



## **SEDE GUAYAQUIL**

**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERO EN**

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

### **TÍTULO:**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS  
PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA, PARA  
MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LATINOMEDICAL S.A.**

### **AUTOR:**

**JOHANNA ALEXANDRA GUEVARA TORRES**

### **DIRECTOR:**

**ING. SEGUNDO LEONARDO BARONA VALENCIA, MSc.**

**Guayaquil – Noviembre 2015**

**DEDICATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos, análisis, conclusiones y recomendaciones realizadas en el trabajo de grado, son exclusiva responsabilidad de Johanna Alexandra Guevara Torres.

A través de esta declaración, cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo a la Universidad Politécnica Salesiana, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normativa institucional vigente.

(f) \_\_\_\_\_

**Johanna Alexandra Guevara Torres.**

**C.C. 0920227147**

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi Dios amado por su infinito amor y gran misericordia, que aún sin merecerla Él me la da; por la sabiduría y fortaleza, a mis queridos padres por siempre velar por mi bienestar, y el apoyo incondicional en mi preparación académica.

Mi gratitud al Gerente Financiero de Lainomedical, por la apertura brindada para la realización de este proyecto. Agradezco infinitamente a los docentes de esta prestigiosa institución en especial a mi apreciado tutor Ing. Leonardo Barona por su guía en este trabajo de titulación; a todos ellos gracias, por forjar en mí, una excelente profesional con ética y responsabilidad.

**Johanna Guevara Torres.**

## **DEDICATORIA**

Dedico de manera especial este proyecto a Dios por abrir puertas, permitiéndome culminar una importante fase en mi vida profesional, a mis padres que sembraron en mí las bases de la responsabilidad y deseos de superación; ellos son mi ejemplo de lucha y perseverancia. A mi hermano, al cual admiro por su tenacidad y emprendimiento en lo que se propone, a ellos le dedico este logro, por su apoyo incondicional.

**Johanna Guevara Torres.**

**CERTIFICADO**

Certifico haber dirigido y revisado el proyecto de fin de grado “ DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA, PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LATINOMEDICAL S.A. Presentado por la estudiante Johanna Guevara, por tanto me permito aprobar dicho proyecto.

---

Ing. Leonardo Barona Valencia, MSc.

**DIRECTOR DE PROYECTO.**



## CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA, PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LATINOMEDICAL S.A.

**Autora:** Johanna Alexandra Guevara Torres

[johanna.guevara@veris.com.ec](mailto:johanna.guevara@veris.com.ec)

**Director:** Ing. Segundo Barona Valencia, MSc.

[sbarona@ups.edu.ec](mailto:sbarona@ups.edu.ec)

#### RESUMEN

En Enero del 2007 se crea LATINOMEDICAL S.A. (Veris), de la que dependen los Centros Médicos VERIS y el laboratorio clínico de SALUD.S.A., comprometidos en brindar el mejor diagnóstico y tratamiento para cuidar la salud de las personas. Latinomedical empresa dedicada al servicio médico ambulatorio, ha diversificado sus productos, con el fin de abarcar el mercado competitivo. Actualmente cuenta con dispensarios a nivel nacional con profesionales de experiencia en salud ocupacional, disponen de servicios de chequeos pre - post ocupacionales, ocupacionales, ejecutivos, escolares, asesorías de gestión de dispensario médico, inventario de medicinas e insumos, manejo de discapacitados en el trabajo, seguridad laboral. Veris en el mercado es una marca joven que sueña en grande, sus estrategias están ancladas en varias acciones, una de ellas es conseguir la acreditación de la Joint Commission International, para garantizar que sus servicios en distintas áreas cuenten con estándares internacionales en materia de seguridad y calidad de atención y centrados en el paciente basados en la triple meta internacional excelente atención, costos razonables evitando gastos innecesarios al paciente y calidad en el servicio. Se ha detectado una falencia en el rubro de recuperación de cartera que causa una falta de liquidez que se dan por valores pendientes de cobro a clientes por amplios periodos de tiempo.

Este proyecto se centra en el diseño de un sistema de control interno para el área de facturación y cobranza, donde se crean varios procedimientos entre los que tenemos: elaboración de facturas, gestión y recaudación, ingreso de pago, depósito en bancos, elaboración de notas de crédito, Aprobación de créditos a clientes. Con estos procedimientos se diseña una guía de actividades que fortalece la eficacia operativa del departamento de cobranza y facturación. Es importante que este manual sea valorado por la alta gerencia y formalice el proceso con todos los involucrados en el departamento. Además se analizó la cartera vencida de la empresa donde se detectó que no hay registros de las causas por las cuales no pagan a tiempo los clientes y la mayoría de la cartera vencida es del último año (2014).

#### Palabras claves:

Manual, procedimientos, cartera, control interno, liquidez



## ACCOUNTING & AUDIT CAREER

### DESING OF INTERNAL CONTROL SYSTEM PROCESSES AND RECOVERY FUND PORTFOLIO TO IMPROVE LIQUIDITY LATINOMEDICAL S.A.

**Autora:** Johanna Alexandra Guevara Torres [johanna.guevara@veris.com.ec](mailto:johanna.guevara@veris.com.ec)

**Director:** Ing. Segundo Barona Valencia, MSc. [sbarona@ups.edu.ec](mailto:sbarona@ups.edu.ec)

#### ABSTRACT

On January 2007 Latinomedical S. A. was created by the Veris Medical Center and the clinical laboratory Salud S.A. They are committed to bring the best diagnostic and treatment to take care of the health of people. Latinomedical is a company that brings ambulatory medical services; it has diversified its products with the purpose to. Cover a competitive market. Currently it has medical services in all the country with professionals with experience in occupational health. They provide services pre and post occupational, occupational, executives, educational, consultancies for medical dispensaries management, "inventory of medicines" and supplies, how to deal with unemployed people, job security. Veris is a new brand company with high goals, its strategies are centered in many actions and one of them is to achieve the certification from the Joint International Commission, to guarantee that its services in the different areas have international standards in security and quality in its services focused on the patient based in the triple international goals of excellence which are: attention, reasonable costs avoiding unnecessary expenses for the patient and quality of service. One negative aspect has been detected in the debts recovery that causes a lack of financial liquidity due to the holdings that clients haven't covered on time or for a long period of time.

This project is focused in the design of a internal control system for the evenues and cash receipts where there were created many procedures among these: invoices, raise capital, cash on delivery, deposit in Banks, elaborate credit-note, approval of credit for the clients. Those procedures have been created as a guide of activities that reinforce the operative efficiency from the Revenues and Cash Receipts Department. It is important that this manual would be appreciated for the higher level managers and consider the processes with all the people ho work in this department. Besides, the Borrowing portfolio was analyzed to find a reason Why clients haven't paid on time especially when the debts majority is coming from the 2014.

#### **Keywords:**

Manual, procedures, portfolio, internal control, liquidity.

## ÍNDICE

DEDICATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA .....	IV
CERTIFICADO .....	V
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VII
GLOSARIO .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I.....	3
1.1. Marco contextual.....	3
1.1.1. Antecedente de la empresa Latinomedical S.A.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Resumen de la propuesta de intervención.....	7
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivo específico.....	8
1.5. Beneficios .....	8
1.5.1. Beneficiarios Directos.....	8
1.5.2. Beneficiarios indirectos .....	9
1.6. Delimitación.....	9
1.6.1. Delimitación temporal .....	9
1.6.2. Delimitación espacial.....	9
1.6.3. Delimitación Académica.....	10

1.7. Justificación.....	11
1.8. Antecedente de la Investigación.....	12
Capítulo II.....	15
2. Marco teórico.....	15
2.1.1. Sistema de control interno.....	15
2.1.1.1. Objetivos del Control Interno.....	16
2.1.1.2. Definición de sistema control interno.....	16
2.1.1.3. Características del sistema de Control Interno.....	17
2.1.1.4. Objetivos del sistema de control interno.....	17
2.1.2. La Cobranza.....	18
2.1.2.1. Políticas de Cobranza.....	19
2.1.2.2. Políticas restrictivas.....	20
2.1.2.3. Políticas liberales.....	20
2.1.2.4. Políticas racionales.....	20
2.1.2.5. Cobranza efectiva.....	21
2.1.2.6. Formas y mecanismos de pago.....	22
2.1.2.7. El ejecutivo de cobranza.....	22
2.1.2.8. Control interno del Subproceso de Cuentas Por Cobrar.....	26
2.1.3. Los procesos.....	29
2.1.3.1. Subprocesos, actividades u operaciones.....	30
2.1.3.2. Salidas, Resultados o Productos.....	30
2.1.3.3. Clientes.....	31
2.1.3.4. Sistema de monitoreo, control y evaluación.....	31
2.1.3.5. Responsables.....	32
2.1.3.6. La recuperación de cartera.....	32
2.2. Base legal.....	34

2.2.1. Aplicación legal.....	34
2.2.2. Aplicación de Normas. ....	39
Capítulo III.....	42
Análisis, Métodos y levantamiento de información para el sistema de control interno. ....	42
3.1. Tipo de investigación. ....	42
3.2. Método de la investigación. ....	42
3.3. Metodología de la investigación aplicada.....	43
3.4. Plan para el diseño de un sistema de control interno en el rubro Recuperación de cartera. ....	43
3.5. Elaboración, Desarrollo y Análisis de las Entrevistas al Jefe de Recaudaciones Econ. Juan Carlos Borja, la Coordinación Financiera Cruz Carabalí. "Guías responsables del área Facturación y Cobranza".....	44
3.6. Detalle de procesos clave.....	48
3.7. Objetivos generales .....	49
3.8. Importancia .....	50
3.9. Análisis Financiero.....	50
3.9.1. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras de las razones financieras para medir el nivel de rentabilidad de la empresa Latinomedical, para el período comprendido desde el 01-01-2014 Al 31-12-2014: .....	50
3.9.2. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras para medir la capacidad de pago de la empresa Latinomedical, a corto y largo plazo para el período comprendido desde el 01-01-2014 al 31-12-2014: .....	52
3.9.3. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras para evaluar la propiedad planta y equipo en la generación de la rentabilidad de la empresa Latinomedical, para el período comprendido desde el 01-01-2014 al 31-12-2014: .....	54

	XI
Capítulo IV .....	56
Manual de políticas y procedimientos para el área de facturación y cobranza. ....	56
4.1. ELABORACIÓN DE FACTURAS .....	57
4.2. GESTIÓN Y RECAUDACIÓN .....	68
4.3 INGRESO DE PAGO .....	80
4.4. DEPÓSITO EN BANCOS .....	92
4.5. ELABORACIÓN NOTAS .....	104
DE CRÉDITO.....	104
4.6. APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES .....	117
4.7. RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	129
Conclusiones y recomendaciones .....	141
Conclusiones.....	141
Recomendaciones .....	143
BIBLIOGRAFÍA .....	144
ANEXOS.....	148

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Delimitación espacial .....	10
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de control interno .....	18
Figura 2. Macro proceso Latinomedical S.A.....	47

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Nómina del área financiera.....	148
Anexo 2. Insumos del área financiera.....	149
Anexo 3. Factura.....	150
Anexo 4. Breve análisis estadístico cartera Latinomedical S.A. Año 2014.....	151
Anexo 5. Evidencia Comprobantes Transaccionales.....	152
Anexo 6. Detalle cartera clientes Latinomedical S.A. Año 2014.....	153
Anexo 7. Solicitud de créditos a clientes .....	154
Anexo 8. Presupuesto del proyecto.....	155

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. ....	51
Cuadro 2. ....	53
Cuadro 3. ....	54
Cuadro 4. ....	55

## GLOSARIO

### A

**Auditoría Operativa:** Es el examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a metas fijadas.

**Auditoría de Gestión:** Son aquellos que de alguna manera sirven para llevar un buen control de los ingresos económicos de una empresa, para el reparto equitativo del mismo.

### C

**Cobranza:** Es el 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.

**Control interno:** Es el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones relacionados entre sí.

### D

**Deudores fortuitos:** Se les denomina como tal a los clientes que quieren pagar pero no pueden hacerlo.

**Deudores incompetentes:** Son los clientes que pueden pagar, pero no saben lo que adeudan.

### E

**Evaluación de riesgos:** Es uno de los pasos que se utilizan en un proceso de gestión de riesgos.

**Evaluación del Sistema de Control Interno:** Define las fortalezas y debilidades de la organización, a través de la interpretación de resultados.

**Ejecutivo de Cobranza:** Es el gestor de cobro de ventas a crédito, que se han realizado en la organización.

#### F

**Factura:** Es un documento de carácter administrativo, que sirve de comprobante de una compra-venta de un bien o servicio.

#### G

**Guías de remisión:** Son documentos que sustentan el traslado de bienes, entre distintas direcciones, existen diferentes modalidades y aspectos relevantes.

#### L

**Letra de cambio:** Es un documento por la que una persona física o jurídica ordena a otra que pague una cantidad a favor de un tercero, en una fecha determinada.

#### M

**Morosidad:** falta de puntualidad en el pago de una cantidad adeudada.

**Manual de Procesos:** Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la ejecución de las funciones de una unidad administrativa.

#### N

**Notas de Crédito:** Son documentos que deben emitir los vendedores y prestadores de servicios afectos al Impuesto al Valor Agregado, así también como devoluciones de mercaderías.

**Notas de Débito:** Son documentos que deben emitir los vendedores y prestadores de servicios afectos al Impuesto al Valor Agregado, por el aumento del impuesto facturado.

#### P

**Políticas de crédito:** Normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecidas.

**Procesos Financieros:** Son aquellos que de alguna manera sirven para llevar un buen control de los ingresos económicos de una empresa, para el reparto equitativo del mismo.

**Pagaré:** Documento que extiende y entrega una persona a otra mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha estipulado en el documento.

## R

**Respuesta al Riesgo:** Después de la identificación del riesgo inherente se busca una estrategia de respuesta que tenga mayores probabilidades de éxito.

**Riesgos Operacionales:** Es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos dentro de la organización.

## T

**Tesorería:** Es el área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios.

## Abreviaturas

**NIIF:** Normas Internacionales Financieras.

**REOC:** Anexos de retención en la fuente de impuesto a la renta por otros conceptos.

**ATS:** Anexo transaccional simplificado.

**REDEP:** Anexo de relación de dependencia.

**ICE:** Impuesto a los consumos especiales.

**PVP:** Precio de venta al público.

**RISE:** Régimen impositivo simplificado del Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto fue realizado en la empresa Latinomedical S.A. en la sede de la ciudad de Guayaquil, en el cual se muestra de forma general, sobre la actividad económica a la cual se dedica la empresa y las gestiones que realizan sus funcionarios del área financiera en el negocio. En el análisis de la situación financiera de la Empresa, se evidencia que sus mayores ingresos se basan en la facturación a crédito de los diferentes servicios médicos que brindan a los afiliados, de los diversos aseguradores de salud, y a los no afiliados, dejando en claro que las atenciones médicas son, a todas las empresas y personas naturales afiliadas y no afiliadas que mantienen convenios con Latinomedical S.A. Esto da lugar que la cartera de la organización se acreciente y al mismo tiempo genere un aumento en las ventas, para continuar ofreciendo sus servicios en un mercado cada vez más competitivo; es allí donde nace la necesidad de adoptar un Sistema de Control Interno adecuado para el proceso y subproceso de ingresos – cuentas por cobrar, determinando o estableciendo políticas de crédito y cobranzas, las mismas que siguen un parámetro de procedimientos que ayudan a fomentar la estabilidad del control interno sobre la cartera de la empresa, desde el momento que se origina la venta hasta su cancelación.

Las cuentas por cobrar en la empresa, pueden representar un riesgo en un tiempo determinado, ya sea porque no se ha recuperado en el tiempo estimado su capital, debido a un análisis insuficiente del vencimiento de la cartera de clientes y una deficiente estrategia para el control de las mismas, de parte de la administración financiera; afectando así, la continuidad de las operaciones administrativas en su ejecución y registro.

En Latinomedical S.A., se evidencia la falta de manuales de procesos en el área financiera, donde las cuentas por cobrar representan el 90% de las ventas de los

servicios médicos otorgados y facturados a crédito. Por lo antes expuesto, se ha propuesto un Diseño de Control Interno para el proceso de ingresos - cuentas por cobrar, que contribuya a la mejora continua de los procesos a desarrollarse en el área, con la finalidad de lograr los objetivos que la empresa desea cumplir. Con lo antes mencionado también se busca mitigar riesgos que conllevan a cambios importantes en el desempeño y desarrollo de los ingresos – cuentas por cobrar, por esta vez se analizará puntualmente el Macro de procesos de gestión financiera de Latinomedical S.A., organización que con su vasta experiencia en el sector de la salud a nivel nacional, brinda sus servicios médicos ambulatorios, ya sean estos: consultas médicas en las distintas especialidades que existe en el país, imágenes, odontología y laboratorio.

El análisis del presente proyecto, está orientado al diseño de un sistema de control interno que mejore los procesos y políticas de ingresos y cuentas por cobrar, con el objetivo de evaluar los controles de manera permanente, conociendo así los procesos que deben ser reestructurados o los que son efectivos y eficaces para la organización, para obtener información clara, concisa, que permita el análisis y visualizar las acciones correctivas y preventivas a tomar, para garantizar la integridad de su patrimonio.

Al finalizar este proyecto se espera alcanzar los resultados esperados, que son el pleno conocimiento desde el área financiera de los procesos ingresos – cuentas por cobrar de la organización, con el fin de diseñar estrategias para el mejoramiento de la liquidez en Latinomedical S.A.

## Capítulo I

### 1.1. Marco contextual.

#### 1.1.1. Antecedente de la empresa Latinomedical S.A.

A partir de Enero del 2007 SALUD S.A. separa el área de servicio de atención médica ambulatoria y se crea LATINOMEDICAL S.A. de la que dependen los Centros Médicos VERIS y el laboratorio clínico, comprometidos en brindar el mejor diagnóstico y tratamiento para cuidar la salud de las personas, cuentan con 11 centros en todo el país y con más de 250 médicos especialistas, ofrecen las principales especialidades médicas, modernos laboratorios clínicos, rayos x, ecografías, tomografías, resonancia magnética realizarse los chequeos en los centros de medicina ocupacional ubicados en Quito: Veris Italia o en Guayaquil: Veris Kennedy.

Sus principales servicios médicos, odontología, terapias de rehabilitación, terapias respiratorias, farmacia y salud ocupacional. Para la captación de clientes ha creado nuevos servicios tales como: chequeos médicos ocupacionales, post-ocupacionales, escolares y ejecutivos. Generando así más ventas de los cuales los cobros son a crédito. Los chequeos lo realizan en las empresas (clientes) para evitar la movilización de los colaboradores, sin ningún cargo adicional.

**Misión:** Somos un equipo con vocación, que enamora a nuestros usuarios, brindando servicios integrales de salud, de acuerdo a sus necesidades, de manera personalizada, con atributos de alta calidad, eficiencia, innovación y rentabilidad.

**Visión:** Seremos el mejor sistema integral de salud con vocación de servicio y compromiso con el usuario.

Latinomedical (Veris), en el mercado es una marca joven y sus estrategias están ancladas en varias acciones, una de ellas es conseguir la acreditación de la Joint Commission International, para garantizar que sus servicios en distintas áreas cuenten con estándares internacionales en materia de seguridad y calidad de atención y centrados en el paciente basados en la triple meta internacional (excelente atención, costos razonables evitando gastos innecesarios al paciente y calidad en el servicio). A esto se suma la certificación ISO 9001, de laboratorio: Prevecal (España) Biorad (EEUU) (Latinomedical - Veris., 2013).

## **1.2. Planteamiento del problema.**

Toda empresa necesita estar informado sobre su situación financiera, para poder determinar y evaluar la gestión realizada por todos los agentes que intervienen en su funcionamiento, es fundamental que en cada una de estas instancias se tome en cuenta las herramientas necesarias que reflejen su verdadera realidad. Es por ello que la información que se obtiene de los balances financieros, que son preparados, casi siempre, al final del periodo de operaciones por los administradores y en los cuales se evalúan la capacidad del ente para generar flujos favorables, según los datos contables derivados de los hechos económicos, el mismo que nos permite realizar el análisis financiero para la comparación entre distintas empresas y entre la misma, en este caso Latinomedical S.A., para facilitar la toma de decisiones de inversiones, los planes de acción, control de operaciones y reparto de dividendos.

Entre las herramientas más usadas para realizar un análisis financiero, el uso de las razones financieras, por lo que nos permite medir el grado de eficacia y el comportamiento de la empresa; además que nos muestra una amplia perspectiva de la situación financiera, nos da la información de liquidez, rentabilidad, el apalancamiento

financiero. Las razones financieras son comparables con las de la competencia, permitiéndoles un análisis y reflexión del funcionamiento de la empresa frente a la competencia. Las razones de liquidez de la empresa son evaluadas por la capacidad para cumplir las obligaciones a corto plazo, que se efectúan al vencimiento de las mismas. Hace referencia no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a la capacidad de convertir en efectivo ciertos activos y pasivos corrientes. La rotación de las cuentas por cobrar mide la liquidez de las mismas, y el plazo promedio de cuentas por cobrar es una razón que indica la evaluación de la política de créditos y cobros de la empresa; además que las razones de rentabilidad permiten medir y analizar las ganancias de la empresa con referencia a las ventas de activos o la inversión de los dueños.

Bajo esta premisa los directivos de la empresa, deben conocer los principales métodos que se utilizan para lograr una evidente efectividad en los estados financieros para optimizar la toma de decisiones. Con este análisis económico se logra un estudio minucioso de los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de organización, determinando las oportunidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios, métodos y estilos de dirección (Hernández Hernández, 2006).

En Latinomedical se maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que aumenta el volumen de sus ventas relacionada con los créditos; constituyendo este un rubro de gran relevancia significativa para la misma. Los procedimientos de las políticas de cobro, no se están aplicando en su totalidad con los clientes, lo que origina que el rubro de las cuentas por cobrar aumente. Por lo antes mencionado, no se lleva un adecuado control de los cobros que se deben realizar y no se detecta la razón por qué se demoran con el pago de las ventas a crédito, o si los plazos pautados para cancelar el pago de las ventas a crédito son muy largos, y de no

mejorar estas políticas de cobro la empresa en un momento determinado podría incurrir en problemas de liquidez o rentabilidad (BORJA, 2014).

### **1.2.1. Problema general.**

De acuerdo a lo planteado surge la interrogante siguiente, que con la investigación a desarrollar se dará respuesta: ¿Cómo afecta financieramente la gestión de recuperación de cuentas por cobrar a la liquidez y rentabilidad de la empresa latinomedical durante el periodo 2014?

Con este escenario, surgen las siguientes sub-preguntas las cuales guiaran el proceso de investigación:

- ¿Cuáles son las políticas, procedimientos administrativos y contables desarrollados actualmente por la empresa latinomedical para la gestión de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en los procesos de gestión de cuentas por cobrar en la empresa latinomedical, durante el período 2014?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- La Políticas y procedimientos para la gestión de recuperación de cartera que mantienen en la actualidad son obsoletos.
- Debilidad en los controles y análisis de riesgos de la cartera, como en los mecanismos de supervisión y monitoreo.
- Existe informalidad en los perfiles laborales, respecto a las funciones en el área de Recaudaciones, además de una pobre inducción y capacitación al personal responsable de la gestión de la cartera (Rodríguez, 2014).

### **1.3. Resumen de la propuesta de intervención.**

Este proyecto pretende:

- Estrategias de recuperación de cartera
- Señalar los procesos para la recuperación de cartera.
- Revisión de políticas de crédito.
- Revisión de políticas de cobranzas.
- Análisis exhaustivo de la edad de la cartera vencida para determinar las cuentas incobrables.

Aplicación de NIIF.

- NIIF 7 (Instrumentos financieros: revelaciones).
- NIIF 9 (Principios información financiera útil y relevante, sobre activos y pasivos).
- NIIF 13 (Medición valor razonable del Mercado).

### **1.4. Objetivos.**

#### **1.4.1. Objetivo general.**

Diseñar un sistema de control interno que permita la reestructuración del manejo de la cartera de clientes, las mismas que se generan por medio de la facturación y plantear un modelo de políticas y procedimientos aptos para su aplicación en el departamento financiero, para el logro de los objetivos que es mantener la liquidez permanente en la empresa, y el cumplimiento del pago de sus obligaciones.

### **1.4.2. Objetivo específico.**

1. Describir los procedimientos contables y operativos actuales desarrollados por la empresa Latinomedical, para la gestión de las cuentas por cobrar.
2. Diseñar un sistema de control, para una eficiente supervisión y monitoreo de procesos, para una recuperación de cartera más rápida y efectiva.
3. Establecer en el departamento financiero procesos fundamentales para una efectiva recuperación de cartera basada en las condiciones de crédito que se otorgaron a los clientes.
4. Identificar a los clientes frecuentes que incurren en mora y así poder distinguir el foco de la falta de flujo en estas operaciones.

## **1.5. Beneficios**

### **1.5.1. Beneficiarios Directos**

- La empresa Latinomedical recupera liquidez y por ende el cumplimiento del pago de sus obligaciones.
- Clientes de la empresa son alrededor de 450, que serían favorecidos.
- Igual manera beneficia a los 1200 empleados que se encuentran en nómina.

Explicativo: Latinomedical requiere los servicios del proyecto para el cumplimiento de objetivos mediante el diseño de control en el área financiera, con esto, los procesos mejorarían y por ende los clientes obtienen a tiempo su factura por el servicio recibido y el status de su deuda actualizado; y como resultado, los procesos fluyen, disminuyendo la cartera vencida obteniendo los ingresos necesarios mensuales para el cumplimiento de sus obligaciones (Borja, 2014).

### 1.5.2. Beneficiarios indirectos

- Este mejoramiento de liquidez, beneficia a los 110 proveedores que mantiene la empresa (Bustamante, 2014).

Explicativo: Por la reestructuración en el manejo de la cartera clientes, obtienen como resultado el pago de sus ventas a crédito en el tiempo estipulado, mejorando así la liquidez de la empresa y el pago puntual a sus proveedores, manteniendo así el prestigio con la que se caracteriza la compañía.

## 1.6. Delimitación

### 1.6.1. Delimitación temporal

El proyecto de diseño de control interno para el mejoramiento de la liquidez de la empresa, se lleva a cabo en el departamento financiero facturación y cobranzas de Latinomedical S.A. la misma que está dirigida a los empleados que la conforman y los cuales son parte fundamental en el proceso de recuperación de la cartera vencida, correspondiente al año 2014.

### 1.6.2. Delimitación espacial.

- El área geográfica a considerarse en el presente trabajo de investigación:
- **País:** Ecuador, **Región:** Costa, **Provincia:** Guayas, **Parroquia:** Tarqui,  
**Calle:** Av. Juan Tanca Marengo y Av. Agustín Freire
- **Referencia:** Diagonal a la gasolinera Primax.



- 1.3 Pago a proveedores
- 1.4 Proceso de facturación

- **Auditoría Operativa**

- 1. Ambiente de Control.
  - 1.1 Establecimiento de objetivos
  - 1.2 Identificación de eventos.
  - 1.3 Evaluación de riesgos.
  - 1.4 Respuesta al riesgo.
  - 1.5 Actividades de control.
  - 1.6 Monitoreo y seguimiento.

- **Auditoría de Gestión**

- 1. Políticas de cobro
- 2. Manual de procesos y descripción de funciones.
- 3. Evaluación del Sistema de Control Interno
- 4. Riesgos Operacionales.

### **1.7. Justificación.**

Debido a la poca liquidez en latinomedical, la cual se basa en el alto índice de cartera vencida que mantiene la empresa, la misma que está siendo gestionada sin los resultados esperados, se realizará un análisis donde recopilaremos datos de todos los procesos que tiene la cartera de crédito, para así poder implementar nuevas políticas enfocadas a la recaudación de sus ventas a crédito, en un período de tiempo optimizado, que brinde a la empresa mayor liquidez, que cubra el pago puntual de sus proveedores y demás gastos administrativos. Se justifica la elaboración de un sistema de control

interno para la gestión de cobro de cartera vencida, porque su aplicación sería muy importante para la empresa, donde los Ejecutivos del departamento de Recaudaciones y Ventas, tendrían una orientación ampliada de sus obligaciones, conocerían los pasos para ubicar a deudores y garantes aplicando estrategias para presionarlos a cancelar lo adeudado. Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente para la toma de decisiones hacia la productividad de latinomedical. Es importante realizar éste estudio enfocado a la normas NIIF, donde se considera que el tratamiento de las cuentas por cobrar es representativa dentro de los estados financieros, debido a su relación directa con la rentabilidad y el riesgo de una entidad, el manejo de las cuentas por cobrar, depende directamente de la existencia o no de problemas de liquidez y el riesgo que la empresa asuma cuentas incobrables (Castro & Guachizaca, 2012).

### **1.8. Antecedente de la Investigación**

Según Vera (2013), autora del proyecto “Gestión de Crédito y Cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco del Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el período 2011”, de la Universidad Internacional del Ecuador en el año 2013, en su investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de créditos en la institución.
- Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permita mejorar el análisis de los clientes.
- Es necesario establecer cronogramas de captación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.

Análisis: Debido a la baja recuperación de cartera vencida del Banco del Pichincha, constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de una institución y finalmente del propio sistema financiero ecuatoriano con un modelo de gestión que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escrito (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión de cobros de carteras vencidas (Vera, 2013).

Según González (2013), autora del proyecto “Incidencias de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. de la ciudad de Guayana en el período 2011, de la Universidad Experimental de Guayana en el año 2013, establecieron las siguientes conclusiones:

- Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.
- Por la demora de la cancelación de la factura la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos.
- Existen límites de créditos con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.
- Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranza.

Análisis: Sucede que las políticas de cobro no se están cumpliendo, lo que origina el retraso de las cuentas por cobrar por parte de los clientes en la fecha pactada; las personas a cargo del registro de las cuentas por cobrar, no realizan un adecuado seguimiento de las mismas o tienen plazos de pago muy extensos de las ventas a

crédito, de no mejorar las políticas de cobro la empresa podría incurrir en determinado tiempo, problemas de liquidez o rentabilidad (González, 2013).

Según Collaguazo (2011), autor del proyecto “Recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el manejo de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-ZAMORA de la ciudad de Loja, de la Universidad Técnica Particular de Loja en el año 2011, establecieron las siguientes conclusiones:

- Existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito que sin duda va a optimizar los recursos y a disminuir la morosidad que es el principal problema de esta entidad financiera.

Análisis: en el análisis de los objetivos que la empresa tiene planteados para el logro de sus metas, se ha evidenciado que no se cumple con lo planificado, tales como no se ha ampliado el monto de los créditos, deficiencia en la capacitación a los socios y dirigentes, por lo que la recomendación se basa en el cumplimiento de los objetivos, ya que sin esto no podrán cumplir con su visión (Collaguazo, 2011).

## Capítulo II

### 2. Marco teórico

El marco teórico amplifica, la descripción del problema, compone la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. Dentro de las actividades que se tienen que realizar para poder llevar a cabo un proceso de investigación es inevitable la preparación y presentación del enfoque teórico-disciplinar a esta construcción se le conoce generalmente como la elaboración del marco teórico (Bertiher, 2010).

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. Sistema de control interno

El estudio se basa en el modelo de un sistema de control interno, el cual debe permitir un monitoreo eficaz de indicadores. El control es un componente importante en cualquier proceso, y como tal, no puede estar ausente en un modelo de gestión de cartera en latinomedical, por lo que es necesario tener claro las definiciones más relevantes para su aplicación.

- **Sistema.** conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un objetivo determinado.
- **Control.** Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras fases que lo componen: planeación, organización, dirección y administración, estas se armonizan de

tal manera que todas participen en el logro de la emisión y objetivos de la entidad.

#### ***2.1.1.1. Objetivos del Control Interno.***

- Prevenir fraudes, localizar errores, y poder fijar su monto.
- Comprobar la veracidad de los estados financieros.
- Estimular la eficiencia operacional.
- Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los aspectos de la entidad.

#### ***2.1.1.2. Definición de sistema control interno***

Considerando lo mencionado por González (2011) se define al sistema de control Interno como un proceso, ejecutado por la alta dirección, la administración y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable con visión al cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Proteger los recursos de la entidad, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El Control Interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de la entidad.
- Del control interno puede esperarse que proporcione sólo seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y a la alta dirección de la entidad.

#### ***2.1.1.3. Características del sistema de Control Interno.***

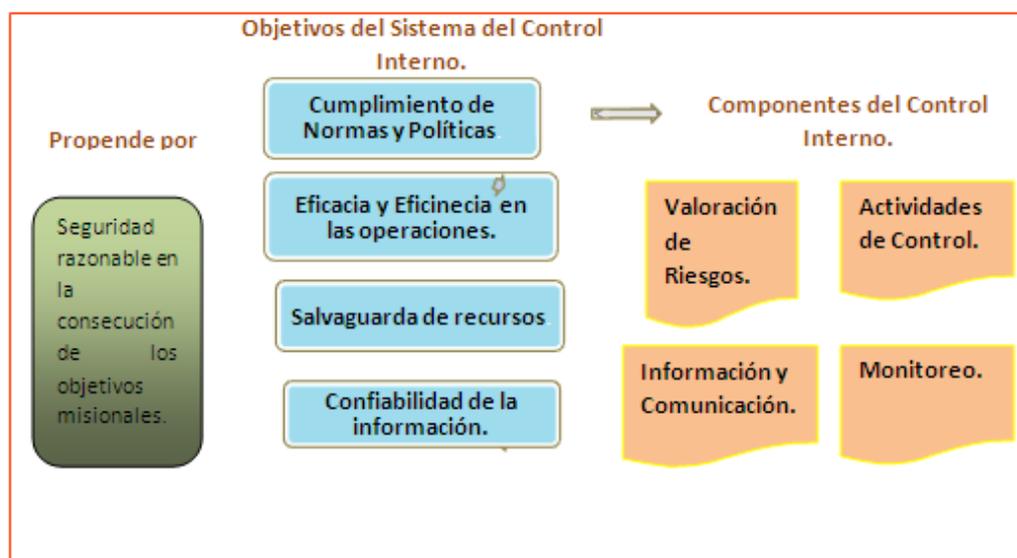
- Forma parte del sistema contable, financiero, de planeación, de información y de sus operaciones (manuales).
- Es responsabilidad del gerente o representante legal, su establecimiento, mantenimiento y perfeccionamiento de acuerdo con la naturaleza, estructura y misión organizacional.
- En cada unidad, área o sección, su encargado es responsable del sistema de control interno ante su jefe inmediato.
- La auditoría interna se encargará de hacer la evaluación independiente del sistema y propondrá recomendaciones al gerente para mejorarlo.
- Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna para preparar en igual forma informes operativos, administrativos y financieros.

#### ***2.1.1.4. Objetivos del sistema de control interno.***

Moreli (2011) considera que los objetivos del sistema de control interno son los siguientes:

- Proteger los recursos y bienes de posibles riesgos.

- Garantizar eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones, facilitando que los funcionarios cumplan la misión institucional.
- Velar que las actividades y recursos cumplan los objetivos de la entidad.
- Garantizar la evaluación de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos.
- Garantizar que el sistema disponga de mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que se disponga de procesos de planeación.



**Figura 1. Sistema de control interno**

**Fuente:** Sistema de control interno para organizaciones, (Fonseca Luna, 2011)

**Elaboración:** Autor de tesis

### 2.1.2. La Cobranza

Definición: Es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio. Esto incluye el pago de documentos tales como:

- Facturas.

- Pagarés.
- Letras de cambio.

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial o de servicios mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración (Espino González, 2014)

#### ***2.1.2.1. Políticas de Cobranza***

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de las empresas se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una política de créditos efectiva, por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realice una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son: políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales (González Vera, 2013).

#### ***2.1.2.2. Políticas restrictivas.***

Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye al reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas, utilidades y cuentas por cobrar (Núñez Morales, 2012).

#### ***2.1.2.3. Políticas liberales***

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobros y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las perdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades (Espino González, 2014).

#### ***2.1.2.4. Políticas racionales***

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas, se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la

empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable (Collaguazo León, 2011).

#### **2.1.2.5. Cobranza efectiva.**

Una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

##### **a) Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.**

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.

##### **b) Organización interna hacia el trabajo.**

Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

##### **c) Percepción del cliente.**

Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente puede percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores (Espino González, 2014).

##### **d) Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobro.**

Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos. El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos (Núñez Morales, 2012).

### ***2.1.2.6. Formas y mecanismos de pago***

Los medios de pago son la herramienta que las empresas adoptan para transferir valor monetario producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien o servicio. Las empresas comerciales o de servicios deben ofrecer más de un sistema de pago con el fin de ampliar las posibilidades de recuperación de cartera (Vera Andrade, 2013).

### ***2.1.2.7. El ejecutivo de cobranza***

Este debe tener en cuenta:

- El éxito de su departamento depende de que se logre una cobranza puntual, no deben permitir que se retrasen los clientes. Esta es la clave para que el porcentaje de eficiencia de la cobranza sea alto. Cuanto más tiempo pase la cobranza, mayor será la probabilidad de que se vuelva incobrable.
- Debe desarrollar habilidades especiales para cobrar las cuentas vencidas sin perder al cliente.
- No debe aplicar tratamientos generales. Cada cliente es un caso especial que requiere estudios de la técnica que debe aplicarse en el momento adecuado.

Sus habilidades deben ser similares al ejecutivo del crédito, porque lo más recomendado es que la misma persona quien se responsabilice de la cobranza, debe tener conocimientos de los créditos otorgados por la empresa.

El cobrador debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla.

El cobrador debe tener las siguientes cualidades: honestidad, responsabilidad, integridad, creatividad, iniciática y paciencia entre otros.

La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función. Depende del cobrador que las utilidades de la empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias.

El éxito de la cobranza depende del cobrador al desarrollar sistemas para la recaudación de las mismas. Un sistema efectivo que incluya procedimientos de seguimiento rutinario de la mayoría de las cuentas en gestión.

El ejecutivo de cobranza tiene como funciones y responsabilidades:

- Elaborar los programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas.
- Elaborar el presupuesto mensual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa.
- Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- Establecer la política de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- Llevar el control de sus actividades.
- Diseñar formularios y reportes.
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Llevar el control del grupo de riesgo alto.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado.
- Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionada con la cobranza.

Controles por Clientes.- El cobrador con la finalidad de controlar y mantener al día la información necesaria de un cliente, debe diseñar e implementar una tarjeta al Cliente donde se deben registrar todos los movimientos y al final de cada mes se deben totalizar los saldos.

Esta contiene los siguientes datos: Nombre, domicilio, población, estado, teléfono del cliente, condiciones de venta y fecha de la operación. La responsabilidad de contar con un eficiente sistema de control interno recae sobre la alta dirección de la entidad. A la alta dirección, llámese director general, gerente general, administrador, les confían recursos para que los administre en aras de alcanzar los objetivos. Esos recursos deben ser administrados al amparo de sistemas de control interno eficiente y eficaz para que pueda responder por ellos. Si se considera lo que menciona Espino (2014), se puede decir que el control interno abarca en la organización: políticas, procedimientos y prácticas empleadas para administrar las operaciones de una entidad y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en forma efectiva, para alcanzar los resultados deseados.

### **Sistema de evaluación del control.**

Es un instrumento que ayuda efectivamente a los directivos, para utilizar técnicas de la administración, planeación, ejecución y control de cada una de las áreas que integran la institución. Si la evaluación se fija adecuadamente, y si existen medios disponibles para determinar exactamente que están haciendo sus subordinados, la comparación del desempeño real con lo esperado es fácil. (Fonseca Luna, 2011).

### **Definición ambiente de control.**

Establece el tono de la organización, influencia en la gente, la conciencia o el conocimiento del sentido del control, suministra disciplina y estructura. Incluye factores de integridad, valores éticos y de competencia del personal, filosofía de la administración y estilos de operación. En medida que todas las operaciones de la organización sean cumplidas de forma tal que alcancen el objetivo para el cual fueron programadas que sean eficaces y utilicen para ello menores recursos que sean eficientes (Espino González, 2014).

### **Definición evaluación de riesgos.**

Identifica y analiza riesgos relevantes para la ejecución de los objetivos, forma una base para determinar cómo se les debe manejar. La economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación cambian de forma constante; se necesitan mecanismos que identifiquen y se ocupen de los riesgos especiales asociados con el cambio (Fonseca Luna, 2011).

### **Supervisión y monitoreo.**

Un sistema de control interno necesita supervisión: implementar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema, simultáneo a su actuación. Las actividades de supervisión se deben desarrollar adecuadamente. Los aspectos de la supervisión ocurren en el transcurso de la operación. Incluyen actividades regulares de supervisión y dirección, y acciones del personal en el desempeño de sus quehaceres. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependen, sobre todo, de la evaluación del riesgo y la efectividad de los procedimientos de supervisión en marcha. Las deficiencias del control interno deben reportarse de inmediato, con un informe de

novedad de asuntos graves a la alta gerencia y a la junta directiva (Fonseca Luna, 2011).

#### ***2.1.2.8. Control interno del Subproceso de Cuentas Por Cobrar***

##### **Naturaleza del proceso cuentas por cobrar**

El proceso de cuentas por cobrar relativo a las ventas tiene un número importante de relaciones. La primera es la inmediata necesidad de políticas que cubran el otorgamiento de crédito y la subsecuente administración, por lo que surgen las siguientes interrogantes: ¿Quién debe dar el crédito?, ¿Por qué cantidades?, ¿Qué tan agresiva debe ser la organización para presionar en la subsecuente recuperación? Un segundo tipo de consideración tiene que ver con estas actividades de cuentas por cobrar relacionadas con la satisfacción del cliente y una continua buena relación, ya que la organización inevitablemente está interesada en cómo los clientes reaccionan a las autorizaciones de crédito, facturación y cobranza.

Por otro lado, la organización está interesada también en lo que pueda aprender a través de sus relaciones de cuentas por cobrar al ver cómo los clientes reaccionan hacia sus productos y políticas. Y, finalmente, la organización tiene un interés específico sobre la eficiencia de las actividades de cuentas por cobrar la efectividad de su control (UNIDEG, 2014).

##### **Creación de las cuentas por cobrar.**

En virtud de que las cuentas normalmente se originan por la venta de los productos de la organización o el rendimiento de determinada clase de servicio, el primer interés estará enfocado hacia el establecimiento de una línea directa con esas buenas bases de

origen. Así el objetivo se enfocará hacia el elemento originador de la cuenta por cobrar y el correspondiente soporte del embarque del producto o la ejecución del servicio; al mismo tiempo, es importante asegurarse que todas las cuentas por cobrar han sido correctamente registradas.

Los objetivos pueden darse por alcanzados, cuando la creación de la cuenta por cobrar se encuentra ligada directamente con la contabilización de un inventario o con el registro de un servicio vendido. La generación de la cuenta por cobrar involucra inmediatamente la cuestión de, si la organización desea expedir el crédito requerido por el cliente para poder cubrir su operación.

Esta determinación generalmente puede quedar ubicada dentro de una política general de crédito expedida por la organización, y ahora esta política general debe ser aplicada a un cliente particular a la luz de la situación crediticia del cliente y a la propia experiencia con él. Cuando esa aceptación de crédito ha sido determinada, se inicia la venta regular y el proceso de facturación; y como parte de ese procedimiento se prepara una factura que es cargada en la cuenta del cliente.

Las principales consideraciones de control aplicables a la creación de la cuenta por cobrar, son como sigue:

- Revisión independiente y aprobación del crédito. Cuando se recibe un pedido se debe obtener la aprobación de crédito. La aprobación misma es hecha por individuos propiamente autorizados, dependiendo del monto involucrado en la operación.
- Autorización de precios y términos. Los precios y términos de la operación deben estar estandarizados completamente para todos los clientes.
- Papelería multicopia para propósitos específicos. Las facturas necesitan ser preparadas con suficiente número de copias que contengan información idéntica para ser usadas en otros propósitos operacionales.

De esta manera, una de las copias autoriza el embarque, otra va al cliente, otra es usada para compilación de estadística de ventas y otra más es enviada al departamento de cuentas por cobrar para su registro. Se deben establecer controles que cubran el total de las facturas por un periodo de tiempo dado, usualmente por un día de actividades (Soluciones, 2006).

### **Administración de las cuentas por cobrar.**

La ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar, para conservar los clientes y atraer nueva clientela la mayoría de las empresas encuentra que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa (Collaguazo León, 2011).

### **Políticas de crédito**

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de

información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos (Espino González, 2014).

### **Estándares de crédito.**

Considerando lo mencionado por Gómez (2002) se puede considerar a los estándares de crédito como aquellos que definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

#### **2.1.3. Los procesos**

Toda Organización es un conjunto de procesos, que de manera concatenada comienzan y terminan en el cliente. Todo lo que hacemos es un proceso. En los últimos tiempos, se ha hecho énfasis a la gestión de los procesos, dada su importancia en el logro consecutivo de los objetivos. Se define al proceso como un conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados. Las entradas al proceso pueden ser iniciales o intermedias. Asimismo, los resultados o salidas a lo largo del proceso pueden ser intermedios o finales. La presencia e interacción de los elementos que lo componen

conforman un sistema de trabajo, al cual puede denominarse “Sistema de gestión del proceso” (Fonseca Luna, 2011).

#### ***2.1.3.1. Subprocesos, actividades u operaciones.***

Los subprocesos, actividades, operaciones o “tareas”, también son procesos de “menor jerarquía”, pues, de manera individual o colectiva, también hacen uso de los recursos transformándolos o agregándoles valor dentro del sistema de gestión particular. La realización de un subproceso, actividad u operación constituye servicio en desarrollo, es decir, una acción que está produciéndose y siendo “consumida” de manera simultánea. Al término de ello, se tendrá a un servicio consumado asociado a un bien tangible o a un bien intangible. Todo subproceso, actividad u operación como parte del proceso delimitado para nuestro análisis, atenderá a un cliente interno a excepción de la última operación a lo largo de la cadena del proceso pues atenderá al cliente final del proceso en sí. Estos subprocesos, actividades u operaciones pueden aparecer y trabajar individualmente sirviendo al proceso en algún punto del mismo (Núñez Morales, 2012).

#### ***2.1.3.2. Salidas, Resultados o Productos.***

Las salidas (outputs), resultados o productos, que genera el proceso, pueden constituir entradas de un siguiente proceso cuando el cliente es interno, o constituir el producto final (bien o servicio) cuando el cliente es externo. Es fundamental y vital que la empresa cumpla con la calidad exigida por el proceso, en caso contrario no aportará al valor añadido esperado por el cliente (Fonseca Luna, 2011).

### **2.1.3.3. Clientes.**

Los resultados o salidas de un proceso se dirigen a las personas, áreas o procesos Clientes o Usuarios. El término cliente denota a quien se atiende “una o más de una vez”. El término usuario denota a quien “usa” o “se beneficia” del servicio o bien que resulta del proceso). Ambos términos pueden ser considerados como lo mismo si es que cumplen el mismo rol. Dependiendo de su aparición durante el proceso y de cómo se ha definido su alcance, los clientes o usuarios pueden ser internos o externos. Son internos si forman parte del sistema de gestión del proceso y externos si no forman parte de ese sistema (Vera Andrade, 2013).

### **2.1.3.4. Sistema de monitoreo, control y evaluación.**

Las actividades, operaciones o tareas dentro de todo proceso, requieren contar con criterios, instrucciones e instrumentos para:

- Detectar probables irregularidades y medir el desempeño del proceso en sus puntos críticos.
- Controlar, corregir o suprimir las irregularidades.
- Evaluar el desarrollo del proceso y sus implicancias.

El monitoreo permite “estar atento” al desarrollo de nuestro proceso, de nuestro producto o servicio y de saber cómo está percibiéndolo el cliente. Para ello, necesitaremos instrumentos de medición que permitan “medir” estos avances, desarrollos o evoluciones.

No sólo basta con monitorear, hay que tomar las medidas correctivas. Aquí aparece el control es decir, “corregir” lo que está ya en marcha. Esto significa “enderezar” lo que vemos que se está torciendo. ¿Cuánto enderezar?, esto lo dirá la medición que obtengamos en la etapa anterior correspondiente al sistema de monitoreo. Luego de

monitorear (estar al tanto y medir), controlar (ajustar, corregir) debemos evaluar, es decir, extraer conclusiones relevantes sobre el impacto, el resultado, el desarrollo y hasta del diseño de nuestro servicio (Espino González, 2014).

#### ***2.1.3.5. Responsables.***

De acuerdo a lo mencionado por Fonseca (2011) se puede decir que los responsables de la ejecución del proceso, son las áreas o personas involucradas en el cumplimiento de cada una de las actividades u operaciones de acuerdo a los objetivos, funciones y procedimientos acordados para tal fin, por lo cual el registro de los responsables evidencia las personas encargadas de chequear, medir y controlar las actividades.

#### ***2.1.3.6. La recuperación de cartera***

##### **¿Qué es cartera?**

Es un conjunto de valores mobiliarios o efectos comerciales de curso legal que forman parte del patrimonio de una persona física o jurídica. El término cartera se usa en economía para hacer referencia al contenido de la misma. En general, todo inversor a la hora de formar una cartera de valores trata de combinar los diferentes activos individuales de tal modo que el activo mixto o cartera resultante le garantice una rentabilidad, una seguridad y una liquidez máxima (Collaguazo León, 2011).

#### **2.1.3.7. Procedimientos Básicos para el Control de Cartera de una Empresa.**

- Descripción del entorno de la empresa: Se refiere a los factores externos de la empresa que influye y condiciona su actividad.

- Control de la gestión: proceso que permite guiar a la gestión empresarial a los objetivos que se ha planteado y a la vez evaluarla.
- Capacitación de recursos: considerado como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento sistemático, para que el personal adquiriera mayor conocimiento técnico referente a sus funciones.
- Optimizar el empleo de recursos limitados: Es el uso racional de los recursos de la empresa (Fonseca Luna, 2011).

### **¿Qué es cartera vencida?**

La cartera de crédito se clasifica como vencida, cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. Cuando las empresas se declaran falta de liquidez (dinero, efectivo), declaran su cartera vencida y pueden negarse a pagar sus deudas. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren de 30 días o más de vencimiento, para el caso de los créditos de 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días (Collaguazo León, 2011).

### **¿Qué es Provisión de cartera?**

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

El valor de las ventas a crédito no recuperados y considerados como pérdidas para la empresa deben reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto se debe llevar como un gasto (Vera Andrade, 2013).

### **¿Qué son deudas incobrables?**

Para que una deuda se considere incobrable y que sea deducible para efectos tributarios, la deuda tiene que haber estado creado o adquirido en su ocupación o negocio, o debe haber estado estrechamente relacionada en su ocupación o negocio cuando se determinó que es parcial o totalmente incobrable. De acuerdo a lo que menciona Espino (2014), estar estrechamente relacionada significa que el principal motivo por la deuda fue la conducta de su ocupación o negocio.

## **2.2. Base legal**

### **2.2.1. Aplicación legal.**

Latinomedical S.A., es una entidad debidamente constituida al amparo de las leyes ecuatorianas y sujetas al control de la Superintendencia de Compañías y demás entes reguladores del negocio. Como tal tenemos la de sociedad anónima: Ley de compañías de sociedad anónima está regulada a partir del Art. 143 de la ley de compañías, es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que respondan únicamente al monto de sus acciones, estas deberán ser registradas y pagado por lo menos el 25% de lo ofrecido, por cada accionista Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas (Ley de Compañías, 1999).

Latinomedical debe cumplir obligaciones con organismos de control, tales como:

Superintendencia de Compañías según Art. 20.- las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año: a) copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley; b) la nómina de los administradores, representantes regales y socios o accionistas; y, c) los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de compañías. El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia (Ley de Compañías, 1999).

Art. 23. Las compañías extranjeras que operen en el país y estén sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de compañías deberán enviar a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año: a) copias autorizadas del balance anual y del estado de cuenta de pérdidas y ganancias de su sucursal o establecimiento en el Ecuador; b) la nómina de los apoderados o representantes; c) copia autorizada del anexo sobre el movimiento financiero de bienes y servicios, del respectivo ejercicio económico; y, d) los demás datos que solicite la Superintendencia. Los documentos que contengan los datos requeridos en este artículo se presentarán suscritos por los

personeros y en la forma que señale la Superintendencia de Compañías (Ley de Compañías, 1999).

Los Art. 20 y 23 de la Ley de compañías, disponen que las sociedades sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de compañías del Ecuador, deban remitir a ésta, durante el primer cuatrimestre del año, en cumplimiento a lo dispuesto en la resolución *No. SC.ICI.DCCO.13.003* del 4 de febrero 2014; los siguientes documentos:

- Estados financieros consolidados y auditados y obligados a regirse bajo las normas establecidas NIIF 10.
- Informe de auditoría externa, en el caso de estar obligada a contratarla.
- Informe del comisario u otro órgano de fiscalización interna presentados a la junta general de accionistas o de socios.
- Informe de nómina de administradores o representante legal, con la indicación de los nombres y apellidos completos y denominación del cargo: de los socios y accionistas.
- Formulario de actualización de datos.
- Registro único del contribuyente (RUC).
- Copia de cédula y certificado de votación de todas las personas que suscriban los documentos que ingresan a la Superintendencia de CIA, (Perez Bustamante & Ponce, 2015).

- **Servicio de Rentas Internas.**

Según Art. 3 de la Ley de Registro único de contribuyentes, resolución *NAC-DGERCGC12-00077 del 24 febrero 2012*, las sociedades están obligadas a inscribirse en el RUC, que corresponde a la identificación de los contribuyentes que realizan una actividad económica lícita, por lo tanto todas las sociedades tienen la obligación de obtener su número de RUC, presentando los requisitos para cada caso. La presentación

de declaraciones de impuestos a través del internet en el sistema de declaraciones o en ventanillas del sistema financiero (Ley de Régimen Tributario Interno Art. 3, 2012).

- **Declaración del impuesto al valor agregado (IVA)**, según el Art. 63 de la ley de régimen tributario interno resolución *NAC-DGERCGC15-00000284* del 31 marzo 2015, indica que lo deben realizar mensualmente por la venta de bienes o prestación de servicios (Ley de Régimen Tributario Interno Art.63, 2015).
- **Declaración del Impuesto a la Renta**, según los Art. 33 y 81 del régimen tributario interno resolución *NAC-DGERCGC13-00156* del 22 de marzo 2013, indica que se emite cada año consignando los valores registrados en los estados financieros y conciliación tributaria. Pago del anticipo del impuesto a la renta, Se deberá pagar en el formulario 115 según el caso. Para mayor información consultar el cálculo del anticipo en el Art. 41 de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- **Declaración de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta**, según el Art. 45 de la ley de régimen tributario resolución *NAC-DGERCGC14-00787* del 30 septiembre 2014, se lo realiza mensualmente, aun cuando no se haya efectuado declaraciones durante varios periodos mensuales.
- **La Presentación de Anexos**, según el Art. 187 de la ley orgánica del régimen tributario interno resolución *NAC-DGERCGC09-00052*, corresponden a la información detallada de las operaciones que realiza el contribuyente y que están obligados a presentar mediante internet el sistema de declaraciones en el periodo indicado.
- **El Anexo Transaccional Simplificado (ATS)**, según resolución *NAC-DGERCGC09-00784* Registro oficial N°91 del 18 diciembre 2008, es un reporte mensual de la información relativa a compras, ventas, exportaciones,

comprobantes anulados y retenciones en general, deberá ser presentado a mes subsiguiente. Este anexo lo presentarán de manera obligatoria las sociedades catalogadas como especiales o que tengan autorización de auto impresión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios. La presentación de este anexo ATS reemplaza la del anexo REOC.

- **Anexo del Impuesto a la Renta en Relación de Dependencia (REDEP)**, según Art. 43 de la ley de régimen tributario interno resolución *NAC-DGERCGC12-00829* del 18 diciembre 2012, información relativa a las retenciones en la fuente del impuesto a la renta realizado a sus empleados bajo relación de dependencia por concepto de sus remuneraciones entre el periodo del 1 enero y 31 diciembre. Debe ser presentado una vez al año en el mes de febrero.
- **Anexo de ICE**, según Art. 204 resolución *NAC-DGERCGC15-00000342* del 22 abril 2015, el informe de cantidad de ventas por cada uno de los productos o servicios por marcas o presentaciones, se presentará a mes subsiguiente, excepto cuando no haya tenido movimientos durante uno o varios periodos mensuales. Deberán presentar adicionalmente un reporte de precios de venta al público de cada producto que se va a comercializar, así como cada vez que exista un cambio de PVP. (Buró Tributario, 2015)
- **Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención:** Art. 13 del reglamento de comprobantes de ventas y retención, resolución *NAC-DGERCGC10-00472* del R.O. 261 del 20 de agosto 2010, los comprobantes de ventas son documentos que acreditan la transferencia de bienes, la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con

tributos: facturas, notas de venta (RISE), liquidaciones de compra bienes y prestación de servicios, Otros documentos autorizados en el reglamento.

Documentos complementarios, son comprobantes de ventas: notas de crédito notas de débito, guías de remisión.

Comprobantes de retención, los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizados por los agentes de retención en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Autorización de impresión de los comprobantes de ventas y de retención, según Art. 5 y 6 reglamento de comprobantes de retención y ventas. Los sujetos pasivos solicitarán al Servicio de Rentas Internas la autorización para la impresión y emisión de los comprobantes de venta y sus documentos complementarios, así como los comprobantes de retención, a través de los establecidos gráficos autorizados, en los términos y condiciones del presente reglamento. Estos documentos tendrán un periodo de vigencia de doce meses (Ley de Régimen Tributario Interno Art 5 y 6, 2015).

### **2.2.2. Aplicación de Normas.**

- **NIIF 7: Instrumentos Financieros.- Información a Relevantar.**

Exponer la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad. Mostrar la naturaleza y la importancia de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el período. Una entidad suministrará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la relevancia de los instrumentos financieros en su situación financiero y en su rendimiento.

La aplicación de la NIFF 7, será aplicada en los periodos anuales y semestrales que comiencen a partir de 1 enero 2007, se aconseja su aplicación anticipada. Debe revelar el riesgo de liquidez un análisis de los vencimientos de los pasivos financieros que muestre los plazos contractuales de vencimiento remanentes. La naturaleza e importe en libros de los activos obtenidos. Información acerca de la calidad crediticia de los activos financieros que no están en mora ni hayan deteriorado su valor (IASB Foundation Education, 2012).

- **NIIF 9: Instrumentos Financieros.**

Establece los requerimientos para la clasificación y medición de los activos y pasivos financieros, esta NIIF sustituye a la NIC 39. El objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros, para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Reconocimiento y medición inicial, Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento. En el reconocimiento inicial, una entidad medirá un activo financiero o pasivo financiero, por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o un pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición o emisión del activo financiero o pasivo financiero (Fundación IFRS, 2012).

- **NIIF 13: Medición del Valor Razonable.**

Esta norma define valor razonable, establece en una sola NIIF un marco para la medición del valor razonable; y requiere información a relevar sobre las mediciones del valor razonable. Los requerimientos sobre medición e información a relevar de esta NIIF, no se aplicará a las transacciones con pagos basados en acciones que queden dentro del alcance de la NIIF 2, transacciones de arrendamiento que queden dentro del alcance de la NIC 17; arrendamientos y mediciones que tengan alguna similitud con el valor razonable pero que no sean valor razonable, tales como el valor neto realizable de la NIC 2 Inventarios o valor en uso de la NIC 36 deterioro del valor de los activos. La NIIF 13 define valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición (es decir un precio de salida). Esa definición de valor razonable enfatiza, que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad. Al medir un valor razonable, una entidad utiliza los supuestos que los participantes del mercado utilizarían al fijar el precio del activo o pasivo en condiciones de mercado presentes, incluyendo supuestos sobre el riesgo. En consecuencia la intención de una entidad de mantener un activo o liquidar o satisfacer de otra forma un pasivo que nos es relevante al medir el valor razonable.

La NIIF explica que una medición del valor razonable requiere que una entidad determine el activo o pasivo concreto a medir, para un activo no financiero, el máximo y mejor uso del activo y si el activo se utiliza en combinación con otros activos o de forma independiente, el mercado en que una transacción ordenada tendría lugar para el activo o pasivo; y las técnicas de valoración apropiadas a utilizar al medir el valor razonable (Fundación IFRS, NIIF 13 medición del valor razonable., 2012).

## **Capítulo III**

### **Análisis, Métodos y levantamiento de información para el sistema de control interno.**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

Utilizando la clasificación utilizada por Sánchez Carlessi (1995), la investigación puede ser tipificada como “investigación sustantiva” ya que trata de describir y explicar un fenómeno. Descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce su característica. Este proyecto trata de una investigación social aplicada, donde el objetivo es de modificar o producir cambios en la estructura social, es decir manipular la realidad de la empresa para dar un tratamiento metodológico a un determinado problema.

#### **3.2. Método de la investigación.**

El método científico, se utilizó como método general que permitió desde el primer momento el acercamiento a la realidad, identificar las diferentes problemáticas y definir el problema a investigarse, además permite llevar la secuencia lógica de la investigación y constituye el método principal para el cual se apoyaron los demás métodos. El método deductivo se utilizó para la recolección de la información relacionado con el problema encontrado, para luego ser aplicado en el desarrollo de este proyecto, especialmente en el marco teórico, partiendo de un principio general ya conocido para luego invertir en consecuencias particulares y finalmente el método inductivo, que es en

el cual se llegó a conocer la situación financiera de la cartera de crédito vencida en Latinomedical (Carrasco Díaz, 2013).

### **3.3. Metodología de la investigación aplicada.**

Este análisis y levantamiento de información en Latinomedical S.A., tiene como propósito identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la conforma y evitar la inequidad y duplicidad de actividades, dar a conocer las líneas de comunicación y mando, proporcionando los elementos indispensables que le permitirá alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones. Al principio existió una entrevista informal con el jefe de recaudaciones, donde expresó la carencia de liquidez por la alta rotación de cartera de clientes, por lo cual se propuso establecer un plan que permita identificar minuciosamente las falencias que afectan a la liquidez de la empresa, para poder sugerir la implementación de un sistema de control interno mediante el diseño del manual de políticas y procedimientos en el área Financiera de la entidad (Carrasco Diaz, 2013)

### **3.4. Plan para el diseño de un sistema de control interno en el rubro Recuperación de cartera.**

- Definir políticas y procedimientos para el proceso de facturación y cobranzas de latinomedical, permitiendo eficiencia y eficacia en flujos de operaciones.
- Definir las competencias de los procedimientos ejecutados en la organización, mediante entrevistas al personal responsable.
- Reconocimiento del ambiente interno laboral.

- Elaboración de un macro-proceso que explica de manera general el giro del negocio.
- Detalle de procesos claves.
- Evaluación de las actividades.
- Desarrollo de un manual de políticas y procedimientos en el área de facturación y cobranza.

**3.5. Elaboración, desarrollo y análisis de las entrevistas al jefe de recaudaciones Econ. Juan Carlos Borja, la coordinación financiera Cruz Carabalí. "Guías responsables del área facturación y cobranza".**

**1.- ¿Actualmente la organización posee un organigrama estructurado establecido?**

**R.** Sí, la compañía cuenta con un organigrama correctamente estructurado y se va reestructurando paulatinamente, acorde a las necesidades del giro del negocio, aunque con el tiempo se unifiquen procesos y por ende la reestructuración del organigrama.

**Análisis.-** Existe algunos niveles en la Jerarquía que son creados, según la necesidad de la compañía, en algunos casos no son analizados minuciosamente en cuanto a procesos y presupuesto del mismo.

**2.- ¿En la actualidad tiene el área financiera identificada los procesos claves, estratégicos y de apoyo en la organización?**

**R.** Sí, el personal responsable tiene claro que su función es importante dentro de la compañía, aunque no haya evidencia física de la existencia de dichos procesos, porque conocen el giro del negocio.

**Análisis.-** La carencia de evidencia física, dificulta la revelación del giro del negocio desde el punto de vista macro. El manual de procesos y procedimientos propone detallar todas las funciones y responsabilidades correspondientes, de tal manera que ayuda al análisis y evaluación por tipo de proceso, identificando falencias y aplicando correctivos.

### **3.- ¿Qué políticas tiene la entidad para la recuperación de cartera?**

**R.** Generalmente se realiza la cobranza mediante correos electrónicos enviados al cliente posterior a la aplicación, dando seguimiento a la cartera vigente, coordinando las fechas de pago.

**Análisis.-** La organización declara que posee políticas muy sencillas referente al tema, debido a la importancia que tiene la recuperación de cartera y las consecuencias, la falta de liquidez.

### **4.- ¿La organización posee con un formulario de solicitud de crédito estandarizado?**

**R.** No en la actualidad, una vez que el asesor comercial tramita la venta, inmediatamente este es analizado por el Gerente Comercial para la ejecución del negocio mediante la facturación.

**Análisis.-** A falta de un procedimiento de control que regule los créditos y al mismo tiempo sirva como documentación para el registro e historial del cliente, el manual establecerá un formato de solicitud de crédito como procedimiento, el cual debe ser correctamente llenado íntegramente evaluado y aprobado para archivo en el historial del cliente.

**5.- ¿El proceso de Facturación de la organización, cómo se la realiza?**

**R.** La facturación es electrónica únicamente con los valores y convenios de crédito aprobados por la Gerencia Comercial.

**Análisis.-** El manual de políticas y procedimientos, implementará un proceso específico para la emisión de facturas, donde determina la información y documentación necesaria para su ejecución, concluyendo con la recepción y aprobación del cliente.

**6.- ¿Actualmente cumple con las expectativas de la compañía el sistema y los reportes que genera?**

**R.** Sí, nuestros auditores externos lo manejan ágilmente y nos facilitan la información en el tiempo requerido. Satisface las necesidades actuales de la compañía.

**Análisis.-** El sistema de información que tiene la compañía es muy eficiente y eficaz que satisface al cliente interno y externo, al mismo tiempo que brinda seguridad a la información, generando reportes exactos que permite realizar un análisis minucioso de la cartera vencida con la opción de realizar planes preventivos.

**7.- ¿Está presta la compañía a realizar mejoras en cuanto a procedimientos de facturación y cobranza mediante "Manuales"?**

**R.** Sí, la compañía ha crecido en cuanto a clientes, por ende necesitamos establecer y determinar parámetros de políticas y procesos que nos ayude a disminuir la cartera vencida.

8.- ¿Es acertada la decisión de implementar un manual de políticas y procesos para mejorar el procedimiento de facturación y cobranza?

R. Por supuesto es una decisión acertada, que la implementación de procedimientos sugeridos por especialistas contribuirá a cumplir las metas establecidas (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

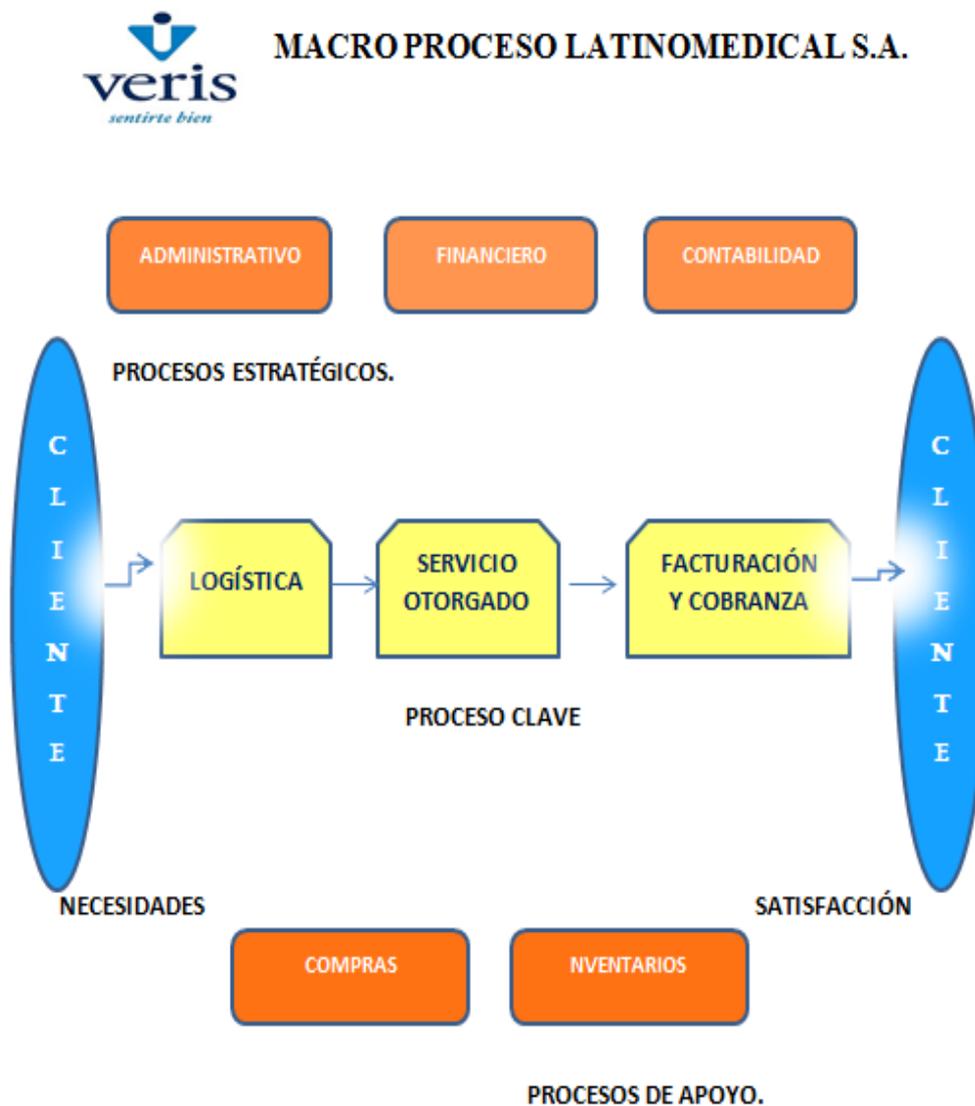


Figura 2. Macro proceso Latinomedical S.A.

Fuente: Macro proceso (Latinomedical S.A. 2014)

Elaboración: Autor de proyecto

### **3.6. Detalle de procesos clave.**

- **Ventas.**

El proceso se da, mediante la interacción de los clientes con las visitas que realizan los coordinadores comerciales, ofreciendo la variedad en convenios de servicios médicos que tiene la compañía, y esto es según la necesidad del cliente, mediante un acuerdo verbal.

- **Planificación.**

Posterior a la aprobación y pacto en acuerdos verbales, el coordinador comercial comunicará a la jefatura y gerencia comercial, para el cronograma respectivo de las actividades a realizar generalmente en las empresas (cliente), con la opción a reestructurar el cronograma acorde a las necesidades y conveniencias de la compañía. Se realiza este cronograma con la finalidad de poder contar con el personal y los insumos adecuados para la ejecución del servicio médico. Luego se define la agenda para la atención del personal del cliente, junto con la agenda del médico para la evaluación y emisión del informe final en base a los resultados obtenidos de la realización de exámenes laboratorio o imágenes.

- **Facturación y Cobranza.**

Posterior a la negociación entre el cliente y el coordinador comercial, el cliente llenará el respectivo formulario de crédito e información del cliente, luego se registrará en el sistema el nombre del convenio y la información del cliente (registro del cliente en el sistema), seguido deberán subir una Orden de Servicio donde detalla, nombre del

cliente, centro de costo, convenio pactado, glosa del servicio prestado y las prestaciones a detalle con cantidad y valor. Para finalmente emitir la factura electrónica en base al # de Orden de Servicio que genera el sistema para facturación. El proceso culmina con el envío de la factura electrónica a la persona responsable de recepción y aprobación de la misma, según información detallada en el formulario de crédito (Borja, 2014).

## **EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

### **Problemas Detectados:**

- La carencia de un manual de políticas y procedimientos en el área Financiera que permita el eficaz y eficiente proceso en las diferentes funciones del área.
- La ausencia de controles en los distintos procesos, que afecta de manera significativa a la recuperación de cartera.

El manual de políticas y procedimientos siguiente, representa una herramienta primaria en la necesidad de salvaguardar controles preventivos que permiten mitigar el riesgo inherente en el desarrollo administrativo y operacional, con la finalidad de encaminar la conducta del talento humano, al mismo tiempo que perfecciona la utilización de los recursos disponibles en la organización.

### **3.7. Objetivos generales**

- Definir políticas y procedimientos para el proceso de facturación y cobranzas de Latinomedical S.A., permitiendo eficiencia y eficacia en flujos de operaciones.
- Definir las competencias de los procedimientos ejecutados en la organización.

- Sugerir propuestas que coadyuven a mejorar de manera correcta los procesos administrativos y operacionales.
- Acrecentar la relación cliente-empresa.

### **3.8. Importancia**

El manual de políticas y procedimientos es de gran importancia en una compañía, para operar con mayor coherencia, tanto en su funcionamiento interno como externo, de manera que su ejecución sea estrictamente ordenada y sistemática, con la finalidad de cumplir los objetivos de la compañía y generando información eficiente y eficaz para la toma de decisiones, y se detallará que contiene los parámetros establecidos en el proceso de facturación y cobranza en latinomedical, se aclara que la revisión (0) fue la propuesta inicial desarrollada por el autor de este proyecto, por ende la revisión (1) es el resultado de la presentación del mismo a la jefatura financiera, en conjunto con el autor del proyecto, para aportar ideas y así llegar a lo que se desea cumplir (Núñez Morales, 2012).

### **3.9. Análisis Financiero**

#### **Ecuaciones básicas en el cálculo de razones financieras.**

**3.9.1. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras para medir el nivel de rentabilidad de la empresa latinomedical, para el período comprendido desde el 01-01-2014 Al 31-12-2014:**

**a) Rentabilidad Sobre Ingresos o Ventas = Utilidad Neta / Ingresos.**

$$\text{Rentabilidad Sobre Ingresos o Ventas} = \frac{867.531,88}{31.706.518,83} = 3\%$$

b) **Rentabilidad sobre Activos Totales = Utilidad Neta / Activos Totales.**

$$\text{Rentabilidad sobre Activos Totales} = \frac{867.531,88}{7.994.909,82} = 11\%$$

c) **Rentabilidad Sobre el Capital Contable = Utilidad Neta / Patrimonio.**

$$\text{Rentabilidad Sobre el Capital Contable} = \frac{867.531,88}{3.089.230,74} = 28\%$$

### Razones Financieras de Rentabilidad

Cuadro 1.

Rentabilidad Ingresos	Rentabilidad Activos Totales	Rentabilidad Capital Contable
3%	11%	28%

**Fuente: Razones Financieras Rentabilidad** (Latinomedical , 2014).

**Elaborado: Autor de proyecto.**

### Análisis de Razones Financieras de Rentabilidad.

*La rentabilidad sobre ingresos o ventas* el cual es un indicador que nos permite identificar que latinomedical en el período fiscal 2014, generó un 3% de utilidad del total de las ventas. *De la rentabilidad sobre los activos totales*, se puede definir que la empresa genera un 11% de rentabilidad con respecto a la inversión realizada en activos. Y *rentabilidad sobre capital contable* el cual

significa que por cada dólar aportados por los propietarios se genera un rendimiento del 28% (Latinomedical, 2014)

**3.9.2. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras para medir la capacidad de pago de la empresa latinomedical, a corto y largo plazo para el período comprendido desde el 01-01-2014 al 31-12-2014:**

**A Corto Plazo:**

**a) Razón del circulante = Activo corriente / Pasivo corriente.**

$$\text{Razón Circulante} \frac{3.801.947,63}{3.867.640,90} = 0,98$$

**b) Razón súper ácida de liquidez inmediata:**

$$\text{Prueba Ácida} \frac{3.801.948 (-) 321.953}{3.867.641} = 0,90$$

**A largo plazo:**

**a) Razón de endeudamiento: Pasivo total / Activo total.**

$$\text{Razon de Endeudamiento} \frac{4.905.679,08}{7.994.909,82} = 61\%$$

**b) Razón de deuda al capital contable = Pasivo total / Patrimonio.**

$$\text{Razón de Deuda al Capital Contable} \frac{4.905.679,08}{3.089.230,74} = 1,59$$

### Razones financieras de liquidez corto plazo.

Cuadro 2.

Razón Circulante	Prueba Ácida
\$ 0,98	\$ 0,90

**Fuente:** Liquidez corto plazo (Latinomedical, 2014).

**Elaborado:** Autor de proyecto.

### Análisis de razones financieras de liquidez corto plazo.

*De la razón del circulante* la cual nos indica que por cada dólar que posee la empresa latinomedical cuenta con \$0,98 ctvs. para responder a dicha obligación, por lo que podemos decir que la compañía no está en capacidad suficiente para poder cumplir con dicha obligación. Este indicador permite medir la liquidez de la empresa, y *sobre la razón financiera súper ácida de liquidez inmediata*, que en relación al resultado obtenido se concluye que por cada dólar debe la compañía, cuenta con \$0,90 ctvs. para cancelar sus obligaciones, es decir que no estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo (Latinomedical, 2014).

### Razones financieras de liquidez largo plazo.

Cuadro 3.

Razón Endeudamiento	Razón Deuda Capital Contable
61%	\$ 1,59

Fuente: Liquidez Largo plazo (Latinomedical, 2014).

Elaborado: Autor de proyecto.

#### Análisis de razones financieras de liquidez largo plazo.

*De las Razones financieras de endeudamiento* nos indica que el 61% del activo total ha sido financiado mediante acreedores de corto y largo plazo y *de la razón deuda capital contable* la cual nos indica que por cada dólar adoptado por los socios de latinomedical se encuentra financiado \$1,59 por los acreedores lo que muestra que el patrimonio no es tan fuerte sin que se muestre comprometido con los acreedores, impidiendo a la compañía poder capitalizarse a fin de generar una mayor infraestructura (Latinomedical, 2014).

**3.9.3. Aplicación de ecuaciones básicas de las razones financieras para evaluar la propiedad planta y equipo en la generación de la rentabilidad de la empresa latinomedical, para el período comprendido desde el 01-01-2014 al 31-12-2014:**

- a) **Rentabilidad sobre la propiedad planta y equipo = Utilidad neta / Activos fijos.**

$$\text{Rentabilidad sobre activos fijos} = \frac{867.531,88}{1.942.028,42} = 45\%$$

**b) Rentabilidad sobre capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente.**

$$\text{Capital de Trabajo} = 3.801.948 - 3.867.641 = (65.693)$$

**Razones financieras de la rentabilidad sobre la propiedad, planta y equipo.**

**Cuadro 4.**

<b>Rentabilidad Activos Fijos</b>	<b>Capital de Trabajo</b>
45%	(\$ 65.693,00)

**Fuente: Rentabilidad propiedad planta y equipo (Latinomedical, 2014)**

**Elaborado: Autor de proyecto.**

#### **Análisis de razones financieras de planta y equipo.**

*De la rentabilidad activos fijos de la cual se puede definir que latinomedical genera un 45% de rentabilidad con respecto a la inversión realizada en activos fijos en año. Y de la rentabilidad capital de trabajo nos indica que la compañía cuenta con un (US\$65.693) como capital de trabajo, la misma que no cuenta con liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo (Latinomedical, 2014).*

## **Capítulo IV**

**Manual de políticas y procedimientos para el  
área de facturación y cobranza.**

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### 1.- OBJETIVOS

El propósito fundamental de este proceso es precisar de forma correcta de emitir una factura, logrando así, transparentar los valores que se deben cobrar a cada uno de los clientes.

### 2.- POLÍTICAS

Rigurosamente en los Centros Veris, a la cual le llamamos la Operación y área Financiera están autorizadas para la emisión de facturas a cada uno de los clientes, y el envío de todos los comprobantes de depósitos al finalizar el periodo; para su registro y aplicación al departamento contable inmediatamente, sustentada con el acuse respectivo de los valores detallados, y así cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa. El periodo de facturación comprenderá los 30 días de cada mes, se procederá a facturar, sin afectar un periodo distinto.

### 3. ALCANCE

Área de operaciones, Área financiera y Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Gerente financiero es el encargado de la supervisión, funcionamiento y aplicación de los procesos de emisión de facturas.

El Jefe de Recaudaciones es el responsable de que el proceso de facturación fluya en su totalidad y el proceso de cobranzas se dé oportunamente. Los Ejecutivos de Cajas y el Asistente Financiero son los responsables de realizar la emisión de cada factura, además de la recepción, aprobación y entrega. El Asistente Financiero es el responsable de gestionar el envío de cada factura ya sea de manera física o digital, emitida en un plazo máximo de 1 día laborable; para su conocimiento y posterior gestión.

#### **5.- DESARROLLO**

Conociendo el requerimiento del cliente, procederán a desarrollar un cronograma de actividades y precios atractivos que haga efectivo y eficaz los servicios médicos a brindar, luego se dará a conocer al cliente la agenda de disponibilidad a la toma de muestras y demás

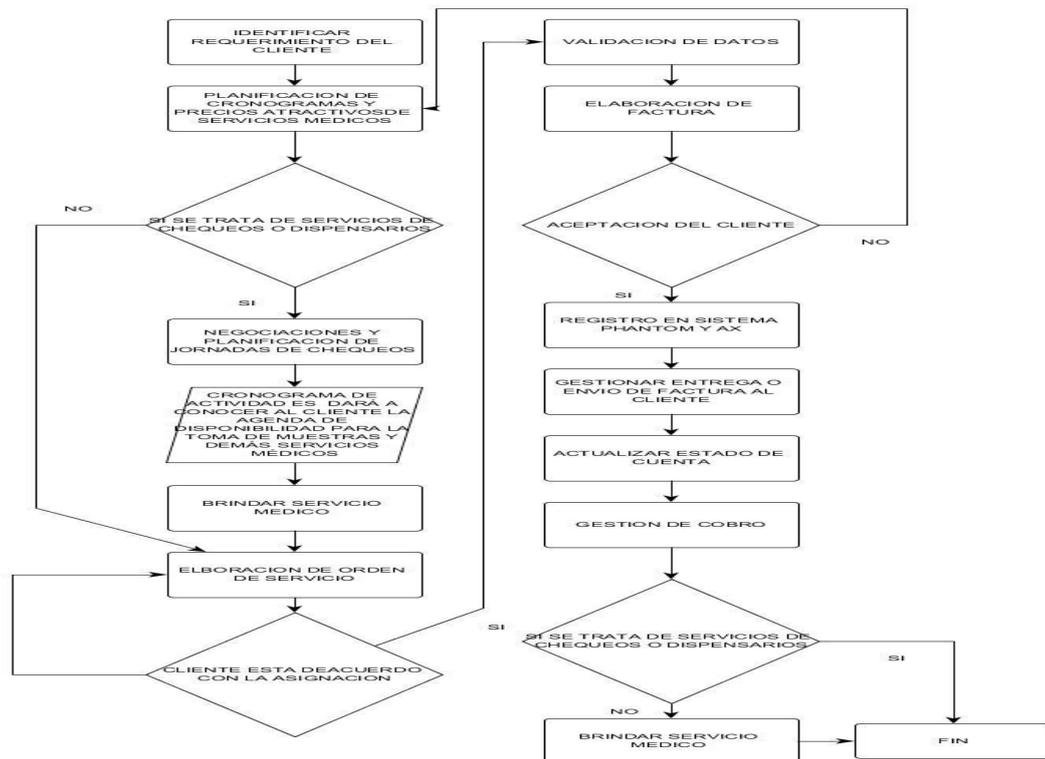
	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

Exámenes médicos. Si el cronograma y precios se ajustan a las necesidades del cliente, será parte del proceso, sino, se entablará nuevas negociaciones. Si el cliente acepta se firmará un acuerdo o contrato donde se detalla todos los servicios que se dará, precios, ubicación, fecha máxima de pago, fecha tope de emisión de facturas y posteriormente el espacio de tiempo que le corresponda, se realizarán las actividades de aplicación, procediendo a organizar el servicio médico, con los respectivos grupos de laboratoristas, licenciados y médico correspondiente al chequeo, cumpliendo así las normas técnicas de seguridad. Al finalizar el período de aplicación el asistente financiero se encargará de realizar la emisión de cada factura con sus respectivos datos valederos sin tachones, borrones ni enmendaduras, llenando de manera legible todos los campos y realizando de manera correcta los cálculos, seguido a esto se procederá a la entrega formal al cliente, por correo electrónico, la misma que deberá ser receptada y aprobada mediante correo de confirmación de recibido, y la posterior gestión corresponde al asistente de cobranza.

Con el acuse de recepción del cliente en un plazo máximo de 1 día (24 horas) de emitida la factura, el asistente de contabilidad procederá a realizar el ingreso y registro contable de las actividades realizadas en la aplicación en el sistema y actualizar el estado de cuenta del cliente para su respectiva gestión de cobranza.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Elaboración de Facturas del Manual de Procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Cronograma de Actividades. **Ver anexo 1**
- Formulario de Crédito. **Ver anexo 4.**
- Factura. **Ver anexo 5.**

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

### 1.- OBJETIVOS

El propósito fundamental de este proceso es precisar de forma correcta de emitir una factura, logrando así, transparentar los valores que se deben cobrar a cada uno de los clientes.

### 2.- POLÍTICA

Rigurosamente en los Centros Veris, a la cual le llamamos la Operación y área Financiera están autorizadas para la emisión de facturas a cada uno de los clientes, y el envío de todos los comprobantes de depósitos al finalizar el periodo; para su registro y aplicación al departamento contable inmediatamente, sustentada con el acuse respectivo de los valores detallados, y así cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa.

El periodo de facturación comprenderá los 30 días de cada mes, se procederá a facturar, sin afectar un periodo distinto.

### 3. ALCANCE

Área de operaciones, Área financiera y Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Gerente financiero es el encargado de la supervisión, funcionamiento y aplicación de los procesos de emisión de facturas. El Jefe de Recaudaciones es el responsable de que el proceso de facturación fluya en su totalidad y el proceso de cobranzas se dé oportunamente.

Los Ejecutivos de Cajas y el Asistente Financiero son los responsables de realizar la emisión de cada factura, además de la recepción, aprobación y entrega. El Asistente Financiero es el responsable de gestionar el envío de cada factura ya sea de manera física o digital, emitida en un plazo máximo de 1 día laborable; para su conocimiento y posterior gestión.

#### **5.- DESARROLLO**

Conociendo el requerimiento del cliente, procederán a desarrollar un cronograma de actividades y precios atractivos que haga efectivo y eficaz los servicios médicos a brindar, luego se dará a conocer al cliente la agenda de disponibilidad para la toma de muestras y demás exámenes médicos. Si el cronograma y precios se ajustan a las necesidades del cliente, será parte del proceso, sino, se entablará nuevas negociaciones.

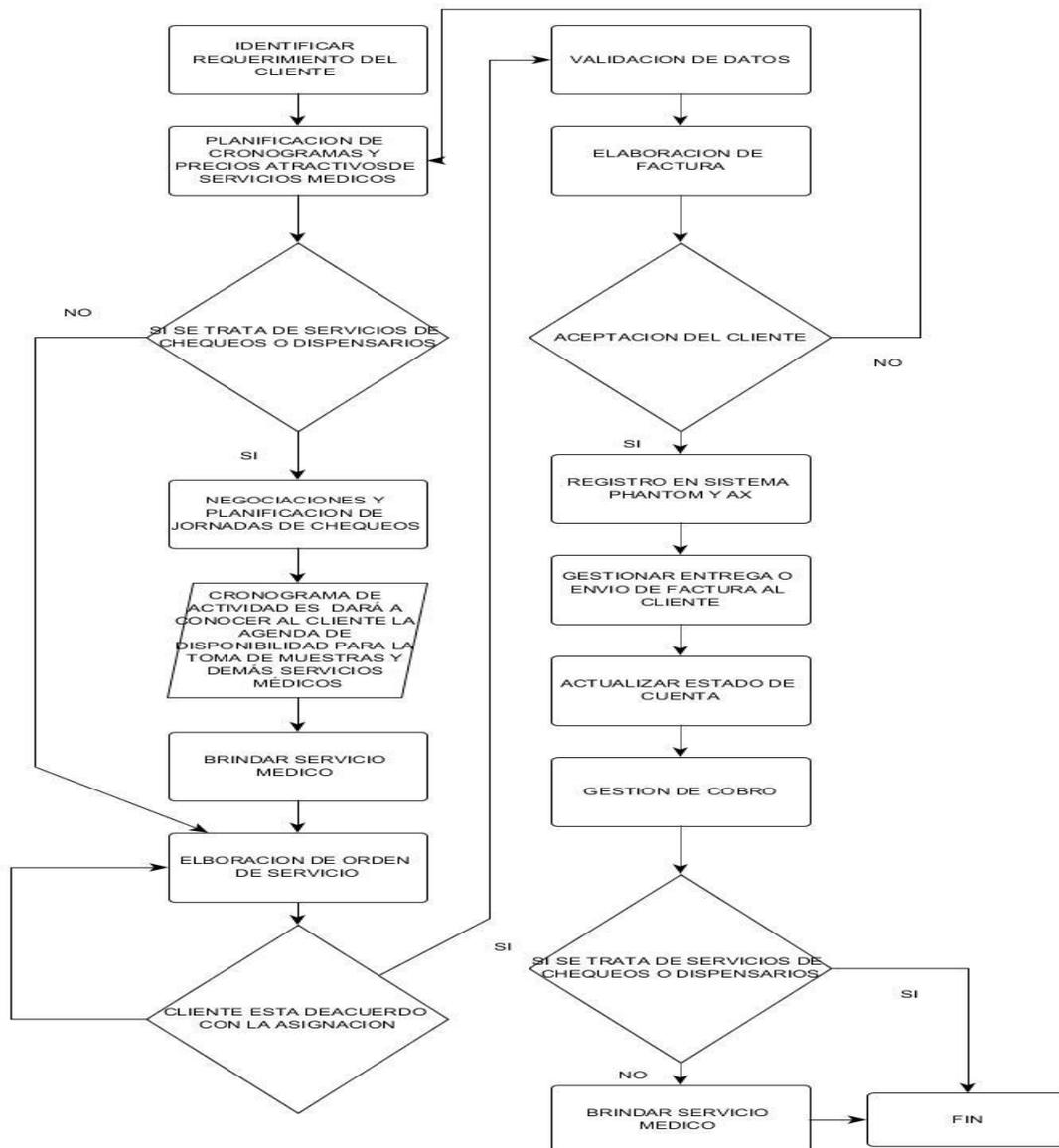
	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

Si el cliente acepta se firmará un acuerdo o contrato donde se detalla todos los servicios que se dará, precios, ubicación, fecha máxima de pago, fecha tope de emisión de facturas y posteriormente el espacio de tiempo que le corresponda, se realizarán las actividades de aplicación, procediendo a organizar el servicio médico, con los respectivos grupos de laboratoristas, licenciados y médico correspondiente al chequeo, cumpliendo así las normas técnicas de seguridad.

Al finalizar el período de aplicación el asistente financiero se encargará de realizar la emisión de cada factura con sus respectivos datos valederos sin tachones, borrones ni enmendaduras, llenando de manera legible todos los campos y realizando de manera correcta los cálculos, seguido a esto se procederá a la entrega formal al cliente, por correo electrónico, la misma que deberá ser receptada y aprobada mediante correo de confirmación de recibido, y la posterior gestión corresponde al asistente de cobranza. Con el acuse de recepción del cliente en un plazo máximo de 1 día (24 horas) de emitida la factura, las facturas emitidas en el día, migran automáticamente al sistema contable, el cual se actualiza en el tiempo antes mencionado para visualizar la cartera vigente, para su respectiva gestión de cobranza.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Elaboración facturas manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

 <b>veris</b> <i>sentirte bien</i>	<b>CÓDIGO: FYCO-0001</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN DE FACTURAS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Cronograma de Actividades.
- Formulario de Crédito.
- Emisión de Ordenes Servicios en el sistema.
- Factura.
- Envío de facturas mediante correo electrónico.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

Lo fundamental de este procedimiento es definir las acciones a dirigir en el desarrollo de las técnicas y estrategias de gestión de cartera, mediante la interacción con el cliente para la ejecución de una recaudación efectiva de valores, disminuyendo la rotación e iliquidez que pueda inducir la falencia del mismo, desfavoreciendo los flujos destinados para las distintas obligaciones. Se tiene fijado como objetivo, recaudar el valor en un plazo máximo de 30 días posteriores a la emisión de la factura.

### **2.- POLÍTICA**

Rigurosamente el área financiera/contable está acreditado para realizar el seguimiento mediante la interacción del Jefe de recaudaciones y tesorería que es la persona que fomenta la gestión y recaudación en sus subordinados, que son los llamados a responsabilizarse que los procesos se lleven a cabo. Una vez que el asesor comercial se coordine la forma, fecha de pago y demás documentación asociada a la misma, y a su vez que el asistente financiero emita y envíe la factura al cliente. Dependiendo su localidad, se derivará al recaudador pertinente los pagos del cliente, para el retiro del mismo, dejando en constancia la cancelación o abono, con la emisión de un recibo de valores entregados.

### **3. ALCANCE**

Área financiera Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Jefe de Recaudaciones es el responsable de supervisar el estatus de cuentas por cobrar que dependiendo de su criterio y juicio definirá la estructura que se manejará cada crédito.

La asistente de cobranza, una vez que elige el método con el que se manejará al cliente, procederá a ejecutar las llamadas respectivas, con la finalidad de estimar las operaciones e informar la situación del estado crediticio, para llegar a un acuerdo de pago con el cliente, junto con la aceptación del Jefe de recaudaciones

El asistente de cobranza, será el responsable de salvaguardar los valores entregados por el cliente.

#### **5.- DESARROLLO**

Previo a la notificación de recepción del documento físico o digital de la factura por el cliente, dicha notificación la comparte el asistente financiero al asistente de cobranzas el cual, procederá a verificar que conste en el sistema la factura pendiente de cobro, para luego gestionar el mismo, mediante correo electrónico o llamada telefónica.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

Una vez recaudado los valores adeudados por el cliente, el asistente de cobranza registrará el pago en el sistema alterno llamado phantom, para darle de baja a la cartera vigente del cliente, luego se pasará un informe a la coordinación financiera o al jefe de recaudaciones para la aprobación de la aplicación del pago, seguido de la entrega del reporte de lo recaudado con el respectivo soporte de comprobantes de depósitos y retenciones, se lo entregará al departamento de contabilidad, quienes registran los ingresos con sus respectivos diarios, en el sistema contable AX, manteniendo actualizados los valores por cobrar en un sistema final llamado obie, donde la información se observa de manera puntual y concisa.

Posteriormente, el jefe de recaudaciones manifestará a la coordinadora financiera las siguientes acciones:

- Las facturas que tienen hasta cinco días de ingreso en el sistema, y no se ha aplicado al menos la retención del impuesto correspondiente, se procederá a realizar una llamada de control y mejoramiento de operaciones, al asistente de cobranzas, con el fin de que éste, establezca una relación cercana que nos asegure fidelidad por parte del cliente.

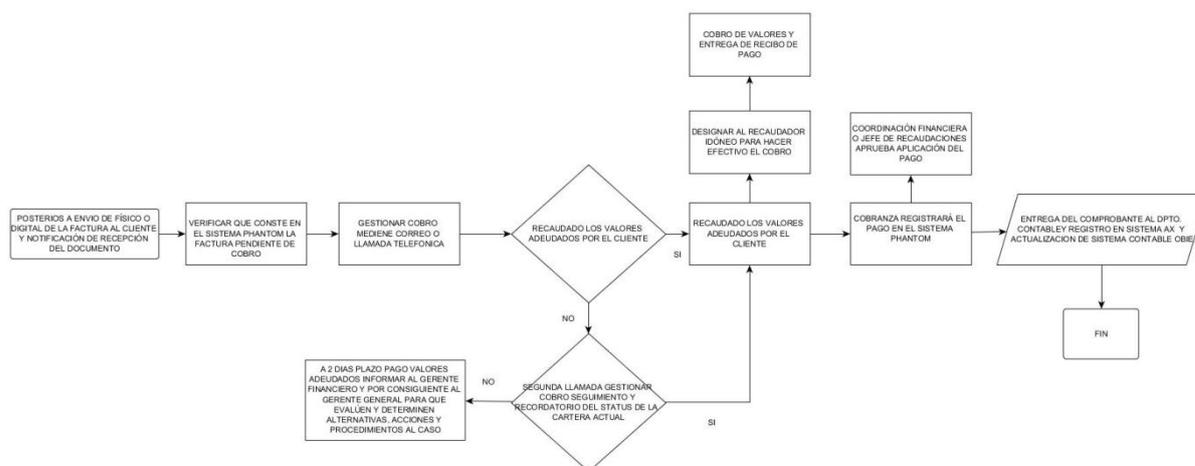
	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

- Las facturas que ya ingresadas se encuentren en un punto medio de tiempo de crédito, se procederá a una segunda llamada de seguimiento y recordatorio del status de la cartera actual del asistente de cobranzas para que ejerza presión de cobro sobre el cliente.
- Dos días antes del vencimiento del crédito, se realizará una tercera llamada al asistente de cobranza, con el fin de que llegue a un acuerdo con el cliente del lugar y la fecha de recaudación de valores que adeuda.
- En caso que no se efectúe un pronunciamiento favorable por parte del cliente para el cumplimiento de sus obligaciones, se procederá a informar al gerente financiero y por consiguiente al gerente general para que evalúen y determinen alternativas, acciones y procedimientos al caso.

Una vez puesto en conocimiento el lugar y fecha para la entrega de los valores, el gerente financiero designará al recaudador idóneo para hacer efectivo el cobro, el mismo que debe ser soportado con un recibo, dejando en constancia el pago. Los mismos valores quedarán bajo responsabilidad de los recaudadores que deberán salvaguardar con integridad los mismos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Gestión y recaudación manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.
- Comprobante de depósito.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

Lo fundamental de este procedimiento es definir las acciones a dirigir en el desarrollo de las técnicas y estrategias de gestión de cartera, mediante la interacción con el cliente para la ejecución de una recaudación efectiva de valores, disminuyendo la rotación e iliquidez que pueda inducir la falencia del mismo, desfavoreciendo los flujos destinados para las distintas obligaciones. Se tiene fijado como objetivo, recaudar el valor en un plazo máximo de 30 días posteriores a la emisión de la factura.

### **2.- POLÍTICA**

Rigurosamente el área financiera/contable está acreditado para realizar el seguimiento mediante la interacción del Jefe de recaudaciones y tesorería que es la persona que fomenta la gestión y recaudación de su personal a cargo, que son los llamados a responsabilizarse que los procesos se lleven a cabo. Una vez que el asesor comercial se coordine la forma, fecha de pago y demás documentación asociada a la misma, y a su vez que el asistente financiero emita y envíe la factura al cliente. Dependiendo su localidad, se derivará al recaudador pertinente los pagos del cliente, para el retiro del mismo, dejando en constancia la cancelación o abono, con la emisión de un recibo de valores entregados.

### **3. ALCANCE**

Área financiera Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Jefe de Recaudaciones es el responsable de supervisar el estatus de cuentas por cobrar que dependiendo de su criterio y juicio definirá la estructura que se manejará cada crédito. La asistente de cobranza, una vez que elige el método con el que se manejará al cliente, procederá a ejecutar las llamadas y correos respectivos, con la finalidad de estimar las operaciones e informar la situación del estado crediticio, para llegar a un acuerdo de pago con el cliente. El asistente de cobranza, será el responsable de salvaguardar los valores (cheques) entregados por el cliente.

#### **5.- DESARROLLO**

Previo a la notificación de recepción del documento físico o digital de la factura por el cliente, dicha notificación la comparte el asistente financiero al asistente de cobranzas el cual, procederá a verificar que conste en el sistema la factura pendiente de cobro, para luego gestionar el mismo, mediante correo electrónico o llamada telefónica.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

Una vez recaudado los valores adeudados por el cliente, el asistente de cobranza registrará el pago en el sistema alterno llamado phantom, para darle de baja a la cartera vigente del cliente, luego se pasará un informe a la coordinación financiera o al jefe de recaudaciones para la aprobación de la aplicación del pago, seguido de la entrega del reporte de lo recaudado con el respectivo soporte de comprobantes de depósitos y retenciones, se lo entregará al departamento de contabilidad, quienes registran los ingresos con sus respectivos diarios, en el sistema contable AX, manteniendo actualizados los valores por cobrar, donde la información se observará de manera puntual y concisa.

Posteriormente, el jefe de recaudaciones manifestará a la coordinadora financiera las siguientes acciones:

- Las facturas que tienen hasta cinco días de ingreso en el sistema, y no se ha aplicado al menos la retención del impuesto correspondiente, se procederá a realizar una llamada de control y mejoramiento de operaciones, al asistente de cobranzas, con el fin de que éste, establezca una relación cercana que nos asegure fidelidad por parte del cliente.

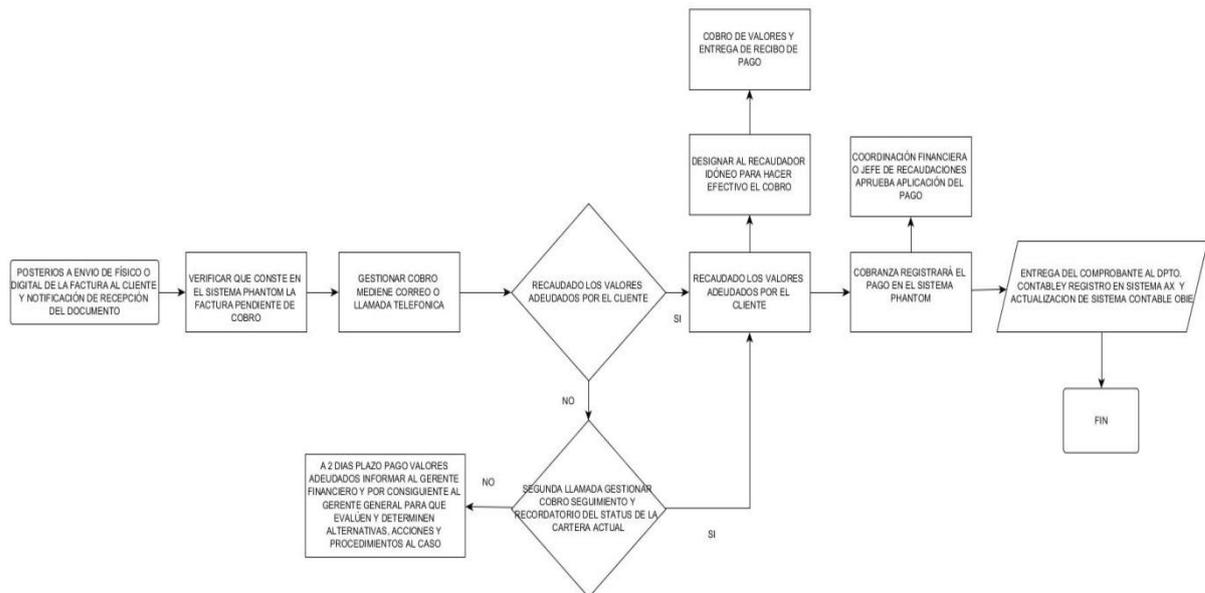
	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

- Las facturas que ya ingresadas se encuentren en un punto medio de tiempo de crédito, se procederá a una segunda llamada de seguimiento y recordatorio del status de la cartera actual del asistente de cobranzas para que ejerza presión de cobro sobre el cliente.
- Dos días antes del vencimiento del crédito, se realizará una tercera llamada al asistente de cobranza, con el fin de que llegue a un acuerdo con el cliente del lugar y la fecha de recaudación de valores que adeuda.
- En caso que no se efectúe un pronunciamiento favorable por parte del cliente para el cumplimiento de sus obligaciones, se procederá a informar al gerente financiero y por consiguiente al gerente comercial para que evalúen y determinen alternativas, acciones y procedimientos al caso.

Una vez puesto en conocimiento el lugar y fecha para la entrega de los valores, el gerente financiero designará al recaudador idóneo para hacer efectivo el cobro, el mismo que debe ser soportado con un recibo, dejando en constancia el pago. Los mismos valores quedarán bajo responsabilidad de los recaudadores que deberán salvaguardar con integridad los mismos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0002</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>GESTIÓN Y RECAUDACIÓN</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Gestión y recaudación manual de procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.
- Comprobante de depósito.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La principal función de este proceso, es transparentar la forma de registrar los cobros y/o pagos realizados por nuestros clientes, de tal forma que facilite la identificación de dichos ingresos, conservando una estructura clara, evitando así, desorden o confusiones internas de valores recibidos y futuros conflictos internos y externos.

### **2.- POLÍTICA**

Rigurosamente el área financiera está en el deber u obligación de realizar inmediatamente o al día siguiente, los valores recaudados de la gestión de cartera, que pueden ser en efectivo o en cheque, girado a nombre de Latinomedical S.A. Si el cheque es posfechado, el asistente de cobranzas, procederá a la entrega del cheque, a la oficina de la coordinadora financiera, quien lo recibirá y guardará en caja general, aguardando la fecha de cobro, para realizar el depósito, justificado con el documento respectivo del banco.

### **3. ALCANCE**

Área financiera Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El ejecutivo de cobranzas, una vez que recauda los pagos efectuados por el cliente, siendo estos en efectivos o en cheques, será el responsable de realizar de manera inmediata o al día siguiente el depósito de los mismos. En caso de cheques a fecha, el asistente de cobranzas, estará en la obligación de llevarlo a la oficina de la coordinadora financiera.

El asistente de cobranzas, depositará los valores recaudados de la cartera de clientes, en caso de haber recaudado varios valores, de varios clientes, se procederá a realizar varias papeletas de depósito por los respectivos valores recibidos, cumpliendo con el objetivo de organización para la identificación de los ingresos en el estado de cuenta de los bancos de Latinomedical. Posteriormente el asistente de cobranza entregará los comprobantes de depósito con reportes impresos a la coordinación financiera, para su revisión y aprobación de la aplicación ejecutada por la asistente de cobranzas en el sistema alterno phantom cuentas por cobrar y luego dichos reportes y soportes, vuelven a la tenencia del asistente de cobranza.

Para la continuación del proceso, el asistente de cobranzas entregará el reporte aprobado por el jefe inmediato, con la respectiva sumilla en el mismo, al asistente de contabilidad para que los pagos sean aplicados a las cuentas por cobrar de cada cliente, en el sistema contable ax, generando así el comprobante de ingreso respectivo, actualizando la cartera de clientes vigente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

El Jefe de recaudaciones es el responsable de supervisar y dar seguimiento a la aplicación de los valores recaudados a la cartera de clientes y que los mismos cuadren o coincidan entre el sistema alterno phantom y el sistema ax.

## **5.- DESARROLLO**

Con la custodia de los valores recaudados de la cartera de clientes, el ejecutivo de cobranzas se encontrará en la siguiente obligación:

- Si recibe dinero en efectivo o cheque, será el responsable de realizar de manera inmediata o al día siguiente el depósito de los mismos.
- En caso de recibir cheque posfechado estará en la obligación de entregárselo al coordinador financiero, procurando darle el trámite respectivo según fecha que indica el documento.

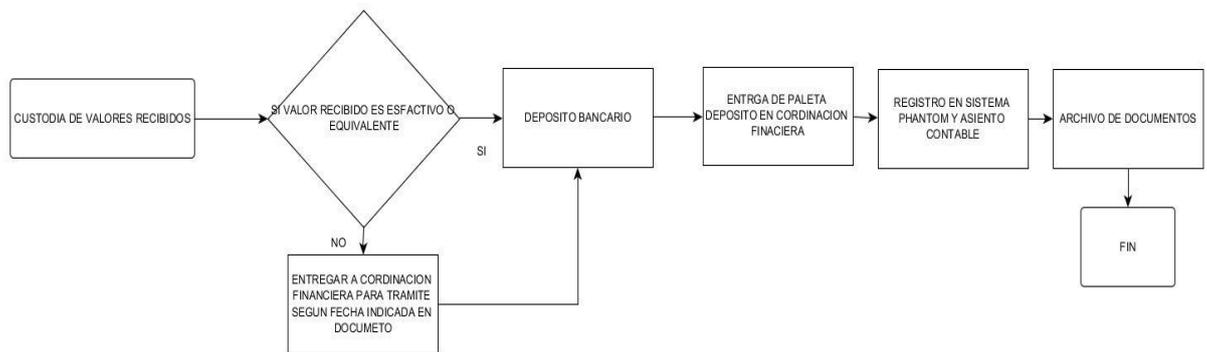
Dada las circunstancias de que no exista un único punto de recaudación, al final de la jornada el recaudador realizará los depósitos en diferentes papeletas por cliente, como lo determinan los manuales de procesos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

A continuación la asistente de cobranzas receptorá los comprobantes de depósito dando de baja las deudas en el sistema alterno phantom plataforma cuentas por cobrar, a cada factura mientras que los cheques a fecha deberán ser entregados a la coordinación financiera, y es obligación del asistente de cobranzas procurar el depósito de los mismos en la respectiva cuenta corriente. Posteriormente el asistente contable receptorá un reporte detallado de las recaudaciones con la respectiva sumilla de aprobación de la coordinación financiera, junto con los comprobantes de depósito para el registro e ingreso al sistema contable, generando así el comprobante de ingreso, para su impresión, actualización del estado de cuenta y archivándolo como soporte. Finalmente el jefe de recaudaciones tendrá la responsabilidad de verificar que los valores enviados a su aplicación a la cartera de clientes, se encuentren registrados y dados de baja por el sistema contable y el sistema alterno phantom.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Ingreso de pago manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de cartera de cliente.
- Comprobantes de depósito.
- Estado de cuenta actual por cliente descargado del sistema contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por: JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por: COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
---	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La principal función de este proceso, es transparentar la forma de registrar los cobros y/o pagos realizados por nuestros clientes, de tal forma que facilite la identificación de dichos ingresos, conservando una estructura clara, evitando así, desorden o confusiones internas de valores recibidos y futuros conflictos internos y externos.

### **2.- POLÍTICA**

Rigurosamente el área financiera está en el deber u obligación de realizar inmediatamente o al día siguiente, reporte de los valores recaudados de la gestión de cartera, que pueden ser en efectivo o en cheque - girado a nombre de Latinomedical S.A. Si el cheque es posfechado, el asistente de cobranzas, será el responsable absoluta de la custodia del mismo, aguardando la fecha de cobro; para realizar el depósito, para posteriormente recibir el documento respectivo del banco.

### **3. ALCANCE**

Área financiera Contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El ejecutivo de cobranzas, una vez que recauda los pagos efectuados por el cliente, siendo estos en efectivos o en cheques, será el responsable de realizar de manera inmediata o al día siguiente el depósito de los mismos. En caso de cheques a fecha, el asistente de cobranzas, estará en la obligación de la custodia del mismo.

El asistente de cobranzas, depositará los valores recaudados de la cartera de clientes, en caso de haber recaudado algunos valores, de varios clientes, se procederá a realizar papeletas de depósito individuales, por los respectivos valores recibidos, cumpliendo con el objetivo de organización para la identificación de los ingresos en el estado de cuenta de bancos de Latinomedical. Posteriormente el asistente de cobranza entregará los comprobantes de depósito con reportes impresos a la coordinación financiera, para su revisión y aprobación de la aplicación ejecutada por la asistente de cobranzas en el sistema alterno phantom cuentas por cobrar y luego dichos reportes y soportes, vuelven a la tenencia del asistente de cobranza. Para la continuidad del proceso, el asistente de cobranzas entregará el reporte aprobado por el jefe inmediato, con la respectiva sumilla en el mismo, al asistente de contabilidad para que los pagos sean aplicados a las cuentas por cobrar de cada cliente, en el sistema contable ax, generando así el comprobante de ingreso respectivo, actualizando la cartera de clientes vigente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

El Jefe de recaudaciones es el responsable de supervisar y dar seguimiento a la aplicación de los valores recaudados a la cartera de clientes y que los mismos cuadren o coincidan entre el sistema alternativo phantom y el sistema ax.

## **5.- DESARROLLO**

Con la custodia de los valores recaudados de la cartera de clientes, el ejecutivo de cobranzas se encontrará en la siguiente obligación:

- Si recibe dinero en efectivo o cheque, será el responsable de realizar de manera inmediata o al día siguiente el depósito de los mismos.
- En caso de recibir cheque posfechado estará en la obligación de entregárselo al coordinador financiero, procurando darle el trámite respectivo según fecha que indica el documento.

Dada las circunstancias de que no exista un único punto de recaudación, al final de la jornada el recaudador realizará los depósitos en diferentes papeletas por cliente, como lo determinan los manuales de procesos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

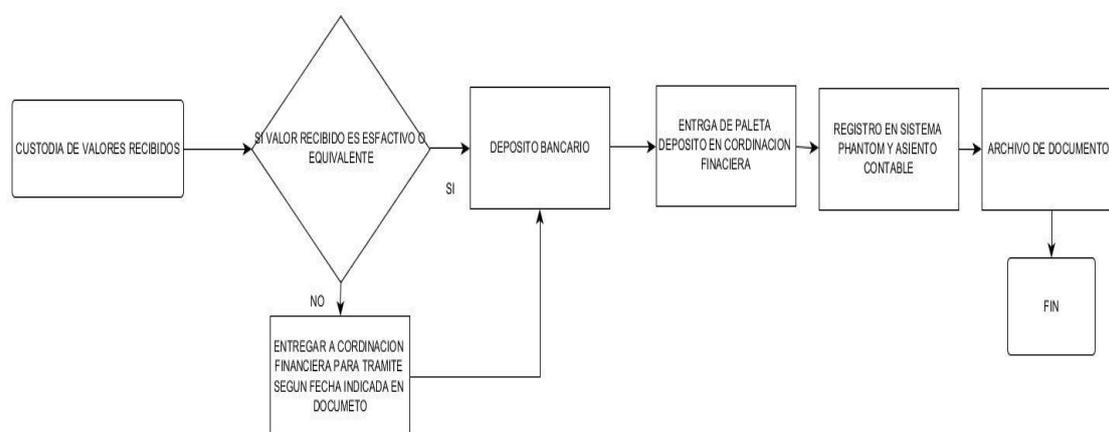
A continuación la asistente de cobranzas receptorá los comprobantes de depósito dando de baja las deudas en el sistema alterno phantom plataforma cuentas por cobrar, a cada factura mientras que los cheques a fecha deberán ser entregados a la coordinación financiera, y es obligación del asistente de cobranzas procurar el depósito de los mismos en la respectiva cuenta corriente.

Posteriormente el asistente contable receptorá un reporte detallado de las recaudaciones con la respectiva sumilla de aprobación de la coordinación financiera, junto con los comprobantes de depósito para el registro e ingreso al sistema contable, generando así el comprobante de ingreso, para su impresión, actualización del estado de cuenta y archivándolo como soporte.

Finalmente el jefe de recaudaciones tendrá la responsabilidad de verificar que los valores enviados a su aplicación a la cartera de clientes, se encuentren registrados y dados de baja por el sistema contable y el sistema alterno phantom.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0003</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>INGRESO DE PAGO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Ingreso de pago manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de cartera de cliente.
- Comprobantes de depósito.
- Estado de cuenta actual por cliente descargado del sistema contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La competencia principal de este procedimiento es especificar la estructura, de cómo se deben manejar los valores recaudados de la gestión de cobro de cartera de clientes realizada, la misma estructura que servirá para facilitar el reconocimiento de ingresos, manteniendo una adecuada organización y distribución, con la finalidad de ir depurando y actualizando frecuentemente, los estados de cuenta pendiente de cobro a los clientes mediante el sistema contable ax.

### **2.- POLÍTICA**

Específicamente el asistente de cobranza es el llamado a realizar de manera inmediata o al día siguiente laborable, el depósito de los valores recaudados de la gestión de cobro realizada, sean estos en efectivo, transferencias o en cheque a la orden. En caso que el cheque sea posfechado, se registrará el abono en la cuenta del cliente, y su valor se lo mantendrá pendiente de aplicación, hasta que se realice el depósito correspondiente.

Los depósitos se realizarán en forma independiente por cada cheque o valor recibido de cliente.

### **3. ALCANCE**

Área financiera.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Jefe de recaudaciones indicará en qué Banco se depositarán los valores, según la necesidad de los mismos. Y una vez efectivizado los cheques o transferencias, con la autorización del jefe de recaudaciones o el gerente financiero se realizarán los respectivos movimientos bancarios de una cuenta a otra por supuesto, todas a nombre de Latinomedical, conforme a las necesidades de la empresa. La asistente de cobranza queda en custodia de los valores recibidos en efectivo o cheques a la vista, el mismo será el encargado de realizar inmediatamente o al día siguiente laborable el depósito de los mismos en el/los bancos que se designaron. En caso que esta no pueda realizar el depósito, informará al jefe de recaudaciones, para delegar otro responsable.

El mensajero designado a depositar los valores recaudados, en caso de tener varios, el asistente de cobranzas procederá a realizar varias papeletas de depósito por los respectivos valores recaudados de la gestión de cartera de cliente, cumpliendo con el objetivo de independencia y transparencia para la observación del registro de ingresos en los estados de cuenta de los bancos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

El asistente de cobranzas receptorá los comprobantes de depósito, a los que deberá sacarles copia con el objetivo de respaldar cada una de las transacciones realizadas en el banco, para posteriormente archivarlo en su carpeta independiente de cuentas por cobrar.

El asistente de cobranzas, una vez que aplica las recaudaciones a cada una de las cuentas en el sistema alterno pantom, imprimirá un reporte, donde se detalla el registro de los depósitos afectando, depurando y actualizando los estados de cuenta de cada una de los clientes, que será entregado a la coordinación financiera o al jefe inmediato para su verificación y sumillar dicho reporte, el cual contiene a detalle los movimientos realizados en cada una de las cuentas de los clientes junto con los comprobantes de depósitos y retenciones original, que será entregado a un asistente contable para el registro de lo recaudado en el sistema contable ax. El jefe de recaudaciones el encargado de dar seguimiento y realizar cuadro de los valores en el programa contable ax, para que exista paridad con el programa alterno phantom.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

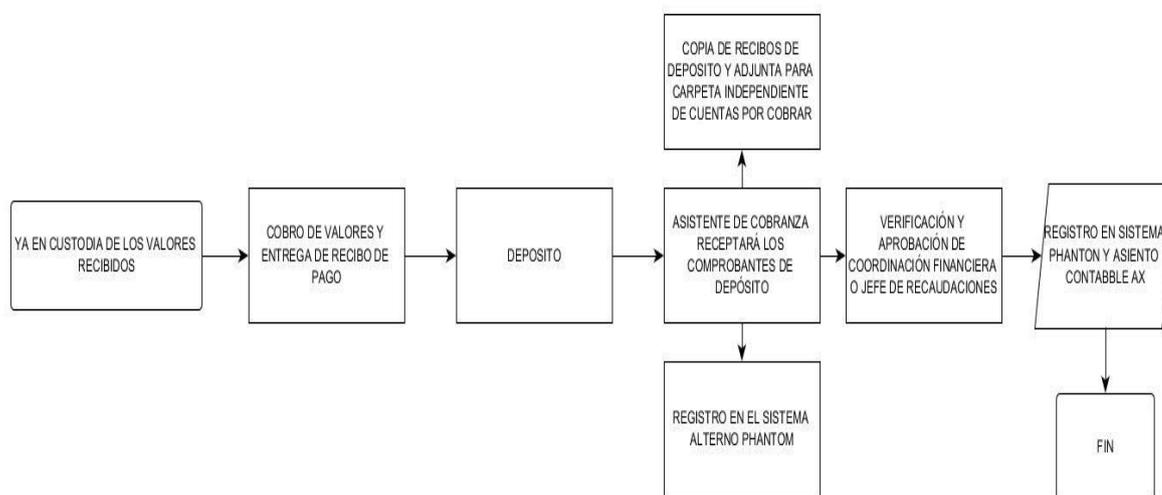
## 5.- DESARROLLO

Una vez en custodia los valores recibidos por el recaudador, éste deberá realizar los depósitos en diferentes papeletas por cliente como determinan los manuales, siempre y cuando los mismos cumplan los requisitos.

El asistente de cobranza receptorá los comprobantes de depósito, los mismos que deberá sacar una copia y adjuntarlos en su carpeta independiente de cuentas por cobrar. Posteriormente el asistente de cobranza ingresará al sistema alterno phantom lo recaudado de la gestión de cobro, generando así el reporte de ingreso para su respectiva impresión, actualización del estado de cuenta, adjuntando como soporte los comprobantes de depósitos y retención original como soporte, para ser entregado a la coordinación financiera o al jefe de recaudaciones para su verificación y aprobación. Finalmente será entregado dicho reporte por el asistente de cobranza al asistente de contabilidad para el registro de las recaudaciones en el sistema contable ax, y el responsable de que los valores registrados cuadren y tengan coherencia entre los sistemas phantom y ax.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Depósitos en bancos manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.
- Comprobantes de depósito.
- Estado de cuenta por cliente emitido por el sistema contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La competencia principal de este procedimiento es especificar la estructura, de cómo se deben manejar los valores recaudados de la gestión de cobro de cartera de clientes realizada, la misma estructura que servirá para facilitar el reconocimiento de ingresos, manteniendo una adecuada organización y distribución, con la finalidad de ir depurando y actualizando frecuentemente, los estados de cuenta pendiente de cobro a los clientes mediante el sistema contable ax.

### **2.- POLÍTICA**

Específicamente el asistente de cobranza es el llamado a realizar de manera inmediata o al día siguiente laborable, el depósito de los valores recaudados de la gestión de cobro realizada, sean estos en efectivo, transferencias o en cheque a la orden. En caso que el cheque sea posfechado, se registrará el abono en la cuenta del cliente, y su valor se lo mantendrá pendiente de aplicación, hasta que se realice el depósito correspondiente.

Los depósitos se realizarán en forma independiente por cada cheque o valor recibido de cliente.

### **3. ALCANCE**

Área financiera.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El Jefe de recaudaciones indicará en qué Banco se depositarán los valores, según la necesidad de los mismos. Y una vez efectivizado los cheques o transferencias, con la autorización del jefe de recaudaciones o el gerente financiero se realizarán los respectivos movimientos bancarios de una cuenta a otra por supuesto, todas a nombre de Latinomedical, conforme a las necesidades de la empresa. La asistente de cobranza queda en custodia de los valores recibidos en efectivo o cheques a la vista, el mismo será el encargado de realizar inmediatamente o al día siguiente laborable el depósito de los mismos en el/los bancos que se designaron. En caso que esta no pueda realizar el depósito, informará al jefe de recaudaciones, para delegar otro responsable.

El mensajero designado a depositar los valores recaudados, en caso de tener varios, el asistente de cobranzas procederá a realizar varias papeletas de depósito por los respectivos valores recaudados de la gestión de cartera de cliente, cumpliendo con el objetivo de independencia y transparencia para la observación del registro de ingresos en los estados de cuenta de los bancos.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

El asistente de cobranzas receptorá los comprobantes de depósito, a los que deberá sacarles copia con el objetivo de respaldar cada una de las transacciones realizadas en el banco, para posteriormente archivarlo en su carpeta independiente de cuentas por cobrar.

El asistente de cobranzas, una vez que aplica las recaudaciones a cada una de las cuentas en el sistema alterno pantom, imprimirá un reporte, donde se detalla el registro de los depósitos afectando, depurando y actualizando los estados de cuenta de cada una de los clientes, que será entregado a la coordinación financiera o al jefe inmediato para su verificación y sumillar dicho reporte, el cual contiene a detalle los movimientos realizados en cada una de las cuentas de los clientes junto con los comprobantes de depósitos y retenciones original, que será entregado a un asistente contable para el registro de lo recaudado en el sistema contable ax. El jefe de recaudaciones el encargado de dar seguimiento y realizar cuadro de los valores en el programa contable ax, para que exista paridad con el programa alterno phantom.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

## 5.- DESARROLLO

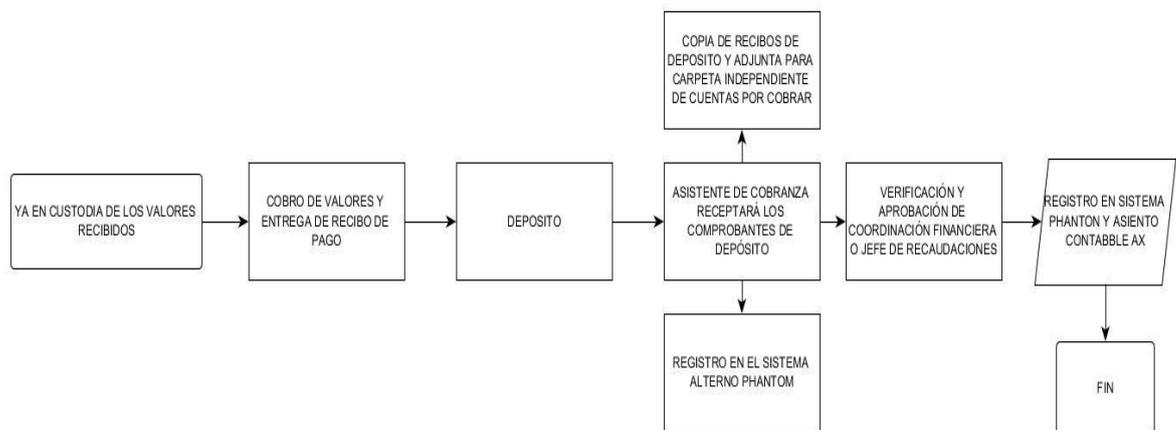
Una vez en custodia los valores recibidos por el recaudador, éste deberá realizar los depósitos en diferentes papeletas por cliente como determinan los manuales, siempre y cuando los mismos cumplan los requisitos.

El asistente de cobranza receptorá los comprobantes de depósito, los mismos que deberá sacar una copia y adjuntarlos en su carpeta independiente de cuentas por cobrar.

Posteriormente el asistente de cobranza ingresará al sistema alterno phantom lo recaudado de la gestión de cobro, generando así el reporte de ingreso para su respectiva impresión, actualización del estado de cuenta, adjuntando como soporte los comprobantes de depósitos y retención original como soporte, para ser entregado a la coordinación financiera o al jefe de recaudaciones para su verificación y aprobación. Finalmente será entregado dicho reporte por el asistente de cobranza al asistente de contabilidad para el registro de las recaudaciones en el sistema contable ax, y el responsable de que los valores registrados cuadren y tengan coherencia entre los sistemas phantom y ax.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0004</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>DEPÓSITO EN BANCOS</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Depósitos en bancos manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.
- Comprobantes de depósito.
- Estado de cuenta por cliente emitido por el sistema contable.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 7</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 7</b>

## 1.- OBJETIVOS

El objetivo fundamental de este proceso es precisar las causas o motivos para proceder a la elaboración de notas de crédito, así la cartera de clientes no se vean afectados por errores o alteraciones, siempre cuidando la integridad de los saldos.

## 2.- POLÍTICA

Rigurosamente el área financiera está autorizada para elaborar notas de crédito, si el caso lo amerita, pueden ser las siguientes causas:

- Errores.
- Regularización de cuentas.
- Cancelaciones varias a clientes.
- Descuentos otorgados.
- Información duplicada.
- Pagos mayores o duplicados.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 7</b>

### 3. ALCANCE

Área financiera.

### 4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.

La coordinación financiera será el responsable evaluar y ejecutar los valores y las facturas a reversar, detalladas por notificación en correo electrónico enviado por el asistente financiero, previo correo del cliente o el departamento comercial, solicitando la anulación de la misma, como soporte o respaldo por la acción o el efecto que se dará a un documento como lo es la factura emitida. La coordinación financiera será el encargado de emitir las notas de crédito únicamente a los valores que fueron aprobados y corroborados previamente, el registro de las notas de crédito es automático en el sistema phantom y migra al sistema contable ax.

El asistente financiero una vez emitida la nota de crédito procederá al envío de la misma al cliente, como constancia de regularización de factura errónea emitida.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 7</b>

## 5.- DESARROLLO

Una vez analizados la cartera de clientes, la coordinación financiera procede a verificar todos los requerimientos, que los asistentes de facturación enviaron, para proceder a la afectación de facturas emitidas.

Los valores corroborados por la coordinación estarán delimitados por:

**Error.-** La emisión de notas de crédito con concepto error, y que se tiene que facturar nuevamente por los motivos siguientes:

- Cambio de razón social.
- Cambio de RUC.
- Cambio de dirección.
- Variación de precio.

**Regularización de cuenta.-** En este caso la emisión de notas de crédito, cuando existan valores positivos o a favor del cliente reflejado en el estado de cuenta y cartera general, o cuando el cliente solicita cambio de fecha para el registro de la factura en su contabilidad.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 7</b>

**Cancelaciones varias a clientes.-** Se generarán movimientos de crédito por conceptos de valores descontados debidamente sustentados por acuerdos establecidos entre clientes.

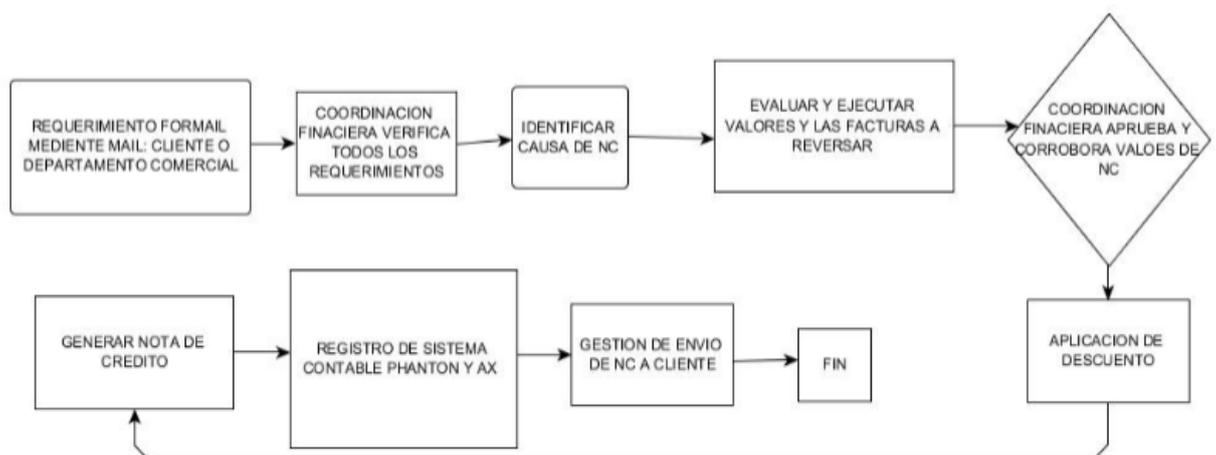
**Información duplicada.-** Puede ocurrir que la factura emitida al cliente contenga en detalle servicios ya cancelados en meses pasados, o que el cliente haya cancelado facturas con valores errados, por error u omisión dos veces una factura, se ingresa el pago sobrante en otra factura adeudada, o se lo registra como un saldo a favor del cliente, razón por la cual no cuadrará la cuenta.

Una vez establecidos los motivos, el coordinador financiero aprobará o rechazará los valores de cada uno de los correos electrónicos donde el asistente financiero solicita la emisión de notas de créditos, especificando el número de factura a afectar y previo correos de soporte de la causa del reverso, que puede ser del cliente o el asesor comercial conjunto la ejecutiva de chequeos. Una vez elaboradas, la coordinación financiera las envía por correo electrónico a los asistentes financieros, para regularización con la emisión de nuevas facturas.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 7</b>

El registro de las notas de créditos es automático en el sistema contable, pero hay que manualmente enlazar la nota de crédito con la factura a la cual se afecta. Finalmente la coordinadora financiera recibirá por correo las nuevas facturas regularizadas mediante notas de crédito, que son dirigidas y enviadas a cada uno de los clientes, seguido actualizar su estado de cuenta en el sistema financiero phantom y proceder a la entrega formal del mismo al cliente.

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Elaboración notas crédito manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 7</b>

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Correo de aprobación para ejecutar notas de crédito
- Elaboración de notas de crédito.
- Cartera de cliente generado desde el sistema phantom.
- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. POLÍTICA**
- 3. ALCANCE**
- 4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO**
- 5. DESARROLLO**
- 6. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

## 1.- OBJETIVOS

El objetivo fundamental de este proceso es precisar las causas o motivos para proceder a la elaboración de notas de crédito, así la cartera de clientes no se vean afectados por errores o alteraciones, siempre cuidando la integridad de los saldos.

## 2.- POLÍTICA

Rigurosamente el área financiera está autorizada para elaborar notas de crédito, si el caso lo amerita, pueden ser las siguientes causas:

- Errores
- Regularización de cuentas.
- Cancelaciones varias a clientes.
- Servicios no prestados o realizados.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

### 3. ALCANCE

Área financiera.

### 4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.

La coordinación financiera será el responsable evaluar y ejecutar los valores y las facturas a reversar, detalladas por notificación en correo electrónico enviado por el asistente financiero, previo correo del cliente o el departamento comercial, solicitando la anulación de la misma, como soporte o respaldo por la acción o el efecto que se dará a un documento como lo es la factura emitida. La coordinación financiera será el encargado de emitir las notas de crédito únicamente a los valores que fueron aprobados y corroborados previamente, el registro de las notas de crédito es automático en el sistema phantom y migra al sistema contable ax, para posteriormente de manera manual enlazar la nota de crédito con la factura afectada, con el fin de darle de baja en el sistema a dicha factura.

El asistente financiero una vez emitida la nota de crédito procederá al envío de la misma al cliente, como constancia de regularización de factura errónea emitida.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

## 5.- DESARROLLO

Una vez analizados la cartera de clientes, la coordinación financiera procede a verificar todos los requerimientos, que los asistentes de facturación enviaron, para proceder a la afectación de facturas emitidas.

Los valores corroborados por la coordinación estarán delimitados por:

**Error.-** La emisión de notas de crédito con concepto error, y que se tiene que facturar nuevamente por los motivos siguientes:

- Cambio de razón social.
- Cambio de RUC.
- Cambio de dirección.
- Variación de precio.
- Información Duplicada.

**Regularización de cuenta.-** En este caso la emisión de notas de crédito, cuando existan valores positivos o a favor del cliente reflejado en el estado de cuenta y cartera general, o cuando el cliente solicita cambio de fecha para el registro de la factura en su contabilidad.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

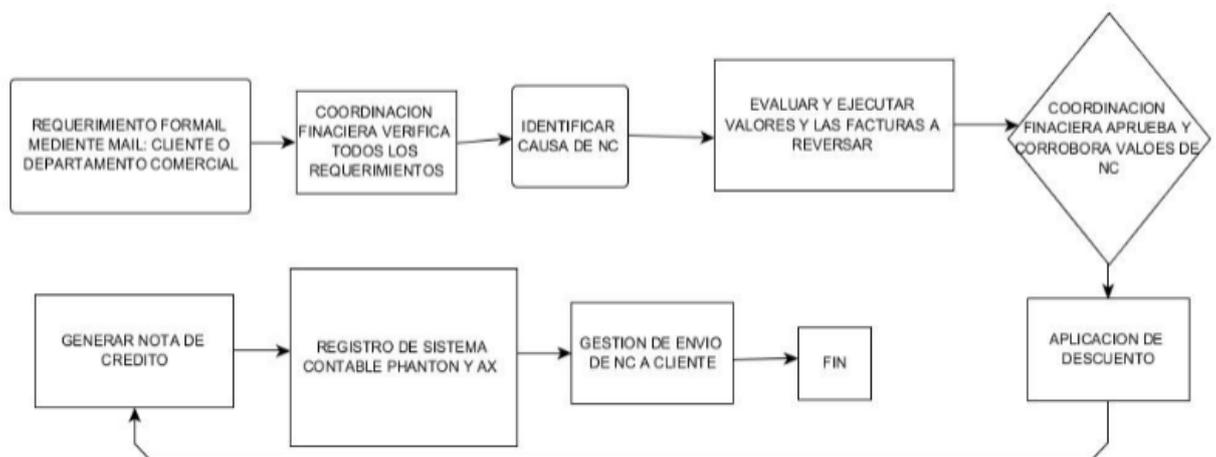
**Cancelaciones varias a clientes.-** Se generarán movimientos de crédito por conceptos de valores descontados debidamente sustentados por acuerdos establecidos entre clientes.

**Servicios no prestados o realizados.-** Se da cuando se factura el convenio con valores pactados anticipadamente, sin haber otorgado o culminado el servicio.

Una vez establecidos los motivos, el coordinador financiero aprobará o rechazará los valores de cada uno de los correos electrónicos donde el asistente financiero solicita la emisión de notas de créditos, especificando el número de factura a afectar y previo correos de soporte de la causa del reverso, que puede ser del cliente o el asesor comercial conjunto la ejecutiva de chequeos. Una vez elaboradas, la coordinación financiera las envía por correo electrónico a los asistentes financieros, para regularización con la emisión de nuevas facturas. El registro de las notas de créditos es automático en el sistema contable, pero hay que manualmente enlazar la nota de crédito con la factura a la cual se afecta. Finalmente la coordinadora financiera recibirá por correo las nuevas facturas regularizadas mediante notas de crédito, que son dirigidas y enviadas a cada uno de los clientes, seguido actualizar su estado de cuenta en el sistema financiero phantom y proceder a la entrega formal del mismo al cliente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0005</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Elaboración notas crédito manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Correo de aprobación para ejecutar notas de crédito
- Elaboración de notas de crédito.
- Cartera de cliente generado desde el sistema phantom.
- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

Lo primordial de este procedimiento es analizar los costos que incurriría la empresa al negociar los precios de los servicios médicos que se brindarán y así conceder de manera segura el crédito solicitado por nuestros clientes al ejecutar una venta, procurando disminuir el riesgo existente del no cumplimiento de la deuda adquirida por el cliente.

### **2.- POLÍTICA**

Estrictamente el jefe financiero será la encargado de analizar las solicitudes de crédito de parte de los clientes, dicha información la enviará el jefe comercial con los valores o precios pactados al cliente, por escrito mediante contrato de venta, el mismo que después del análisis y aprobación del jefe y gerencia financiera, deberá ser firmada por las partes a intervenir en la venta del servicio y legalizado, para su ejecución.

### **3. ALCANCE**

Área Comercial y Área Financiera.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El jefe financiero será el responsable de atender y receptor los requerimientos des de crédito a clientes.

El jefe y gerente comercial en conjunto con el jefe financiero, serán los responsables de supervisar el funcionamiento y aplicación del proceso del análisis de las solicitudes de crédito. El gerente comercial y financiero son los responsables de una correcta aprobación del análisis de los datos y obtención del crédito, respaldados por la firma de autorización.

La coordinación comercial, se encargará de notificar al cliente el estatus de su solicitud en el proceso de aprobación y negación del crédito, a más de informar las condiciones en caso de confirmación.

#### **5.- DESARROLLO**

Posteriormente al conocimiento de las necesidades del futuro cliente, será direccionada a la jefatura comercial, quien manifestará los procesos a seguir, para conceder el crédito. Luego se entregará al futuro cliente una solicitud de crédito, la misma que tendrá que llenar todos los campos que se requieren para el análisis respectivo.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

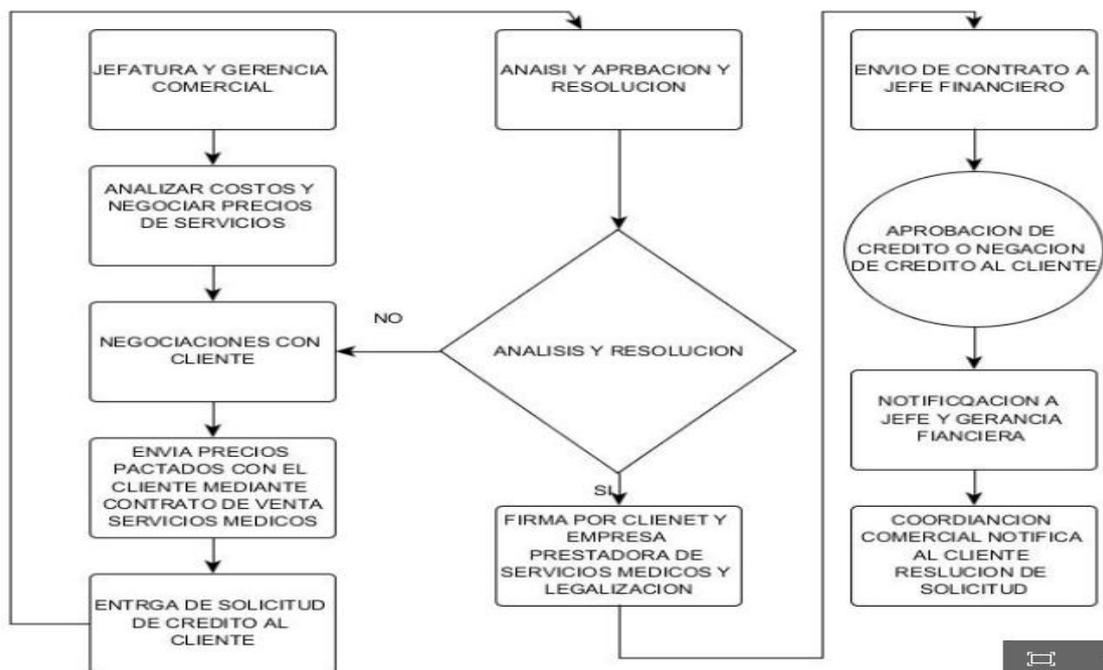
Culminada la solicitud, la coordinación y jefatura comercial, receptorá y sellará con la fecha de ingreso.

Luego se enviará dicha solicitud o contrato, al jefe financiero para la supervisión respectiva, funcionamiento y aplicación de los procesos establecidos en las solicitudes de crédito, donde emitirán sus comentarios para dictaminar las condiciones, el jefe financiero, y jefe comercial son responsables de la aprobación correcta de los datos y condiciones del crédito solicitado, respaldados por la firma de autorización.

Este procedimiento no debe ser superior a dos días laborables. Una vez aprobado o negado la solicitud del crédito, la coordinación comercial se encargará de notificar inmediatamente al cliente la resolución de su solicitud, informando las condiciones establecidas.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Aprobación créditos clientes manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Solicitud de crédito.
- Solicitud de crédito firmada y aprobada.
- Notificación de comunicación con el cliente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

Lo primordial de este procedimiento es analizar los costos que incurriría la empresa al negociar los precios de los servicios médicos que se brindarán y así conceder de manera segura el crédito solicitado por nuestros clientes al ejecutar una venta, procurando disminuir el riesgo existente del no cumplimiento de la deuda adquirida por el cliente.

### **2.- POLÍTICA**

Estrictamente el jefe financiero será la encargado de analizar las solicitudes de crédito de parte de los clientes, dicha información la enviará el jefe comercial con los valores o precios pactados al cliente, por escrito mediante contrato de venta, el mismo que después del análisis y aprobación del jefe y gerencia financiera, deberá ser firmada por las partes a intervenir en la venta del servicio y legalizado, para su ejecución.

### **3. ALCANCE**

Área Comercial y Área Financiera.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

El jefe financiero será el responsable de atender y receptor los requerimientos des de crédito a clientes.

El jefe financiero y gerente comercial, serán los responsables de supervisar el funcionamiento y aplicación del proceso del análisis de las solicitudes de crédito.

El gerente comercial y financiero son los responsables de una correcta aprobación del análisis de los datos y obtención del crédito, respaldados por la firma de autorización. La coordinación comercial, se encargará de notificar al cliente el estatus de su solicitud en el proceso de aprobación y negación del crédito, a más de informar las condiciones en caso de confirmación.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

## 5.- DESARROLLO

Posteriormente al conocimiento de las necesidades del futuro cliente, será direccionada a la jefatura comercial, quien manifestará los procesos a seguir, para conceder el crédito. Luego se entregará al futuro cliente una solicitud de crédito, la misma que tendrá que llenar todos los campos que se requieren para el análisis respectivo.

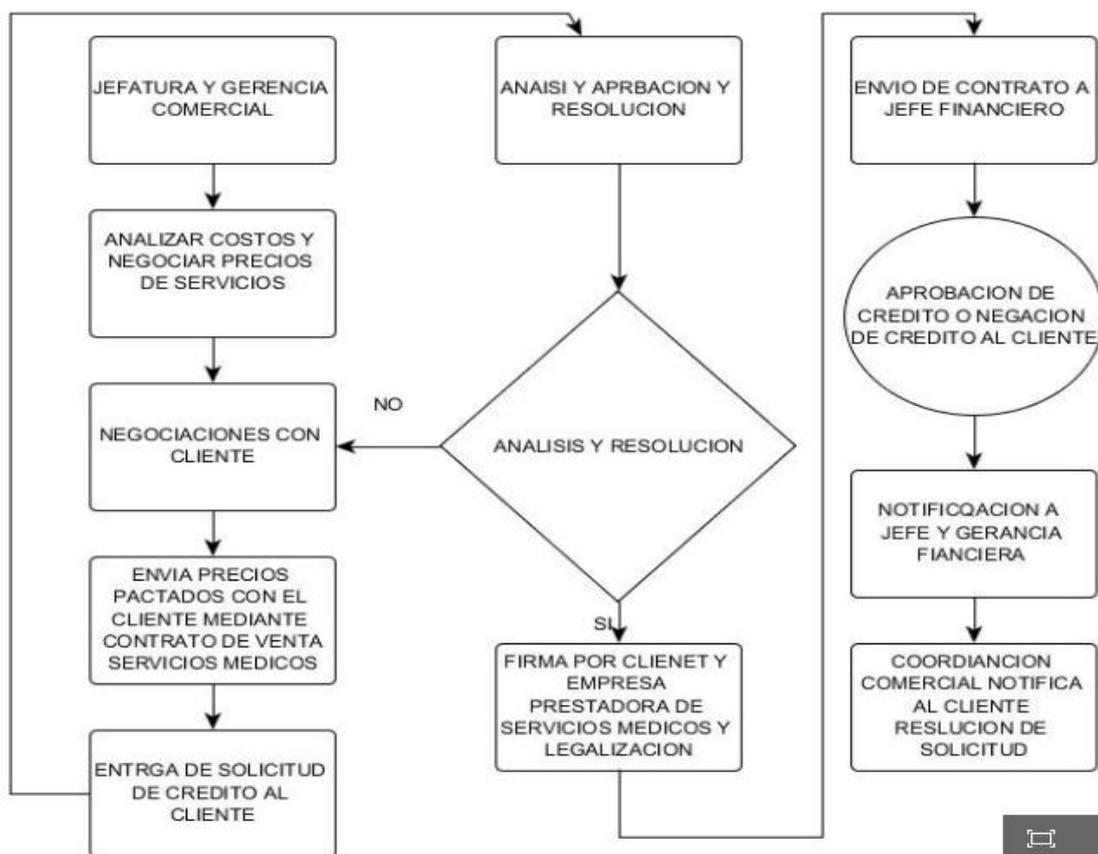
Culminada la solicitud, la coordinación y jefatura comercial, receptorá y sellará con la fecha de ingreso. Luego se enviará dicha solicitud o contrato, al jefe financiero para la supervisión respectiva, funcionamiento y aplicación de los procesos establecidos en las solicitudes de crédito, donde emitirán sus comentarios para dictaminar las condiciones.

El jefe financiero, y jefe comercial son responsables de la aprobación correcta de los datos y condiciones del crédito solicitado, respaldados por la firma de autorización. Este procedimiento no debe ser superior a dos días laborables.

Una vez aprobado o negado la solicitud del crédito, la coordinación comercial se encargará de notificar inmediatamente al cliente la resolución de su solicitud, informando las condiciones establecidas.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

## 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Aprobación créditos clientes manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

	<b>CÓDIGO: FYCO-0006</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>APROBACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

#### **7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

- Solicitud de crédito.
- Solicitud de crédito firmada y aprobada.
- Notificación de comunicación con el cliente.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
- 1. POLÍTICA**
- 2. ALCANCE**
- 3. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO**
- 4. DESARROLLO**
- 5. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA TORRES.	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La función principal de este proceso es determinar el control y manejo de las actividades que se realizan con el cliente, cuyo objetivo es infundir confianza, y así mantener favorables relaciones comerciales.

### **2.- POLÍTICA**

Toda inconformidad y sugerencia por parte del cliente hacia la empresa, deberá ser receptada, registrada, formalizada y por último gestionada, mediante conversaciones tipo encuestas, que pueden ser presenciales, llamadas telefónicas o por correo electrónico. La empresa deberá establecer en todas las áreas dicha política, la misma que nos permitirá conocer los niveles de satisfacción del servicio brindado, y la retroalimentación de cultura del servicio al cliente.

### **3. ALCANCE**

Aplica todo el personal, administrativo y operativo.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

Todo colaborador de la empresa que interactúa con el cliente, es responsable de cumplir a cabalidad las políticas de este proceso.

La coordinadora o jefe de cada Centro Veris, será responsable del registro y gestión de cada querrela o sugerencia, mediante llamadas telefónicas a los clientes, con el fin de corroborar la satisfacción por el servicio brindado por medio de preguntas tipo encuestas, una vez culminado el servicio, se debe cumplir con el tiempo establecido, que es de 48 horas (dos días).

La Gerencia regional de la operación, es la responsable de supervisar que se cumpla el procedimiento, analizando las encuestas, para en base a ello tomar decisiones de manera preventiva o correctiva, según sea el caso, con el fin de lograr una mejora continua.

Lo fundamental de este procedimiento, es con la claridad y transparencia en la comunicación con el cliente, cuando se realiza la posventa del servicio, que se lo aplica por medio de una encuesta de satisfacción, la cual es aplicada por la coordinación de operaciones, quien es el encargado de comunicarse con el cliente máximo de tiempo de 48 horas posteriores al servicio brindado.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

## **5.- DESARROLLO**

### **DEFINICIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.**

Los requerimientos del servicio estarán determinados, en contratos del servicio pactado y lo redacta Latinomedical, que incluyen las condiciones según el caso de las partes que intervienen en el mismo. Es una formalidad que se aplica una vez realizada la negociación del servicio a brindar.

### **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Latinomedical S.A dispone un call center, quienes son los encargados de recibir llamadas, ofreciendo al cliente una eficaz atención en sus requerimientos. Las jefaturas de cada área, enviarán comunicaciones periódicas a los clientes sobre temas de interés a través de mails, cartas y asesores comerciales, además que Latinomedical S.A. cuenta con un sitio web o APP, donde se comunica efectivamente con el cliente.

### **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA ESTADO DEL SERVICIO.**

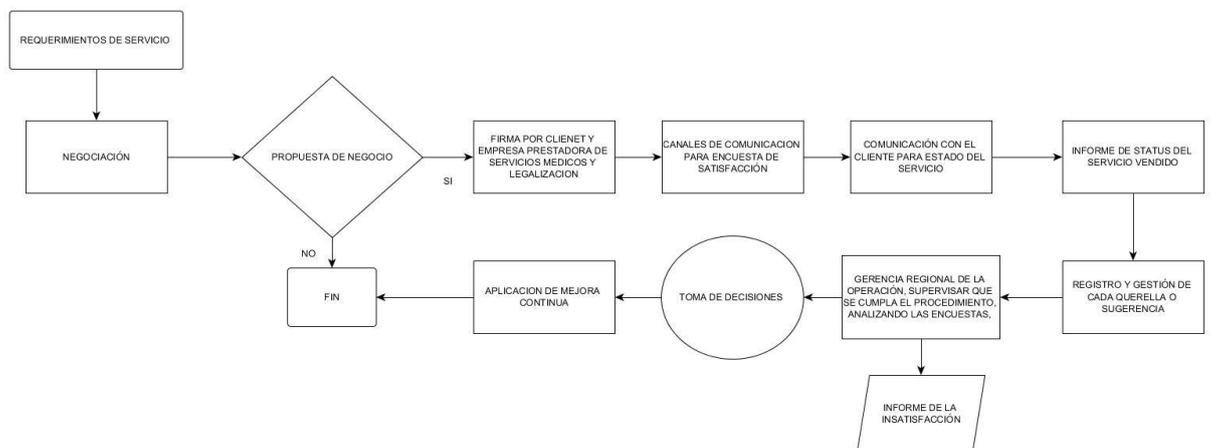
El cliente se comunica con el coordinador comercial para conocer el status del servicio vendido, el cual contiene información actualizada sobre las definiciones del contrato, y si el mismo ha culminado en su totalidad.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

### COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE POR QUEJAS.

Las inconformidades del cliente receiptadas por el personal de Latinomedical, la registrará y formalizará, comunicando a la coordinación o jefe operativo, para que realicen un reporte o informe de la insatisfacción del servicio brindado, con la finalidad de gestionar y dar una pronta solución al cliente.

### 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Relacinados con clientes manual procesos (Borja Merchan & Carabalí

Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto

 <b>veris</b> <i>sentirte bien</i>	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## 7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Informe de reclamo

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 6</b>

## ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Elaborado por:  JOHANNA GUEVARA.	Revisado por:  COORDINACIÓN FINANCIERA.	Aprobado por:
--	---	---------------

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 6</b>

### **1.- OBJETIVOS**

La función principal de este proceso es determinar el control y manejo de las actividades que se realizan con el cliente, cuyo objetivo es infundir confianza, y así mantener favorables relaciones comerciales.

### **2.- POLÍTICA**

Toda inconformidad y sugerencia por parte del cliente hacia la empresa, deberá ser receptada, registrada, formalizada y por último gestionada, mediante conversaciones tipo encuestas, que pueden ser presenciales, llamadas telefónicas o por correo electrónico. La empresa deberá establecer en todas las áreas dicha política, la misma que nos permitirá conocer los niveles de satisfacción del servicio brindado, y la retroalimentación de cultura del servicio al cliente.

### **3. ALCANCE**

Aplica todo el personal, administrativo y operativo.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 6</b>

#### **4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO.**

Todo colaborador de la empresa que interactúa con el cliente, es responsable de cumplir a cabalidad las políticas de este proceso.

La coordinadora o jefe de cada Centro Veris, será responsable del registro y gestión de cada querrela o sugerencia, mediante llamadas telefónicas a los clientes, con el fin de corroborar la satisfacción por el servicio brindado por medio de preguntas tipo encuestas, una vez culminado el servicio, se debe cumplir con el tiempo establecido, que es de 48 horas (dos días).

La Gerencia regional de la operación, es la responsable de supervisar que se cumpla el procedimiento, analizando las encuestas, para en base a ello tomar decisiones de manera preventiva o correctiva, según sea el caso, con el fin de lograr una mejora continua.

#### **5.- DESARROLLO**

##### **DEFINICION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.**

Los requerimientos del servicio estarán determinados, en contratos del servicio pactado y lo redacta Latinomedical, incluyen las condiciones según el caso de las partes que intervienen

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 6</b>

Es una formalidad que se aplica una vez realizada la negociación del servicio a brindar.

### **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Lo fundamental de este procedimiento, es con la claridad y transparencia en la comunicación con el cliente, cuando se realiza la posventa del servicio, que se lo aplica por medio de una encuesta de satisfacción, la cual es aplicada por la coordinación de operaciones, quien es el encargado de comunicarse con el cliente máximo de tiempo de 48 horas posteriores al servicio brindado. Latinomedical S.A dispone un call center, quienes son los encargados de receptor llamadas, ofreciendo al cliente una eficaz atención en sus requerimientos.

Las jefaturas de cada área, enviarán comunicaciones periódicas a los clientes sobre temas de interés a través de mails, cartas y asesores comerciales, además que Latinomedical S.A. cuenta con un sitio web o APP, donde se comunica efectivamente con el cliente.

### **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA ESTADO DEL SERVICIO.**

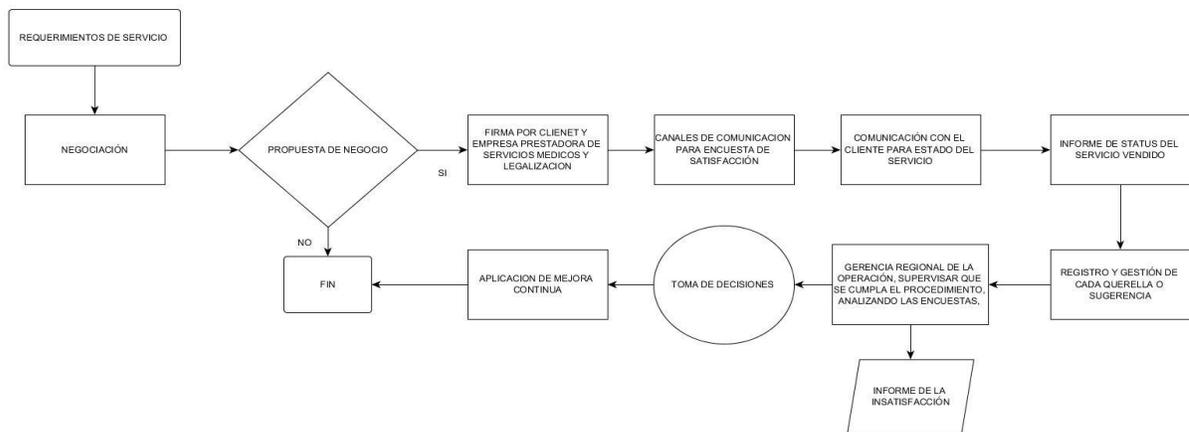
El cliente se comunica con el coordinador comercial para conocer el status del servicio vendido, el cual contiene información actualizada sobre las definiciones del contrato, y si el mismo ha culminado en su totalidad.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 6</b>

### COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE POR QUEJAS.

Las inconformidades del cliente receiptadas por el personal de Latinomedical, la registrará y formalizará, comunicando a la coordinación o jefe operativo, para que realicen el reporte de la insatisfacción del servicio brindado, así gestionar y dar una pronta solución al cliente.

### 6.- DIAGRAMA DE FLUJO



**Fuente:** Relacionados con clientes manual procesos (Borja Merchan & Carabalí Mina, 2015).

**Elaborado:** Autor de proyecto.

	<b>CÓDIGO: FYCO-0007</b>	<b>FACTURACIÓN Y COBRANZA</b>
	<b>RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>FECHA: NOVIEMBRE 2015</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 6</b>

## **7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Informe de reclamo.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

De acuerdo al análisis referente al área financiera de Latinomedical S.A., Se evidenció la carencia de un manual de políticas y procedimientos, que le permita a la empresa lograr un apropiado y acertado control interno, en cada una de las áreas que conforman la empresa, si bien es cierto compañía, ha logrado permanecer en el mercado competitivo de manera aceptable. Sin embargo; no es el método más óptimo para el progreso de la compañía, y la gerencia financiera ha sido indiferente a la aplicación de políticas y procedimientos, en el cual se evidencia al apoderado del proceso, descartando así excusas por el no cumplimiento de sus tareas y funciones, que perjudican el logro de las metas presupuestadas de ingresos de la empresa.

Con el estudio de las políticas y procedimientos a aplicar en la compañía, se evidenció la falta de control interno, por ende se reflejan las necesidades existentes de la empresa, en la cual no se han establecido dicho controles, con estas falencias la gerencia financiera procurará el bienestar de la empresa y el logro eficaz de las metas de la organización. A todo esto, hay que tener en cuenta, que el control interno es una actividad imprescindible dentro de las organizaciones, indistintamente de su actividad económica, ya que las leyes y Normas establecidas así lo determinan.

Se evidenció en Latinomedical, que sus procesos no se encuentran estandarizados, por tal motivo es necesario la creación y aplicación de políticas y procedimientos en el área financiera a nivel nacional, por las falencias existentes en el proceso de facturación y cobranzas.

Se ha dejado en claro la trascendencia de lo antes mencionado, el cual debe ser valorado por la gerencia del departamento, ya que con el breve análisis de la situación financiera de la empresa, demuestra la falta de liquidez que enfrenta la compañía para cumplir con sus obligaciones económicas.

## **Recomendaciones**

La Gerencia Financiera debe considerar que implementar el presente manual es fundamental e indispensable para la ejecución de sus actividades de manera eficiente y eficaz en la empresa, y a su vez el manual se transformará en una guía útil para el desempeño de la misma. Además de brindar seguridad en la aplicación de controles efectivos, que deben ser socializados y comunicados oportunamente. Para esto el área involucrada de la compañía necesitará la inducción de la aplicación del manual de procedimientos, y en otros casos la retroalimentación respectiva de las funciones que realizan, con el fin de cumplir a cabalidad con los controles internos establecidos.

Es relevante el análisis de cada una de las actividades de sus subordinados para revelar deficiencias en el proceso, las mismas que deberán replantearse para su depuración y buen funcionamiento, con el fin de eliminar y/o mitigar el riesgo inherente, permitiendo así un adecuado desarrollo y desempeño de las actividades de sus subordinados, los cuales tendrían directriz de sus funciones administrativas y operativas para el logro de los objetivos de la compañía.

El área financiera debe centrarse en mejorar la liquidez de la compañía, implementando los controles y procesos que se requieren para la efectividad y eficacia de la facturación y cobranza.

Encaminando así a la empresa al cumplimiento de sus obligaciones económicas manteniendo el prestigio que la caracteriza.

## BIBLIOGRAFÍA

- Berthier, A. E. (2010). *Cómo construir un marco teórico*.
- Borja Merchan, J. C., & Carabalí Mina, C. R. (Noviembre de 2015). Elaboración y análisis de la entrevista a los responsables del área. (J. A. Guevara Torres, Entrevistador)
- Borja, E. J. (10 de 2014). Situación Financiera de la Empresa. (J. Guevara Torres, Entrevistador)
- Buró Tributario, C. (2015). *Reforma al reglamento para aplicación de Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno*. Obtenido de <http://burotributario.blogspot.com/>
- Collaguazo León, J. (2011). *Recuperación de cartera de crédito vencida y Estructuración de un sistema para el Umajeo de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-ZAMORA*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja
- Reglamento Interno Art. 3,4,5,6,13,33,43,45,63,187 y 204. *Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios*. Obtenido de Registro Oficial #247
- Espino González, L. M. (2014). *Recuperación de Cartera Vencida*. Obtenido de <http://www.excellencecapacitacion.com.mx>
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Fundación IFRS. (Enero de 2012). *NIF 13 Medición del Valor Razonable*. Obtenido de [www.ifrs.org/IFRSs/Documents/IFRS13sp](http://www.ifrs.org/IFRSs/Documents/IFRS13sp)
- Fundación IFRS. (Enero de 2012). *NIF 9 Instrumentos Financieros*. Obtenido de [www.ifrs.org/IFRSs/IFRS-technical-summaries/Documents/IFRS 9](http://www.ifrs.org/IFRSs/IFRS-technical-summaries/Documents/IFRS_9)

Gonzalez Vera, A. E. (2013). *Incidencias de la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix C.A.* . Obtenido de Universidad Experimental de Guayana

Latinomecical S.A. (Noviembre de 2015). *Actividades Relacionadas con el Cliente del Manual de Procesos.* Guayaquil.

Latinomedical S.A. (Noviembre de 2015). *Depósitos en Bancos del Manual de Procesos.* Guayaquil.

Latinomedical S.A. (Noviembre de 2015). *Elaboración de Facturas del Manual de Procesos.* Guayaquil.

Latinomedical S.A. (Noviembre de 2015). *Gestión y Recaudación de Manual de Procesos.* Guayaquil.

Latinomedical S.A. (Noviembre de 2015). *Ingreso de Pago del Manual de Procesos.* Guayaquil.

Hernández Hernández, I. (Marzo de 2006). *"Importancia del análisis financiero para la toma de decisiones"*.

IASC Foundation Education. (Enero de 2012). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 7)*. Obtenido de [leyes.com.py/documentaciones/infor\\_interes/contabilidad/NIIF7](http://leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIIF7)

LATINOMEDICAL S.A. (25 de 10 de 2014). *MI EMPRESA*.

Katiuska, B. (11 de 2014). *Proveedores.* (J. Guevara, Entrevistador)

MAPS, G. (10 de 2014).

Moreli Rico, S. (2011). *Contraloría General de la República.*

Núñez Morales, A. (Noviembre de 2012). *Diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo.*

Obtenido de repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream

Perez Bustamante & Ponce. (2015). Obtenido de pbplaw.com/contribucion-superintendencia-companias-2015

Rodriguez, I. M. (10 de 2014). RECUPERACION CARTERA LATINOMEDICAL. (J. GUEVARA, Entrevistador)

Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco del Pichincha.* Obtenido de Universidad Internacional del Ecuador.

# **ANEXOS**

## ANEXOS

### Anexo 1. Nómina del área financiera

No.	EMPLEADO	CARGO
1	CRUZ CARABALI MINA	COORDINACIÓN FINANCIERO
2	JUAN CARLOS BORJA	JEFE DE RECAUDACIONES
3	CINTHYA RIVERA	ASISTENTE TESORERIA
4	MARCO ZAMBRANO	ASISTENTE FINANCIERO
5	MARIANA MENDEZ	ASISTENTE FINANCIERO
6	PAOLA VALENZUELA	ASISTENTE FINANCIERO
7	ELIZABETH PROAÑO	ASISTENTE FINANCIERO
8	MAYRA RODRIGUEZ	ASISTENTE DE COBRANZA
9	MONICA CASTILLO	ASISTENTE DE COBRANZA
10	LISSETTE VINCES	ASISTENTE DE COBRANZA
11	MA.FERNANDA QUIMIS	ASISTENTE DE COBRANZA
12	TAMARA FUENTES	SUPERVISORA DE CONVENIOS
13	VICENTE CHALEN	GERENTE FINANCIERO

**Fuente:** Latinomedical S.A.

**Elaboración:** Autor de proyecto.

## Anexo 2. Insumos del área financiera

INSUMOS	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
COPIADORES	1	OK
IMPRESORAS	2	OK
COMPUTADORES	10	OK
LAPTOPS	3	OK
PLAN CLARO BASE	1	OK
TELÉFONOS FIJOS EXT	13	OK
LICENCIA EXCELL	13	OK
LICENCIA EXCELL	13	OK
UTILES DE OFICINA		SE REALIZA PEDIDO MENSUAL
INSTALACIONES		ADECUADAS PARA EL DESENVOLVIMIENTO DE FUNCIONES

**Fuente:** Latinomedical S.A.

**Elaboración:** Autor de proyecto.

### Anexo 3. Factura



R.U.C.: 1792040531001

**FACTURA**

No. 013-101-000006551

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

2912201513085417920405310012719834322

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN 29/12/2015 13:08:54.000

AMBIENTE: PRODUCCION

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



2912201501179204053100120131010000065511234567813

PROMOTORES MEDICOS LATINOAMERICANOS LATINOMEDICAL S.A.

VERIS

Dirección Matriz: Calle : ITALIA Numero: N00-146 Interseccion : VANCOUVER QUITO-ECUADOR

Dirección Sucursal: JUAN TANCA MARENGO SN AGUSTIN FREIRE, GUAYAQUIL-ECUADOR

Contribuyente Especial Nro 283

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI

Razón Social / Nombres y Apellidos: BMI IGUALAS MÉDICAS DEL ECUADOR S.A. RUC / CE: 1791927559001

Fecha Emisión: 29/12/2015 Guía Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
1841	133	1.0	CONSULTAS				28707.4	0.0	28707.4
1843	136	1.0	LABORATORIO				9720.46	0.0	9720.46
1889	140	1.0	PROCEDIMIENTOS MEDICOS				7742.46	0.0	7742.46
1876	135	1.0	IMAGEN				9764.03	0.0	9764.03

**Información Adicional**

ATENCIONES BMI 3RA DIC 2015

SUBTOTAL 12%	0
SUBTOTAL 0%	58934.37
SUBTOTAL No objeto de IVA	0
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	58934.37
DESCUENTO	0.0
ICE	0
IVA 12%	0
PROPINA	0.0
VALOR TOTAL	58934.37

Fuente y elaboración: Latinomedical S.A.

## Anexo 4. Breve análisis estadístico cartera Latinomedical S.A. Año 2014

<b>PROMOTORES MEDICOS LATINOAMERICANOS</b>	
<b>DETALLE DE CARTERA</b>	
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2014</b>	
<b>TOTAL CARTERA ACUMULADA 2014</b>	<b>1.640.094,64</b>
CARTERA 2010	7.918,61
CARTERA 2011	17.887,82
CARTERA 2012	10.453,79
CARTERA 2013	100.960,74
<b>TOTAL CARTERA 2014</b>	<b>1.502.873,68</b>
- CARTERA RELACIONADA S	128.268,81
<b>BASE DE PROVISIÓN</b>	<b>1.374.604,87</b>
<b>1% CUENTAS X COBRAR</b>	<b>13.746,05</b>
PROVISION 2008	806,36
PROVISION 2009	1.736,85
PROVISION 2010	2.459,39
PROVISION 2011	3.281,30
PROVISION 2012	3.770,60
PROVISION 2013	8.569,49
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>34.370,04</b>
MENOS INCOBRABLES 2009	5.967,38
<b>TOTAL</b>	<b>28.402,66</b>

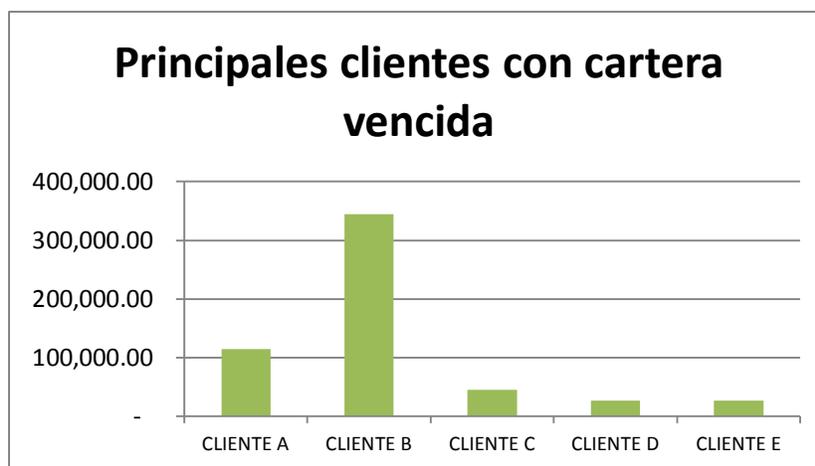
  

CARTERA RELACIONADA 2013	VALOR
ODONTOCARES S.A.	-
SISTEMA DE MEDICINA PRE-PAGADA	114.056,70
EQUIVIDA S.A.	14.212,11
<b>TOTAL RELACIONADAS</b>	<b>128.268,81</b>

QUITO	70%	1.052.011,58
GYE	30%	450.862,10
CUENCA		-

Fuente y elaboración: Latinomedical S.A.



Fuente: Latinomedical S.A.

Elaboración: Autor de proyecto.



## Anexo 6. Detalle cartera clientes Latinomedical S.A. Año 2014

PROMOTORES MEDICOS LATINOAMERICANOS												
DETALLE DE CARTERA												
AL 31 DE DICIEMBRE 2014												
RUC	Fecha	asiento	# FACTURA	Texto de la transacción	Mon	Saldo	2010	2011	2012	2013	2014	
1791273486001	30/01/2010	SALDOS INICIALES	F_001001000002532	SALDOS INICIALES (EQUIVIDA)	USD	74,53	74,53					
1791251237001	31/01/2010	SALDOS INICIALES	F_001001000006212	SALDOS INICIALES (CONSORC)	USD	3,42	3,42					
1791273486001	31/01/2010	SALDOS INICIALES	F_003001000004374	SALDOS INICIALES (EQUIVIDA)	USD	54,00	54,00					
991343709001	31/01/2010	SALDOS INICIALES	F_003001000004382	SALDOS INICIALES (COMPAÑI)	USD	4,74	4,74					
992614897001	31/01/2010	SALDOS INICIALES	F_003001000004490	SALDOS INICIALES (ELIAQUIN)	USD	1,87	1,87					
1791273486001	31/01/2010	SALDOS INICIALES	F_003001000004624	SALDOS INICIALES (EQUIVIDA)	USD	162,57	162,57					
992614897001	28/02/2010	SALDOS INICIALES	F_003001000004383	SALDOS INICIALES (ELIAQUIN)	USD	36,76	36,76					
991288945001	14/05/2013	FACVTAS_CL 0106	F_013006000000180	Documento F_013006000000180	USD	132,00				132,00		
991288945001	14/05/2013	FACVTAS_CL 0106	F_013006000000181	Documento F_013006000000181	USD	263,50				263,50		
991288945001	14/05/2013	FACVTAS_CL 0106	F_013006000000182	Documento F_013006000000182	USD	263,50				263,50		
1791257049001	17/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_013006000000483	Documento F_013006000000483	USD	751,36				751,36		
990066776001	18/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_013006000000523	Documento F_013006000000523	USD	204,00				204,00		
991267107001	18/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_013006000000532	Documento F_013006000000532	USD	9,86				9,86		
990093377001	18/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_013006000000543	Documento F_013006000000543	USD	2,35				2,35		
992262192001	19/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_001009000000335	Documento F_001009000000335	USD	3.640,00				3.640,00		
1790615510001	19/06/2013	FACVTAS_CL 0107	F_001009000000344	Documento F_001009000000344	USD	33,12				33,12		
1791257049001	18/11/2014	FACVTAS_CL 0218	F_0010090000010151	Documento F_0010090000010151	USD	2.425,70					2.425,70	
1791287118001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007831	Documento F_0130060000007831	USD	275,58					275,58	
1791287118001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007832	Documento F_0130060000007832	USD	459,30					459,30	
1791287118001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007833	Documento F_0130060000007833	USD	128,56					128,56	
1791287118001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007834	Documento F_0130060000007834	USD	128,56					128,56	
1791287118001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007835	Documento F_0130060000007835	USD	257,12					257,12	
1790337979001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007836	Documento F_0130060000007836	USD	1.652,40					1.652,40	
990049459001	08/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0130060000007837	Documento F_0130060000007837	USD	3.840,16					3.840,16	
914845862	08/12/2014	CCPMF00015148		CXC FALTANTE VERIS MALL	USD	13,31					13,31	
930138052	08/12/2014	GENERAL_AJ 00029547		REV CXC FALTANTE MALL DE	USD	21,00					21,00	
1791170032001	09/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0010090000010566	Documento F_0010090000010566	USD	222,33					222,33	
1790930866001	09/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0010090000010567	Documento F_0010090000010567	USD	268,80					268,80	
1790475247001	09/12/2014	FACVTAS_CL 0222	F_0010090000010587	Documento F_0010090000010587	USD	54,71					54,71	
<b>TOTAL</b>							<b>7.918,61</b>	<b>17.887,82</b>	<b>10.453,79</b>	<b>100.960,74</b>	<b>1.502.873,68</b>	<b>1.640.094,64</b>

Fuente y elaboración: Latinomedical S.A.

## Anexo 7. Solicitud de créditos a clientes

 <b>SOLICITUD DE CRÉDITOS A CLIENTES.</b>	
RUC	0992633522001
RAZON SOCIAL	<u>IMPORTADORA JOSE RODAS S.A.</u>
REPRESENTANTE LEGAL	JOSE RODAS TIMBRE
NO. CÉDULA REPRESENTANTE LEGAL	0909016487
DIRECCION/CIUDAD	COOP. 12 DE NOV, MZ P SOLAR 14B
TELEFONO	04-2596201
ACTIVIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PARTES Y PIEZAS
COORDINADOR DE CHEQUEO EN EMPRESA	LAURA GONZALEZ
TELEFONO	04-2596201
CORREO ELECTRONICO	<a href="mailto:talentohumano@importadorajoserodas.com.ec">talentohumano@importadorajoserodas.com.ec</a>
DATOS ESPECÍFICOS DEL CONVENIO	
OPCIONAL / OBLIGATORIO	
TIPO DE CHEQUEO (pre-ocupacional, ocupacional, degustacion, retiro, cumpleaños)	pos ocupacional
CIUDAD/ LUGAR / DIRECCION DONDE SE REALIZA EL CHEQUEO	VERIS KENNEDY
NO. DE PERSONAS POR CIUDAD	2
HORA DE INICIO DEL CHEQUEO	
HORA DE FINALIZACION DEL CHEQUEO	
INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONVENIO	
FIN DE LA VIGENCIA DEL CONVENIO	
TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS DE EXÁMENES O PROCEDIMIENTOS Y/O CERTIFICADO MÉDICO POSTERIORES A LA ÚLTIMA TOMA DE MUESTRAS	72 HORAS
RESPONSABLE EN LA EMPRESA DE RECIBIR LA INFORMACIÓN (correo electrónico, numero celular, extension telefono empresa)	<a href="mailto:talentohumano@importadorajoserodas.com.ec">talentohumano@importadorajoserodas.com.ec</a> : <a href="mailto:Laura.González.042596201">Laura González : 042596201</a>
TIEMPO DE ENTREGA DE INFORME EPIDEMIOLOGICO EN CASO DE QUE EXISTA CONSULTA OCUPACIONAL	N/A
PAGO DE EXÁMENES ADICIONALES POR EL CLIENTE	N/A
PAGO DE EXÁMENES ADICIONALES POR EMPRESA	N/A
CIUDAD/ LUGAR / DIRECCION DONDE SE ENVÍAN LOS RESULTADOS E INFORMES	DURAN, COOP 12 DE NOV, MZ P SOL 14 B
CLIENTE SOLICITA COPIA DE RESULTADOS (LABORATORIO CLÍNICO U OTROS)	N/A
PRESTACIONES	
VER ANEXO 1: PRESTACIONES DE CHEQUEO EMPRESARIAL	
CONDICIONES ESPECIALES	
ENTREGA DE ENVASES PARA TOMA DE MUESTRA	N/A
IDENTIFICACIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS	N/A
PAGO DEL SERVICIO	
PERSONA QUE RECEPTA LA FACTURA	LAURA GONZALEZ
TELEFONO PERSONA QUE RECEPTA LA FACTURA	04-2596201
CORREO ELECTRONICO PERSONA QUE RECEPTA LA FACTURA	<a href="mailto:talentohumano@importadorajoserodas.com.ec">talentohumano@importadorajoserodas.com.ec</a>
DIRECCIÓN y REFERENCIA PARA ENTREGAR FACTURA (DE LA UBICACIÓN)	DURAN, COOP 12 DE NOV, MZ P SOL 14 B
FECHA DE CORTE DE RECEPCIÓN DE FACTURAS	25 de cada mes
EMISION DE FACTURAS (PARCIAL/GLOBAL)	global
PERSONA Y CIUDAD QUE GESTIONA EL PAGO	<b>Karla Briones, Durán</b>
TELEFONO CONVENCIONAL, CELULAR Y CORREO DE LA PERSONA QUE GESTIONA EL PAGO.	<a href="mailto:k.briones@importadorajoserodas.com.ec">k.briones@importadorajoserodas.com.ec</a> ; 04-2596201
INDICAR LA FECHA O TIEMPO EN QUE REALIZAN LOS PAGOS.	Todos los viernes
OBSERVACIONES	
FECHA ACTUALIZACION DE FICHA:	06/11/2014
MODIFICADO POR:	
Nota: Todos los campos deben ser diligenciados obligatoriamente, se debe entregar una vez cerrada la negociación y sólo se modificará por solicitud expresa de las partes o al momento de la renovación.	

Fuente y elaboración: Latinomedical S.A.

### Anexo 8. Presupuesto del proyecto

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>	
ALIMENTACIÓN	\$	140,00
TRANSPORTE	\$	250,00
IMPRESIONES	\$	450,00
VARIOS	\$	500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>1.340,00</b>

Fuente y elaboración: Autor de proyecto.