

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS	4
III	ANEXOS	4

APROBADO POR

DIVISIÓN COBRANZAS Y CARTERA

ELABORADO**VERSIÓN Nº 2****POR:** Gestión de Calidad**POR:** Gestión por Procesos
Resp. U.T. Cobranzas**FECHA:** Junio 2013**FECHA:** Mayo 2018

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

RECAUDOS

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para administrar oportunamente los registros y controlar informes de cobros que realizan las entidades de recaudo (internas y externas).

c) ALCANCE

Comprende desde el control y registro de informes que las entidades de cobro efectúan y concluye con la entrega de información de cobros realizados.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División de Cobranzas y Cartera

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia de Administración y Finanzas
- División Tecnologías de Información
- U.T. Cobranzas
- Asesoría Legal

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Facturación COMTECO (ADM-DFT-P02)	Cajas de COMTECO (ADM-DCB-P02)

f) DEFINICIONES

Cobranza: Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.

Conciliación de recaudos: Agrupador de los recaudos gestionados por una entidad centralizadora.

Cuentas por Cobrar: (C xC) Modalidad de cobro mediante emisión de facturas manuales

Documento Soporte de Recaudo: Documentos que soportan los movimientos que afectan los valores recaudados por la empresa de servicio por concepto de pagos de sus facturas.

Entidad de Recaudo: Entidad encargada de recibir los pagos de las facturas emitidas por la empresa de servicios.

Recaudos: Realiza el registro y control de la información de los pagos efectuados por los clientes, en virtud de cualquier obligación contraída con el operador, ya sea por conceptos de ventas, facturación recurrente, financiaciones, etc.

SIC: Sistema Integrado de Cobranza.

II. OPERATORIA

Responsable U.T. Cobranzas

1. Revisa periódicamente vigencia de contratos con entidades de cobranza
2. Realiza conciliación del recaudo de valores cobrados vs. facturados
3. Verifica si existen diferencias en la conciliación
 - Si existen diferencias, al paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 5
4. Solicita resolver diferencias a entidad de cobranza y retorna al paso 2
5. Genera reportes por fecha y/o por tipo de documento
6. Genera informe de cobranzas en forma periódica
 - Original, para Jefatura Div. Cobranzas y Cartera
 - Copia, archivo

Cajero

7. Verifica si tiene acceso a sistema SIC (viene del procedimiento Cajas)
 - Si tiene acceso, al paso siguiente
 - Caso contrario, concluye el procedimiento
8. Atiende a clientes que pagan servicio bajo diferentes modalidades, Ej.; sistema SMARTFLEX, INTEGRADO, SIC, CxC y BOLIVIA TEL.
9. Reporta en forma separada cobros en sistema (procedimiento de Cajas)

Supervisor de Cajas

10. Revisa conformidad de documentos de cobranza con la información de recaudo
 - Si está conforme, al paso siguiente
 - Caso contrario, retorna al paso 3
11. Realiza registro de transacciones de los cobros vs. facturas en base a reportes de cobranza
12. Autoriza impresión de duplicado de factura y otros documentos Ej.: (cierres de Caja, detalles de Caja)
13. Remite información de cobranza diaria, al Encargado de Cobranzas Comteco R.L.

Encargado de Cobranzas

14. Realiza los controles cotejando reportes - depósitos y verificación de documentación.

Jefe División Cobranzas y Cartera

15. Analiza informes de cobranza
 - Si existe conformidad, al paso 17
 - Caso contrario, al paso siguiente
16. Solicita aclaraciones a observaciones efectuadas de la conciliación del recaudo a Responsable U.T. Cobranzas

Responsable U.T. Cobranzas

17. Efectúa cierre del proceso de Recaudos, concluyendo el procedimiento

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe	I	M	1	1
Factura	F	A	1	0

(*) F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

Recaudos	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Administrar oportunamente los registros y controlar informes de cobros de entidades de recaudo (internas y externas)	Revisión en sistema Smartflex	División Cobranzas y Cartera	Jefe Div. Cobranzas y Cartera	Periodicamente
FÓRMULA	Informe de cobros de entidades de recaudo = cobros según conciliación en recaudo				
PARÁMETRO	100%: óptimo Menor a 100%: observado				

III. ANEXOS

Anexo 1. - Flujograma

PROCEDIMIENTO: RECAUDOS

