

CUENTAS POR COBRAR

Versión 1



CONTENIDO

Sumario	3
Diagrama	5
Tareas y eventos	
Cuentas por Cobrar de la Empresa	6
Inicio	6
Facturar al Cliente	7
Monitorear el Pago del Cliente	8
Notificar al Cliente sobre Pago Vencido	8
Enviar la Primera Carta de Cobranza	9
Monitorear el Estado del Pago	10
¿Pago Recibido?	11
Aplicar Pago del Cliente	11
Proceso de Pago Completado	12
Factura No Pagada	13
Pago Procesado	13
7 Días de Retraso	14
Orden de Venta Recibida	14
Ejecutantes	
Auxiliar de Cuentas por Cobrar	16

Nombre	Cuentas por Cobrar
Versión	1
Autor	James Carter
Propietario	
Categoría (opcional)	Sp - traducción ChatGPT
Fecha de Creación	13/04/2025 9:50

Descripción

El Proceso de Cuentas por Cobrar está diseñado para gestionar la cobranza de pagos por parte de los clientes por bienes o servicios prestados por la empresa. Este proceso abarca todo el ciclo de vida de una factura, desde la creación y el envío de facturas a los clientes, pasando por el seguimiento del estado de pago, hasta la recepción final del pago y la conciliación de cuentas.

El objetivo principal de este proceso es garantizar la cobranza oportuna de los pagos, reducir las deudas pendientes y mantener un flujo de caja positivo para la empresa. Implica una estrecha colaboración entre los equipos internos, en particular el Auxiliar de Cuentas por Cobrar, y socios externos, como la Empresa de Factoring, cuando sea necesario.

El proceso comienza con el Auxiliar de Cuentas por Cobrar generando y enviando facturas a los clientes, asegurando que los términos de pago estén claramente comunicados. Posteriormente, el auxiliar monitorea el estado de pago y realiza seguimientos con los clientes en caso de retrasos o pagos vencidos.

En los casos en que los esfuerzos internos para recuperar pagos no sean suficientes, el proceso contempla la escalada de cuentas vencidas a una Empresa de Factoring. Esta empresa está especializada en la gestión de la cobranza de facturas vencidas, ya sea mediante la cobranza directa del pago o comprando la deuda a la empresa.

A lo largo del proceso, la empresa se esfuerza por asegurar que todas las cuentas sean registradas con precisión, que los pagos se apliquen correctamente a las facturas correspondientes y que cualquier deuda pendiente sea abordada de manera oportuna y profesional.

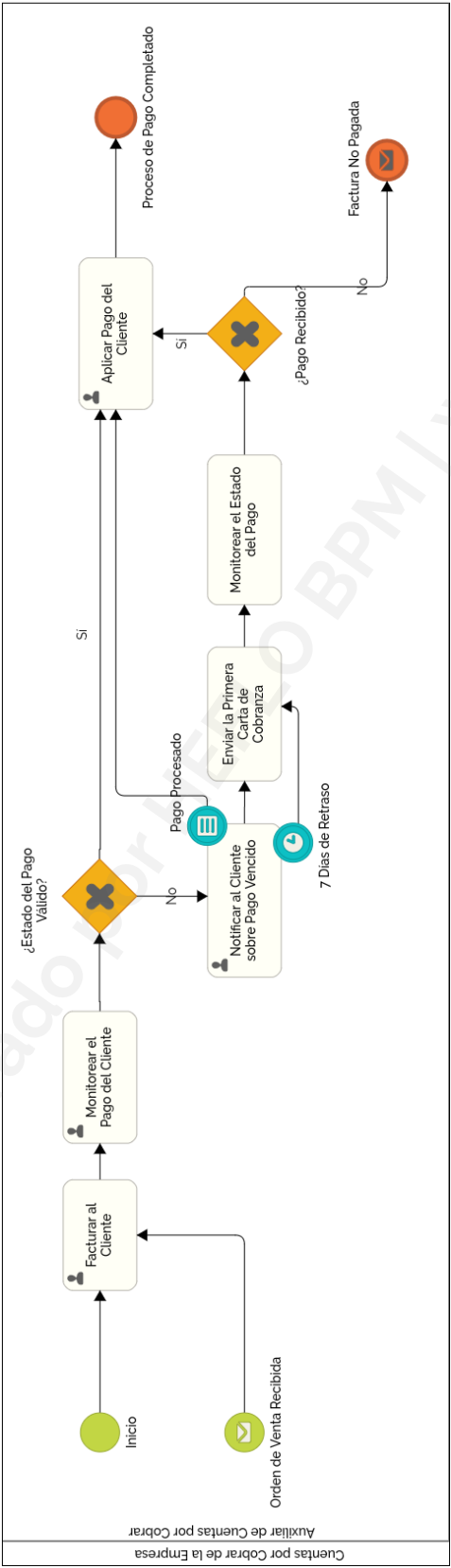
Los resultados del proceso incluyen:

CUENTAS POR COBRAR

1. **Recepción de Pagos:** Asegurar que los pagos sean recibidos y aplicados correctamente a las cuentas de los clientes.
2. **Recuperación de Deudas:** Recuperar pagos vencidos, con la asistencia de empresas de factoring externas cuando sea necesario.
3. **Conciliación:** Finalizar el proceso de pago y actualizar las cuentas de los clientes para reflejar las facturas pagadas.
4. **Informes:** Proporcionar actualizaciones e informes relevantes sobre el estado de los pagos vencidos y cobranzas a la gerencia y a las partes interesadas.

Al finalizar este proceso, la empresa obtiene una visión clara y actualizada de sus cuentas por cobrar, con todos los pagos debidamente procesados y las deudas pendientes minimizadas. Este proceso desempeña un papel crucial en el mantenimiento de la salud financiera de la empresa, asegurando que el flujo de caja esté optimizado y que los clientes sean tratados de manera justa y profesional.

Diagrama



TAREAS Y EVENTOS

Cuentas por Cobrar de la Empresa

La piscina "Cuentas por Cobrar de la Empresa" representa el departamento o equipo interno dentro de la organización responsable de gestionar y supervisar las facturas y pagos de los clientes. Esta piscina incluye todas las actividades relacionadas con el seguimiento de deudas pendientes, la emisión de facturas, la atención a consultas de pago y la actualización adecuada de las cuentas de los clientes.

Funciones y Responsabilidades:

- **Facturación:** El departamento de Cuentas por Cobrar crea y envía facturas a los clientes por los bienes o servicios proporcionados.
- **Seguimiento y Aplicación de Pagos:** El equipo es responsable de hacer el seguimiento de los pagos de los clientes y aplicarlos a las facturas correctas dentro del sistema.
- **Comunicación con Clientes:** Cuando los pagos están vencidos, el equipo de Cuentas por Cobrar se comunica con los clientes mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o recordatorios.
- **Conciliación:** El departamento asegura que todos los pagos y saldos de cuentas coincidan, garantizando la precisión de los registros financieros.
- **Escalamiento:** Si los pagos permanecen impagos durante un período prolongado, el equipo de Cuentas por Cobrar escala el caso a socios externos, como empresas de factoring o agencias de cobranza.

El equipo dentro de la piscina "Cuentas por Cobrar de la Empresa" es fundamental para las operaciones diarias de gestión de cuentas, asegurando que se reciban los pagos y que los clientes mantengan un buen historial de pagos con la empresa.

Inicio

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Este evento indica que el proceso de Cuentas por Cobrar se inicia de forma manual,

generalmente por un empleado o usuario del sistema que activa la tarea de facturación. Este evento marca el comienzo del proceso cuando no existe un desencadenante automatizado, como un mensaje entrante o un evento programado. Se utiliza típicamente en situaciones donde se requiere supervisión o toma de decisiones manual para comenzar el proceso.

Facturar al Cliente

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

La tarea "Facturar al Cliente" implica la creación de una factura formal que será enviada al cliente, basada en los detalles de los bienes o servicios proporcionados. Este paso es esencial para garantizar que el cliente sea facturado correctamente y de manera oportuna.

Durante esta tarea, el equipo de Cuentas por Cobrar o Facturación es responsable de recopilar la información relevante, como:

- **Información del Cliente:** Verificar que los datos del cliente (nombre, dirección, información de contacto) estén actualizados.
- **Detalles de la Factura:** Verificar los artículos o servicios vendidos, cantidades, precios unitarios, impuestos y cualquier descuento aplicable.
- **Términos de Pago:** Definir la fecha de vencimiento del pago y especificar los términos de pago (por ejemplo, neto a 30 días, pago contra entrega).
- **Numeración de Facturas:** Asignar un número de factura único para asegurar un seguimiento y registro precisos.

El resultado de esta tarea es una factura finalizada y precisa, lista para ser entregada al cliente. Una vez creada la factura, generalmente se envía por el canal correspondiente (por ejemplo, correo electrónico, correo postal o a través de un portal de clientes), y el proceso avanza al monitoreo de pagos y acciones de seguimiento.

Monitorear el Pago del Cliente

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Esta tarea consiste en hacer seguimiento al progreso de los pagos que los clientes deben realizar, según las facturas emitidas. Durante esta fase, el equipo de Cuentas por Cobrar monitorea activamente los pagos entrantes, asegurándose de que se reciban conforme a los términos de pago acordados.

Las actividades principales incluidas en esta tarea son:

- **Seguimiento de Pagos:** El equipo de Cuentas por Cobrar revisa los sistemas de pago, extractos bancarios o portales de clientes para verificar cuándo se ha realizado un pago. Comparan los pagos con las facturas vencidas para asegurar que los montos coincidan con lo esperado.
- **Monitoreo de Fechas de Vencimiento:** El equipo controla las fechas de vencimiento de pago de cada cliente para evaluar si los pagos están al día. Si no se recibe el pago en la fecha acordada, el equipo es responsable de iniciar acciones de seguimiento.
- **Comunicación con Clientes:** Durante esta tarea, el equipo también puede comunicarse con los clientes que aún no han pagado, ya sea como recordatorio o para resolver cualquier problema que impida el pago (por ejemplo, disputas o retrasos).
- **Identificación de Métodos de Pago:** El equipo se asegura de conocer el método de pago que utilizará el cliente (por ejemplo, transferencia bancaria, tarjeta de crédito u otros canales de pago) y confirma que el método esté funcionando correctamente.

Esta tarea continúa hasta que se recibe el pago o se requiere un seguimiento adicional debido a facturas vencidas o discrepancias. Una vez realizado el pago, el proceso avanza a la siguiente tarea, como la Aplicación del Pago o la Conciliación.

Notificar al Cliente sobre Pago Vencido

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

La tarea "Notificar al Cliente sobre Pago Vencido" se inicia cuando un pago está vencido o no

ha sido recibido por el cliente como se esperaba. El objetivo de esta tarea es comunicarse con el cliente para recordarle el pago vencido y fomentar una resolución oportuna.

Durante esta tarea, se realizan las siguientes actividades:

- **Comunicación de Recordatorio:** Se envía un recordatorio formal (por correo electrónico, llamada telefónica u otros canales de comunicación) al cliente, informándole sobre el pago vencido y proporcionando los detalles de la factura pendiente.
- **Aclaración de Términos de Pago:** El recordatorio también puede incluir una reiteración de los términos de pago, como la fecha de vencimiento, el monto adeudado y cualquier penalización por pagos retrasados.
- **Seguimiento con el Cliente:** Si es necesario, el equipo de Cuentas por Cobrar puede contactar al cliente para discutir cualquier problema que esté impidiendo el pago o para negociar nuevos términos de pago.

Una vez enviado el recordatorio, el proceso continúa con acciones de seguimiento adicionales, lo que podría implicar recordatorios adicionales o escalar la situación si el pago no se realiza.

Enviar la Primera Carta de Cobranza

Ejecutante

Auxiliar de Cuentas por Cobrar

La tarea "Enviar la Primera Carta de Cobranza" se activa cuando el pago de un cliente sigue estando vencido y el período de gracia de 7 días ha pasado sin que se reciba el pago. Esta tarea implica el envío de una notificación escrita formal al cliente, solicitando que liquide su factura pendiente.

Las actividades involucradas en esta tarea incluyen:

1. Preparación de la Carta de Cobranza

: El equipo de Cuentas por Cobrar prepara una carta formal que detalla el pago vencido del cliente, el monto adeudado y los términos de pago originales. La carta típicamente incluye la siguiente información:

- **Detalles de la Factura:** El número de factura, el monto adeudado y la fecha de vencimiento.

- **Instrucciones de Pago:** Instrucciones claras sobre cómo el cliente puede realizar el pago.
 - **Cargos por Demora o Penalidades:** Información sobre cualquier penalización por pagos vencidos (si aplica).
 - **Declaración de Urgencia:** Un recordatorio educado pero firme que enfatiza la importancia de pagar el monto vencido lo antes posible.
2. **Envío de la Carta:** La carta de cobranza se envía al cliente mediante el método de comunicación adecuado, como correo electrónico, correo postal o a través de un portal de clientes (si aplica). El método de entrega generalmente se rastrea para asegurar que el cliente reciba la carta.
3. **Archivo de Registros:** Una copia de la carta de cobranza se archiva en el sistema para referencia futura, seguimiento y fines documentales.

Esta tarea sirve como un paso de escalamiento en el proceso de cobranza, destinado a informar al cliente sobre el estado vencido de su pago y solicitar una acción pronta para evitar consecuencias adicionales. Si el cliente aún no responde o paga, pueden iniciarse acciones de seguimiento adicionales (como cartas de cobranza adicionales o escalación a agencias de cobranza).

Monitorear el Estado del Pago

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

La tarea "Monitorear el Estado del Pago" se inicia después de enviar la primera carta de cobranza al cliente. Durante esta tarea, el equipo de Cuentas por Cobrar monitorea activamente el estado del pago del cliente para determinar si se ha recibido el pago en respuesta a la carta de cobranza.

Las actividades involucradas en esta tarea incluyen:

- **Seguimiento del Pago:** El equipo monitorea los pagos entrantes a través de diversos canales (por ejemplo, transferencias bancarias, pagos con tarjeta de crédito o sistemas de pago en línea) para verificar si el cliente ha saldado la factura vencida. Verifican los detalles del pago, asegurándose de que los montos coincidan con las facturas pendientes.
- **Actualización del Sistema:** El equipo actualiza el sistema contable o ERP con los pagos

recibidos, asegurando que el saldo de la cuenta del cliente sea preciso y que las facturas se marquen como pagadas o parcialmente pagadas.

- **Comunicación de Seguimiento:** Si no se ha recibido el pago dentro del plazo esperado, el equipo puede iniciar acciones adicionales de seguimiento, como enviar un segundo recordatorio o escalar la situación.
- **Comunicación con el Cliente:** Si es necesario, el equipo puede ponerse en contacto con el cliente para preguntar sobre cualquier problema que impida el pago o para negociar arreglos de pago alternativos.

Esta tarea continúa hasta que se reciba el pago o se tomen medidas adicionales debido a la falta de pago continuada. Una vez confirmado el pago, el proceso avanza a la siguiente tarea, que podría involucrar la aplicación del pago o la conciliación de cuentas.

¿Pago Recibido?

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Esta puerta de enlace evalúa si el pago del cliente ha sido recibido y procesado con éxito. Si el pago es confirmado, el proceso avanza a tareas como "Aplicar el Pago" o "Conciliar la Cuenta". Si el pago no ha sido recibido o hay un problema con el pago, el proceso continúa con acciones adicionales de seguimiento, como escalar la situación, enviar más recordatorios o iniciar acciones legales si es necesario.

Aplicar Pago del Cliente

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

La tarea "Procesar Pago" consiste en aplicar el pago recibido del cliente a la factura correspondiente. Esta tarea asegura que el pago se registre de manera precisa en el sistema

contable o ERP, actualizando el saldo de la cuenta del cliente y reflejando el pago en las facturas pertinentes.

Durante esta tarea, se realizan las siguientes actividades:

- **Confirmación del Pago:** El equipo de Cuentas por Cobrar confirma que el pago coincide con el monto esperado y se ajusta a la factura del cliente.
- **Aplicación del Pago:** El pago se aplica a la(s) factura(s) correspondiente(s), y se actualiza el saldo de la cuenta del cliente.
- **Actualización del Sistema:** El sistema se actualiza para reflejar el estado de la factura (por ejemplo, pagada, parcialmente pagada).
- **Conciliación:** El pago se concilia con los registros financieros para asegurar que todas las entradas sean precisas y no existan discrepancias.

Una vez que el pago se ha procesado y registrado con éxito, el proceso avanza a los siguientes pasos, como actualizar los registros financieros y cerrar la transacción.

Proceso de Pago Completado

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Este evento marca la conclusión del proceso de Cuentas por Cobrar cuando el pago del cliente ha sido exitosamente aplicado a su factura pendiente. Este evento indica que el proceso ha alcanzado un resultado exitoso: la factura ha sido saldada, y no se requieren más acciones en esta etapa.

Las actividades asociadas con este evento final incluyen:

- **Verificación Final:** Asegurarse de que todos los pagos se hayan aplicado correctamente a las facturas correspondientes y que el saldo de la cuenta del cliente esté actualizado de manera precisa.
- **Finalización del Proceso:** La tarea concluye el proceso y no se requieren más pasos. La factura se considera completamente pagada y la cuenta del cliente está al día.
- **Acción Manual:** Este evento final es activado manualmente por el equipo de Cuentas por Cobrar o el sistema automatizado cuando se han completado todos los pasos necesarios (como aplicar pagos y conciliar cuentas).

CUENTAS POR COBRAR

En este punto, el proceso se cierra oficialmente, y la cuenta del cliente refleja que la factura ha sido completamente pagada. Esto también puede activar cualquier notificación o confirmación relevante que se envíe al cliente, indicando que el pago ha sido procesado y su cuenta está actualizada.

Factura No Pagada

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

El evento de mensaje "**Factura No Pagada**" marca la terminación del proceso cuando el pago del cliente no ha sido recibido. Este evento envía un mensaje (típicamente al cliente o a las partes interesadas internas) indicando que el pago no se ha completado y la factura sigue estando pendiente.

Las actividades asociadas con este evento final incluyen:

- **Notificación:** Se genera un mensaje, posiblemente incluyendo información sobre el pago vencido, los posibles siguientes pasos o consecuencias.
- **Terminación del Proceso:** Después de que se envía el mensaje, el proceso termina y no se toman más acciones, a menos que el pago sea recibido o se escale a acciones adicionales (por ejemplo, cobros, seguimiento legal).

Este evento final se usa cuando el estado del pago no ha sido confirmado, y el proceso debe terminar formalmente con la factura permaneciendo impaga.

Pago Procesado

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

CUENTAS POR COBRAR

El evento de límite condicional "**Pago Confirmado**" se activa cuando el pago de un cliente ha sido procesado y confirmado con éxito. Si el pago se recibe durante la tarea "**Enviar Recordatorio de Pago**", el proceso avanzará inmediatamente a la tarea "**Procesar Pago**" para aplicar el pago a la cuenta del cliente.

El evento de límite condicional evalúa si el pago ha sido confirmado o no. Si el pago es procesado, el equipo de Cuentas por Cobrar dejará de enviar recordatorios adicionales y procederá a actualizar el saldo del cliente y el estado de la factura. Si el pago no es confirmado, el proceso continuará con las acciones de seguimiento del pago vencido.

7 Días de Retraso

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

El evento de límite por temporizador "**7 Días de Retraso**" se activa 7 días después de la tarea "Enviar Recordatorio de Pago", si no se ha recibido el pago en ese tiempo. Este evento marca el paso del período de gracia, después del cual el equipo de Cuentas por Cobrar escala la situación enviando la primera carta de cobranza.

El evento por temporizador asegura que el equipo realice un seguimiento oportuno si el cliente no ha respondido al recordatorio inicial. La tarea "Enviar la Primera Carta de Cobranza" se inicia automáticamente después de 7 días, escalando el recordatorio a una notificación formal de pago vencido. Esta escalada típicamente involucra un mensaje más contundente, que podría incluir información sobre cargos por demora, acciones adicionales o pasos legales si no se recibe el pago pronto.

Orden de Venta Recibida

Ejecutante
Auxiliar de Cuentas por Cobrar

CUENTAS POR COBRAR

El evento de inicio por mensaje "Orden de Venta Recibida" se activa cuando el departamento de Ventas envía una confirmación de pedido o notificación de una venta al proceso de Cuentas por Cobrar. Este mensaje indica que el cliente ha aceptado la compra de bienes o servicios, y que se pueden iniciar los pasos necesarios para la facturación. Al recibir este mensaje, el proceso avanza a la siguiente tarea: facturar al cliente.

EJECUTANTES

Auxiliar de Cuentas por Cobrar

El "Auxiliar de Cuentas por Cobrar" es un actor interno clave en el proceso, responsable de gestionar los pagos pendientes de los clientes de la empresa. Este rol implica monitorear y procesar pagos, asegurar la precisión de las facturas y hacer seguimiento a los clientes con pagos vencidos.

Responsabilidades del Auxiliar de Cuentas por Cobrar:

Facturación: Crear y enviar facturas a los clientes por los productos o servicios entregados.

Seguimiento de Pagos: Monitorear los pagos entrantes y asegurar que se apliquen a las facturas correctas.

Comunicación con Clientes: Comunicarse con los clientes sobre pagos vencidos, emitir recordatorios y escalar los casos cuando sea necesario.

Actualización del Sistema: Asegurar que el sistema contable esté actualizado con los detalles de los pagos, reflejando el estado preciso de las cuentas y facturas pendientes.

Conciliación de Pagos: Garantizar que todos los pagos estén registrados y contabilizados con precisión, manteniendo la integridad financiera.

El Auxiliar de Cuentas por Cobrar trabaja con la empresa de factoring en los casos en que los pagos se externalizan para su cobranza, o cuando un servicio de terceros está involucrado en la gestión de las cuentas por cobrar.

