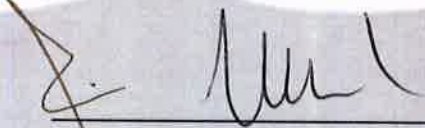

ELABORACIÓN

Manual de Proceso de Cobranza

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN CON FUNDAMENTO LEGAL EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 23 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, EN MI CARÁCTER DE VOCAL EJECUTIVO, SOMETO A CONSIDERACIÓN EL "MANUAL DE PROCESO DE COBRANZA", REVISIÓN 07, DE FECHA SEPTIEMBRE DE 2022.




LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



**ESTE MANUAL DE PROCESO DE COBRANZA, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN
DE**



LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



MTRO. SALVADOR MARTÍNEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
COMERCIAL



LIC. MIGUEL ÁNGEL MELGOZA MONTES
DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Gerente de Cartera Vencida Administrativa	Implementa
Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera	Implementa
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Analista Documentador de Procesos	Analiza y Documenta

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-CO-CA-01	Gestión de Cobranza Administrativa de 2 a 12 Meses	Rev-07
PR-CO-RU-02	Regulación de Usuarios/as Morosos/as	Rev-07
PR-CO-CJ-03	Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas	Rev-07



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-CO-CA-01	<p>-Se actualizan los nombres de puestos en todo el manual.</p> <p>Gestión de Cobranza Administrativa de 2 a 12 Meses</p> <p>II DEFINICIONES</p> <p>- Se amplían definiciones</p> <p>III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se modifica la política 5</p> <p>-Se modifica política 8 y se agrega tabla</p> <p>-Se agrega política 9 y se recorre numeral.</p> <p>- Se agrega política 11 y se agrega tabla.</p> <p>-Se agregan políticas 12, 13, 14 y se modifica numeral.</p> <p>VI. REFERENCIAS</p> <p>-Se agrega la Lay que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro.</p> <p>VII. REGISTROS</p> <p>-Se actualizan registros.</p> <p>Regulación de Usuarios/as Morosos/as</p> <p>II DEFINICIONES</p> <p>-Se agrega término Sistema comercial correspondiente.</p> <p>III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</p> <p>-Se modifica la política 1, agregando servidores públicos que pueden autorizar 5 parcialidades.</p> <p>-Se modifica la política 4, agregando servidores públicos que pueden firmar pagares.</p> <p>-Se modifica política 5.</p> <p>-Se elimina política 6 y se recorre numeración.</p>	Rev-06
PR-CO-RU-02	<p>V DESCRIPCIÓN</p> <p>-Se modifica los 7 puntos de la descripción</p> <p>-Se agregan los puntos 3, 4 y 5, recorriendo la numeración.</p> <p>VI. REFERENCIAS</p> <p>- Se agrega la Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro.</p>	Rev-06

III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

-Se agrega de la política 10 a la 20.

IV ALCANCE

-Se elimina la Subgerencia de Cobranza

V. DESCRIPCIÓN

PR-CO-CJ-03

- Se modifica toda la estructura del procedimiento para quedar en 6 puntos.

Rev-06

VI. REFERENCIAS

- Se agrega la Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro.



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas



PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

Unidad administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Gerente de Cartera Vencida
Administrativa

I OBJETIVO

Coordinar la gestión de la cartera vencida de 02 a 12 meses de antigüedad de adeudo de la Zona Metropolitana de la Ciudad de Querétaro, a través de acciones de cobranza administrativa.

II DEFINICIONES

Aviso importante: Documento personalizado dirigido al usuario/a en el que se le invita a liquidar su adeudo.

Aviso Preventivo: Informe preventivo de adeudo incluido en el recibo del usuario moroso, en términos de lo dispuesto en la Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro.

Aviso urgente: Documento que contiene la descripción de las opciones de pago para la regularización del adeudo del usuario moroso, el cual es entregado a través de personal adscrito a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa en el domicilio en gestión, recabando acuse de recibo.

Beneficio administrativo: Consiste en una serie de apoyos en el cobro de los importes por servicios de agua y conceptos accesorios, con base a la normatividad aplicable.

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

Documentación de adeudos: Acuerdo 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.

Honorarios de Cobranza: Importe que se carga a la cuenta de un usuario/a cuando la recuperación del adeudo se realizó por un gestor/a de cobranza contratado por la Comisión Estatal de Aguas (CEA) y de acuerdo con los porcentajes convenidos en el contrato que se determina sobre el importe del adeudo que haya sido efectivamente pagado.

Orden de limitación: Acción mediante la cual, ante la falta de pago por parte del usuario, se limita el suministro de agua, generándose por el Sistema Comercial Correspondiente.

Orden de Reconexión: Acción mediante la cual se reinstala el servicio, al haberse convenido o pagado en su totalidad el adeudo a cargo de un usuario/a, debiendo generar por el Sistema Comercial el cargo correspondiente.

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/a, siendo este la CEA, la generación y el control de los mismos se lleva a través del Sistema Comercial correspondiente.

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

Recargo: indemnización que se cobra al usuario/a por la falta de pago oportuno.

III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. La gestión preventiva de cobro consistirá en la emisión de un aviso incluido en el recibo de cada usuario/a que tenga uno o más meses de adeudo. También podrá consistir en llamadas telefónicas realizadas por el personal de la CEA o por un externo contratado para tal efecto.
2. La gestión de cobranza a través del documento impreso denominado "Aviso Importante" constituirá una gestión administrativa de cobranza a los usuarios/as con adeudo de 4 a 12 meses, el cual es anexado al recibo de pago y entregado por el lectorista o verificador de consumo, en el domicilio del usuario/a.

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

3. La gestión de la cartera administrativa podrá realizarse con la participación de recaudadores externos cuando exista un contrato de prestación de servicios suscrito por la Dirección General Adjunta Comercial y la Vocalía Ejecutiva de la CEA.
4. Las acciones de cobranza podrán consistir en avisos de adeudo en el recibo, invitaciones de pago, citatorios y generación de órdenes de limitación y reconexión de servicios, inspección, verificación del funcionamiento de medidores.
5. Se emitirá un "Aviso Urgente" mediante documento impreso, que se enviará a los usuarios/as con un adeudo mayor a \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100), y contiene una invitación de pago para la regularización del adeudo, el cual es entregado a través del personal adscrito a la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, en el domicilio en gestión, recabando acuse de recibido.
6. Se podrán emitir órdenes de limitación de servicio a los usuarios/as que en el Sistema Comercial correspondiente reflejen en su facturación de 2 a 12 meses de adeudo vencidos.
7. Para la liquidación de los adeudos, se aplicarán los beneficios administrativos autorizados por el Consejo Directivo.
8. Los ajustes por la aplicación de beneficios administrativos por cancelación de recargos y reconsideraciones administrativas, serán autorizados con base en los siguientes montos:

Función	Monto autorizado para aplicación directa.
Analista Jurídico Casa Limpia, Analista de Procesos Administrativos, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Oficina.	Hasta \$2,500.00
Supervisor/a de Cartera Especial	Hasta \$3,500.00
Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores	Hasta \$7,500.00
Gerente de Cartera Vencida Administrativa	Hasta \$30,000.00
Director/a General Adjunto/a Comercial	Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

9. Para la aplicación y registro de los ajustes en forma electrónica en el Sistema Comercial correspondiente y habiendo recabado previamente las firmas de autorización por escrito de los funcionarios competentes en el formato escrito denominado como "Propuesta de Ajuste", la persona que firme dicho formato que realizó propuesta, podrá aplicar el ajuste de los importes facturados en el Sistema Comercial directamente, sin importar el monto del ajuste. En ausencia de dicho funcionario que elaboró la propuesta, cualquiera de los funcionarios referidos en la tabla anterior podrá aplicar el ajuste en el sistema.
10. Subgerencia de Cartera Vencida de Grandes Consumidores, realizará la regularización de adeudos, por medio de la celebración de "acuerdo de pago en parcialidades", al amparo de la suscripción de Títulos de Crédito (pagarés) por parte de los usuarios/as que se encuentren en Cartera Vencida.
11. Subgerencia de Cartera Vencida de Grandes Consumidores, podrá aplicar los Beneficios Administrativos conforme a lo siguiente:
 - 11.1 Para la aplicación del beneficio administrativo deberá existir propuesta de ajuste para la autorización del Vocal Ejecutivo, Dirección General Adjunta Comercial cuando el importe del ajuste sea igual o mayor a \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100).
 - 11.2 De proceder uno o más beneficios administrativos, éstos serán acumulables.

ERF-TARO

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

- 11.3 Para el descuento de recargos y plazo en parcialidades mensuales del total facturado, la negociación y documentación de adeudos en el Sistema Comercial correspondiente, se hará conforme a la siguiente tabla:

TABLA DE APLICACIÓN DE BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS (CONDONACIÓN DE RECARGOS) PARA LA LIQUIDACIÓN DE ADEUDOS MEDIANTE PAGOS PARCIALES VIGENTE A PARTIR DE OCTUBRE 2022			
% DE DESCUENTO EN RECARGOS	PARCIALIDADES MENSUALES	% DE PAGO INICIAL AL SUSCRIBIR EL COMPROMISO DE PAGOS PARCIALES	PARCIALIDADES MENSUALES COMPLEMENTARIAS
100%	PAGO TOTAL O MÁXIMO PARA LIQUIDAR EN UNA PARCIALIDAD MENSUAL (30 DÍAS)	50%	1
90%	2 PARCIALIDADES	30%	2
80%	3 PARCIALIDADES	30%	3
70%	4 PARCIALIDADES	30%	4
60%	5 PARCIALIDADES	30%	5
50%	6 PARCIALIDADES	30%	6
40%	7 PARCIALIDADES	30%	7
30%	8 PARCIALIDADES	30%	8
20%	9 PARCIALIDADES	30%	9
10%	10 PARCIALIDADES	30%	10
0%	DE 11 HASTA 48 PARCIALIDADES	30%	DE 12 A 48

- 11.4 En caso de existir multa, se podrá solicitar autorización para realizar alguna reconsideración de dichos accesorios a la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección.
- 11.5 En caso de que el usuario/a no pueda pagar el total del importe en una sola exhibición, se podrá acordar la liquidación del adeudo mediante el compromiso de pago por el importe total de parcialidades y monto de las mismas para cubrirlo.
12. Siempre que se autoricen parcialidades de pago, el usuario/a deberá cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo resultante, presentará identificación oficial y entregará copia para celebrar dicho convenio.
13. Cuando el usuario/a tuviera limitado el servicio debido a un adeudo en su recibo de facturación, se procederá a la reconexión del servicio, siempre y cuando liquide la totalidad del adeudo o realice el pago de la primera parcialidad según el acuerdo de pagos establecido.
14. Los/as Gerentes de la Dirección General Adjunta Comercial y de la Dirección Divisional Jurídica responsables de la atención de usuarios morosos, podrán autorizar un pago inicial menor al 30% cuando las condiciones económicas del usuario/a le imposibiliten cubrir dicho importe, con una solicitud en la que conste y sustente su petición.



TARD

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

15. La Subgerencia de Usuarios Grandes Consumidores podrá autorizar hasta un máximo de 12 parcialidades en la documentación de adeudos.
16. En caso de que el usuario/a solicite 13 o más parcialidades para el pago de su adeudo, deberá de contar con autorización del Gerente de Cartera Vencida Administrativa.
17. Gerente de Cartera Vencida Administrativa y Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores podrán autorizar un nuevo acuerdo de pagos, aunque en el adeudo se incluyan pagarés vencidos y con los requisitos de un obligado solidario.
18. En caso de que no se haya ejecutado la limitación del servicio, no procederá el cargo de la reconexión.
19. Los pagarés suscritos por los usuarios/as que no sean pagados en tiempo y forma, serán turnados para la regularización de adeudo a cobranza externa extra judicial o judicial o a la Dirección Divisional Jurídica para que resguarde el pagaré y coordine el ejercicio de las acciones que correspondan.
20. De los pagarés generados por la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, se turnarán a la Dirección Divisional Jurídica mediante memorándum, para su resguardo y gestión de cobro, (Ver PR-CO-CJ-03 Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas).
21. En el caso de las gestiones de los adeudos de contratos Condominales definitivos o Provisionales, así como Hidrantes para uso doméstico, por la propia naturaleza del suministro de servicios colectivo de estos usuarios/as, que en su generalidad implican una problemática social ya que involucran a diversas familias de los usuarios/as de los servicios, se deberá 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 del usuario/a.
22. 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, entre otros y derivado de que para la recuperación de los adeudos se efectuarán Convenios de Compensación o formas alternativas de negociación para la liquidación de sus adeudos, en tal entendido la gestión de la cobranza recibirá un trato diferente por lo que no se limitarán o cancelará el suministro de los servicios a fin de no afectar el servicio público que proporcionan, salvo instrucción en contrario.
23. Podrán revertirse los ajustes o convenios cuando el usuario/a no haga el 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 del usuario/a respecto de la prestación de los servicios.
24. En caso en que el usuario/a no se presente a regularizar, la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa generará las órdenes de limitación que se consideren pertinentes, por la omisión en el pago.
25. El Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, que da atención a los usuarios/as morosos abarcará los siguientes puestos: Gerente de Cartera Vencida Administrativa, Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores, Supervisor/a de Cartera Especial, Analista Jurídico Casa Limpia, Analista de Procesos Administrativos, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Oficina.

IV ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Dirección Divisional Jurídica
- Coordinación de Vinculación Social y Servicio al Cliente
- Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
- Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores



V DESCRIPCIÓN

1. Supervisor/a de Cartera Especial selecciona en el Sistema Comercial correspondiente, a los usuarios/as susceptibles de gestión de la cartera de 02 a 12 meses de adeudo.
2. Supervisor/a de Cartera Especial y Supervisor/a de Control de Cartera generan órdenes de servicio de limitación de cuadro o limitación de calle para dichos/as usuario/as.
3. Gerente de Cartera Vencida Administrativa, firma o coordina, de acuerdo al monto de cada adeudo y del análisis de la cartera, documento denominado "Aviso importante o Aviso Urgente", para que posteriormente el Analista Jurídico Casa Limpia o a través de los letrados realicen la entrega al usuario/a en su domicilio, para que se presente a regularizar su adeudo.
4. Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa que da atención a los usuarios/as morosos, proporcionan el monto a pagar, otorgando los beneficios administrativos que correspondan de acuerdo al tabulador de aplicación de beneficios administrativos y brinda distintos tipos de opciones para liquidar adeudo.
 - 4.1 Acuerdo de pagos en parcialidades (pagares).
 - 4.2 Pago en una sola Exhibición.
5. Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, que da atención a los usuarios/as morosos, realiza cuantificación con beneficio y se muestra al usuario/a.
 - 5.1 Si el usuario está de acuerdo se aplica el ajuste a la facturación en el Sistema Comercial correspondiente, se imprime y se le indica al usuario/a que pase al área de cajas para que realice el pago.
 - 5.2 Si el usuario/a no está de acuerdo con el monto a pagar, Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa, que da atención a los usuarios/as morosos, le informa que debe presentar su solicitud por escrito dirigida al Vocal Ejecutivo de la Comisión Estatal de Aguas y se realiza un análisis detallado del estatus del contrato respectivo, generando las órdenes de servicio que resulten necesarias y si es procedente, se le proporcionan nuevamente las opciones de pago, pudiendo ser en parcialidades o aplicando los beneficios administrativos vigentes. (ver tabla del punto 11 de Políticas y Normas de Operación).
6. En el caso de acuerdo de pagos en parcialidades, se realiza el trámite en el Sistema Comercial correspondiente para su documentación y se firman pagarés por el usuario/a de acuerdo con el número de parcialidades concedidas por la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa o la Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores y personal adscrito a la Gerencia. (ver tabla del punto 8 de Políticas y Normas de Operación).

VI. REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículos 26 y 32.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro artículo 35 fracciones III y VI.



PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Administrativa 2 a 12 meses

PR-CO-CA-01

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Aviso Importante o Aviso Urgente	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
Pagaré	Gerente de Cartera Vencida Administrativa / Subgerente de Cartera Vencida Grandes Consumidores / Supervisor/a de Cartera Especial	Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	Electrónico / Impreso	Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	5 años	Archivo
Notificación de Adeudo	Supervisor/a de Cartera Especial	Supervisor/a de Cartera Especial	Impreso	Gerencia de Cartera Vencida Administrativa	5 años	Archivo
Ordenes de Limitación y Reconexión	Subgerencia de Cortes y Reconexiones, Subgerencia de Cartera Vencida Grandes Consumidores	Sistema Comercial correspondient e	Electrónico	Sistema Comercial correspondiente	Permanente	Indefinida
Propuesta de Ajuste	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
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

Rev-07

PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios/as Morosos/as

Clave:

PR-CO-RU-02

Unidad administrativa:

Dirección General Adjunta
Comercial

Responsable:

Coordinador de Vinculación Social y
Servicio al Cliente

I OBJETIVO

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

II DEFINICIONES

SISTEMA COMERCIAL CORRESPONDIENTE: Plataforma tecnológica que utilizan los empleados/as de la CEA para la gestión comercial.

III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Analista de Servicio al Cliente, Analista de Gestión Administrativa, Auxiliar Administrativo/a, Ejecutivo/a de Atención al Cliente del área de Servicio al Cliente podrá autorizar un máximo de 5 parcialidades.
2. Subgerente de Servicio al Cliente y Supervisor/a de Servicio al Cliente podrán autorizar un máximo de 12 parcialidades.
3. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente podrá autorizar un máximo de 24 parcialidades.
4. Funcionarios/as facultados/as para la firma de pagarés generados en el área de Servicio al Cliente serán: Director General Adjunto Comercial, Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente, Subgerente de Servicio al Cliente, Supervisor/a de Servicio al Cliente, Auxiliar Administrativo/a, Analista de Servicio al Cliente, Ejecutivo de Atención al Cliente, Analista de Gestión Administrativa.
5. Siempre que se autoricen parcialidades de pago, el usuario/a deberá cubrir de inmediato lo correspondiente al 30% del adeudo resultante, presentará identificación oficial y entregará copia para celebrar dicho convenio.
6. Cuando el usuario/a tuviera limitado el servicio debido a un adeudo en su recibo de facturación, se procederá a la reconexión del servicio, siempre y cuando liquide la totalidad del adeudo o realice el pago de la primera parcialidad según el acuerdo de pagos establecido.
7. Los Gerentes de la Dirección General Adjunta Comercial y de la Dirección Divisional Jurídica, responsables de la atención de usuario morosos, podrán autorizar un pago inicial menor al 30%, cuando las condiciones económicas del usuario le imposibiliten cubrir dicho importe, con una solicitud en la que conste y sustente su petición.
8. Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente y Subgerente de Servicio al Cliente podrán autorizar un nuevo acuerdo 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.

IV ALCANCE

- Dirección General Adjunta Comercial
- Coordinador de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente
- Subgerencia de Servicio al Cliente



PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios/as Morosos/as

PR-CO-RU-02

V DESCRIPCIÓN

1. Personal del módulo de información entrega al usuario/a 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. Auxiliar Administrativo/Analista de Servicio al Cliente verifica el monto del adeudo y lo da a conocer a usuario/a, a su vez ofrece acuerdo de pago en parcialidades.
3. Si usuario/a acepta realizar el pago en una sola exhibición Auxiliar Administrativo/Analista de Servicio al Cliente indica que pase al área de cajas a realizar la liquidación.
4. Si al usuario/a no le es posible realizar el pago, Auxiliar Administrativo ofrece facilidades de pago, elabora acuerdo de pagos en parcialidades conforme al monto del adeudo y a las políticas autorizadas.
5. Auxiliar Administrativo/Analista de Servicio al Cliente, indica a usuario/a que pase al área de cajas a realizar su pago.
6. De no aceptar el número de parcialidades ofrecidas Auxiliar Administrativo/Analista de Servicio al Cliente canaliza a usuario/a con Supervisor/a de Servicio al Cliente, Subgerente de Servicio al Cliente o Coordinador/a de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente a fin de obtener nuevo plan de pagos.
7. Supervisor/a de Servicio al Cliente, Subgerente de Servicio al Cliente o Coordinador/a de Vinculación Comercial y Servicio al Cliente informa a Auxiliar Administrativo/a o Analista de Servicio al Cliente el nuevo plan de pagos convenido con usuario/a.
8. Auxiliar Administrativo/a, Analista de Servicio al Cliente captura en sistema comercial correspondiente el acuerdo 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.
9. Realizado el pago Auxiliar Administrativo/a o Analista de Servicio al Cliente solicita a usuario/a comprobante de pago y pide le informe si cuenta con servicio limitado; en caso de ser así levanta reporte de reconexión de servicio en sistema comercial correspondiente.
10. Auxiliar Administrativo/a/ Analista de Servicio al Cliente genera una relación de los acuerdos celebrados en el día y son entregados a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera.

VI REFERENCIAS

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro. Artículos 26 y 32.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas, artículo 35 fracción III, XIV y XV.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Pagaré	-Auxiliar Administrativ o/a	Gerencia Jurídica de Recuperaci ón de Cartera	Carpeta leford	Archivo	2 años	Archivo

PROCEDIMIENTO

Regularización de Usuarios/as Morosos/as

PR-CO-RU-02

	- Analista de Servicio al Cliente					
	Supervisor/a de Servicio al Cliente					

Rev-07

Gal N

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

Clave:

PR-CO-CJ-03

Unidad administrativa:

Dirección Divisional Jurídica

Responsable:

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, extrajudicial y administrativa, comunicaciones de adeudo, limitación de servicio y emisión de resoluciones de ajuste.

II DEFINICIONES

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

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

Gastos de cobranza: Importe que se carga a la cuenta de usuario/a cuando la recuperación del adeudo se hizo por un gestor/a de cobranza contratado por la Comisión Estatal de Aguas (CEA) y será de hasta 20% sobre el importe del adeudo que haya sido recuperado y efectivamente cobrado por la CEA.

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 gestor/a de cobranza externo/a.

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

Pagaré: Título 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.

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

III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. La Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera será la encargada de realizar la cobranza de 13 meses de adeudo en adelante.
2. Se podrá atender a usuarios/as fuera de esta cartera que tengan pagarés vencidos, cuando para agilizar la atención a los usuarios/as sea necesario que se atienda por la Dirección Divisional Jurídica.
3. 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".
4. 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.



PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

- 5. Las órdenes de servicio se generarán de acuerdo a la necesidad de cada asunto en lo particular, de conformidad al criterio de las Gerencias, con las excepciones previstas para los contratos en uso público oficial y condominales.
- 6. Se aplicarán los beneficios administrativos vigentes, autorizados por el Consejo Directivo.
- 7. Los ajustes por la aplicación de beneficios administrativos, cancelación de recargos y reconsideraciones administrativas, serán autorizados por el personal de la Dirección Divisional Jurídica en base a los siguientes montos:

Puesto	Monto autorizado para aplicación directa
Analista Jurídico/ Auxiliar Administrativo/Analista de Depuración y Gestión de Cuentas	Hasta \$2,500.00
Subgerente de Gestión y Depuración de Cuentas	Hasta \$7,500.00
Gerente Jurídico de Recuperación de Cartera	Hasta \$30,000.00
Director Divisional Jurídico	Hasta \$50,000.00
Vocal Ejecutivo	Más de \$50,000.00

- 8. La Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera podrá autorizar la condonación total o parcial de los honorarios de cobranza.
- 9. Cuando usuario/a no se presente a regularizar se pueden generar de nueva cuenta las órdenes de limitación que se consideren pertinentes, por la omisión en el pago.
- 10. Si usuario/a presenta inconformidad, esta es atendida por el personal de la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera y procede a su resolución en los términos de la ley aplicable vigente.
- 11. Si el usuario/a presenta demanda, la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera turna el expediente a la Gerencia Jurídica de Litigio.
- 12. Si el usuario/a no realiza manifestación alguna al respecto, se limita el servicio, en caso de no haber sido limitado con anterioridad.
- 13. 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.
- 14. 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
- 15. 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:
 - 1. Inspecciones,
 - 2. Comunicaciones de adeudo,
 - 3. Actas circunstanciadas,

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

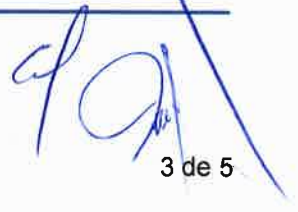
4. Ordenes de servicio,
5. Contrato.
16. Analista Jurídico, previo estudio y análisis de los documentos que obran en el expediente, si determina la procedencia de la incobrabilidad, elabora una recomendación fundada y motivada en la cual plasma los motivos por los cuales resulta improcedente el cobro 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 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 su análisis y en caso de considerarlo pertinente aplique el ajuste o cancelación respectivo.
17. Adicional a las gestiones referidas se podrá turnar cartera a gestores extrajudiciales, para lo cual la Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas 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.
18. 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.
19. Si el usuario/a de 13 meses en adelante, se presenta a regularizar el adeudo a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, se realiza el cargo correspondiente a honorarios de cobranza o gastos de cobranza según corresponda.
20. Dirección Divisional Jurídica recibirá de la Dirección General Adjunta Comercial los acuerdos de pago incumplidos cuando exista un atraso de 6 a 12 meses.

IV ALCANCE

1. Dirección Divisional Jurídica.
2. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera
3. Gerencia de Cartera Vencida Administrativa
4. Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas

V DESCRIPCIÓN

1. 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.
 1. Subgerencia de Depuración y Gestión de Cuentas, a través de su personal entrega de forma personal en el domicilio del usuario/a la Comunicación de adeudo. En caso de que comparezca, pasar al punto 2.



PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

PR-CO-CJ-03

2. Usuario/a, sin que medie comunicación de adeudo, podrá presentarse a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera para solicitar el monto de adeudo. Pasar al punto 2.
2. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera proporciona el monto a pagar al usuario/a.
 1. Si usuario/a esta de acuerdo en el monto a pagar, Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera turna a cajas para su pago. Pasa a fin.
 2. Si usuario/a solicita apoyo o revisión a su cuenta para regularizar el adeudo, servidor público adscrito a la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera le informa que debe presentar su solicitud por escrito dirigida al Vocal Ejecutivo de la Comisión Estatal de Aguas.
3. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera hace el análisis respectivo de la solicitud, generando las órdenes de servicio que resulten necesarias y hace la cuantificación correspondiente.
4. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera informa al usuario/a monto a pagar, proporcionando las opciones de pago, pudiendo ser en una sola exhibición o a parcialidades, aplicando, en su caso, los beneficios administrativos vigentes.
 1. Si usuario/a acepta, se aplica el ajuste en el Sistema comercial correspondiente, se imprime y se indica a usuario/a que acuda al área de cajas para realizar el pago en una sola exhibición. Pasa a fin.
 2. En el caso de pago a plazos, se realiza el trámite en el sistema comercial correspondiente 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.
5. Auxiliar de Gestión de cobranza o personal que la Gerencia determine, recibe pagarés firmados para su resguardo. Pasa a fin.

Incumplimiento acuerdo de pagos

6. Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera, ante el incumplimiento de pago por parte del usuario/a turna los pagarés a personal para gestionar el cobro judicial.

VI REFERENCIAS

7. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1°, 14 y 16.
8. Código de Comercio, artículos 75, 76 y 1049.
9. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, artículos 170 y 175.
10. Código Fiscal del Estado de Querétaro, artículos 46, 47, 50 y 52.
11. Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, artículos 1°, 4, 11 y 15.
12. 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.

PROCEDIMIENTO

Gestión de Cobranza Jurídica y Depuración de Cuentas

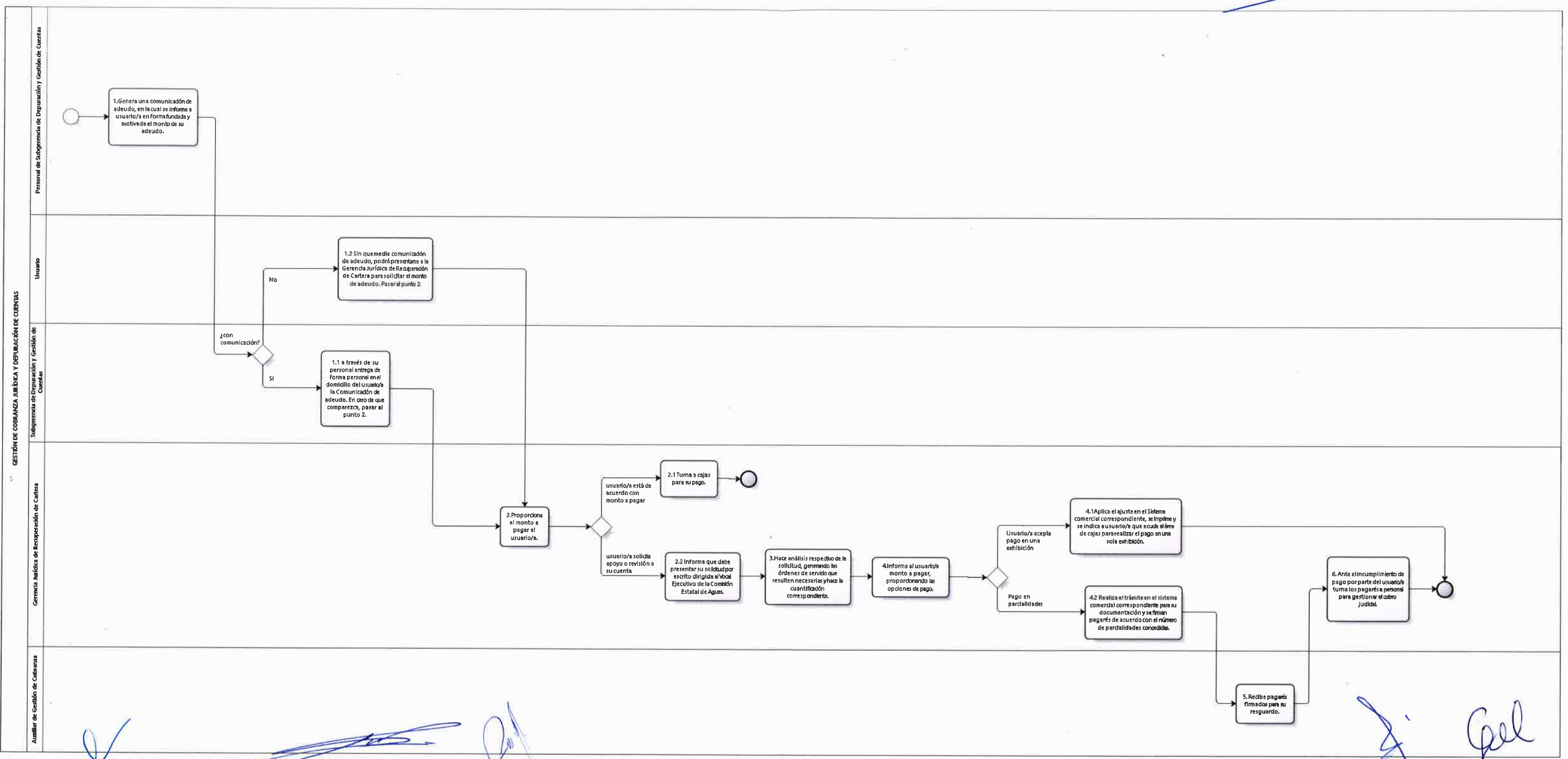
PR-CO-CJ-03

13. Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Artículo 32, fracciones III, IV.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
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
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
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
Pagarés	Supervisor de Depuración y Gestión de Cuentas, Auxiliar Administrativo	Auxiliar de gestión de cobranza y/o personal designado por la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	Impreso	Archivo de la Gerencia Jurídica de recuperación de Cartera	5 años.	Archivo
Ajustes	Auxiliar de Gestión de cobranza, Subgerente de Depuración y Gestión de cuentas	Auxiliar Administrativo	Impreso	Archivo de la Gerencia Jurídica de Recuperación de Cartera	5 años	Archivo
Orden de servicio		Sistema comercial correspondiente	Electrónico	Sistema comercial correspondiente	Permanente	Indefinido

Rev-07

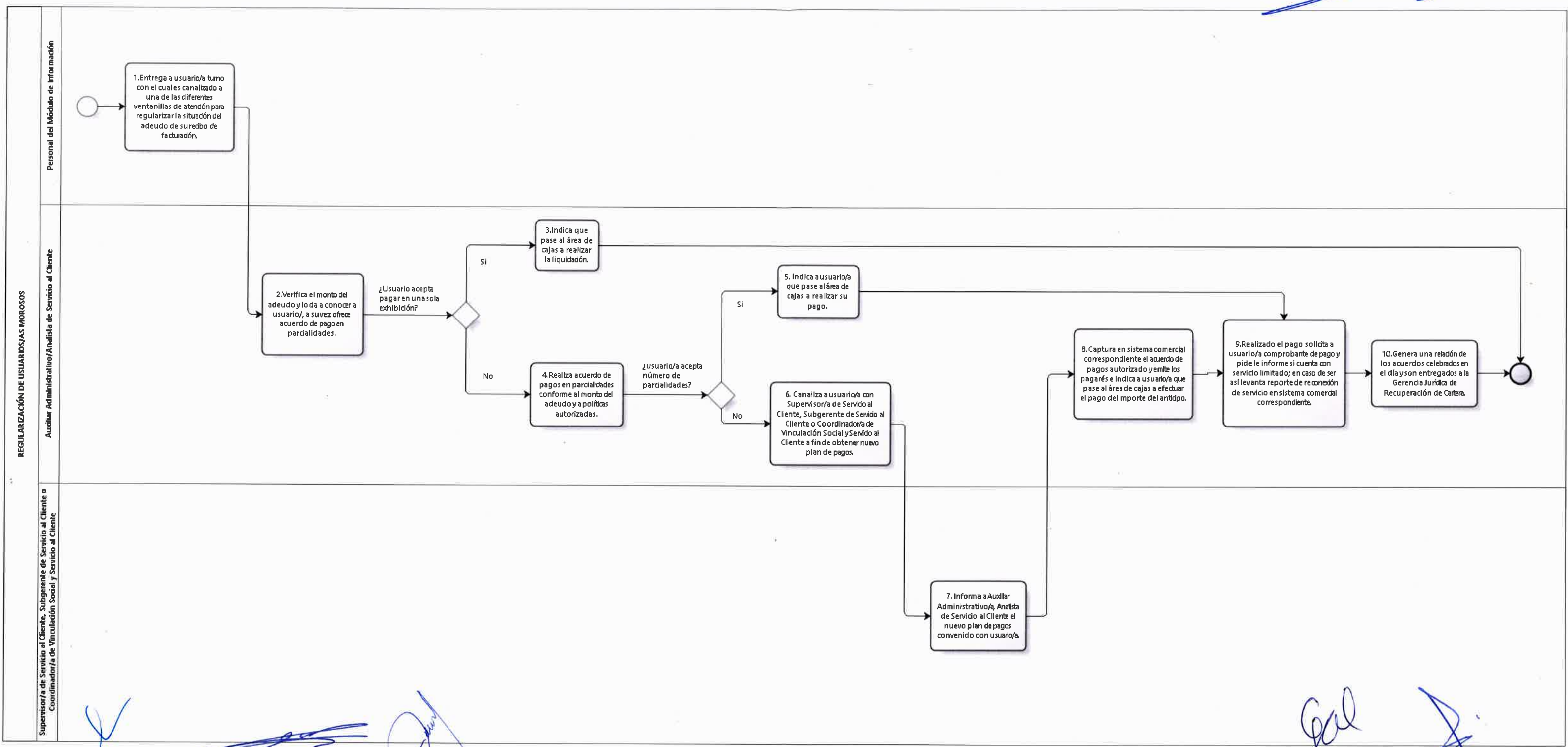


[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]

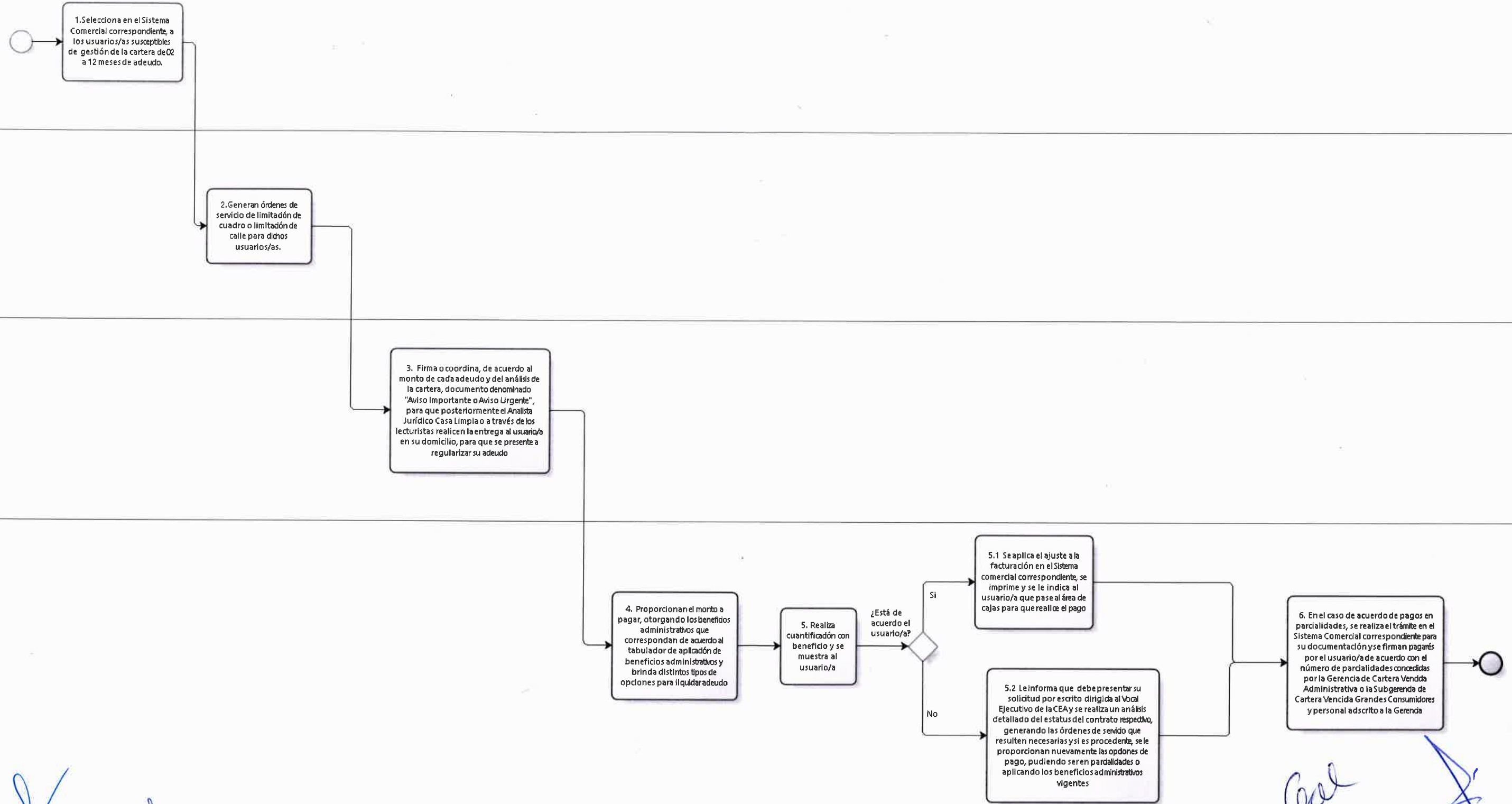
GESTIÓN DE COBRANZA ADMINISTRATIVA 2 A 12 MESES

Supervisor/a de Cartera Especial

Supervisor/a de Cartera Especial y Supervisor/a de Control de Cartera

Gerente de Cartera Vencida Administrativa

Personal de la Gerencia de Cartera Vencida Administrativa que da a conocer a los usuarios/as morosos



[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]