



TIJUANA

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

**TESORERIA MUNICIPAL
DIRECCION DE RECAUDACION**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
CAJA GENERAL**

ENERO 2020



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAJAS RECAUDADORAS

INDICE

- 1.- OBJETIVOS GENERALES
- 2.- PERFIL DEL OPERADOR DE CAJA
- 3.- FORMALIDADES DE CONTRATACION
- 4.- GLOSARIO
- 5.- DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL
- 6.- DE LA CAPTACION DE INGRESOS A TRAVES DE CAJA GENERAL
- 7.- DE LA CAPTACION DE INGRESOS EN CAJAS GENERALES DE AREAS DESCONCENTRADAS.
- 8.- DE LAS FUNCIONES DEL ESTAFETA.
- 9.- DEL PROCEDIMIENTO POR FALTANTES DE EFECTIVO EN CORTES DE CAJA
- 10.- DEL PROCEDIMIENTO POR SOBRESANTES DE EFECTIVO EN CORTES DE CAJA.
- 11.- PLAN DE CONTINGENCIA

1.- OBJETIVOS GENERALES

Dar debido cumplimiento a la Norma Técnica No. 53 custodia y traslado de valores para uso de la Tesorería Municipal.

Establecer los procedimientos para ordenar las actividades de recepción, entrega y custodia de los ingresos en efectivo y valores documentales de una unidad recaudadora, garantizando la concentración, registro y depósito de los valores por los diversos conceptos de ingresos cobrados a las instituciones bancarias asignadas.

Presentar los procedimientos de observancia general para todas aquellas personas que intervienen en los procesos, debiendo apegarse estrictamente a los términos señalados.

En caso de su inobservancia se procederá a turnar el asunto a la Sindicatura Procuradora Municipal, quien determinará la responsabilidad administrativa correspondiente, según el caso concreto.



2.- PERFIL, HABILIDADES Y DESTREZAS DEL OPERADOR DE CAJA

Los profesionales que trabajan de manera colaborativa hacia metas comunes, escuchando y respetando las ideas de los demás, contribuyen tanto a la convivencia laboral como a la eficiencia e imagen institucional.

- Honradez, responsabilidad y disciplina.
- Orientación al ciudadano.
- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Contar con un año de experiencia.
- Enseñanza preparatoria terminada.
- Técnico nivel medio en contabilidad o administración y comercio.
- Manejo de Microsoft office Excel nivel usuario.
- Reconocimiento de dinero cheques y valores falsos.
- Normas y procedimientos aplicables del Ayuntamiento de Tijuana.

3.- FORMALIDADES DE CONTRATACIÓN

3.1 Solicitud de Empleo. -

Posteriormente del reclutamiento interno y externo cada uno de los candidatos que se presenten para entregar los documentos llenara una hoja llamada solicitud de empleo con el fin de realizar el trámite inicial acorde al perfil requerido. (Formato de Oficialía Mayor).

3.2 Entrevista curricular

Este proceso, se realizará por el Cajero General a fin de verificar los datos señalados en el currículum vitae por el aspirante al puesto de operador de caja, teniendo la oportunidad del contacto directo, observando aspectos de forma general, como son; formación académica, experiencia laboral, situación familiar, aspiración salarial, entre otras, así como también se puede visualizar la forma comunicativa del candidato, la facilidad de expresión y comunicación no verbal.

3.3. Entrevista de selección por competencias y prueba técnica.

A esta entrevista llegan los candidatos que pasaron positivamente las fases anteriores, y se realiza por personal del departamento de caja general, quienes evaluarán el perfil del cargo, sus requerimientos y competencias.

3.4. Será elaborado informe de evaluaciones por el Cajero General para ser entregado al Director de Recaudación quien determinara lo procedente.



3.5. Firma del nombramiento como personal de confianza y/o Contrato por tiempo determinado de acuerdo a la Norma técnica NTA-28. (Contratación por tiempo y obra determinada).

Debiendo presentar para su contratación, los siguientes documentos:

- Copia del acta de nacimiento
- Copia de identificación oficial con fotografía vigente
- Carta de No Inhabilitación
- Carta de No Antecedentes Penales
- Curriculum Vitae
- Certificado Médico de una Institución Pública
- Copia de comprobante de estudios
- Copia de comprobante de domicilio (no más de tres meses de antigüedad)
- Copia de licencia de conducir vigente (en caso de requerirse).
- CURP.
- Carta Testamentaria

4.- GLOSARIO

Para efectos de este manual se entenderá por:

- **Caja:** Oficina o ventanilla donde se recibe dinero y se hacen pagos.
- **Departamento de Caja general:** Encargado de la administración, concentración registro y custodia hasta la realización de los depósitos correspondientes, ubicado en Palacio Municipal.
- **Cajero General:** Se refiere al jefe del Departamento de Caja General.
- **Operador de caja:** Responsable de recepción y custodia de los pagos de contribuyentes.
- **Caja foránea:** Oficina o ventanilla localizada fuera de las instalaciones de Palacio Municipal.
- **Auxiliar de caja general:** Responsable en sustitución del cajero general.
- **Estafeta:** Encargado de transportar valores y cortes de caja externas a palacio.
- **Oficial:** Elemento del policía municipal asignado a la Tesorería.
- **Bitácora:** Registro de control por la entrega y recepción de los distintos paquetes, con nombre y firma del personal que interviene.
- **Administrador:** Responsable de caja recaudadora en Áreas Desconcentradas.
- **Certificados y/o folios:** Numeración designada por el sistema a la operación de pago.
- **Envase:** Envoltura propia para contener los valores que son enviados al Departamento de Caja general, y/o empresa contratada para el transporte de valores al banco.
- **ISAI:** Impuesto sobre Adquisición de Inmuebles.



- **Papeleta:** Documento que describe información referente a la entrega de efectivo a la compañía contratada para traslado de valores a Instituciones bancarias.

5.- DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

5.1 Deberá recibir del Operador de caja y del Estafeta lo siguiente:

- a) Cortes de caja
- b) Tira auditora
- c) Efectivo, cheques, traspasos bancarios, boucher's de tarjetas bancarias.
- d) Efectivo del vale de caja (solo en cajas de palacio municipal)
- e) Legajos diarios de certificaciones (Recibos cobrados)
- f) Recibos cancelados.

5.2 Deberá recibir y validar toda la documentación entregada y recibida en sus operaciones.

5.3 Deberá enviar el ingreso de efectivo (Formato 1) a través de la empresa de traslado de valores contratada para tal efecto, obteniendo la papeleta correspondiente en original, cumpliendo con el protocolo indicado por la empresa de valores contratada para su transporte.

5.4 Se deberá enviar a la Subdirección de Contabilidad en un plazo que no exceda de tres días hábiles la siguiente documentación:

- a) Cortes de caja completos
- b) Oficios de aclaraciones
- c) Actas administrativas
- d) Actas de hechos
- e) Oficios de incidencias
- f) Pólizas de caja
- g) Tiras de auditoria
- h) Vales de caja

5.5 Deberá enviar y recibir documentación necesaria para aclarar incidencias en los cortes.

5.6. Generará los vales de fondos de caja para la operación de las cajas recaudadoras.

5.7. Deberá de proveer la moneda fraccionada para agilizar el manejo del efectivo en las cajas recaudadoras.

5.8. Sera la responsable de asignar claves de usuarios personalizados a cada Operador de caja, así como solicitar las bajas de los mismos.

5.9 Se considera su atribución el manejo y rotación del personal asignado a su área.

5.10. Deberá supervisar que el ingreso recibido haya quedado debidamente registrado en las cuentas respectivas del Ayuntamiento de Tijuana.



5.11. Sera el responsable de verificar los documentos que se reciban dentro de los envases entregados por la estafeta.

5.12. Sera obligación elaborar Acta administrativa al Operador de caja que este presentando faltante en su corte de caja, enviando copia al expediente a sindicatura.

5.13. En caso de robo y/o extravío deberá integrar expediente con los siguientes documentos:

- Copia de arqueo de caja y/o documentales que indiquen de forma aproximada el importe de efectivo y valores contenidos, así como la reimpresión de los certificados expedidos el día del suceso.
- Acta circunstanciada de hechos.
- Denuncia ante las autoridades competentes.
- Oficio de turnación para la Sindicatura Procuradora.
- Todos los documentos deberán estar validados y firmados por los responsables de las áreas.

5.14. Toda incidencia deberá ser documentada e informada a las Áreas correspondientes sin excepción.

5.15. Se deberá recibir el importe de las fianzas que por los diversos conceptos el Ayuntamiento tenga el derecho a resguardar, importe que será enviado a la Institución bancaria autorizada para este efecto, al día siguiente de su recepción.

5.16.- Se deberá contar el soporte documental consistente en vales otorgados a los Operadores de caja por el fondo de operación entregado.

6.- DE LA CAPTACION DE INGRESOS A TRAVES DE CAJA GENERAL

6.1. El Operador de caja será responsable de tener en funcionamiento su caja en los horarios y días de acuerdo a la ubicación y necesidades con la indicación del Cajero general, y se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) Será obligatorio iniciar el sistema principal de cobranza, de forma que sea registrada la hora de apertura en el sistema.
- b) Será obligatorio reportar cualquier incidencia a fin de que se determine lo conducente de forma oportuna.
- c) Las cajas ubicadas en Comandancia Zona Norte y Estancia Municipal de Infractores, permanecerán abiertas las 24 horas los 365 días.
- d) La Comandancia Zona Sur operará con un horario de las 8:00 a las 23:00 horas los 365 días del año.

6.2. Para su operación deberá contar con un usuario individual y clave de acceso confidencial, de la cual se hace responsable, así mismo también se tendrá clave de acceso universal para cada equipo, proporcionada por la dirección de informática previamente solicitada por el Departamento de caja general.



6.3. Por ningún motivo deberá abandonar su área de trabajo asignada sin notificar a Caja general y/o auxiliar, resguardando debidamente el efectivo y valores en custodia, de no contar con lugar seguro, deberá apoyarse con Caja general, dejando algún documento que ampare su resguardo.

6.4. Deberá recibir el pago de los siguientes conceptos:

- a) Impuestos
- b) Derechos
- c) Productos
- d) Aprovechamientos
- e) Contribución de mejoras
- f) Aportaciones Federales
- g) Participaciones Federales
- h) Ingresos transitorios

6.5. Deberá recibir las siguientes formas de pago en Moneda Nacional:

- a) Efectivo
- b) Cheques certificados de caja (a nombre del Ayuntamiento de Tijuana B.C.) únicamente por el importe a pagar.
- c) Pagos con tarjeta de crédito o débito (por el importe de la obligación fiscal).
- d) Transferencias bancarias.
- e) Convenio previamente autorizado por el Tesorero o Recaudador el cual quedara anexo al pago.

6.6. Deberá registrarse invariablemente en el sistema, al momento de recibir el pago del contribuyente, la forma en que fue recibido (efectivo, cheque, tarjeta, transferencia, convenio etc.), anotando la referencia correspondiente.

6.7. Se deberá realizar entregas de efectivo, al personal asignado del Departamento de Caja General sin excepción, cada que su ingreso recibido llegue a \$50,000.00 (cincuenta mil pesos), o en su caso al completar una fajilla de una denominación, utilizando el formato pre-establecido, para su entrega y recepción. (Formato 2)

6.8 El cierre de la operación de caja se realizará diariamente, e incluirá los siguientes documentos:

- Formato de cierre de caja (Formato 3)
- Tira auditora
- Legajo ordenado por número de certificación. (incluyendo folios cancelados)

De manera excepcional las cajas internas que podrán extender su horario de cierre a dos días hábiles, recibirán la instrucción precisa, por razones de cierre de mes.



6.9. Los certificados y/o folios cancelados deberán tener el recibo original cancelado y acta firmada por el cajero general quien la autorizara.

6.10. Se deberán seguir las indicaciones de la empresa de traslado de valores en cuanto a la forma de realizar el envase del efectivo.

6.11. De acuerdo a cada operación se deberá obtener el respaldo documental correspondiente debidamente firmado y validado.

6.12. La cancelación de folios procederá por errores atribuidos a Operadores de caja y/o personal de barandilla, previa justificación documental.

En los casos imputables a los contribuyentes serán atendidos exclusivamente por el recaudador o sub recaudador, e indistintamente se deberá realizar lo siguiente:

- Será trámite a realizar por el contribuyente titular de forma presencial.
- El procedimiento se realizará solo con documentación original.
- Se deberá elaborar acta circunstanciada de hechos.
- Los documentos deberán estar firmados y validados por el personal participante.

6.13. La certificación deberá de realizarse solo en caso de tener asegurado el pago correspondiente.

6.14 Los pagos del ISAI deberán ser verificados de acuerdo al formato de determinación y calculo y contener adjunto con la certificación el siguiente: (Formato anexo A)

- a) Documento que sirvió de base y determinación del valor del inmueble.
- b) Antefirma de verificación del encargado del área de ISAI
- c) En pagos realizados por Notarias Publicas deberán estar validadas con firma autógrafa y sello correspondiente.
- d) En pagos por contribuyentes se deberá contar con firma autógrafa y copia de identificación.
- e) Se deberá verificar que el código de barras corresponda al importe por pagar.

6.15 Queda prohibido intercambiar operaciones de cobro entre Operadores de caja.

6.16 Será obligación elaborar un reporte diario que incluya cada transferencia recibida y a que tramite fue aplicado, la cual deberá ser correlacionada con la cuenta bancaria a fin de que no se generen ingresos pendientes de identificar.

7.- DE LA CAPTACION DE INGRESOS EN CAJAS GENERALES DE AREAS DESCENTRALIZADAS

7.1.- Para su funcionamiento contara con un fondo de caja, con un importe que será determinado por el Cajero General y entregado al Administrador de las dependencias por medio de un vale, a su vez este responsabilizara al Operador de caja por el importe entregado.



7.2.- Cada administrador determinara su propio control interno para el manejo del fondo entregado al Operador de caja.

7.3.- Cada Operador de caja deberá contar con su propio fondo de caja.

7.4.- El operador de caja deberá ajustarse a las indicaciones enunciadas en el punto 6 en lo concerniente a la operatividad que le aplique.

7.5. El importe máximo autorizado de efectivo en la caja será de \$50,000.00 debiendo realizar las fajillas para ser depositadas en caja fuerte, previo registro de control de fajillas en custodia. (Formato 2)

7.6.- El Operador de caja elaborara y firmara su corte diariamente, (Formato 3) entregando el efectivo a la empresa de traslado de valores y los documentos al estafeta.

7.7. El Operador de caja tendrá la obligación de acatar el protocolo de entrega de efectivo a la compañía autorizada para recibir valores, resguardando la papeleta en original.

7.8.- Invariablemente el Operador de caja entregara diariamente al estafeta los valores documentales relacionados de su cierre de caja para ser trasladados al Departamento de Caja General. (Formato 3)

7.9.- En caso de que por alguna situación no se entregue el efectivo a la compañía de valores el Operador de la caja deberá resguardar su corte con el administrador de la entidad debiendo documentar tal situación enterando al Cajero general en el momento en que suceda para programar su entrega sin excepción al día siguiente.

7.10. Sin excepción no se podrán cancelar certificaciones. Cuando se estime procedente se aplicará en todos los casos el procedimiento de autorización por parte del recaudador o sub recaudador establecido en la sección 6.12.

8.- DE LAS FUNCIONES DEL ESTAFETA.

8.1. Invariablemente para realizar su actividad deberá de contar con:

- a) Estar escoltado por un oficial asignado al área.
- b) Portar una maleta apropiada para el manejo de los valores.
- c) Tener una bitácora de control y registro de actividades por la entrega y recepción de los paquetes. (Formato 4)

Datos a registrar:

- Numero de caja
- Ubicación
- Nombre y firma de quien entrega
- Fecha y hora de la recepción
- Número de folio de envase
- Nombre y firma de quien recibe en Caja General.



Este proceso deberá iniciarse y entregarse el mismo día en cajas de palacio y en cajas foráneas al tercer día como máximo.

8.2. Sera el responsable de realizar el recorrido a las Instituciones bancarias para realizar las siguientes actividades:

- Depósito de cheques
- Solicitar y proveer moneda fraccionaria para fondos de caja.
- Recoger las fichas de depósito para entregar a Caja general.

8.3. Sera el responsable de realizar el recorrido a las cajas recaudadoras foráneas a fin de recibir el formato de cierre de caja con los documentales del día anterior realizados por el Operador de caja. (Anexo 3)

8.4. Deberá verificar que el cierre de caja este cuadrado, en caso contrario lo hará del conocimiento del Departamento de Caja general.

8.5. Sera el responsable de hacer llegar los documentos recolectados en las diferentes entidades al área de Caja general, siempre obteniendo la evidencia de la entrega y recepción.

9.- DEL PROCEDIMIENTO POR FALTANTES DE EFECTIVO EN CORTES DE CAJA

9.1 Invariablemente al detectar un faltante en el Cierre de caja, deberá notificarse al cajero general y/o jefe inmediato procediendo a realizar la revisión, si efectivamente es un faltante deberá ser reflejado en su corte.

9.2 Determinado el faltante, el Operador de la caja tendrá la obligación de reembolsar el importe total del faltante, debiendo documentarse mediante un vale de caja.

9.3 De acuerdo a los montos de faltante se procederá de la siguiente forma:

- a) Cuando el faltante sea menor de \$500.00 se procederá a formular un vale de caja a cubrir el próximo día de cobro de sueldo catorcenal.
- b) Montos de \$501.00 hasta \$5,000.00 Se levantará Acta administrativa y se realizaran descuentos con el tope máximo permitido vía nomina hasta su pago total.
- c) Montos superiores a \$5,000.01 Se levantará Acta administrativa y se procede a rescindir el contrato laboral, debiendo cubrir con el finiquito el monto correspondiente.
- d) En los casos en que el empleado sea de base además de los puntos anteriores se notificara a su representante sindical para promover lo que en derecho proceda.



9.4. Los importes faltantes determinados serán adicionados con recargos por financiamiento, los cuales serán calculados de acuerdo a lo indicado en el artículo 69 Título V, Capítulo I de la Ley de Ingresos, esto para lo que corresponde al ejercicio 2019, y los aplicables para ejercicios posteriores de acuerdo a la Ley de Ingresos publicada.

9.4. En caso de dos faltantes durante un periodo de cuatro semanas por cantidades inferiores a \$4,999.00 se evaluará la situación por las autoridades administrativas.

9.5. En todos los casos el Cajero general deberá documentar e informar al Tesorero de los hechos, turnando mediante oficio las evidencias para su registro y efectos a las áreas de:

- a) Dirección de Contabilidad.
- b) Oficialía Mayor
- c) Sindicatura Procuradora

10.- DEL PROCEDIMIENTO POR SOBANTES DE EFECTIVO EN CORTES DE CAJA.

10.1. Invariablemente toda diferencia o saldo a favor (sobrante) deberá ser reflejado en el Cierre de caja, debiendo notificar al cajero general, quien lo documentará mediante un Acta de hechos.

10.2. Dicho saldo a favor tendrá que ser notificado mediante oficio a la Dirección de Contabilidad anexando el acta de hechos a fin de que se proceda a realizar el registro contable correspondiente.

11.- PLAN DE CONTINGENCIA

11.1. Acciones de Protección y Prevención.

- Mantener actitud siempre alerta.
- Haz contacto visual con los contribuyentes.
- Nunca dar la espalda.
- No permitas la obstrucción al exterior.
- Realiza los retiros parciales del efectivo.
- No utilizar teléfonos celulares durante tu función.

11.2. Solo en los casos en los que la libertad de un infractor dependa del pago de un recibo (certificación), y no se cuente con red en el sistema, por algún caso fortuito y en horas no laborales para áreas de sistema, se procederá a realizar un recibo oficial manualmente siguiendo la última certificación que el sistema genere, siempre con la responsabilidad de agregar a este la información del infractor o familiar que realice el pago (teléfono, domicilio y correo electrónico en su caso) para generar de forma posterior dicho recibo digital adjuntando los documentales manuales. Así mismo se deberá comunicar al cajero general a fin de que se lleve el debido control.



El procedimiento anterior solo será aplicable a cajas recaudadoras con ubicación en:

- Comandancia Zona norte.
- Estancia municipal de infractores.
- Comandancia zona sur (Margarita Saldaña)

11.3. En caso de asalto.

- Mantén la calma.
- Escucha y cede ante las peticiones del asaltante.
- Anticipa tus movimientos.
- Mantén en todo momento tus manos a la vista.
- Entregar lo que te soliciten.
- Si es posible observar a la persona que te asalte, para identificarlo.
- Notifica a tu superior

Tijuana, Baja California, enero 2020

C.P Víctor Manuel Cerda Romero
Tesorero Municipal

C.P Juliana Vidal Marian
Directora de Recaudación

C.P Karla Gpe. Iribe Monroy
Jefa del Departamento de Cajas Generales

C.P Oscar Antonio Fuentes Iturriaga
Director de Fiscalización