



Cobranza



ÍNDICE

Contenido	N° Página
Objetivo	2
Alcance del procedimiento	2
Fundamento normativo y técnico	2
Sistemas y herramientas	2
Registros	2
Descripción narrativa	2
Aprobación	4



1. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan la ejecución de la cobranza correspondiente a los servicios y productos que ofrece la Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento aplica para realizar todo tipo de cobranza.

3. FUNDAMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO

Disposiciones Generales para la Actividad Editorial y de Distribución de la UNAM.

4. SISTEMAS Y HERRAMIENTAS

Sistemas de tecnología de información relacionados al procedimiento.

- 1. Sistema SGA Intelisis
- 2. Sistema CFDIS

Herramientas.

- 1. Paquetería de Office
- 2. Equipo de cómputo

5. REGISTROS

 Registros (documentación de evidencia generada en el proceso)	
✓	N/A

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	Área y responsable	Descripción de la actividad
1	Unidad Administrativa / Jefe(a) de Crédito y Cobranza	<p>Recibe documentación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe por medio de oficio la siguiente documentación con acuse de recibo por parte del cliente:<ul style="list-style-type: none">○ Factura del cliente ventas contado y crédito (Jefatura de Almacén)○ Ventas consignación. (guía de envío), (Jefatura de Almacén)○ Remisión interdependencias. (Jefatura de Almacén)○ Factura producto de consignación. (operación y control)○ Convenio o contrato de coediciones con su CFD correspondiente. (Derechos de Autor) <p>Nota: La documentación que envía la Jefatura de Almacén se debe realizar de manera semanal.</p>



2	Unidad Administrativa / Jefe(a) de crédito y cobranza	Verifica información. <ul style="list-style-type: none">• Verifica el acuse de recibo, contra recibo o guía de envío, que este firmado o confirmado de recibido por parte del cliente. ¿Está completa la información? No está completa la información, ver actividad 3. Si está completa la información, ver actividad 4.
3	Unidad Administrativa / Jefe(a) de crédito y cobranza	Notifica inconformidades <ul style="list-style-type: none">• Notifica a la Jefatura de Almacén las anomalías encontradas en la documentación para que se modifique el oficio y se ejecutan las actividades del punto 1.
4	Unidad Administrativa / Jefe(a) de crédito y cobranza	Clasificación de información. <ul style="list-style-type: none">• Clasifica al cliente por facturas, consignaciones y remisiones.• Consolida información de movimientos anteriores sin cobrar.
5	Unidad Administrativa / Jefe(a) de crédito y cobranza	Programación de cobranza <ul style="list-style-type: none">• Se realiza calendario de cobranza conforme a los acuerdos elaborados con cada cliente.• Se realiza de manera mensual el "Reporte de consignaciones vencidas", mismo que manda a la Coordinación de Ventas para que le dé seguimiento, Dicho reporte de venta contiene entre otras cosas:<ul style="list-style-type: none">○ Nombre del cliente.○ Dirección fiscal.○ Plazo.○ Cantidad.○ Clave.○ Título.○ Precio.○ Importe.○ Número de documento.• Se entrega al Gestor de crédito y cobranza el calendario de cobranza.
6	Unidad Administrativa / Gestor de Crédito y cobranza	Realiza cobranza. <ul style="list-style-type: none">• Recibe el calendario de cobranza.• Realiza seguimiento al cobro.• Realiza reporte semanal, quincenal y mensual del estatus de la cobranza.• Envía reportes a la Jefatura de Crédito y Cobranza.• Así mismo se realiza la cobranza vía telefónica y/o correo electrónico con los clientes, para confirmar el día de revisión y cobro.



7	Unidad Administrativa / Jefe(a) de crédito y cobranza	<p>Realiza reporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza reporte mensual de cobranza donde se reportan los ingresos captados durante el mes, tanto en moneda extranjera como nacional, esta información se entrega al Titular de la Unidad Administrativa, Director General, Subdirección de Comercialización y a Contabilidad. Realiza reporte mensual de venta consigna donde se reportan las consignaciones vencidas durante el mes, solicitando devolución y corte para la liquidación de las mismas por parte de los promotores o vendedores, esta información se entrega al Titular de la Unidad Administrativa, Director General, Subdirección de Comercialización, Ventas y a Contabilidad.
		Fin del procedimiento.

7. APROBACIÓN

FIRMAS	
<p>Elaboró: Luis Antonio Reyes Quezada Jefatura de Crédito y Cobranza</p>	<p>Revisó: Blanca Adela Zamora Muñoz Jefatura de Enlace Administrativo</p>
<p>Revisó: Claudia Leticia Europa Domínguez Unidad Administrativa</p>	<p>Autorizó: Joaquín Díez-Canedo Flores Dirección General</p>