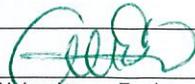
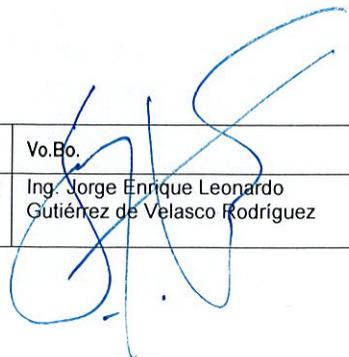


 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 5 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 1/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

OBJETIVOS

Contribuir a la generación de liquidez necesaria, a través de la cobranza de los créditos a favor del AIQ, con el propósito de resolver las necesidades y responder a las obligaciones del Aeropuerto, así como cumplir con las metas, programas y servicios a su cargo.

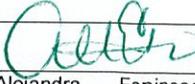
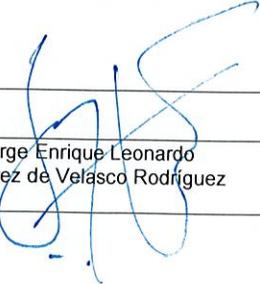
Reconocer los saldos vencidos y vigentes y estimar la incobrabilidad e incosteabilidad de cuentas, a través del análisis y dictamen técnico jurídico correspondiente, con el propósito de promover ante las instancias correspondientes la cancelación de las cuentas no cobradas y con ello presentar de manera razonable la situación financiera y dar transparencia al manejo administrativo y financiero de los recursos obtenidos por estos conceptos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 5 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 2/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

ALCANCES

Este procedimiento aplica al personal de la Coordinación Administrativa, Contador General, Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar y Auxiliar de Cobranza, Coordinación Jurídica y clientes (deudores) del AIQ, con el propósito de establecer los mecanismos bajo los cuáles se efectuarán las acciones de cobranza y recuperación de adeudos.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lábarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 6 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 3/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

GLOSARIO

Para los fines de este procedimiento, se entenderá por:

AIQ: Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

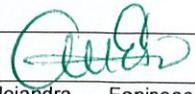
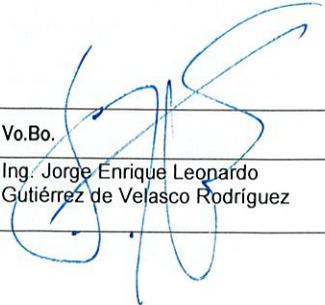
CLIENTES: Cualquier persona física o moral que tenga una relación jurídica con el AIQ, derivada de la prestación de algún contrato de subarrendamiento, prestación de servicios aeroportuarios o complementarios, acceso a zona federal, Tarifa única de Aeropuerto (TUA), convenios, entre otros.

COBRANZA ADMINISTRATIVA: Las acciones efectuadas por las áreas distintas a la legal.

COBRANZA LEGAL: A las acciones efectuadas por la Coordinación Jurídica.

DEUDOR: Cualquier persona física o moral (cliente) que tenga pendiente el pago o cumplimiento de alguna obligación a favor del AIQ.

DICTAMEN TÉCNICO-JURÍDICO: La opinión final vertida por la Coordinación Jurídica de AIQ, misma que será el soporte documental para la toma de decisiones en el Subcomité de cuentas incobrables e incosteables y en su caso del Consejo de Administración.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 6 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 4/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

POLÍTICAS

En el contrato del cliente (deudor) deberá estar establecido el monto a cobrar y las condiciones de pago; mismo que estará resguardado en la Dirección Comercial.

Aun iniciado el juicio, en cualquier momento la Coordinación Jurídica podrá determinar nuevamente que no es costearable o cobrable la recuperación del adeudo, si de los autos del juicio se desprende que no es posible localizar al deudor.

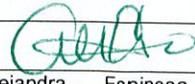
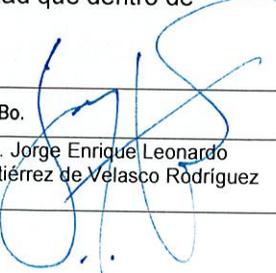
No será necesario la emisión de un dictamen técnico - jurídico en caso de que se determine que la recuperación del adeudo es cobrable y es costearable, debiendo promoverse el juicio correspondiente para recuperar el adeudo, informando por escrito a la Coordinación Administrativa sobre tal situación

El cliente (deudor) podrá realizar el pago del adeudo aun cuando el caso se encuentre a cargo de la Coordinación Jurídica y la cual deberá canalizarlo a la Coordinación Administrativa para su atención.

La Coordinación Administrativa genera el expediente de cuentas de difícil cobro por cada cliente el cual, contendrá por lo menos, la siguiente documentación soporte:

1. Oficio donde se mencione el estado que guarda el adeudo del cliente, debiendo especificar el monto, concepto del adeudo, fecha a partir de la cual se generó el adeudo, relación de documentos que integran el expediente; así como cualquier otro aspecto que sea significativo.
2. Estado de cuenta detallado con fechas, conceptos y montos.
3. Original o copias certificadas de Contratos y Convenios, original de pagarés celebrados con el cliente correspondientes al adeudo (en caso de no contar con original o copia certificada se especificará en la relación de documentos del punto 1).
4. Original de facturas y/o impresión de facturas CFDI o CFD que no han sido pagadas, debidamente relacionadas en el caso de servicios aeroportuarios, complementarios o comerciales, con la documentación soporte que acredite el origen del adeudo (en caso de no contar con originales se especificará en la relación de documentos del punto 1).
5. Copia de los Comprobantes de los requerimientos realizados para cobro (correos electrónicos y oficios), por la Coordinación Administrativa, así como una descripción de los resultados de cobro efectuados.
6. Fianza(s) resguardadas por Dirección Comercial y gestiones de cobro realizadas con la afianzadora.
7. Información de contacto del deudor (domicilio, teléfono, correo).
8. Cualquier otra documentación que se considere importante para realizar el dictamen y cobro.

La Coordinación Jurídica no dará tramite a expediente de clientes que se encuentren incompletos, a menos que la Coordinación Administrativa manifiesta bajo protesta de decir verdad que dentro de

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lábarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 6 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 5/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

POLÍTICAS

sus archivos no cuentan con toda la documentación, y a su vez acredite las gestiones de cobro realizadas previamente

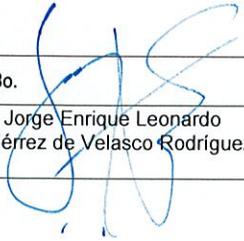
En la reunión de conciliación para la liquidación del adeudo o el reconocimiento del mismo, se podrá derivar la firma de un Convenio de reconocimiento de adeudo y pagaré.

El Subcomité de cuentas incobrables e incosteables estará integrado por:

Presidente Director General
Vocal y Secretario Ejecutivo Coordinador Administrativo
Vocal Director Comercial
Vocal Administrador Aeroportuario
Vocal Coordinador Jurídico

Miembros con voz pero sin voto:

Secretario Técnico Contador General
Asesor Titular del Órgano Interno de Control

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Lupa TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

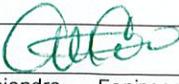
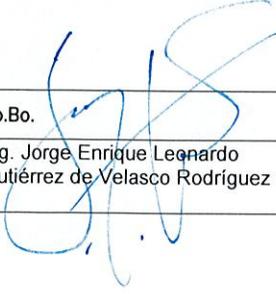
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 6 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 6/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

La Clasificación de rangos de montos máximos para autorizar la cancelación de adeudos, será:

No. de Rango	Rango en importes	Autorizaciones
1	<i>Aquellos cuyo importe sea inferior o igual al equivalente en moneda nacional a 200 unidades de inversión, aquéllos cuyo importe sea inferior o igual al equivalente en moneda nacional a 20,000 unidades de inversión y cuyo costo de recuperación rebase el 75% del importe del crédito, así como aquéllos cuyo costo de recuperación sea igual o mayor a su importe.</i>	El Subcomité de cuentas incobrables e incosteables podrá cancelar los saldos que se encuentren dentro de este rango y realizará la aplicación contable de la cancelación, la cual deberá informar al Consejo de Administración.
2	Los demás casos que no encuadren el en rango 1.	El subcomité de cuentas incobrables e incosteables otorgara su Vo.Bo. de los saldos que superen a los establecidos en el rango anterior, para presentarlos ante el Consejo de Administración para que se autorice su cancelación.

La integración de la reserva para el registro contable, deberá efectuarse al final de cada ejercicio, a excepción que previo a ese plazo ya se haya iniciado formalmente un procedimiento jurídico, con el objeto de reflejar este concepto en los Estados Financieros del AIQ.

Cualquier situación no contemplada en estas políticas, será sometida a la consideración del H. Consejo de Administración del AIQ, quien determinará lo conducente.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 6 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 7/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

NORMAS DE OPERACIÓN

El Auxiliar de Cobranza deberá turnar el Reporte de Integración Mensual de la Cartera de deudores al Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar, dentro de los primeros días hábiles posteriores del mes que se trate, para su revisión y a su vez entregarlo al Contador General.

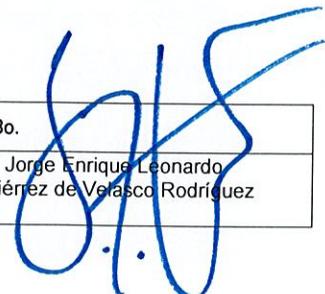
El Contador General recibe del Auxiliar de Cobranza el Reporte de Integración Mensual de la Cartera de deudores para su revisión, emitir observaciones o en su caso, autorizar la información contenida en el archivo, debiendo remitirla al Coordinador Administrativo.

El Coordinador Administrativo recibe el archivo para su revisión, emitir observaciones o en su caso dar Vo.Bo. a la información contenida en el Reporte de Integración Mensual de la Cartera de deudores.

El Auxiliar de Cobranza recibe la autorización y Vo.Bo. del archivo, para elaborar y enviar primer requerimiento formal de pago al deudor mediante oficio en el que se establece que cuenta con ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento para dar respuesta al requerimiento o realizar el pago.

El Auxiliar de Cobranza, posterior a los ocho (8) días hábiles que se le otorgó al cliente (deudor) para dar respuesta al primer requerimiento o realizar el pago, deberá elaborar un segundo requerimiento formal de pago al deudor mediante oficio, en el que se establece una fecha límite para dar respuesta o realizar el pago bajo apercibimiento.

El Coordinador Administrativo deberá firmar el oficio de primer y de segundo requerimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarni	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA</p>
<p>Apartado: 8 Versión: 01</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K500MP01 8/16</p>
<p>K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)</p>		

POLITICAS

La Coordinación Administrativa deberá notificar mediante oficio a Dirección Comercial sobre el adeudo que el Cliente (deudor) presenta y que ha hecho caso omiso a los diversos requerimientos de pago enviados para que, a su vez, Dirección Comercial notifique a la afianzadora e inicie el trámite de reclamación de adeudos de acuerdo a los términos señalados en Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

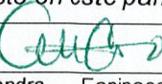
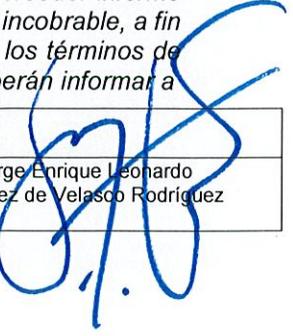
Una vez realizado el trámite de reclamación de adeudos por parte Dirección Comercial ante la afianzadora; la Coordinación Administrativa podrá utilizar la garantía que el Cliente (deudor) entregó, si la garantía respectiva no cubre el monto total del adeudo o en cualquier otro supuesto en el que no se haya podido cobrar al deudor la cantidad respectiva, la Coordinación Administrativa dentro de los siguientes 5 días hábiles a la reclamación de adeudos ante la afianzadora, deberá turnar a la Coordinación Jurídica la información soporte, para la recuperación del adeudo faltante o total como adeudo de difícil cobro.

Los criterios que se tomarán como referencia para considerar si existe incosteabilidad o incobrabilidad, se encuentran dispuestos en la fracción, XV, artículo 27 de la Ley del Impuesto sobre la Renta y artículo 146-A del Código Fiscal de la Federación.

- A) SE CONSIDERAN CUENTAS INCOBRABLES SI CUMPLEN CON LO ESTABLECIDO EN LA FRACCION XV DEL ARTICULO 27 DE LA LEY DE IMPUESTOS SOBRE LA RENTA, EL CUAL ESTABLECE LO SIGUIENTE:

"...Para los efectos de este artículo, se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro, entre otros, en los siguientes casos:

a) Tratándose de créditos cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda de treinta mil unidades de inversión, cuando en el plazo de un año contado a partir de que incurra en mora, no se hubiera logrado su cobro. En este caso, se considerarán incobrables en el mes en que se cumpla un año de haber incurrido en mora. Cuando se tengan dos o más créditos con una misma persona física o moral de los señalados en el párrafo anterior, se deberá sumar la totalidad de los créditos otorgados para determinar si éstos no exceden del monto a que se refiere dicho párrafo. Lo dispuesto en el inciso a) de esta fracción será aplicable tratándose de créditos contratados con el público en general, cuya suerte principal al día de su vencimiento se encuentre entre cinco mil pesos y treinta mil unidades de inversión, siempre que el contribuyente de acuerdo con las reglas de carácter general que al respecto emita el Servicio de Administración Tributaria informe de dichos créditos a las sociedades de información crediticia que obtengan autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de conformidad con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Lo dispuesto en el inciso a) de esta fracción será aplicable cuando el deudor del crédito de que se trate sea contribuyente que realiza actividades empresariales y el acreedor informe por escrito al deudor de que se trate, que efectuará la deducción del crédito incobrable, a fin de que el deudor acumule el ingreso derivado de la deuda no cubierta en los términos de esta Ley. Los contribuyentes que apliquen lo dispuesto en este párrafo, deberán informar a

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022</p>	<p>ELABORÓ: </p>	<p>REVISÓ: </p>	<p>Vo.Bo. </p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022</p>	<p>Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez</p>	<p>Lic. Alejandra Espinosa Lámbarrí</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez</p>

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 9/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

más tardar el 15 de febrero de cada año de los créditos incobrables que dedujeron en los términos de este párrafo en el año de calendario inmediato anterior.

b) Tratándose de créditos cuya suerte principal al día de su vencimiento sea mayor a treinta mil unidades de inversión cuando el acreedor haya demandado ante la autoridad judicial el pago del crédito o se haya iniciado el procedimiento arbitral convenido para su cobro y además se cumpla con lo previsto en el párrafo final del inciso anterior.

c) Se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra o concurso. En el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activos.”

B) SE CONSIDERAN CUENTAS INCOSTEABLES SI CUMPLEN EN LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 146-A DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION, LO CUAL ESTABLECE:

“Artículo 146-A.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá cancelar créditos fiscales en las cuentas públicas, por incosteabilidad en el cobro o por insolvencia del deudor o de los responsables solidarios.

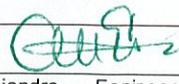
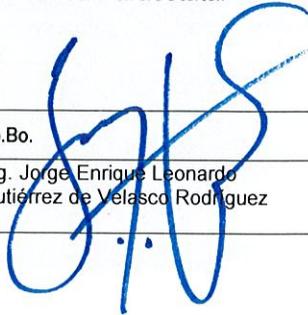
Se consideran créditos de cobro incosteable, aquéllos cuyo importe sea inferior o igual al equivalente en moneda nacional a 200 unidades de inversión, aquéllos cuyo importe sea inferior o igual al equivalente en moneda nacional a 20,000 unidades de inversión y cuyo costo de recuperación rebase el 75% del importe del crédito, así como aquéllos cuyo costo de recuperación sea igual o mayor a su importe.

Se consideran insolventes los deudores o los responsables solidarios cuando no tengan bienes embargables para cubrir el crédito o éstos ya se hubieran realizado, cuando no se puedan localizar o cuando hubieran fallecido sin dejar bienes que puedan ser objeto del procedimiento administrativo de ejecución.

Cuando el deudor tenga dos o más créditos a su cargo, todos ellos se sumarán para determinar si se cumplen los requisitos señalados. Los importes a que se refiere el segundo párrafo de este artículo, se determinarán de conformidad con las disposiciones aplicables.

La cancelación de los créditos a que se refiere este artículo no libera de su pago.”

Una vez que se determine la incobrabilidad y cancelación de saldos, la Dirección General deberá comunicar toda aprobación de cancelación de adeudo a la dependencia cabeza de Sector, con el objeto de que, por su conducto, se notifique a la Secretaría de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en los términos de Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro, en términos de la Fracción XVII.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU: María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 10/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

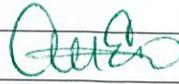
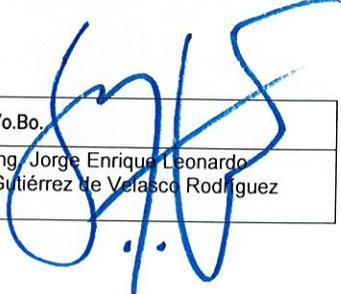
Se le concederá al cliente (deudor) el plazo señalado dentro del Convenio de reconocimiento de adeudo que será por máximo 3 meses y de manera excepcional (tomando en cuenta el monto del adeudo, así como importancia e historial del cliente), se podrá considerar un plazo mayor previa consulta y autorización de la Secretaría de Desarrollo Sustentable como cabeza de sector, a efecto de que liquide el adeudo.

La Coordinación Administrativa deberá enviar a la Coordinación Jurídica dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que fenezca el plazo de pago establecido en el Convenio de Reconocimiento de adeudo y el pagaré para liquidar el adeudo, junto con la documentación base y de soporte.

MARCO LEGAL:

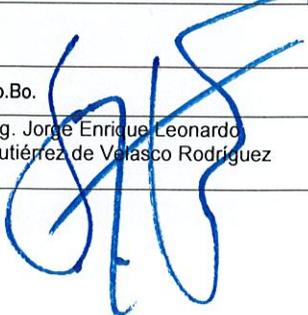
El presente procedimiento estará regulado por lo dispuesto en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Código Fiscal de la Federación, Artículo 146-A
- Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro, Artículos 44, 46 al 48
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito Artículos, 267 al 269, 271, 274, 275
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, Artículos 200, 201
- Ley del I.S.R. Artículo 27 Fracción XV (Ley del Impuesto Sobre la Renta)
- Reglamento del Código Fiscal, Reglamento 33 al 40

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lábarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

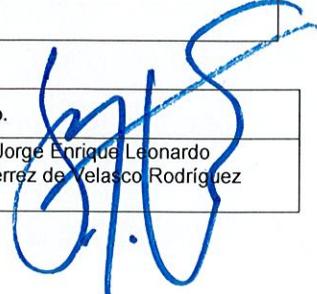
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 11/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN
Auxiliar de Cobranza	1	Elabora el Reporte de Integración mensual de la Cartera de deudores, verifica monto, fechas de vencimiento y condiciones de pago. Se turna a la Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar para su revisión.
Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar	2	Recibe y revisa el archivo de reporte de Integración mensual de la Cartera de deudores.
	2a	Si es correcto, se lo regresa a la Auxiliar de cobranza, para dar el formato correspondiente.
	2b	En caso contrario, se regresa a la Auxiliar de Cobranza para su revisión y corrección. Regresa al punto 2.
Auxiliar de Cobranza	3	Al terminar el reporte de Integración mensual de la Cartera de deudores con el formato correspondiente, lo turna al Contador General para su revisión.
Contador General	4	Recibe reporte de Integración mensual de la Cartera de deudores para su revisión.
	4a	Si es correcto, lo turna al Coordinador Administrativo para su autorización.
	4b	En caso contrario, se regresa a la Auxiliar de Cobranza para su revisión y corrección. Pasa al punto 3.
Coordinador Administrativo	5	Recibe reporte de Integración mensual de la Cartera de deudores, revisa, autoriza y da su Vo. Bo. para realizar acciones correspondientes.
Auxiliar de Cobranza	6	Elabora oficio como primer requerimiento formal de pago al Cliente (deudor), donde menciona, la fecha a partir de la cual se incurrió en mora, el monto y concepto que se adeuda.
	7	Turna al Contador General para revisión del oficio.
Contador General	7a	Si es correcto, rubrica el oficio y autoriza entregar al Coordinador Administrativo.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

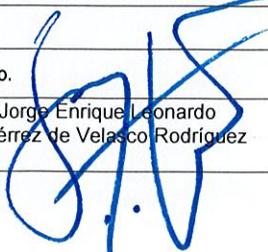
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 12/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

	7b	En caso contrario, se regresa a la Auxiliar de Cobranza para su revisión y corrección. Pasa al punto 6.
Coordinador Administrativo	8	Recibe oficio de primer requerimiento formal de pago al deudor, autoriza, firma y regresa para su entrega.
Auxiliar de Cobranza	9	Recibe oficio de primer requerimiento formal de pago firmado. Lo entrega al Cliente (deudor) y recaba acuse de recibido, archiva. Espera respuesta.
Cliente (deudor)	10	Recibe oficio de primer requerimiento formal de pago. Se entera y procede.
	10a	Decide liquidar el adeudo, acude a la Caja General y realiza pago total del adeudo. O en su caso realiza transferencia bancaria. Informa vía correo a la Auxiliar de Cobranza del pago, enviando comprobante; se termina procedimiento.
	10b	Hace caso omiso.
Auxiliar de Cobranza	11	Elabora oficio como segundo requerimiento formal de pago al Cliente (deudor) estipulando además de lo mencionado en el primer requerimiento formal de pago, el término que tiene para realizar el pago total de su adeudo.
	12	Turna al Contador General para revisión del segundo oficio.
Contador General	12a	Si es correcto, rubrica el segundo oficio y autoriza entregar al Coordinador Administrativo.
	12b	En caso contrario, se regresa a la Auxiliar de Cobranza para su revisión y corrección. Pasa al punto 11.
Coordinador Administrativo	13	Recibe oficio como segundo requerimiento formal de pago al Cliente (deudor) autoriza, firma y regresa para su entrega.
Auxiliar de Cobranza	14	Entrega oficio de segundo requerimiento formal de pago al Cliente (deudor) y recaba acuse de recibido, archiva. Espera respuesta.
Cliente (deudor)	15	Recibe oficio de segundo requerimiento formal de pago. Se entera y procede.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarri	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

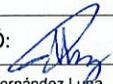
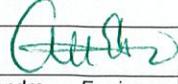
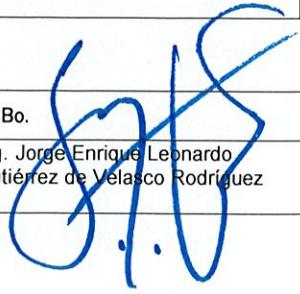
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 13/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

	15a	Decide liquidar el adeudo, acude a la Caja General y realiza pago total del adeudo. O en su caso realiza transferencia bancaria. Informa vía correo a la Auxiliar de Cobranza del pago, enviando comprobante; se termina procedimiento.
	15b	Hace caso omiso.
Auxiliar de Cobranza	16	Se entera que el cliente no realizó el pago, comunica a Contador General y Coordinador Administrativo.
Contador General	17	Se entera e instruye a realizar llamadas telefónicas o enviar correo electrónico a los deudores.
Auxiliar de Cobranza	18	Recibe indicaciones y realiza llamadas telefónicas o envía correo electrónico a los deudores, para exhortarles a que cubran a la brevedad posible su adeudo. Espera respuesta.
Cliente (deudor)	19	Decide liquidar el adeudo, acude a la Caja General y realiza pago total del adeudo. O en su caso realiza transferencia bancaria. Informa vía correo electrónico del pago, enviando comprobante; se termina procedimiento.
	20	Decide establecer una fecha compromiso, acude a las oficinas de la Coordinación Administrativa.
Coordinación Jurídica y Coordinación Administrativa.	21	Reciben al Cliente y pactan fecha de compromiso de pago.
Coordinación Jurídica	22	Elabora Convenio de reconocimiento de adeudo en tres tantos y pagaré, donde se mencione la fecha compromiso, monto a pagar, concepto del adeudo; recaba firma del deudor y del Representante Legal del AIQ. Remite original de convenios y pagaré a la Coordinación Administrativa para su resguardo.
Cliente (deudor)	23	Liquida el adeudo, acude a la Caja General realiza pago total de adeudo en su caso realiza transferencia bancaria. Informa vía correo electrónico del pago, enviando comprobante.
Coordinador Administrativo	24	Devuelve pagaré al cliente. Termina Procedimiento.
Cliente (deudor)	25	No cumple con el compromiso de pago.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarrí	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

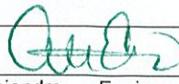
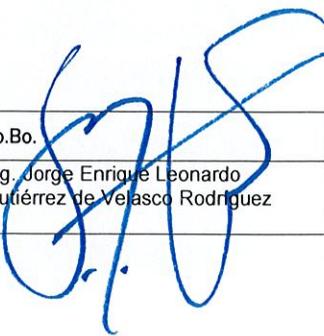
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 14/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

Auxiliar de Cobranza	26	Notifica al Contador General que el cliente no cumplió con el compromiso de pago.
Contador General	27	Se entera, integra expediente con toda la documentación base y de soporte.
	28	Clasifica como adeudo de difícil cobro y envía oficio a la Coordinación Jurídica, anexando expediente del deudor, en su caso, junto con el Convenio de reconocimiento de adeudo y el pagaré, para la recuperación del adeudo total o faltante. Recaba acuse de recibido de oficio y archiva.
Coordinación Jurídica	29	Recibe oficio con expediente y documentación soporte, sella acuse de recibido y regresa. Archiva oficio original.
	30	Analiza la información contenida en el expediente y valora si la recuperación del adeudo de difícil cobro es costeable y cobrable.
	31	Si determina que es cobrable y costeable la recuperación del adeudo, realiza por última vez requerimiento de pago al deudor y lo cita en las oficinas del AIQ.
	32	Si hace caso omiso el deudor, promueve el juicio correspondiente.
	33	Recibe en la fecha señalada al cliente y le da a conocer su situación legal y le solicita de cumplimiento al convenio de reconocimiento y pagaré en un plazo máximo de 3 día hábiles.
Cliente (deudor)	34	Decide dar cumplimiento, acude a la Caja General realiza pago total de adeudo. O en su caso realiza transferencia bancaria. Informa vía correo electrónico del pago, enviando comprobante.
Coordinación Jurídica	35	Si el deudor no realiza el pago, promueve el juicio correspondiente.
	36	Si determina que no es costeable y no es cobrable, emite dictamen técnico-jurídico señalando dicha situación, así como la incobrabilidad e incosteabilidad del mismo debidamente fundado y motivado.
	37	Remite dictamen técnico-jurídico a la Coordinación Administrativa. Recaba acuse de recibido. Termina procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarni	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 15/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

Coordinador Administrativo	38	Recibe dictamen técnico-jurídico. Este documento es la base para el Subcomité de Cuentas Incobrables e Incosteables, debiendo proceder de acuerdo a sus Lineamientos.
----------------------------	----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU. María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarni	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Apartado: 8 Versión: 01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K500MP01 16/16
K500PCA-CP0109. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA (CUENTAS POR COBRAR)		

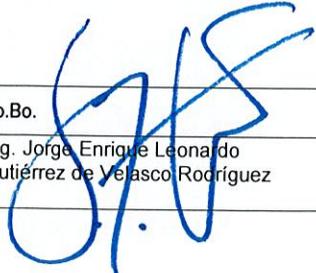
ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS

FORMAS:

Formato Reporte de Integración Mensual de la Cartera de clientes deudores
 Correo electrónico de requerimiento de pago.
 Oficio de primer requerimiento.
 Oficio de segundo requerimiento.
 Convenio de Reconocimiento de Adeudo.
 Pagaré.

REGISTROS:

Archivo de Cuentas por Cobrar.
 Reporte de Integración mensual de la Cartera de clientes deudores.

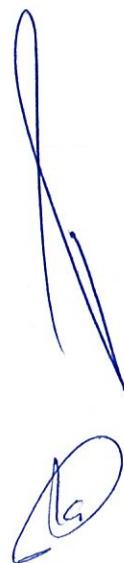
FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de enero de 2022	ELABORÓ:  	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 de febrero de 2022	Lic. Perla Hernández Luna TSU.- María del Carmen Guerrero Martínez	Lic. Alejandra Espinosa Lámbarni	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

CORREO ELECTRONICO DE REQUERIMIENTO DE PAGO

Buendía

En cumplimiento al procedimiento de cobranza y por instrucción del **Contador General** (nombre del responsable a cargo), adjunto al presente correo **REQUERIMIENTO DE PAGO**, por el saldo vencido al cierre del mes de **202_**.

Favor de confirmar de recibido, así como **fecha compromiso de pago** para evitar el cargo por penas convencionales en cumplimiento al contrato.



Colón, Querétaro; a ___ de _____ del 202_.

Requerimiento de pago

NOMBRE DEL CLIENTE.

Cliente del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

Por este medio hago de su conocimiento que al cierre del mes de _____ **del** _____ presenta un saldo por la cantidad de \$_____ (_____ Pesos 00/100 M.N.) el cual se encuentra pendiente de pago por concepto de _____.

Anexo estado de cuenta en donde se muestra la integración del saldo antes proporcionado.

Por lo anterior, solicito de su valioso apoyo para realizar el pago del **saldo con mayor vencimiento** en un plazo no mayor de **8 (ocho) días hábiles** a partir de la recepción de este documento en la cuenta bancaria del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. (**No. Cuenta Bancaria de Depósito**).

Datos de contacto:

(Nombre del Responsable a Cargo)
Auxiliar de Cobranza
Tel 192 55 00 ext. 538
(correo electrónico de contacto)

(Nombre del Responsable a Cargo)
Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar
Tel 192 55 00 ext. 563
(correo electrónico de contacto)

En caso de no realizar el **pago** en el plazo establecido, se realizará cálculo de **penas convencionales** tal como lo estipula el **contrato**, mismas que serán facturadas y cargadas a su estado de cuenta en un periodo inmediato.

Sin otro particular, quedo a sus **órdenes** para cualquier aclaración al respecto, y le envío un cordial saludo.

Atentamente

(NOMBRE DE LA PERSONA A CARGO)
Coordinación Administrativa
Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

REVISAR/_elabora_

Carretera Estatal 200 Querétaro - Tequisquiapan
No. 22500 (22.06 km)
CP. 76270 Colón, Querétaro, México
Tels: (442) 192 55 00
www.aiq.com.mx



Colón, Querétaro; a ___ de _____ del 202__.

AIQ/___/___/___/202__

NOMBRE CLIENTE

Cliente del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

Por este medio hago de su conocimiento que al cierre del mes de ___ **del** ___ presenta un adeudo considerable por la cantidad de \$ _____ (_____ Pesos 00/100 M.N.) el cual se encuentra pendiente de pago por concepto de _____.

En el presente documento le muestro a usted el periodo de vencimiento que tiene el saldo antes mencionado:

NOMBRE	Periodo de Vencimiento de facturas						TOTAL
	1-30 días	31-60 días	61-90 días	91-180 días	181-365 días	Más de un año	
NOMBRE DEL CLIENTE	-	-	-	-	-	-	-

Como puede observar, el saldo que presenta partiendo de las columnas de los **31-60 días** hasta la columna de **Más de un año** de crédito se consideran saldos vencidos.

Por lo anterior, solicito de su valioso apoyo para realizar el pago del saldo vencido que asciende a la cantidad de \$ _____ antes del día ___ de _____ del 202__ en la cuenta bancaria del Aeropuerto intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. (Banorte 0173684876).

Datos de contacto:

(Nombre del Responsable a Cargo)
Auxiliar de Cobranza
Tel 192 55 00 ext. 538
(correo electrónico de contacto)

(Nombre del Responsable a Cargo)
Analista de Ingresos y Cuentas por Cobrar
Tel 192 55 00 ext. 563
(correo electrónico de contacto)

Carretera Estatal 200 Querétaro -Tequisquiapan
No. 22500 (22.06 km)
CP. 76270 Colón, Querétaro, México

Tels: (442) 192 55 00
www.aiq.com.mx

Cabe mencionar que previo al presente oficio se han realizado acercamientos respecto del adeudo que presenta es de suma importancia mencionar que, por parte de su empresa, no se ha tenido una respuesta favorable para liquidar el adeudo.

Por lo anterior le comento que, la Coordinación Administrativa está en la facultad de integrar su expediente para turnar la cuenta a la Coordinación Jurídica de este Aeropuerto para las acciones legales que correspondan.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto, y le envío un cordial saludo.

Atentamente

(NOMBRE DE LA PERSONA A CARGO)

Coordinación Administrativa
Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V.

REVISAR/_elabora_

Carretera Estatal 200 Querétaro-Tequisquiapan
No. 22500 (22.06 km)
CP. 76270 Colón, Querétaro, México

Tels: (442) 192 55 00
www.aiq.com.mx

