

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Gestión de Cobranzas

Creado		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
12-01-2006				
Actualizado	Versión			
16-05-2019	2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera



Gestión de Cobranzas

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Objetivos.....	3
III.	Alcance.....	3
IV.	Responsabilidad y Autoridad.....	3
V.	Glosario.....	3
VI.	Políticas.....	4
VII.	Proceso	6
VIII.	Lista de Distribución.....	13
IX.	Control de Cambios	13

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 2 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



I. Introducción

Los servicios que presta la Universidad, a través de sus unidades académicas y de autogestión, generan una obligación por pagar por parte de quienes han recibido ese servicio. En algunas ocasiones ese pago no ocurre en el tiempo previsto, y es necesario realizar un seguimiento personalizado con el fin de recuperar la cartera vencida, a través de cobro directo o presentando la opción de créditos educativos, establecimiento de convenios de pago, etc., y además con el propósito, en muchos casos, de reinsertar a la Universidad al estudiante que por razones financieras interrumpió sus estudios.

La Unidad de Cobranzas es la responsable de gestionar los convenios de cobros y emitir el informe de deuda, por lo tanto, la jefatura como su personal de apoyo deben manejar y establecer criterios y técnicas orientadas a recuperar, dentro del menor plazo posible, los recursos otorgados en crédito, con el fin de mantener un margen de liquidez y equilibrio financiero que permita mantener el funcionamiento óptimo de la Institución.

II. Objetivos

- El presente documento tiene como propósito disponer de una guía ordenada, rápida y específica de las políticas y procedimientos; que garanticen la óptima operación y ejecución de las diferentes actividades referidas en el proceso de Gestión de cobranzas; a fin de que sirva como una herramienta de apoyo a los diferentes actores involucrados
- Lograr mayor rapidez y agilidad en los procesos administrativos relacionados al tema.

III. Alcance

Las políticas y procedimientos que se describen en este documento son de aplicación exclusiva por parte de la Dirección Financiera.

IV. Responsabilidad y Autoridad

La Dirección Financiera será la responsable del proceso de Gestión de cobranzas

V. Glosario

Deudor.- Que debe o está obligado a satisfacer una deuda

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 3 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



Cheque.- Documento que extiende y entrega una persona a otra para que esta pueda retirar una cantidad de dinero de los fondos que aquélla tiene en el banco

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 que figura en él.

Convenio.- Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto

VI. Políticas

DFI/COB/PCS-2/POL-1: **DETERMINACIÓN DE LAS FUENTES PARA LA GESTIÓN DE COBRO**

La gestión de cobranzas surge de tres fuentes: académica, de servicios y por dación en alquiler de locales y espacios físicos de la Universidad.

- Entre los valores pendientes de cobro originados por la actividad académica de la Universidad, se encuentran los correspondientes a las pensiones vencidas, convenios de pago realizados con pagarés o cheques firmados por los estudiantes como resultado de un crédito educativo, y estos pueden ser provenientes de períodos académicos anteriores y del período académico activo. Se incluyen también los valores vencidos de pagarés o cheques provenientes del Plan Prepago Universitario.
- La Unidad de Cobranzas deberá, además de recuperar la cartera vencida, deberá proporcionar una atención directa y personalizada, con el fin de determinar las razones de la falta de pago por parte del estudiante y encaminarlo hacia otras instancias de ayuda que podría ofrecer la Institución.
- Otra fuente de ingresos y que genera cartera por cobrar es la que proviene de actividades de autogestión de las diferentes unidades de la Institución, tales como cursos de pregrado y posgrado, educación continua, desarrollo de proyectos y programas, servicios prestados, etc., tanto a instituciones públicas como privadas que tienen vinculación con la Universidad.
- La cartera por cobrar, como tercera fuente, corresponde al alquiler que deben cancelar los usuarios de locales y espacios físicos de la Universidad.

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 4 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



DFI/COB/PCS-2/POL-2: DE LA RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD

La gestión de cobranzas, las pautas de funcionamiento de la unidad y los niveles de decisión son determinadas según las disposiciones internas y lineamientos generales de la Dirección Financiera, conocidos y autorizados por el Vicerrectorado Administrativo.

La comunicación interna será una herramienta importante ya que permitirá, a las diferentes unidades académicas y de autogestión, conocer la condición de flujo de efectivo que podría afectar a su presupuesto así como el comportamiento del deudor, elementos a analizar ante la posibilidad de conceder un nuevo crédito.

DFI/COB/PCS-2/POL -3: MANEJO DE INFORMACIÓN DE DEUDORES

Para el funcionamiento de esta unidad es imprescindible que disponga de información actualizada y real de la cartera por recuperar y que se encuentra sustentada en cheques posfechados, protestados, pagarés y cualquier otro documento legal y exigible que se encuentre en la Unidad de Tesorería; se incluye como requerimiento de información lo relacionado con contratos de arriendo de locales y espacios físicos de la Universidad, que se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa.

DFI/COB/PCS-2/POL -4: ALCANCE DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS

- No manejará dinero en efectivo ni tendrá en posesión documentos legales que respaldan una deuda, sin embargo, sí debe contar con la base de datos de la existencia de dichos documentos para poder realizar su gestión.
- No calificará ni concederá créditos, sin embargo, en su gestión de recuperación de la cartera deberá orientar al deudor para que haga uso de las diferentes opciones de financiamiento que presenta la Universidad a través de la Dirección Financiera en su Unidad de Crédito.

DFI/COB/PCS-2/POL -5: COBRO DE CHEQUES PROTESTADOS

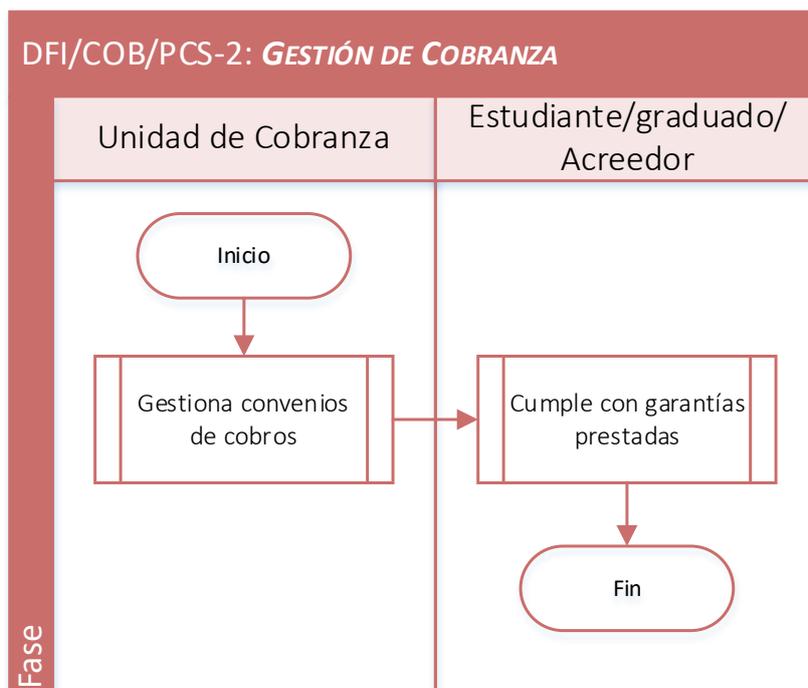
Deberá realizar la gestión de cobranza una vez recibida la comunicación elaborada por la Unidad de Tesorería de los cheques que hayan sido protestados, y gestionar la cancelación de la deuda de manera inmediata.

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 5 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



VII. Proceso

DFI/COB/PCS-2: **GESTIÓN DE COBRANZA**

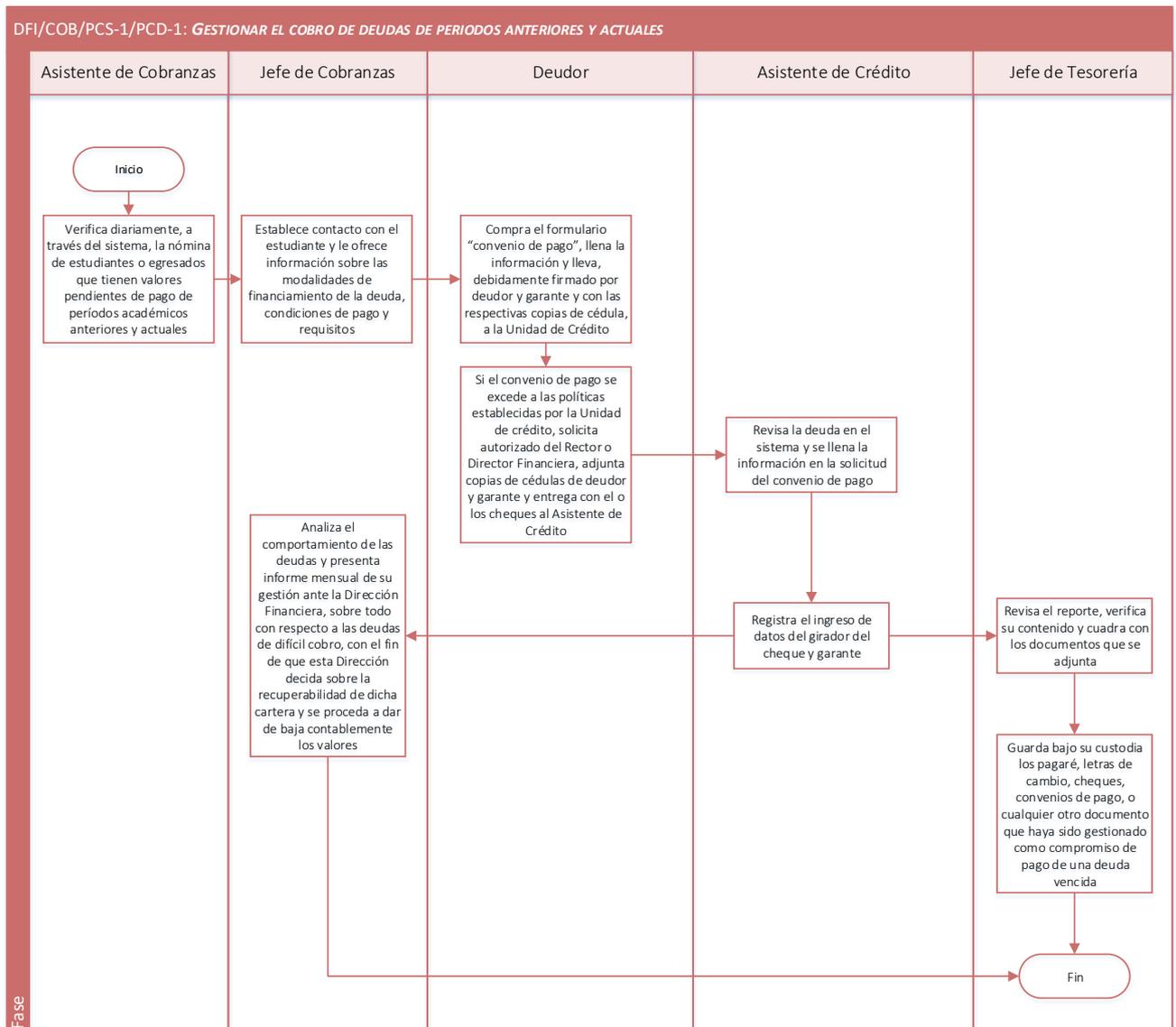


Creado 12-01-2006	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: Dirección Financiera	Página 6 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0			



Procedimientos

DFI/COB/PCS-2/PCD-1: **GESTIONAR CONVENIO DE COBRO DE DEUDAS DE PERIODOS ANTERIORES Y ACTUALES**



Creado 12-01-2006	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: Dirección Financiera	Página 7 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0			



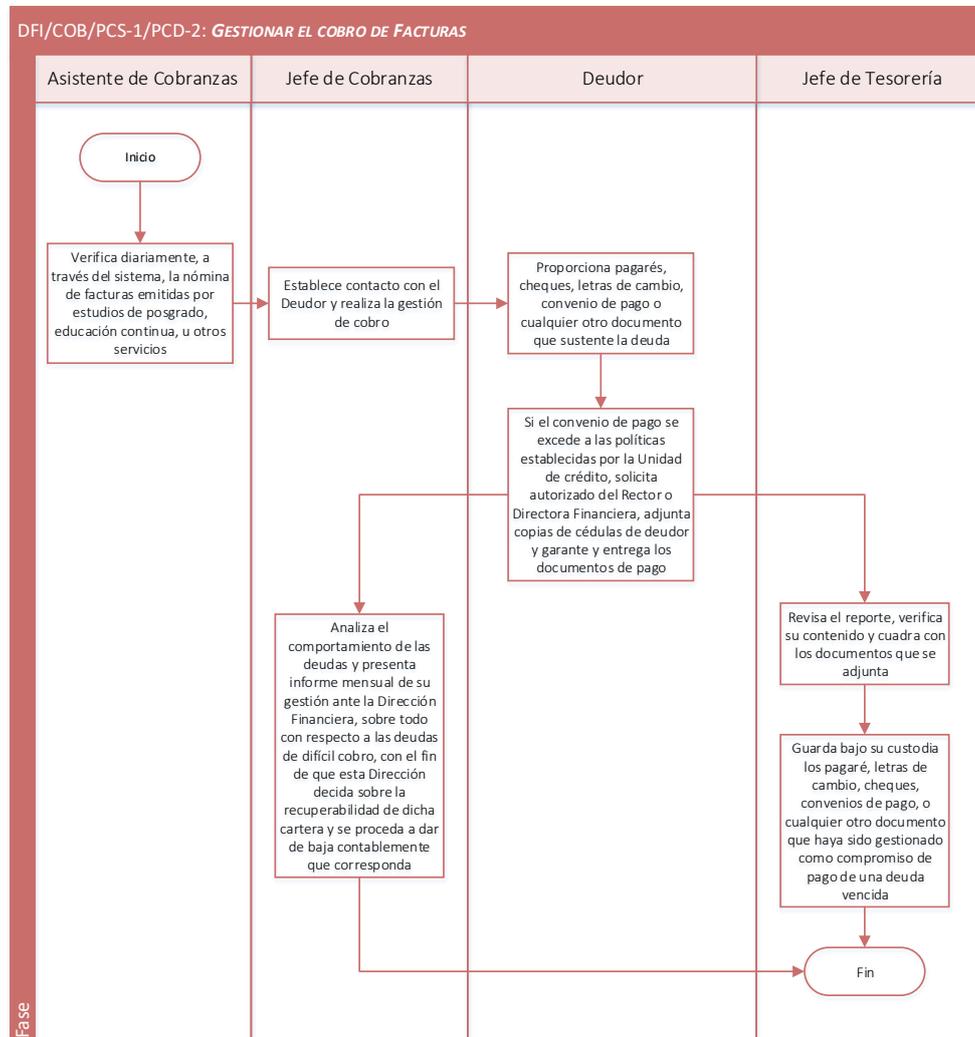
Narrativa

PCD - 1: Gestionar el cobro de deudas de periodos anteriores	
Unidad	Actividad
Asistente de Cobranzas	1. Verifica diariamente, a través del sistema, la nómina de estudiantes o egresados que tienen valores pendientes de pago de periodos académicos anteriores y actuales.
Jefe de Cobranzas	2. Establece contacto con el estudiante o egresado y le ofrece información sobre las modalidades de financiamiento de la deuda, condiciones de pago y requisitos
Deudor	3. Compra el formulario "convenio de pago", llena la información y lleva, debidamente firmado por deudor y garante y con las respectivas copias de cédula, a la Unidad de Crédito 4. Si el convenio de pago se excede a las políticas establecidas por la Unidad de crédito, solicita autorizado del Rector o Director Financiera, adjunta copias de cédulas de deudor y garante y entrega con el o los cheques al Asistente de Crédito
Asistente de Crédito	5. Revisa la deuda en el sistema y se llena la información en la solicitud del convenio de pago 6. Registra el ingreso de datos del girador del cheque y garante, ir al paso 7 y 8
Jefe de Cobranzas	7. Analiza el comportamiento de las deudas y presenta informe mensual de su gestión ante la Dirección Financiera, sobre todo con respecto a las deudas de difícil cobro, con el fin de que esta Dirección decida sobre la recuperabilidad de dicha cartera y se proceda a dar de baja contablemente los valores, ir al paso 10
Jefe de Tesorería	8. Revisa el reporte, verifica su contenido y cuadra con los documentos que se adjunta. 9. Guarda bajo su custodia los pagaré, cheques, convenios de pago, o cualquier otro documento que haya sido gestionado como compromiso de pago de una deuda vencida 10. Fin del procedimiento

Creado 12-01-2006	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: Dirección Financiera	Página 8 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0			



DFI/COB/PCS-2/PCD-2: **GESTIONAR CONVENIO DE COBRO DE FACTURAS**



Creado 12-01-2006	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: Dirección Financiera	Página 9 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0			



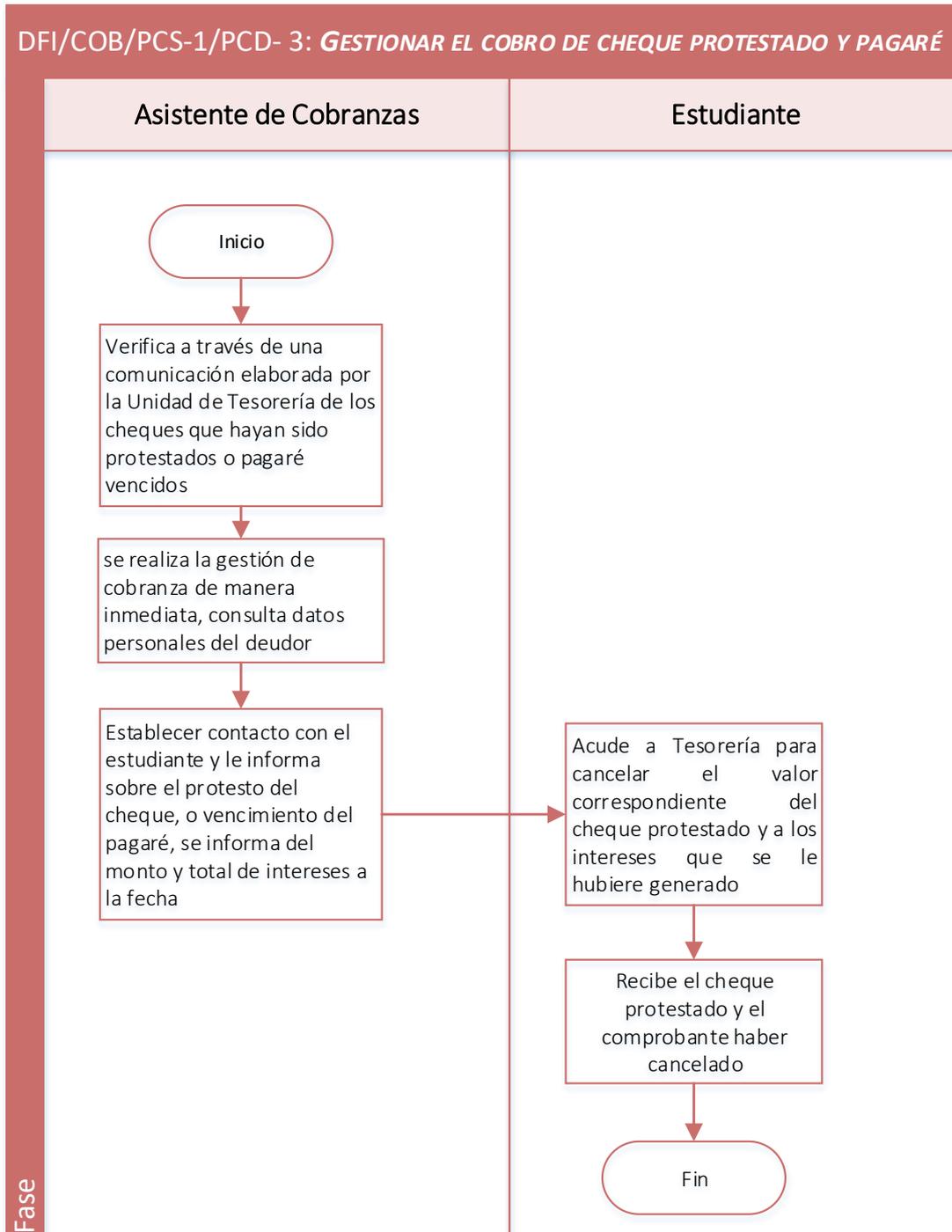
Narrativa

PCD - 2: Gestionar el cobro de facturas	
Unidad/Actor	Actividad
Asistente de Cobranzas	1. Verifica diariamente, a través del sistema, la nómina de facturas emitidas por estudios de posgrado, educación continua, u otros servicios.
Jefe de Cobranzas	2. Establece contacto con el Deudor y realiza gestión de cobro
Deudor	3. Proporciona pagarés, cheques, letras de cambio, convenios de pago o cualquier otro documento que sustente la deuda. 4. Si el convenio de pago se excede a las políticas establecidas por la Unidad de Crédito, solicita autorizado del Rector o Directora Financiera. Adjunta copias de cedula de deudor y garante y entrega los documentos de pago, ir al paso 5 y 6.
Jefe de Cobranzas	5. Analiza el comportamiento de deudas y presenta informe mensual de su gestión ante la Dirección Financiera, con respecto a deudas de difícil cobro, facturas que deberían ser nuevamente emitidas indicando las razones, recuperabilidad de cierta cartera, para que esta Dirección autorice el tratamiento contable que corresponda, ir al paso 8
Jefe de Tesorería	6. Revisa el reporte, verifica contenido y cuadra con documentos adjuntos 7. Guarda bajo su custodia los pagaré, letras de cambio, cheques, convenios de pago, o cualquier otro documento que haya sido gestionado como compromiso de pago de una deuda vencida 8. Fin del procedimiento

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 10 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



DFI/COB/PCS-2/PCD- 3: **GESTIONAR CONVENIO DE COBRO DE CHEQUE PROTESTADO Y PAGARÉ**



Creado 12-01-2006	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Unidad de Cobranzas	Aprobado por: Dirección Financiera	Página 11 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0			



Narrativa

PCD – 3: Gestionar el cobro de cheque protestado y pagaré

Actor	Descripción
Asistente de Cobranzas	<ol style="list-style-type: none">1. Verifica a través de una comunicación elaborada por la Unidad de Tesorería de los cheques que hayan sido protestados, se realiza la gestión de cobranza de manera inmediata.2. Consulta información personal de la base de datos3. Establece contacto con el estudiante y le informa sobre el protesto del cheque o pagaré, monto y total de intereses a la fecha
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">4. Acude a Tesorería para cancelar el valor correspondiente del cheque protestado con los intereses que se le hubiere generado5. Recibe el cheque protestado y el comprobante de haber cancelado6. Fin del procedimiento

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 12 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	



VIII. Lista de Distribución

DFI/COB/PCS-2 - Gestión de Cobranza

Orden	Unidad o Subunidad
01	Rectorado
02	Vicerrectorado Administrativo
03	Dirección Financiera

IX. Control de Cambios

DFI/COB/PCS-2 - Gestión de Cobranza

Versión	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1.0	Actualización al nuevo formato de manual de políticas, procesos y procedimiento de Gestión de Cobranzas (archivo del 2006)	Analista de O&M	Jefe de O&M	
		23-03-2016	23-03-2016	
1.1	Actualización de procesos, después de revisión de Unidad de Cobranzas	Jefe de O&M	Unidad de Cobranzas	
		24-03-2016	24-03-2016	
2.0	Revisión del documento, se incluyeron las observaciones realizadas por la Unidad de Tesorería y de la Unidad de Crédito. Revisión de los procedimientos	Analista de O&M	Unidad de Crédito	Dirección Financiera
		16-05-2019	17-05-2019	17-05-2019

Creado 12-01-2006		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 13 de 13
Actualizado 16-05-2019	Versión 2.0	Organización y Métodos	Unidad de Cobranzas	Dirección Financiera	