



**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada
DISTRIBUCION**

(SBR) Subrecaudación	X	(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios	X	(FCT) Facturación	X
(PRE) Presupuestos	X	(SRG) Servicios Generales	X	(CTB) Contabilidad	X
(EGR) Egresos	X	(PMO) Promoción de Obras	X	(GEC) Gerencia Comercial	X
(RHS) Recursos Humanos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(SMA) Sucursal Maneadero	X
(CMP) Compras	X	(CTR) Contraloría	X	(VIG) Vicente Guerrero	X
(ALM) Almacén	X	(FOC) Foráneo Comercial	X	(SMI) Sucursal Mission	X
(TES) Tesorería	X	(SCH) Sucursal Chapultepec	X		

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/07	
B	Objetivo de Calidad	13/09/07	
C	Actualización	04/07/08	
D	Se modifico nomenclatura del Manual de Calidad (MCE3.01)	13/10/08	
E	Se elimino la instrucción 8 "Proceso de Aplicación" porque ahora lo realiza el depto. de informática	21/11/08	
F	Actualización	13/01/09	
G	Se integraron los departamentos de: RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	
H	Se integro la instrucción .08 CESPEM/INCO	30/07/09	
I	Se integro la ley responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Baja California y Ley de Ingresos del Estado de Baja California.	10/09/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	PROCESO DE ACTIVIDADES
DCJS.01	Cajas.

OBJETIVO DEL PROCESO

Recepción del cobro del servicio de agua y reposición de recibos de una manera eficiente y atenta.

OBJETIVO DE CALIDAD

- Tiempo de atención al usuario en ventanilla por pago del servicio de agua y reposición de recibo no mayor a 3 minutos.

**ENTRADA:**

Recepción del pago del usuario.

SALIDA:

Proceso de aplicación.

RECURSOS MATERIALES

- Sistema electrónico SICOM
- Equipo de computo
- Equipo de oficina
- Impresora
- Lector
- Caja Fuerte
- Caja Receptora
- Línea Telefónica
- Sistema electrónico Cespemáticos
- Cajero Cespemático

REQUISITOS DEL PROCESO

Ley de las comisiones estatales de servicios públicos del estado de baja california.

Artículo 2º.

Código Fiscal del Estado

Art. 28º

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

7º, 15º, 16º, 17º, 175º, 176º, 178º, 179º, 18º

Ley de Ingresos del Estado de Baja California

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESOMensualmente

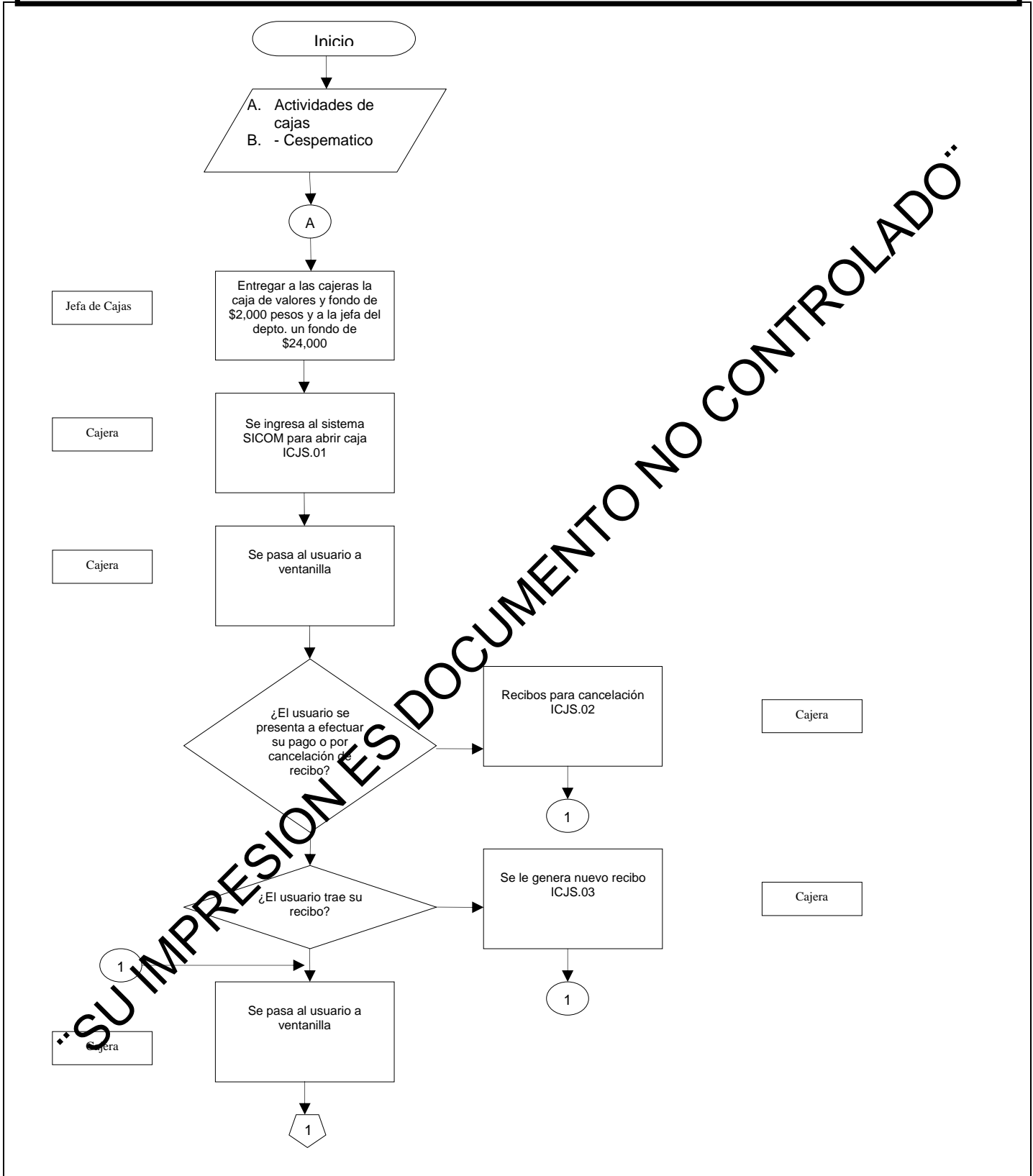
1. Medición de tiempo de atención al usuario cada mes.

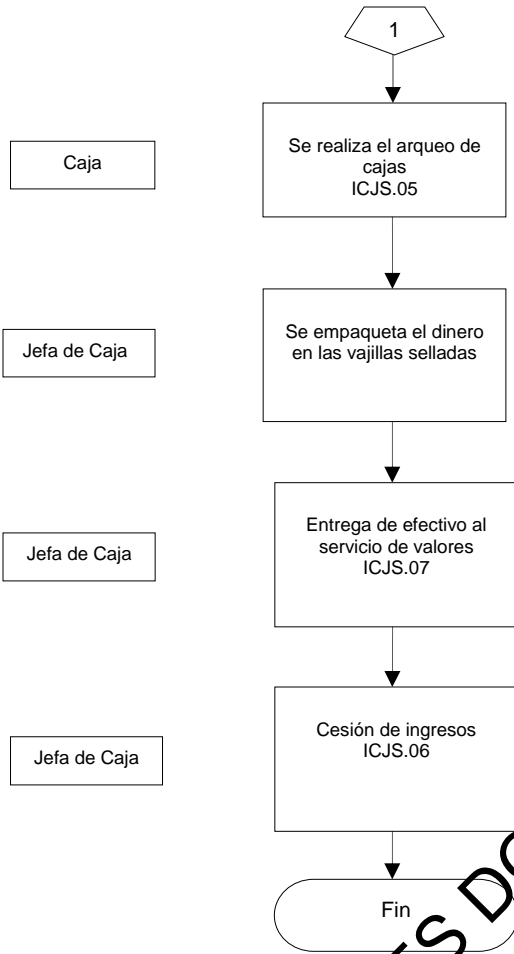
ANÁLISIS DEL PROCESO

1. Reporte de recibos cobrados diariamente.
2. Reporte de Ingreso Diario (de todas las sucursales)
3. Reporte de listado de ingresos diarios.

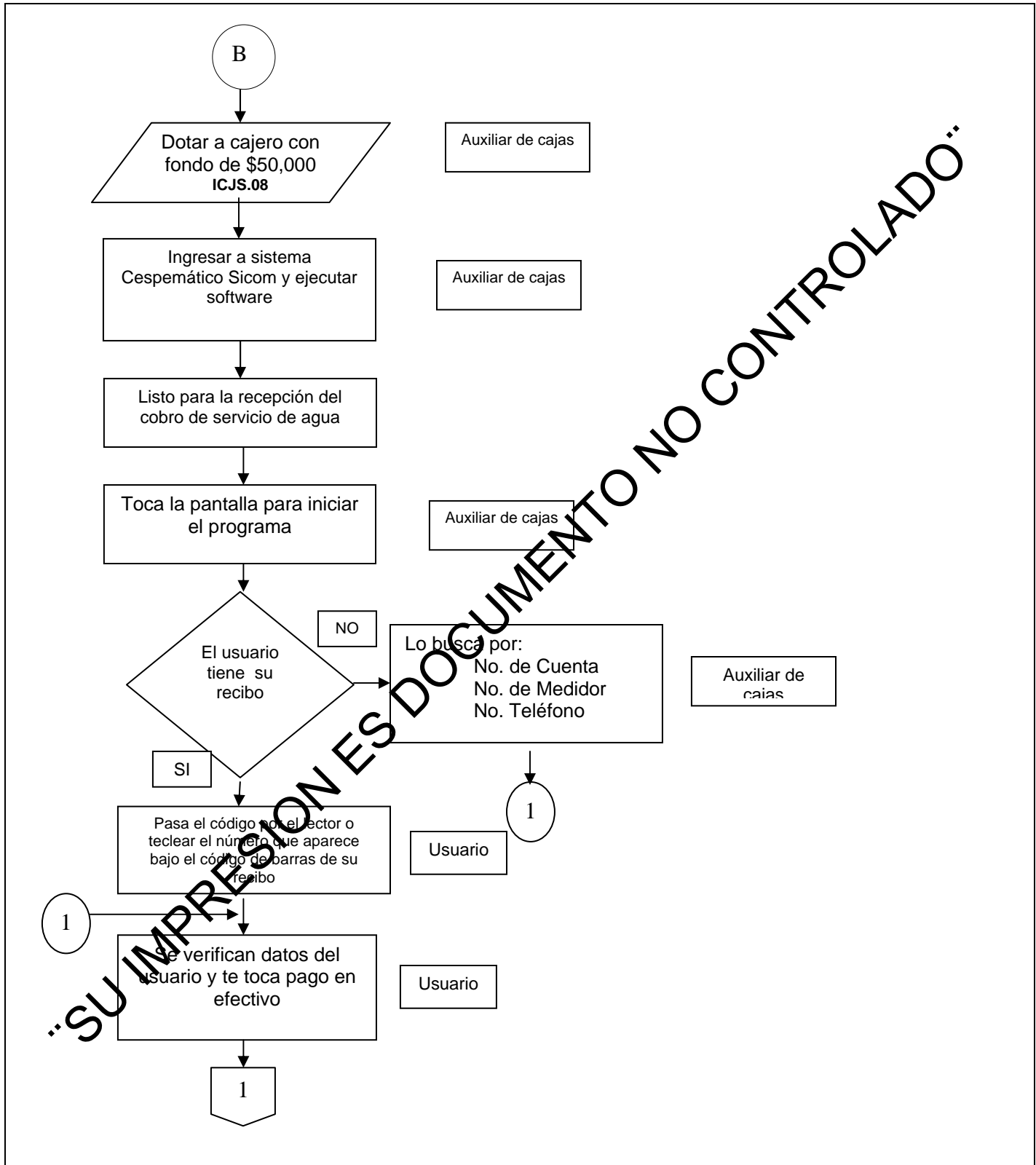
PRODUCTO NO CONFORME

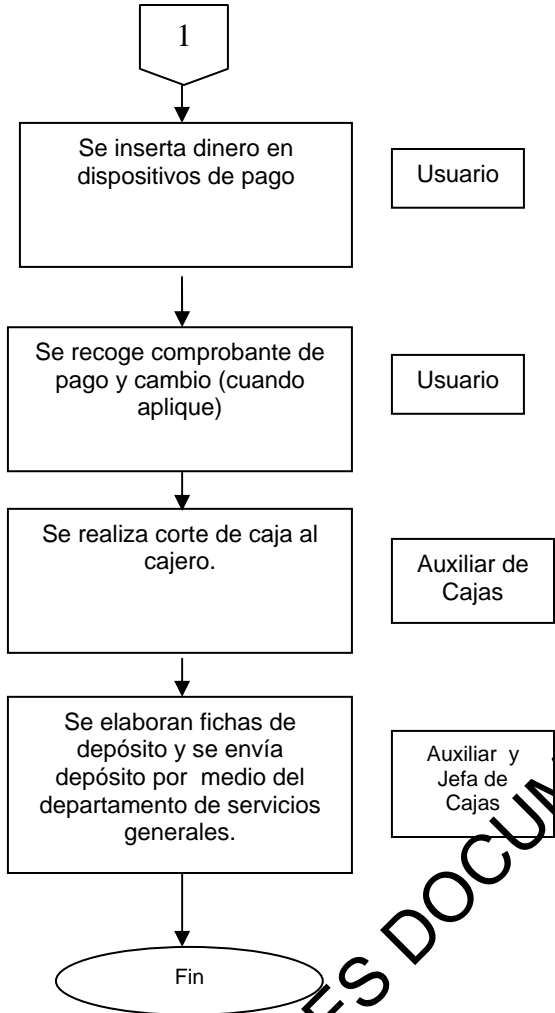
- Faltantes en el manejo de valores.
- Recibir cheques sin firma





“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”





“SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO”



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec		(SMA) Sucursal Maneadero	

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/07	
B	Actualización	13/01/09	
C	Se integraron los departamentos de: RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.01

Ingreso al sistema para apertura de caja.

OBJETIVO

Apertura de la caja receptora para comenzar a brindar el servicio al usuario.



Abreviatura:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Documento Relacionados:

LEY DE LAS COMISIONES ESTATALES DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

Art. 2º

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema electrónico SICOM.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Actividades realizadas por el cajero:

1. Dar doble clic en el icono “**Sistema Cajas**” ubicado en el Escritorio.
2. Dentro de la pantalla inicial, en la barra de menú se da clic en “**Catálogo**”.
3. En la barra de opciones se da clic en “**Operadores**”.
4. Aparece en pantalla la ventana “**Identificación del Operador**” donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
5. Se selecciona operador y se presiona la tecla **F9**.
6. Aparece en pantalla ventana “**Catalogo de Operadores**” se selecciona el módulo y se da clic en **OK**.
7. Se presiona la tecla **ENTER** 2 veces y se da clic en el icono “**Salir**” de la barra de herramientas.
8. Regresa a la pantalla inicial, de la barra de menú se da clic en “**Cajas**”
9. En la barra de opciones se da clic en “**Cajas**”.
10. Aparece en pantalla la ventana “**Identificación del Operador**” donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**
11. Aparece en pantalla la ventana “**Apertura de Cajas**”, en donde se da clic en el icono “**Insertar Registro**” de la barra de herramientas.
12. Se captura el número de caja y se presiona la tecla **ENTER**.
13. En la celda de estado (**Edo**) indicará como se encuentra en ese momento el módulo.
 - A: Abierta
 - C: CerradaDespués de verificado se presiona la tecla **ENTER**.
14. Se captura la fecha de Ingreso y se presiona la tecla **ENTER** 3 veces hasta posicionarse en celda “**clave**”.



15. Se captura la clave del operador y se presiona la tecla **ENTER**. Si el operador no recuerda su clave presionar tecla **F9** y selecciona operador.
16. Se da clic en “**Datos Generales**” y se verifica la fecha Actual, que deberá corresponder a la fecha de ingreso anteriormente capturada.

(Utilicé icono “**Eliminar registro**” de la barra de menú para borrar cajas sin cobrar)
17. Se da clic en el icono “**SALIR**” de la barra de herramientas.
18. Regresa a la pantalla inicial, en la barra de menú se da clic en “**Registro**”.
19. En la barra de opciones se da clic en “**Reg. Certifica**”.
20. Aparece en pantalla la ventana “**Identificación del Operador**” en donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
21. Se confirma clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
22. Aparece en pantalla la leyenda confirmando “**Tienes Abierta la Caja** (anteriormente abierta) **En La Sucursal** (anteriormente seleccionada).”
23. Se da clic en **SI** y se presiona la Tecla **ENTER**.
24. Aparece en pantalla la ventana “**Captura de Recibo**”, donde se comienza a atender al usuario.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios	X	(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	VERSIÓN ORIGINAL	26/01/07	
B	Actualización	20/02/08	
C	Actualización	13/01/09	
D	Se integraron los departamentos de RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.02

Cancelación de recibos.

OBJETIVO

Atender la solicitud del usuario sobre cambio de información en su cuenta, mediante la cancelación de su recibo actual.



Abreviatura:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Documento Relacionados:

LEY DE LAS COMISIONES ESTATALES DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

Art. 2º

Registro de Calidad.

1. Recibo cancelado (documento) archivo 1 año después del ejercicio.
2. Movimiento registrado en el SICOM.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cancelación de Recibo .

Actividades realizada por la cajera:

1. Dentro de la pantalla inicial, en la barra de menú se da clic en “**Registro**”.
2. En la barra de opciones se da clic en “**Modifica/Cancela**”
3. Aparece en pantalla la ventana “**Identificación del Operador**” donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
4. Se captura número de caja y se presiona la tecla **ENTER**.
5. Se captura la fecha de pago del recibo y se presiona **ENTER**.
6. Se despliega información en pantalla y se posiciona en la fila del recibo que desea cancelar y se clic en el icono “**Cancelar Recibo**” o se presiona la tecla F4.
7. Aparece en pantalla la leyenda “**Esta seguro (a) de Cancelar el Recibo (se muestra el numero de recibo a cancelar)**” y se presiona la tecla **SI**.
8. Verificar que en la celda de “**Estado**” el número haya cambiado a 2.
9. Se da clic en el icono “**SALIR**” de la barra de herramientas.

El recibo deberá ser cancelado el mismo día de pago antes de que el cajero (a) realice su arqueo de caja. De lo contrario el usuario podrá realizar su corrección en el área de multiservicios).

10.- La cancelación de recibo puede deberse a la siguiente causa:

- El usuario solicita cambiar información en su registro de su cuenta.
- a) El personal de Multiservicios entrega a la cajera el recibo a cancelar.
 - b) La cajera lo sella de cancelado y lo firma el usuario.
 - c) Se conserva el recibo completo guardándolo en el folio correspondiente para archivo.
 - d) Se genera recibo nuevo (ver ICJS.03), registrándose en el sistema la reposición o se hace la devolución por el pago que realizó el usuario.



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Cajera

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	VERSIÓN ORIGINAL	26/01/07	
B	Actualización	20/02/08	
C	Se elimino un registro de calidad	04/07/08	
D	Actualización	13/01/09	
E	Se integraron los departamentos de RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.03

Generación de Recibos.

OBJETIVO

Generar un nuevo recibo al usuario con la información de su cuenta revisada y actualizada.



Abreviatura:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Documento Relacionados:

LEY DE LAS COMISIONES ESTATALES DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

Art. 2º

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema SICOM (electrónico).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Generación de recibo.

Actividades realizada por la cajera:

Sistema Comercial al Modulo de Facturación

1. Se abre caja ver **(ICJS.01)**.
2. Se presiona la tecla **ENTER** para actualizar turno.
3. Se da clic en el icono "**Genera Recibo**" o se presiona la tecla **F5**.
4. Aparece en pantalla la ventana "**Identificación del Operador**" donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
5. Se despliega en la pantalla la información completa de la cuenta.

- **Si el Usuario SI Trae Recibo.**

5.1. Aparece en pantalla la ventana "**Generación de recibos**" donde se captura el número de cuenta del usuario y se presiona la tecla **ENTER**.

5.2. Se despliega en la pantalla los datos de la cuenta.

5.3. Se presiona la tecla **ENTER** para ver Deudas de la cuenta (ver paso 6).

- **Si el Usuario NO Trae Recibo.**

5.1. Aparece en pantalla la ventana "**Generación de recibos**" donde se presiona la tecla **F1**.

5.2. Aparece en pantalla la ventana "**Búsqueda de Cuenta de un Usuario**"
Opciones de Búsqueda.

1. Buscar Cuenta por Nombre.
2. Buscar Cuenta por colonia y Nombre.
3. Buscar Cuenta por Colonia, Manzana, Lote, Fracción, Condominio.
4. Buscar Cuenta por Medidor.
5. Buscar Cuenta por Ruta, Libro, Pagina.
6. Buscar Cuenta por Razón Social.
7. Buscar Cuenta por Teléfono.
8. Buscar clave por cuenta catastral.
9. Buscar cuenta por Domicilio.



5.3. Se elige el número de la opción por la cual se buscara la cuenta del usuario y se presiona la Tecla **ENTER**.

5.4. Insertar datos solicitados en cada celda y presionar tecla **ENTER**.

5.5. Una vez localizada la cuenta se teclea dos veces **ENTER** para ver deudas (ver paso 6).

Si el usuario desea **Abonar** se cobrara en la siguiente prioridad:

	Concepto	Nombre de Concepto
1	230	Gastos de Ejecución
2	400	Otro servicio de normalización
3	290	Convenios
4	30	Cuentas vencidas
5	10	Cuneta corriente

- Se teclea el abono a su cuenta.
- Se ajusta a la cuenta y se aplica lo restante a la cuenta siguiente.

Utilizar tecla "**Supr**" para modificar y "**Eliminar Registro**" para eliminar la celda.

6. Se presiona la tecla **F1** para procesar el recibo, se presiona la tecla **ENTER** dos veces para la impresión del recibo.

7. Se procede al cobro (**Ver ICJS.04**).

Generación de Recibos con Condonación de Recargos.

1. Se abre caja ver (**ICJS.01**).

2. Se presiona la tecla **ENTER** para actualizar turno.

3. Se da clic en el icono "**Condonación**" o se presiona la tecla **F9**.

4. Aparece en pantalla la ventana "**Identificación del Operador**" donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.

(Si no hay campaña de condonación aparecerá leyenda "**No hay campaña de condonación vigente**" y no se podrá generar recibo).



5. Se captura el número de cuenta del usuario y se presiona **ENTER**.

6. Se presiona la tecla **F1** para generar recibo y se presiona la tecla **ENTER** dos veces para imprimir el recibo.

7. Se procede a realizar el cobro. (Ver **ICJS.04**).

(La condonación es únicamente aplicable en recargos y es información generada por el sistema).

Genera Recibo de Anticipo a Cuenta.

1. Se abre caja ver (**ICJS.01**).

2. Se presiona la tecla **ENTER** para actualizar turno.

3. Se da clic en el icono "**Anticipo**" o se presiona la tecla **F7**.

4. Aparece en pantalla la ventana "**Identificación del Operador**" donde se captura la clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.

5. Se captura número de cuenta del usuario y se presiona **ENTER** 2 veces.

6. Se captura la cantidad a abonar se presiona la tecla **ENTER** y después **F1**.

7. Aparece leyenda "**Generando Recibo Espere**" se presiona la tecla **ENTER** 2 veces para imprimir recibo.

8. Se procede a realizar el cobro. (Ver **ICJS.04**).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	VERSIÓN ORIGINAL	26/01/07	
B	Actualización	20/02/08	
C	Actualización	13/01/09	
D	Se integraron los departamentos de RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.04

Cobro del servicio al usuario.

OBJETIVO

Realizar el cobro al usuario de su consumo de servicio de agua.



Abreviatura:

SICOM: Sistema Electrónico Comercial.

Documento Relacionados:

LEY DE LAS COMISIONES ESTATALES DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

Art. 2º

CÓDIGO FISCAL DEL ESTADO

Art. 28

LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO.

Art. 7, 15,16,17,175,176,178,179 y 181

Registro de Calidad.

1. Talón de Factura (documento)
2. Registro en el sistema SICOM (electrónico).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cobro de servicio.

Actividades realizada por la cajera:

1. Si el recibo esta al corriente se pasa por el lector. Si se encuentra vencido, se presiona la tecla F6 y después se pasa por el lector.
2. En el espacio correspondiente se captura el número de recibo.
3. Se presiona la tecla ENTER para desplegar en pantalla la información completa de la cuenta.
4. Se presiona la tecla F1 para acceder a la ventana de cobro.
5. El sistema requiere que se indique la forma de pago, con las siguientes opciones:
 - a) EM: moneda nacional.
 - b) CM: pago en cheque en Bancos Mexicanos
 - c) TC: pago en tarjeta de crédito.
 - d) EA: pago en dólares.
 - e) CA: pago en documentos en dólares en Bancos Mexicanos
 - f) D: cuentas acreedoras.
6. Se elige la opción que corresponda y se presiona la tecla ENTER.

Pago en Moneda nacional (EM) y Pago en Dolares (EA).

1. En el espacio "Importe" se captura el pago del usuario y se presiona la tecla ENTER.
2. Aparece en pantalla el cambio del usuario (cuando aplique) y cuando sea en dólares aparecerá la conversión.
3. Se presiona la tecla F3 para proteger el recibo con la certificación, imprimiéndose la siguiente información.
 - Pagado
 - CESPE
 - Hora
 - Fecha
 - El número correspondiente a la cajera que atendió al usuario
 - Número de folio
 - Número de recibo
 - Importe
 - Recargos (cuando aplique)
 - Total (importe + recargos, cuando aplique)



4. Una vez impreso, se desprende el talón y se guarda en el archivo de la caja.
5. Se le entrega al usuario la factura.
6. Se presiona la tecla F1 para limpiar el registro.

Pago en Cheque (CM) y en Documentos en Dólares (CA)

1. Se revisa que contengan los datos necesarios y que esté debidamente firmado.
2. En el espacio "No. de documento" se capturan los últimos 4 dígitos del documento.
3. Se elige el banco.
4. Se presiona la tecla F1 para acceder a la ventana de cobro.
5. Se presiona la tecla F3 para proteger el recibo con la certificación impresa.
6. Se desprende el talón y se guarda en el archivo de la caja.
7. Se le entrega al usuario la factura.
8. Se presiona la tecla F1 para limpiar el registro.

Si se recibió un cheque sin contener la firma, la cajera que lo recibió localizará al usuario para que se presente, dando de tiempo hasta las 15:00 hrs. del día siguiente.

Pago en Tarjeta de Crédito (TC)

1. La cajera recibe la tarjeta y le pide una identificación para comparar las firmas.

Nota: en caso de NO estar firmada la tarjeta se le solicita al usuario que la firme.

2. La cajera pasa la tarjeta por la Terminal
 - Si es rechazada se le avisa al usuario y se le pide otra forma de pago (moneda nacional, pago en cheque en Bancos de México, pago en otra en tarjeta de crédito o debito, pago en dólares, pago en documentos en dólares en Bancos de México, cuentas acreedoras)
 - En caso de ser autorizada se procede al cobro
3. En el espacio "No. de documento" se capturan los últimos 4 dígitos del comprobante.
4. Se presiona la tecla F9 y se selecciona el banco.
5. En el espacio "Importe" se captura el pago del usuario y se presiona la tecla ENTER.
6. Se presiona la tecla F3 para proteger el recibo con la certificación impresa.



7. Se desprende el talón y se guarda en la caja.
8. Se le entrega al usuario la factura.
9. Se presiona la tecla F1 para limpiar el registro.

Cuentas Acreedoras (D)

Se maneja cuando en la cuenta de algún usuario se le ingreso dinero anticipadamente.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar de Departamento

Jefe de Departamento

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/07	
B	Actualización	20/02/08	
C	Actualización	13/01/09	
D	Se integraron los departamentos de RHS, CM, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.05

Arqueo de cajas.

OBJETIVO

Realizar el corte de caja, registrándose todo el dinero cobrado durante el día.



Documento Relacionados:

LEY DE LAS COMISIONES ESTATALES DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

Art. 2º

CÓDIGO FISCAL DEL ESTADO

Art. 28

LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO.

Art. 7, 15,16,17,175,176,178,179 y 181

Registro de Calidad.

1. Reporte de Arqueo de Cajas.
2. Reporte de recibos diarios.
3. Registro en el sistema electrónico SICOM

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Arqueo de Caja.

Actividad realizada por la Cajera.

1. Dentro de la pantalla inicial, en la barra de menú se da clic en “**Arqueo**”
2. En la barra de opciones se da clic en “**Arqueo**”.
3. Aparece en pantalla la ventana “**Arqueo de Caja**” donde se captura en número de Caja y se presiona la tecla **ENTER**.
4. Se captura la Fecha, se presiona la tecla **ENTER**. Se captura Clave personal del cajero (a) y se presiona la tecla **ENTER**.
5. En la celda “**Elija Opción**” se captura la opción deseada.

Se enlistan las opciones para captura de información:

- Billetes (presionando la tecla **B** y **ENTER**).
- Monedas (presionando la tecla **M** y **ENTER**).
- Documentos (presionando la tecla **D** y **ENTER**).

El cajero (a) puede comenzar a revisar sus documentos e Ingresar Billetes y Monedas. (El cajero (a) cuenta con un fondo de \$ 2,000, no entra como ingreso).

(Se utiliza el icono “**Regresar**” para cambiar de opción).

6. En la parte inferior izquierda aparecerán las siguientes leyendas:
 - “**Total Cinta Auditora**”: que estará marcando cuanto se cobró en recibos.
 - “**Redondeo**”: Indica diferencia redondeada en el día.
 - “**Total de Arqueos**”: que da la suma automáticamente.
 - “**Diferencia**”: Indica si existe un faltante o sobrante.
 - “**Total de Reporte de Recibos**”: marca el ingreso recibido (que corresponde a la suma de la cinta auditora).
7. Se presiona la tecla **F3** para cerrar la caja o clic en el icono “**Cerrar Caja**”.

Si hay Diferencia aparecerá un recuadro con la leyenda:

¿ **Existe un faltante o sobrante, desea continuar?** Se da clic en la opción “**SI**” y la opción “**NO**” cuando el cajero (a) requiera rectificar o verificar la información registrada para el arqueo.



8. Se presiona la tecla **F1** para la impresión del Arqueo.
9. Se da clic en icono "**SALIR**" de la barra de herramientas.
10. Dentro de la pantalla inicial, de la barra del menú se da clic en "**Reporte**".
11. De la barra de opciones se da clic en "**Fichas de Deposito**".
12. Se ingresa número de caja, se presiona la tecla **ENTER**. Se ingresa Fecha y se presiona la Tecla **ENTER**.
13. Se despliega información y se da clic en "**Ficha de Efectivo**" para imprimir fichas de Depósito de Efectivo. Se da clic en icono "**SALIR**" de la barra de herramientas.
14. Se da clic en "**Ficha de Cheques**" para imprimir Fichas de Deposito de cheques (Cuando se reciba Cheque) se da clic en "**SALIR**" de la barra de herramientas.
15. Se da clic en "**Ficha de dólares**" para imprimir Fichas de Deposito de Dolares (Cuando se reciba Dólares). Se da clic en "**SALIR**" de la barra de herramientas.
16. El cajero(a) entrega el efectivo y documentos junto con las fichas de depósito y arqueo firmado a la Jefa de Cajas para su revisión.

(Si por alguna razón la Jefa de Cajas no se encuentra, el Arqueo y las fichas se guardarán en la caja fuerte).

Las fichas de depósito deberán contener la siguiente información:

- Fecha del Corte.
- Número de cuenta bancaria.
- Nombre de la cajera.
- Firma.
- Monto del depósito.
- Numero de caja.

Información adicional para cheques:

- Número de documento.
- Banco.
- Importe.

17. Dentro de la pantalla inicial, de la barra del menú se da clic en "**Reporte**".

"SU IMPRESIÓN ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



18. De la barra de opciones se da clic en “**Recibos**”.
19. Aparecerá en pantalla la ventana “**Reporte de Recibos Cobrados**” donde se captura la fecha y se presiona la tecla **ENTER**.
20. Se captura el número de Caja, se presiona la tecla **ENTER** . Se captura clave del Cajero (a) y se presiona **ENTER**.
21. Se da clic en “**Listado de Recibos**”. Se da clic en icono de la barra de menú “**Generar Reporte**” o se presiona la tecla **ENTER**.
22. Se imprime reporte y se archiva.
23. Se da clic en icono “**SALIR**” de la barra de herramientas.

Nota: Podrán realizarse arqueos sorpresivos, a criterio de la Jefa del área de Cajas, así como del departamento de Contabilidad, Contraloría Interna o Contraloría Externa.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Cajera Auxiliar

Jefe del Área de Cajas

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	VERSIÓN ORIGINAL	26/01/07	
B	Actualización	04/07/08	
C	Actualización	13/01/09	
D	Se integraron los departamentos de RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.06

Listado de Ingresos Diarios.

OBJETIVO

Registro de cobro diario por cada caja para su revisión y control. .



Documento Relacionados:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California
Art. 2º

Registro de Calidad.

1. Respaldos de cinta auditoria y arqueo (electrónica).

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Respaldo de Cinta Auditora y Arqueo

Actividad realizada por la Jefa del área de Cajas.

Nota: El registro de la bitácora está basado en el reporte de arqueo.

1. Corresponde a los ingresos recibidos por los cajeros.

- Esta bitácora de valida con las fichas de deposito
- Una vez que se revisa la bitácora de ingresos este se entrega al área de egresos con las fichas de deposito.

2. Las fichas de depósitos son entregados a la mensajería interna (servicios generales), donde el responsable de la mensajería deberá firmar las fichas de recibido para después ser depositadas al banco que corresponda una vez que el banco recibe las fichas de deposito serán entregadas a la jefa de cajas.

3. Aplica efectivo, dólares, cheques.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Cajera Auxiliar

Jefe del Área de Cajas

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación		(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios		(FCT) Facturación	
(PRE) Presupuestos		(SRG) Servicios Generales		(CTB) Contabilidad	
(RHS) Recursos Humanos		(ATT) Atención Telefónica		(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras		(CTR) Contraloría		(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén		(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería		(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	26/01/07	
B	Actualización	13/01/09	
C	Se integraron los departamentos de RHS, CMP, ALM, TES, ATT, CTR, FOC, SCH, SMA, VIG, SMI.	12/05/09	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO

ICJS.07

Entrega de Efectivo al Servicio de Valores.

OBJETIVO

Entregar todo el efectivo cobrado en cajas a la compañía de valores para que sea depositado.



Documento Relacionados:

Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California.
Art. 2º

Registro de Calidad.

1. Registro en el sistema electrónico SICOM.
2. Comprobante de servicio (documento)

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

Entrega de efectivo al Servicio de Valores.

1. El dinero en efectivo se guarda en la bolsa de seguridad sellada del servicio de valores.
2. Se llena en maquina de escribir o manualmente el "comprobante de servicio", anotando la siguiente información:
 - Fecha.
 - Nombre y Dirección de la Comisión.
 - Nombre y Dirección del Banco.
 - Fecha de entrega.
 - Cantidad que se está entregando en Moneda Nacional en Letra y número.
 - Firma de quien envía (Jefa o auxiliar del área de Cajas).
 - Número único de seguridad que se encuentra impreso en la bolsa de seguridad.
3. El dinero es entregado al servicio de valores a las 17:00 hrs.
4. Datos que deberá llenar el operador de la compañía de valores en el comprobante de servicio, los cuales deberán ser revisados:
 - Fecha y Hora de recepción del dinero.
 - Nombre y firma del operador.
5. Se le entrega al servicio de valores la copia del comprobante de servicio y el área de Cajas se queda con el original.
6. El comprobante se archiva en carpeta por fecha, con un periodo de retención de 1 año.

"SU IMPRESIONES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Auxiliar del departamento

Jefe del Área de Cajas

Sub-Dirección Comercial

DISTRIBUCION

(SBR) Subrecaudación	X	(CJS) Cajas	X	(JUR) Jurídico	X
(COD) Control de Documentos	X	(MTS) Multiservicios	X	(FCT) Facturación	X
(PRE) Presupuestos	X	(SRG) Servicios Generales	X	(CTB) Contabilidad	X
(RHS) Recursos Humanos	X	(ATT) Atención Telefónica	X	(SMA) Sucursal Maneadero	
(CMP) Compras	X	(CTR) Contraloría	X	(VIG) Vicente Guerrero	
(ALM) Almacén	X	(FOC) Foráneo Comercial		(SMI) Sucursal Misión	
(TES) Tesorería	X	(SCH) Sucursal Chapultepec			

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN
A	Versión original	30/07/2009	

"ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA"

IDENTIFICACION

NO. DE DOCTO	
ICJS.08	Cespemático.

OBJETIVO

Brindar recepción de cobro de servicio de agua al usuario de una manera eficiente y segura los 365 días del año cubriendo un horario de 7:00 - 20:00 hrs.



Definiciones:

Dotación: Determinar la cantidad de dinero depositada en el cajero.

Documento Relacionados:

Ley de las comisiones estatales de servicios públicos del estado de Baja California.
Artículo 2º.

Código Fiscal del Estado.
Art. 28º

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
7º, 15º, 16º, 17º, 175º, 176º, 178º, 179º, 18º

Registro de Calidad:

Reporte de recibos cobrados diariamente.
Reporte diario de control de ingresos.
Corte de Caja

"SU IMPRESIÓN ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



INSTRUCCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. APERTURA DE CAJERO (DOTACION)

2. Abrir sistema Cespemático.
3. En el menú principal tocar "Apertura de Cajero" y seleccionar opción "Definir Dotación".
4. Aparecerá en pantalla la ventana password de sistema, introducir clave de Cespemáticos y presionar validar. Aparecerá en la pantalla la ventana "Definir dotación inicial".
5. En el menú principal tocar "Herramientas" y seleccionar opción "Teclado Pantalla".
6. Teclar en numero monedas de \$ 1, \$ 5 y Billetes de \$50 que se habrán de dotar físicamente al cajero. (Fondo Cespemático \$ 50.00).
7. Presionar botón definir dotación. Aparecerá mensaje "Dotación Aceptada con Éxito" presionar "Aceptar" y después "Salir".
8. Se procede a dotar Cespemático físicamente.
9. En el menú principal, dar clic en herramientas y seleccionar la opción Ejecutar software Cajero.
10. Cajero listo para recibir pagos.

2. COBRO

1. Tocar pantalla para iniciar Cespemático
2. Si el usuario trae su recibo pasarlo por el lector.
3. Si no trae su recibo lo puede buscar por:
 - No. de cuenta.
 - No. Medidor.
 - No. Teléfono.

Tocar opción deseada y teclar números en pantalla, tocar "hacer búsqueda"

4. Aparecerá en pantalla datos de usuario y verificarlos.
5. Tocar icono pago en efectivo.
6. Depositar dinero en dispositivos de pago.
7. Si el usuario desea abonar depositar efectivo a acreditar y tocar "abonar".
8. Tomar comprobante de pago y cambio (cuando aplique).

3. CONSULTA DE SALDO E IMPRESIÓN DE RECIBO

1. Tocar pantalla para iniciar Cespemático.
2. Si el usuario trae su recibo pasarlo por el lector, si no lo puede buscar por:
 - No. de cuenta.
 - No. Medidor.
 - No. Teléfono.



3. Verificar datos de usuario.
4. Si el usuario desea una impresión de saldo tocar icono "imprimir".
5. Tomar impresión de saldo.

4. CORTE DE CAJA

1. En el menú principal tocar "Cierre Cajero" y seleccionar opción "Corte de Caja".
2. Aparecerá en pantalla la ventana password de sistema, introducir clave de Cespemáticos y presionar validar.
3. Aparecerá pregunta ¿desea realizar corte de caja? y presionar si.
4. Aparece leyenda "uno o mas de los márgenes están fuera de área de impresión desea continuar" y presiona "SI".
5. Aparece pregunta ¿Se imprimió con éxito el corte? (El cajero dará impresión del corte de caja y las fichas de deposito y listado de recibos saldrán en la impresora del departamento de cajas). Presiona SI.
6. Aparece leyenda "Corte de caja realizado con éxito" presiona "OK".
7. Se retira efectivo de cajero y se realiza corte.
8. Se envía depósito por medio del departamento de servicios generales con las fichas de deposito anteriormente mencionadas.

El corte se realizara diario a los cajeros de oficinas centrales y 3 veces por semana a cajeros foráneos.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CONTROLADOS EXTERNOS					REVISION DE REGISTROS	C
					FECHA ULTIMA MODIFICACION	SEPTIEMBRE 2009
NOMBRE DEL DOCTO.	MEDIO DE CONSULTA	PROCESO DE REFERENCIA	FECHA DE PUBLICACION	FECHA DE ACTUALIZACION	AREA RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	
Ley de las Comisiones Estatales de Servicios Públicos del Estado de Baja California	Digital y papel	DCJS.01	10/02/79	13/01/05	CAJAS	
Ley de Ingresos del Estado de Baja California	papel	DCJS.01	22/12/06	SEP 09	CAJAS	
Código Fiscal del Estado	Digital y papel	DCJS.01	31/12/88	19/12/05	CAJAS	
Ley general de de títulos y operaciones de crédito	Digital y papel	DCJS.01	27/08/32	20/08/06	CAJAS	
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.	Digital y Papel	DCJS.01	29/08/03	25/08/06	CAJAS	

..SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Registro en SICOM	X		ICJS.01	Ingreso al sistema para apertura de caja	Base de datos	Electrónica	Por fecha y folio	5 años	Cinta de respaldo
Registro en SICOM	X		ICJS.02	Cancelación de recibos	Base de datos	Electrónica	Por fecha y folio	5 años	Cinta de respaldo
Recibo cancelado		X	ICJS.02	Cancelación de recibos	Archivo	Cajas de archivo	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		ICJS.03	Generación de recibos	Base de datos	Electrónica	Por fecha, folio o recibo	5 años	Cinta de respaldo
Factura		X	ICJS.04	Cobro del servicio al usuario	Archivo	Cajas de archivo	Por fecha, folio o recibo	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		ICJS.04	Cobro del servicio al usuario	Base de datos	Electrónica	Por fecha o folio	5 años	Cinta de respaldo
Reporte de arqueo de cajas		X	ICJS.05	Arqueo de cajas	Archivo	Cajas de archivo	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		ICJS.05	Arqueo de cajas	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de respaldo
Reporte de recibos diarios		X	ICJS.05	Arqueo de cajas	Archivo	Cajas de archivo	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Registro en SICOM	X		ICJS.05	Arqueo de cajas	Base de datos	Electrónica	Por fecha o folio	5 años	Cinta de respaldo



CAJAS
FCOD-12
REVISIÓN: B
SEPTIEMBRE 2007

COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					
Respaldo de cinta auditora y arqueo SICOM	X		ICJS.06	Listado de Ingresos Diarios	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de respaldo
Comprobante de servicio		X	ICJS.07	Entrega de Efectivo al Servicio de Valores	Archivo	Carpeta	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Reporte de Recibos Cobrados Diariamente	X		ICJS.08	Cespematico	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de respaldo
Reporte de Recibos Cobrados Diariamente		X	ICJS.08	Cespematico	Archivo	Carpetas	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto
Reporte diario de control de ingresos	X		ICJS.08	Cespematico	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de respaldo
Corte de caja	X		ICJS.08	Cespematico	Base de datos	Electrónica	Por fecha	5 años	Cinta de respaldo
Corte de caja		X	ICJS.08	Cespematico	Archivo	Carpetas	Por fecha	1 año después del ejercicio	Archivo muerto

