



---

**PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE COBRO**

---

18-Mayo-2015

Versión 1

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>		<b>III. Código</b>
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>POLÍTICAS.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>1</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABLE.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
7.1	RECAUDADACIÓN POR RECAUDADORES Y/O AGENTES VENDEDORES.....	3
7.1.1	CONTROL DE RECIBERAS .....	5
7.2	RECAUDACIÓN POR COBROS CON TARJETA DE CRÉDITO .....	5
7.3	ANTICIPO O CANJE DE CHEQUE. .....	6
<b>8</b>	<b>ANEXOS Y FORMATOS .....</b>	<b>7</b>
8.1	ANEXOS.....	7
8.2	FORMATOS .....	7
<b>9</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>7</b>

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>		<b>III. Código</b>
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

## **1 OBJETIVO.**

Recuperar la cartera, tener registro y control de los cobros realizados.

## **2 POLÍTICAS.**

El Departamento de Crédito y Cobranza bloqueará las cuentas en los siguientes casos:

1. Cheques devueltos y/o protestados.
2. Falta de documentación por actualización de datos.

Solo se aceptarán cheques del titular de la cuenta, pudiendo excepcionar aquellos casos que tengan la autorización del Jefe de Crédito y Cobranza y/o Gerente de Sucursal.

Los agentes viajeros tienen la obligación de depositar el efectivo en la cuenta corriente del Banco que cada sucursal maneja en el menor tiempo posible para reducir o eliminar el riesgo de robo de los valores recaudados.

Se prohíbe realizar depósitos en las cuentas bancarias personales de los Agentes viajeros/Recaudadores por cobros realizados a los clientes.

El plazo máximo de postergación de cheques es de 8 días, los cuales deberán ser autorizados por el Jefe de Crédito y Cobranza y/o Gerente de Sucursal.

## **3 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable en todos los establecimientos de Conauto.

## **4 DEFINICIONES.**

Cobranza: Actividad que realiza la empresa para recuperar los valores facturados a crédito.

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>  GESTIÓN DE COBRO	<b>III. Código</b>	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	CO-CO-PA01 Versión 1
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

**Recibo de Cobro:** Documento numerado de forma secuencial en el cual se registrarán todos los pagos que realizan los clientes, que posteriormente son ingresados al sistema de Conauto.

**Cheque postfechado:** Cheque girado a una fecha determinada para su cobro.

**Cheque protestado:** Cheque no pagado por falta o insuficiencia de fondos, o por haberse girado en cuenta corriente cerrada sea por orden de girador, declaración de pérdida, entre otros.

**Cheque devuelto:** Se niega el pago de este cheque por defecto de forma, según se detalla a continuación:

- Inconformidad de firma (utilización de una firma distinta a la registrada en el Banco). • Uso de sellos seco y de antefirma.
- Uso de cintas adhesivas o de corrugados en las cifras de la cantidad o en los textos.
- Lugar y/o fecha deficiente. Siendo la forma correcta de llenado la siguiente:
  - Si la fecha se escribe solamente en números: Debe utilizarse únicamente el orden: AÑO, MES, DÍA: Ejemplo: (2014, 10 , 29) Año , Mes , Día.
  - Si la fecha se escribe en letras y números: Pueden utilizarse los siguientes formatos:
    - a) 2014, OCT, 10.
    - b) 2014, Octubre, 10.
    - c) 2014, X, 29.
    - d) 29 de Octubre de 2014.
    - e) 29 de Oct de 2014.
    - f) 29 de X de 2014.

**Importante:** Se recomienda escribir la fecha en números y en el orden establecido (Año, Mes, Día) para su facilidad.

La regulación aplica para el sistema financiero nacional. Un cheque del extranjero puede tener otro formato de fecha.

**Transferencia bancaria:** Envío o recepción de fondos dentro del país a las diferentes instituciones financieras.

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>  GESTIÓN DE COBRO	<b>III. Código</b>	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	CO-CO-PA01 Versión 1
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

Papeleta de depósito: Documento de constancia de fondos recibidos en la cuenta corriente mediante depósito en ventanilla de efectivo por parte del cliente.

## 5 RESPONSABLE.

Los Gerentes de Sucursales y/o Jefes de Crédito y Cobranza serán responsables de cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas en este documento y solicitar la actualización a O&M de acuerdo a los cambios que se presentaran.

Los Vendedores, Recaudadores, Asistentes de Crédito y Cobranza y Oficial de Crédito y Cobranza son responsables de cumplir con el presente procedimiento.

## 6 REFERENCIAS

N/A

## 7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 7.1 RECAUDADACIÓN POR RECAUDADORES Y/O AGENTES VENDEDORES

El departamento de crédito y cobranzas proporcionará a los Recaudadores/Agentes vendedores de provincia, reciberas de cobro (no más de dos a la vez) secuencialmente numeradas con el fin de ejercer un mejor control de la recaudación.

La información correspondiente a los rangos numéricos asignados a los Recaudadores/Agentes vendedores será ingresado al sistema por el Departamento de Crédito y/o la persona asignada en cada sucursal.

Al realizar una recaudación el Agente Viajero/Recaudador tiene la obligación de emitir y entregar al cliente el correspondiente recibo de cobro en el que deberá constar la siguiente información:

- Nombre completo cliente
- Código de cliente
- Fecha de la recaudación

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>  GESTIÓN DE COBRO	<b>III. Código</b>	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	CO-CO-PA01 Versión 1
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

- Código de cobrador
- Valor recaudado
- Detalle de facturas pagadas
- Detalle de forma de pago: Cheque (Banco y # Ch.), efectivo, retenciones, transferencias, depósitos.
- Firma del Recaudador/Agente Viajero y sello de cancelado.

El recibo de cobro está compuesto de un original y dos copias las mismas que deberán ser fiel reflejo del original entregado al cliente, por lo cual no se aceptará ningún tipo de enmendadura o inclusión de información posterior.

En casos excepcionales en los que se requiera de alguna corrección en dicho recibo, se solicitará un visto bueno del Jefe de Crédito y Cobranzas y/o Gerente de Sucursal.

Solo para el caso de los Agentes Viajeros y cuando se realice una venta y recaudación de contado, sin que exista la factura de por medio, se deberá llenar el recibo con la leyenda “ABONO A CUENTA” y como dato referencial agregar la fecha y número de pedido.

Cuando el cliente paga con cheque, es obligación del recaudador/Agente Vendedor registrar en el reverso del cheque: el código del recaudador, el código del cliente, No. de factura y cuota que cancela, adicional deberá verificar lo siguiente:

- a) Que el cheque este girado a nombre de **CONAUTO C.A.**
- b) Que el valor en números y letras este correcto
- c) Lugar y fecha de emisión
- d) Que el cheque esté firmado.
- e) Que no tenga enmendaduras
- f) Verificar en el cheque, el nombre del cliente titular. Si el cheque no pertenece al cliente titular se deberá solicitar un visto bueno del Jefe de Crédito y/o Gerente de Sucursal previo a la entrega del mismo a la caja.

Cuando se reciban comprobantes de Retención en la Fuente se deberá verificar los requisitos pre impresos y de llenado según el Anexo I.

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>		<b>III. Código</b>
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015		Versión 1
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b> Gerente Nacional Administrativo

Las recaudaciones deberán ser ingresadas al sistema el mismo día de la recaudación.

#### 7.1.1 CONTROL DE RECIBERAS

Los lunes de cada semana el departamento de Crédito y Cobranza ingresará al sistema y descargará el reporte llamado “Control de recibos de cobro” en el cual se podrá visualizar cada uno de los rangos numéricos de recibos de cobro entregados a cada Recaudador/Agente viajero.

Adicionalmente dicho reporte presenta información respecto al último recibo de cobro procesado así como de los recibos que no hayan sido presentados y se encuentren dentro del rango procesado.

Es responsabilidad del departamento de Crédito y Cobranza monitorear las razones por la que un determinado recibo no fue utilizado, anulado o enmendado.

Para proceder a la entrega de una nueva remesa de recibos de cobro, el departamento de crédito deberá receptar los talonarios anteriormente usados para su debido archivo, previa verificación de que no exista salto secuencial.

En caso de pérdida o sustracción de blocks de recibos de cobro, el Recaudador/Agente viajero tiene la obligación de reportar por escrito al departamento de Crédito y Cobranzas o al Gerente de Sucursal, según sea el caso, para tomar las debidas previsiones.

#### 7.2 RECAUDACIÓN POR COBROS CON TARJETA DE CRÉDITO

El Departamento de Crédito y Cobranzas recibirá de las cajas de Almacén Conauto y de las cajas de Tirecity el reporte de ventas con tarjetas de crédito junto con los recaps y vouchers.

Revisará el listado de los movimientos del día junto con los reportes individuales por ventas realizadas con tarjeta de crédito. Verificando:

1. Lote, Condición del pago (Corriente o diferido), Institución Bancaria y demás que considere relevante.

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>		<b>III. Código</b>
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b> Gerente Nacional Administrativo

2. En caso de tener errores se lo devolverá a caja para su corrección.

Los vouchers manuales se depositarán de acuerdo a lo establecido por cada tarjeta emisora.

Los valores de las liquidaciones de los vouchers se cobran de las siguientes formas:

1. A través de crédito en cuenta corriente de los diferentes bancos.

2. Por medio de cheques.

Una vez que tiene los cobros de los voucher, son ingresados al sistema de Conauto.

Es responsabilidad del Departamento de Crédito y Cobranzas verificar los valores liquidados por las instituciones financieras en especial los porcentajes de comisión. Las recaudaciones de tarjetas de crédito NO SON COMISIONABLES.

Imprime reporte y se corrobora que los valores no tengan diferencias. Luego se procede a la distribución de los documentos de la siguiente manera:

- Original junto con reporte es enviado al Departamento de Caja.
- Copia con firma de recepción es para el archivo de Crédito y Cobranzas.

### 7.3 ANTICIPO O CANJE DE CHEQUE.

En caso de que el cliente solicite cambio de fecha para presentación al cobro del o de los cheques, se utilizará el formulario denominado “Cambio de Cheques”.

Se entregará formulario original con la firma de aprobación del Jefe de Crédito y Cobranza y/o Gerente de Sucursal al Departamento de Caja, solicitando el cambio del cheque según lo descrito en el formulario “Cambio de cheques”.

Es importante mencionar que las postergaciones y/o cambios de cheques deben efectuarse con un plazo no menor a 48 horas previo a los depósitos que el Departamento de Caja gestiona.

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>		<b>III. Código</b>
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

## 8 ANEXOS Y FORMATOS

### 8.1 ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Código</b>
1	Llenado de “Comprobantes de retención”	N/A
3	Flujograma “Cobranza por Recaudadores”	CO-CO-DA01
4	Flujograma “Control de reciberas”	CO-CO-DA02
5	Flujograma “Recaudación con Tarjeta de Crédito”	CO-CO-DA03

### 8.2 FORMATOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Código</b>
1	Formulario “Cambio de cheques”	N/A

## 9 CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ubic.</b>	<b>Información pertinente del cambio</b>	<b>Antes</b>	<b>Rev.</b>	<b>Aprob</b>

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>  GESTIÓN DE COBRO	<b>III. Código</b>  CO-CO-PA01	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	Versión 1
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

## ANEXO I

<i>Nombre Comercial (si consta en el RUC)</i>	<b>COMPUVISIÓN abc</b>	<i>R.U.C.</i>	1790182345001	<i>RUC emisor</i>	
<i>Razón Social/ernisor</i>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ABC</b>			<i>Denominación</i>	
<i>Dirección de la matriz y establecimiento emisor (cuando corresponda)</i>	Dirección Matriz: Páez N22-53 y Ramírez Dávalos Dirección Sucursal: García Moreno y Sucre			<i>Numeración</i>	
<i>Identificación sujeto pasivo retenido</i>	<p>Sr (es): CARLOS ENRIQUE AVILÉS CARRASCO R.U.C./C.I.: 170123456-7 DIRECCIÓN: Salinas y Santiago</p> <p>FECHA EMISIÓN: 01 / Agosto / 2010 Tipo de comprobante de venta: Factura No. de comprobante de venta: 001-001-123456789</p>			<i>Número de autorización (Otorgado por el SRI)</i> <i>Fecha de autorización</i> <i>Fecha de emisión</i> <i>Tipo de comprobante de venta</i> <i>Número de comprobante de venta</i>	
<i>Ejercicio fiscal</i>	<b>Ejercicio fiscal</b>	<b>Base imponible para la retención</b>	<b>Impuesto</b>	<b>% de retención</b>	<b>Valor Retenido</b>
<i>Valor de la transacción</i>	2010	2000	Renta	8 %	160
<i>Impuesto sobre el que se efectúa la retención</i>	2010	240	IVA	100 %	240
<i>Firma del agente de retención</i>	2010	2000	Díviseas	2 %	40
	VALIDO PARA SU EMISIÓN HASTA 01 - 08 - 2011				<i>Datos de la imprenta</i>
	Carlos Ángel Bolívar Mora / Imprenta Bolívar RUC: 17098765432001 / No. Autorización 1234 Original: Sujeto pasivo retenido Copia: Agente de retención				<i>Destinatarios</i> <i>Fecha de caducidad</i>
					<i>Incluir en caso de encontrarse designado como tal</i>
<b>NOTAS:</b>	En caso de ser designado como Especial incluir: <b>CONTRIBUYENTE ESPECIAL</b> No. Resolución: 1234 En caso de estar obligado a llevar contabilidad incluir: <b>OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD</b>				
REQUISITOS DE LLENADO					
REQUISITOS PREIMPRESOS					

<b>COMPUVISIÓN abc</b>	<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN ABC</b>	<b>R.U.C.</b>	1790182345001	<b>RUC emisor</b>	
<b>COMPROBANTE DE RETENCIÓN</b>			<b>COMPROBANTE DE RETENCIÓN</b>	<b>Denominación</b>	
<b>NO. 004-003 - 123456789</b>			<b>NO. 004-003 - 123456789</b>	<b>Numeración</b>	
<b>AUT. SRI:</b> 1234567890			<b>AUT. SRI:</b> 1234567890	<b>Número de autorización (Otorgado por el SRI)</b>	
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 - 08 - 2010			FECHA DE AUTORIZACIÓN: 01 - 08 - 2010	<b>Fecha de autorización</b>	
<b>FECHA EMISIÓN:</b> 01 / Agosto / 2010	<b>Tipo de comprobante de venta:</b> Factura	<b>FECHA EMISIÓN:</b> 01 / Agosto / 2010	<b>Tipo de comprobante de venta:</b> Factura	<b>Fecha de emisión</b>	
Sr (es): CARLOS ENRIQUE AVILÉS CARRASCO R.U.C./C.I.: 170123456-7 DIRECCIÓN: Salinas y Santiago			No. de comprobante de venta: 001-001-123456789		
<b>Ejercicio fiscal</b>	<b>Ejercicio fiscal</b>	<b>Base imponible para la retención</b>	<b>Impuesto</b>	<b>% de retención</b>	<b>Valor Retenido</b>
2010	2000	Renta	8 %	160	
2010	240	IVA	100 %	240	
2010	2000	Díviseas	2 %	40	
VALIDO PARA SU EMISIÓN HASTA 01 - 08 - 2011					
Carlos Ángel Bolívar Mora / Imprenta Bolívar RUC: 17098765432001 / No. Autorización 1234 Original: Sujeto pasivo retenido Copia: Agente de retención					
<b>DOCUMENTO PARA USO EDUCATIVO (SIN VALIDEZ COMERCIAL)</b> SRI					
<b>NOTAS:</b>	En caso de ser designado como Especial incluir: <b>CONTRIBUYENTE ESPECIAL</b> No. Resolución: 1234 En caso de estar obligado a llevar contabilidad incluir: <b>OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD</b>				
REQUISITOS DE LLENADO					
REQUISITOS PREIMPRESOS					

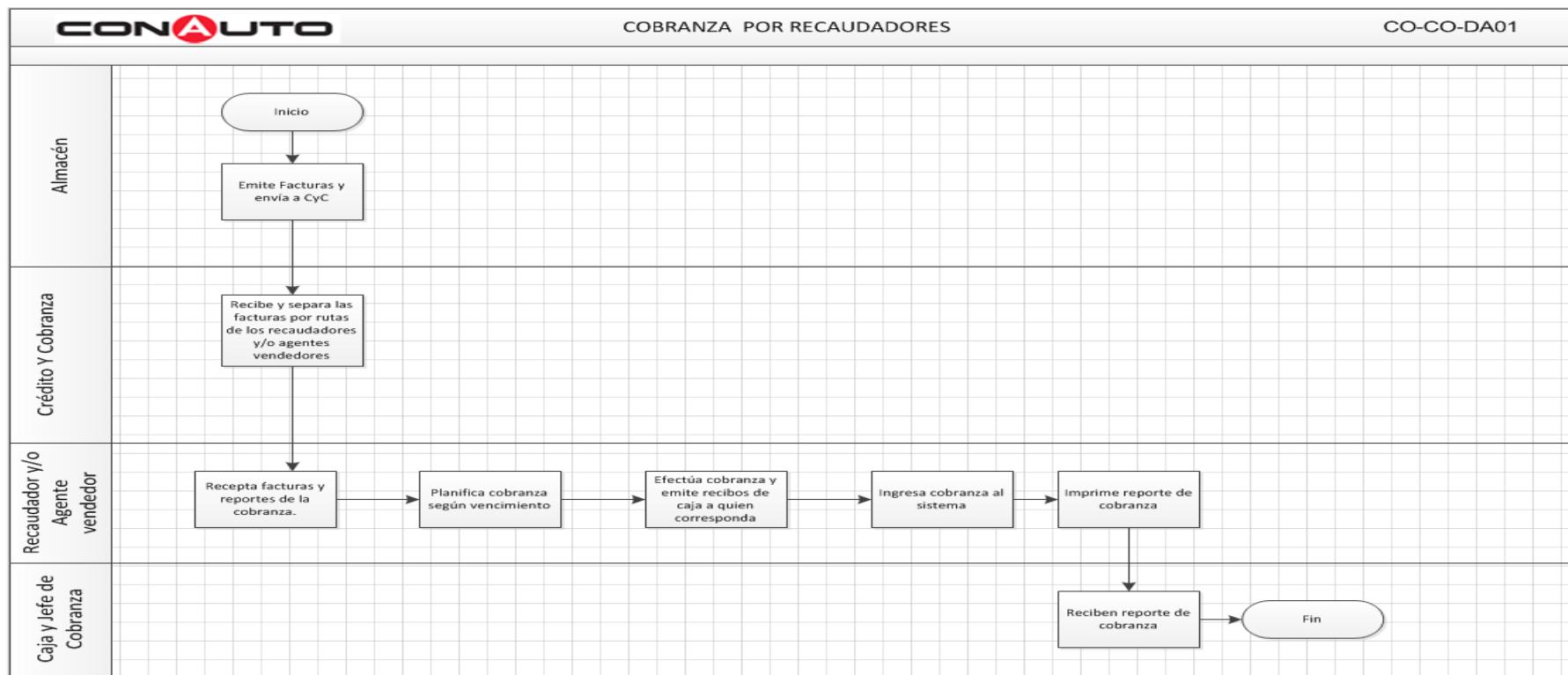
<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>  GESTIÓN DE COBRO	<b>III. Código</b>	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	CO-CO-PA01 Versión 1
<b>Elaborado por:</b>  Analista de O&M	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b>  Gerente Nacional Administrativo

### FORMULARIO CAMBIO DE CHEQUES

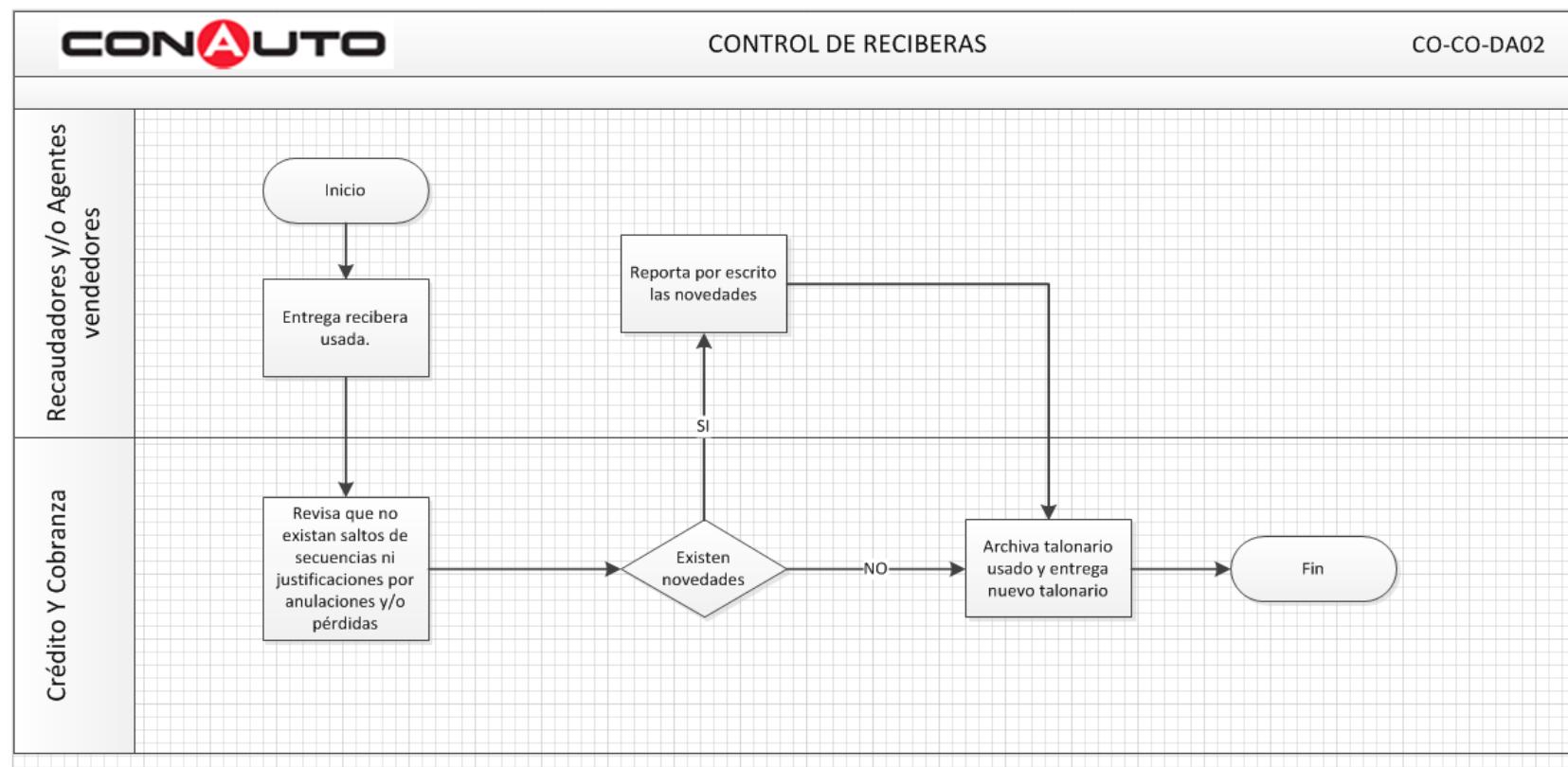
<b>CONAUTO</b>		No.	000000000
<b>CAMBIO DE CHEQUE POR</b>			
Postergación <input type="checkbox"/>	Anticipo/Pago <input type="checkbox"/>	Canje de Cheque <input type="checkbox"/>	
Efectivo <input type="checkbox"/>	Egreso <input type="checkbox"/>		
Código/Clte: _____		Banco : _____	
Cliente: _____			
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Valor: US\$ _____	Cheque No: _____	Del: _____	AI: _____ Aplica a Fact: _____
Observaciones: _____ _____ _____		Interés SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> US\$ _____	
<b>En caso de postergación y/o anticipación de cheque</b>			
Primera <input type="checkbox"/>	Segunda <input type="checkbox"/>	Tercera <input type="checkbox"/>	
<b>Ninguna postergación podrá ser realizada por más de 15 días</b>			
Fecha: _____	Visto Bno: _____		

Original: Caja General  
 Copia blanca: Créd. y Cob.  
 Copia rosada: Archivo C y C

<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>	<b>III. Código</b>	
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	Versión 1
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b> Gerente Nacional Administrativo



<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>	<b>III. Código</b>	
GESTIÓN DE COBRO		CO-CO-PA01
<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015		Versión 1
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b> Gerente Nacional Administrativo



<b>I. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>II. Título</b>	<b>III. Código</b>	
GESTIÓN DE COBRO	CO-CO-PA01	
	<b>Fecha Última Versión</b> 18-Mayo-2015	Versión 1
<b>Elaborado por:</b> Analista de O&M	<b>Revisado por:</b> Jefe de Crédito y Cobranza, Gerente de Sucursales, Jefe de Seg. Ind. y O&M	<b>Aprobado por:</b> Gerente Nacional Administrativo

