



Saltillo

MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-COREBA-01

Fecha Emisión:
12-Dic-12

Fecha Revisión:
01/07/2014

COBRO DE
RECOLECCIÓN DE BASURA

Revisión No.
01

Página:
1 de 5

Dirección Emisora:
Servicios Primarios

MANUAL DEL COBRO DE RECOLECCIÓN DE BASURA

Elaboró


Lic. Angel Alberto Alvarado García
Jefe del Departamento de COREBA

Revisó

Lic. María Berino Baraza
Coordinador de Calidad
Contraloría Municipal

Autorizó

Ing. J. Isidro Aguirre Medina
Director de Servicios Primarios

 Saltillo	MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA		Código: SP-PR-COREBA-01	
	COBRO DE RECOLECCIÓN DE BASURA		Fecha Emisión: 12-Dic-12	Fecha Revisión: 01/07/2014
			Revisión No. 01	Página: 2 de 5
	Dirección Emisora: Servicios Primarios			

1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención a los contribuyentes personas físicas y morales con actividad industrial, comercial o de servicios y asociaciones civiles que pagan por el servicio de recolección de basura de conformidad con la ley de ingresos del Municipio.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica para el personal de la coordinación de COREBA involucrado en el cobro de recolección de basura, así como al perteneciente al departamento de inspección que se encarga de entregar las invitaciones, avisos y citatorios a los contribuyentes.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 Director:

Vigilar el cabal cumplimiento de este procedimiento.

3.2 Coordinador de COREBA:

Supervisar que se realicen las actividades de Coreba, así como el cumplimiento de las responsabilidades de manera eficiente por parte de los subordinados jerárquicos e involucrados.

3.3 Personal de Atención al Público:

Dar debida atención a través de la asesoría a los contribuyentes, sobre altas, bajas, estados de cuenta, adeudos y toda información relativa al cobro por concepto de recolección de basura.

3.4 Inspectores:

Entregar de manera oportuna de invitaciones y citatorios a negocios y comercios, así como inspecciones físicas.

4.0 DEFINICIONES

4.1 **COREBA.-** Cobro de Recolección de Basura

4.2 **Invitación.-** Documento en el cual se le recuerda al contribuyente sobre el pago de recolección de basura

4.3 **Citatorio.-** Documento que se elabora después de una invitación para que el contribuyente acuda al departamento y realice su pago.

4.4 **Reporte de Inspección.-** Documento elaborado a solicitud del contribuyente, por no estar de acuerdo en el cobro que se aplica.

4.5 **Estado de Cuenta.-** Muestra la situación de adeudo del contribuyente.

4.6 **Alta.-** Procedimiento en el cual se capturan los datos del contribuyente para agregarlos al padrón.

4.7 **Baja.-** Procedimiento mediante el cual es eliminada la información del contribuyente del padrón

4.8 **Padrón.-** Lista en el cual aparecen los datos de los contribuyentes.





MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-COREBA-01

COBRO DE
RECOLECCIÓN DE BASURA

Fecha Emisión:
12-Dic-12

Fecha Revisión:
01/07/2014

Revisión No.
01

Página:
3 de 5

Dirección Emisora:
Servicios Primarios

5.0 PROCEDIMIENTO

5.1 Invitación:

El coordinador de COREBA elabora la invitación del cobro. El Director de Servicios Primarios autoriza la invitación y se envía al área de sistemas para su impresión.

- a) Esta puede contener toda la información necesaria para facilitar al contribuyente su trámite.
- b) Se imprime en base al padrón de contribuyentes de COREBA.
- c) El original para el contribuyente y copia para archivo.
- d) Una vez impresa el Director las firma.
- e) Ya firmadas el personal de COREBA procede a clasificar las invitaciones para su envío.
- f) Los inspectores las reciben y proceden a entregarlas en los domicilios señalados.
- g) Se firman de recibido por parte del contribuyente.
- h) Las copias son regresadas al área de COREBA para archivarse

5.2 Atención al Público:

En este rubro se consideran al coordinador, la secretaria y auxiliar los cuales atienden a los contribuyentes.

- a) Atención telefónica.- Se atienden todas las llamadas telefónicas relacionadas con el cobro de recolección de basura, dudas, quejas, informes, etc.
- b) Atención personalizada.- Se atienden en oficina, contribuyentes que acuden por alguna aclaración, comentarios o a realizar su pago respectivo.

5.3 Pagos:

Cuando el contribuyente acude a realizar su pago:

- a) Si trae su invitación o recibo anterior este contiene la clave del usuario la cual al teclearse nos trae la información del sistema para la elaboración del pase a caja.
- b) El pase es entregado al contribuyente quien a su vez acude con este a caja para realizar el pago respectivo
- c) En la caja le entregan su recibo oficial que es el comprobante único que ampara su pago.
- d) Si no trae la invitación, o recibo anterior se le pregunta nombre del negocio, domicilio y nombre del propietario.
- e) Con estos datos se procede a buscar en el sistema su clave.
- f) Una vez obtenida la clave se elabora su pase a caja.
- g) Si el contribuyente aun no esta registrado en nuestro padrón. Se le pide copia del R.F.C. o del tarjetón de REPECO, según sea el caso. Así como datos adicionales al negocio.
- h) Con esta información se procede a dar de alta al contribuyente en el sistema.
- i) Una vez dado de alta en el padrón se procede igual que en las fracciones b y c de este mismo apartado.



MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-COREBA-01

COBRO DE
RECOLECCIÓN DE BASURA

Fecha Emisión:
12-Dic-12

Fecha Revisión:
01/07/2014

Revisión No.
01

Página:
4 de 5

Dirección Emisora:
Servicios Primarios

5.4 Reporte de inspección:

Cuando el contribuyente está en desacuerdo con el monto que se le cobra por concepto de Recolección de basura, se realiza una inspección fiscal del negocio considerando tamaño del local, volumen de basura, y giro. Una vez que el inspector practicó la inspección entrega el reporte al coordinador quien platica con el propietario del negocio y determina de común acuerdo la cuota correspondiente.

5.5 Entrega de citatorios:

Una vez concluida la entrega de invitaciones y pasando un tiempo prudente, se procede a la entrega de citatorios a contribuyentes que aun no hayan realizado el pago del servicio de Recolección dicha entrega la llevan a cabo los inspectores, quienes visitan a los negocios que de acuerdo al padrón de contribuyentes están pendientes de pago, dejando en el domicilio original el citatorio y la copia entregándola a la oficina de COREBA para archivar ésta con la firma de recibido.

5.6 Padrón de contribuyente:

Dentro de las actividades del personal de COREBA en la oficina esta el de mantener el padrón de contribuyentes actualizado por lo cual constantemente hay que verificar los datos de ellos para aplicar los cambios necesarios así como altas, bajas y modificaciones.

6.0 REGISTROS

Código	Nombre
DSP-FO-COREBA-01	Invitación
DSP-FO-COREBA-02	Citatorio
DSP-FO-COREBA-03	Reporte de Inspección

7.0 ANEXOS

Código	Nombre
N/a	



MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA

Código: SP-PR-COREBA-01

COBRO DE
RECOLECCIÓN DE BASURA

Fecha Emisión:
12-Dic-12

Fecha Revisión:
01/07/2014

Revisión No.
01

Página:
5 de 5

Dirección Emisora:
Servicios Primarios

8.0 REFERENCIAS

Código	Documento
DSP-DOC-COREBA-01	Ley de Ingresos para el Municipio de Saltillo, Coah.
DSP-DOC-COREBA-02	Reglamento de limpieza para el Municipio de Saltillo, Coah.

9.0 CAMBIOS

Revisión No. 01

punto	Cambio
	Revisión para validación.