

### OBJETIVO:

Asegurar el control de los ingresos del Organismo y al mismo tiempo, proporcionar al usuario comprobantes de pago confiables.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a todo el personal de la Unidad de Ingresos.

Contempla desde la alta del cajero en el sistema SCCAN, recepción de los estados de cuenta del usuario, recepción de las órdenes de pago, su registro en sistema y la emisión de comprobantes de pago, así como los cortes diarios, recolección de cheques, conciliación bancaria, la entrega de efectivo al resguardatario y póliza de ingreso.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

### GENERALIDADES:

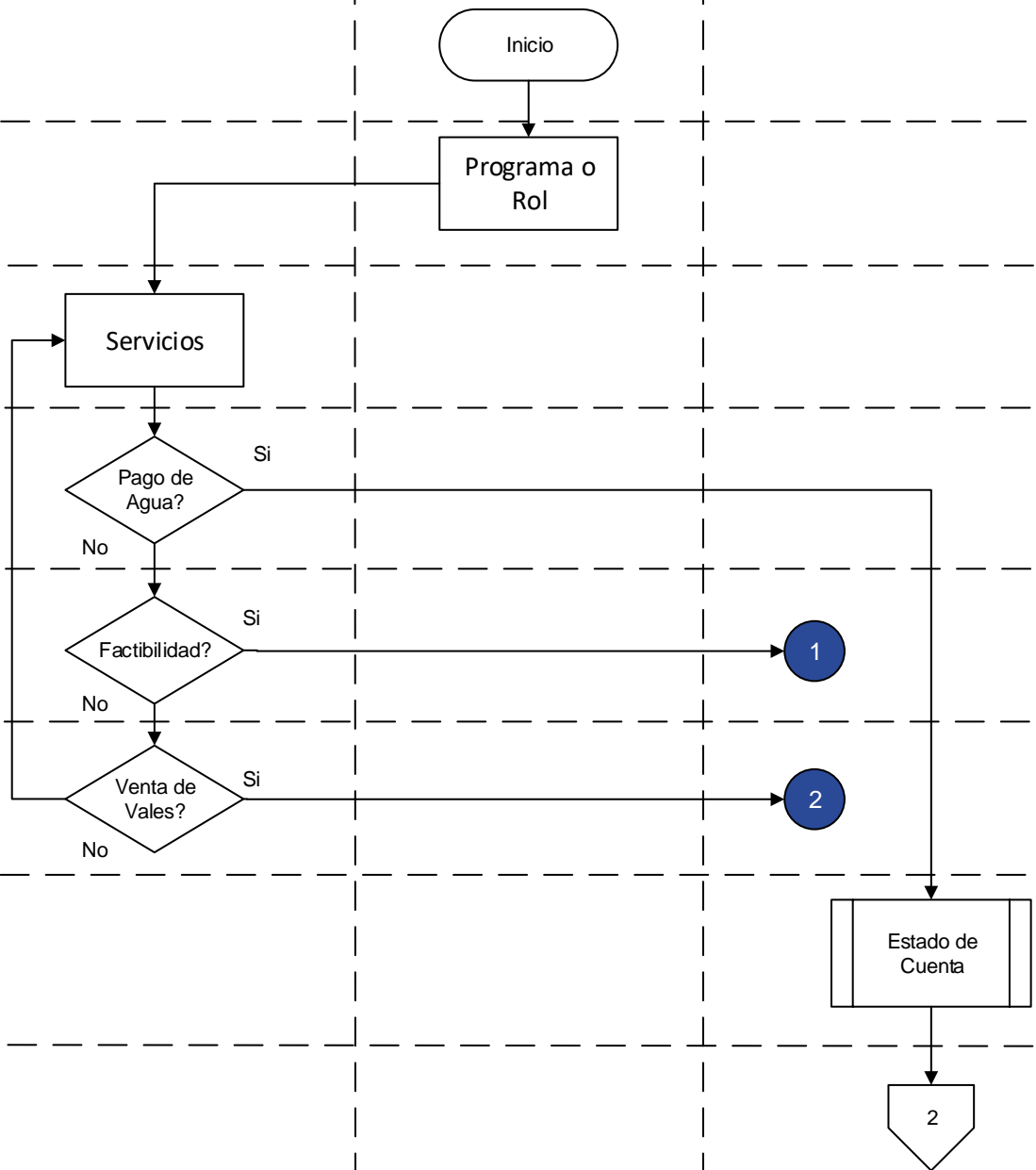
- El “**Recibo de Pago**” (Formato **ON-SUT-13**) y/o / **CFDI** emitido es identificado y controlado mediante un folio único y el número de cuenta del usuario.
- De requerir la factura con sus datos fiscales, el usuario debe presentarlos ante el personal liquidador de la **Subgerencia Altas, Padrón y Censo** para su registro en el sistema.
- El personal de Informática se encarga de integrar las facturas emitidas diariamente y resguardar las mismas. El acceso y descarga de los archivos está asegurado y controlado por el número de cuenta del usuario y el folio del recibo de pago.
- Periódicamente, personal de la Contraloría Interna, realiza auditorías y arqueos a las diferentes cajas del Organismo, con la finalidad de corroborar que se mantiene un control adecuado de los ingresos.
- El personal recaudador de ingresos verifica siempre que los recibos y/o facturas emitidas cumplan con las características y requisitos establecidos en el Plan de Proceso, antes de su entrega al usuario.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos recibos o facturas que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal y/o sello de cancelado; ningún recibo no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por el Director Comercial o General. La detección de recibos o facturas no conformes generalmente se realiza al momento de que el usuario regresa a realizar un segundo pago, en cuyo caso, se le realiza una fe de erratas.
- El usuario puede realizar el pago en: Unidades Comerciales (efectivo, cheque de caja, cheque certificado, tarjeta de crédito y tarjeta de débito), en el Portal de OAPAS, Pago en Línea, Transferencia Bancaria (únicamente usuarios de altos consumidores), Tienda OXXO, Comercial Mexicana / City Fresco; Bancos: Banamex, BBVA, HSBC, SCOTIABANK, Banorte y Santander.


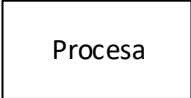
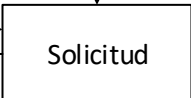
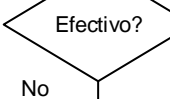

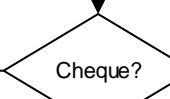
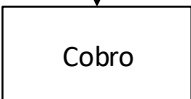

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Secretaría Técnica, Subgerencia de Tesorería, Unidad de Ingresos, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-03-02		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	<b>María Guadalupe Navarrete Álvarez</b>	<b>Alejandra Marisol Hernández Herrera</b>	<b>Armando Rodríguez García</b>
Fecha	Revisión		Unidad de Ingresos	Subgerencia de Tesorería	Dirección de Administración y Finanzas
15/03/2022	11				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	CAJERO GENERAL	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
01			Inicio		
02	Cada Lunes el Cajero General da de alta al cajero en la unidad administrativa que le corresponde de acuerdo al programa o rol elaborado por la Dirección Comercial.		Programa o Rol		
03	El Usuario se presenta a cajas para pago de servicios.	Servicios			
04	El Pago es por servicio de consumo de agua?.	Pago de Agua?			
05	El Pago es por servicios de Factibilidad?.	Factibilidad?		1	
06	El Pago es por Venta de Vales?.	Venta de Vales?		2	
07	El Cajero recibe del usuario Estado de Cuenta para cobro.	Estado de Cuenta			



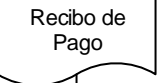
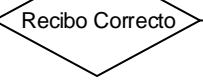



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
				
08	Procesa su numero de cuenta en el sistema SCCAN.			
09	Solicita al usuario la forma de pago.			
10	Forma de pago en efectivo?.			
11	Forma de Pago con Tarjeta Bancaria?.			
12	Forma de pago con cheque?.			
13	Si es en efectivo procede a su cobro y El cajero deberá ingresarlo en el menú "Sistema de Cobro" ubicado en el sistema SCCAN.			
				





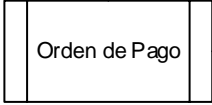
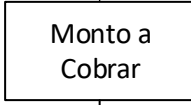
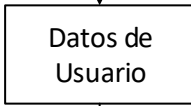
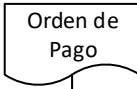
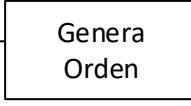
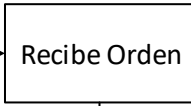
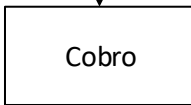
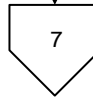
## Cobro a Usuario


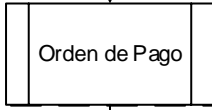




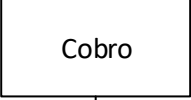

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJERO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
		3		
14		3		
15	Si en con Tarjeta de Debito desliza su tarjeta en la terminal correspondiente al de su banco y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.	<p>No</p> <p>Tarjeta de Débito</p> <p>Si</p> <p>Cobro</p>	Ticket	
16	Si la Tarjeta de Debito es distinta a los bancos (Banamex, BBVA y American Express) se desliza su tarjeta en la terminal Banorte y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.	Cobro		
17	Si es con Tarjeta de Crédito, el usuario puede solicitar se aplique a meses sin intereses, procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.	<p>Meses sin intereses</p> <p>No</p> <p>Si</p>		
18	Si es a Tres Meses sin intereses, se desliza en la terminal Banorte y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.	Cobro		
19	Si es a Seis Meses, se desliza en la terminal Banamex y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.	Cobro		
		4		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJEROS	USUARIO	CAJERO GENERAL	Tiempo de Ejecución
					
20	Si es con Cheque, se aceptan cheques de caja, certificado, cheque personal con la leyenda SBC (Salvo Buen Cobro), solicitando al usuario número telefónico y correo electrónico.	 Solicita al usuario			
21	Procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN.	Cobro			
22	Una vez que procede el cobro al usuario por cualquier modalidad de forma de pago, el Cajero genera " <b>Recibo de Pago</b> " (Formato ON-SUT-13), sellado con el nombre del cajero y entrega el cambio.				
23	Si el usuario detecta errores en el recibo de pago, solicita se cancele su recibo de pago.				
24	El Cajero solicita al Cajero General o Jefe de Unidad la autorización de cancelación del recibo de pago.			Solicita cancelación	
25	El Cajero General con el número de operación y nombre del cajero ingresa al sistema SCANN en el menú de cancelaciones y cancela el " <b>Recibo de Pago</b> " (Formato ON-SUT-13).			Cancela Recibo de Pago	
					

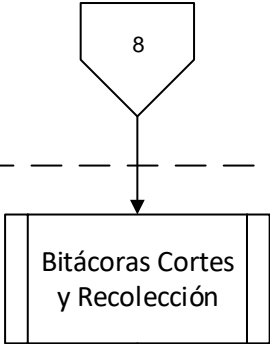

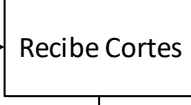
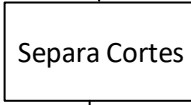
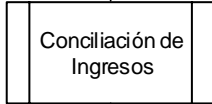

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJEROS	SERVICIO PANAMERICANO	CAJERO GENERAL	Tiempo de Ejecución
		5			
26	Cada que se acumulen 50 mil pesos en efectivo y/o cheques menores a 20 mil pesos en la caja, el Cajero empaqueta con una tira sumadora, elabora <b>"Corte Previo de Cajas (desglose de efectivo)" (Formato ON-DIN-05)</b> y hace el llenado de la <b>"Carta-Porte panamericano" (Formato ON-EXT-09)</b> .	Empaqueta			
27	Al final del día, el Cajero genera por medio del sistema SCCAN, el <b>"Listado de Corte de Caja" (Formato ON-SUT-11)</b> , y el llenado del <b>"Corte Previo de Cajas (Desglose de efectivo)" (Formato ON-DIN-05)</b> y el último llenado de la <b>"Carta-Porte panamericano" (Formato ON-EXT-09)</b> .	Formatos			
28	Servicio Panamericano abre el cofre y se lleva los paquetes de efectivo, verifica que no estén abiertas los paquetes y coincida los montos con su carta porte.		Verifica Paquetes		
29	Recibe comprobante y firma.		Carta Porte		
30	Mensualmente el Cajero General reporta a la Subgerencia de Tesorería y a la Contraloría la cancelación de las facturas y los motivos.			Cancelación Facturas	
31	El Cajero General realiza arquezos de caja de acuerdo al calendario <b>"Calendario de Arquezos a Cajeros" (Formato ON-SUT-10)</b> para verificar existencia de morralla necesario para cobro de usuarios.			Calendario de Arquezos	
				6	

## Cobro a Usuario


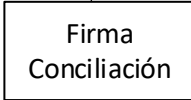

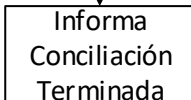

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	PASANTE DE INGRESOS	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
		 			
32	Si el pago de servicios es por Factibilidad, El Usuario se presenta a la Unidad de Ingresos para la elaboración de la “Orden de Pago” ( Formato ON-DCO-22).				
33	El Pasante de Ingresos le solicita oficio emitido por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, en donde indica el monto a cobrar, quedándose con una copia.				
34	Se solicita al usuario los datos de RFC, Nombre y Domicilio.				
35	El Pasante de Ingresos genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22) y se la entrega al usuario, indicándole al usuario pase a pagar en cajas.				
36	El Cajero recibe “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22).				
37	El Cajero procede a su cobro iniciando del ID 09 al ID 29.			 	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	PASANTE DE INGRESOS	CAJERO	Tiempo de Ejecución	
						
38	El Usuario se presenta a la Unidad de Ingresos para la elaboración de la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22) para la venta de vales de agua potable, agua tratada y/o zona vulnerable.					
39	si la venta es por agua potable, el pasante de ingresos verifica se encuentre en el padrón de concesionarios y se genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
40	si la venta es por agua tratada, el pasante de ingresos solicita al usuario la credencial de indentificación (INE) para anotar sus datos y generar la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
41	Si es vale de zona vulnerable, el pasante B de ingresos solicita al usuario identificación autorizada para sector vulnerable firmado por el Gerente de Operación Hidráulica y sello de autorización y genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
42	el Cajero recibe “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22).					
43	El Cajero procede a su cobro iniciando del ID 09 al ID 29.					
						



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PASANTE DE INGRESOS	JEFE DE OFICINA DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
44	Cada tercer día, El pasante de Ingresos acude con los cajeros ubicados en las unidades administrativas, solicitándoles el corte de los ingresos del día y elabora el formato " <b>Bitácora de Verificación de Cortes de Caja</b> " (Formato ON-SUT-07), así como el formato " <b>Bitácora de Recolección de Cheques</b> " (Formato ON-SUT-08), a su vez el pasante hará entrega a la Cajera General de cada uno de los cortes obtenidos en las unidades de Echegaray, San Mateo, Lomas verdes, Satélite, Tecamachalco, San Esteban y Central para realizar el llenado digital del " <b>Resumen Diario de Corte de Caja</b> " (Formato ON-SUT-17)	 <pre> graph TD     8{{8}} --&gt; A[Bitácoras Cortes y Recolección]             </pre>		
45	El pasante de Ingresos verifica que los cortes cuenten con todos los soportes para la realización de la " <b>Póliza de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-12), en caso contrario procede a solicitárselo al cajero responsable para su cumplimiento.	 <pre> graph TD     A --&gt; B[Verifica Cortes]             </pre>		
46	El Pasante de Ingresos entrega los cortes al Jefe de Oficina de la Unidad de Ingresos.		 <pre> graph TD     B --&gt; C[Recibe Cortes]             </pre>	
47	El Jefe de Oficina de Ingresos separa los cortes conforme a lo establecido por la Subgerencia de Contabilidad y se lo entrega al Pasante de Ingresos para la elaboración de la " <b>Póliza de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-12).		 <pre> graph TD     C --&gt; D[Separa Cortes]             </pre>	
48	El Jefe de Oficina de la oficina de Ingresos realiza la consulta a los estados de cuenta bancario y baja la información a través de forma digital por medio de Excel que son guardados en una carpeta y puede realizar su conciliación diaria llenando el formato " <b>Conciliación Diaria de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-09) y la entrega al Jefe de Unidad de Ingresos para su debido seguimiento y depuración.		 <pre> graph TD     D --&gt; E[Conciliación de Ingresos]             </pre>	
			 <pre> graph TD     E --&gt; 9{{9}}             </pre>	

## Cobro a Usuario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	JEFE DE UNIDAD DE INGRESOS	JEFE DE OFICINA DE INGRESOS	PASANTE DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
					
49	El Jefe de Unidad de Ingresos recibe la conciliación de ingresos del día para su firma, para su debido seguimiento y depuración, y devuelve.				
50	El Jefe de Oficina de Ingresos le informa al Pasante de Ingresos que ya realizó la conciliación del día.				
51	El Pasante de Ingresos elabora el oficio para la entrega de la “Póliza de Ingresos” (Formato ON-SUT-12) a la Subgerencia de Contabilidad.				
52				