
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Cobranza

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 COBRANZA, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL Y LA DIRECCIÓN DIVISIONAL JURÍDICA**”, **REVISIÓN 07**, 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. ALEX CALVILLO SALGADO
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL

QUERÉTARO
Comisión Estatal de Aguas

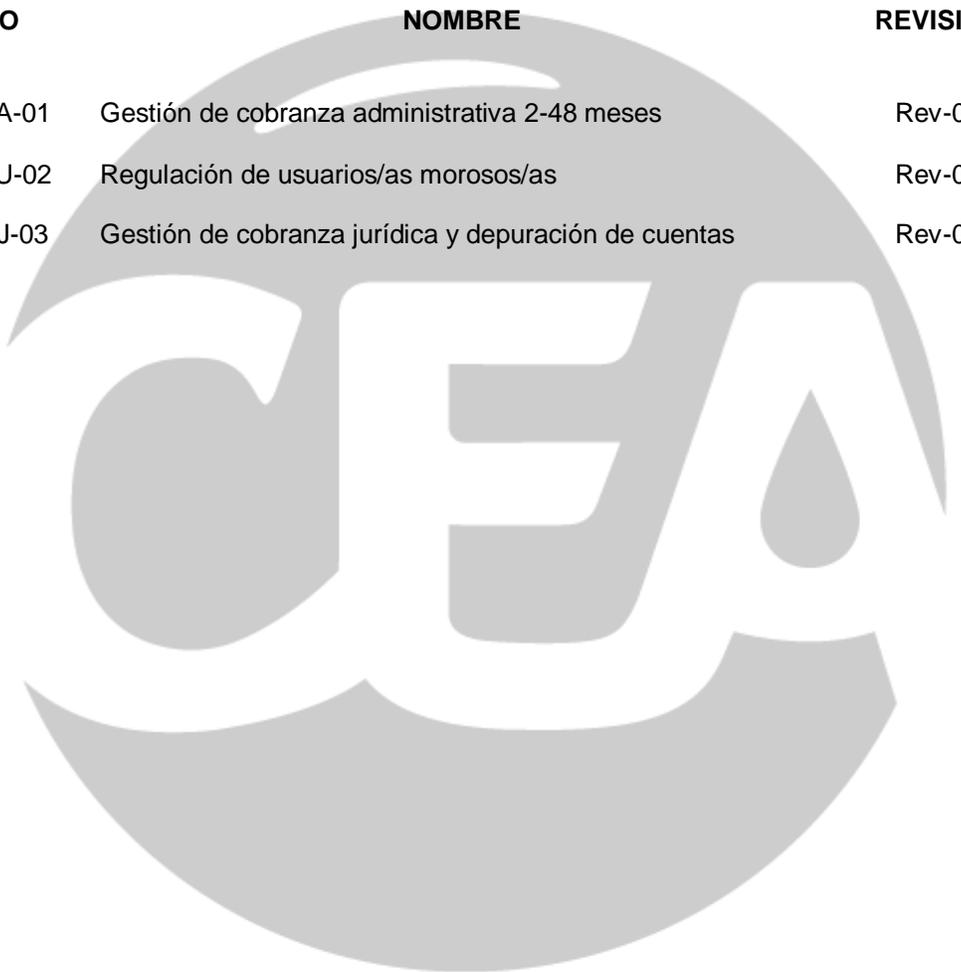
PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Gerente de Cartera Vencida Administrativa	Lic. Javier Joaquín Cervantes Téllez	Implementa	_____	_____
Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera	Lic. Ana Lucía Irigoyen López	Implementa	_____	_____
Gerente de Servicio al Cliente	C. América Nohemí Pacheco Paz	Implementa	_____	_____
Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores	Lic. Graciela Moreno García	Desarrolla 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

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-CO-CA-01	Gestión de cobranza administrativa 2-48 meses	Rev-03
PR-CO-RU-02	Regulación de usuarios/as morosos/as	Rev-06
PR-CO-CJ-03	Gestión de cobranza jurídica y depuración de cuentas	Rev-03



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

Clave:

PR-CO-CA-01

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Cartera Vencida
Administrativa

I OBJETIVO

Reducir la cartera vencida de 02 a 12 meses de adeudo, a través de la gestión de cobranza administrativa, invitación de pago, requerimiento de pago, citatorios y órdenes de servicio

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. La emisión de la invitación de pago constituye una gestión administrativa de cobranza, que será entregado a usuario/a en su domicilio, para que se presente a regularizar su adeudo.
2. La Notificación de Adeudo, se realizará en forma personal y tiene como consecuencia la limitación de los servicios que presta la CEA; se levantará acta circunstanciada en caso de ser un predio deshabitado o un baldío, durante la diligencia de notificación.
3. Se emitirán órdenes de limitación de servicio a todos/as los/as usuarios/as que en el sistema SIGE reflejen en su facturación de 2 a 12 meses de adeudo.
4. Se aplicarán los beneficios administrativos autorizados por el Consejo Directivo, para la liquidación de los adeudos.
5. Los ajustes serán autorizados por el personal que para tal efecto se disponga por los lineamientos internos.
6. La reconsideración de los recargos será total, si el adeudo se cubre en una sola exhibición o dentro de los siguientes 30 días al compromiso de pago, o parcial del 50% si se otorgan como máximo 6 pagos.
7. Se cobrará la cuota correspondiente a 0m3 durante el tiempo en que no se hayan proporcionado los servicios.
8. Gerente de Cartera Vencida Administrativa a través de la Subgerencia de Cartera Vencida de Grandes Consumidores, realizará la regularización de adeudos, por medio de la celebración de convenios de pago otorgando parcialidades, al amparo de la suscripción de Títulos de Crédito (pagarés) por parte de los/as usuarios/as que se encuentren en Cartera Vencida.
9. Personal adscrito a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa (Subgerencias) podrá autorizar hasta un máximo de 12 parcialidades en la documentación de adeudos.
10. En los supuestos en los que se requiera 13 trece parcialidades o más, deberá de contar con autorización de Gerente de Cartera Vencida Administrativa.
11. Se turnarán los pagarés suscritos por los/as usuarios/as para la regularización de adeudo a la Dirección Divisional Jurídica para su resguardo y en su momento de acuerdo a la gestión realizada por la Dirección Divisional Jurídica, se hará el cargo correspondiente establecido en el área Jurídica.
12. En el caso de las gestiones de los adeudos de contratos Condominales definitivos, o Provisionales, e Hidrantes para uso doméstico, por la propia naturaleza del suministro de servicios colectivo de estos/as usuarios/as, que en su generalidad implican una problemática social ya que involucran a diversas familias de usuarios/as de los servicios, se debe evaluar la realización de las acciones de apremio para limitación de servicios, a fin de evitar un potencial conflicto por la cancelación de los mismos y de así considerarse necesario, se solicitará la intervención del área de Concertación Social para la atención de usuarios/as.
13. Con respecto a los contratos del sector Público Oficial por ser cuentas de inmuebles ocupados por dependencia de tres órdenes del Gobierno, escuelas públicas de nivel básico, medio y superior, que prestan servicios públicos, y derivado de que para la recuperación de los adeudos se efectúan Convenios de Compensación o formas alternativas de negociación para la liquidación de sus adeudos, en tal entendido la gestión de la cobranza recibe un trato diferente por lo que no se limitarán o cancelara el suministro de los servicios a fin de no afectar el servicio público que proporcionan, salvo instrucción en contrario.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores
- Subgerencia de Cortes y Reconexiones

IV DEFINICIONES

Oficio de invitación de pago: Documento personalizado dirigido a usuario/a en el que se le invita a liquidar su adeudo

Notificación de adeudo: Documento fundado y motivado a través del cual se hace del conocimiento del deudor el monto del adeudo.

Cancelación de recargos: Eximir el pago del recargo que se adiciona al adeudo de usuario/a por no cubrirlo en el periodo de tiempo establecido.

Documentación de adeudos: Celebración de un convenio de pago en parcialidades, al amparo de la suscripción de Títulos de Crédito (pagarés) por parte de usuarios/as que se encuentren en cartera vencida.

Re-documentación: Celebrar un convenio de pagos, cancelando el convenio vigente, el cual se incumplió por parte del interesado.

Pagarés: Títulos de Crédito que suscribe una persona a través del cual se obliga al pago de una cantidad determinada en una fecha cierta y a favor de una persona denominada acreedor/acreedora.

Pagarés vencidos: Títulos de crédito que alcanzaron su fecha de vencimiento sin haber sido liquidados.

En litigio: Expediente que por el contrato de servicios celebrado se encuentra en juicio ante algún Tribunal, previa notificación de la Dirección Divisional Jurídica.

Honorarios de Cobranza: Importe que se carga a la cuenta de usuario/a cuando la recuperación del adeudo se haya realizado mediante las gestiones de un/a abogado/a externo/a.

Gastos de Cobranza: Importe que se carga a la cuenta de usuario/a cuando las gestiones para la recuperación del adeudo fueron mediante acciones propias de la CEA.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa selecciona en el sistema SIGE, usuarios/as susceptibles de gestión de la cartera de 02 a 12 meses de adeudo
 2. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa genera órdenes de servicio de limitación de cuadro o limitación de calle.
 3. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa envía de acuerdo a la necesidad de cada asunto y al análisis de la cartera, documento denominado Invitación de Pago o Requerimiento de Pago, entrega a usuario/a en su domicilio, para que se presente a regularizar su adeudo.
 4. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa proporciona el monto a pagar en caso de que usuario/a acuda, si realiza el pago en una o dos exhibiciones se podrá cancelar el 100% de recargos y se turna a cajas para su pago.
 - a) De realizar el pago en una sola exhibición la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa ingresa al sistema comercial para ejecutar el ajuste correspondiente.
-

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

- b) Se podrá cancelar el 100% de recargos si usuario/a solicita liquidar el importe en dos parcialidades, mediante la firma de un pagaré, con la autorización de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa.
- Si usuario/a no está de acuerdo con las opciones de pago brindadas, Gerencia de Cartera Vencida Administrativa informa que deberá presentar su solicitud por escrito y se realizará un análisis detallado del estatus del contrato respectivo, generando las órdenes de servicio que resulten necesarias y si es procedente, se le proporcionan las opciones de pago, pudiendo ser a plazos y/o aplicando los beneficios administrativos vigentes.
 - Si se realiza un ajuste a la facturación, se hace la cuantificación y se muestra a la persona que de acuerdo con las políticas internas, tiene la facultad de autorizar el movimiento, en caso de aprobarlo, se muestra a usuario/a; si éste/a acepta, se aplica el ajuste en el Sistema, se imprime y se turna a usuario/a ~~deudor/a~~ al área de cajas para que realice el pago.
 - En el caso de pago a plazos, se realiza el trámite en el sistema para su documentación y se firman pagarés por usuario/a de acuerdo con el número de parcialidades concedidas por la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa y/o la Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores.
 - Podrán revertirse los ajustes o convenios cuando no haya pago de lo convenido en el mismo día en que se realizó el movimiento, o cuando por cambio de eventos o aparición de nuevos documentos cambie la situación de usuario/a respecto de la prestación de los servicios.
 - De los pagarés generados por Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, se turnan a la Dirección Divisional Jurídica mediante memorándum, para su resguardo y gestión de cobro.
 - En cualquier caso en que usuario/a no se presente a regularizar se generan las órdenes de limitación que se consideren pertinentes, por la omisión en el pago.

REFERENCIAS

- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Código Fiscal del Estado de Querétaro
- Código de Comercio
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito
- Manual de Proceso Facturación
- Acuerdo Sexto de la Minuta de la Primer Sesión Ordinaria de 2004 del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas de fecha 3 de mayo de 2004, mediante el cual se autoriza la ampliación del programa de beneficios administrativos a los/as usuarios/as morosos

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Pagaré	Gerente de Cartera Vencida	Gerencia Jurídica de Recuperación	Electrónico / Impreso	Gerencia Jurídica de Recuperación	5 años	Archivo Muerto

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

	Administrativa / Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores / Supervisor/a de Cartera Especial	de Cartera		de Cartera		
Notificación de Adeudo	Supervisor/a de Cartera Especial	Supervisor/a de Cartera Especial	Impreso	Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	5 años	Archivo Muerto
Ordenes de Limitación y Reconexión	Subgerencia de Cortes y Reconexiones, Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores	Sistema SIGE	Electrónico	Sistema SIGE	Permanente	Indefinida
Citatorios	Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	Impreso	Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	5 años	Archivo Muerto
Ajustes	Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	Impreso	Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	5 años	Archivo Muerto

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios/as Morosos/as

Clave:

PR-CO-RU-02

Área funcional:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsables:

Gerencia de Servicio al Cliente

I OBJETIVO

Realizar los trámites necesarios para regularizar la situación de usuarios que presenten un rezago en su pago de 0 a 6 meses.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Auxiliar Administrativo/a del área de Servicio al Cliente podrá autorizar un máximo de 5 pagos.
2. Subgerente de Servicio al Cliente podrán autorizar un máximo de 6 pagos.
3. Gerente de Servicio al Cliente podrá autorizar parcialidades mayor a los 6 pagos.
4. Funcionarios/as facultados/as para la firma de pagarés generados en el área de Servicio al Cliente son: Gerente, Subgerente, Supervisor/a de Servicio al Cliente y Auxiliar Administrativo/a.
5. Siempre que se autoricen parcialidades de pago, usuario/a debe cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo y presentar identificación oficial y dejar copia para celebrar dicho convenio.
6. Gerente y Subgerente de Servicio al Cliente podrán autorizar un convenio de pagos con un anticipo menor al 30%.
7. Cuando usuario/a tiene limitado el servicio debido a un adeudo en su recibo de facturación, procederá la reconexión del servicio siempre y cuando liquide la totalidad del adeudo o realice el pago de la primera parcialidad según el convenio de pagos establecido.
8. Gerente y Subgerente de Servicio al Cliente podrán autorizar un nuevo convenio de pagos, aunque en el adeudo se incluyan pagarés vencidos.
9. En caso de que no se haya ejecutado la limitación del servicio, no procederá el cargo de la reconexión.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Gerencia de Servicio al Cliente.
- Subgerencia de Servicio al Cliente

IV DEFINICIONES

N/A

V DESCRIPCIÓN

1. Gerencia de servicio al cliente En el módulo de información entrega al usuario un turno con el cual es canalizado a una de las diferentes ventanillas de atención donde manifiesta presentarse a regularizar la situación del adeudo de su recibo de facturación.
 2. Gerencia de Servicio al Cliente verifica el monto del adeudo de usuario/a, si usuario/a acepta realizar el pago se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de no aceptar y solicitar facilidades de pago se elabora plan de pagos conforme al monto del adeudo y a políticas autorizadas y se propone a usuario/a.
 3. Gerencia de Servicio al Cliente en caso de que usuario/a acepte el plan de pagos se le indica que pase al área de cajas a realizar su pago, de no aceptar, se canaliza con Supervisor/a, Subgerente o Gerente de Servicio al Cliente a fin de obtener nuevo plan de pagos.
 4. Supervisor/a, Subgerente o Gerente de Servicio al Cliente informa a Auxiliar Administrativo/a, Analista de Servicio al Cliente el nuevo plan de pagos convenido con usuario/a.
-

PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios/as Morosos/as

PR-CO-RU-02

5. Auxiliar Administrativo/a, Analista de Servicio al Cliente captura en sistema el convenio de pagos autorizado y emite los pagarés correspondientes e indica a usuario/a que pase al área de cajas a efectuar el pago del importe del anticipo.
6. Realizado el pago usuario/a muestra el comprobante de pago a Auxiliar Administrativo/a o Analista de Servicio al Cliente el cual le pide le informe si cuenta con servicio limitado; en caso de ser así levanta reporte de reconexión de servicio en sistema SIGE.
7. Gerencia de Servicio al Cliente genera una relación de los convenios celebrados en el día y son entregados a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera.

REFERENCIAS

- Código Urbano del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Pagaré	-Auxiliar Administrativo/ a - Analista de Servicio al Cliente - Supervisor/a de Servicio al Cliente	Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	Carpeta leford	Archivo	2 años	Archivo muerto

Rev-06

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

Clave:

PR-CO-CJ-03

Área funcional:

Dirección Divisional Jurídica

Responsables:

Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera

I OBJETIVO

Disminuir la cartera vencida de la zona metropolitana de 13 meses en adelante, a través de la gestión de cobranza judicial y administrativa, mediante avisos, comunicaciones de adeudo, limitación de servicio y emisión de resoluciones de ajuste

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El universo a gestionar para cobranza es de 13 meses de adeudo en adelante
2. Adicional, se podrá atender a usuarios/as con pagarés vencidos
3. La Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, a través de la Subgerencia de Cobranza, realizará la gestión administrativa de cobro de usuarios/as, a través de la entrega de un documento administrativo denominado Aviso Urgente, que informa a usuario/a la antigüedad del adeudo vigente con la CEA, con la finalidad de que se presente en las instalaciones de la Institución y regularice su adeudo.
4. La entrega del aviso no constituye acción legal contra el/la usuario/a.
5. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, a través del personal de la Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas, realizará la gestión de cobro de adeudos, mediante la entrega personal de un documento fundado y motivado denominado Comunicación de adeudo.
6. Aquellos/as usuarios/as que se detecte su incobrabilidad, se procederá a solicitar la suspensión de la facturación y su correspondiente depuración a través de una recomendación fundada y motivada que se entregará al área encargada de la facturación para que determine lo conducente respecto a la depuración solicitada.
7. Las órdenes de servicio se generarán de acuerdo a la necesidad de cada asunto en lo particular, de conformidad al criterio de la Gerencia, con las excepciones previstas para los contratos en uso público oficial y condominales
8. Se aplicarán los beneficios administrativos vigentes, autorizados por el Consejo Directivo
9. Los ajustes serán autorizados por el personal que para tal efecto se disponga por los lineamientos internos

III ALCANCE

- Dirección Divisional Jurídica.
- Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Cobranza.
- Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas

IV DEFINICIONES

Aviso Urgente: Documento administrativo mediante el cual se invita a usuario/a a regularizar su adeudo.

Comunicación de adeudo: Documento fundado y motivado a través del cual se hace del conocimiento del/a deudor/a el monto del adeudo.

Recomendación: Resolución fundada y motivada a través de la cual se recomienda ajustar la facturación y en su caso la baja del contrato.

Órdenes de Servicio: Limitaciones de cuadro, calle, drenaje, revisión de medidor, inspecciones.

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

Pagaré: Título de crédito que suscribe el/la usuario/a a fin de garantizar el pago del adeudo

Ajuste: Modificación a la facturación de acuerdo con los tipos de ajustes vigentes, así como por errores en la facturación.

Honorarios de Cobranza: Importe que se carga a la cuenta de usuario/a cuando la recuperación del adeudo se realice mediante gestiones de un abogado/a externo/a.

Gastos de cobranza: Importe que se carga a la cuenta de usuario/a cuando la recuperación del adeudo se hizo por gestiones propias de la CEA y será el 20% sobre el saldo vencido de los pagarés.

V DESCRIPCIÓN

1. Subgerencia de Cobranza selecciona en el sistema SIGE, usuarios/as susceptibles a ser gestionados de la cartera y se genera el documento Aviso Urgente que se entrega a usuario/a en su domicilio, para que se presente a regularizar su adeudo en un plazo de 5 días hábiles.
2. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera proporciona el monto a pagar si usuario/a acude y se turna a cajas para su pago.
3. Si usuario/a solicita apoyo o revisión a su cuenta para regularizar el adeudo, debe presentar su solicitud por escrito y Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera hace el análisis respectivo, generando las órdenes de servicio que resulten necesarias y si es procedente, se le proporcionan las opciones de pago pudiendo ser a plazos y/o aplicando los beneficios administrativos vigentes.
4. En el caso de ajustes a la facturación se hace la cuantificación y se presenta a funcionario/a que de acuerdo con los lineamientos internos, tiene la facultad de autorizar el movimiento, en caso de aprobarlo, se muestra a usuario/a; si acepta, se aplica el ajuste en el Sistema, se imprime y se turna a deudor/a al área de recaudación para que realice el pago.
5. En el caso de pago a plazos, se realiza el trámite en el sistema para su documentación y se firman pagarés por usuario/a de acuerdo con el número de parcialidades concedidas por la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera y/o las Subgerencias dependientes de esta.
6. Podrán revertirse los ajustes o convenios cuando usuario/a no haga pago de lo convenido en el mismo día en que se realizó el movimiento, o cuando por cambio de circunstancias o aparición de nuevos documentos cambie la situación de usuario/a respecto de la prestación de los servicios.
7. Auxiliar de Gestión de cobranza o personal que la Gerencia determine recibe pagarés firmados para su resguardo.
8. En caso de que usuario/a incumpla con alguno de los pagarés firmados y tenga un atraso de 6 a 12 meses y que la Dirección General Adjunta Comercial turne para su cobro a la Dirección Divisional Jurídica, se envían a Integrador/a y Gestor/a de Información Jurídico para su gestión de cobro judicial, en el caso de los pagarés con atraso de 13 meses en adelante, personal de la Subgerencia de Cobranza los envía a Integrador/a y Gestor/a de Información Jurídico, quien los turnará para su cobro judicial
9. Si usuario/a de 13 meses en adelante, se presenta a regularizar el adeudo una vez turnados los pagarés al Integrador/a y Gestor/a de Información, se realiza el cargo correspondiente a honorarios de cobranza o gastos de cobranza según corresponda. La Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera puede autorizar la condonación total o parcial de los gastos de cobranza
10. En cualquier caso en que usuario/a no se presente a regularizar se pueden generar las órdenes de limitación que se consideren pertinentes, por la omisión en el pago.

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

11. Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas, a través de su personal, previo análisis del caso concreto, puede generar una comunicación de adeudo, en la cual se informa a usuario/a en forma fundada y motivada el monto de su adeudo.
 12. Comunicación de adeudo se entrega de forma personal en el domicilio del usuario/a.
 13. En caso de que comparezca a pagar se aplica el punto 2,3,4,5,6,7.
 14. Si usuario/a presenta inconformidad, esta es atendida por el “Analista Jurídico” y/o “Analista de Depuración y Gestión de cuentas” y procede a su resolución en los términos de la ley aplicable.
 15. Si presenta demanda se turna el expediente a la Gerencia Jurídica de Litigio
 16. Si no realiza manifestación alguna al respecto, se limita el servicio, en caso de no haber sido limitado con anterioridad.
 17. En el caso de los contratos de uso público oficial, por tratarse de una actividad desarrollada por una institución pública con el fin de satisfacer una necesidad social determinada y favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social, para no entorpecer dichas acciones en favor de la ciudadanía, las gestiones de cobranza podrán realizarse de forma administrativa y/o mediante la celebración de convenios de colaboración y de compensación, sin que sean limitados los servicios, salvo disposición en contrario.
 18. Misma situación prevalece para los contratos condominales, que por el número de personas que los conforman, el privarlos del servicio, ocasionaría un problema social, por lo que podrá gestionarse la cobranza sin necesidad de limitar el servicio, salvo disposición en contrario
 19. Cuando de las gestiones realizadas, se desprende la improcedencia del cobro, se conforma expediente con los documentos existentes que muestran los antecedentes de la gestión de cobro, que pueden ser:
 - a. Inspecciones,
 - b. Comunicaciones de adeudo,
 - c. Actas circunstanciadas,
 - d. Ordenes de servicio,
 - e. Contrato.
 20. Supervisor/a de Depuración y Gestión de Cuentas dependiente de la Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas, previo estudio y análisis de los documentos que obran en el expediente, si determina la procedencia de la incobrabilidad, elabora una recomendación fundada y motivada en la cual plasma los motivos por los cuales resulta improcedente el cobro total o parcial del adeudo y en su caso la cancelación o baja del contrato, dicha resolución podrá ser firmada por Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera y/o Subgerente de Depuración y Gestión de Cuentas y se envía mediante memorando al área encargada de la Facturación a fin de que sean tomadas en cuenta dichas consideraciones para realizar el ajuste o cancelación respectivo.
 21. Adicional a las gestiones referidas se podrá turnar cartera a gestores extrajudiciales, para lo cual la Subgerencia de Cobranza revisará la totalidad de la cartera y determinará en conjunto con la Gerencia, el universo de usuarios/as que habrá de enviarse para su gestión extrajudicial.
-

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

REFERENCIAS

- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Código Fiscal del Estado de Querétaro
- Código de Comercio
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Manual de Proceso Facturación
- Acuerdo Sexto de la Minuta de la Primer Sesión Ordinaria de 2004 del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas de fecha 3 de mayo de 2004, mediante el cual se autoriza la ampliación del programa de beneficios administrativos a los usuarios morosos

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Aviso Urgente	Subgerente de Cobranza	Subgerente de Cobranza	Electrónico	PC Subgerente de cobranza	5 años	Indefinido
Comunicación de Adeudo	Analista Jurídico y/o Auxiliar de gestión de cobranza	Analista Jurídico y/o Auxiliar de gestión de cobranza	Impreso	Archivo de la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	5 años	Archivo Muerto
Constancia de entrega personal	Analista Jurídico y/o auxiliar de Gestión de Cobranza	Analista Jurídico y/o Auxiliar de Gestión de Cobranza	Papel	Archivo de la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	5 años	Archivo Muerto
Recomendación	Supervisor de Depuración y Gestión de Cuentas	Supervisor de Depuración y Gestión de Cuentas y Subgerencia de Facturación	Papel	Archivero	Hasta que termine la gestión	Archivo Muerto
Pagarés	Supervisor de Depuración y Gestión de Cuentas, Auxiliar Administrativ o Auxiliar de Gestión de cobranza,	Auxiliar de gestión de cobranza y/o personal designado por la Gerencia Jurídica de Recuperació n de Cartera	Impreso	Archivo de la Gerencia Jurídica de recuperación de Cartera	5 años.	Archivo muerto

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

Ajustes	Subgerente de Cobranza, Subgerente de Depuración y Gestión de cuentas	Auxiliar Administrativo	Impreso	Archivo de la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	5 años	Archivo muerto
Orden de servicio		Sistema SIGE	Electrónico	Sistema SIGE	Permanente	Indefinido

Rev-03