



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Sección de Cuentas por Cobrar

Procedimiento: Registrar Facturas	
Versión: 1.0	Aprobado:
Número de Procedimiento: SRM-AR-01	Fecha de Emisión:

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer los pasos a seguir por el personal de las Oficinas de Préstamo, Retiro, Contraloría, Tesorería, Recursos Humanos y la Sección de Estacionamiento del Área de Servicios Auxiliares para generar y emitir una Factura a través del sistema mecanizado.

El procedimiento comienza cuando se identifica una deuda o la necesidad de emitir una Factura por alguno de los conceptos debidamente autorizados y culmina una vez la Factura es aprobada a través del sistema mecanizado y enviada al cliente o deudor.

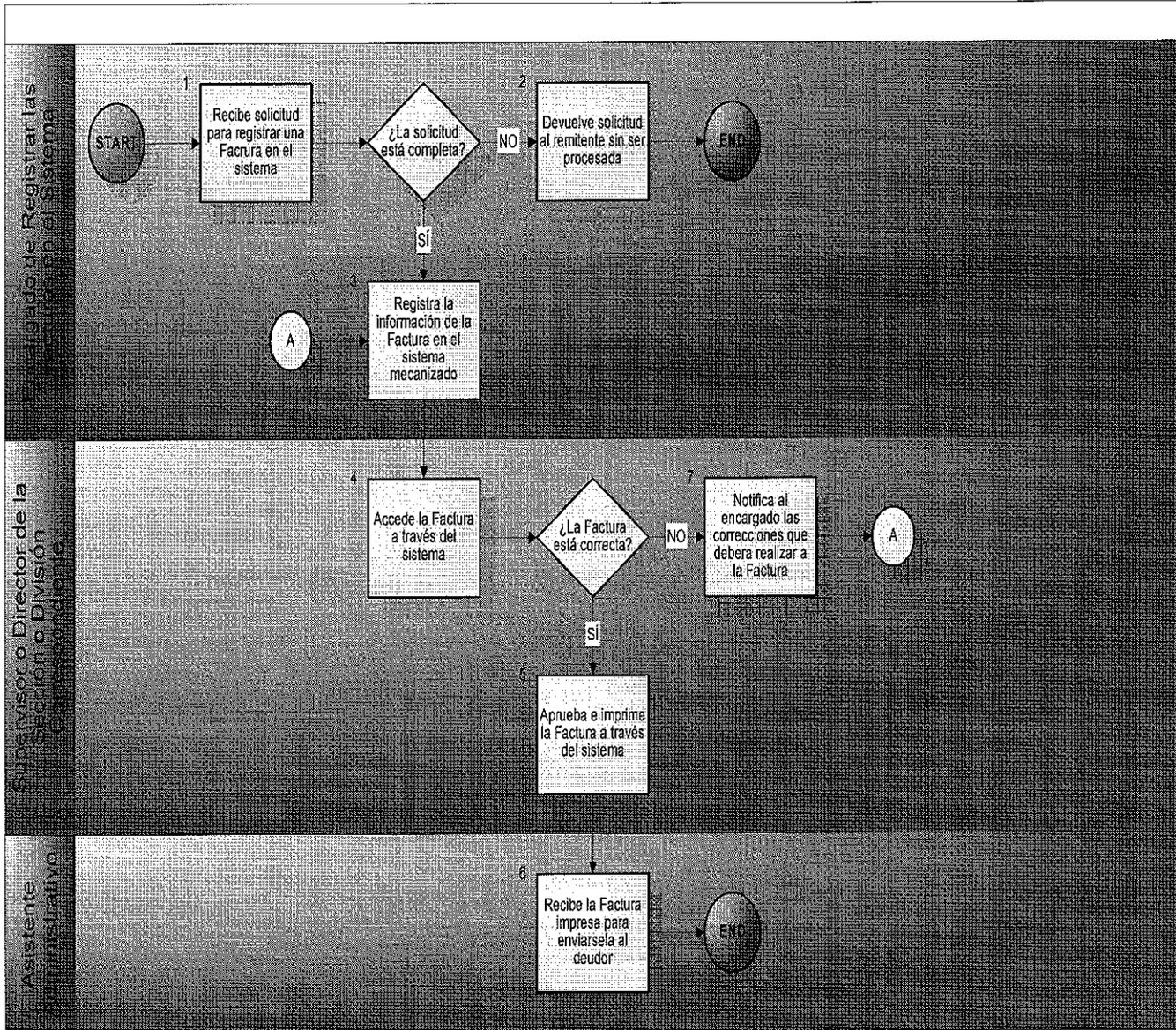
CONSIDERACIONES GENERALES

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- El registro de Facturas en el sistema debe ser realizado únicamente por el personal asignado o su representante autorizado;
- Los conceptos por los que las áreas autorizadas podrán generar una Factura a través del sistema son los siguientes:
 - ✓ Adiestramiento
 - ✓ Alquiler de Edificio
 - ✓ Cobro de Deuda de Aportaciones Patronales o de Individuos
 - ✓ Cobro Indebido del 9%
 - ✓ Estacionamiento Empleados
 - ✓ Estacionamiento Externo

- ✓ Fotocopias e Impresiones
 - ✓ Cobro Indebido a Entidades
 - ✓ Cobro Indebido de Pensiones
 - ✓ Préstamo Cultural
 - ✓ Préstamo Hipotecario
 - ✓ Préstamo Personal
 - ✓ Pago en Exceso de Reintegro
 - ✓ Retiro Temprano Departamento de Educación
 - ✓ Retiro Temprano Otras Agencias
 - ✓ Cobro Indebido de Sueldos
-
- La necesidad de preparar una Factura podrá ser identificada por cualquier funcionario encargado del análisis y evaluación de las transacciones correspondientes a su área de trabajo. Este funcionario deberá discutir sus hallazgos con el Supervisor o Director de su división u oficina para obtener la firma de éste en la solicitud que someterá a la persona encargada de registrar las facturas en el sistema mecanizado;
 - Este procedimiento aplica en todas sus partes a las Oficinas de Préstamo, Retiro, Tesorería, Contraloría, Recursos Humanos y a la División de Estacionamiento de la Oficina de Servicios Generales, sin embargo ha sido incluido únicamente dentro de este manual por que su manejo está directamente relacionado con el módulo de facturación y cuentas por cobrar.

FLUJOGRAMA GENERAL



PROCEDIMIENTO DETALLADO

PASO 1: El encargado de registrar las facturas en el sistema recibirá una solicitud para registrar una Factura en el sistema mecanizado.

La solicitud deberá estar firmada por el Supervisor o Director de su misma división u oficina y deberá incluir la siguiente información:

- a. Nombre del deudor
- b. Número de seguro social o identificación
- c. Concepto de facturación
- d. Monto de la deuda
- e. Fecha de vencimiento

PASO 2: Si la solicitud no está debidamente cumplimentada o si falta la firma del Supervisor o Director correspondiente, la persona encargada de registrar las facturas en el sistema devolverá la solicitud al remitente sin ser procesada.

PASO 3: Si la solicitud está debidamente cumplimentada y firmada por el Supervisor o Director correspondiente, la persona encargada de registrar las facturas en el sistema procederá a registrar la Factura en el sistema mecanizado.

Refiérase al Manual de Operación para Usuarios Finales Módulo: Billing, páginas 10-17, *Capítulo 2 - Carga de Facturas* para instrucciones detalladas de cómo procesar la transacción en el sistema.

PASO 4: Luego de que la Factura haya sido creada en el sistema el Director o Supervisor de la oficina o división correspondiente, accederá la Factura a través del sistema mecanizado y verificará que la información registrada esté de acuerdo con la solicitud que le fue sometida.

PASO 5: Si la Factura está libre de errores, el Director o Supervisor de la oficina o división correspondiente se dispondrá a aprobar e imprimir la Factura a través del sistema mecanizado. La

Factura impresa será entonces entregada a la Persona designada por el Director de Área.

Refiérase al Manual de Operación para Usuarios Finales Módulo: Billing, páginas 18-21, *Capítulo 3 - Aprobación de Facturas* para instrucciones detalladas de cómo procesar la transacción en el sistema.

PASO 6: Luego de que la Factura haya sido debidamente aprobada e impresa por el Director o Supervisor de la oficina o división correspondiente, la Persona designada por el Director de Área recibirá la Factura original y se dispondrá a ensobrarla para luego enviar la misma por correo regular al deudor o cliente.

PASO 7: Si la información registrada en la Factura tiene errores, el Director o Supervisor de la oficina o división correspondiente utilizará la herramienta de *Notify* para notificarle a la persona encargada de registrar las facturas en el sistema las correcciones que deberá realizar a la factura para luego someterla nuevamente a aprobación a través del sistema.

Procedimiento: Registrar la Creación de un Plan de Pago	
Versión: 1.0	Aprobado:
Número de Procedimiento: SRM-AR-02	Fecha de Emisión:

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para el registro de los términos y condiciones de un plan de pago a través del sistema mecanizado.

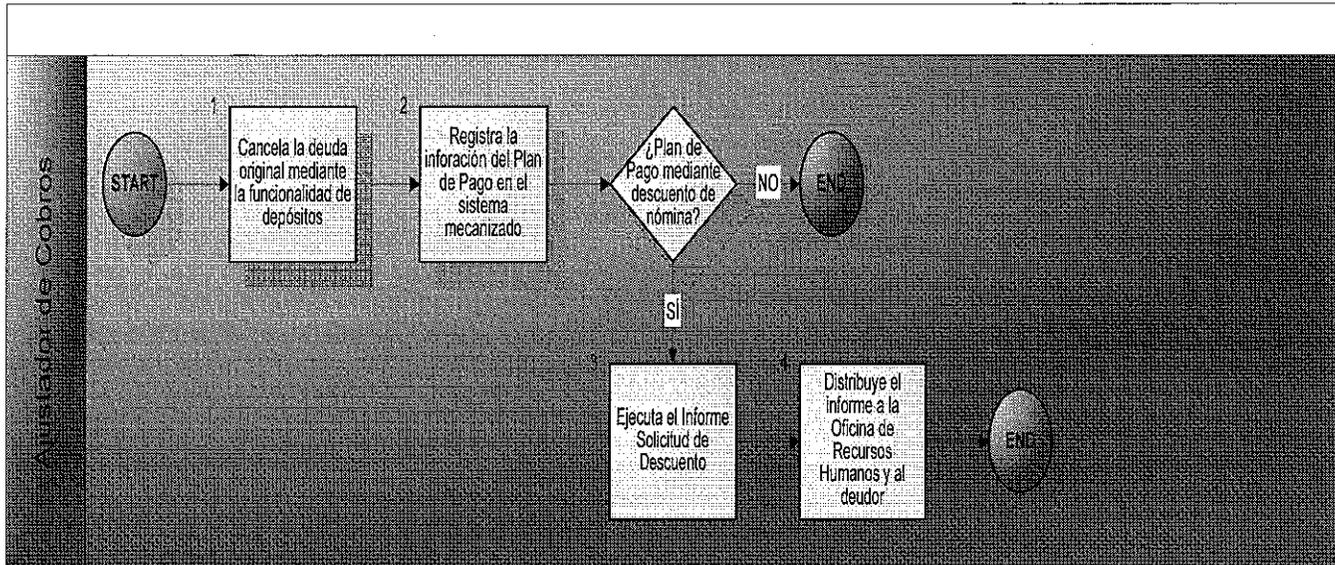
El procedimiento comienza luego que un Ajustador de Cobros llega a un acuerdo con un deudor para establecer un plan de pago con el fin de cobrar a plazos la totalidad de una deuda y culmina luego que los términos del acuerdo han sido registrados en el sistema como un plan de pago para ser enviados por correo al deudor o cliente.

CONSIDERACIONES GENERALES

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- El registro de un plan de pago en el sistema debe ser realizado únicamente por el personal asignado o su representante autorizado;
- El Ajustador de Cobros se reserva el derecho de acordar con el deudor un plan de pago, éste utilizará el mejor criterio posible en conjunto con el supervisor de cobros y la Oficina de Asuntos Legales, para determinar si un plan de pago deberá negociarse.

FLUJOGRAMA GENERAL



PROCEDIMIENTO DETALLADO

PASO 1: El Ajustador de Cobros luego de negociar los términos y condiciones de un plan de pago con el deudor, se dispondrá a ingresar mediante la funcionalidad de depósitos el monto del plan de pago para cancelar la deuda original. El ingreso estará asociado a un banco virtual que tendrá amarrada una cuenta contable exclusiva para este procedimiento.

Refiérase al Manual de Operación para Usuarios Finales Módulo: Cuentas a Cobrar, páginas 10-15, *Paso 1 – Añadir Depósito* para instrucciones detalladas de cómo procesar la transacción en el sistema.

PASO 2: Una vez cancelada la deuda original, el Ajustador de Cobros ingresará la información del plan de pagos en el sistema mecanizado.

PASO 3: Si el plan de pago fue diseñado para que los recaudos fueran a través de descuento directo de nómina, luego de que el plan de pago haya sido creado en el sistema, el Ajustador de Cobros ejecutará el informe de Solicitud de Descuento.

PASO 4: Una vez generado el informe Solicitud de Descuento, el Ajustador de Cobros entregará el original a la Oficina de Recursos Humanos y enviará copia al deudor a través de correo regular.

Procedimiento: Cancelar un Plan de Pago	
Versión: 1.0	Aprobado:
Número de Procedimiento: SRM-AR-03	Fecha de Emisión:

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para cancelar un plan de pago a través del sistema mecanizado.

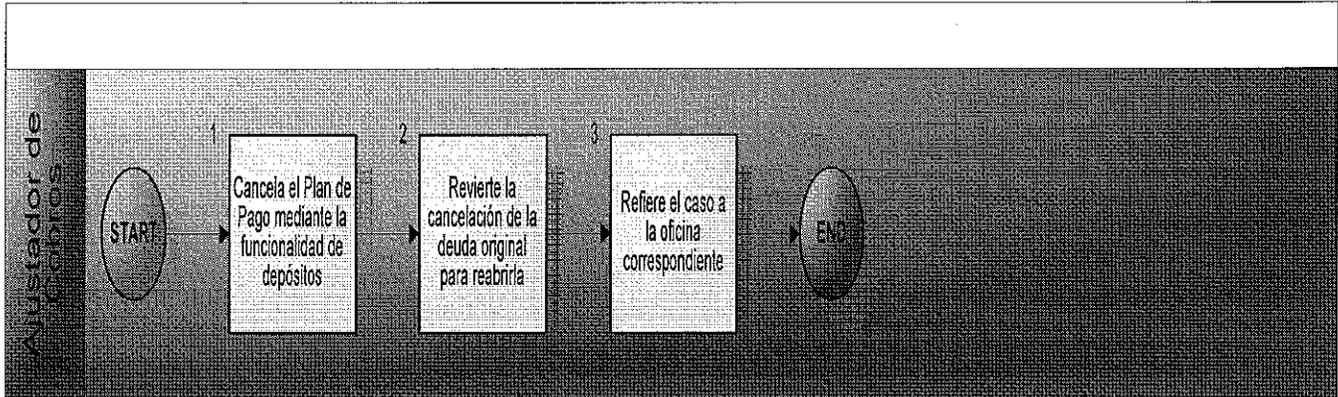
El procedimiento comienza luego que un Ajustador de Cobros determina la necesidad de cancelar un plan de pago que ha sido incumplido por el deudor y culmina cuando el plan de pago ha sido cancelado a través del sistema y se reestablece la deuda original.

CONSIDERACIONES GENERALES

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- La cancelación de un plan de pago en el sistema debe ser realizada únicamente por el personal asignado o su representante autorizado;
- Un plan de pago podrá ser cancelado a discreción del mejor criterio del Ajustador de Cobro, una vez ha sido incumplido.

FLUJOGRAMA GENERAL



PROCEDIMIENTO DETALLADO

PASO 1: El Ajustador de Cobros luego de identificar que un plan de pago ha sido incumplido y que amerita ser cancelado, se dispondrá a ingresar mediante la funcionalidad de depósitos el monto restante de la deuda original para cancelar el plan de pago. El ingreso estará asociado al mismo banco virtual que se utilizó al momento de cancelar la deuda original para establecer el plan de pago, ésta tendrá amarrada una cuenta contable exclusiva para este procedimiento.

Refiérase al Manual de Operación para Usuarios Finales Módulo: Cuentas a Cobrar, páginas 10-15, *Paso 1 – Añadir Depósito* para instrucciones detalladas de cómo procesar la transacción en el sistema.

PASO 2: Una vez cancelado el plan de pago, el Ajustador de Cobros accede a través del sistema mecanizado el depósito virtual con el que canceló la deuda original para reversar la transacción lo que permitirá la reapertura de dicha deuda con su fecha de vencimiento.

PASO 3: El Supervisor de Cobro se dispondrá a notificar a la Oficina de Recursos Humanos, al Área de Retiro o a la Oficina de Asuntos Legales, según sea necesario, para que se complete el proceso de cobro que corresponda.

Procedimiento: Reclamación de Deuda y Cartas de Cobro	
Versión: 1.0	Aprobado:
Número de Procedimiento: SRM-AR-04	Fecha de Emisión:

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para la reclamación de deudas por medio de la emisión de cartas de cobro a través del sistema.

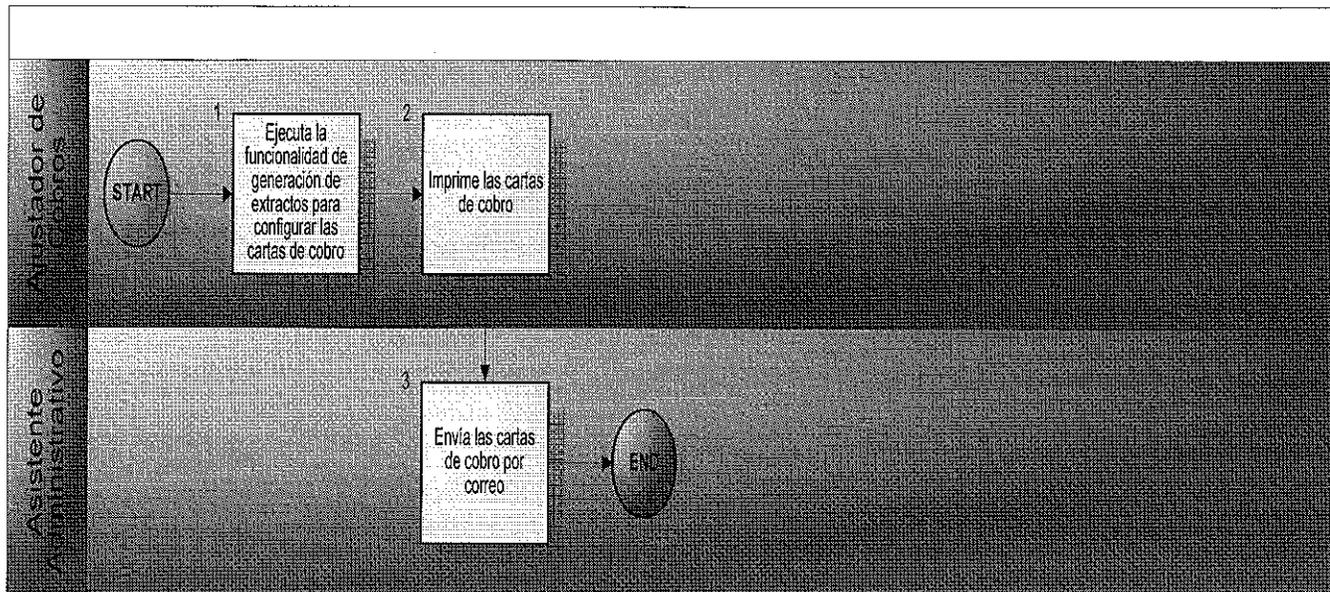
El procedimiento comienza cuando el Ajustador de Cobros identifica la necesidad de emitir una Carta de Cobro a un deudor que no ha pagado una Factura a la fecha de vencimiento y culmina una vez la Carta de Cobro es emitida y enviada por correo regular al deudor.

CONSIDERACIONES GENERALES

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- La emisión de Cartas de Cobro a través del sistema debe ser realizada únicamente por el personal asignado o su representante autorizado;
- La necesidad de emitir una Carta de Cobro deberá ser identificada por el Ajustador de Cobros por medio de un análisis y evaluación de las transacciones correspondientes y los balances de las cuentas a cobrar;
- Este proceso podrá ser ejecutado periódicamente según el criterio de la gerencia de la Sección de Cuentas por Cobrar o según las necesidades identificadas por los Ajustadores de Cobro.

FLUJOGRAMA GENERAL



PROCEDIMIENTO DETALLADO

- PASO 1: El Ajustador de Cobros luego de identificar la necesidad de emitir una Carta de Cobro, ejecutará el proceso de generación de extractos que le permitirá obtener la información que necesita para proceder con la emisión de la Carta de Cobro. Este proceso calculará la fecha de vencimiento de cada partida de deuda reclamada y asignará la Carta de Cobro correspondiente según el cálculo.
- PASO 2: Luego de que el proceso de extracto haya sido completado, el Ajustador de Cobros ejecutará el proceso para imprimir la Carta de Cobro, según los parámetros calculados por el sistema mecanizado.
- PASO 3: El Asistente Administrativo recibe la Carta de Cobro (puede ser primer, segundo o tercer aviso) impresa a través del sistema y se dispone a ensobrarla para luego enviársela al deudor a través de correo regular.