



Procedimiento:

**“ GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS ”**

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Este manual tiene como propósito establecer los pasos a seguir para el cobro del Servicio Telefónico prestado por la Institución a los arrendatarios, comodatarios o concesionarios de la Planta Física de la Universidad Simón Bolívar.

Igualmente pretende determinar los niveles de responsabilidad de las unidades que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo así una eficiente y eficaz gestión del cobro del servicio.

## **UNIDADES QUE INTERVIENEN**

### **Dirección De Finanzas**

- Sección de Caja
- Sección de Cuentas por Cobrar

### **Dirección de Servicios Telemáticos**

- Departamento de Teléfonos

## **DOCUMENTOS A UTILIZAR**

- Recibo de Pago
  - Aviso de Cobro
  - Aviso de Corte
-



Procedimiento:

“ GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS ”

## PROCEDIMIENTO: A.- Cobro de Servicios Telefónicos

RESPONSABLE	ACCIÓN
Dirección de Servicios Telemáticos (Dpto. de Teléfonos)	1. Al final del mes genera los estados de cuentas por servicios telefónicos y lo remite a la Sección de Cuentas por Cobrar.
Dirección de Finanzas (Sección de Cuentas por Cobrar)	2. Recibe estados de cuentas y verifica la información. 3. Registra cuentas por cobrar en el auxiliar de cuentas por cobrar. 4. Dentro de los cinco (5) días después de la generación del estado de cuenta remite Aviso de Cobro al deudor e informa la fecha tope de pago. 5. Transcurrido cinco (5) días después de la fecha tope de pago, verifica la cancelación del mismo. En caso que el deudor cancele la deuda cierra gestión de cobro. 6. Si el deudor no ha cancelado la deuda, elabora Aviso de Corte y lo remite a los deudores inmediatamente.

---



Procedimiento: " GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS "

## PROCEDIMIENTO: A. - Cobro de Servicios Telefónicos

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>Dirección de Finanzas (Sección de Cuentas por Cobrar)</b>	<p>7. Transcurrido diez (10) días después del envío del Aviso de Corte verifica pago por parte del deudor. Si el deudor ha cancelado la deuda cierra gestión de cobro.</p> <p>8. Si el deudor no ha cancelado la deuda, elabora listado de corte de servicio y lo remite a la Dirección de Servicios Telemáticos (Departamento de Teléfonos).</p>
<b>Dirección de Servicios Telemáticos (Dpto. de Teléfonos)</b>	<p>9. Recibe listado de corte y procede a la desconexión del teléfono.</p>

---



Procedimiento:

“ GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS ”

**PROCEDIMIENTO: B.- Reconexión de Servicio Telefónico**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>Deudor</b>	1. Se dirige a cancelar la deuda a la Sección de Caja y solicita reconexión del teléfono.
<b>Dirección de Finanzas (Sección de Caja)</b>	2. Recibe cancelación según proceso de “Recepción de Ingresos” y entrega recibo de pago original sellado al deudor.  3. Informa a la Sección de Cuentas por Cobrar de la solicitud de reconexión.
<b>Dirección de Finanzas (Sección de Cuentas por Cobrar)</b>	4. Verifica pago y realiza comunicación solicitando reconexión.  5. Envía comunicación solicitando la reconexión a la Dirección de Servicios Telemáticos (Departamento de Teléfonos).
<b>Dirección de Servicios Telemáticos (Departamento de Teléfonos)</b>	6. Recibe comunicación y realiza la reconexión del servicio.

---



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
SECRETARÍA  
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE INFORMACIÓN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

Páginas:  
5 de 11

Fecha:  
03/04/2003

Procedimiento:

**“ GESTIÓN DE COBRO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS ”**

## **FLUJOGRAMAS**

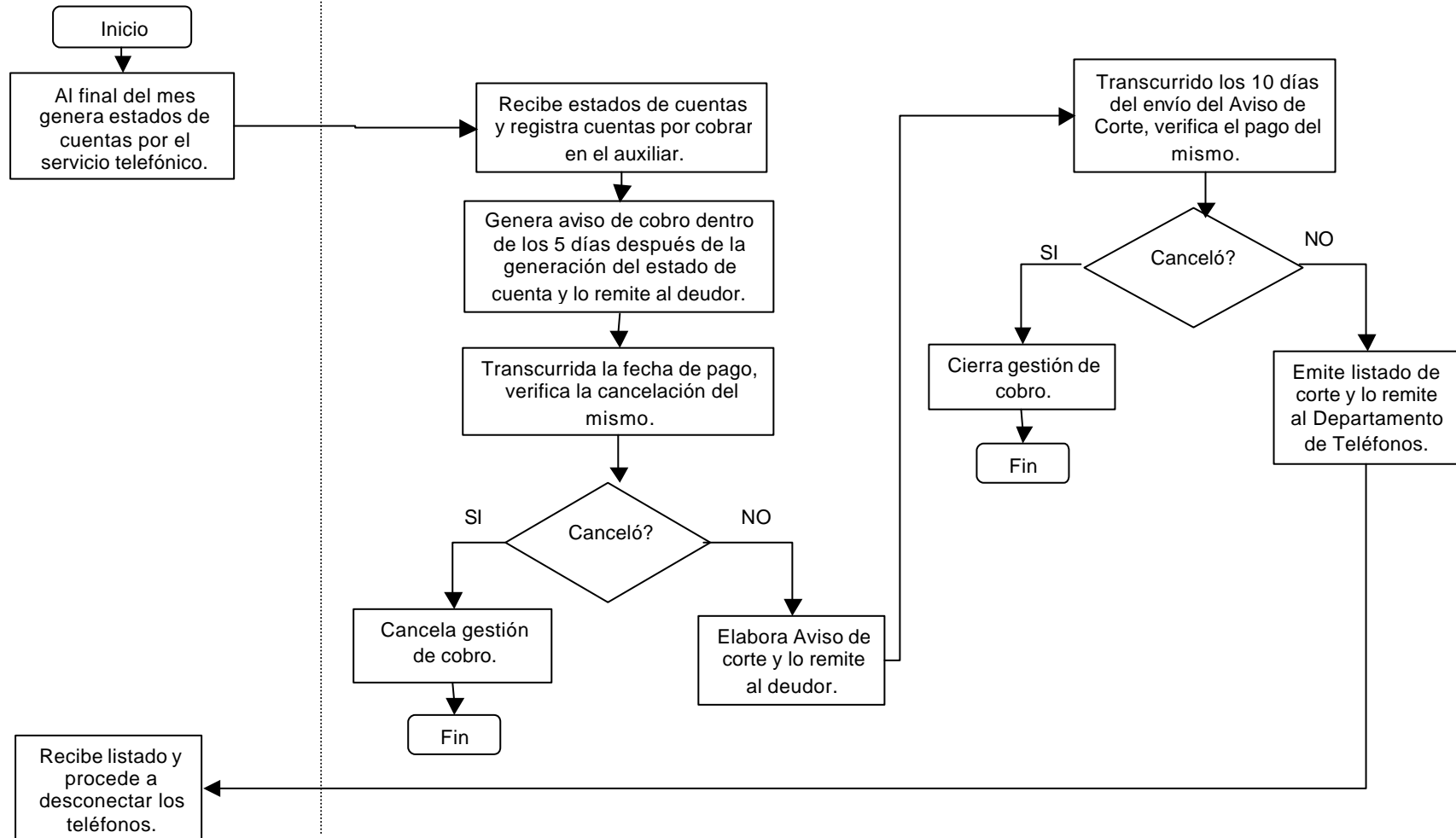
---

Flujograma:

A- COBROS DE SERVICIOS TELEFÓNICOS

DPTO. DE TELÉFONOS

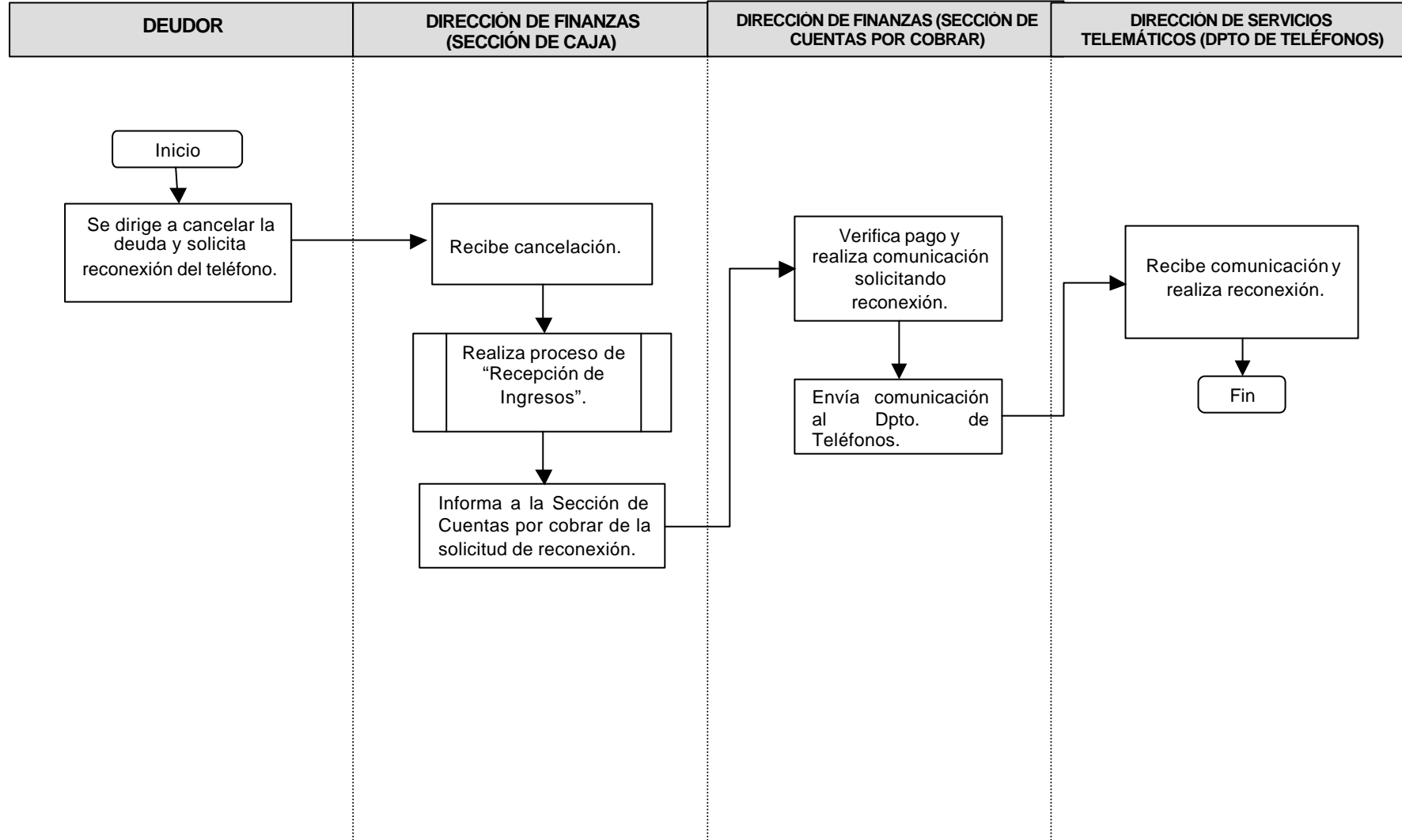
DIRECCIÓN DE FINANZAS (SECCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR)





Flujograma:

**B.- RECONEXIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO**







## **DOCUMENTOS A UTILIZAR**



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR  
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO  
Dirección de Finanzas  
Departamento de Tesorería

## AVISO DE COBRO

**Señores**

**Presente.-**

Mediante el presente remito a Ud. el siguiente aviso de cobro correspondiente al mes de \_\_\_\_\_, en referencia al cobro de Servicio telefónico.

El monto total correspondiente es de \_\_\_\_\_. Dicho monto podrá ser pagado en efectivo en la taquilla de Tesorería ubicada en el Edificio Básico II, piso 1 o depositado en la cuenta corriente de ingresos extraordinarios USB del Banco Mercantil N°. 1024-00505-4 y consignar constancia de depósito bancario.

Cualquier información puede llamar al Administrador de Cuentas por Cobrar (Nombre y Apellido) por el teléfono 0212-906-34-42 / FAX 0212-906-34-88.

Atentamente,

(Nombre y Apellido)  
Jefe del Dpto.de Tesorería



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR**  
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO  
Dirección de Finanzas  
Departamento de Tesorería

## **AVISO DE CORTE**

Señores

Presente.-

Mediante el presente remito a Ud. el siguiente Aviso de Corte correspondiente al mes de \_\_\_\_\_, en referencia a la cancelación del servicio telefónico en vista que se presenta un retraso de \_\_\_\_\_.

El monto total correspondiente es de \_\_\_\_\_. Dicho monto podrá ser pagado en efectivo en la taquilla de Tesorería ubicada en el Edificio Básico II, piso 1 o depositado en la cuenta corriente de ingresos USB del Banco Mercantil N°. 1024-00505-4 y consignar constancia de depósito bancario.

Cualquier información puede llamar al Administrador de cuentas por cobrar T.S.U. Rubén Blanco por el teléfono 0212-906-34-42 / FAX 0212-906-34-88.

Atentamente,

(Nombre y Apellido)  
Jefe del Dpto. de Tesorería

