

OBJETIVO:

- Proporcionar al usuario de la toma una alternativa de pago, con la finalidad de que su cuenta se encuentre al corriente y sin irregularidades

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Este procedimiento aplica a los predios con adeudo de uso: Domestico, Comercial e Industrial.

REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios.
- 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

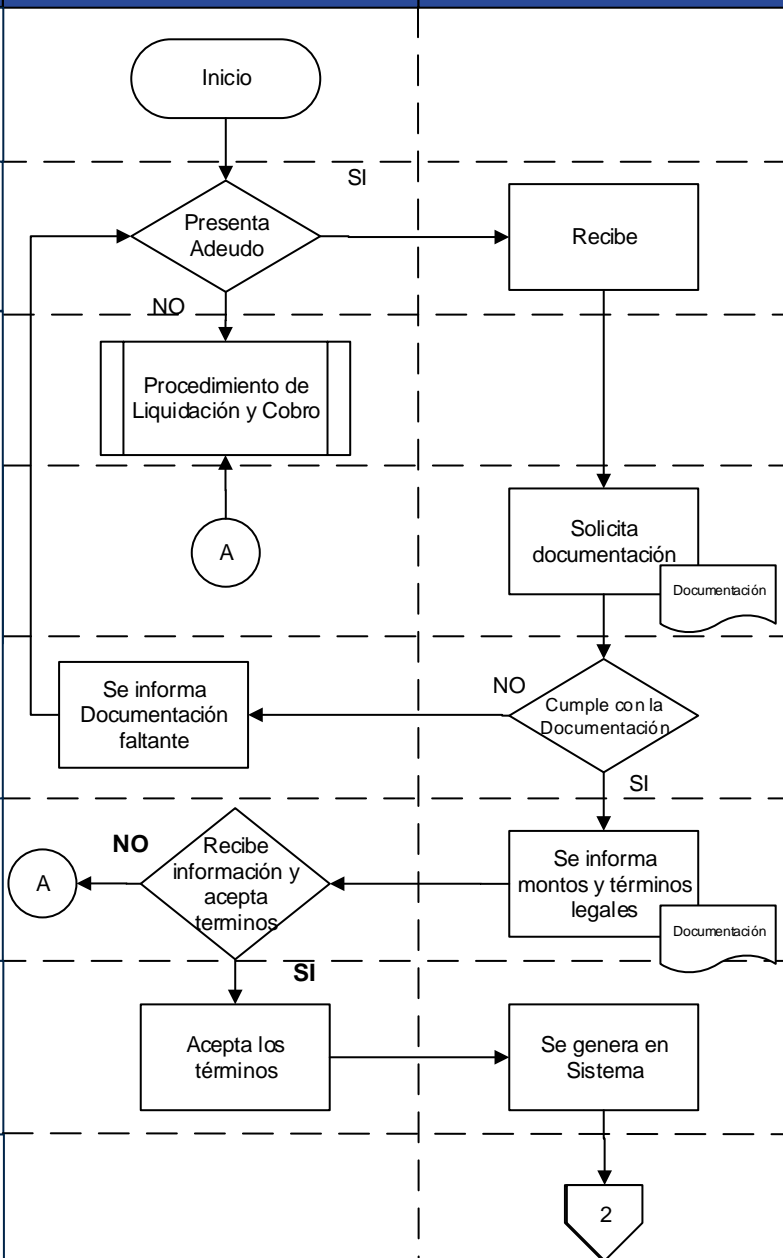
GENERALIDADES:

- Toda solicitud deberá ser presentada directamente por el usuario de manera presencial, presentando la documentación requerida de acuerdo a los **“Requisitos Para la Autorización de Pago en Parcialidades”** (Anexo **DF-05-03.01**).
- La **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (registro **ON-DCO- 30**) es celebra por 24 meses, genera intereses moratorios del 1.3% por la prorroga y el 1.85 mensual de pago moratorio.
- El usuario debe cubrir como pago inicial el 20% de la cantidad a convenir.
- Se considera como Salida No Conforme, a la **Autorización de Pago en Parcialidades**, que no haya sido debidamente soportado con la documentación correspondiente.
- Para la seguridad y preservación de la información de los expedientes de la **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (formato **ON-DCO- 30**) queda bajo reguarda y custodia de los Subgerentes Comerciales, en caso de requerir el préstamo del expediente, este deberá ser solicita por medio de oficio a la Subgerencia Comercial correspondiente.
- Para la cancelación de la **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (registro **ON-DCO- 30**), se tendrá que solicitar por medio de escrito, que deberá ser ingresado en la Unidad de Oficialía de Partes.

DIFUSIÓN REQUERIDA:


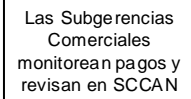

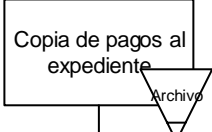
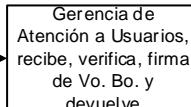
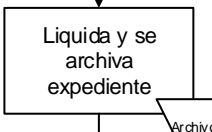
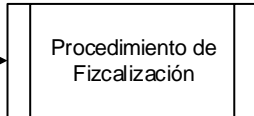
- Alta Dirección, Dirección Comercial, Gerencia de Inspecciones y Restricciones, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencias Comercialización.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-03		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Subgerencias Comerciales	José Enrique Aldama Pineda	Pazquinel Cortes Cano
Fecha	Revisión			Gerente de Atención a Usuarios	Director Comercial
05/04/2022	07				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIAS COMERCIALES / EJECUTIVO DE CUENTA	GERENCIA DE ATENCION A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
01		 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> PresentaAdeudo{Presenta Adeudo} PresentaAdeudo -- SI --> Recibe[Recibe] Recibe --> Solicita[Solicita documentación] Solicita --> Cumple{Cumple con la Documentación} Cumple -- SI --> InformaMontos[Se informa montos y términos legales] InformaMontos --> RecibeInfo[Recibe información y acepta terminos] RecibeInfo -- SI --> AceptaTerminos[Acepta los términos] AceptaTerminos --> Genera[Se genera en Sistema] Genera --> Fin{2} PresentaAdeudo -- NO --> InformaFaltante[Se informa Documentación faltante] Cumple -- NO --> InformaFaltante InformaFaltante --> A((A)) A --> PresentaAdeudo RecibeInfo -- NO --> A </pre>			
02	Que el usuario registre adeudo en el Sistema SCCAN.				
03	Si el usuario desea celebrar el trámite de Autorización de Pago en parcialidades, debe cumplir con los “Requisitos Autorización de Pago en Parcialidades” (Anexo DF-05-03.01) .				
04	Se revisa documentación <ul style="list-style-type: none"> Las copias son ingresadas al expediente. En caso de que no cumpla con los requisitos, no se autoriza. 				
05					
06	Se informa al usuario: <ul style="list-style-type: none"> Los términos legales. Monto del pago inicial. Montos de las mensualidades. Numero de mensualidades y fechas de pago 				
07	Se realiza el registro en el Sistema SCCAN y se genera “Autorización de Pago en Parcialidades” (registro ON-DCO- 30)				
08					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIAS COMERCIALES / EJECUTIVO DE CUENTA	GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
09			2		
10	Se imprime y se recaba firma de conformidad del Ejecutivo de Cuenta y del Usuario en el original de la “Autorización de Pago en Parcialidades” (registro ON-DCO- 30)		Se imprime Convenio y se entrega para firma	Convenio	
11		Firma el usuario	Se recaba firma		
12	Usuario realiza pago inicial del 20%	Usuario realiza pago	Se generan los cargos en Sistema		
13	El usuario entrega recibos del pago	Entrega recibos de pago	copia del pago y del Convenio		
14	La Secretaria, registra en base de datos “Cédula de Autorización de Pago en Parcialidades” (formato ON-GAU-10)		Se registra en Base de Datos		
15					
16			3		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVO DE CUENTA	GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS / SUBGERENTE COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
17			3		
18	Los ejecutivos de cuenta firma e integran expediente completo, verifica firma del usuario y entrega al Subgerente para revisión y autorización		El Ejecutivo integra expediente y recaba firma del Subgerente	Recibe	
19	El Subgerente verifica documentación y firma de autorización			Verifica información y Autoriza	
20	Se le entrega al usuario el original debidamente requisitado de la "Autorización de Pago en Parcialidades" (registro ON-DCO- 30) para que tenga conocimiento de las fechas de pago. Los pagos los realizara en la Subgerencia que le corresponda	Usuario recibe original y realiza pagos mensuales	El ejecutivo, entrega Original al usuario y la copia va al expediente	Devuelve al Ejecutivo de Cuenta	
21	El expediente se entrega a la secretaria para la elaboración de informe mensual y para el archivo.	Procedimiento de Liquidación y Cobro	Entrega el expediente a la Secretaria para archivo e informe		
22	Las Subgerencias Comerciales, elabora informe mensual de las Autorizaciones de Pago en parcialidades y envían por oficio a la Dirección Comercial (DC) y a la Gerencia de Atención a Usuarios (GAU) para su conocimiento.		Elabora informe mensual	Recibe, Revisa y envía a DC y GAU	DC Y GAU Recibe de Conocimiento
23	Los expedientes completos de la "Autorización de Pago en Parcialidades" (registro ON-DCO-30), quedan bajo resguardo y custodia de las Subgerencias Comerciales, las cuales son responsables de monitoreas y dar el seguimiento en el cumplimiento de los pagos que realiza el usuario.			Subgerentes Monitorean Pagos	
24				4	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIAS COMERCIALES	GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS GERENCIA DE INSPECCIONES Y RESTRICCIÓNES	Tiempo de Ejecución
25				
26	Las Subgerencias Comerciales monitorean de forma mensual en el Sistema SCCAN, los pagos de los usuarios que celebraron la Autorización de Pago en Parcialidades.			
27	En caso de que el usuario no cumpla con dos de las parcialidades dentro del plazo otorgado, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 33 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.			
28	Las Subgerencias Comerciales elaboran oficio con Vo. Bo. de la Gerencia de Atención a usuarios, anexando relación de usuarios de pagos incumplidos, y se envía a la Subgerencia de Inspecciones y Restricciones, para que, se les notifique por medio de "Carta Invitación" (formato ON-GIR-17) el incumplimiento de pagos, para que se acerquen a realizar el pago correspondiente.			
29	El usuarios cubre la totalidad del adeudo y se archiva el expediente.			
30		