



CONSEJO UNIVERSITARIO

OFICINA DE TESORERÍA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRO

PROCEDIMIENTO PARA CRÉDITO Y COBRO DEL MATERIAL DIDÁCTICO PRODUCIDO Y ADQUIRIDO POR LA UNED

1. La Unidad de Crédito y Cobro contará con los servicios de un Cobrador, el cual tiene como su principal objetivo el cobro de las ventas realizadas en cualquiera de las tres modalidades establecidas para la UNED, a saber: contado, crédito y consignación de los productos editados por la institución, en librerías, bibliotecas, colegios, universidades, profesores, etc., de todo el país.
2. La labor de crédito y cobro se desarrollará con base en el sistema de rutas y cronograma de visitas elaborado semanalmente y revisado diariamente, por el Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro.
3. Visitará los clientes con el objeto de tramitar facturas, para la cancelación correspondiente, o para efectuar el cobro de las facturas vencidas.
4. Igualmente el Cobrador colaborará con la Unidad de Crédito y Cobro en todas aquellas gestiones que tengan relación directa con su función.

5. A continuación plantearemos un procedimiento detallado, de los diferentes aspectos que integran el proceso de cobro material producido y adquirido por la Universidad Estatal a Distancia. A saber:
 - Solicitud de Crédito
 - Orden de pedido

 - Factura de Crédito y Consignación
 - Cobros de Facturas
 - Cancelación de Facturas

SOLICITUD DE CRÉDITO

6. Los nuevos clientes, deben llenar una “Solicitud de Crédito” con la cual el Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro, mediante estudio determina si tiene posibilidades de crédito, en donde se especifica el monto del mismo, dirección, contactos, referencias comerciales, días de trámite, cancelación de facturas, etc.
7. El Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro recibe la solicitud de crédito y procede a:
 - 7.1. Revisar que la información esté completa y con los documentos adjuntos, a saber:
 - Fotocopia de la Cédula Jurídica o Personal y la del responsable del Crédito como representante del comercio
 - Fotocopia de la Patente del día
 - Fotocopia del Acta Constitutiva
 - 7.2. Consulta referencia del crédito comercial. Se procede a solicitar referencias comerciales vía telefónica, en donde se consulta: monto del crédito, plazo, años de antigüedad, categoría en que lo ubicaría (A,B,C).
 - 7.3. Al completar la información y para cada estudio de crédito, el Cobrador debe visitar y realizar una revisión de las condiciones que

reúne el local, tales como ubicación, presentación y espacio, además si el local es propio y seguro, así como el inmobiliario, etc., dejando constancia por escrito en el formulario respectivo.

Además, hará una entrevista al administrador o propietario del establecimiento en la que se debe aclarar, como más importantes los siguientes puntos:

- Tiempo de estar trabajando el establecimiento
- Experiencia en el campo
- Perspectivas de ventas mensuales
- Probabilidad de crecimiento en esa localidad, abrir sucursales, etc.
- A quién más le compra y si le dan crédito, en que condiciones

7.4. Analizar el crédito solicitado, de acuerdo al tipo de cliente referido (monto a autorizar, tipo de crédito a conceder, referencias comerciales, documentación adjunta, autenticidad, etc.) y a la información recopilada.

Con respecto a los diferentes montos de créditos que puede optar el cliente, que serán revisables anualmente, están:

CRÉDITO HASTA ¢ 500.000.00

- Son aquellos clientes consolidados
- Con locales propios e inmobiliario
- Con ventas estables todo el año
- Con referencias de clientes A, no con retrasos
- Con administrador que tenga buena reputación en el medio

CRÉDITO HASTA ¢ 100.000.00

- Aquellos clientes que inician operaciones con local propio o no
- Con inmobiliario propio
- Ventas con perspectivas de crecimiento
- Referencias de clientes A, no retrasos
- Con un administrador que tenga buena reputación

NO CRÉDITO

- Aquellos clientes sin instalaciones
 - Ni inmobiliario propios
 - Sin perspectivas de ventas
 - Con referencias de clientes B o C con retrasos o cuentas malas
 - La reputación del administrador no es buena
- 7.5. Una vez realizado el análisis, se entrega la solicitud a la Encargada de Crédito y Cobro para su respectiva autorización o rechazo. Ello mediante firma.
- 7.6. Luego de autorizado, se procede a la confección de la garantía, utilizando Letra de Cambio. Por último, el promotor de ventas la lleva al cliente para que este la firme, corroborando la firma contra la de la cédula, luego la devuelve al Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro.
- 7.7. Se abre expediente del nuevo cliente asignándole un número. A la vez se debe agregar en el listado de clientes e incluirlo en el Sistema de Cuentas por Cobrar. La solicitud y documentos se guardan en el expediente del cliente con copia de la Letra de Cambio, las Letras de Cambio originales las custodiará la Encargada de Crédito, en la caja fuerte existente en la Unidad. Además, se anota en el listado respectivo, con el objeto de llevar el control del vencimiento de las mismas.
- 7.8. Se envía una copia de la solicitud de crédito aprobada a la Oficina de Distribución de Materiales, con el objeto de informarlos sobre quiénes son nuestros nuevos clientes.
- 7.9. Se debe hacer una revisión anual de las condiciones de crédito para ampliarlo o cerrarlo, según sea el caso en el momento que sea necesario.

ÓRDENES DE PEDIDO

8. Se reciben de la Oficina de Distribución de Materiales y se debe:
 - a. Revisar que corresponda a los créditos aprobados y analizar la situación crediticia del cliente, según reglamento
 - b. Aprobar con sello, firma y fecha
 - c. Denegar si mantiene alguna cuenta por cobrar
- 8.1. Luego, las Órdenes de Pedido, ya sean aprobadas o no, son enviadas a la Oficina de Distribución de Materiales. Se debe llevar el control respectivo de las órdenes de pedidos enviadas a la Oficina de Distribución de Materiales, contra firma del mensajero y fecha.
- 8.2. La Oficina de Distribución de Materiales, debe de enviar el original de la Orden de Pedido a la Unidad de Crédito y Cobro, para que se proceda con el cobro, asimismo el Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro, además de mantener actualizado, levanta un consecutivo con la numeración de las facturas con el objeto de controlar el uso de las mismas, ya sean de crédito o de consignación.
- 8.3. Cuando se reciben las facturas correspondientes a los pedidos, se verifica que la factura no exceda en monto a lo autorizado en los pedidos, con base en el control de Órdenes de Pedido que para tal efecto lleva el Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro.

FACTURAS DE CRÉDITO

9. Cuando se reciben las facturas de Crédito de la Oficina de Distribución de Materiales, se procede a:
 - 9.1. Verificar que venga correcto lo anotado por la Oficina de Distribución de Materiales, en lo que se refiere a recepción de documentos.
 - 9.2. Antes de separar las facturas por conceptos, se tacha del consecutivo numérico. Si alguna factura, no es enviada por la Oficina de Distribución de Materiales, se debe llamar al Encargado de Facturación, para que informe al respecto y proceda a la localización inmediata de esta y su posterior envío a la Unidad de Crédito y Cobro.

9.3. Revisar que venga la información del cliente correcta y completa (nombre, número de cédula, etc.).

Revisar que indique el descuento que corresponda, de acuerdo a las políticas de ventas o lo aprobado por el reglamento respectivo. Cuando el descuento es condicionado al pago, éste no se debe aplicar en el neto de la factura.

Anotar las facturas en el registro indicando:

- Cliente
- Condiciones de crédito
- Número de factura
- Monto a cobrar
- Fecha de anotación

9.6. Las facturas recibidas de la Oficina de Distribución de Materiales, para su respectivo trámite de cobro, quedarán en custodia del Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro y le serán entregadas al Cobrador, contra firma y en la fecha en que estas deben ponerse en trámite.

9.7. El Cobrador lleva la factura de crédito al cliente con el objeto de ponerla en trámite, cuando se nos cancela con cheque, si no es así, la lleva en el momento de su cancelación.

9.8. Según el plazo de cancelación (8 ó 30 días) se realiza el cobro respectivo

9.9. El archivo de las facturas de crédito se lleva por Ampos: funcionarios, derechos de autor, ventas al exterior, etc. El archivo y custodia de las mismas está a cargo del Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro, mientras estén en la Unidad, luego, cuando él las entrega al Cobrador le transfiere automáticamente la responsabilidad.

FACTURAS EN CONSIGNACIÓN (LIQUIDACIONES)

10. La mercadería será entregada en consignación por un plazo máximo de sesenta (60) días naturales contados a partir de la fecha de la factura, salvo que en contrato o convenio se estipule un plazo mayor.
11. Hará las liquidaciones en el tiempo fijado por el cronograma y las hojas de ruta correspondientes.
12. Para la liquidación de mercadería en consignación, preparará el “Formulario de Mercadería en Consignación”, en orden alfabético, luego procederá a hacer el inventario de mercadería que tiene el cliente, una vez terminado calculará el monto de la mercadería vendida, con el objeto de indicarle al cliente el monto a cancelar. El consignatario deberá cancelar la mercadería que haya vendido o que se haya perdido o dañado total o parcialmente.
13. La mercadería en consignación debe cancelarse en el momento en que se realiza la liquidación, sin embargo, si fuera del caso, se le dará el tiempo necesario utilizado para el trámite de cheque. Si cancela en el momento se le emite el recibo correspondiente y se le entrega el original de la factura debidamente cancelado, si no, se le solicita que firme la liquidación y se le entrega una copia de la misma.
14. En caso de que no se produjere ya sea la liquidación o la cancelación de una factura como es debido, el Cobrador lo informará de inmediato a la Unidad de Crédito y Cobro, mediante un informe escrito, la cual adoptará las medidas conminatorias que considere necesarias.
15. Si hubiere devolución de materiales, estos serán entregados a la Oficina de Distribución de Materiales, al Encargado de Bodega. Si el consignatario se deja algunos nuevamente en existencia, serán refacturados por el Cobrador de la Unidad de Crédito y Cobro.

Las refacturaciones, las hace el cobrador:

- Se revisa contra las liquidaciones que los siguientes datos estén correctamente: número de cédula del cliente, cantidad refacturada, código correcto, precio actual y monto total a cobrar.
- Si se detecta diferencia, la misma se debe corregir, de acuerdo con la liquidación.

- Se anota en la liquidación, se tacha del consecutivo de la refacturación y se hace la distribución de las mismas de la siguiente forma: El original se archiva, una copia se envía al cliente respectivo, la otra copia se envía a la Oficina de Distribución de Materiales, para archivo e inventarios.
- Para efectos de liquidaciones se tratan igual a las anteriores, por ventas de materiales a los clientes.

16. Para las ventas en consignación:

- Todas las facturas se reciben juntas, se procede a lo siguiente:
- Se tachan del consecutivo numérico las facturas emitidas por Oficina de Distribución de Materiales.
- Se clasifican de acuerdo al concepto y se archivan.
- Se programan giras para salir a liquidar las facturas en consignación. Se realizan por rutas, las cuales abarcan todo el país.
- Se anotan en el control de facturas entregadas para cobrar indicando el nombre del cliente, el número y el monto de cada factura. Estas son entregadas al cobrador contra recibido.

16.1. Las liquidaciones de las facturas en consignación son entregadas a la Unidad de Crédito y Cobro por el Promotor de Ventas. Estas se deben cotejar contra las facturas para revisar que coincidan los materiales que vendieron con lo que se indica en la liquidación, además, se debe calcular el monto correspondiente que debe pagar el consignatario y verificarlo contra el recibo de depósito.

16.2. Si existe alguna diferencia entre la liquidación, las facturas y el depósito se debe enviar al cliente una nota de débito o crédito según sea el caso.

16.3. Posteriormente, se envía copia de la liquidación, del depósito o recibo, así como las notas de débito o crédito a Contabilidad.

- 16.4. La liquidación original y una copia del depósito se archivan en el Ampo de consignaciones correspondientes.
- 16.5. Las facturas originales no se deben entregar al cliente, hasta que la consignación esté totalmente cancelada.
- 16.6 En el diario de facturas, se debe anotar en el caso de facturas a crédito el número de recibo o depósito que la cancela y para el caso de las facturas de consignación el número de liquidación correspondiente.

VENTA DE MATERIALES EN FERIAS Y EXPOSICIONES

17. Para las Ventas de Materiales en Ferias y Exposiciones
- En lo que corresponde a garantía, se trata igual que la venta a crédito, presentándose desde la Solicitud hasta la Letra de Cambio.
- 17.1. Por lo demás:
- Se mantienen en archivo hasta recibir la cancelación por parte de la Oficina de Distribución de Materiales, sino se tramita el cobro al igual que crédito.
 - Se revisa que las facturas vengan incluidas correctamente en la liquidación.
 - Se envían las facturas originales a la Oficina de Distribución de Materiales, junto con una copia de la liquidación para que sean entregadas al cliente, si se han cancelado las ventas, en caso contrario se gestiona el cobro.

VENTA DE MANUALES DE SEGURIDAD VIAL

18. Las ventas de Manuales de Seguridad Vial, se tratan igual que las ventas a crédito.

FACTURAS DE CRÉDITO A FUNCIONARIOS

19. En este caso las facturas se archivan en el ampo de facturas a personal y su cobro se tramita por medio de deducciones de salario, para lo que la Oficina de Contabilidad le envía un listado a la Unidad de Planillas con las deducciones a aplicar.
20. Cuando un funcionario de la Universidad Estatal a Distancia adquiere materiales producidos por la UNED, se le hace un descuento del 50% en la compra del primer ejemplar de un código determinado. Si la compra se efectúa a crédito la cancelación se realiza por medio del rebajo de planillas en 6 cuotas mensuales, iguales y consecutivas que sumadas es igual a la compra realizada.
21. Al ser el funcionario el que compra directamente, no trabaja por medio de una orden de pedido, sino más bien se reciben las facturas de la Oficina de Distribución de Materiales, se revisa y se ingresa en la base de datos correspondiente, procediendo al archivo del documento en el Ampo facturas de personal.
22. Cada mes, cuando se recibe el listado de las deducciones aplicadas, de parte de la Unidad de Planillas, se revisa que el monto rebajado por cada funcionario sea el correcto y se ingresa el dato en la base de datos.
23. Si el monto rebajado al funcionario no es el correcto, ya sea que se haya rebajado de más o de menos, se informa de inmediato a la Unidad de Planillas, con el objeto de que proceda a realizar el ajuste correspondiente, de manera que la cuenta quede correctamente cancelada.
24. Se deben verificar con la Oficina de Contabilidad, las facturas de funcionarios que reporta a planillas, esto es debido a que se puede presentar el problema de que no han sido reportadas todas y algunas tengan pendientes deducciones por aplicar.
25. Los rebajos a funcionarios se deben aplicar al mes siguiente de realizada la compra sin importar si aún está deduciéndose una compra

anterior. Se deben llevar cuentas separadas, con el objeto de tener mayor control de los montos deducidos y los que están pendientes de pago a una fecha determinada.

DESCUENTOS

26. Las facturas a crédito son a 30 días y los descuentos comerciales que sobre ellas se otorguen aplican si son canceladas dentro de este plazo, caso contrario pagarán un interés comercial moratorio legal.

FACTURAS NULAS

27. Estas deben ser enviadas a la Unidad de Crédito y Cobro por la Oficina de Distribución de Materiales, para así ser registradas en el consecutivo, deben de venir tanto la original como la copia del cliente, posteriormente, se pasan a la Oficina de Contabilidad, para lo que se utiliza un cuaderno de notas de Crédito y Cobro –Contabilidad, en el que se indican los números de los documentos que se envían, así como cualquier otro dato que se crea conveniente, la Oficina de Contabilidad debe de firmar y sellar el recibido en el cuaderno.

TRÁMITE DE FACTURAS

28. Cuando las facturas son entregadas directamente por la Oficina de Distribución de Materiales, el transportista pondrá la factura en trámite, a la vez que la entrega de mercadería, la Oficina de Distribución de Materiales, envía a la Unidad de Crédito y Cobro la documentación respectiva, para su correspondiente gestión de cobro.

FORMULARIO DE TRÁMITE DE FACTURAS

29. Se utilizará este formulario, que debe contener la siguiente información:

1. Número de facturas
2. Fecha de la factura
3. Monto de cada factura
4. Fecha de trámite
5. Nombre del cliente
6. Nombre, cédula y firma de la persona que recibe las facturas para trámite
7. Día probable para retiro de cheque

CANCELACIÓN DE FACTURAS

30. El Cobrador hace entrega a la Unidad de Crédito y Cobro de los recibos correspondientes a la factura que cobró. Se debe revisar que los montos de las facturas que cancelan y los descuentos aplicados sean los correctos.
31. Si el descuento aplica, se debe hacer una Nota de Crédito a la factura por concepto de descuento, detallando los datos del recibo y se archiva en el Ampo de Descuentos.
32. Si existe diferencia entre el monto de descuento que se aplicó el cliente y el que le correspondía, se debe hacer una nota de débito o crédito según corresponda.
33. El Cobrador debe depositar los dineros recaudados el mismo día de realizado el cobro, este depósito se puede efectuar en las cajas de la Oficina de Tesorería de la Universidad Estatal a Distancia, o hacerlo en la cuenta de la Institución en el Banco Nacional de Costa Rica, puede ser por medio del Buzón Nocturno.
34. El Cobrador deberá entregar copia al Asistente de la Unidad de Crédito y Cobro, de todos los comprobantes de su gestión de cobro y de promoción y este a su vez alimentará la base de datos, que al respecto se maneja con el objeto de cumplir con los controles respectivos.

35. El Cobrador deberá anotar los números de recibos, números de liquidación, refacturación, etc. Para que le firmen como recibido al entregarlos al encargado en la Unidad de Crédito y Cobro.
36. Cuando un cliente cancela una factura directamente al Promotor de Ventas, el mismo procede a confeccionarle un recibo de pago en dónde se indica las facturas que cancela y la fecha de pago.
37. El Promotor puede ingresar el dinero recibido de dos formas posibles, una cuando llega a las instalaciones de la UNED, procede a ingresar el dinero en la Caja, sitio en el cual le sellan los recibos cancelados y la otra forma es depositándolos en la cuenta 59955-5 de la UNED con el BNCR. Situación en la cual el promotor emite los recibos de pago pero los mismos no tienen sello de cancelado sino que se les adjunta el depósito realizado.
38. Posteriormente entrega al Asistente de Crédito la copia de los recibos. El Asistente revisa que los recibos entregados sean continuos a los recibidos anteriormente (numeración consecutiva); en caso de existir nullos deben ser entregados junto con los cancelados.
39. Una vez verificados los consecutivos de los documentos recibidos, se procede a archivar en el Ampo Recibos de Crédito, la copia de color rosada y traslada las demás copias a la Oficina de Contabilidad en donde deben ser recibidas en el cuaderno correspondiente por la persona encargada.
40. Todos los días el Asistente de Cobro debe solicitar al Promotor de Ventas de Block de Recibos para verificar su consecutividad. El último recibo entregado debe ser el consecutivo del próximo a emitir.

PROCEDIMIENTO DE COBRO

41. Facturas de Crédito a Clientes, cuando son canceladas, se procede a:

- La recepción de los recibos de cobro, anotados en cuaderno, deberán estar en forma consecutiva incluyendo nulos.
- Los que corresponden al crédito, se verifican con lo anotado en el control de anotaciones y se revisa que hayan pagado correctamente y el descuento al que tienen derecho, de acuerdo con las condiciones de ventas.
- A los créditos condicionados para que aprovechen el descuento, se les hace la Nota de Crédito para descuento, se le adjunta el recibo y se pasa anotado, en forma consecutiva a la Oficina de Contabilidad.
- Se anotan al lado de la información de las facturas de control de cobro, los números de recibos y nota de crédito.
- Si la factura es cancelada fuera del tiempo para gozar del descuento, tanto como en los casos de las facturas vencidas y que aún nos se han cobrado y se le entrega al cobrador, simultáneamente se procede a:
 - Llamada telefónica al cliente para el cobro
 - No se le autorizan los nuevos pedidos
 - Se les concede unos días para que haga efectivo el pago, de acuerdo a lo expuesto por el cliente.
 - Si aún sigue moroso se le envía nota de cobro
 - Si no responde a la carta o no cumple, se pasa a la Oficina Jurídica para que se tramite el Cobro Judicial, con los documentos e información requerida. Además, se le cierra el crédito definitivamente.
 - Se le envía información de la morosidad a la Librería Central de la Universidad Estatal a Distancia. Esto para que no se le venda a contado.

42. Derechos de Autor

- Se tratará como ventas a crédito.

43. Liquidaciones

- Se entregan las facturas contra el recibido del cobrador. Esto para realizar las liquidaciones y determinar el cobro del material de las ventas en consignación. El cobrador visita al cliente con las liquidaciones, en las cuales se incluyen todas aquellas facturas pendientes. Hace el inventario de los materiales y anota en el formulario lo siguiente:
 - Cantidad de material vendido
 - Cantidad de material devuelto
 - Cantidad de material refacturado
 - Monto total vendido
 - Monto total de descuento
 - Monto neto a cobrar
 - Firmas tanto al cliente como al cobrador

43.1. El cobrador debe llevarse a las Bodegas, todos aquellos materiales que devuelvan, el cual deberá ser chequeado por el responsable y estampar el sello y firma recibido. En el caso que haya refacturación el cobrador lo hace actualizando los precios, de acuerdo con lo informado por la Oficina de Distribución de Materiales (OFIDIMA).

44. Cualquier situación no contemplada en este Procedimiento, se definirá de acuerdo al Artículo del Reglamento respectivo.

Aprobado por el Consejo Universitario en sesión No 1445, Art. I, inciso 3) de 17 de junio del 2000.

