

	<b>DIRECTIVA INTERNA</b>	Código:	<b>D02-06</b>
	<b>RECAUDACIÓN</b>	Versión:	<b>01/03-03-14</b>
		Página:	<b>1 de 3</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recaudación de la cobranza de recibos de los clientes así como de la recaudación por venta de otros servicios.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a Electronoroeste S.A.

## 3. MODALIDAD DE RECAUDACION

Existen dos formas de ingreso de dinero:

3.1 Ingreso de dinero por recaudación de recibos

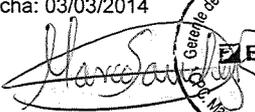
3.2 Ingreso de dinero por venta de suministros nuevos, convenios de deuda y ventas por otros conceptos.

## 4. RESPONSABLES

Son responsables de la implementación de este procedimiento, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Jefatura de Recursos Financieros en la Sede y el Jefe de Unidad de negocio y el (la) Administrador(a) en la UU.NN. El supervisor de recaudación, será el responsable de verificar el cumplimiento del procedimiento de recaudación en las oficinas de la empresa.

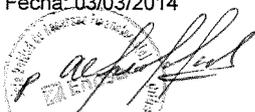
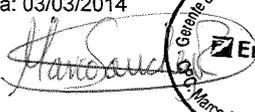
## 5. PROCEDIMIENTO

1. El cajero apertura el punto de atención con su clave de acceso en el sistema Optimus NGC e inicia la actividad de cobranza. La clave asignada es personal e intransferible por lo que todas las operaciones realizadas en el sistema con el usuario asignado serán de responsabilidad exclusiva del cajero.
2. El cajero solicita el recibo al cliente o en su defecto el código del suministro que va a cancelar, digita el suministro en el sistema Optimus NGC y verifica que el importe del recibo coincida con el importe del sistema. El descargo de la cobranza de recibos en el sistema debe efectuarse en línea.
3. El cajero debe indicarle al cliente en forma verbal y clara el importe que debe cancelar.
4. El cliente entrega el dinero para la cancelación de su recibo, el cajero debe realizar la verificación y el conteo del dinero a vista del cliente, en ningún momento debe ingresar el dinero a la caja de recaudación sin antes dar por culminada la operación.

<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Bruno Sernaque Jefe de Recursos Financieros Fecha: 03/03/2014</p>  	<p><b>Revisado por:</b> Marco A. Sánchez Roalcaba Gerencia de Adm. y Finanzas Fecha: 03/03/2014</p>  	<p><b>Aprobado por:</b> Justo L. Estrada León Gerencia Regional Fecha: 03/03/2014</p>  
--	--	---

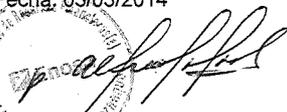
	<b>DIRECTIVA INTERNA</b>	Código:	<b>D02-06</b>
	<b>RECAUDACIÓN</b>	Versión:	<b>01/03-03-14</b>
		Página:	<b>2 de 3</b>

5. En el caso de detectar un billete o moneda falsa, el cajero no realizará la operación y procederá a dar parte de inmediato a su supervisor.
6. Se aceptarán cheques de Gerencia y Certificados. No está permitido a los cajeros recibir ningún tipo de cheque sin el VºBº del Jefe de recursos Financieros en Sede o Jefe de administración en UU.NN.
7. Una vez aceptado el dinero se procede al descargo del suministro en el sistema y la entrega del comprobante de pago al cliente.
8. El comprobante a entregar al cliente será el respectivo ticket de cobranza ,original y copia para el control del cajero. Está totalmente prohibido entregar duplicados de tickets de cobranza salvo por motivos de problemas con las impresoras o caída del sistema, se emitirá un duplicado por el supervisor.
9. Solo se aceptaran pagos parciales con el VºBº del Área de Cobranzas y Control de Ventas
10. Al final de la jornada el cajero cierra su punto de atención, realizando los respectivos retiros a bóveda por el sistema.
11. El cajero, bajo responsabilidad, corroborará que tanto el dinero recaudado de los recibos cobrados como los cheques, pagos con tarjeta y depósitos bancarios sean exactamente iguales a los que reporta en la liquidación de cobranza.
12. En el caso de faltante de dinero, el cajero deberá cubrir la diferencia en el mismo día de liquidado el punto.
13. En caso de sobrante de dinero, el cajero deberá identificar la pertenencia de este importe, de ser identificado procederá a descargar en la cuenta corriente del cliente el mismo día, si el sobrante encontrado no puede ser identificado el cajero procederá hacer un ingreso a caja a través del COP .
14. Las devoluciones de depósitos en garantía deberán efectuarse a través del giro de cheques, bajo ninguna circunstancia se devolverá dinero directo de caja., asimismo las aplicaciones de notas de crédito deben estar autorizadas y con el VºBº del Área de cobranzas y Control de Ventas.
15. La solicitud de autorización de extornos serán informados a la Jefatura de recursos Financieros y autorizadas por la misma con la respectiva ficha de anulación, adjuntando el vaucher original.
16. Cada cajero no podrá retirarse de sus actividades sin antes cuadrar sus operaciones de efectivo, cheques y pagos con tarjeta de crédito.

<b>Elaborado por:</b> Liliana Bruno Semaque Jefe de Recursos Financieros Fecha: 03/03/2014 	<b>Revisado por:</b> Marco A. Sánchez Roalcaba Gerencia de Adm. y Finanzas Fecha: 03/03/2014  	<b>Aprobado por:</b> Justo L. Estrada León Gerencia Regional Fecha: 03/03/2014  
--	---	--

	<b>DIRECTIVA INTERNA</b>	Código:	<b>D02-06</b>
	<b>RECAUDACIÓN</b>	Versión:	<b>01/03-03-14</b>
		Página:	<b>3 de 3</b>

17. Luego que el Supervisor reciba las liquidaciones de todas las cajas y ventanillas, realizará los remitos de la cobranza efectivo, cheques, depósitos bancarios y tarjetas de crédito el mismo día.
18. Posteriormente las liquidaciones de cajas y ventanillas serán entregadas con sus respectivos sustentos adjuntando fotocopia de los documentos que tienden a borrarse con el tiempo (papel térmico) al supervisor de recaudación en un máximo de 24 horas posterior a la cobranza para la contabilización y análisis de las cuentas en el sistema.
19. Cada cajero deberá contar con su file donde archivará las entregas de dinero que realiza durante el día.
20. Todo el personal de caja está obligado a cumplir con las Normas de Seguridad e Higiene del área, las mismas que deben ser alcanzadas por el Supervisor de manera impresa.

<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Bruno Semaque Jefe de Recursos Financieros Fecha: 03/03/2014</p>  	<p><b>Revisado por:</b> Marco A. Sánchez Roalcaba Gerencia de Adm. y Finanzas Fecha: 03/03/2014</p>  	<p><b>Aprobado por:</b> Justo L. Estrada León Gerencia Regional Fecha: 03/03/2014</p>  
---	--	---