

1. Objetivo:

Documentar el flujo para la recuperación de los recursos económicos derivados de la prestación de servicios a los clientes, con base a las facturas emitidas por parte de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

2. Alcance:

Es aplicable a las facturas emitidas por parte de QUALITY BOLCA.

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Días de crédito: Número de días naturales acordados con el cliente para el pago de factura, los cuales están especificados en la relación de clientes QB-FR-A-09-02.

Factura vencida: Factura que no fue liquidada al término de los días de crédito.

Cliente moroso: Cliente que ha comprometido el pago en dos fechas distintas y que no haya cumplido con las mismas.

4. Responsabilidades:

Auxiliar de facturación y cobranza:

- Verificar el cumplimiento de los días de crédito de cada factura y realizar las actividades de cobranza.

Servicio al cliente:

- Enviar las facturas al cliente APTIV asegurando su recuperación con el sello de "informe de recibo" por parte del cliente y entregarlas a Facturación y Cobranza.

Gerencia de Administración:

- Compartir a facturación y cobranza los estados de cuenta bancarios.

CEO y direcciones:

- Revisar los resultados de cobranza y tomar decisiones respecto a clientes.

5. Documentos de referencia:

Instrucción de trabajo facturación de servicios
Manuales para uso de portales (Proporcionados por el cliente)

QB-IT-A-09

6. Procedimiento:

6.1. Seguimiento al cobro de facturas

Jefe/Auxiliar de facturación y cobranza:

- Recibir vía correo electrónico notificación de factura generada a clientes varios e informe de recibo de facturas Aptiv.

Auxiliar de facturación y cobranza:

- Identificar en el archivo "detalle de facturas (año)", las facturas pendientes y vencidas y enviar correo electrónico a los clientes con el detalle de sus facturas para obtener una fecha compromiso de pago o notificar su próximo vencimiento.

Jefe de facturación y cobranza:

- Identificar como cliente moroso aquel que haya comprometido el pago en dos fechas distintas y que no haya cumplido con las mismas, con el propósito de presentar la situación en reunión con Gerencia de Administración para tomar acciones.

6.2. Cotejar pagos recibidos y envío de REP

Auxiliar de facturación y cobranza:

- Revisar los estados de cuenta bancarios (MXN, USD) del día hábil anterior para cotejar los pagos realizados por los clientes y registrarlos en "detalle de facturas (año)" y archivo de "ingresos".

Auxiliar de facturación y cobranza:

- Generar y compartir vía correo electrónico o portal los recibos electrónicos de pago a los clientes.

7. Registros asociados:

Relación de clientes

QB-FR-A-09-02

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Originador
00	11-04-2019	Creación del documento	Álvaro Noriega Gallegos
01	27-04-2019	En el punto 6.2.2 de este procedimiento cambia ruta de estado financiero, antes esta era la ruta\QBSERVER\contabilidad\. En el punto 7.1 se elimina el texto Archivo electrónico "estado financiero".	Isabel Castro
02	07-12-2022	Revisión general del documento	Isabel Castro / Nancy Reyes
03	28-02-2023	Cambio de logotipo de la compañía.	Nancy Reyes
04	08-05-2024	En el punto 4.1 Eliminar el texto "y actualizar los archivos de clientes morosos". En el punto 6.1 se modifica redacción y se cambia "SAFE" por "detalle de facturas (año)" 6.2 se modifica redacción y se cambia "SAFE" por "detalle de facturas (año)"	Isabel Castro