



RECAUDACIÓN (Cobranza de Servicios)

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Llevar a cabo la cobranza y la recaudación de ingresos.		Aplica a todos los cobros realizados por los servicios que ofrece ODAPAS Tecámac.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados de cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • Factura • Reporte diario corte de caja 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Finanzas

DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Se presenta a ODAPAS ó a las diferentes cajas foráneas a realizar su pago bimestral correspondiente.
2	Cajas	Recibe al usuario, este presenta un recibo de pago anterior o en su defecto le da su nombre a personal de cajas para que lo busque en el sistema Agua Procesos.
3	Cajas	Ingresa el número de inmueble o el nombre del usuario, esto para obtener los datos correspondientes al adeudo de pago
4	Cajas	Una vez obtenidos los datos de pago(nombre del usuario, calle, manzana, lote, colonia o comunidad y monto a pagar); informa al usuario para corroborar que los datos sean correctos
5	Usuario	Una vez que el personal de cajas le dice de cuanto es su adeudo al usuario, este procede a realizar el pago.
6	Cajas	Recibe el dinero y cuenta que la cantidad sea la correcta, procede a generar la factura, una vez generada imprime doble vez, sella ambas, una entrega a usuario y la otra la conserva para la realización de su corte de caja
7	Cajas	Al concluir el horario laboral se realiza un pre-corte para la verificación de montos contra el sistema recaudado, una vez hecho este procedimiento se realiza el cierre completo de caja para cuadrar la cantidad que se tuvo en el día.
8	Cajas	Reporta a dirección de Finanzas su corte de caja y le hace entrega del dinero recabado y facturas realizadas.
9	Personal autorizado de Finanzas	Recibe del personal de cajas todo el dinero y facturas, firma de recibido por parte del personal de finanzas y de entregado por parte del personal de cajas.

TIPO DE PROCESO

Realización del servicio: Gestión de Servicios y Trámites



RECAUDACIÓN (Cobranza de Servicios)

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título del documento
MGC	Manual de Gestión de la Calidad

REGISTROS DE CALIDAD

Código	Título del Documento
	Facturas
	Cortes de caja

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	REVISIÓN:	FECHA
7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4	PRO-GST-02	03	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
MARIA GUADALUPE HERNANDEZ	Lic. Luz Yesenia Buendía Rodríguez