|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASUNTO:** Aclaración incremento en la facturación | | | | | | | |
| **FECHA:** | 12/09/19 | **ACTA Nº:** | 27 | | **LUGAR:** | Sala de Juntas U.O | |
| **HORA DE INICIO:** | | 10 am | | **HORA DE FIN:** | | | 11 am |
| **TEMA** | | **OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES** | | | | | |
| Incremento en la facturación para clientes con renovación de contratos no automática | | * A razón de la no conformidad presentada en días pasados por el cliente Neocorp, en la cual manifiesta que no se le ha realizado el incremento correspondiente según cláusula de contrato de arrendamiento, por este concepto, misma que debió realizarse desde el mes de Agosto, se decide realizar la presente reunión, con el fin de esclarecer los roles de los procesos encargados de la emisión de dichos cobros y evitar que se repita la no conformidad: | | | | | |
| Paso a paso | | * El proceso **Jurídico**, quien es el receptor directo de la aceptación de renovación de contrato por parte del cliente, **deberá** informar al proceso de Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, mediante medio verificable dicha aceptación. | | | | | |
| * El proceso de Gestión **Comercial y de Servicio** al Cliente, después de la recepción de la aceptación enviada por el proceso Jurídico, **debe** verificar los valores correspondientes en la base de datos y aplicar el incremento a esta, **indistintamente de que exista o no un documento formal firmado por las partes (Otro Sí)**, posteriormente debe socializar los cambios con la Auxiliar Administrativa. | | | | | |
| * La **Auxiliar Administrativa debe** ceñirse a la información contenida en la base de datos socializada por el proceso Comercial y aplicar en la siguiente orden de facturación o la que corresponda el incremento aplicable al cliente, posterior a esto **debe** hacer entrega de la orden de facturación al proceso comercial para su respectiva verificación y aprobación. | | | | | |
| * El Procesos Comercial debe verificar que el incremento aplicado en la orden de facturación sea acorde a los establecidos en el contrato de arrendamiento del cliente, así mismo deberá informar al cliente, que de acuerdo a la aceptación de renovación se le empezará a cobrar el incremento correspondiente a partir de la fecha en que aplique. | | | | | |
| * El proceso de Gestión Contable y Financiera, deberá realizar la facturación correspondiente, de acuerdo a la información contenida en la orden de facturación. | | | | | |
| **Anotaciones adicionales** | | * Cabe resaltar que **la aceptación de renovación emitida por el cliente debe presentarse mediante medio verificable (correo electrónico, carta u oficio),** cuyo emisor deberá ser el Representante Legal del cliente o una persona con la autoridad suficiente para hacerlo. | | | | | |
| * Se enfatiza en la necesidad de **realizar el incremento con la aceptación de renovación verificable enviada por el cliente, indistintamente de la existencia o no del “Otro sí”**, con el fin de evitar incurrir en No Conformidades similares y a su vez, evitar el cobro de retroactivos generando inconformidad en los clientes y retraso en los pagos de las facturas. | | | | | |
| **Recomendaciones** | | * Es importante que por parte de del proceso de Gestión Jurídica, se realice el oportuno y correcto seguimiento, tanto a la elaboración y envío de los “Otros Sí”, como a la correspondiente devolución del documento firmado por el cliente, con el fin de evitar incurrir en incumplimientos de tipo legal, al presentarse la ausencia de dicho soporte. | | | | | |
| * Es importante que todos los responsables de los procesos participantes en la elaboración de la factura, incentiven el procesos de comunicación y de esta manera se mantenga un flujo de información actualizada entre las diferentes partes, procurando siempre el desarrollo del procesos de facturación de manera eficaz. | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE MEJORA (Compromisos)** | | | |
| **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** |
| Enviar la aceptación de renovación de los clientes al área Comercial | permanente | N/A | Dir. Jurídica |
| Actualizar la base de datos de los incrementos y socializar con la Auxiliar Administrativa | permanente | N/A | Coord. CSC |
| Efectuar las Órdenes de Facturación, de acuerdo a la información socializada por el Proceso Comercial. | permanente | N/A | Aux. Administrativa |
| Verificar y aprobar las ordenes de facturación | permanente | N/A | Coord. CSC |
| Realizar la facturación correspondiente | permanente | N/A | Dir. Contable y Financiero. |
| Realizar seguimiento a la renovación de contratos con el fin de que los “Otros sí”, sean enviados de manera oportuna para sus respectivas firmas, y hacer seguimiento a la devolución de estos, para garantizar su archivo oportuno. | permanente | N/A | Dir. Jurídica |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION DE LA REUNION** | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR** | | **N/A%** | **ACEPTACIÓN ACTA ANTERIOR** | | **N/A** |
| **ELABORADA POR:** | **Yuly Ríos** | | **CARGO:** | **Coordinador SIG.** | |