



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FISCALES**

---

### **Sección de Cuentas por Cobrar**

## ÍNDICE

	Página
1. Registrar Facturas .....	1
Versión: 1.0 – Número de Procedimiento: SRM-AR-01	
2. Reclamación de Deuda y Cartas de Cobro.....	4
Versión: 1.0 – Número de Procedimiento: SRM-AR-02	
3. Registrar la Creación de un Plan de Pago.....	7
Versión: 1.0 – Número de Procedimiento: SRM-AR-03	
4. Cancelar un Plan de Pago .....	11
Versión: 1.0 – Número de Procedimiento: SRM-AR-04	
5. Cheques Devueltos por el Banco .....	14
Versión: 1.0 – Número de Procedimiento: SRM-AR-05	

<b>Procedimiento:</b> Registrar Facturas	
<b>Versión:</b> 1.0	<b>Número de Procedimiento:</b> SRM-AR-01

## **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Establecer los pasos a seguir por el personal de las oficinas de Préstamos, Retiro, Área Fiscal, Recursos Humanos y el Área de Servicios Auxiliares para generar y emitir una Factura a través del sistema PeopleSoft.

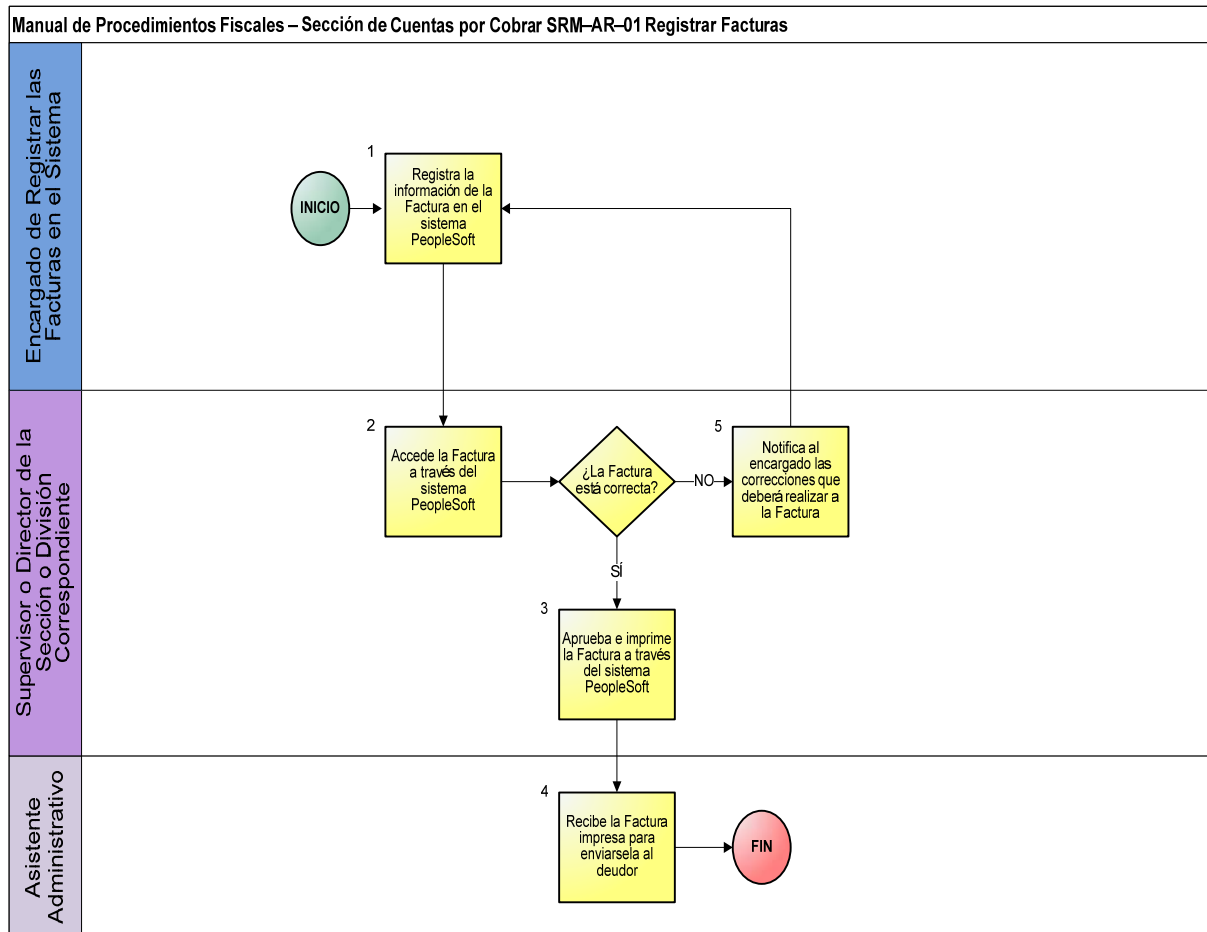
El procedimiento comienza cuando se identifica una deuda o la necesidad de emitir una Factura y culmina una vez la Factura es aprobada a través del sistema PeopleSoft y enviada al cliente o deudor.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- La necesidad de preparar una Factura podrá ser identificada por cualquier funcionario encargado del análisis y evaluación de las transacciones correspondientes a su área de trabajo. Este funcionario deberá discutir el caso con el Supervisor de su sección u oficina para registrar las facturas en el sistema PeopleSoft.
- Este procedimiento aplica en todas sus partes a las oficinas de Préstamos, Retiro, Área Fiscal, Recursos Humanos y Servicios Auxiliares.

## FLUJOGRAMA GENERAL – SRM-AR-01



## **PROCEDIMIENTO DETALLADO – SRM-AR-01**

- PASO 1: Las áreas u oficinas al detectar una deuda, registran la factura en el sistema PeopleSoft por el funcionario el cual fue asignado.
- PASO 2: Luego que la Factura haya sido creada en el sistema PeopleSoft, el Supervisor o personal designado del área u oficina correspondiente accederá la Factura a través del sistema PeopleSoft y verificará que la información registrada esté de acuerdo con los documentos de apoyo.
- PASO 3: Si la Factura está libre de errores, el Supervisor o personal designado del área u oficina correspondiente se dispondrá a aprobar e imprimir la Factura a través del sistema PeopleSoft.
- PASO 4: Luego que la Factura haya sido debidamente aprobada e impresa por el Supervisor o personal designado del área u oficina correspondiente, la persona designada se dispondrá enviar la misma por correo.
- PASO 5: Si la información registrada en la Factura tiene errores, el Supervisor o personal designado del área u oficina correspondiente notificará a la persona encargada de registrar las facturas en el sistema PeopleSoft las correcciones que deberá realizar a la factura para luego someterla nuevamente a aprobación a través del sistema PeopleSoft.

<b>Procedimiento:</b> Reclamación de Deuda y Cartas de Cobro
--

<b>Versión:</b> 1.0
---------------------

<b>Número de Procedimiento:</b> SRM-AR-02
---

## **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para la reclamación de deudas por medio de la emisión de cartas de cobro a través del sistema PeopleSoft.

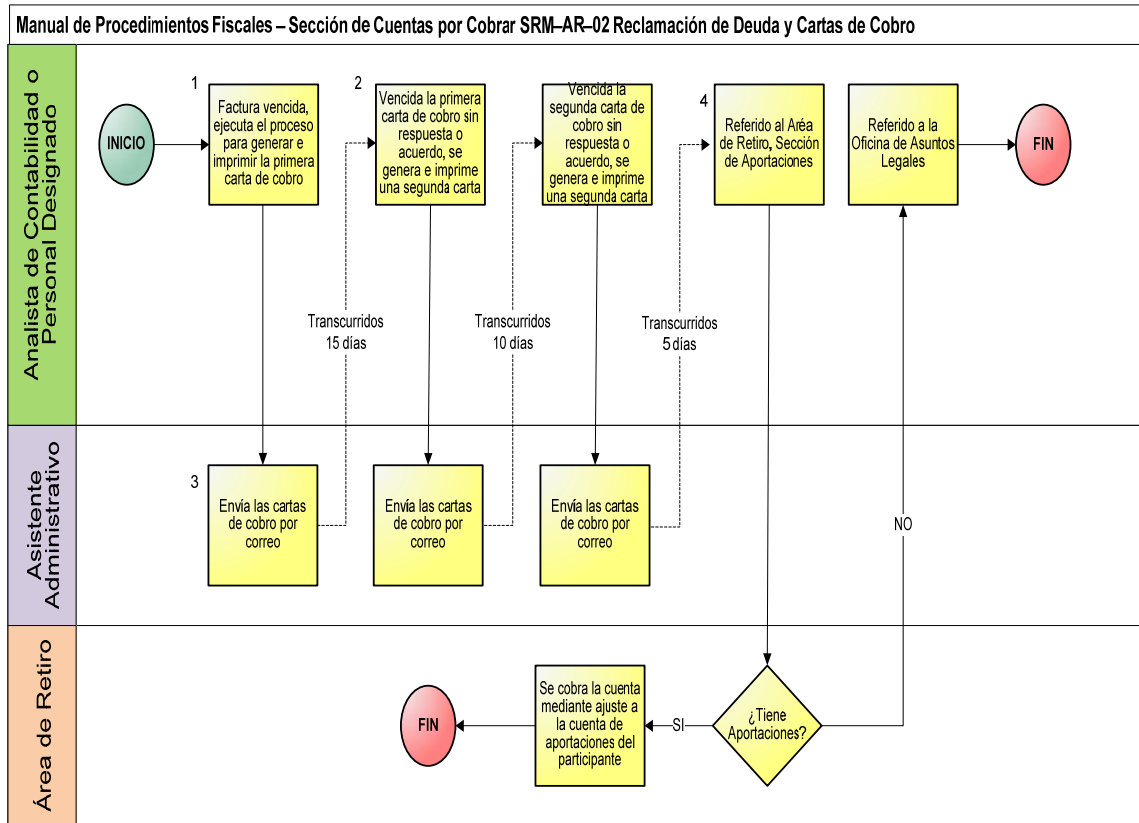
El procedimiento comienza cuando el Analista de Contabilidad o personal designado identifica la necesidad de emitir una Carta de Cobro a un deudor que no ha pagado una Factura a la fecha de vencimiento y culmina una vez la Carta de Cobro es emitida y enviada por correo al deudor.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- La necesidad de emitir una Carta de Cobro deberá ser identificada por el Analista de Contabilidad o personal designado por medio de un análisis y evaluación de las transacciones correspondientes y los balances de las cuentas a cobrar.
- Se ejecutará este proceso al vencimiento de la factura o de una carta de cobro.

## FLUJOGRAMA GENERAL – SRM-AR-02



## **PROCEDIMIENTO DETALLADO – SRM-AR-02**

PASO 1: El Analista de Contabilidad o personal designado luego de vencida la factura, emite la Primera Carta de Cobro. Ejecutará un proceso para que el sistema PeopleSoft genere e imprima la Carta de Cobro concediendo al deudor quince (15) días. El Analista de Contabilidad o personal designado tramitará el endoso por correo.

PASO 2: Transcurrido el término de quince (15) días contados a partir de la primera carta, de no realizarse gestión de pago por el deudor o producirse alguna comunicación efectiva que detenga el procedimiento, se enviará una segunda carta de cobro que hará referencia a la primera. Se le concederá al deudor un término máximo de diez (10) días para efectuar el pago total de lo adeudado o acordar un plan de pagos que se determine como aceptable para el SRM de tal manera que pueda poner el préstamo al día. Pasados los diez (10) días de la segunda carta de cobro, se enviará una tercera carta de cobro que hará referencia a la segunda y se le concederá al deudor cinco (5) días para efectuar el pago. Toda gestión de cobro realizada (cartas, llamadas telefónicas, visitas y acuerdo de pago) será documentada en el sistema PeopleSoft.

En los casos que el deudor notifique que radicó una Ley de Quiebra, se solicitará la siguiente información:

- Tipo de Quiebra
- Número de Caso
- Fecha de la Radicación
- Nombre y Número de Teléfono del Abogado del Deudor
- Nombre del Síndico Asignado por la Corte de Quiebra
- Documentos de la Quiebra

El caso será referido a la Oficina de Asuntos Legales con la información solicitada para poder verificar en el sistema de quiebras si la deuda fue incluida en la quiebra. De no estar incluida, la Oficina de Asuntos Legales notificará a la Sección de Cuentas por Cobrar y a la Sección de Recaudaciones que continúe con las gestiones de cobro del caso.

PASO 3: El Asistente Administrativo tramita el envío por correo.

PASO 4: En los casos que el deudor no haya hecho gestión alguna para el pago de lo adeudado, habiendo mediado comunicación o gestión de cobro por parte del SRM, según se expresa en las secciones anteriores:

- Se refiere el caso al Área de Retiro para proceder al cobro, mediante las aportaciones e intereses acumulados en el SRM con copia de la factura.
- Si la deuda no se puede cobrar de las aportaciones, el caso será referido a la Oficina de Asuntos Legales, para el cobro por la vía judicial.



<b>Procedimiento:</b> Registrar la Creación de un Plan de Pago
--

<b>Versión:</b> 1.0
---------------------

<b>Número de Procedimiento:</b> SRM-AR-03
---

## **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para el registro de los términos y condiciones de un plan de pago a través del sistema PeopleSoft.

El procedimiento comienza luego que un Analista de Contabilidad o personal designado llega a un acuerdo con un deudor para establecer un plan de pago, con el fin de cobrar a plazos la totalidad de una deuda, y culmina luego que los términos del acuerdo han sido registrados en el sistema PeopleSoft como un plan de pago para ser enviados por correo al deudor o cliente.

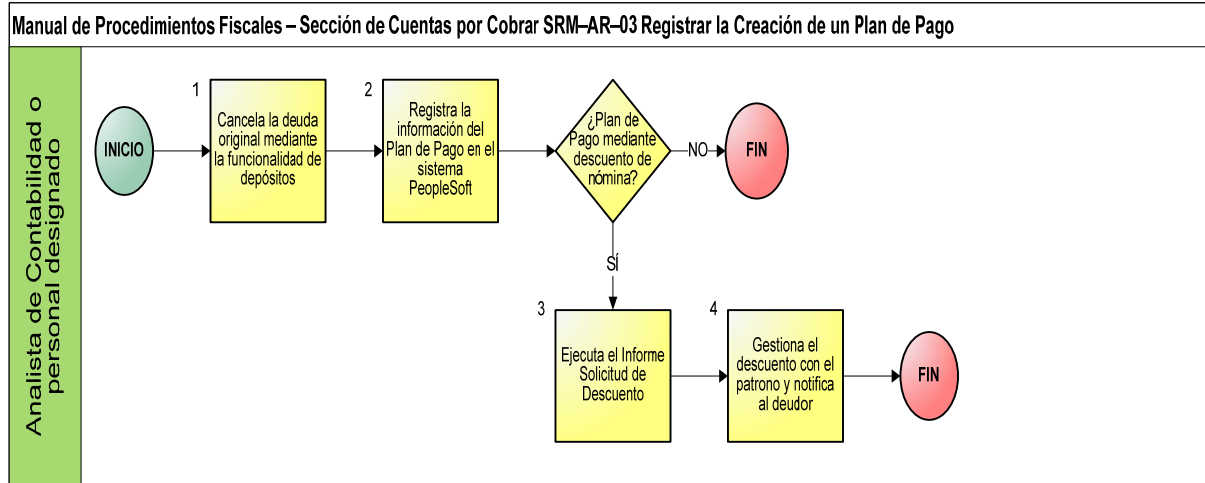
## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- El Analista de Contabilidad o personal designado determinará el plan de pago según las guías a continuación:
  - ✓ Cuando el atraso refleje un total adeudado hasta \$1,000, se establecerá un plan de pago que no exceda los 12 meses. En aquellos casos donde el monto del atraso ascienda a una cantidad de \$2,500, el acuerdo no excederá los 24 meses. Si el balance total adeudado asciende a \$3,500, el plan de pago no será mayor de 36 meses, pero si el balance es mayor o igual de \$5,000, el plan de pago no será mayor de 48 meses. Si el balance es mayor de \$5,000, el plan de pago no será mayor de 60 meses, excepto por autorización de la Junta de Síndicos, Director Ejecutivo o por acuerdo legal.
- Estos procedimientos serán de aplicación a todas las facturas con balances pendientes, en las cuales el deudor solicite realizar un pago parcial, se le conceda un plan de pagos o un acuerdo para saldar su deuda.
- Cualquier abono realizado a la factura, en el cual no se salde la deuda, se aceptará condicionado a que el mismo no detendrá cualquier gestión de cobro ulterior que lleve a cabo el SRM, incluso el referido del caso a la Oficina de Asuntos Legales.

- El acuerdo de pago será solicitado mediante el descuento de nómina, cuando el deudor trabaje en una Agencia del Gobierno. De lo contrario, se requerirá que el deudor realice el pago por medio de giro, ATH o cheque certificado, pagadero al Sistema de Retiro para Maestros.
- El SRM establecerá el plan de pago que determine conveniente, tomando en consideración la cantidad adeudada, la condición económica del deudor y la posibilidad de que el deudor cumpla con lo acordado.
- En circunstancias extraordinarias, el Supervisor o personal designado podrá conceder un plan de pago mayor a lo establecido en esta sección, pero no mayor de 60 meses.

## FLUJOGRAMA GENERAL – SRM-AR-03



### **PROCEDIMIENTO DETALLADO – SRM-AR-03**

- PASO 1: El Analista de Contabilidad o personal designado luego de negociar los términos y condiciones de un plan de pago con el deudor según las normas establecidas, se dispondrá a ingresar mediante la funcionalidad de depósitos el monto del plan de pago para segregar en varios plazos la deuda original.
- PASO 2: Una vez segregada en varios plazos la deuda original, el Analista de Contabilidad o personal designado ingresará la información del plan de pagos en el sistema PeopleSoft.
- PASO 3: Si el plan de pago fue diseñado para que los recaudos fueran a través de descuento directo de nómina, luego de que el plan de pago haya sido creado en el sistema PeopleSoft, el Analista de Contabilidad o personal designado ejecutará el informe de Solicitud de Descuento.
- PASO 4: Una vez generado el informe Solicitud de Descuento, el Analista de Contabilidad o personal designado remitirá para procesamiento el original al patrono e informará al deudor.

<b>Procedimiento:</b> Cancelar un Plan de Pago
--

<b>Versión:</b> 1.0
---------------------

<b>Número de Procedimiento:</b> SRM-AR-04
---

## **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar para cancelar un plan de pago a través del sistema PeopleSoft.

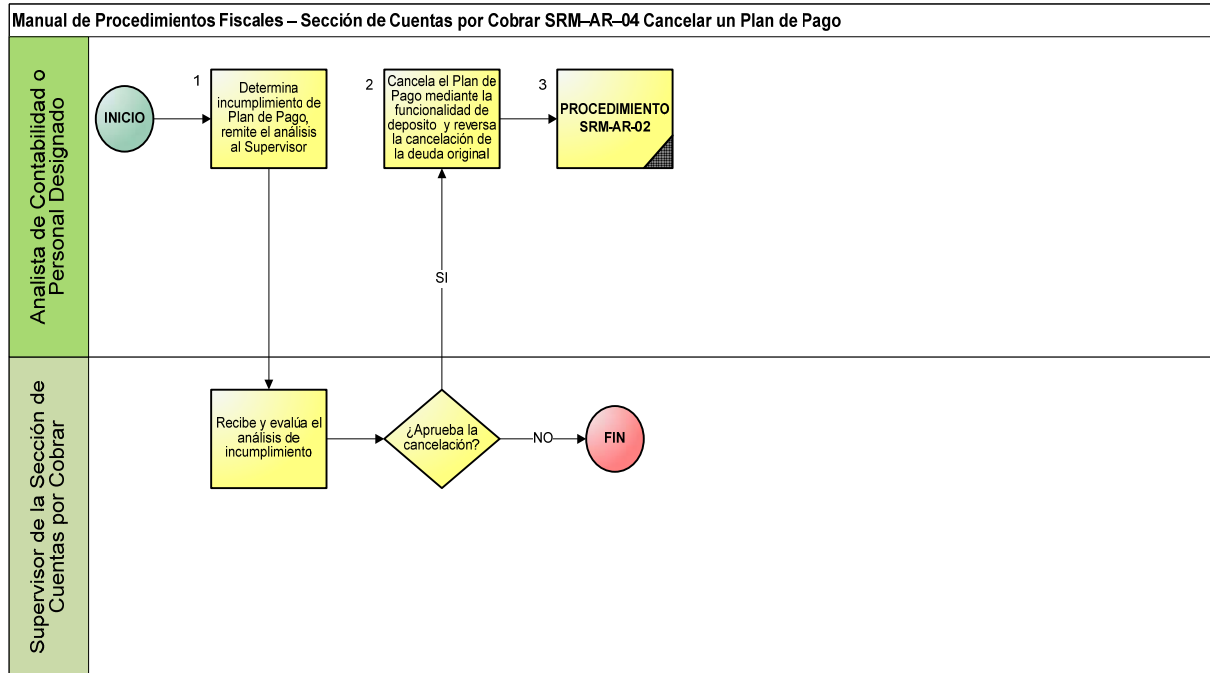
El procedimiento comienza luego que un Analista de Contabilidad o personal designado determina la necesidad de cancelar un plan de pago que ha sido incumplido por el deudor y culmina cuando el plan de pago ha sido cancelado a través del sistema PeopleSoft y se restablece la deuda original.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- La cancelación de un plan de pago surge por el incumplimiento del participante con los acuerdos de pago con el SRM.
- Las cancelaciones se realizarán por determinación del Supervisor de la Sección de Cuentas por Cobrar y Recaudaciones o personal designado y conllevará la restitución de la deuda original ajustada por los pagos recibidos, si alguno.

## FLUJOGRAMA GENERAL – SRM-AR-04



## **PROCEDIMIENTO DETALLADO – SRM-AR-04**

PASO 1: El Analista de Contabilidad o personal designado luego de identificar que un plan de pago ha sido incumplido y que amerita ser cancelado, lo referirá al Supervisor de la Sección de Cuentas por Cobrar o personal designado para la aprobación. El Supervisor o personal designado verificará lo siguiente:

- a. Si el cliente es un participante del nuestro Sistema (Activo o Pensionado) e incumple con el plan de pagos por el método Directo, el Plan de pagos no se cancelará. Este se cambiará al método de pago por Descuento de Nómina.
- b. Si el Plan de Pagos era por el método de descuento de nómina y el deudor era un maestro activo y se separó del Departamento de Educación, entonces se cancelará el Plan de Pago y se procederá a cobrar el balance de la deuda con las gestiones de cobro rutinarias. Si el deudor no responde se cobrará de sus aportaciones, según dispone la Ley 91 del 29 de marzo de 2004.
- c. Si el deudor es un maestro pensionado y el incumplimiento del plan de pago se debe al fallecimiento del maestro, entonces se cancelará el plan de pago y se cobrará el balance de la deuda del pago de beneficio a los beneficiarios. De quedar algún balance pendiente luego de aplicar los beneficios, se cobrará con las gestiones rutinarias a la sucesión de herederos.

PASO 2: El Analista de Contabilidad o personal designado se dispondrá a ingresar mediante la funcionalidad de depósitos el monto restante de la deuda original para cancelar el plan de pago. Una vez aprobada la cancelación del plan de pago, el Analista de Contabilidad o personal designado procederá a cancelar el mismo a través del sistema PeopleSoft, lo que permitirá la reapertura de la deuda original con su fecha de vencimiento.

PASO 3: Se registrará el procedimiento SRM-AR-02 para reclamaciones de deudas y cartas de cobro tomando en consideración lo siguiente:

- a. Al deudor incurrir en atrasos o incumplir con el plan de pago acordado, se procederá automáticamente a referir el caso a la Oficina de Asuntos Legales para el trámite correspondiente. En aquellos casos en los cuales el deudor esté separado del SRM, se procederá con el cobro del balance adeudado por las aportaciones e intereses acumulados en el SRM.
- b. Una vez el caso es referido a la Oficina de Asuntos Legales por incumplimiento del acuerdo de pago, la Sección de Cuentas por Cobrar no acordará planes de pago con el deudor. La Oficina de Asuntos Legales formalizará los acuerdos de pago, según las normas que se establecen en este manual, tomando en consideración el estatus del caso, el balance adeudado y los gastos incurridos a la fecha que se refirió el caso.

<b>Procedimiento:</b> Cheques Devueltos por el Banco
--

<b>Versión:</b> 1.0
---------------------

<b>Número de Procedimiento:</b> SRM-AR-05
---

## **PROPÓSITO Y ALCANCE**

Establecer los pasos a seguir por el personal de la Sección de Cuentas por Cobrar en los cheques devueltos por el banco y registrar el reverso de éstos en el sistema PeopleSoft.

El procedimiento comienza cuando la Sección de Contabilidad refiere a la Sección de Cuentas por Cobrar un cheque devuelto por el banco. La Sección de Cuentas por Cobrar es responsable de registrar el reverso de este pago en el sistema PeopleSoft.

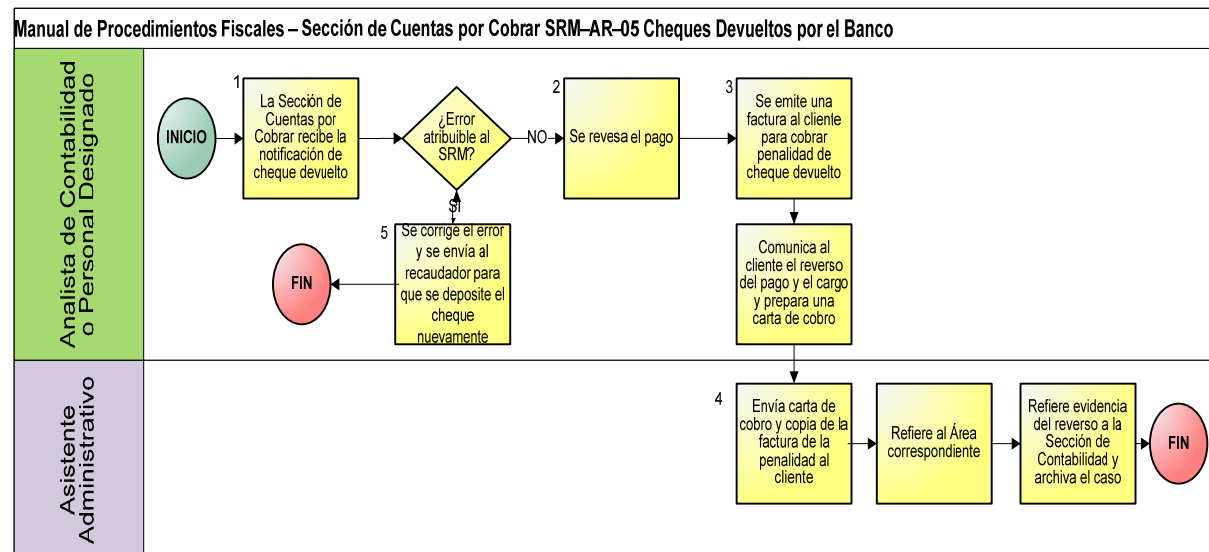
## **CONSIDERACIONES GENERALES**

Las siguientes consideraciones deben ser observadas a través de todo el procedimiento:

- Establecer el reverso o cancelación del recibo del recaudador.
- Reversar las cuentas contables en el mayor general.
- Notificar a las áreas u oficinas de origen de los cheques devueltos por el banco y de esta forma puedan reversar la transacción en sus subsidiarios. (Retiro y Préstamos)



## FLUJOGRAMA GENERAL – SRM-AR-05



## **PROCEDIMIENTO DETALLADO – SRM-AR-05**

Paso 1: La Sección de Contabilidad recibe del banco la notificación de los cheques devueltos para reversar la transacción y realizar la gestión de cobro al cliente.

Paso 2: El Analista de Contabilidad o personal designado de la Sección de Cuentas por Cobrar, luego de identificar que no es un error atribuible al emisor, reversa la transacción original de recaudación. En este depósito se utilizará el mismo número de recibo con la cantidad en negativo, de esta forma:

1. Se cancelará el recibo
2. Reversará las cuentas contables en el mayor general
3. Registrará el reverso en los reportes de los recaudadores y en los informes que recibe las áreas u oficinas

PASO 3: Todo cheque devuelto por el banco por concepto de fondos insuficientes u otra causa atribuible al emisor, se le cobrará al cliente una penalidad por la cantidad de \$15. Para establecer una cuenta por cobrar por esa penalidad, el Analista de Contabilidad o personal designado creará una factura en el sistema PeopleSoft, según establece este manual en el proceso para registrar facturas.


PASO 4: La Asistente Administrativa o personal designado de la Sección de Cuentas por Cobrar:

1. Enviará por correo la carta de cobro firmada por el Supervisor o personal designado de la Sección de Cuentas por Cobrar y copia de la factura cobrando el cargo por cheque devuelto al cliente para que pague las cantidades adeudadas.
2. Enviará al área u oficina de origen del cheque copia del cheque devuelto el recibo del reverso y evidencia del sistema PeopleSoft de las entradas contables debitando su subsidiario. Con esta evidencia el área u oficina reversará el pago en su subsidiario y establecerá una cuenta por cobrar correspondiente al pago.
3. Además, se enviará a la Sección de Contabilidad evidencia del sistema PeopleSoft de las entradas contables del reverso del depósito. Con esta evidencia, la Sección de Contabilidad la utilizará para el proceso de reconciliación bancaria.

4. Archivaré en forma cronológica por fecha de reverso el caso junto con los documentos enviados por el banco, la carta de cobro, el recibo del reverso y la evidencia del sistema PeopleSoft de las entradas contables.

PASO 5: Si el error es atribuible al emisor, se corrige el error y se envía el cheque al Recaudador para que lo deposite nuevamente.

Aprobado el 27 de enero de 2010 mediante la Orden Administrativa OA-2010-001.



---

Héctor M. Mayol Kauffmann  
Director Ejecutivo