

**COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

Código: COB-PO-01

Revisión: 10

Página 1 de 10

Propósito.

1.1. Describir las acciones necesarias para realizar la cobranza en la prestación de servicios.

1. Alcance.

2.1. Dirección General/ Dirección de Administración y Finanzas/ Gerencia Jurídica/ Jefatura de Contabilidad/ Coordinación de Cobranzas/ Áreas de Negocio (prestadoras de servicios).

2. Políticas de operación.

Formas de Pago.

3.1. Los Clientes podrán efectuar los pagos de los servicios con:

- Efectivo. (Hasta \$10,000.00)
- Cheque de su cuenta bancaria o Cheque Certificado.
- Pago de terceros a cuenta del Cliente (previa autorización por escrito del tercero) y ECHASA.
- Transferencia electrónica bancaria o Sistema de Pagos Electrónicos (SPEI).
- Depósito bancario directo por parte del cliente, en este caso se deberá solicitar al cliente, presentar la ficha de depósito a la Coordinación de Cobranza.

3.2. Los pagos con cheque deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar a nombre de Estudios Churubusco Azteca, S.A.
- Tener la leyenda "Para abono en la cuenta del beneficiario".
- No presentar errores en los datos como fecha, nombre, importe y firmas.
- No presentar enmendaduras, roturas, alteraciones ni tachaduras.
- No estar post-fechaado a menos que la fecha coincida con el vencimiento del pago o crédito.

Revisión de la Facturación.

3.3. Se tendrá como tiempo máximo para revisión de Facturas sin timbrar 3 días naturales a partir de la fecha de elaboración de Factura.

3.4. La facturación se emitirá por número consecutivo y en caso de que se requiera cancelar una Factura, se deberá sellar de "cancelada".

3.5. Para efectos de la elaboración de reportes e información estadística sobre el comportamiento de la Cartera de clientes, se considerará como Cartera vencida las Facturas que conforme a su fecha de expedición no hayan sido pagadas en un período máximo de 60 días naturales.

3.6. Para efectos de las acciones de cobranza se considerarán como saldos vencidos los importes de las Facturas que conforme a su fecha de expedición y/o acuerdo de pago, éste aún no haya sido efectuado.

3.7. Todo anticipo que realice un cliente deberá permanecer hasta un máximo de seis meses en la cuenta de anticipo a clientes. En caso de no ser devengado o devuelto dicho anticipo en el plazo referido, la Coordinación de Cobranza deberá informar a la Jefatura de Control Presupuestal y Jefatura de Contabilidad, para que dichos montos se apliquen contable y presupuestalmente a la cuenta de ingresos diversos.



COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: COB-PO-01
	Revisión: 10
	Página 2 de 10

3.8. En los casos de re-facturaciones la fecha que se tomará en cuenta para efectos de cobranza, así como los períodos a considerar para la aplicación de estas políticas, será la fecha de la primera Factura.

Reestructuración de adeudos:

3.9. Aquellos clientes que presenten atraso en el pago a partir de lo establecido en el contrato, convenio o en Factura sin que se haya convenido con la Dirección General un plan de pagos que se esté cumpliendo, serán turnados para cobranza legal y clasificado su saldo como Cartera contenciosa.

3.10. La reestructuración del adeudo mediante convenio, no excluirá al cliente de estar en el Sistema de Registro Informático, controlado como tal por la Coordinación de Cobranza. De igual forma se deberán incluir todos los clientes que se encuentren demandados o en trámite de demanda.

3.11. En el caso de que la Coordinación de Cobranza reciba negativas de pago en las gestiones que realice, se enviará un requerimiento de pago con plazo de 5 días naturales y posteriormente se procederá a la suspensión de los servicios que se estén otorgando al cliente correspondiente, por medio de oficio de la Dirección de Administración y Finanzas con copia para la Dirección General para su conocimiento. Así mismo, se informará por escrito o correo electrónico a la Gerencia Jurídica para que inicie la cobranza extrajudicial y/o cobranza legal correspondiente, aportando los documentos necesarios e indispensables para su cobranza.

3.12. Mensualmente la Coordinación de Cobranza, enviará a la Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Producción y Comercial, Dirección de Post Producción, Gerencia de Servicios a la Producción, Gerencia de Post Producción de Imagen y a la Gerencia de Sonido, una relación de clientes morosos, clientes turnados a la Gerencia Jurídica o con convenio extrajudicial, para que tengan conocimiento de que a esos clientes no se les debe prestar ningún servicio, en caso de duda tendrán que comunicarse con la Coordinación de Cobranza.

3.13. La Coordinación de Cobranza enviará oficio a la Gerencia de Recursos Materiales, Servicios Generales y Obra Pública, con copia a la Jefatura de Obra Pública, independientemente de que se envíe requerimiento de pago, el aviso correspondiente para llevar a cabo la suspensión de servicios (teléfono, luz, agua y estacionamiento) a los clientes morosos que ocupen los espacios.

3.14. Todo cheque devuelto por causa imputable al cliente, (fondos insuficientes, mala impresión, falta de firma, errores en su elaboración, etc.) causará como mínimo el 20% adicional al importe del cheque, como lo estipula la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (Art.193).

3.15. Todo depósito no identificado deberá permanecer en conciliación bancaria hasta por un máximo de tres meses, a partir de la fecha en que se realice el depósito, transcurrido dicho plazo, la Coordinación de Cobranza informará a la Jefatura de Contabilidad para que sea aplicado a la cuenta contable de ingresos diversos.

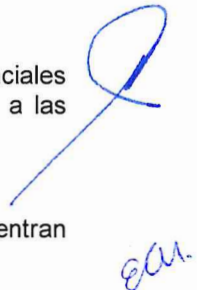
3.16. Con el objeto de evitar la ocurrencia de posibles actos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de objetivos institucionales, se pondrá mayor atención a las siguientes actividades descritas dentro del procedimiento:

2.2. Elaboran y actualizar el Control de Facturación, para consultar y verificar Facturas.

3.1. Actualizar situación de las Facturas enviadas a los clientes para identificar cuales se encuentran pagadas y cuáles se encuentran pendiente de pago.

3.2. Realizar acciones de cobranza.

4.1. Si recibe cheque una vez verificado los datos mínimos, lo turna al área de Caja, para su depósito en banco.



**COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

Código: COB-PO-01

Revisión: 10

Página 3 de 10

5.1. En caso de que el cliente deposite el pago mediante transferencia electrónica o directamente en banco o en caja de la Entidad, la Dirección de Administración y Finanzas, verificará que el pago haya sido registrado en el Sistema Bancario e informa a la Coordinación de Cobranza.

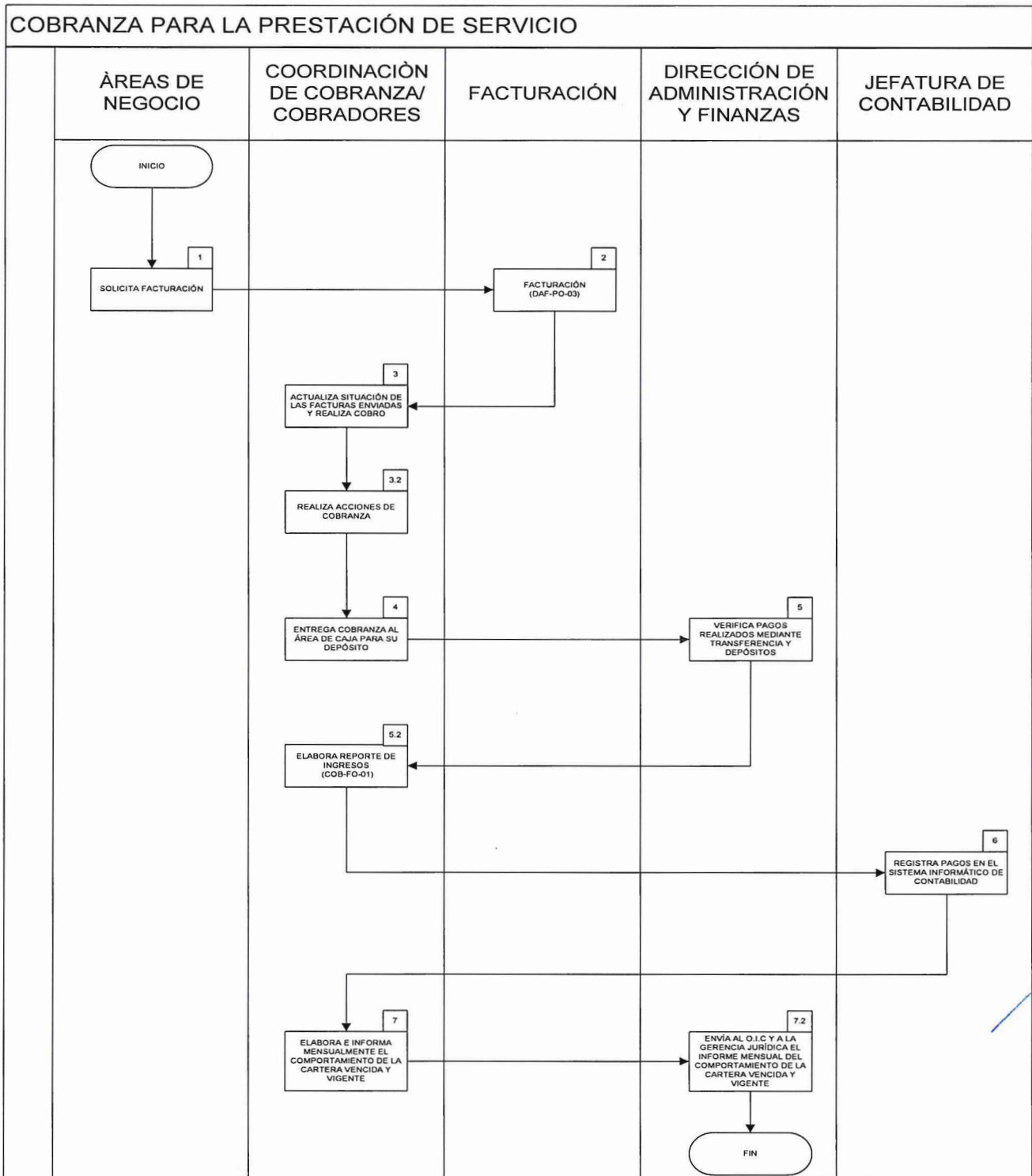
7.1. En base a los Reportes de Ingresos de cobranzas, elabora informe mensual del comportamiento de la Cartera vencida y vigente y lo envía a la Dirección de Administración y Finanzas.

7.2. La Dirección de Administración y Finanzas, envía al Órgano Interno de Control y a la Gerencia Jurídica el informe mensual del comportamiento de la Cartera vencida y vigente.



gdm.

3. Diagrama de procedimiento




4. Descripción del procedimiento.

Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicita Facturación	<p>1.1. Solicita a través de oficio la Facturación a la Dirección de Administración y Finanzas, con copia a la Coordinación de Cobranza, anexando la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Situación Fiscal (clientes nuevos o actualización de datos) • Comprobante de domicilio (no mayor a 2 meses) (clientes nuevos o actualización de datos) • Hoja de alta (en casos de nuevos clientes) u hoja de actualización de datos del cliente ya registrado. • Orden de Trabajo y/o Nota de Remisión. • Reporte de Servicio. 	Áreas de Negocio Involucradas
2. Facturación (DAF-PO-03)	<p>2.1. Continúa en el Procedimiento de Facturación (DAF-PO-03).</p> <p>2.2. Elabora y actualiza el Control de Facturación, para consultar y verificar Facturas.</p> <p>2.3. Turna las Facturas a clientes vía correo electrónico marcando copia a la Coordinación de Cobranza para su respectivo cobro.</p> <p>2.4. Envía a la Coordinación de Cobranza, los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura electrónica timbrada. • Copia de documentación soporte anexa por las áreas de negocio (Orden de Trabajo y/o Remisión). 	Facturación
3. Actualiza situación de las Facturas enviadas y realiza cobro.	<p>3.1. Actualiza situación de las Facturas enviadas a los clientes para identificar cuales se encuentran pagadas y cuáles se encuentran pendiente de pago.</p> <p>3.2. Realiza acciones de cobranza.</p>	<p>Coordinación de Cobranza</p> <p>Cobradores</p>
4. Entrega cobranza al Área de Caja para su depósito.	<p>4.1. Si recibe cheque, una vez verificado que los datos mínimos sean correctos, lo turna al Área de Caja, para su depósito en banco.</p>	Coordinación de Cobranza
5. Verifica pagos realizados mediante transferencia y depósitos.	<p>5.1. En caso de que el cliente deposite el pago mediante transferencia electrónica o directamente en banco o en caja de la Entidad, la Dirección de Administración y Finanzas, verifica que el pago haya sido registrado en el Sistema Bancario e informa a la Coordinación de Cobranza.</p>	Dirección de Administración y Finanzas

EAU

COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: COB-PO-01
	Revisión: 10
	Página 6 de 10

<p>6. Registra pagos en Sistema Informático de Contabilidad.</p> <p>7. Elabora e informa mensualmente el comportamiento de la Cartera vencida y vigente.</p>	<p>5.2. Elabora Reporte de Ingresos (COB-FO-01) y lo entrega a la Jefatura de Contabilidad, para sus asientos contables.</p> <p>6.1. Registra en el Sistema informático de Contabilidad (MAGNITUS), los pagos realizados.</p> <p>7.1. En base a los Reportes de Ingresos de Cobranzas, elabora informe mensual del comportamiento de la Cartera vencida y vigente y lo envía a la Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p>7.2. La Dirección de Administración y Finanzas, envía al Órgano Interno de Control y a la Gerencia Jurídica el Informe Mensual del Comportamiento de la Cartera vencida y vigente.</p>	<p>Coordinación de Cobranza</p> <p>Jefatura de Contabilidad</p> <p>Coordinación de Cobranza</p> <p>Dirección de Administración y Finanzas</p>
--	---	---



gmi

6. Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. Ley Federal de Entidades Paraestatales. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. Código de Comercio. Código Civil (aplicable).	No aplica código.

7. Registros.

Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de Ingresos	12 años	Coordinación de Cobranza	COB-FO-01

8. Glosario.

ECHASA: Estudios Churubusco Azteca, S.A.

SPEI: Sistema de Pagos Electrónicos.

9. Anexos.

9.1. Reporte de Ingresos.

9.2. Instructivo del llenado del formato de Reporte de Ingresos.

eam

COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: COB-PO-01
	Revisión: 10
	Página 8 de 10

ESTUDIOS CHURUBUSCO AZTECA, S.A.
COORDINACIÓN DE COBRANZAS
REPORTE DE INGRESOS

FOLIO No. (1)

RESUMEN DE COBRANZA CORRESPONDIENTE AL DD DE MM DEL AAAA (2)

		1112								
2119	1122	NOMBRE CLIENTE	FACT.	IMPORTE CHEQUE	EFFECTIVO	No CHEQ.	BANCO	FECHA PAGO	IMPORTE SIN IVA	FECHA DE EMISION
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
SUBTOTAL			(14)	\$0.00	\$ -					
				TOTAL	(15)					

ELABORÓ

(16)

COORDINADOR DE COBRANZA

REGISTRÓ

(17)

JEFE DE CONTABILIDAD

AUTORIZÓ

(18)

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

COBRANZA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: COB-PO-01
	Revisión: 10
	Página 9 de 10

Formato: Reporte de Ingresos	Código: COB-FO-01
Usuario: Coordinación de Cobranza	


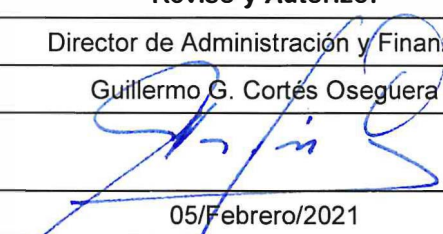
No.	NOMBRE DEL CAMPO	INSTRUCTIVO
1	No. de Folio.	Número consecutivo de la póliza de ingresos en turno.
2	Fecha.	Fecha en la que se elabora el resumen de cobranza, día, mes y año.
3	No.2119.	No. 2119, Cuenta en donde se registran los anticipos a Clientes.
4	No. 1122.	No. 1122, Cuenta de Clientes.
5	Nombre del Cliente.	Nombre de la persona física o moral.
6	Fac.	Código único que identifica la Factura.
7	Importe Cheque.	Importe de la Factura pagada con cheque.
8	Efectivo.	Importe de la Factura pagada en efectivo.
9	No. de cheq.	Número de cheque o folio.
10	Banco.	Banco al que pertenece el cheque.
11	Fecha de pago.	Fecha en la que se realizó el pago.
12	Importe sin IVA.	Total, de los servicios.
13	Fecha de emisión.	Fecha en la que se expide.
14	Subtotal.	Total de los servicios o productos sin descuento ni IVA.
15	Total.	Importe recibido en cheques y efectivo.
16	Elaboró.	Nombre y firma de quien elabora la póliza.
17	Registró.	Nombre y firma de quien registra la póliza.
18	Autorizó.	Nombre y firma de quien autoriza la póliza.

EAU.

10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	11/Noviembre/2005	Cambios en el formato del procedimiento y en el diagrama de flujo.
2	24/Agosto/2007	Se suprimieron las políticas 3.10 y 3.16, por lo que se modificaron de la 3.10 y las actividades 5.2., 5.3 y 6.2. Se modificó la actividad 8.2., actualización del diagrama de flujo y Formato ADQ-FO-04 "Orden de Servicio"
3	10/Octubre/2007	Se modificó la actividad 6.2.
4	18/Enero/2008	Se modificó la política 3.11 y se agregaron las políticas 3.22 y 3.30.
5	25/Noviembre/2008	Se modificaron las políticas 3.11, 3.13 y 3.17 y se actualizaron los formatos.
6	08/Enero/2009	Se incluyó la política 3.23, recorriéndose las demás.
7	06/Septiembre/2011	Actualización del nombre, propósito, alcance, políticas de operación, secuencia de actividades, flujograma y formatos.
8	15/Septiembre/2015	Actualización del nombre del procedimiento, código de identificación, alcance, políticas de operación, secuencia de etapas, flujograma y registros; de acuerdo al cambio de la estructura organizacional aprobada el 24 de Septiembre de 2014.
9	31/Mayo/2019	Se realizaron cambios en la Política de Operación en los puntos 3.2,3.7,3.10, 3.12 y 3.14 y se incluyó la Política 3.15 "de Prevención de actos de Corrupción, abusos y fraudes potenciales". Asimismo, se modificaron los puntos 1.1,2.3,3.1,4.1,5.1 y 7.1 en la Descripción del Procedimiento. Cambio del Código COB-PO-02 a COB-PO-01.
10	05/Febrero/2021	Actualización de políticas de operación, secuencia de etapas y diagrama de flujo, de acuerdo a las nuevas necesidades y a la reducción de Estructura Organizacional aprobada en 2019 y la actualización del Manual de Organización de Estudios Churubusco Azteca. S.A, aprobado en la Cuarta Sesión del Consejo de Administración del 2020.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Reviso y Autorizó:
Puesto	Coordinadora de Planeación	Director de Administración y Finanzas
Nombre	Erika Peralta Móreles	Guillermo G. Cortés Oseguera
Firma		
Fecha	05/Febrero/2021	05/Febrero/2021