



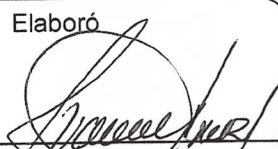
CUENTAS POR COBRAR


Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------


Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación

Cuentas por Cobrar

IT-CCC-01

Elaboró

Coordinador de Contabilidad de
Cuentas por Cobrar

Revisó

Director de Recursos Financieros

Aprobó

Director de Recursos Financieros

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

1.0 OBJETIVO.

Establecer los lineamientos a que se sujetarán todo tipo de créditos y préstamos al personal, así como los procedimientos a seguir en cada caso en particular.

2.0 ALCANCE.

Este instructivo es aplicable al Departamento de Cuentas por Cobrar.

3.0 RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Contabilidad de Cuentas por cobrar

- *Revisar, analizar y canalizar las cuentas por cobrar.*
- *Mantener al día la información que se maneja dentro del departamento.*
- *Atender, revisar y resolver dudas de los derechohabientes.*

Autoridad: Aprobar si procede o no la devolución por descuento indebido.

Contador de Cuentas por Cobrar:

- *Elaborar conciliaciones del departamento.*
- *Revisar conciliaciones de las Clínicas y Farmacias regionales.*
- *Atención a derechohabientes.*
- *Elaboración de pólizas contables.*

Jefe de departamento de Cuentas por Cobrar:

- *Realiza los informes y oficios relacionados con el departamento.*
- *Atención a derechohabientes.*
- *Elaboración de pólizas contables.*

Oficial Contable de Cuentas por Cobrar:

- *Atención a derechohabientes.*
- *Elaboración de pólizas contables.*
- *Archivar documentación.*
- *Recibe y registra créditos otorgados por las unidades del Servicio Médico.*
- *Elaborar y registrar las nóminas de las instituciones.*

Empleado administrativo de Cuentas por Cobrar:

- *Atención a derechohabientes.*

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- *Elaboración de pólizas contables.*
- *Archivar documentación.*
- *Recibe y registra créditos otorgados por las unidades del Servicio Médico.*
- *Elaborar y registrar las nóminas de las instituciones.*
- *Archiva toda la documentación del departamento.*

4.0 DEFINICIONES.

U.A. de C.: Universidad Autónoma de Coahuila.

Dirección de Pensiones: Personal Administrativo.

ITS: Instituto Tecnológico de Saltillo.

FOVI: Fondo de la Vivienda.

U.A.A.A.N.: Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro.

SIAH: Sistema Integral de Administración Hospitalaria.

SCG: Sistema de Contabilidad Gubernamental.

5.0 INTERACCIONES E IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

Afiliación: En las actividades de verificación, si un derechohabiente se encuentra activo o dado de baja.

Caja: Pago de descuentos indebidos y de préstamos efectuados para su descuento por nómina.

Entrada	Proceso	Salida
Relación de Créditos de las Unidades	Se coteja Se revisa Se carga al Sistema	Póliza Contable Información enviada por correo electrónico.

6.0 INSTRUCTIVO DE TRABAJO.

6.1 CUENTAS POR COBRAR.

Esta cuenta principalmente se compone de créditos otorgados a derechohabientes y sus beneficiarios por concepto de:

- Hospitalización y/o Medicamentos.
- Atención Subrogada.
- Anticipos de sueldo.

6.1.1 En relación con los contratos; directamente con las Instituciones no existe un documento escrito, ya que por ser derechohabiente y estar la Institución afiliada al Servicio Médico existe el compromiso de esta, de hacer los descuentos de los adeudos adquiridos *por sus trabajadores.*

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
IT-CCC-01	07	09/06/17	09/06/19

- 6.1.2 Se revisarán las relaciones y soportes que envían las Unidades (Oficinas Centrales, Clínicas y Farmacias) para su respectivo cargo, tanto por Institución *como por derechohabiente los cuales integran los saldos en Cuentas por cobrar que posteriormente serán emitidos para su respectivo cobro.*
- 6.1.3 La documentación fuente será verificada y controlada por Cuentas por Cobrar para tener la veracidad de los registros que se realizan.
- 6.1.4 Se abrirá un expediente por cada derechohabiente y por Institución.

6.2 REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR.

- 6.2.1 De las Clínicas y Farmacias, *el Jefe de departamento, Oficial contable ó Empleado administrativo* de Cuentas por Cobrar recibe una póliza en la que se menciona que unidad la envía, fecha de envío, institución, número y nombre de derechohabiente, así como el importe del crédito, a dicha relación se le anexan los documentos (tickets y/o estados de cuenta) que la soportan, los cuales se cotejan con la relación. El *Oficial contable ó Empleado administrativo* de Cuentas por Cobrar procede al cargo en el sistema de Cuentas por Cobrar (SIAH) de los adeudos de forma individual una vez revisada la relación, en el SCG aparece la póliza en el estatus de verificada, misma que se envía al departamento de Contabilidad de Oficinas Centrales, ya auditada para su archivo, anexando a dicha póliza copia de relación enviada por la Unidad, así como la póliza emitida por el sistema de Cuentas por Cobrar (SIAH).
- 6.2.2 Las Bonificaciones *por pronto pago* y devoluciones por descuentos indebidos son autorizadas por el *Director General*.
 - 6.2.2.1 Una vez comprobado que el descuento no procede se llena Formato de Revisión de Crédito y se anexa la papelería comprobatoria (estado de cuenta y talón de cheque). Se envía al departamento de caja para su reintegro.
- 6.2.3 Los anticipos de sueldo a derechohabientes del Servicio Médico se registran contablemente por el departamento de caja posteriormente se envía copia *de la transferencia bancaria* al departamento de Cuentas por Cobrar para su captura manual en el SIAH.
- 6.2.4 Los adeudos por atención médica de subrogación se registran contablemente en el departamento de caja, se genera un envío al departamento de Cuentas por Cobrar a través del SCG anexando copia de la póliza contable, relación de créditos y tickets del adeudo, por medio del SIAH se carga el crédito al derechohabiente para después *enviar* el descuento a la Institución correspondiente.
- 6.2.5 Cada documento es archivado por Institución y de manera individual en fólder, en archivos en el departamento de Cuentas por Cobrar, haciéndose una depuración de las cuentas saldadas cada tres meses.

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

6.3 COBRO DE CUENTAS A DERECHOHABIENTES.

La recuperación de créditos se realiza sobre un máximo del 20% del sueldo base que percibe el derechohabiente, o de acuerdo al plazo que él haya autorizado para que se liquide su adeudo.

6.3.1 El Departamento de Cuentas por Cobrar para que se realicen los descuentos, envía a las diferentes Instituciones un listado de créditos emitido por el sistema SIAH en la fecha establecida por cada Institución, que ha su vez se genera en un archivo, ambos se entregan vía electrónica:

- Estado.
- Dirección de Pensiones (Activos, Jubilados, Pensionados y Beneficiarios).
- Servicio Medico Base y Eventual.
- ITS.
- FOVI.
- Seguro del Maestro.
- UAC.
- UAAAN

La información que contiene el listado y archivo es: número de asegurado, RFC, nombre, concepto, importe, abono, número de abonos, quincena inicial y quincena final.

6.3.2 El listado y archivo de créditos se envían quincenal, catorcenal o mensualmente según lo estipulado por cada Institución.

6.3.3 A Dirección de pensiones además del listado y el archivo, se les envía un oficio firmado por el Consejo de Administración para *aplicar los descuentos* a Jubilados, Pensionados y Beneficiarios.

6.3.4 Para considerar en el sistema de Cuentas por Cobrar (SIAH) el descuento que se realiza a cada Derechohabiente de su ingreso quincenal, catorcenal o mensual (dependiendo de la Institución que se trate,) se registran los abonos de acuerdo a las nóminas enviadas por cada Institución, los cuales son cotejados con los depósitos efectuados a través del departamento de Ingresos o por el *Empleado administrativo* en el SCG; de tal manera que las diferencias del importe depositado por las Instituciones, por el concepto de deducciones por atención médica, comparadas con el *Empleado administrativo* del sistema de cuentas por cobrar SIAH, se debe a que el registro del descuento en contabilidad de Oficinas Centrales se efectúa hasta que hace el deposito la Institución, que en ocasiones es después de una quincena o hasta un mes de realizado el mismo.

6.4 OFICINAS CENTRALES, CLÍNICAS Y FARMACIAS.

- Las Unidades (Oficinas Centrales, Clínicas y Farmacias) deberán recabar el compromiso de pago, mediante la impresión del ticket-pagaré o documento respectivo.

Código	Versión	Fecha Emisión	Vigencia
IT-CCC-01	07	09/06/17	09/06/19

- Las Clínicas y Farmacias enviarán la documentación a departamento de Cuentas por Cobrar en un período semanal, *quincenal ó mensual de acuerdo a los créditos generados en el mes.*
- La Clínica y Farmacia recabará y guardará los créditos hasta el momento en que se envíen para su descuento al departamento de Cuentas por Cobrar Oficinas Centrales, el envío contendrá la relación de los créditos, así como, los tickets y/o estados de cuenta que la soportan, debidamente integrados por Institución, Derechohabiente y su monto correspondiente.
- La relación de créditos y póliza enviadas por las Clínicas y Farmacias deberá ser revisada y firmada por el Departamento de Contabilidad y Administrador de cada Unidad.
- Los documentos deberán ser llenados correctamente y de manera clara, asentando todos los datos correspondientes como: nombre, número de empleado, Institución, monto, fecha de emisión, firma y en algunos casos el período en el que se va a descontar.
- La información deberá ser entregada al Departamento de Cuentas por Cobrar ya sea vía mensajería o personalmente por un empleado de la Unidad.

6.5 CONTROL DEL PROGRAMA Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las causas que provocarían un descontrol en la prestación del servicio son:

- Retraso de información de entrada; en caso de retraso de la información, el *Coordinador de Contabilidad de Cuentas por Cobrar* se comunica a las Unidades correspondientes vía telefónica para la solución del problema en el momento.
- Fallas en el Sistema; en este caso alguna de las personas encargadas del Departamento se comunica al área de *Sistemas* para restablecer el sistema ya que no se puede continuar con el proceso.

6.6 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

- La Institución se identifica con números asignados por Afiliación.
- El usuario se identifica con el número de empleado. Por medio del sistema SIAH se verifica en que etapa del proceso (crédito) se encuentra.

6.7 PROPIEDAD DEL CLIENTE.

Los pagares de los adeudos se resguardan en archivos en el departamento de Cuentas por Cobrar y son identificados con el número de empleado y por Institución; al momento de liquidar una cuenta y a solicitud del derechohabiente se le entrega el pagare, en caso de perdida o deterioro del mismo se le solicita una copia a la unidad donde se genero el crédito y se registra en el formato F-CCC-C-02, en caso de que no nos envíen dicho documento, se imprime un detalle de crédito emitido por el sistema SIAH, los cuales serán respaldados por una de las firmas del Consejo de Administración del Servicio Médico. En caso de que el usuario no lo reclame se resguardan por un tiempo de 5 años, conforme a

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

la ley que marca el Artículo 30 del Código Fiscal de la Federación, posterior a ese tiempo serán destruidos.

6.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

- Los tickets y/o estados de cuenta se encuentran físicamente en carpetas identificadas con el número de empleado en archivos.
- Las pólizas se encuentran en carpetas identificadas por mes, y las Nóminas son identificadas por Institución.
- Las relaciones enviadas al departamento de Cuentas por Cobrar por las clínicas y farmacias se encuentran archivadas en carpetas.
- La información electrónica se encuentra en el sistema.

6.9 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

- El seguimiento es por medio del sistema SIAH y del SCG.

6.10 CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME.

Las causas que originarían un Servicio No Conforme:

- Error en el monto a cobrar; en caso de ser superior al debido se le regresa el monto mediante el llenado del Formato de Revisión de Crédito y en caso de ser inferior al debido se pasa a descuento.
- Error de cobro a persona distinta a la debida; al momento de reclamar se le cancela, si se realizo el pago se le devuelve el monto cobrado mediante el llenado del Formato de Revisión de Crédito para posteriormente cargar el préstamo al usuario correspondiente.
- *En cualquiera de los dos casos anteriores, para realizar la devolución de un descuento indebido, se requiere(n) la(s) copia(s) del (de los) talón(es) de cheque donde se aplicó el descuento, así como el número de cuenta y la clave interbancaria para realizar la transferencia correspondiente.*

6.11 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

6.11.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

Cliente: Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación.

- Darle al usuario la información contable en tiempo y forma.

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

- Darle una atención amable al usuario.
- Darle una respuesta rápida al usuario.
- Descontarle el monto correcto al usuario.
- En las especificaciones del producto / servicio, se tienen establecidos los criterios que hay que tomar en cuenta para cubrir las expectativas del usuario; así como los criterios de aceptación. (Ver Especificación del producto / servicio de Cuentas por Cobrar).

6.11.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

- Para solicitar la revisión de un descuento indebido el derechohabiente llena el Formato de Revisión de Crédito. El personal del departamento realiza la investigación correspondiente y en caso de proceder se genera en el SCG una solicitud de devolución a la cual se le anexa el oficio, talones de cheque, estado de cuenta y papelería comprobatoria.

6.11.3 Comunicación con el Cliente.

- Los medios por los que se mantiene la comunicación con el cliente son por medio de llamadas telefónicas ó *de forma personalizada al acudir éstos a solicitar la aclaración de sus cuentas.*
- Para medir la Satisfacción del Cliente, se cuenta con una encuesta de satisfacción del cliente F-CCC-C-01.

7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

IDENTIFICACIÓN	TÍTULO
N/A	Ley Federal del Trabajo
F-SGC-C-04	Especificación del producto / servicio de Cuentas por Cobrar
F-SGC-C-05	Concentrado de Proceso de Cuentas por Cobrar

8.0 DISTRIBUCIÓN Y REGISTRO.

8.1 Distribución.

Este documento deberá ser distribuido en forma oficial con acuse de recibo a:

- *Presidente del Consejo.*
- *Secretario Técnico del Consejo.*
- *Vocal del Consejo (Representante de la Dirección).*
- *Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.*

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

8.2 Registros.

IDENTIFICACIÓN	TÍTULO	RESPONSABLE	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
N/A	Solicitud de otras devoluciones	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	1 Año	Archivo Muerto
N/A	Pólizas de Diario	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	5 Años	Archivo Muerto
N/A	Listado de Créditos a Descuentos por Nómina	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	1 Año	Archivo Muerto
F-CCC-C-01	Encuesta de satisfacción del cliente de Cuentas por Cobrar	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	1 Año	Destrucción
F-CCC-C-02	Registro de documentación extraviada	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	1 Año	Destrucción
N/A	Formato de Revisión de Crédito	<i>Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar.</i>	1 Año	Destrucción

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
----------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

9.0 CONTROL DE MODIFICACIONES.

No. DE VERSIÓN MODIFICADA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	IDENTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
02	02/10/06	Se modifico el segundo renglón del párrafo del 6.3.1
		Se agrego en el 4º renglón del punto 6.7
		Se agregaron dos registro al final del punto 8.2
03	15/06/07	Cambio en la portada del documento, en el nombre de la Institución.
		Se sustituye en todo el documento donde aparezca Servicio Médico Sección 38 por Servicio Médico de los Trabajadores de la Educación.
04	18/05/12	Cambiar en todo el Instructivo donde se haga referencia a los siguientes puestos: -Presidente por Director -Secretario por Subdirector Técnico -Tesorero por Subdirector Financiero -Coordinador de Cuentas por cobrar por Responsable de Cuentas por cobrar
		3.0 Agregar la figura de Responsable de cuentas por cobrar, modificar el coordinador de responsable de cuentas por cobrar y el auxiliar y oficial contable.
		Se modificaron los puntos: 4.0, 5.0, 6.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.2.3, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.11.2,
		Se eliminaron 6.2.4, 6.2.5, 6.3.2, 6.3.3
		8.2 Se cambia el nombre "Devoluciones a clientes indebidos" cambiarlo por "Descuentos indebidos" se elimina el registro F-CCC-C-03 y se agrega un nuevo registro: Formato de descuento.
05	10/07/14	Se sustituye el Formato de Descuentos indebidos por "Formato de Revisión de Crédito"
		Se elimina la definición de SIAFYC y se sustituye por "SCG: Sistema de Contabilidad Gubernamental."
		Cambios en los punto 6.1, 6.2.1, 6.2.3, 6.2.4, 6.3.4, 6.7, 6.9, 6.11.2, 7.0, 8.2
06	22/05/17	Los nombres y funciones de los puestos cambian de acuerdo a la última versión del Manual General de



CUENTAS POR COBRAR

Código IT-CCC-01	Versión 07	Fecha Emisión 09/06/17	Vigencia 09/06/19
		organización	
		Se hacen cambios en los puntos: 6.1.1, 6.1.2, 6.2.2, 6.2.4, 6.3.3, 6.4, 6.6, 6.7, 6.10 y 6.11.3	
		Se elimina la viñeta 3 del punto 6.1,	



CONCENTRADO DE PROCESO

Proceso: Cuentas por cobrar.

Área: Cuentas por cobrar.

Objetivo: Establecer los lineamientos a que se sujetarán todo tipo de créditos y anticipos de sueldo al personal, así como los procedimientos a seguir en cada caso en particular.

Código del Instructivo de Trabajo: IT-CCC-01.

ENTRADAS Y SALIDAS:

Entradas: Relación de crédito de las unidades.

Proveedor: Unidades del Servicio Médico.

Salidas: Póliza contable, información para descuento enviada por correo electrónico.

Cliente: Servicio Médico.

INTERACCIONES:

Externas: Afiliación.

Proceso: En las actividades de verificación, si un derechohabiente se encuentra activo o dado de baja.

Externas: Caja.

Proceso: En las actividades de Pago de descuentos indebidos y de anticipos de sueldo efectuados para su descuento por nómina.

REGISTROS:

- Solicitud de otras devoluciones.
- Bonificaciones.
- Pólizas de diario.
- Listados de créditos a descuentos por nómina.
- Encuesta de satisfacción del clientes de Cuentas por Cobrar.
- Registro de documentación extraviada.
- Formato de Revisión de Crédito.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley Federal del Trabajo.
- Especificación del producto / servicio de Cuentas por Cobrar (F-SGC-C-04).
- Concentrado de Proceso de Cuentas por cobrar (F-SGC-C-05).



CONCENTRADO DE PROCESO

Indicador: Cuentas cobradas

Meta: 60% de las cuentas cobradas

POLÍTICA DE CALIDAD:

"Nuestro compromiso es proporcionar una atención integral de excelencia, basada en la satisfacción de las necesidades de los derechohabientes y comunidad en general, a través de la mejora continua".

OBJETIVO:

Eficientar los procesos operativos.

CAUSAS QUE ORIGINARÍAN UN SERVICIO NO CONFORME:

Las causas que originarían un Servicio No Conforme:

- Error en el monto a cobrar; en caso de ser superior al debido se le regresa el monto mediante el llenado del Formato de Revisión de Crédito y en caso de ser inferior al debido se pasa a descuento.
- Error de cobro a persona distinta a la debida; al momento de reclamar se le cancela, si se realizó el pago se le devuelve el monto cobrado mediante el llenado del Formato de Revisión de Crédito para posteriormente cargar el préstamo al usuario correspondiente.
- En cualquiera de los dos casos anteriores, para realizar la devolución de un descuento indebido, se requiere(n) la(s) copia(s) del (de los) talón(es) de cheque donde se aplicó el descuento, así como el número de cuenta y la clave interbancaria para realizar la transferencia correspondiente.

RESPONSABILIDADES:

Coordinador de Contabilidad de Cuentas por cobrar

- Revisar, analizar y canalizar las cuentas por cobrar.
- Mantener al día la información que se maneja dentro del departamento.
- Atender, revisar y resolver dudas de los derechohabientes.

Autoridad: Aprobar si procede o no la devolución por descuento indebido.



CONCENTRADO DE PROCESO

RESPONSABILIDADES:

Contador de Cuentas por Cobrar:

- Elaborar conciliaciones del departamento.
- Revisar conciliaciones de las Clínicas y Farmacias regionales.
- Atención a derechohabientes.
- Elaboración de pólizas contables.

Jefe de departamento de Cuentas por Cobrar:

- Realiza los informes y oficios relacionados con el departamento.
- Atención a derechohabientes.
- Elaboración de pólizas contables.

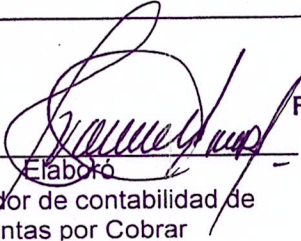
Oficial Contable de Cuentas por Cobrar:


- Atención a derechohabientes.
- Elaboración de pólizas contables.
- Archivar documentación.
- Recibe y registra créditos otorgados por las unidades del Servicio Médico.
- Elaborar y registrar las nóminas de las instituciones.

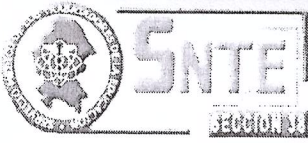
Empleado administrativo de Cuentas por Cobrar:

- Atención a derechohabientes.
- Elaboración de pólizas contables.
- Archivar documentación.
- Recibe y registra créditos otorgados por las unidades del Servicio Médico.
- Elaborar y registrar las nóminas de las instituciones.
- Archiva toda la documentación del departamento.

FIRMAS:


Elaboró
Coordinador de contabilidad de
Cuentas por Cobrar


Aprobó
Director de Recursos Financieros



ESPECIFICACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO

Nombre del servicio.	Cuentas por Cobrar.	
Fecha.	09/06/2017	Versión 07
Descripción del Servicio.	Recuperación de créditos y anticipos de sueldo realizados al personal.	

Características del Producto / Servicio	Criterio de Aceptación
1. Recibo de relación de clínicas y farmacias.	Debe mencionar el número y nombre del asegurado, fecha en que se origina el crédito, monto y anexar los documentos que lo soportan.
2. Envío póliza a contabilidad.	Sin fecha determinada, se tiene como límite los días 12 de cada mes para cierre mensual. Por número de Póliza.
3. Envío de información a Instituciones.	Debe contener número de Institución, número de derechohabiente, clave (RFC), nombre de derechohabiente, monto del adeudo, fecha de inicio y terminación, importe de abono, así como el número de descuentos a realizar.

Elaboró
(Firma)

Coordinador de contabilidad de Cuentas por Cobrar

Revisó
(Firma)

Director de Recursos Financieros

Aprobó
(Firma)

Director de Recursos Financieros

DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (I.E.)

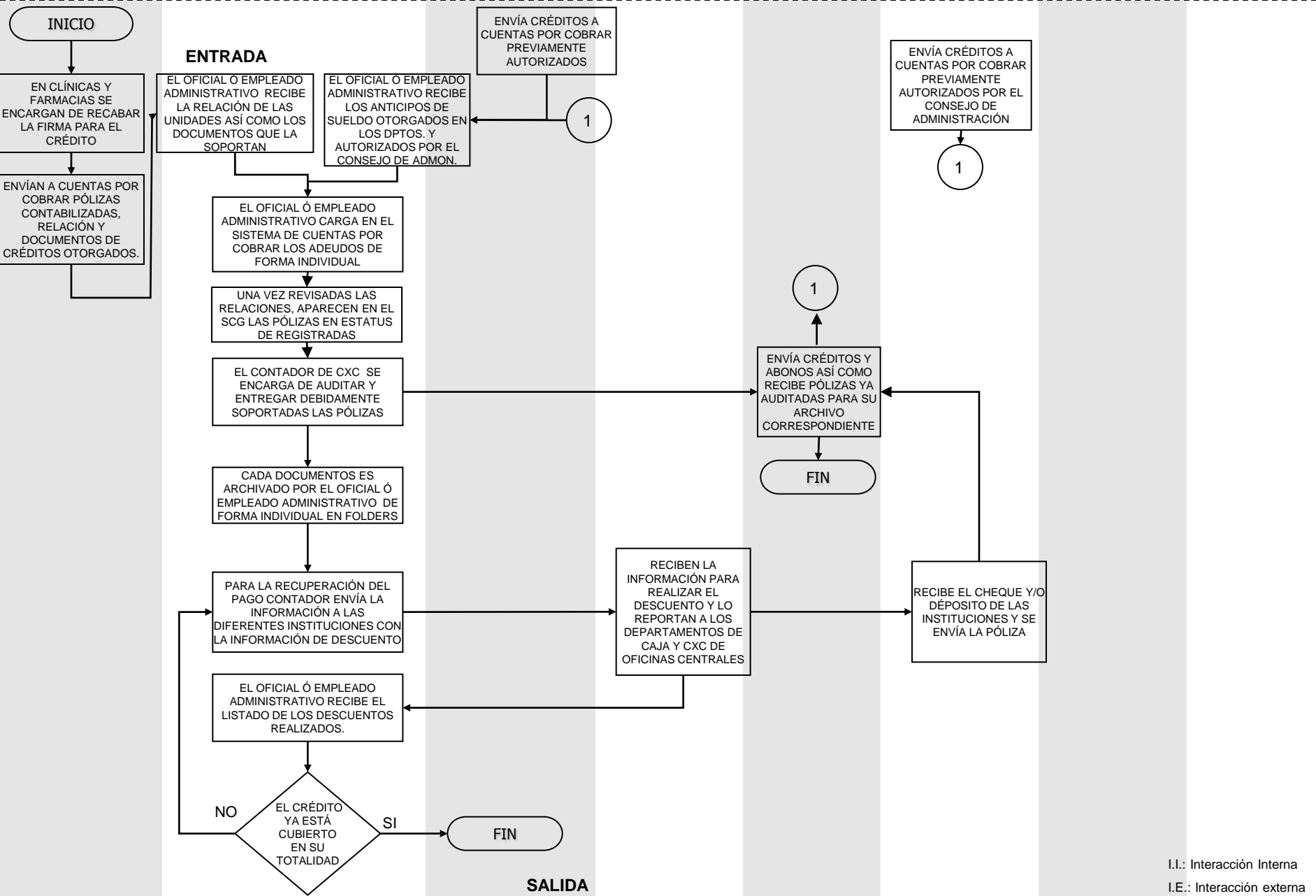
INSTIUCIONES (I.E)

CONTABILIDAD (I.E)

CAJA (I.E)

UNIDADES S.M. (I.E.)

CUENTAS POR COBRAR (I.I.)



I.I.: Interacción Interna
I.E.: Interacción externa