



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza	P-CN-09
	Página 1 de 12

CONTENIDO

Tema	Página
1. – Objetivo.....	2
2. – Alcance.....	2
3. – Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5. – Marco Jurídico.....	2
6. – Lineamientos.....	4
7. – Diagrama de Flujo.....	6
8. – Descripción del Procedimiento.....	7
9. – Instructivo de llenado de formatos.....	10
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	11
11. – Recomendaciones de instancias de fiscalización.....	11
12. – Control Interno Institucional.....	11
12.1- Obligaciones del responsable de intervenir en la Administración de riesgos.....	12
12.2- Obligación del Responsable de informar la baja de personal.....	12
13.- Vinculación con Otros Sistemas.....	12

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad
<input type="checkbox"/>	Salud y Seguridad en el Trabajo
<input type="checkbox"/>	Ambiental
<input checked="" type="checkbox"/>	Soporte Administrativo

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

F-CN-09-01 Seguimiento a la cobranza (Revisión 01)

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
12 de Diciembre de 2022	Operación, Administración y Finanzas	Jefatura de Cobranza y Organización Documental	 L.C. Noemí Gámez Hernández Titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	 C.P. Ma. del Socorro Laguna Brindis Gerente de Operación, Administración y Finanzas	 Lcda. Aldea Rodríguez Orjega Directora General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 2 de 12

1.- OBJETIVO

Definir los lineamientos para optimizar la gestión de cobranza mediante la actualización de datos del cliente en el sistema de cobranza con la finalidad de llevar a cabo la recaudación de recursos que permitan a la Entidad contar con liquidez para cumplir en tiempo y forma con los compromisos adquiridos.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el control en las actividades del personal que realiza la cobranza; así como señalar la relación con las áreas de Facturación y Embarques y Caja y Bancos.

3.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Anexo "Que debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad".

4.- DEFINICIONES

IEPSA: Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

OIC: Órgano Interno de Control.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

CUENTA POR COBRAR: Las cuentas por cobrar representan derechos de cobro que se espera recibir en dinero por la prestación de un servicio.

CLIENTE: Personas físicas, morales o entes públicos que compran bienes y servicios que son objeto de venta o prestación de servicios por parte de la empresa.

ACCIONES DE COBRO EXTRAJUDICIAL: Etapa de la cobranza en que la persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental realiza cobros y notificaciones a los clientes que han tenido atrasos importantes en el pago de sus bienes y servicios en la relación a la fecha de pago original, con el objetivo de recobrar los impagos que han dejado sus clientes.

5.- MARCO JURÍDICO

5.1 Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 3 de 12

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Archivos.

5.2 Códigos

- Código Fiscal de la Federación.
- Código de Comercio.
- Código Civil Federal.

5.3 Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

5.4 Decretos

5.5 Acuerdos

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 4 de 12

- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.

5.6 Oficios

5.7 Lineamiento

5.8 Normas

5.9 Manuales

- Manual de Contabilidad Gubernamental para el Sector Paraestatal Federal.
- Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

5.10 Otros

- Catálogo de Cuentas Contables.
- Guía Contabilizadora.
- Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental.

6.- LINEAMIENTOS

- 6.1 El proceso de cobranza, inicia inmediatamente después de que la factura fue emitida y entregada al cliente por parte del área de facturación y/o atención institucional.
- 6.2 Debido a que las condiciones de pago de cada uno de los clientes son diferentes, es responsabilidad de la persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental coordinar las fechas de pago con los clientes, tomando como base lo establecido en el contrato, pedido o documento con el que el cliente formalice las condiciones de pago a IEPSA.
- 6.3 La actualización de información en el Sistema de Cobranza deberá ser diaria y la presentación del informe de cobranza será semanal.
- 6.4 Respecto a la forma de cobro:
 - a) Los pagos de nuestros clientes se recibirán mediante Transferencia Electrónica de Fondos, cheque expedido a nombre de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V. o mediante depósito bancario a las cuentas de esta empresa, según el procedimiento de cada cliente, al recibirlos el encargado de la cobranza deberá comparar el importe cobrado con la factura que le dio origen.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 5 de 12

- b) No se aceptarán pagos en efectivo, salvo excepciones en las que el cliente manifieste extrema necesidad, previo acuerdo de las dos partes y debidamente documentado.
- 6.5 Se podrán recibir pagos anticipados para la adquisición de materia prima.
- 6.6 Los plazos de crédito serán los establecidos en el contrato, pedido o documento similar con el que el cliente formalice su pedido. En caso de no existir dicho documento, se le otorgara un crédito base de 30 días por el importe de los servicios prestados, salvo que exista otra instrucción por parte de la persona titular de la Gerencia Comercial.
- 6.7 Una vez agotadas las gestiones extrajudiciales de cobro, y concluido el plazo de pago establecido sin que se reciba el pago correspondiente por parte del cliente, la persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental, informará formalmente la situación a la persona titular del Departamento de Asuntos Jurídicos para que ésta evalúe el asunto, y en su caso efectúe las gestiones judiciales pertinentes para la recuperación del adeudo.
- 6.8 Realizar las conciliaciones mensuales de lo recaudado y pendiente de cobro con el Departamento de Contabilidad y Costos.

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión Integral de la Entidad, se requiere que todos los usuarios que consulten este documento conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad", el cual se ubica al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.

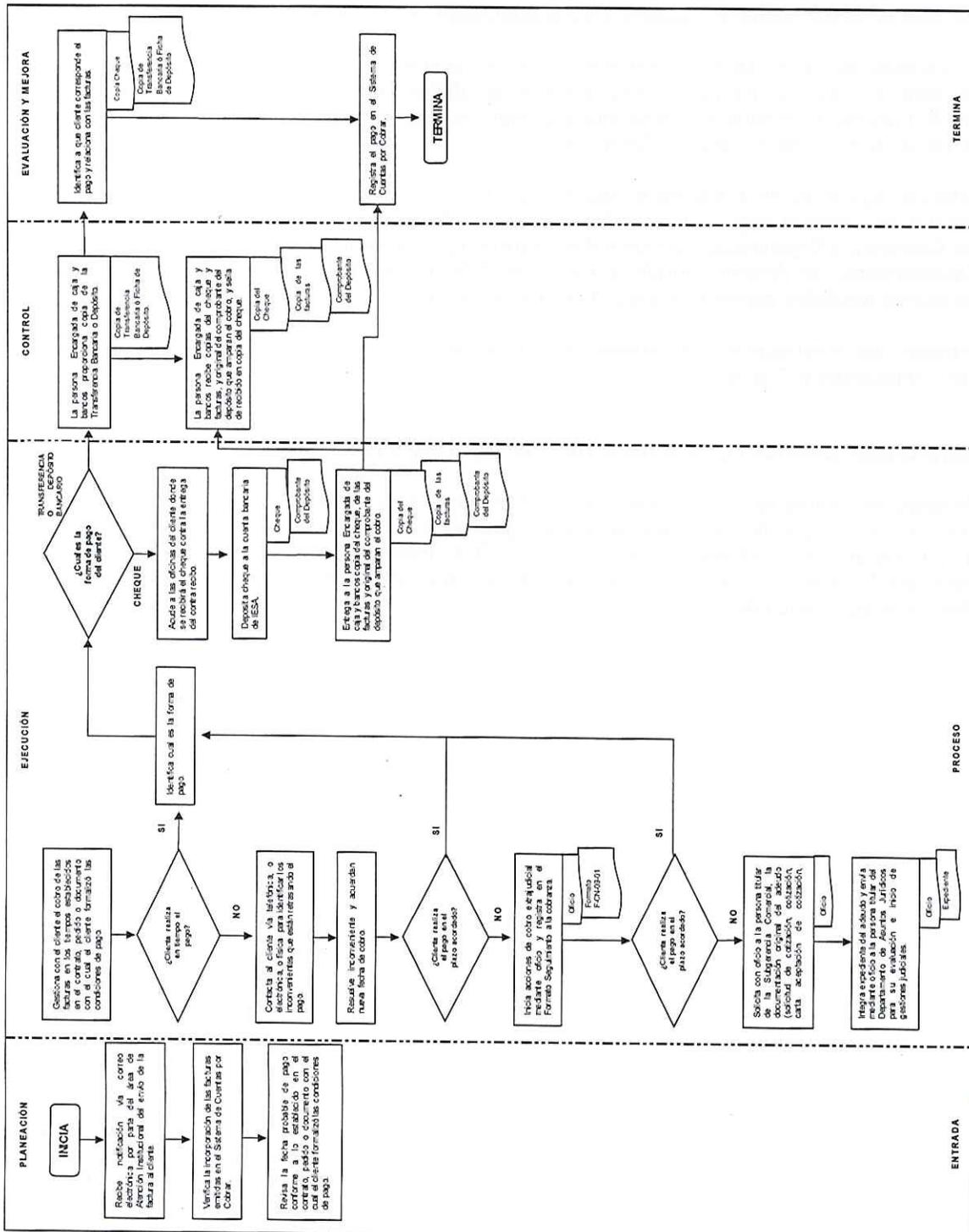


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 6 de 12

7.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



Handwritten signatures and initials in blue ink.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 7 de 12

8.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No.	Descripción de Actividad
-------	-----	--------------------------

PLANEACIÓN

La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental, y Analista	8.1	Reciben notificación vía correo electrónica por parte del área de Atención Institucional que la factura fue enviada al cliente.
Analista	8.2	Verifica la incorporación de las facturas electrónicas en el Sistema de Cuentas por Cobrar.
Analista	8.3	Revisa la fecha probable de pago conforme a lo establecido en el contrato, pedido o documento con el cual el cliente formaliza las condiciones de pago, e informa a la persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental.

EJECUCIÓN

La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.4	Gestiona con el cliente el cobro de las facturas en los tiempos establecidos en el contrato, pedido o documento con el cual el cliente formalizó las condiciones de pago.
Cliente	8.5	¿Realiza pago en tiempo?
Analista	8.6	Si Identifica cual es la forma de pago (pasa a la actividad 8.17 o 8.21, según sea en caso).
La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.7	No Contacta al cliente vía telefónica, o por correo electrónico, o de manera física para identificar los inconvenientes que están retrasando el pago.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 8 de 12

La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.8	Resuelve inconvenientes y acuerda con el cliente nueva fecha de cobro.
Cliente	8.9	¿Realiza el pago en el plazo acordado?
Analista	8.10	Si Actividad 8.6, 8.17 o 8.21 según sea en caso.
Analista	8.11	No Revisa con el personal del Área de Facturación que se cuente con la documentación soporte de los adeudos con antigüedad de saldos mayor a 90 días y solicita copia del Formato de Validación de Documentación para la Elaboración de Facturas (F-CO-05-01) e informa a la persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental.
La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.12	Inicia acciones de cobro extrajudicial vía oficio y registra en el Formato Seguimiento a la cobranza (F-CN-09-01).
Cliente	8.13	¿Realiza el pago en el plazo acordado?
Analista	8.14	Si Actividad 8.6, 8.17 o 8.21 según sea en caso.
La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.15	No Solicita con oficio a la persona titular de la Subgerencia Comercial, la documentación original del adeudo (solicitud de cotización, cotización, carta aceptación de cotización, contrato o pedido, remisiones).
La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental	8.16	Integra expediente del adeudo y envía mediante oficio a la persona titular del Departamento de Asuntos Jurídicos para su evaluación e inicio de gestiones judiciales.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 9 de 12

La persona titular del Departamento de Cobranza y Organización Documental o Analista	8.17	<p>Cheque Acude a las oficinas del cliente donde recibe cheque contra la entrega del contra recibo.</p>
Analista	8.18	Entrega a la persona encargada de caja y bancos copia del cheque y copia de las facturas que amparan dicho cobro.
Analista	8.19	<p>Deposita cheque a la cuenta bancaria de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V., y entrega al área de caja y bancos comprobante original del depósito.</p> <p>Pasa a la actividad 8.24.</p>

CONTROL

Persona encargado de caja y bancos	8.20	Recibe copias del cheque, de las facturas y comprobante original del depósito que ampara dicho cobro, y sella de recibido en copia del cheque.
Persona encargado de caja y bancos	8.21	<p>Transferencia Electrónica o Depósito.</p> <p>Proporciona al Área de Cobranza y Organización Documental copia de la Transferencia Bancaria o Depósito.</p>

EVALUACION / MEJORA

Analista	8.22	Verifica cual fue el cliente que realizó la transferencia electrónica o depósito e identifica las facturas que fueron pagadas.
Analista	8.23	Entrega al encargado de caja y bancos copia de las facturas que amparan el cobro y recaba sello de recibido.
Analista	8.24	Registra en el Sistema de Cuentas por Cobrar la cobranza realizada.
		TERMINA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza	P-CN-09
	Página 10 de 12

9.- INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATOS

Formato Seguimiento a la Cobranza (F-CN-09-01)

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S.A. DE C.V.		 IEPSA F-CN-09-01 REV. 1
SEGUIMIENTO A LA COBRANZA		
NOMBRE DEL CLIENTE:	1	
DOMICILIO:	2	
TIEMPO ESTIMADO DE PAGO:	3	
CONTRATO O PEDIDO:	4	
ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS:	5	
FACTURAS:	6	
CONTACTOS:	7	
COMENTARIOS:	8	

X

Jans

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 11 de 12

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO SEGUIMIENTO A LA COBRANZA (F-CN-09-01)

1. **NOMBRE DEL CLIENTE:** Colocar el nombre o razón social del cliente.
2. **DOMICILIO:** Colocar el domicilio reportado por el cliente.
3. **TIEMPO ESTIMADO DE PAGO:** Colocar la fecha de pago programada según lo establecido en el de contrato, pedido o documento con el cual el cliente formalizó las condiciones de pago. O bien, la fecha reprogramada acordada con el cliente.
4. **CONTRATO O PEDIDO:** Numero de contrato, pedido o documento con el cual el cliente formalizó las condiciones de pago.
5. **ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS:** Colocar el Número de remisiones y fecha en que fueron entregados los bienes o servicios.
6. **FACTURAS:** Colocar el folio con el cual se facturaron los bienes y/o servicios.
7. **CONTACTOS:** Colocar el nombre, teléfono y cargo de las personas referidas por el cliente como contacto para el pago de las facturas.
8. **COMENTARIOS:** Colocar la fecha, nombre de la persona que realiza las gestiones de cobranza y descripción de las acciones realizadas para la cobranza.

10.- ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR ¹

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, y el resultado de nuestra labor a su vez es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que para que el cliente externo este satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente sea interno o externo, ya que nuestro trabajo siempre impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA**.

11.- RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN

Se deberá incorporar los mecanismos de control que se deriven de las recomendaciones preventivas emitidas por instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

12.- CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

De conformidad con el "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, y reformado el 05 de septiembre de 2018.

¹ ISO9001:2015 Numeral 0.2 "Principios de la Gestión de Calidad"; numeral 5.3 "Roles, responsabilidades y autoridades en la organización" inciso (d).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Cobranza

P-CN-09

Página 12 de 12

Todos las personas servidoras públicas tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del control interno institucional.

El control interno institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos que tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales;
2. Obtener información confiable y oportuna;
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todas las personas servidoras públicas que laboramos en IEPSA:

1. Conocer el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la Entidad, el Manual de Bienvenida y los Manuales, Procedimientos e Instructivos que rijan nuestro trabajo;
2. Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

12.1 OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Llevar a cabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar a cabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

12.2 OBLIGACIÓN DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL

Todas las personas Servidoras Públicas responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a las personas titulares de la Coordinación de Informática, del Departamento de Almacén e Inventarios, y del Departamento de Recursos Humanos, de las bajas de personal a su cargo: lo anterior, para los efectos procedentes según sea el caso.

13.- VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS

Manual de Procedimientos. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido (P-CO-01).

Manual de Procedimientos. Facturación (P-CO-05).

Manual de Procedimientos. Bancos (P-CN-04).

Handwritten blue ink marks and signatures, including a large 'X' and a signature that appears to be 'García'.