a crédito únicamente a Gobierno del Estado y Compañías Aseguradoras de la CEA, con la finalidad de tramitar la obtención y recuperación de recursos económicos.

CONTROL CEAMÁTICOS

1. Usuario/a puede elegir el monto del pago en el CEAmático y puede ser el importe de la facturación actual, pago parcial o adelantado (no aplica descuento) debiendo ser en efectivo en moneda nacional de curso legal

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

2. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de recaudación, del Auxiliar CEAmático o Jefe Administrativo será responsable de atender los reportes y/o aclaraciones por parte de los usuarios/as y dar seguimiento hasta su solventación, puede apoyarse levantando su reporte al escritorio de servicios de la Dirección Divisional de Tecnologías de la información
3. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación, representada por el Auxiliar CEAmático, Cajero/a, Auxiliar de Recaudación Externa (en área central), o Jefe Administrativo solicitará a la Compañía 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 y con apoyo de los Auxiliares de CEAmáticos, estará al pendiente de los mantenimientos preventivos y/o correctivos de los cajeros automáticos, en conjunto con un representante de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, 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. Deberá estar presente el Auxiliar CEAmático a cargo, cuando se lleve a cabo un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a un cajero automático con el fin de garantizar el buen manejo del equipo previo retiro del efectivo contenido en el mismo.
6. Cuando por alguna causa el cajero automático esté fuera de servicio, el Auxiliar CEAmático deberá canalizar a los usuarios/as al área de cajas para su atención, siempre y cuando esté disponible para ello.
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 realizar corte al Cajero automático las veces que sea necesario durante el día.

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 y Jefe Administrativo
3. El trámite de solicitud de asignación de un fondo fijo deberá ser requerido mediante escrito 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 de la CEA.
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. Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación y la Administración Foránea a través de Jefe/a Administrativo/a; 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.

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

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/a Foráneo, para que practique el arqueo correspondiente. Se deberá sustituir la responsiva y pagará 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. Subgerencia de Tesorería es la responsable de practicar arqueos de fondo fijo (excepto CEAmáticos) de manera periódica y aleatoria en Zona Metropolitana y Administrador/a Foráneo/a, en oficinas de administraciones foráneas.
11. Subgerencia de Recaudación de la Gerencia de Tesorería, es responsable de practicar arqueos una vez al mes, a los responsables de fondos fijos contenidos en los cajeros automáticos en zona metropolitana 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 debe ser cubierto de manera inmediata. 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 el responsable de puesto Control de Egresos registrará los movimientos que correspondan en el sistema informático, para control y seguimiento de Contabilidad y Tesorería
14. Todo arqueo debe ser realizado siempre en presencia del/la responsable del fondo fijo o, en caso excepcional, en presencia de la Gerencia de Tesorería.

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:

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

- 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
 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.

FALTANTES Y SOBANTES EN LA RECAUDACION

1. El faltante del corte de caja en el sistema informático en un día entre \$ 0.01 y \$5.00 se considera aceptable, y se registrará contablemente con cargo a resultados (Gastos Diversos).
2. El faltante del corte de caja en el sistema informático en un día igual o superior a \$5.01 están sujetos a pago de manera inmediata, e independiente a la recaudación sin ningún tipo de compensación, excepto por tratarse de un sobrante por pago no abonado presentado por usuario/a.

En este caso se debe entregar en la ventanilla de Egresos la copia del corte de caja donde se refleje el faltante y copia del Estado de cuenta bancario en donde se refleje el pago del faltante, dentro del mes al que corresponda

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

3. Los faltantes de corte de caja por la emisión de facturas a crédito de Gobierno del Estado ó Aseguradoras son reclasificados contablemente al momento de la recepción de los recursos económicos, o cancelados contablemente cuando así se requiera por parte del área que realizó el registro de la solicitud de cobro en el sistema Visual Matrix/Comercial.
4. 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.
5. 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.
6. Los saldos que resulten en contra del personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA se pagaran de manera inmediata.
7. En el caso de Administración Foránea de la recaudación captada por Comisionistas, de llegar a tener algún faltante en el efectivo entregado, éste debe ser descontado del importe de la comisión que paga la CEA, de no ser suficiente el Comisionista deberá de firmar un pagare por la diferencia con un plazo no mayor a 15 días, transcurrido el plazo la Administración turnara al Jurídico para su recuperación vía legal, sin dejar de aplicar en ningún caso el pago a la facturación del usuario
8. 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 Productos Diversos) y no podrá aplicarse ningún tipo de compensación, excepto por un pago no abonado presentado por usuario/a
9. La Gerencia de Tesorería y la Administración Foránea a través de la Subgerencia de Recaudación representada por Supervisor/a de Recaudación en zona metropolitana y por la otra parte Jefe/a Administrativo/a de la Administración Foránea, son responsables de dar seguimiento a la recuperación de faltantes
10. En el caso de los recursos recolectados y procesados por la Compañía de Valores, al informar o notificar un faltante en el depósito a través de una Acta de Detección de Diferencia, esta debe ser depositado de manera inmediata y Subgerente de Recaudación y Jefe/a Administrativo/a respectivamente, se encargarán de dar seguimiento hasta su depósito por complemento de recaudación en la cuenta asignada.
11. En el caso de los recursos recolectados y procesados por la Compañía de Valores, al informar o notificar un sobrante en el depósito a través de una Acta de Detección de Diferencia, la Subgerencia de Recaudación hará llegar la notificación a los Jefes/as Administrativos y Supervisión de Recaudación a través de un correo electrónico. Con lo anterior cada Administración deberá gestionar las solicitudes de recuperación de los recursos, para lo cual deberá considerar lo siguiente:
 - a. Registrar solicitud de pago en el sistema informático, anexando Nota informativa referente a la devolución de los recursos informando el motivo que lo originó dirigido a la Dirección Divisional de Finanzas con copia a la Gerencia de Tesorería y Gerencia de Contabilidad de la Dirección Divisional de Finanzas
 - b. Anexar copia simple del corte de caja del día en cuestión
 - c. Anexar copia simple del Acta de Detección de Diferencia emitido por la Compañía de Valores
 - d. La Gerencia de Tesorería con base a lo anterior, determinará si procede la solicitud de devolución y en caso de ser así, anexará copia simple del estado de cuenta bancario como soporte de ello
13. Respecto a los faltantes por recaudación a través de las ventas en terminales puntos de venta, será responsabilidad de Supervisor/a de Recaudación en zona metropolitana y de Jefe/a Administrativo/a en las

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

administraciones foráneas, llevar cabo la recuperación de faltante al identificarse éste en el estado de cuenta bancario, debiendo realizar lo siguiente:

- a. Iniciar y gestionar de manera inmediata la recuperación del depósito faltante con la Institución Bancaria, siguiendo las indicaciones vigentes por parte de éste último.
- b. En el caso de no acreditarse los recursos faltantes por la Institución Bancaria se deberá aplicar la nota de cargo correspondiente al usuario o en su caso notificar al área correspondiente la falta de pago

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.

CONTROL CEAMÁTICOS

1. Usuario/a puede elegir el monto del pago en el CEAmático y puede ser el importe de la facturación actual, pago parcial o adelantado (no aplica descuento) debiendo ser en efectivo en moneda nacional de curso legal
2. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de recaudación, del Auxiliar CEAmático o Jefe Administrativo será responsable de atender los reportes y/o aclaraciones por parte de los usuarios/as y dar seguimiento hasta su solventación, puede apoyarse levantando su reporte al escritorio de servicios de la Dirección Divisional de Tecnologías de la información
3. La Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación, representada por el Auxiliar CEAmático, Cajero/a, Auxiliar de Recaudación Externa (en área central), o Jefe Administrativo solicitará a la Compañía 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 y con apoyo de los Auxiliares de CEAmáticos, estará al pendiente de los mantenimientos preventivos y/o correctivos de los cajeros automáticos, en conjunto con un representante de la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, 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. Deberá estar presente el Auxiliar CEAmático a cargo, cuando se lleve a cabo un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a un cajero automático con el fin de garantizar el buen manejo del equipo previo retiro del efectivo contenido en el mismo.
6. Cuando por alguna causa el cajero automático esté fuera de servicio, el Auxiliar CEAmático deberá canalizar a los usuarios/as al área de cajas para su atención, siempre y cuando esté disponible para ello.
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 realizar corte al Cajero automático las veces que sea necesario durante el día

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 y Jefe Administrativo
3. El trámite de solicitud de asignación de un fondo fijo deberá ser requerido mediante escrito a la Dirección Divisional de Finanzas, en el cual manifieste la justificación y nombre del responsable del mismo

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

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 de la CEA.
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. Gerencia de Tesorería a través de la Subgerencia de Recaudación y la Administración Foránea a través de Jefe/a Administrativo/a; 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/a 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. Subgerencia de Tesorería es la responsable de practicar arqueos de fondo fijo (excepto CEAmáticos) de manera periódica y aleatoria en Zona Metropolitana y Administrador/a Foráneo/a, en oficinas de administraciones foráneas.
11. Subgerencia de Recaudación de la Gerencia de Tesorería, es responsable de practicar arqueos una vez al mes, a los responsables de fondos fijos contenidos en los cajeros automáticos en zona metropolitana 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 debe ser cubierto de manera inmediata. 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 el responsable de puesto Control de Egresos registrará los movimientos que correspondan en el sistema informático, para control y seguimiento de Contabilidad y Tesorería
14. Todo arqueo debe ser realizado siempre en presencia del/la responsable del fondo fijo o, en caso excepcional, en presencia de la Gerencia de Tesorería

FALTANTES Y SOBANTES EN LA RECAUDACION

1. El faltante del corte de caja en el sistema informático en un día entre \$ 0.01 y \$5.00 se considera aceptable, y se registrará contablemente con cargo a resultados (Gastos Diversos).
2. El faltante del corte de caja en el sistema informático en un día igual o superior a \$5.01 están sujetos a pago de manera inmediata, e independiente a la recaudación sin ningún tipo de compensación, excepto por tratarse de un sobrante por pago no abonado presentado por usuario/a.
3. En este caso se debe entregar en la ventanilla de Egresos la copia del corte de caja donde se refleje el faltante y copia del Estado de cuenta bancario en donde se refleje el pago del faltante, dentro del mes al que corresponda

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

4. Los faltantes de corte de caja por la emisión de facturas a crédito de Gobierno del Estado ó Aseguradoras son reclasificados contablemente al momento de la recepción de los recursos económicos, o cancelados contablemente cuando así se requiera por parte del área que realizó el registro de la solicitud de cobro en el sistema Visual Matrix/Comercial.
5. 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.
6. 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.
7. Los saldos que resulten en contra del personal autorizado para recibir recursos económicos en la CEA se pagaran de manera inmediata.
8. En el caso de Administración Foránea de la recaudación captada por Comisionistas, de llegar a tener algún faltante en el efectivo entregado, éste debe ser descontado del importe de la comisión que paga la CEA, de no ser suficiente el Comisionista deberá de firmar un pagare por la diferencia con un plazo no mayor a 15 días, transcurrido el plazo la Administración turnara al Jurídico para su recuperación vía legal, sin dejar de aplicar en ningún caso el pago a la facturación del usuario
9. 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 Productos Diversos) y no podrá aplicarse ningún tipo de compensación, excepto por un pago no abonado presentado por usuario/a
10. La Gerencia de Tesorería y la Administración Foránea a través de la Subgerencia de Recaudación representada por Supervisor/a de Recaudación en zona metropolitana y por la otra parte Jefe/a Administrativo/a de la Administración Foránea, son responsables de dar seguimiento a la recuperación de faltantes
11. En el caso de los recursos recolectados y procesados por la Compañía de Valores, al informar o notificar un faltante en el depósito a través de una Acta de Detección de Diferencia, esta debe ser depositado de manera inmediata y Subgerente de Recaudación y Jefe/a Administrativo/a respectivamente, se encargarán de dar seguimiento hasta su depósito por complemento de recaudación en la cuenta asignada.
12. En el caso de los recursos recolectados y procesados por la Compañía de Valores, al informar o notificar un sobrante en el depósito a través de una Acta de Detección de Diferencia, la Subgerencia de Recaudación hará llegar la notificación a los Jefes/as Administrativos y Supervisión de Recaudación a través de un correo electrónico. Con lo anterior cada Administración deberá gestionar las solicitudes de recuperación de los recursos, para lo cual deberá considerar lo siguiente:
 - a. Registrar solicitud de pago en el sistema informático, anexando Nota informativa referente a la devolución de los recursos informando el motivo que lo originó dirigido a la Dirección Divisional de Finanzas con copia a la Gerencia de Tesorería y Gerencia de Contabilidad de la Dirección Divisional de Finanzas
 - b. Anexar copia simple del corte de caja del día en cuestión
 - c. Anexar copia simple del Acta de Detección de Diferencia emitido por la Compañía de Valores
 - d. La Gerencia de Tesorería con base a lo anterior, determinará si procede la solicitud de devolución y en caso de ser así, anexará copia simple del estado de cuenta bancario como soporte de ello
13. Respecto a los faltantes por recaudación a través de las ventas en terminales puntos de venta, será responsabilidad de Supervisor/a de Recaudación en zona metropolitana y de Jefe/a Administrativo/a en las

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

administraciones foráneas, llevar cabo la recuperación de faltante al identificarse éste en el estado de cuenta bancario, debiendo realizar lo siguiente:

- a. Iniciar y gestionar de manera inmediata la recuperación del depósito faltante con la Institución Bancaria, siguiendo las indicaciones vigentes por parte de éste último.
- b. En el caso de no acreditarse los recursos faltantes por la Institución Bancaria se deberá aplicar la nota de cargo correspondiente al usuario o en su caso notificar al área correspondiente la falta de pago

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas
- Gerencia de Tesorería
- Gerencia de Servicio al Cliente
- Gerencia de Contabilidad
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Facturación
- Subgerencia 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 informático donde se enlistan los conceptos cobrados por los servicios prestados, entregado a usuario/a como garantía de su pago.

Comprobante Fiscal Digital por Internet/ CFDI: Documento emitido al momento de aplicar un pago, que reúne los requisitos fiscales vigentes.

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

Servidor/a público/a: Todo trabajador/a de la CEA, que tengan acceso al sistema informático 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.

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

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.

Cheque Certificado: Título de crédito que permite bloquear en una cuenta interna, una reserva en favor del beneficiario del cheque, hasta 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.

De acuerdo con 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.

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

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

V DESCRIPCIÓN

1. La recepción del pago del servicio prestado por el Organismo se recauda por Medios Propios y Recaudación Externa.
2. La recaudación por medios propios es a través de ventanilla de cajas de las oficinas de recaudación, Cajeros Automáticos (CEAmáticos) y pagos por internet.
3. La recaudación externa se recibe a través del archivo de cobranza de Bancos, Tiendas de Autoservicio, talones de pago de Cajas Populares y Comisionistas

Recaudación de Medios Propios

Cajas propias:

1. Auxiliar de Recaudación Externa en área central o el resguardante del fondo fijo de cada oficina de recaudación de Querétaro entrega diariamente a Cajero/a el sello de pagado para ser utilizado en caso de falla del Sistema SIGE y el fondo fijo asignado, el cual es reembolsado al final del día. De la recepción y entrega del fondo fijo se deja un registro en la bitácora diaria de fondo fijo que se tiene en cada oficina de recaudación.
2. Auxiliar de Recaudación Externa de área central y resguardante del fondo fijo de cada oficina de recaudación de Querétaro, tienen la guarda y custodia del efectivo mediante una carta responsiva y pagaré que se resguarda en la Subgerencia de Tesorería.
3. Usuario/a o servidor/a público/a se presenta en la ventanilla de caja de la CEA, para efectuar el pago del servicio mediante un número de contrato o folio de solicitud de cobro, previamente registrado en el sistema SIGE por el personal del área que gestiona el ingreso.
4. Cajero/a consulta la base de datos del sistema SIGE e informa el saldo vigente para el número de contrato que presenta el usuario/a, quien podrá realizar el pago por el saldo actual, por una cantidad menor o pago anticipado de seis a 11 meses con descuento del 5% y 10% de descuento 12 meses en adelante.
Verifica que el contrato de agua esté al corriente de pago para aplicar descuento por pago anticipado.
5. El consumo puede estimarse en tres opciones: consumo promedio de los seis últimos meses, consumo actual o consumo facturado inmediato al actual.
6. El sistema SIGE por default calcula el estimado en base al consumo promedio, el cual puede ser modificado por el/la Cajero/a a solicitud del personal de atención a clientes o del propio usuario de acuerdo a sus requerimientos de consumo.
7. Cajero/a solicita a usuario/a, un número de teléfono en pago con cheque o tarjeta, con la finalidad de poder localizarlo en caso de aclaración o duda.
8. Cajero/a solicita una identificación a usuario/a que realice su pago con tarjeta para validar que coincida la firma de la identificación y de la tarjeta bancaria. Únicamente el titular de la tarjeta puede hacer uso de la

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

misma, sin embargo puede presentar una carta poder del titular, en la que se especifique que se le autoriza para realizar el pago del recibo de agua y copia de una identificación oficial del poderdante y del apoderado. La carta poder se deja como soporte en el corte de caja que se conserva en el área de Recaudación.

9. Al momento de aplicar un pago en ventanilla de caja de la CEA, se imprime y entrega el comprobante de pago al usuario/a. En caso de generar comprobante fiscal digital por internet se envía al correo electrónico que se encuentra registrado en la base de datos fiscales, la tira auditora se resguarda por diez años en el archivo del área de Recaudación.
10. El registro de pago recibido por recaudación propia y externa se conserva de forma electrónica en el sistema SIGE comercial/Diario y Monitor de Ingresos.
11. El folio interno del comprobante fiscal digital por internet individual y global se conserva de forma electrónica en el sistema SIGE comercial/Diario de Comprobantes Fiscales Digitales.
12. La Subgerencia o Supervisión de Recaudación cancelan el pago en el sistema SIGE comercial cuando así lo requiera el usuario/a o por solicitud vía correo electrónico a través del jefe administrativo de la oficina externa de zona metropolitana.
13. La Subgerencia de Recaudación conserva en archivo el comprobante de pago original por las cancelaciones que realice de las oficinas de Recaudación de zona metropolitana.
14. Jefe administrativo conserva en archivo el comprobante de pago original por las solicitudes de cancelación que realice vía correo electrónico a la Subgerencia o Supervisión de Recaudación
15. Las cancelaciones de pago proceden en cobros realizados el mismo día.
16. Usuario/a entrega el comprobante de pago original y anota al reverso nombre, fecha, teléfono y firma de recibido por el importe de la devolución, esto procede para cancelación de pagos en efectivo o cheque. Para cancelaciones de pago con tarjeta antes del cierre del lote del día, Cajero/a lleva a cabo la cancelación de la operación en la TPV la cual queda cancelada el mismo día, sin embargo el recurso económico será devuelto al usuario de acuerdo a las políticas del Banco emisor de la tarjeta.
17. Para cancelaciones de cobro con tarjeta posteriores al cierre del lote del día, la Subgerencia de Recaudación levanta un reporte y elabora el oficio al Banco receptor de los recursos para solicitar el cargo a la CEA y abono a la tarjeta del usuario/a. El tiempo de respuesta queda sujeto a las políticas de cada uno de los Bancos involucrados.
18. En caso de solicitud de devolución de pago de días anteriores, el/la usuario/a solicita por escrito al área que dio origen al ingreso la petición del reembolso, justificando el motivo de la devolución, la cual queda sujeta a aprobación por parte de la misma área quien reemite la petición autorizada a la Gerencia de Tesorería anexando el comprobante original de pago, Cuenta CLABE para el abono de la devolución o informa los datos personales para su localización en caso de reembolso con cheque.
19. En caso de rechazo de ventas realizadas en la ventanilla de caja de las oficinas recaudadoras de la CEA a través de las Terminales Punto de Venta, y que el importe se refleje en la cuenta bancaria de la CEA sin que exista pagaré de autorización firmado por el/la usuario/a, éste último gestiona la recuperación del recurso económico a su tarjeta mediante un reporte que el/la usuario/a realiza vía telefónica al centro de atención del Banco Emisor de su tarjeta bancaria.
20. En caso de aclaraciones de pago por error en número de contrato de días anteriores se atiende la petición del usuario en el área de Servicio al Cliente.
21. Cajero/a al final del día, separa del efectivo recibido el importe del fondo fijo inicial, y captura en el sistema el desglose de billete y moneda de la recaudación, valida los documentos recibidos, pagarés (vouchers), cheques, estados de cuenta de transferencias electrónicas y elabora el comprobante de traslado de valores; así como la ficha de depósito en tres tantos, dos de ellas para el interior del envase junto con el efectivo y la otra copia para anexarla al corte de caja que se envía a Contabilidad. Estos documentos no aplican para las

oficinas que cuentan con un equipo de concentración de efectivo, en donde el encargado/a del fondo fijo de la oficina elabora una ficha de depósito por el total de billetes depositados y una ficha para el total de monedas de los cortes de caja y cajeros automáticos del día y un comprobante de traslado de valores.

22. Cajero/a o Auxiliar de CEAmáticos resguarda durante el día el efectivo de acuerdo al Manual de Normas y Políticas de Ingresos, al cierre lo envasa junto con las fichas para depósito al cofre de seguridad de la empresa de valores y es su responsabilidad que el envase se localice al interior de dicho cofre al momento de llevar a cabo la entrega de los valores a la empresa contratada para su recolección, o bien lo concentra en el equipo de resguardo de efectivo según la oficina donde esté asignado.
23. Cajero/a emite el corte de caja del sistema SIGE comercial en dos tantos y entrega a la Supervisión de Recaudación debidamente revisado, validado y firmado de conformidad con los documentos y soportes recibidos. Supervisión de Recaudación firma de VO.BO. los cortes, uno se archiva en el área de Recaudación y el otro junto con los soportes se anexa al reporte diario de recaudación consolidado.
24. La empresa de traslado de valores, realiza la recolección de acuerdo con la programación de servicios solicitados anualmente por cada oficina de la CEA, de acuerdo a su recaudación, considerando para tal efecto que no debe acumular entre un servicio y otro, una cantidad mayor a la cobertura del seguro que se factura en los servicios de la empresa de valores. Una vez que dicha empresa ha verificado la autenticidad e importe de valores de acuerdo con la ficha de depósito y con el comprobante de traslado de valores (carta porte) procede a tramitar el depósito a las cuentas bancarias de la CEA que se informan en la ficha de depósito que lleva cada envase de efectivo.
25. En caso de diferencia (sobrante/faltante) entre el efectivo físico y la ficha de depósito o comprobante de traslado de valores (carta porte) o por detección de billete presuntamente falso, se recibirá al correo electrónico de la Subgerencia de Recaudación y/o Supervisión de Recaudación la notificación del acta de diferencia, misma que debe hacerse de conocimiento de el/la Cajero/a o Auxiliar de CEAmáticos, o del Jefe Administrativo y de la persona que elaboró el envase para que informen las acciones que requieren respecto del envase detenido. Estas dos acciones pueden ser: Liberación del envase o Solicitud de revisión física del envase y video.
26. En el caso de liberación de envase con faltante o detección de billete presuntamente falso, quien elabora el envase realiza el depósito bancario complementario de manera inmediata, si existe sobrante de efectivo este podrá ser reembolsado de acuerdo con el Manual de Normas y Políticas de Ingresos.
27. La Supervisión de Recaudación lleva a cabo la validación del corte cuando los recibe, confirma, valida con el sistema y firma cada uno ellos, realizando la aplicación de manera simultánea, es decir; el sistema calcula de manera automática el Reporte de Desglose de Ingresos por Concepto.
28. Al concluir la operación y aplicación de los cortes de caja, CEAmáticos y pagos por Internet, la Supervisión de Recaudación emite el desglose de ingresos por concepto de las oficinas de Recaudación de Querétaro, así como el reporte de Recaudación Consolidado por fecha de corte para firma de los responsables de su elaboración, revisión, aprobación y entrega a la Gerencia de Contabilidad junto con los soportes de cortes de caja, cajeros automáticos y pagos por internet.

Pagos en línea – página web CEA

1. Supervisión de Recaudación realiza diariamente antes del inicio del horario de cobro, el corte de pagos por internet del día anterior, para que se refleje y registre en el sistema SIGE comercial.
2. En el caso de sobrante de pagos por internet se procede a realizar la aplicación del pago por ventanilla de caja cuando sea posible identificar el número de contrato, en caso contrario se deja pendiente de aplicación el pago hasta que se presente el usuario/a para aclaración. Supervisor de Recaudación debe anotar la observación en el corte de caja.

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

3. En el caso de faltante de pagos por internet se identifica el contrato de la cancelación de pago a través de la herramienta de Payworks, y se cancela el pago en el Diario de Ingresos y se elimina la partida en el corte de caja.
4. Se imprime como soporte el detalle del reporte de auditoría de pagos por internet, el cual debe contar con la rúbrica de revisión, por parte de la Supervisión o de la Subgerencia de Recaudación, para integrarla en el Reporte diario de recaudación consolidado.

Cajeros Automáticos

1. Usuario/a realiza el pago de su recibo de agua en los cajeros automáticos de la CEA, aun cuando esté notificado o vencido, en estos dos últimos casos debe presentarse en la ventanilla de informes de la Gerencia de Servicio al Cliente con su comprobante de pago para solicitar la orden de reconexión en caso que la toma tenga limitado el servicio.
2. Para realizar el pago el/la usuario/a, toca la pantalla de inicio y posteriormente escanea el código de barras del recibo en el lector óptico del cajero, o bien captura manualmente el número de contrato. El sistema muestra en pantalla la información que se tiene en la base de datos respecto del número de contrato, nombre, domicilio, fecha de vencimiento e importe a pagar, el usuario puede optar por pagar el saldo actual o abonar otra cantidad que puede ser mayor o menor al saldo vigente, en este momento se activan los dispositivos de los aceptadores de billete y moneda para recibir el pago. En caso de que el pago genere un cfdi se enviarán los archivos electrónicos de manera automatizada al correo electrónico del usuario/a.
3. Los cajeros automáticos de la CEA reciben efectivo en moneda nacional de curso legal, billete de todas las denominaciones excepto de un mil pesos y moneda fraccionaria hasta un peso como mínimo.
4. Auxiliar de CEAmáticos o Jefe Administrativo realiza en cualquier tiempo el corte total de los CEAmáticos que tenga asignados, para tal efecto se deja fuera de servicio y se imprime la tira de comprobación para verificar que físicamente se encuentra la cantidad de billetes y monedas en los dispositivos.
5. Auxiliar de CEAmáticos captura el corte en el sistema SmartPay, este sistema es con el que opera la recepción de pagos y cortes de los CEAmáticos.
6. Auxiliar de CEAmáticos captura las cantidades del aceptador de billete y moneda de la tira de comprobación en la opción de corte, del aceptador de billete y moneda, e imprime la tira de corte del cajero automático, para determinar el importe de la recaudación.
7. Auxiliar de CEAmáticos separa del total del efectivo, el valor de la recaudación para envase y resguardo en el cofre de seguridad de la empresa de valores o bien para su concentración en los equipos de resguardo de efectivo dependiendo de la oficina donde se realice el corte, el resto del efectivo corresponde al fondo fijo de la recarga del cajero automático.
8. Auxiliar de CEAmáticos envía en el envase dos fichas de depósito bancario debidamente firmadas. Una de las fichas es para control de la empresa de valores y la otra se retorna a la CEA con el sello de recibido de la institución bancaria que recibe los recursos en las instalaciones de la empresa de valores, esta ficha se entrega a la Gerencia de Contabilidad.
9. Auxiliar de CEAmáticos anexa una ficha de depósito en el corte del cajero automático que se entrega a la Gerencia de Contabilidad, y que sirve como soporte del efectivo que fue entregado para depósito a la empresa de Valores.
10. Se realiza la recarga física del cajero automático con los billetes y monedas del fondo fijo asignado para cada uno de ellos.
Se captura en el sistema Smart Pay la cantidad de billetes recargados físicamente para que el sistema detecte que puede entregar cambio.
11. Hasta realizarse un corte total en el CEAmático, se genera el registro del corte en el sistema SIGE comercial así como un folio consecutivo que lo identificará.

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

12. Auxiliar CEAmáticos captura e imprime el corte del CEAmático del sistema SIGE en dos tantos, los entrega firmados a la Subgerencia de Recaudación con la finalidad de integrar el reporte de recaudación consolidado por fecha de corte para su entrega a la Gerencia de Contabilidad. Uno de los originales de los cortes de ceamáticos se resguarda por 10 años en el archivo del área de Recaudación.
13. Subgerencia de Recaudación, valida que en caso de tener diferencia en el corte sobrante/faltante se describa la justificación en el campo de observaciones, aplica el corte en el sistema SIGE y firma de conformidad con la revisión realizada.
14. Auxiliar de CEAmáticos elabora la ficha de depósito y el comprobante de traslado de valores, quedando como registro pre-impreso de la recolección de los recursos económicos para seguimiento de su depósito bancario, al igual que los recursos depositados en los equipos de concentración de efectivo de las oficinas de Recaudación.
15. Auxiliar CEAmático para iniciar el cajero automático coloca en los dispensadores de billete y moneda el efectivo de la recarga, captura las cantidades en el sistema Smart Pay, y activa la opción de pagos de dicho sistema.

Centros de Recaudación Externa

1. La CEA tiene celebrados convenios de colaboración para el cobro del recibo de agua con diferentes centros de recaudación externos. Este servicio tiene un costo por comisión por recibo de agua cobrado, se tienen también recaudadores externos que prestan el servicio de forma gratuita.
2. El procedimiento de recaudación externa se lleva a cabo de conformidad con el Procedimiento de Validación de Aplicación a la Facturación.
3. La emisión de Comprobantes fiscales digitales individuales de recaudación propia se generan al momento de aplicar el pago en ventanilla de cajas. El comprobante fiscal digital individual de recaudación externa se genera de manera masiva después de la aplicación por parte del Auxiliar de Recaudación Externa.
4. Supervisor de Recaudación genera por día, por Recaudación de cajas/ Recaudación y Recaudación Externa la factura global público en general sin exceder del mes vigente.
5. La Subgerencia de Recaudación durante el mes y al cierre del mismo notifica vía correo electrónico a la Gerencia de Contabilidad, Tesorería y Presupuestos la generación de información de Ingresos por concepto y Depósitos Bancarios de Recaudación Propia y Externa. La información se genera en base a la fecha de depósito bancario.
6. La Supervisión de Recaudación el último día del mes al cierre de cajas y cajeros automáticos genera la factura global público en general para concluir la facturación de ingresos mensual.
7. La Subgerencia de Recaudación tramita anualmente la solicitud de recurso, y contratación de arrendamiento de las oficinas de Recaudación de Querétaro, mediante la aprobación del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamiento y Contratación del Servicios de la CEA y solicitud de elaboración del contrato de arrendamiento a la Dirección Divisional Jurídica.
8. La Subgerencia de Recaudación tramita anualmente la solicitud de recurso para el registro de requisición del mantenimiento a contadoras de billete y moneda.

VI REFERENCIAS

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- ~~Manual de Normas y Políticas de Ingresos~~

VII REGISTROS

Nombre /	Personal que	Personal que	Medio de	Lugar de	Tiempo de	Disposición
----------	--------------	--------------	----------	----------	-----------	-------------

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

código	Elabora	Conserva	Conservación	Conservación	Conservación	
DFI.TS.RE.002 Comprobante de pago	Se emite de manera simultánea al momento de aplicar el pago en cajas o CEAmáticos	Usuario/a	Electrónico	SISTEMA SIGE/ Comercial	Respaldo de la información por tiempo indefinido	Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.003 Emisión automática y electrónica de Comprobante Fiscal General o individual	Se emite de manera simultánea al momento de aplicar el pago en cajas o CEAmáticos o Recaudación Externa	Usuario/a	Electrónico	SISTEMA SIGE/ Comercial	Respaldo de la información por tiempo indefinido	Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.004 Tira auditora	Cajero/a, Auxiliar CEAmáticos	Auxiliar de Recaudación Externa	Impreso /Electrónico	Impreso Archivo del área de recaudación Electrónico Sistema SIGE/Comercial	Impreso 10 años Electrónico Respaldo de la información por tiempo indefinido	Impreso Destrucción Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.008 Ficha de depósito	Cajero/a, Auxiliar CEAmáticos	Original: (Compañía de Traslado de valores) 1er. Copia original sellada por la Cía de Traslado de Valores-Banorte (Contabilidad)	Impreso	Gerencia de Contabilidad Edificio II	De acuerdo a las políticas del área resguardante	De acuerdo a las políticas del área resguardante

PROCEDIMIENTO

Recaudación

PR-RE-RC-01

DFI.TS.RE.009 Comprobante de servicio de traslado y proceso de valores	Cajero/a, Auxiliar CEAmáticos	Supervisor/a de Recaudación.	Impreso	Archivo del área de recaudación Subgerencia de Recaudación Edificio Multinivel	10 años	Destrucción
DFI.TS.RE.010 Corte de Caja	Cajero/a, Auxiliar CEAmáticos	Original: Gerencia de Contabilidad 1er. Copia: Supervisión de Recaudación y Supervisor/a de CEAmáticos.(seg ún aplique)	Impreso/ Electrónico	Impreso Archivo del área de recaudación Electrónico Sistema SIGE/Comercial	Impreso 10 años Electrónico Respaldo de la información por tiempo indefinido	Impreso Destrucción Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.029 Reporte de recaudación consolidado (propia y externa)	Supervisión de Recaudación, y Auxiliar de Recaudación Externa.	Original Gerencia de Contabilidad Subgerencia de Recaudación	Impreso/ Electrónico	Impreso Archivo del área de recaudación Electrónico Sistema SIGE/Comercial	Impreso 10 años Electrónico Respaldo de la información por tiempo indefinido	Impreso Destrucción Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.011 Reporte de auditoria	Supervisión de Recaudación	Original Gerencia de Contabilidad Subgerencia de Recaudación	Impreso/ Electrónico	Impreso Archivo del área de recaudación Electrónico Sistema SIGE/Comercial	Impreso 10 años Electrónico Respaldo de la información por tiempo indefinido	Impreso Destrucción Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido

Rev-05

PROCEDIMIENTO

Validación de Aplicación a la Facturación

Clave:

PR-RE-VA-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Dirección Divisional de Finanzas

I OBJETIVO

Validar que coincida la información recibida por parte de los recaudadores con la base de datos del sistema SIGE comercial, para aplicarla a la facturación del usuario/a, así como revisar que la recaudación externa reportada se encuentre depositada en las cuentas bancarias de la CEA o su seguimiento hasta su recuperación.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

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.

SANCIONES ADMINISTRATIVAS

8. 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

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Finanzas.
 - Gerencia de Tesorería.
-

Validación de Aplicación a la Facturación

PR-RE-VA-02

- Gerencia de Contabilidad.
- Subgerencia de Recaudación.
- Subgerencia 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, o transferencia electrónica de fondos.

V DESCRIPCIÓN

Validación de aplicación a la facturación

Recaudación externa:

1. La información de recaudación externa se recibe mediante archivo electrónico o de forma impresa. El archivo de cobranza del día anterior de los bancos es colocado por parte del personal de Banca Electrónica de la CEA en la carpeta del día de la unidad R, para las Tiendas de Autoservicio se recibe por correo electrónico o se consulta la información en el buzón electrónico de la Tienda según sea el caso, las Cajas Populares entregan en la oficina de 5 de Febrero los talones del recibo de agua cobrado algunas de ellas entregan la copia del depósito bancario, o bien se valida posteriormente por el Auxiliar de recaudación externa en el portal bancario.
2. Realiza una validación de depósito, valida que cada pago que se aplica a la facturación del usuario esté depositado a las cuentas bancarias de la CEA previamente establecidas.
3. Auxiliar de Recaudación Externa en área central lleva a cabo el manejo del fondo fijo para proporcionar billete y moneda fraccionaria al personal de cajas de esta oficina, así como de la importación de los archivos electrónicos de la recaudación externa y de la captura manual de los talones del recibo de agua según el caso. Posteriormente a la captura, valida la información en el sistema SIGE mediante la opción de validación de depósito, el sistema compara el número de contrato e importe a pagar del archivo de cobranza con la base de datos del propio sistema.
4. Cuando coinciden ambos datos el sistema lo indica como "Si" en la opción de aplicar del módulo de validación/aplicación de pagos de centros de recaudación, en caso contrario el pago se deja pendiente de aplicar como "No" o "No recibir" por error en el número de contrato o porque el importe del pago no coincide con el historial de adeudos y centros de pago utilizados por el usuario y se queda como partida pendiente hasta que el usuario se presente para su aclaración.
5. Las oficinas foráneas de la CEA, reciben y capturan mediante recaudación externa la información y pagos de los comisionistas de acuerdo a la programación del calendario de cada Administración para la recepción de pagos y entrega de los recibos de cobro del siguiente mes.
6. Cada Administración valida la información y Auxiliar de Recaudación Externa realiza la aplicación a la facturación diariamente por el total de la recaudación externa incluyendo los comisionistas.
7. Auxiliar de Recaudación Externa imprime el reporte consolidado de recaudación externa, anexa soportes y turna para firmas.

Validación de depósitos bancarios de la recaudación.

1. Al concluirse la aplicación a la facturación de la recaudación externa, la Subgerencia de Recaudación ejecuta el cálculo de desglose de ingresos por concepto del sistema SIGE y genera el previo de depósitos de Recaudación Externa para su validación con el estado de cuenta bancario de acuerdo a las fechas de depósito previamente establecidas para cada recaudador externo.

PROCEDIMIENTO

Validación de Aplicación a la Facturación

PR-RE-VA-02

2. Auxiliar Validación Depósitos, lleva el seguimiento e identifica con base en el sistema SIGE comercial que todos los recursos económicos hayan sido depositados en tiempo y forma en las cuentas bancarias de la CEA a través de los depósitos en el estado de cuenta bancario, de acuerdo a lo convenido con cada centro recaudador externo y en el caso de recaudación propia de Cajas y CEAmáticos se basa en el calendario mensual de la recolección programado e informado 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 compara 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 la Supervisión de Recaudación.
4. Auxiliar Validación Depósitos, una vez que ha concluido la validación bancaria de los registros de recaudación de la CEA del sistema SIGE informa a la Subgerencia de Recaudación, para que ésta última, genere a Tesorería los depósitos bancarios de la recaudación de la CEA en el sistema SIGE comercial, con este procedimiento el registro de depósitos bancarios de recaudación propia y externa cambian de estatus de aplicado a generado. Se originan los reportes de Verificación de recaudación vs. Depósitos y reporte de Verificación de aplicación de depósitos a Tesorería en el sistema SIGE comercial, confirmando que el total de depósitos generados coincida con los reportes emitidos.
5. Auxiliar Validación Depósitos, aplica por ventanilla de caja los depósitos bancarios identificados en el estado de cuenta con referencia a un número de contrato.
6. Auxiliar Validación Depósitos, informa vía correo electrónico a la Subgerencia de Recaudación cuando detecte algún faltante en el depósito de la recaudación propia y/o externa, ya sea por parte del personal de la CEA, del recaudador externo o de la empresa de traslado de valores para que ésta última gestione la recuperación de los mismos.
7. Auxiliar Validación Depósitos da seguimiento al depósito bancario de la liberación de actas de panamericano, así como al depósito bancario del pago del faltante de dichas actas, informando vía correo electrónico al Auxiliar Contable de la Gerencia de Contabilidad, sobre ambos depósitos para la conciliación contable/bancaria de la recaudación a la que corresponda el acta de la empresa de traslado de valores.

VI REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas

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	Impreso/ Electrónico	Impreso Archivo del área de recaudación Electrónico Sistema SIGE/Comercial	10 años	Impreso Destrucción Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.034 Depósitos Bancarios de	Auxiliar Validación Depósitos	Dirección Divisional de Tecnologías de	Electrónico	Sistema SIGE/Comercial	Electrónico Se conserva el histórico de la	Se turna a la Dirección Divisional de

PROCEDIMIENTO

Validación de Aplicación a la Facturación

PR-RE-VA-02

Recaudación Externos.		la Información			información por tiempo indefinido	Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido.
DFI.TS.RE.032 Depósitos bancarios de recaudación.	Auxiliar Validación Depósitos	Dirección Divisional de Tecnologías de la Información	Electrónico	Sistema SIGE/Comercial	Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido	Se turna a la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación Electrónico Se conserva el histórico de la información por tiempo indefinido
DFI.TS.RE.030 Reporte de verificación de recaudación vs. Depósitos	Subgerente de Recaudación	Subgerente de Recaudación	Electrónico	Carpeta en PC C2112 Subgerencia de Recaudación Edificio Multinivel	5 años	Electrónico Se conserva el histórico de la información únicamente para consulta, al término del plazo se elimina a la bandeja de reciclaje, ya que no es base de registros bancarios o contables.

PROCEDIMIENTO

Validación de Aplicación a la Facturación

PR-RE-VA-02

DFI.TS.RE.037 Reporte de verificación de aplicación de depósitos a Tesorería	Subgerente de Recaudación	Subgerente de Recaudación	Electrónico	Carpeta en PC C2112 Subgerencia de Recaudación Edificio Multinivel	5 años	Se turna a la Dirección Divisional de Tecnologías de la Información para su destrucción al término del periodo de conservación Electrónico Se conserva el histórico de la información únicamente para consulta, al término del plazo se elimina a la bandeja de reciclaje, ya que no es base de registros bancarios o contables.
---	---------------------------------	------------------------------	-------------	--	--------	--

Rev-05