
	<p align="center">INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR</p> <p align="center">Sistema de Gestión de Calidad</p>	
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012

I. Propósito y Alcance.

Establecer los lineamientos para emitir, controlar y administrar la cartera de los clientes de USI/COELI; para determinar la antigüedad de saldos, administrar la cobranza sobre la cartera vencida; en sus diversas localidades de operación.

II. Responsabilidades.

Gerente de Contabilidad y/o Contralor

- Elaborar, distribuir, actualizar e implementar el presente procedimiento.

Coordinador de CXC.

La supervisión y correcta aplicación:

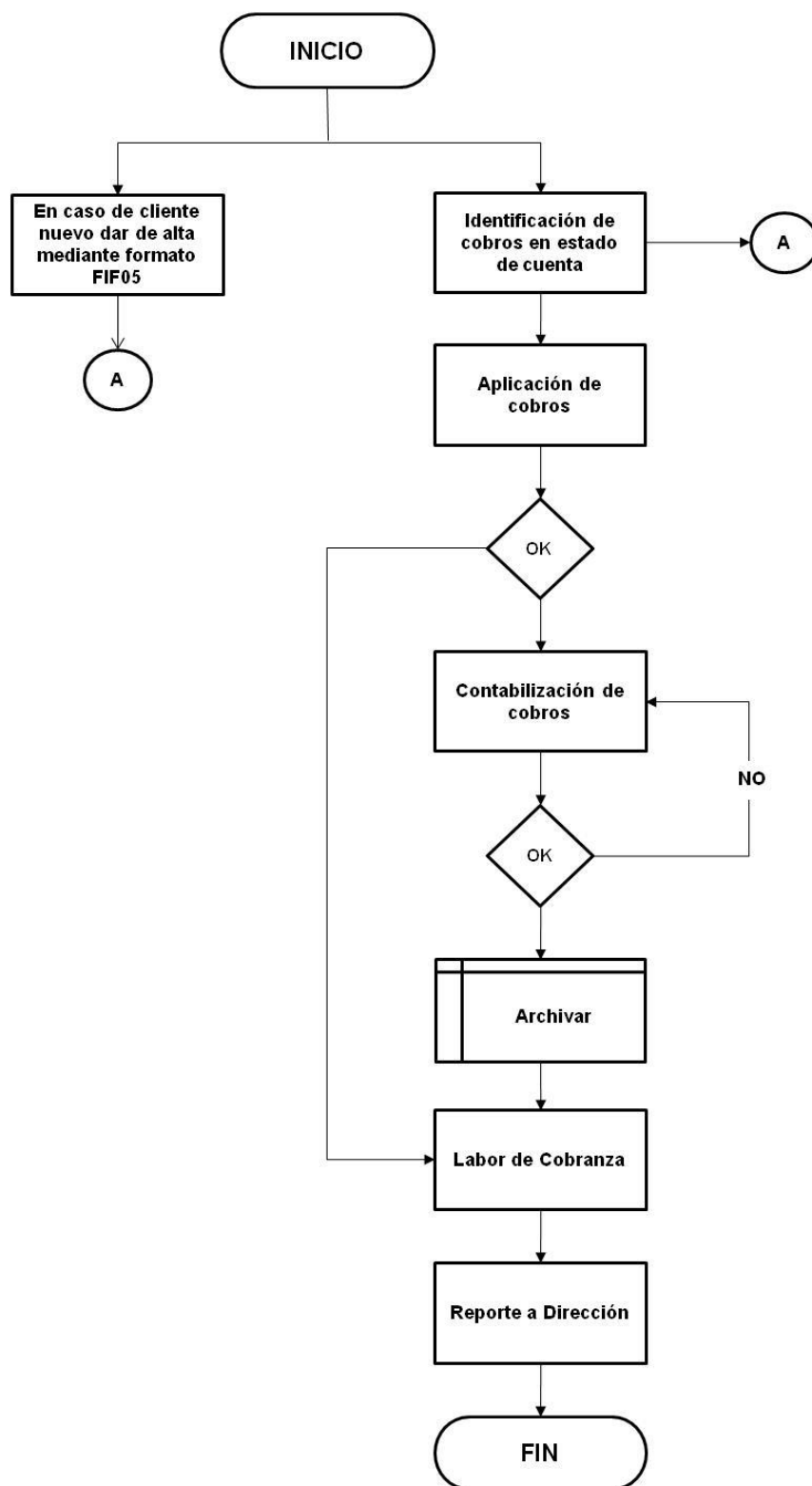
- Del control de depuración y supervisión de la cartera, de acuerdo con las políticas vigentes y las condiciones de crédito autorizadas al cliente.
- Notificar al Gerente de Ventas cualquier retraso o problema de cobro a los clientes.
- Generar el registro de pagos efectuados por el cliente en el sistema Intelesis.



III. Definiciones.

1. **Factura:** Documento fiscal que acredita la venta de mercancía o prestación de servicio, y que este sujeto a impuestos y el pago de este se da de acuerdo con condiciones pactadas por el comerciante.
2. **Nota de Crédito:** Es emitida al cliente específicamente para disminuir (abonar o acreditar) el importe de una factura por descuentos, o por la anulación de operaciones, es decir diferencia en precio ó devolución de mercancía por defecto o por no ser la que solicita el cliente.
3. **Aplicación de cobro:** Pago de factura por parte del cliente y que disminuye en sistema.
4. **Detalle de cobro:** Desglose de facturas que paga el cliente.
5. **Detalle de pago:** Información que se le solicita al cliente sobre las facturas que esta pagando.
6. **Programación de Pago:** Fecha en que programa el cliente el pago de una factura.
7. **Cartera vencida:** Son todas las facturas que no han sido pagadas a la fecha de su vencimiento.
8. **Póliza de ingresos:** Registro de una operación con todos sus pormenores, que acredita lo que se vendió y se cobro.
9. **Cliente Nuevo:** Persona física o moral que requiere de un servicio o adquirir alguna mercancía por primera vez.

Grupo Urvina	INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR Sistema de Gestión de Calidad	Urvina coeli
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012

IV. Desarrollo



	<p align="center">INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR</p> <p align="center">Sistema de Gestión de Calidad</p>	
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012

4. Descripción del Flujo

4.1 En Caso de ser Cliente nuevo.

Debe de llenar y cumplir con los requisitos que se solicitan en el formato FIF05

- Datos del cliente.
- Contacto de Compras.
- Contacto cuentas por pagar.
- Condiciones de pago.
- Limites del crédito.
- Tipo de cliente.
- Requisitos: Copia de cédula fiscal, acta constitutiva, últimas modificaciones al R-1, comprobante de domicilio, estados financieros, solicitud de crédito (en base a Tabulador) contrato comercial y análisis de rentabilidad.
- Firma de Cliente y Vendedor, con VoBo del Gerente de Ventas y Contralor.
- Para Clientes de Contado: Copia de RFC.

4.1.1 Identificación de cobros.

Se revisa todo lo depositado en el estado de cuenta y la información se confirmará con los clientes mediante vía telefónica y/o correo. Si existiera una diferencia en los estados de cuenta, se deberá notificar al cliente.

4.1.2 Refacturación y Notas de Crédito

Este aplica cuando exista diferencia en precio, error en razón social, no se haya ingresado a revisión en tiempo. Se solicita con el formato FIF04.

Nota 1: En caso de ser un error repetitivo se aplicará una sanción administrativa, que será evaluada en base al grado de afectación.

4.1.3 Aplicación de Cobros.

Los cobros son identificados mediante una copia fotostática de la ficha de transferencia del cliente, una vez localizados en el sistema son dados de baja de este.



4.1.4 Contabilización de Cobros

Una vez realizados los cobros se registran como ingresos mediante una póliza de ingresos. Si la póliza de ingresos esta correcta se concluye y se archiva.

4.1.5 Labor de cobranza.

Se les notifica a los clientes, así como al gerente de ventas vía telefónica y/o correo sobre las facturas que ya vencieron o están por vencer, según la condición de crédito a la que fue sujeta, como se indica a continuación;

- 10 Días
- 15 Días
- 30 Días
- 45 Días
- 60 Días
- 90 Días

	INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR Sistema de Gestión de Calidad	
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012

También se les informa a ventas y jefes de almacén si alguna de sus facturas presenta problemas para su cobro (falta de sello y/o firma, diferencia en precio, etc.). Así mismo se enviará reporte de remisiones pendientes semanal. Esperando respuesta inmediata.

4.1.6 Reporte a Dirección.

Se elabora un reporte de antigüedad de saldos. Entre los aspectos que se toman en cuenta para la elaboración del reporte es:

- Cartera vencida.

V. Anexos.

Formatos.

- FIF05 Formato de alta del cliente.
- FIF04 Solicitud para refacturación.
- VEF03 Análisis de Rentabilidad.



VI. Referencias.

Documentos.

- SCM02 Manual de Gestión de la Calidad.

VIII. Historial.

BITACORA DE CAMBIOS			
Número de revisión	Descripción del cambio	Fecha de cambio	Realizado por:
00	Documento de nueva creación	19/10/2009	Sin dato
01	4.1 En requisitos se marca la acta constitutiva como (opcional). Se agrega firma de vendedor y cliente. Se agrega clientes contado: copia RFC. 4.1.2 Se agrega Refacturación y Notas de Crédito: descripción. Se integra el formato FIF04 (Solicitud para Refacturación). V. Anexos. Se elimina el formato CCF02 Bitácora de Reporte Semanal	05/03/2012	Mariela Eleno
02	4.1 Para clientes nuevos se colocan los requisitos que comprende el formato FIF05 Alta de clientes (modificado)	28/03/2012	Mariela Eleno
03	III. Responsabilidades. Cambia Jefe de Área por "Gerente de Contabilidad" Cambia Responsable por Cobrar por "Coordinador de CXC". De este mismo responsable cambia Efectuar por "Generar" en el punto 3 de sus responsabilidades. IV. Desarrollo. En el Diagrama de Flujo se agrega icono de decisión NO en Aplicación de Cobros para ser enviada directamente a Labor de Cobranza. 4. Descripción del Flujo. 4.1 En caso de ser cliente nuevo: En el punto 7 se	17/12/2012	Mariela Eleno

	<p align="center">INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR</p> <p align="center">Sistema de Gestión de Calidad</p>	
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012



	<p>agrega dentro los requisitos de entrega, después de contrato comercial el “análisis de rentabilidad”.</p> <p>4.1.1 Identificación de cobros: Se agrega “se deberá notificar al cliente” cuando existen diferencias en el estado de cuenta, y se elimina “se identificará por medio de la transferencia bancaria”.</p> <p>4.1.2 Refacturación y Notas de Crédito: se agrega “Nota 1: En caso de ser un error repetitivo se aplicará una sanción administrativa, que será evaluada en base al grado de afectación”.</p> <p>4.1.3 Aplicación de Cobros: Se elimina “En el caso de que el cobro sea en dólares se realiza un cotejo mediante el formato de manejo interno CONVERTOR DE MONEDA”.</p> <p>4.1.5 Labor de Cobranza: Se agrega en el siguiente párrafo... También se les informa “<u>a ventas y jefes de almacén</u>” si alguna de sus facturas presenta problemas para su cobro (falta de sello y/o firma, diferencia en precio, etc.). <u>“Así mismo se enviará reporte de remisiones pendientes semanal. Esperando respuesta inmediata”</u>.</p> <p>4.1.6 Reporte a Dirección: Se elimina Se elabora “informe sobre los saldos dados con los con los que se cuentan al día del cierre del reporte”, cambiando por Se elabora un “reporte de antigüedad de saldos”.</p> <p>Se eliminan los siguiente puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Depuración del sistema. •Nota de crédito. •Facturas vencidas. <p>•Facturas Cobradas, quedando solo “Cartera Vencida” para mostrar en el reporte.</p> <p>V. Anexos.</p> <p>Se agrega el formato VEF03 Análisis de rentabilidad.</p>		
04	Se actualiza nombre de gerente de contabilidad (contralor), y se actualiza el logotipo.	19/06/2018	Alma Jacobo
05	Cambio de encabezado y se modifica la bitácora de cambios agregando quien realiza el cambio	05/06/2019	

IX. Distribución.

Se da acceso electrónico a las siguientes áreas:

Código	Descripción	Código	Descripción
SC	Calidad	RH	Recursos Humanos
DG	Dirección General	FI	Finanzas
AB	Abastecimientos	VE	Ventas
DPP	Compras	I+D	Asesoría Técnica
OL	Producción	SI	Sistemas
AL	Planeación y Operaciones		

El documento original se puede consultar en la Lista Maestra del SGC.

	<p align="center">INSTRUCCIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR</p> <p align="center">Sistema de Gestión de Calidad</p>	
Código: FFI01	No. de revisión: 05	Emisión: 17/12/2012
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
<p align="center">Mariela Eleno Gerente de finanzas</p>	<p align="center">Christian Cedillo Contralor</p>	<p align="center">Octavio García Director General</p>