# JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE NAVOLATO

## SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

## DEPARTAMENTO DE COBRANZA

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Francisco I. Madero 366 pte.

Col Ejidal.

CP. 80370

Navolato, Sin.

cobranza@japan.gob.mx

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cobranza en caja

CLAVE: SGC-DC-1

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Cobranza

OBJETIVO

Brindar el mejor servicio de atención, información y de cobro a los usuarios que acuden a nuestras oficinas a efectuar sus pagos, para lograr una buena recaudación.

ALCANCE

(X) General ( ) Específico

GLOSARIO

**Ticket:** Es el documento original que recibe el usuario al momento de abonar o pagar su adeudo.

**Ficha de depósito:** Es el documento que expide el banco al momento de que se realiza un depósito bancario.

**Corte de caja:** Es el documento que expide el auxiliar comercial al cierre de la jornada.

**Sello:** Es un comprobante de pago con fecha y clave.

## NORMATIVIDAD APLICABLE

### Leyes Estatales

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 27 de mayo de 1998).

### Reglamentos Estatales

Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 20 de abril de 1983).

### Reglamentos Municipales

Reglamento Interior de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Navolato (fecha de publicación 25-02-2011).

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### Cobranza en cajas

| Unidad responsable | Actividad | Documentos |
|---|---|---|
| - Auxiliar Comercial | - Recibe el pago de los usuarios y genera el ticket de pago, lo sella y entrega original al usuario y él se queda con copia de pago.<br><br>- Al final de la jornada se hace el corte de caja y lo entrega junto con el importe recaudado al jefe del departamento de cobranza. | - Ticket<br><br>- Corte de caja |
| - Jefe del Dpto. de Cobranza | - Recibe el importe recaudado en efectivo y en cheques, lo revisa y firma el corte de caja a cada auxiliar de comercial.<br><br>- Hace los depósitos correspondientes a la institución bancaria por cada corte realizado por los auxiliares de comercial.<br><br>- Entrega a cada auxiliar de comercial la ficha de Depósito. | - Importe en efectivo y cheques<br><br>- Ficha de deposito |
| - Auxiliar de Comercial | - Anexa la ficha de depósito al corte de caja<br><br>- Entrega al jefe del departamento de cobranza el corte de caja anexando la ficha de depósito, bauchet´s y las copias de los tickets cobrados de los usuarios. | - Ficha de deposito<br><br>- Corte de caja |
| - Jefe del Departamento de cobranza | - Entrega corte de caja al dpto. de contabilidad<br><br>**FIN DEL PROCESO** | - Corte de caja |

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- No realizar descuentos sin previa autorización.
- No imprimir recibos de facturación si el usuario tiene adeudo.

## INDICADORES

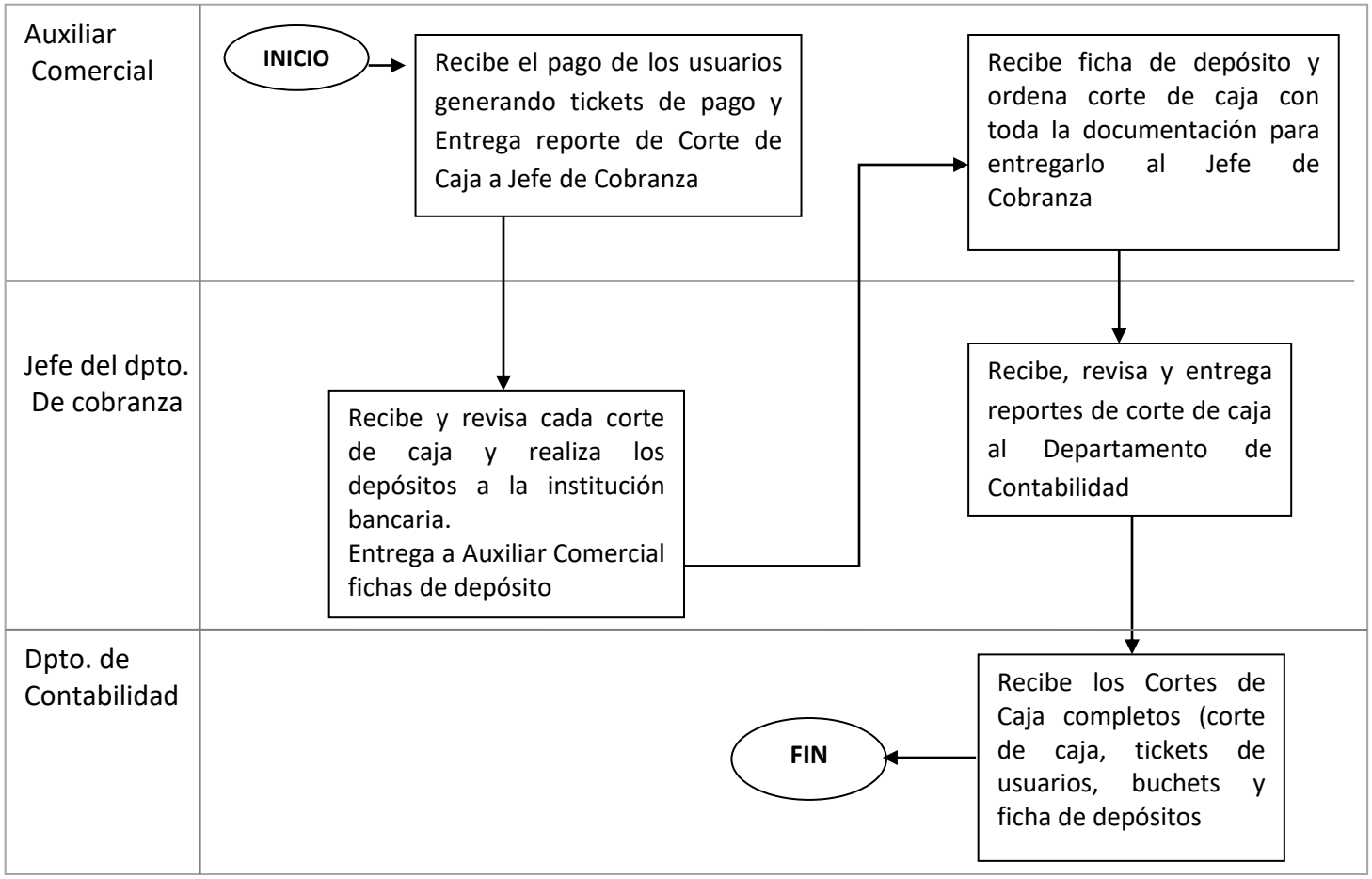
$$\text{Eficiencia Comercial} = \frac{\text{Recaudación}}{\text{Monto facturado}}$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Corte de caja
- Ficha de deposito

## ANEXOS

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cobranza en Cajas



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cobranza en módulos

CLAVE: SGC-DC-2

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Cobranza.

OBJETIVO

Brindar el mejor servicio de atención, información y cobranza a usuarios de la zona rural y urbana de nuestro municipio, para incrementar la eficiencia comercial del organismo

ALCANCE

(X) General ( ) Específico

GLOSARIO

- **Recibo Oficial:** Es el documento que indica consumo, clave, nombre, domicilio y el importe a pagar por el usuario.
- **Recibo Especial:** Es el comprobante que se le expide al usuario al momento de realizar su pago total o abono a la deuda.
- **Ficha de Depósito:** Es el documento que expide la institución bancaria al momento de realizar un deposito.
- **Talón de Caja:** Parte inferior del recibo de facturación con los datos generales del usuario. (Nombre, domicilio, número de control e importe a cobrar).

## NORMATIVIDAD APLICABLE

**Leyes Estatales**
Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 27 de mayo de 1998).

**Reglamentos Estatales**
Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 20 de abril de 1983).

**Reglamentos Municipales**
Reglamento Interior de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Navolato (fecha de publicación 25-02-2011).

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### Cobranza en Módulos

| Unidad responsable | Actividad | Documentos |
|---|---|---|
| - Auxiliar de comercial en modulo | - Recibe el pago de los usuarios y entrega los recibos oficiales sellados como comprobación de pago o bien entrega recibos especiales firmados y sellados según sea el caso.<br>- Hace corte de caja y realiza deposito a institución bancaria<br>- Entrega los cortes de caja con su documentación completa al auxiliar de comercial de las oficinas centrales | - Recibos oficiales<br>- Recibos especiales<br>- Fichas de deposito<br>- Corte de caja |
| - Auxiliar de comercial en oficinas centrales. | - Recibe la documentación completa y captura en sistema de cobranza.<br>- Entrega al departamento de contabilidad la documentación completa del corte de caja.<br><br>**FIN DEL PROCESO** | - Corte de caja<br>- Fichas de deposito<br>- Talones de caja<br>- Recibos especiales |

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- No realizar descuentos sin previa autorización

## INDICADORES

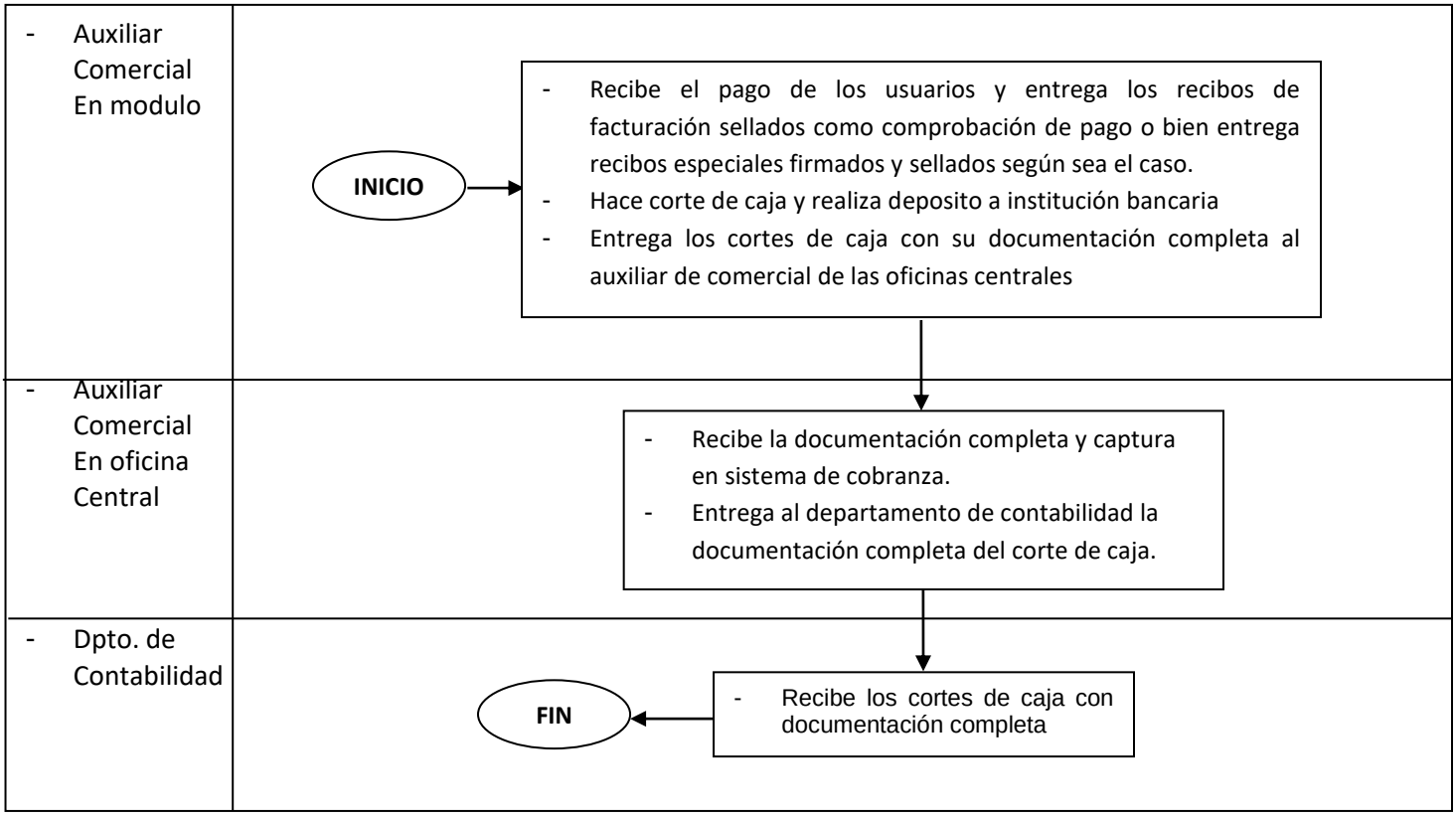
$$\text{Eficiencia comercial} = \frac{\text{Recaudación}}{\text{Monto de Facturacion}}$$

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Corte de Caja
- Recibos de Facturacion
- Recibos Especiales
- Fichas de Deposito

## ANEXOS

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Cobranza en modulo



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cobranza por Comisionistas

CLAVE: SGC-DC-3

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Cobranza.

OBJETIVO

Brindar el mejor servicio de atención, información y cobranza a usuarios de la zona rural y urbana de nuestro municipio, para elevar la eficiencia comercial del organismo.

ALCANCE

(X) General ( ) Específico

GLOSARIO

**Recibo Oficial:** Es el documento que indica consumo, clave, nombre, domicilio y el importe a pagar por el usuario.

**Recibo Especial:** Es el comprobante que se le expide al usuario al momento de realizar su pago total o abono a la deuda.

**Ficha de Depósito:** Es el documento que expide la institución bancaria al momento de realizar un deposito.

**Talón de Caja:** Parte inferior del recibo de facturación con los datos generales del usuario. (Nombre del, domicilio, número de control e importe a cobrar).

## NORMATIVIDAD APLICABLE

### Leyes Estatales

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 27 de mayo de 1998).

### Reglamentos Estatales

Reglamento de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa. (Publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa el día 20 de abril de 1983).

### Reglamentos Municipales

Reglamento Interior de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Navolato (fecha de publicación 25-02-2011).