



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“RECAUDACIÓN”

**JUNTA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
AHOME**



[Handwritten signature]



CONTENIDO

1. PROPÓSITO 3

2. ALCANCE 3

3. POLÍTICA 3

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE 3

5. AUTORIDAD 4

6. PROCEDIMIENTO 4

7. RESPONSABILIDADES 19

8. CONTROL DE REGISTROS 21

9. CONTROL DE REVISIONES 21

10. HISTÓRICO DE INDICADORES 22

11. FLUJOGRAMA 22



1. PROPÓSITO

Establecer los pasos que nos permitan identificar y controlar que las actividades de recepción de pagos y entrega de ingresos y soportes de los mismos, se den de forma correcta y oportuna a las áreas correspondientes, manteniendo un adecuado control sobre los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos aquellos ingresos de usuarios que realizan cualquier trámite de pago, así como a la entrega de los mismos incluyendo los reportes que amparan dicho ingreso al departamento de tesorería.

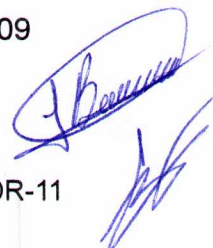
3. POLÍTICA

Dar seguimiento al ingreso y reportes de los mismos que este organismo recibe y genera, hasta su entrega a los departamentos correspondientes, con la mayor claridad posible.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1- Documentos:

- Reporte de Corte de Caja FCOM-12
- Bitácora de recolecciones de bancos y centros de cobro. FADR-21
- Cierre de mes.
- Instructivo para la aplicación de pagos en el área de cajas. IADR-10
- Instructivo para operar el cajero automático en Oficinas Centrales. IADR-05
- Instructivo para operar el cajero automático en Plaza Sendero. IADR-06
- Instructivo de cargo a las tarjetas de crédito. IADR-09



4.2- Terminología:

REPORTE DE CORTE DE CAJA. - Se utiliza para plasmar en forma numérica, los ingresos recaudados en el día en el área de cajas, cuadrando contra ingresos bancarios y efectivo.

MODULO. - Puntos de cobro ubicados en diferentes ubicaciones de la ciudad, que dependen directamente de este organismo.

CENTROS DE COBRO. - Puntos de cobro ubicados en diferentes ubicaciones de la ciudad, que dependen de empresas privadas.

5. AUTORIDAD

5.1. El Subgerente de Tesorería y/o jefe de Recaudación tendrán la autoridad para tomar medidas que contribuyan a un mejor desempeño del personal a su cargo.

5.2. El Subgerente de Tesorería y/o jefe de Recaudación tendrán la autoridad para hacer cambios en los mecanismos que permitan un mejor control de los recursos.

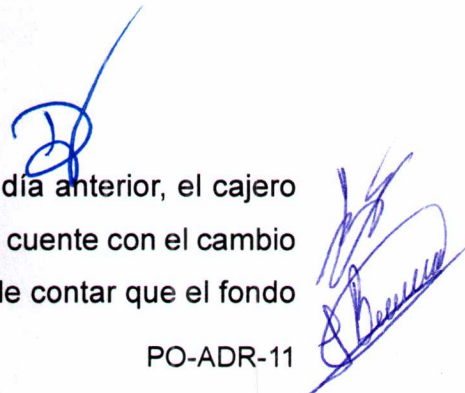
5.3. El Subgerente de Tesorería y/o Jefe de Recaudación tendrán la facultad de solicitar los recursos necesarios para desarrollar las actividades del proceso.

5.4. El Subgerente de Tesorería y/o jefe de recaudación tendrán autoridad para solicitar capacitación al personal cuando sea necesario.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. OFICINAS CENTRALES

6.1.1. Al inicio de la jornada de cada turno o inclusive desde un día anterior, el cajero (a) principal hará entrega de un fondo de feria para que la cajera (o) cuente con el cambio suficiente para iniciar la operación de cobranza. La cajera deberá de contar que el fondo



este completo, y deberá de firmar un recibo por el mismo importe entregado por el cajero (o) principal, quien mantendrá el recibo en resguardo.

6.1.2. En el inter de la jornada de cada turno el cajero (a) entregara al cajero(a) principal el monto del fondo que se le entregó para que pudiera iniciar la operación de cobranza. El cajero (a) principal al momento de recibir el fondo deberá contar que esté completo y le regresará el recibo firmado inicialmente por el cajero(a).

Nota: Si no se realiza este paso no se podrá dar el seguimiento para hacer el corte final.

6.1.3. El usuario se presenta ante el cajero (a) a pagar, ya sea con su recibo de agua y drenaje, formato de convenio.

6.1.4. El cajero (a) deberá de verificar si los datos capturados para registrar el pago corresponden a los que el usuario quiere pagar. (Ejemplo: si el usuario da el nombre, el cajero (a) verificara la dirección o viceversa).

6.1.5. El cajero (a) checa en el sistema el estado en el que se encuentra el adeudo del usuario que se presenta a pagar, para informarle al mismo sobre su estado, en el caso en que el usuario solo quiera pagar con el nombre, la cajera buscara en el sistema, si no lo encuentra canalizará al usuario al área de información para que se le proporcione el número de usuario y posteriormente regrese con el cajero (a) directamente. Si el usuario presenta su recibo de consumo y el cajero (a) encuentra diferencia con lo que se le refleja en el sistema, se le informará al usuario y si es necesario lo canalizará al área correspondiente para aclaraciones, bonificaciones, abonos o convenios, para que sea corregida la información y en el sistema se refleje lo correcto o lo acordado; una vez corregido en el sistema o aclarado el caso, el usuario podrá pasar al área de cajas a realizar su pago. En el caso de abonos, el cajero (a) podrá aceptar como importe mínimo a pagar hasta lo que el sistema le permita.

6.1.6. Al capturar el pago, se genera un ticket, el cual se entrega al usuario, junto con la feria que corresponda. En el caso de que no se tenga sistema, el cajero (a) no podrá recibir pagos, a menos de que el usuario se presente con el recibo de agua y drenaje actual, sin adeudos vencidos, y en caso de proceder el pago, la cajera llenará un recibo en original y copia, entregándole al usuario el original y quedándose en caja una copia, para posteriormente ingresar el pago en el sistema.

6.1.7. A media jornada del turno que le corresponda al cajero (a), éste entregará al cajero(a) principal corte o cortes parciales según la recaudación del día.

6.1.8. El cajero(a) principal realiza el corte final del cajero (a) en cada turno, para posteriormente imprimir el Reporte de Corte y Arqueo, el cual se genera una vez que el cajero (a) captura en el sistema las cantidades resultantes de los cortes realizados por ambos; para comprobar que los ingresos cobrados en el día corresponden a los depósitos o efectivo recaudado.

6.1.9. El cajero (a) deberá integrar cada depósito con un detallado por denominación del efectivo que lo integra.

6.1.10. De lunes a viernes el cajero (a) principal entregará la cobranza correspondiente del efectivo y cheques al personal designado para realizar los depósitos directamente en el banco. Para entregar el efectivo a la persona designada el cajero (a) principal elaborará una relación de depósitos en efectivo, mediante la cual el personal designado que realizará dicho depósito, checará y firmará de recibido; lo mismo sucederá con los cheques, si así procede.

6.1.11. Una vez que el personal designado haya realizado los depósitos del efectivo y/o cheques en el banco, entregará las fichas de depósito de los mismos al cajero (a) principal, quien deberá de cerciorarse, que corresponden a las cantidades entregadas

con anterioridad, según la relación que firmo dicho personal. El cajero (a) principal también deberá firmar de recibidas al personal que entrega las fichas de los depósitos (en la relación de depósitos en efectivo con la que recibió el efectivo para poder ir a depositar).

6.1.12. La cobranza de los días viernes y sábados, quedarán en resguardo del cajero (a) principal, para ser entregados el día hábil siguiente al personal designado para realizar los depósitos directamente en el banco.

6.1.13. De los cheques que se reciben como cobranza, se realizarán escaneos continuos durante la jornada laboral del cajero (a) principal, considerando que es muy importante que se realice un corte diario de escaneo antes de las 10:30 hrs. (esto por la importancia de que entren al sistema antes del primer corte bancario, para garantizar que nos sean acreditados en el menor tiempo posible).

6.1.14. En relación a los cheques escaneados del punto anterior el cajero (a) principal deberá de imprimir un listado de los mismos que genera el propio sistema de escaneo, el cual deberá ser incluido en el informe diario que se entrega el jefe del departamento, así como también deberá de tener un archivo de los mismos.

6.1.15. El cajero (a) principal llevará un auxiliar detallado en Excel, de los ingresos recibidos, especificando la procedencia de los mismos, así como el tipo de ingreso.

6.1.16. El cajero (a) principal integrará el soporte para la póliza por cada cajero (a), que deberá de contener lo siguiente: Reporte de Corte y Arqueo, Boucher, fichas de depósito, comprobantes de transferencias; así como también adjuntará copia de los contratos y desglose de cargos diversos si así corresponde según su cobranza. El conjunto de esos ingresos (soportes de póliza), deberá de entregarlos a la asistente del departamento designada para registrar en un concentrado de ingresos; Lo anterior mediante una

relación para su revisión, quien a su vez deberá de firmar de recibido una vez haya revisado dichos ingresos.

6.2. MÓDULOS

Con la finalidad de brindarle al usuario lugares más accesibles para realizar su pago, este organismo cuenta con dos Módulos de cobranza uno ubicado en Plaza Soriana Independencia, local 48, colonia Jaramillo; Otro ubicado en Hidalgo No. 354 entre Zaragoza y Leyva, colonia Centro.

Nota: Los cajeros (a) tienen las mismas actividades que en oficinas centrales para realizar la labor de cobranza; con la diferencia de las aclaraciones que surjan a los usuarios en el módulo Hidalgo, que los conducirán a las oficinas centrales, y los usuarios del módulo Soriana podrán ser conducidos con el personal de aclaraciones en el mismo módulo, o a las oficinas centrales, si así se requiere.

6.2.1. Durante su jornada de cobranza, el cajero (a) deberá de retirar billetes parcialmente de la caja y los resguardará en un lugar seguro, con el fin de tener dentro de la caja la menor cantidad de billetes posible.

6.2.2. Casi al terminar el turno el cajero (a) dejará de atender a los usuarios, para realizar su depósito en efectivo y cheques y corte del día, para así preparar el depósito correspondiente. Dejando en caja, sin excepción alguna el monto del fondo con el que cuenta para poder realizar la cobranza y alimentará el sistema con los datos necesarios para que se refleje el corte en el mismo; El día siguiente en oficinas centrales se imprimirán tres copias el Reporte de Corte y Arqueo, y se les mandará para firma con el auxiliar del departamento de recaudación designado.

6.2.3. En el módulo Hidalgo el cajero (a) del turno matutino entregará el efectivo y cheques correspondientes al corte de su turno, así como el efectivo y cheques correspondientes al turno vespertino anterior, al auxiliar del departamento de recaudación

designado, para que realice los depósitos en el banco. Y en el módulo Soriana los ingresos se guardarán en la caja fuerte y se entregarán al personal designado para depositarlo en el banco, los días martes y viernes principalmente, a menos que las indicaciones sean otras de acuerdo a las necesidades del monto del ingreso o cierres de mes.

6.2.4. El personal encargado de realizar los depósitos deberá de firmar de recibido al cajero (a) el importe de los mismos.

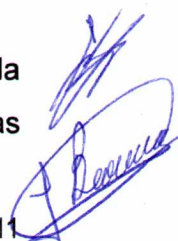

6.2.5. El auxiliar entregara al cajero (a) tres impresiones del Reporte de Corte de Caja de cada corte, regresándole este dos de las impresiones de cada arqueo ya firmados, a la asistente del departamento de recaudación designada para tal efecto.

6.2.6. El auxiliar entregará de martes a viernes, las dos impresiones del Reporte de Corte de Caja ya firmadas, así como las fichas de depósitos que corresponden según lo descrito en el punto 6.2.3 a la asistente en oficinas centrales, quien verificara que lo ingresado ya con fichas de depósito, concuerde con lo que la cajera registro en el sistema. El día lunes deberá entregar cuatro fichas de depósito, que son las que corresponden al día sábado y lunes.

6.2.7. El auxiliar entregará también las fichas de depósito que corresponden, es decir el depósito de la caja del turno vespertino del día anterior y la ficha de depósito del turno matutino del mismo día.

6.2.8. La asistente deberá de firmar de recibido al auxiliar, los vouchers, cheques, arqueos firmados, etc.

6.2.9. Si no concuerdan el Reporte de Corte de Caja con las fichas de depósito, la asistente quien es la encargada (o) en el departamento de recaudación de integrar las



fichas y los arqueos, informará a la jefa del departamento, quien podrá modificar el cierre en el sistema si así procede, y comunicará a la(s) cajera(s) para que corrijan o informarlas de una modificación, una vez corregido, les regresara el Reporte de Corte de Caja para que firmen el correcto. Los casos en que procede una modificación, es porque la ficha de depósito no concuerda con lo que la cajera describió en el corte de caja, por lo que tiene que ser modificado. En caso de que el corte de caja arroje un sobrante, este no procederá a ser modificado para que la cajera retire el sobrante.

6.2.10. La asistente encargada de recibir, integrar y registrar en un archivo los ingresos correspondientes, entregará al Jefe(a) del departamento de Recaudación, los paquetes debidamente relacionados, quien a su vez le firmara de recibido dichos ingresos una vez hayan sido revisados.

6.3. PAGOS SISTEMAS FORÁNEOS

6.3.1. Los usuarios de los sistemas foráneos, también tienen la posibilidad de acudir a pagar a las oficinas de cada uno de los sistemas foráneos, los cuales son atendidos por los encargados de los sistemas respectivamente.

6.3.2. El encargado se apoyará en el desplegado de facturación para consultar la clave, numero de usuario o nombre de quien acude a pagar, llenará un recibo manual (original y 2 copias) entregándole el original del mismo como comprobante de pago. El encargado también podrá sellar de pagado el recibo del agua.

6.3.3. Los encargados de los sistemas no cuentan con el sistema comercial para capturar los pagos de forma directa, por lo que hacen llegar los pagos vía auxiliar de recaudación de sistemas foráneos o personalmente en las oficinas centrales, módulo de Ahome y módulo de la Villa Gustavo Díaz Ordaz, con el personal correspondiente.

6.3.4. En Oficinas Centrales y en las oficinas de Villa Gustavo Díaz Ordaz, los encargados entregaran los ingresos, junto con una relación que contiene el número de usuario y el monto a aplicar a cada uno de ellos, así como talones de los recibos o copia de los comprobantes de pago en sitio, a la cajera(o) correspondiente o al recaudador de sistemas foráneos.

6.3.5. La cajera(o) verificará que lo recibido físicamente por el encargado o recaudador de sistemas foráneos, concuerde con el total de la recaudación entregada, una vez verificado, firma de recibido las recaudaciones a quien le haya entregado los ingresos.


6.3.6. La cajera captura los pagos en el sistema comercial.

6.3.7. Durante su jornada la cajera puede realizar cortes parciales, dependiendo del monto de los ingresos recibidos.

6.3.8. Casi al final de su jornada, realiza la captura del corte final, según instructivo anexo, generando el reporte de corte y arqueo, el cual es entregado (tres juegos) junto con el total del ingreso al cajero(a) principal, esto en oficinas centrales, ya que, en el sistema de Villa Gustavo Díaz Ordaz, la cajera de sistemas foráneos preparará directamente su depósito para enviarlo a una institución bancaria a depositar.

6.3.9. Una vez que el cajero(a) principal halla verificado que el ingreso corresponde a lo plasmado en el reporte de corte y arqueo, regresara firmado de recibido una copia del reporte de corte y arqueo al cajero(a) de sistemas foráneos.

6.3.10. A diferencia del punto 6.3.3, donde se menciona que el encargado de sistema entrega a la cajera de sistemas foráneos las recaudaciones junto con el ingreso, en este sistema entregará a una secretaria del sistema tanto las recaudaciones como el ingreso correspondiente, quien una vez verificado lo recibido, les firmará de recibido.

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN		
Revisión 01	RECAUDACIÓN	01/02/2021	Pág.12 de 31

6.3.11. La secretaria entregará a la cajera de sistemas foráneos, quienes seguirán los pasos de los puntos 6.3.4, 6.3.5 y 6.3.6.

6.3.12. La cajera de sistemas foráneos del sistema Ahome, entregará los reportes de corte y arqueos, junto con el ingreso que corresponda al auxiliar de recaudación de sistemas foráneos, quien deberá de firmar de recibido. Este a su vez entregará dichos paquetes a la cajera principal de las oficinas centrales, quien también deberá de firmar de recibido, una vez verificados los reportes con los ingresos entregados.

6.4. AQUAMÁTICOS (CAJEROS AUTOMÁTICOS)

Además de contar con cajeras, este organismo también cuenta con dos aquamáticos uno ubicado en las oficinas centrales Ángel Flores norte s/n. y otro en plaza sendero XXX

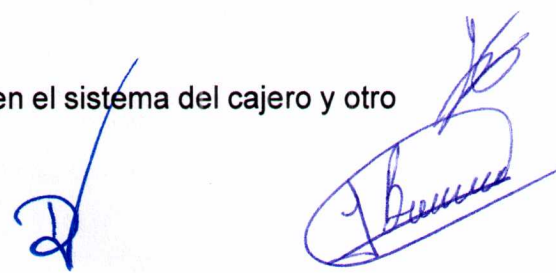
6.4.1. El usuario se presenta en el cajero a pagar o consultar saldos, con o sin su recibo.

6.4.2. Si el usuario paga, el cajero regresara feria si así procede, y generara un ticket.

6.4.3. Si el usuario requiere de alguna aclaración con respecto a la aplicación de su pago o feria, se dirigirá al área de cajas de oficinas centrales o se comunicará vía telefónica al número 668-816-8259 en el horario de 8:00 a 18:00 horas.

6.4.4. El responsable del cajero, para algunas aclaraciones deberá de checar una bitácora de los movimientos del cajero para determinar que procede con alguna aclaración.

6.4.5. El responsable del cajero realizará dos cortes, uno en el sistema del cajero y otro en el sistema comercial.

6.4.6. Los cortes en el sistema del cajero y cortes en el sistema comercial, se realizarán según instructivo anexo.

6.4.7. En caso de que los cortes de los cajeros automáticos, no coincidan con los cobros en el sistema comercial, el encargado de los cajeros analizará la información de ambos cortes, con el fin de detectar en que usuarios fallo el sistema y así poder corregir manualmente con la aplicación o cancelación de los que procedan, según bitácora y depósitos.

6.4.8. En caso de que el auxiliar de los cajeros no pueda detectar el error a través de su análisis, informara por escrito al área de sistemas para que verifiquen y corrijan la falla del programa del cajero.

6.4.9. El responsable del cajero imprime el Reporte de corte de caja y una relación de parcial, si así corresponde.

6.4.10. El responsable de los cajeros entrega el reporte de corte de caja de cada cajero junto con el efectivo al cajero(a) principal. Así como la relación de un parcial que corresponde a la cobranza del día actual junto con el efectivo respectivo, quedándose con una copia sellada de recibido por el cajero(a) principal, una vez verificado el efectivo entregado.

6.4.11. El conjunto de esos ingresos (soportes de póliza), deberá de entregarlos a la asistente del departamento designada para registrar en un concentrado de ingresos; Quien a su vez los entregara al Jefe (a) de Recaudación, quien a su vez deberá de firmar de recibido una vez haya revisado dichos ingresos.

6.5. **BANCOS Y CENTROS DE COBRO**

Con la finalidad de brindarle al usuario lugares más accesibles para realizar su pago, este



organismo establece convenios de recepción de pagos, con distintas empresas del sector privado como lo son:

- Abarrotera Ávila
- Cadena Comercial OXXO
- Casa Ley S.A. de C.V.
- Coppel, S.A. de C.V.
- Multicenter Walt-Mart.
- Servichèques, S.A. de C.V.
- Caja Ayuntamiento y Sindicaturas (Ahome, Ej. Mochis (Central), Guayabo, Gustavo Díaz

Ordaz, La Higuera, San Miguel)

- Banco Santander, S.A. de C.V.
- Banco HSBC
- Banco BANORTE
- Banco BANAMEX

6.5.1. Los ingresos cobrados por estos bancos y centros de cobro serán por concepto del pago de usuarios sin adeudo vencido, y se harán llegar a JAPAMA, ya sea por medio de ficha de depósito o transferencia bancaria, en el caso de los bancos y centros de cobro que manejan fichas de depósito, deberán ser entregadas al auxiliar del departamento de recaudación o enviar su escaneo al correo (recaudación2008@hotmail.com) junto con el reporte de usuarios que pagaron respectivamente.

6.5.2. Por parte de JAPAMA acudirá un auxiliar del departamento a los bancos y centros de cobro que correspondan, con el fin de recabar dichos depósitos, esto se realizará por lo menos dos veces por semana, esta visita se podrá eliminar si existe una revisión vía telefónica con quien corresponda en los bancos y centros de cobro, cuando se indique que no hay ingresos que entregar.

6.5.3. El auxiliar encargado de la recolección de estos bancos y centros de cobro, de lunes a viernes llenará una bitácora, la cual deberá ser revisada y firmada por el jefe de Recaudación.

6.5.4. Los centros de cobro: Cadena comercial OXXO, Casa Ley; Cota Urrea José Guadalupe (Multicenter), Abarrotera Ávila, envían sus respectivos archivos, que soportan lo depositado por ellos, en el cual se menciona los usuarios y cantidades a aplicar para cada uno de ellos.

6.5.5. El auxiliar encargado del control de los bancos y centros de cobro por parte de JAPAMA coteja que lo depositado corresponda con la lista de cobros recibidos, para así poder ingresar en el sistema comercial dichos pagos; una vez cotejados ingresa los pagos en el sistema comercial.

6.5.6. El auxiliar encargado del control de los bancos y centros de cobro integrará las fichas de depósitos o transferencias con los reportes correspondientes y los entregará a la asistente encargada del registro de ingresos, quien a su vez entregará al jefe del Departamento una vez registrados y enlistados en una relación.

6.6. PAGOS POR TRANSFERENCIA

6.6.1. Otra opción de pagos muy importante es por medio de transferencias bancarias, donde el usuario solicita ya sea vía telefónica, correo electrónico o presencialmente en cualquiera de las instalaciones de JAPAMA, los datos para poder realizar la operación de transferencia bancaria a favor de JAPAMA, a los cuales se les responde enviándoles o entregándoles una carta con los datos que necesitan para realizar la operación de transferencia.

6.6.2. En la carta se les indica que es necesario que pongan como referencia el número de usuario, para así poder identificar a quien se aplicara la transferencia.

6.6.3. El departamento de Tesorería hace llegar al departamento de recaudación, el estado de cuenta del día o días anteriores según corresponda e inclusive en ocasiones del mismo día, esto lo puede realizar de forma impresa primordialmente o por correo electrónico o de ambas maneras.

6.6.4. La asistente designada para la aplicación de transferencias, escaneará el estado de cuenta recibido y también podrá revisar el correo electrónico para trabajar directamente con el archivo del estado de cuenta, o editará el escaneo para extraer solo las operaciones recibidas vía transferencias bancarias.

6.6.5. La asistente designada para la aplicación de transferencias, estudiara cada una de las operaciones de transferencias, para detectar a que usuarios se aplicaran dichos pagos; las transferencias de los usuarios que hallan indicado en la misma operación de transferencia el número de usuario, se entregarán a las cajas de oficina Central para la aplicación del pago.

6.6.6. Cuando el usuario no indique a quien se aplicará la transferencia, la asistente podrá buscar a que usuario corresponde, ya sea con la búsqueda por número de cuenta bancaria, en un archivo de Excel que regularmente se está actualizando de forma manual, así como también podrá buscar en el sistema por nombre de quien realiza la transferencia, por folio de recibo, si es que el usuario dio ese dato, o por cualquier otra herramienta de la que pueda echar mano, para tal fin. Esto siempre buscando una evidencia, por medio de la cual estemos seguros que el pago si corresponda al usuario al que se está aplicando el pago.

6.6.7. De las transferencias que no se detecten los usuarios a aplicarlas, se seguirán estudiando en los días posteriores, con el fin de que sean aplicados en el sistema esos pagos, y no queden en tránsito contablemente.

6.6.8. Si en alguna transferencia no se detecta al usuario o no se cuenta con una herramienta de aplicación segura a un usuario, dicha transferencia no deberá ser aplicada, y te tendrá que esperar a que el usuario reclame dicho pago.

6.7. PAGOS EN LÍNEA

6.7.1. El usuario también podrá pagar en la página oficial de JAPAMA (WWW.JAPAMA.GOB.MX), estos pagos se aplicarán automáticamente en el sistema.

6.7.2. El auxiliar encargado de integrar los ingresos del sistema de pago en línea con los ingresos bancarios, verificará que los montos correspondan, en caso de que no correspondan deberá de correr un programa, para corregir dichas diferencias, en el caso de persistir, deberá de informar al área de sistemas por escrito y deberá de dar seguimiento hasta que resuelvan dicha diferencia.

6.7.3. Una vez integrados los depósitos con los reportes correspondientes, el auxiliar deberá de entregar a la asistente designada estos ingresos, para su registro en el control de ingresos.

6.8. PAGO CON CARGO A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Los usuarios también tienen la opción de autorizar el cargo del pago a sus tarjetas de crédito:

6.8.1. El usuario propietario de la tarjeta, deberá de acudir personalmente a las Oficinas Centrales, a solicitar el servicio de cargo a su tarjeta de crédito.

6.8.2. Entregará copia de la tarjeta de crédito y de su identificación oficial (INE) o el personal del área de recaudación que lo atiende podrá sacar copia de las mismas.

6.8.3. Se llenarán unos datos en el sistema para darlo de alta en el programa de cargo a las tarjetas de crédito y una vez guardada la información en el sistema, se genera una carta de autorización de la cual se imprimen dos copias, las cuales deben de ser firmadas por el usuario y por el personal de recaudación que lo atendió, entregando una al usuario y otra quedará como soporte del archivo.

6.8.4. Será la asistente designada para tal efecto, quien se encargue de llevar el archivo de todas las altas realizadas, esto para llevar pleno control sobre las mismas.

6.8.5. Los cargos a las tarjetas de crédito se realizarán por lo menos dos veces por mes, según instructivo anexo.

6.8.6. El convenio firmado por el usuario procederá hasta que se cumpla con las condiciones requeridas, es decir, la fecha de vencimiento de la tarjeta o que el monto no sea mayor al autorizado.

6.9. PAGOS EQUIVOCADOS

6.9.1. El usuario deberá acudir a algún módulo de JAPAMA o a las oficinas centrales de la JAPAMA en el área de recaudación y presentar su ticket original e informar del pago equivocado y la causa de él para poder proceder. El encargado de área verificará el ticket y solicitará por medio de un oficio un ajuste por pago equivocado, dirigido a la Gerencia Comercial.

6.9.2. En el caso de los usuarios de los sistemas foráneos, igual serán atendidos, solo que, si los errores en la asignación de los pagos son ocasionados por personal ajeno al área de recaudación, estos errores deberán ser tramitados desde la gerencia a la que pertenecen.

6.10. CIERRE DE MES

6.10.1. Para poder cotejar, controlar, y entregar el ingreso en el sistema y el ingreso real, El Jefe (a) del departamento de recaudación deberá de realizar un reporte de cierre de mes.

6.10.2. Casi a diario el Jefe del Depto. de Recaudación revisará el registro de los ingresos en un archivo de Excel, el cual es alimentado por la asistente de recaudación designada para tal efecto, esta revisión también deberá de ser física a cada uno de los

soportes de ingreso, los cuales deberá de rubricar, con lo cual se indica que ya fueron revisados y está conforme a los requisitos para que el departamento de tesorería realice la póliza contable.

6.10.3. El paquete de ingresos que se entrega casi a diario deberá de entregarse con una relación (dos copias) anexas de lo entregado. Una vez que el personal de tesorería haya revisado el paquete deberá de firmar de recibido y regresar una copia de la relación sellada o firmada de recibido. Dicha relación deberá ser archivada.

6.10.4. Con el archivo del registro de ingresos, una vez finalizado el mes, se procederá a terminar los reportes que ayudan a la verificación de lo que se entregó tanto en sistema, como físicamente.

6.10.5. El reporte producto del cierre de mes, deberá de ser entregado a más tardar en 5 días después de cada fin de mes.


7. RESPONSABILIDADES

7.1. Será responsabilidad del cajero(a) del área de cajas, del cajero(a) de sistemas foráneos o del cajero(a) principal, la aceptación de billetes falsos.

7.2. El Cajero(a) principal tendrá la responsabilidad de supervisar la labor de recaudación en el área de cajas, y que se cuente con el revolvente necesario en la labor diaria.

7.3. Será responsabilidad del cajero(a) principal proveer del material necesario a las cajeras de las oficinas centrales, para que puedan ejecutar las labores de recaudación.

7.4. Será responsabilidad del cajero(a) principal mantener una atención continua en el

	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN		
Revisión 01	RECAUDACIÓN	01/02/2021	Pág.20 de 31

área de cajas de oficinas centrales, esto con el fin de solicitar lo necesario para contar con una fila de usuarios esperando a pagar con un máximo 10 usuarios.

7.5. Será responsabilidad del Jefe del departamento de recaudación, proveer del material necesario a los módulos, para que puedan ejecutar las labores de recaudación.

7.6. Será responsabilidad del Jefe de Recaudación hacer cambios en los horarios cuando estos lo requieran con el propósito de dar un mejor servicio al usuario.

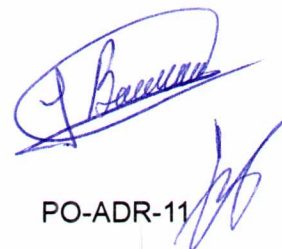
7.7. Será responsabilidad del Jefe de Recaudación que los ingresos lleguen en forma puntual para su correcto registro y envío a las áreas correspondientes, siempre y cuando el área de sistemas tenga en perfecto estado el sistema para poder realizarlo.

7.8. Sera responsabilidad del operador de los cajeros alimentar y hacer sus cortes de forma muy frecuentemente.

7.9. Sera responsabilidad del área de sistemas que el hardware y software esté en condiciones óptimas para las actualizaciones de pagos del cajero automático en el sistema de JAPAMA.

7.10. Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Recaudación, realizar solamente los trámites de los pagos equivocados ocasionados en el Departamento de Recaudación.





8. CONTROL DE REGISTROS

Los registros aplicables a este procedimiento se controlarán como sigue:

Cod.	Identificación	Responsable	Almacenar en:	Retención	Disposición
FCOM-12	Reporte de Corte de Caja	Cajero Principal	En escritorio del Cajero Principal o archivero	1 mes	Oficinas Centrales, Archivo Muerto
	Cierre final de mes	Jefe del departamento de Recaudación	Repisa	1 año	Oficinas centrales
FADR-21	Bitácora de visitas a bancos y centros de cobro	Jefe del departamento de Recaudación	En posesión del auxiliar de recaudación de bancos y centros de cobro, En escritorio de Jefe de Departamento o archivero.	1 año	Oficinas centrales

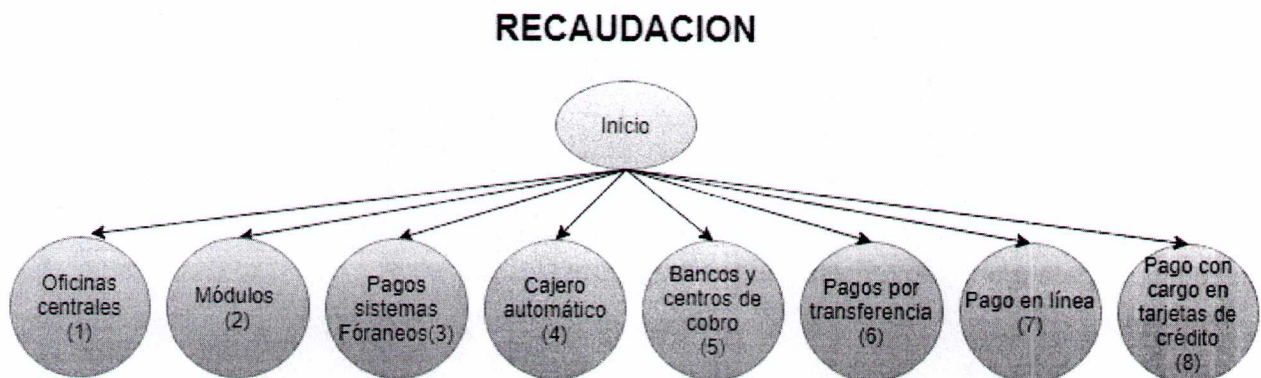
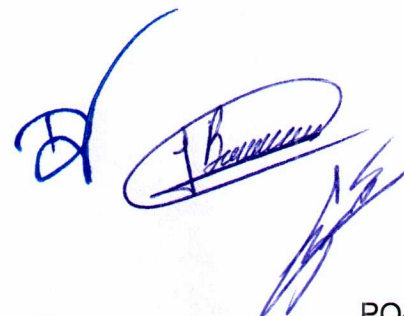
9. CONTROL DE REVISIONES

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

10. HISTÓRICO DE INDICADORES

No	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	01/02/2021		Entregar el cierre de mes en un término no mayor a 5 días hábiles del siguiente mes
2	01/02/2021		Evitar errores con un máximo de 3 pagos equivocados en el mes en el área de recaudación.

11. FLUJOGRAMA

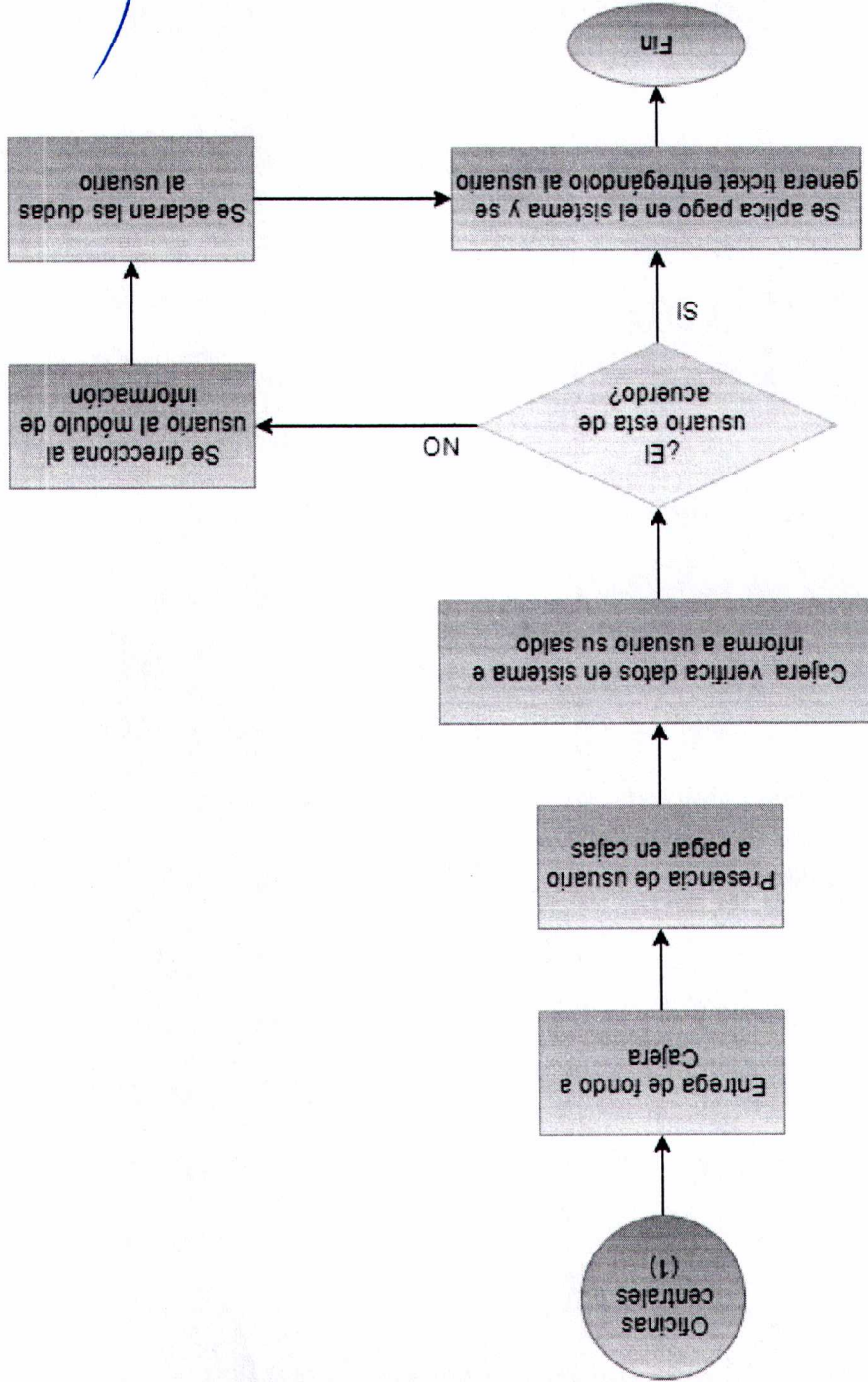



REV. 01

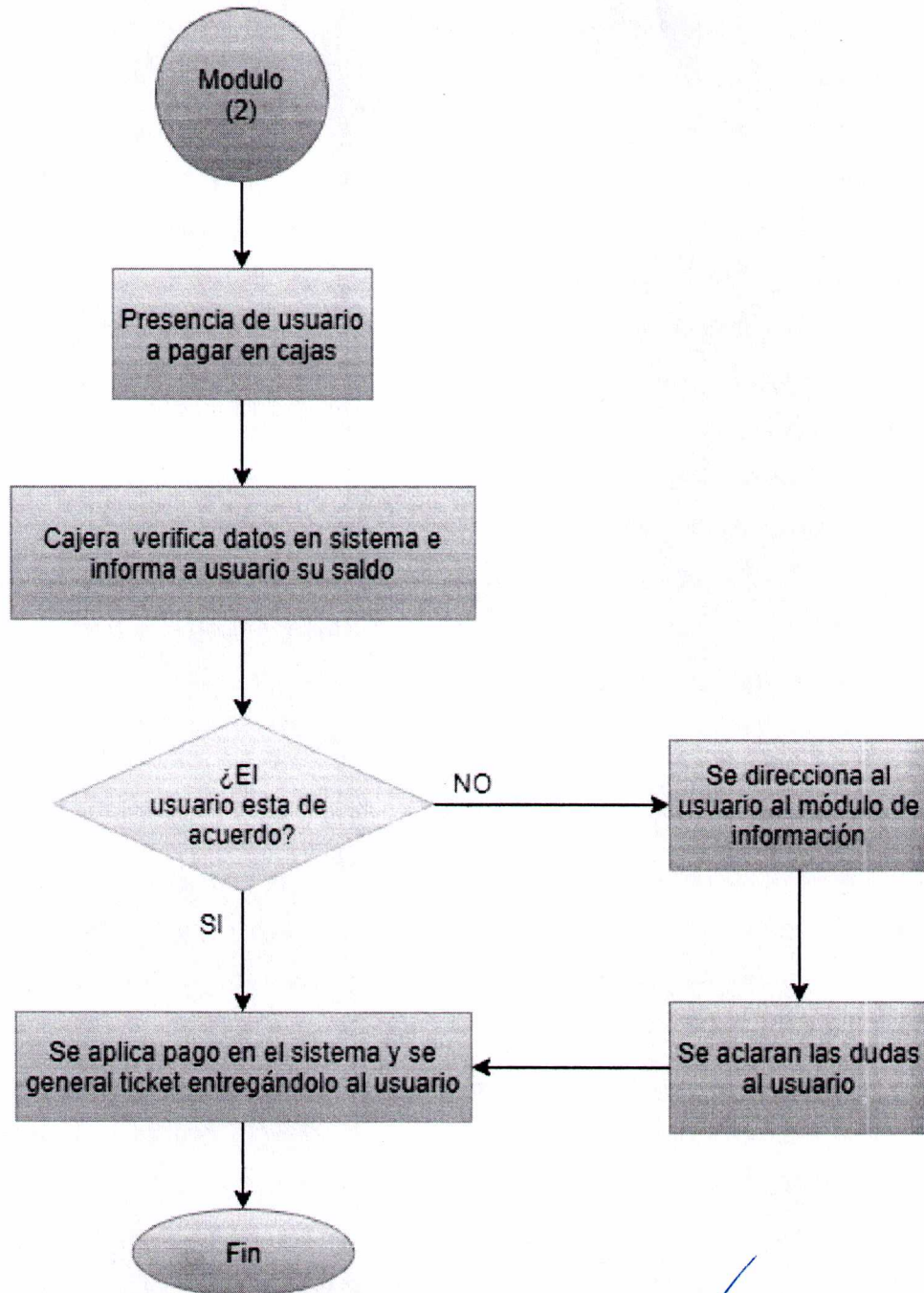
PO-ADR-11

[Handwritten signature]

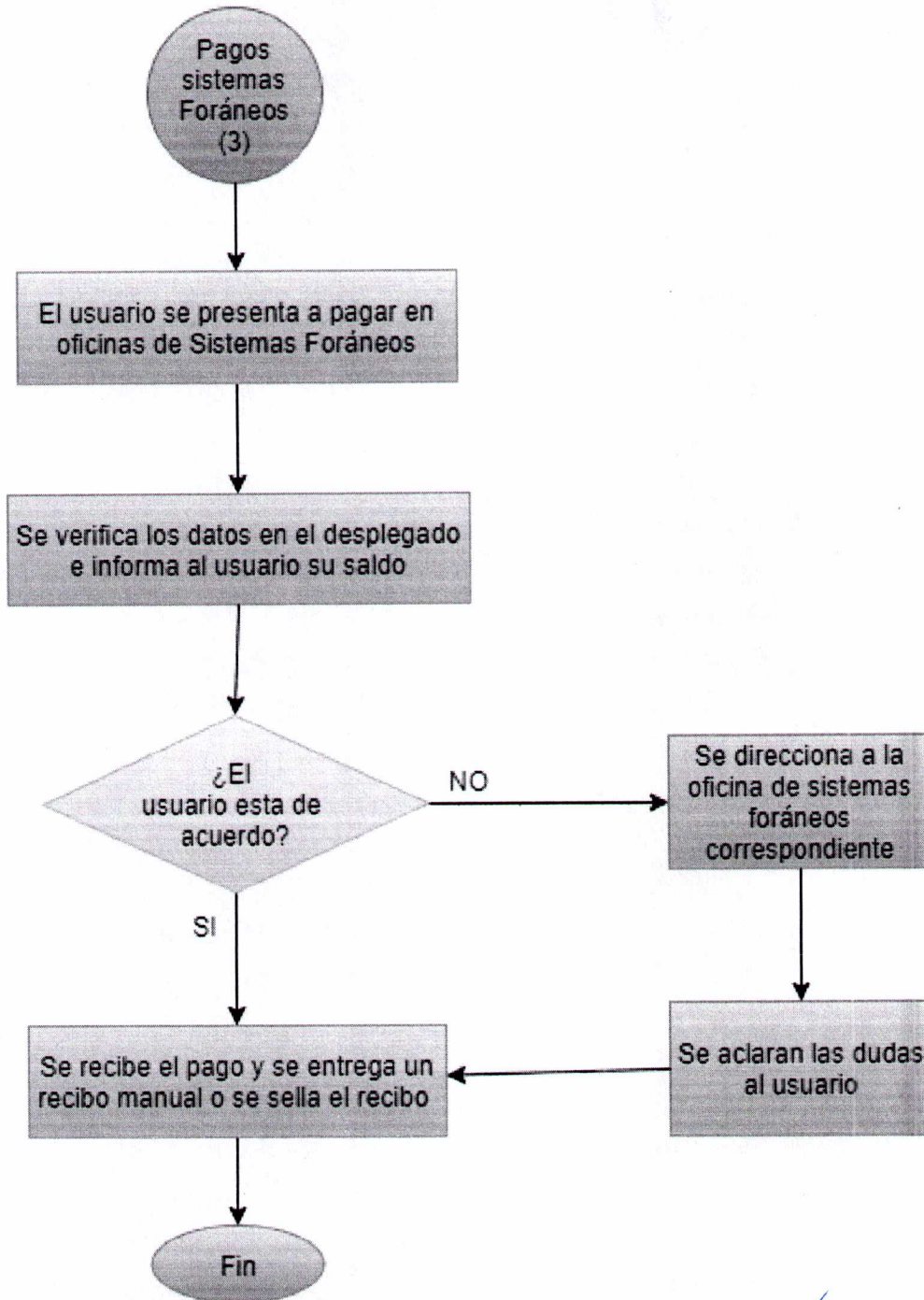
[Handwritten initials]



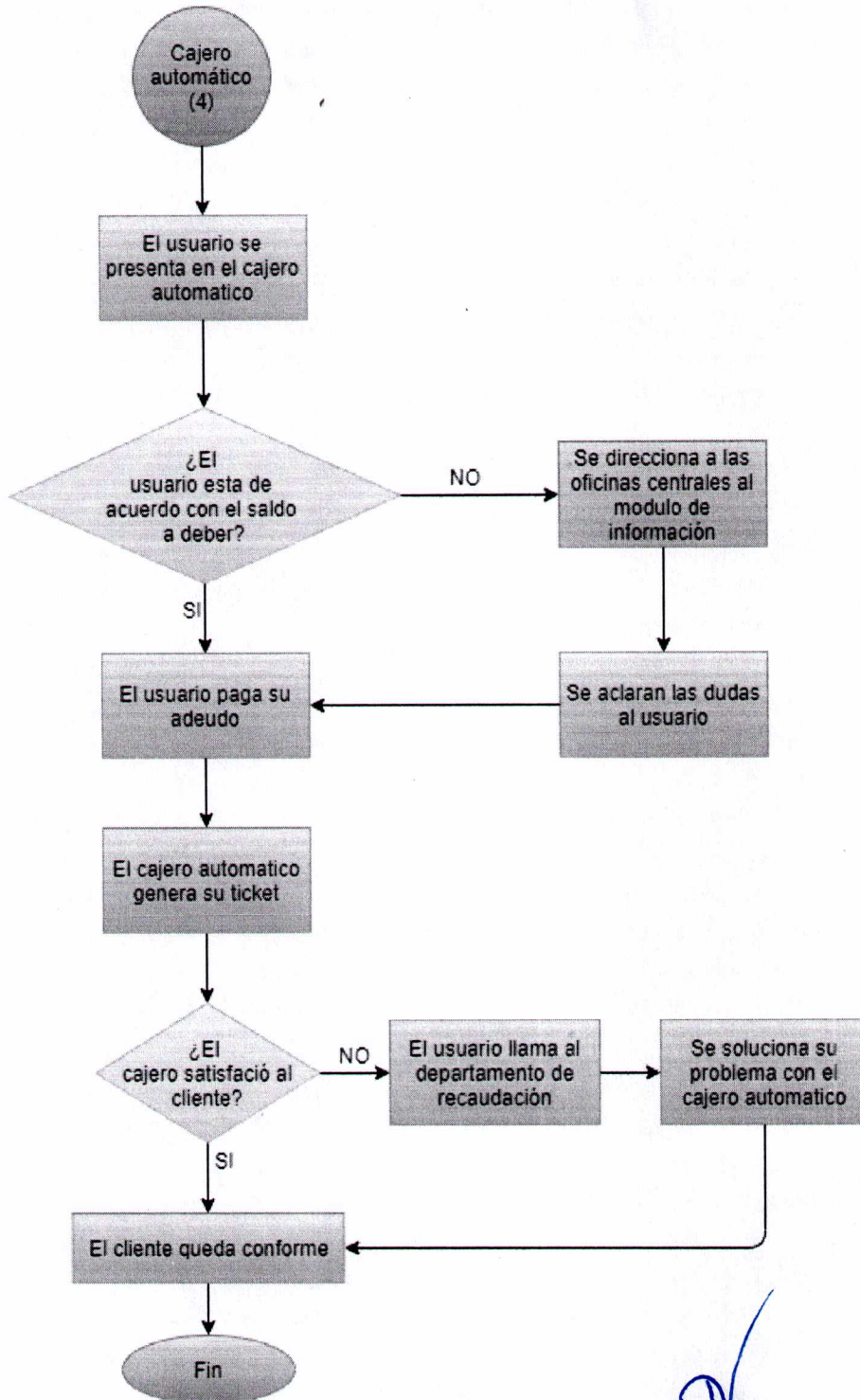
Revisión 01		RECAUDACIÓN		01/02/2021		Pág. 23 de 31	
 JAPAMA TU FUENTE DE VIDA		PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN					



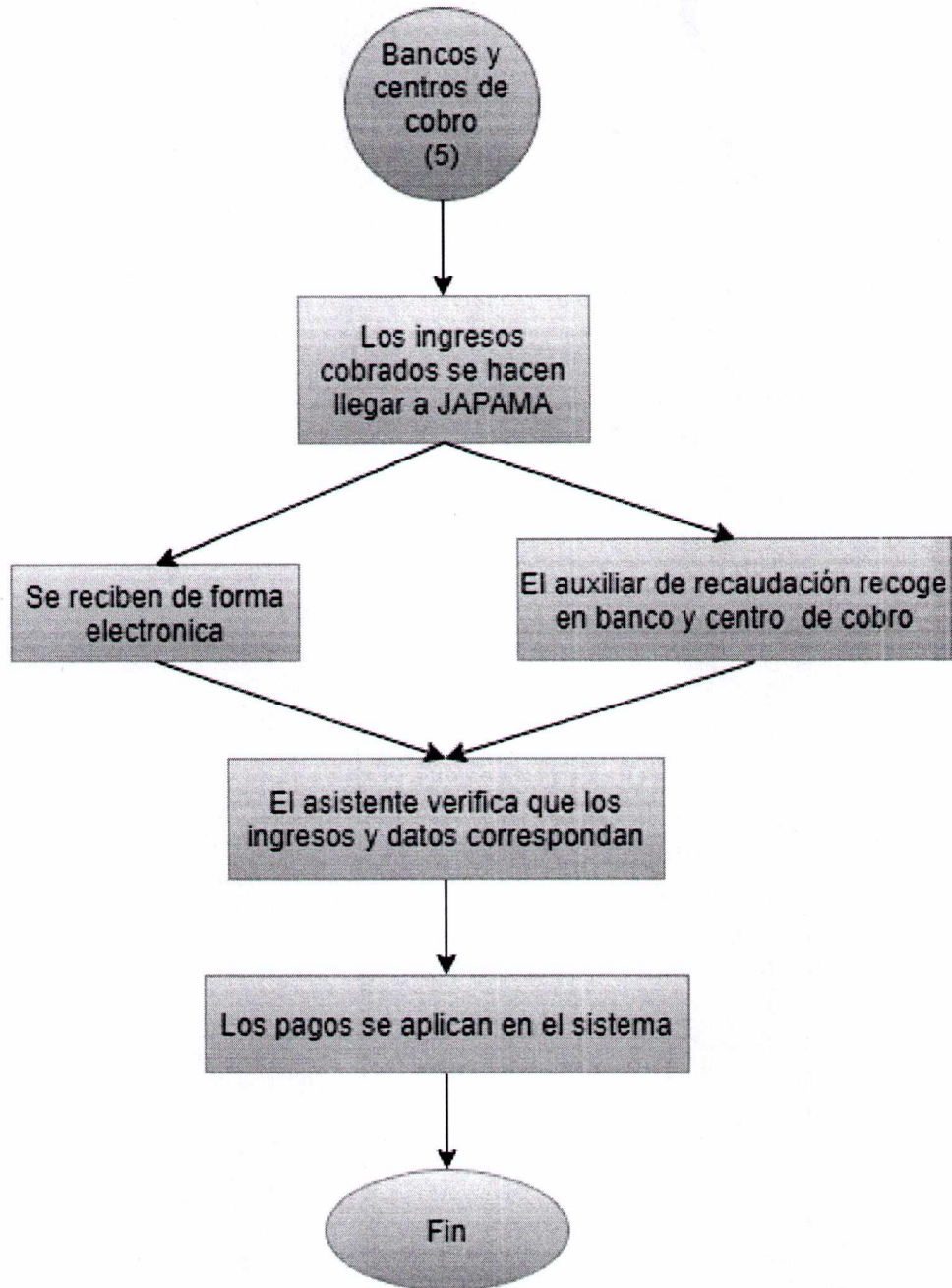
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



[Handwritten signatures and initials]



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



 
PO-ADR-11

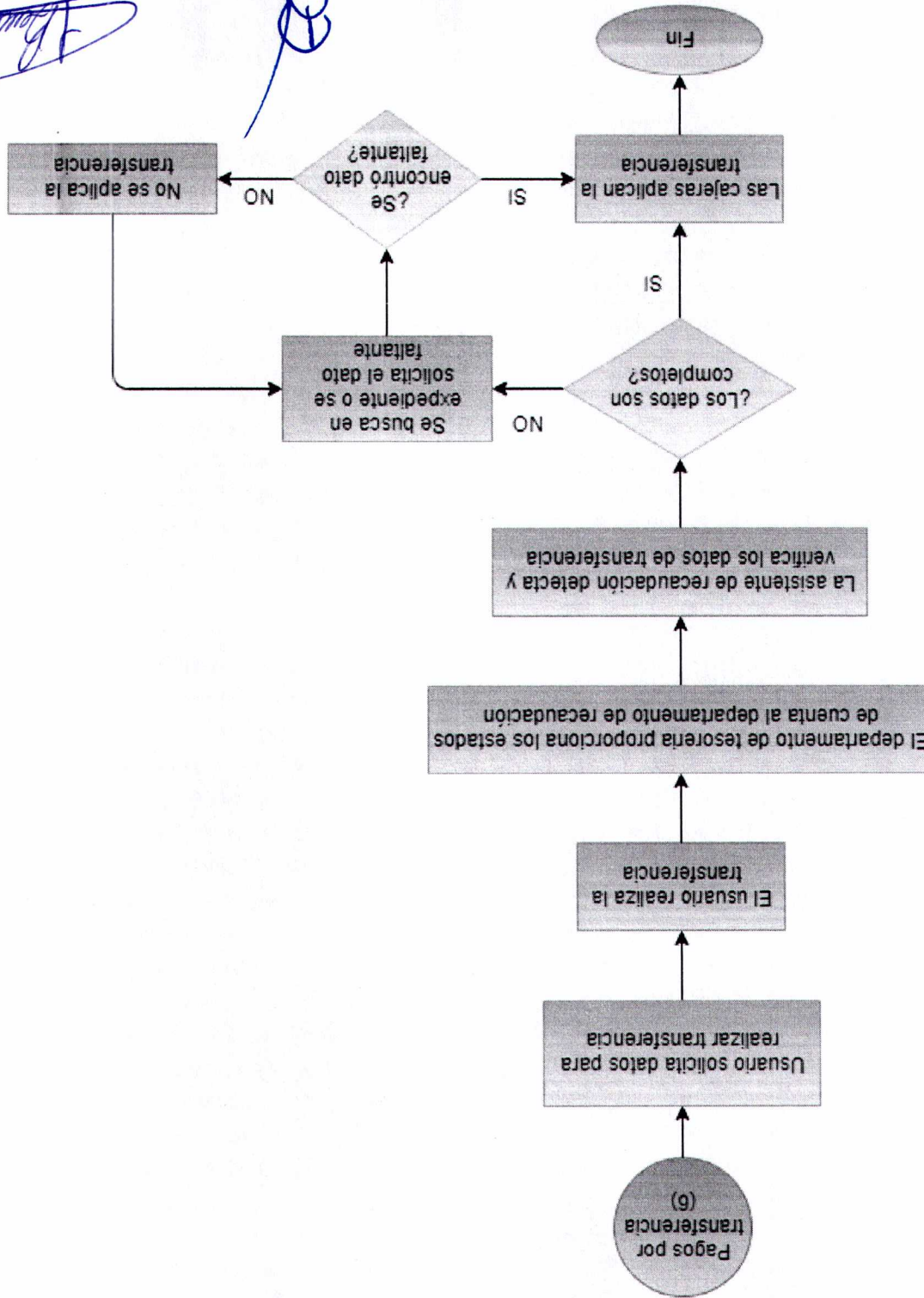


REV. 01

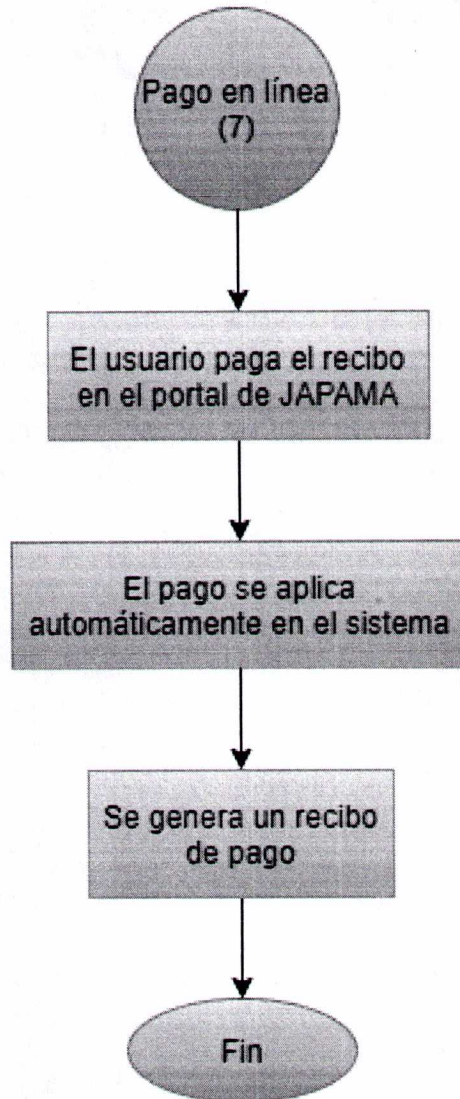
PO-ADR-11

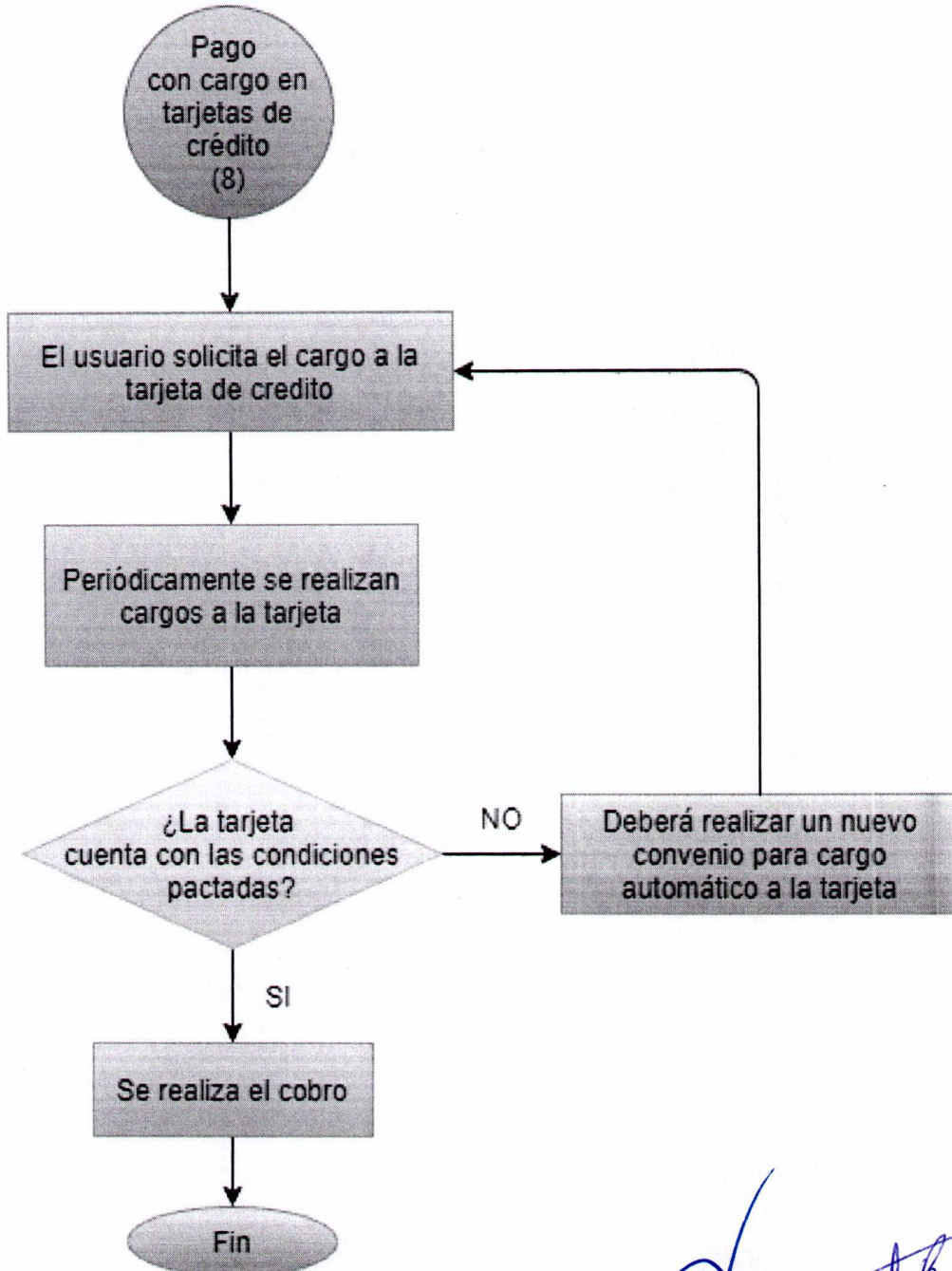
[Handwritten signature]



[Handwritten mark]



		RECAUDACIÓN	Revisión 01
PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN		01/02/2021	Pág. 28 de 31





**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
RECAUDACIÓN**

APROBÓ:			
 Ing. Hernán Medina Soto Gerente General		 Lic. Diana Margarita Rubio Viesca Gerente de Administración y Finanzas	
Nombre y Firma		Nombre y Firma	
ELABORÓ:		REVISÓ:	
Lic Berenice López Valenzuela Jefe del Departamento de Recaudación		Lic. Nitzi Caro Briseño López Subgerente de Tesorería	
			
Nombre	Firma	Nombre	Firma