



NOMBRE DE LA POLITICA	PROCESO PARA LA SOLICITUD DE CREDITO
-----------------------	--------------------------------------

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Definir un proceso Claro y Expedito de los casos donde se podrá proceder con un Crédito. Definir parámetros bajo los cuales serán gestionados, revisados y Autorizados los Créditos. 							
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos Comercialización 							
RESPONSABLE: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>• Gestores de Cobros y Créditos</td> <td>Encargados de la Elaboración</td> </tr> <tr> <td>• Gerente de Cobros y Créditos</td> <td>Revisión y Aprobación de Créditos</td> </tr> <tr> <td>• Directores</td> <td>Autorización de Créditos</td> </tr> </table>		• Gestores de Cobros y Créditos	Encargados de la Elaboración	• Gerente de Cobros y Créditos	Revisión y Aprobación de Créditos	• Directores	Autorización de Créditos
• Gestores de Cobros y Créditos	Encargados de la Elaboración						
• Gerente de Cobros y Créditos	Revisión y Aprobación de Créditos						
• Directores	Autorización de Créditos						

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- El Cliente podrá realizar la solicitud del Crédito en el momento que considere conveniente mediante:
 - Llamada telefónica
 - Vía E-mail
 - Presencial en las Oficinas.

- Se le deberá dejar claro al cliente que lo que se le está aceptando es una SOLICITUD DE CREDITO misma que pasara el Departamento de Cobros y Créditos para su Revisión y así proceder a Aprobarla o Rechazarla.

- Toda gestión de Crédito deberá estar Documentada en el Sistema ISP Admin mediante la apertura de un Ticket asignado a un Gestor de Cobros para su Revisión, el Solicitante deberá dejar claro que es el cliente quien está haciendo la Solicitud de la Nota de Crédito.

- El gestor de Cobros será el encargado de la revisión y Análisis del caso para determinar si se Aprueba o Rechaza el Crédito. Los tiempos de respuesta serán:
 - Para la comunicación con el cliente será de 72 horas (3 días), solo será para informar si Aplica o NO el Crédito.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



- En caso de Aplicar el Crédito el proceso para la Documentación, firma y Aplicación será 120 horas (5 días).

- En Caso de ser Aprobado el Crédito deberá ser Documentado de la manera siguiente:
 - Llenar el Formato de Nota de Crédito (Adjunto)
 - Agregar Calculo detallado del Crédito
 - Agregar Impresión de Soporte

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	AUTORIZACION DE CREDITOS
-----------------------	--------------------------

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Definir parámetros para la firma de Autorización de Créditos según los Montos.
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Cobros y Créditos Directores
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> Gerente de Cobros y Créditos Directores

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

- Determinar según los montos de los Créditos quien deberá de firmar de Autorizado. La Autorización será:

Puesto	Nombre	Monto
Gerente de Cobros y Créditos	Lic. Fernando García	De L. 0.01 hasta L.500.00
Director General	Ing. Mario Alvarenga	De L. 500.01 en Adelante

- Las Notas de Crédito de L.500.01 en adelante serán Autorizadas por el Director General.
- Los Créditos por Saldos Menores de L.500.00 serán Revisados y Autorizados por el Gerente de Cobros y Créditos.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	TIPOS DE CREDITOS SEGÚN EL CASO
-----------------------	---------------------------------

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Definir los casos específicos bajo los cuales se hará una Gestión de Crédito 			
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 			
RESPONSABLE: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Gerente de Cobros y Créditos Directores </td> <td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos </td> </tr> </table>		<ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Gerente de Cobros y Créditos Directores 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos
<ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Gerente de Cobros y Créditos Directores 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos 		

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

La Apertura del Ticket en ISP Admin deberá contener como mínimo la información Siguiete, considerando desde el número del Enunciado hasta el concepto.

- Tipo de Crédito
 1. Crédito por Anulación de Factura
 2. Crédito por Reversión de Mora
 3. Crédito por Negociación de Ventas
 4. Crédito por Fallas en el Servicio
 5. Crédito por Pago Adelantado
 6. Crédito por Limpieza de Saldo
 7. Crédito por Retención de Impuesto
 8. Crédito por Suspensión Temporal

Ejemplo:

Apertura del Ticket

4. Crédito por Fallas en el Servicio

Cliente reporta 6 días sin servicio (144 horas), por lo que está solicitando Nota de crédito.

Comentario de Cobros.

La revisión del Caso nos indica que CREDITO SI APLICA ya que se revisó con Soporte Técnico y efectivamente hubo una falla en la zona. El valor del crédito será de L.355.35.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



➤ Descripción del Tipo de Crédito

El Gestor de Cobros procederá a realizar la Revisión del caso; una vez realizada la misma procederá a comunicarse con el cliente en un término de 72 horas (3 días) notificándole el resultado de la Revisión misma que puede ser:

➤ APROBADO

- Se le informara al cliente el valor por el que Aplica el Crédito.
- Se le informa al cliente que el mes en curso deberá realizar el pago según lo facturado y que el Crédito se le verá reflejado en la factura próxima.

➤ RECHAZADO

- Se le comunica al cliente que su caso NO Aplica a un Crédito detallándole los motivos por el cual fue rechazado.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	1. CREDITOS ANULACION DE FACTURA
-----------------------	---

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Dejar Claro en qué caso Aplicaran un Crédito y que tipo de Crédito se deberá Justificar 	
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Encargados de la Elaboración Gerente de Cobros y Créditos Revisión y Aprobación de Créditos Director Autorización de Créditos 	

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Anulación de Factura en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Anulación Total de Factura por NO Consumo	1. Cliente Desinstalado o Autorizado para Desinstalarlo y Plan No fue Eliminado.
Cambio de Plan	1. Cuando cliente solicita un Downgrade y la factura del Mes YA fue generada. El mismo será prorrateado.
Reversión de Incumplimiento de Contrato	1. Cliente fue Recuperado y ya tenía factura generada del Incumplimiento.

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación
3. Print de Pantalla de Ticket

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	2. CREDITOS POR REVERSION DE MORA
-----------------------	--

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Dejar Claro en qué caso Aplicaran un Crédito y que tipo de Crédito se deberá Justificar 	
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Encargados de la Elaboración Gerente de Cobros y Créditos Revisión y Aprobación de Créditos Director Autorización de Créditos 	

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Reversión de Mora en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Cliente realizo su pago dentro de la Fecha pero posteado después.	1. Nuestros posteo de Pago lleva 1 día de atraso, razón por la cual se genera mora a clientes que pagaron el último día de vencimiento.

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación
3. Print de Pantalla de Ticket

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	3. CREDITO POR NEGOCIACION DE VENTAS
-----------------------	---

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Dar el seguimiento a una Negociación especial que realice el Departamento de Ventas. 	
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> • Personal de SAC • Soporte Técnico • Ventas • Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> • Gestores de Cobros y Créditos Encargados de la Elaboración • Gerente de Cobros y Créditos Revisión y Aprobación de Créditos • Director Autorización de Créditos 	

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto de Créditos Por Negociación de Ventas en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Crédito por Negociación Especial	1. Cuando el cliente es nuevo y ha realizado una negociación Especial y Única con el Área de Ventas

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación
3. Print de Pantalla de Ticket
4. Otra Documentación que soporte la negociación de Ventas.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	4. CREDITOS POR FALLAS EN EL SERVICIO
-----------------------	--

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de Créditos por problemas reportados por el cliente. 							
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 							
RESPONSABLE: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">• Gestores de Cobros y Créditos</td> <td>Encargados de la Elaboración</td> </tr> <tr> <td>• Gerente de Cobros y Créditos</td> <td>Revisión y Aprobación de Créditos</td> </tr> <tr> <td>• Director</td> <td>Autorización de Créditos</td> </tr> </table>		• Gestores de Cobros y Créditos	Encargados de la Elaboración	• Gerente de Cobros y Créditos	Revisión y Aprobación de Créditos	• Director	Autorización de Créditos
• Gestores de Cobros y Créditos	Encargados de la Elaboración						
• Gerente de Cobros y Créditos	Revisión y Aprobación de Créditos						
• Director	Autorización de Créditos						

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Fallas en el servicio en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Descuento por Fallas del Cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente Deberá en primera instancia Reportar el problema. 2. Una vez resuelta la falla, el cliente deberá realizar la solicitud para que el Depto. De Cobros y Créditos valide la información y determinar si aplica o No el Crédito. 3. El depto. de Soporte Técnico validara la solicitud confirmando si tuvo o No la falla reportada. 4. Los % de Descuento son: <ol style="list-style-type: none"> a. De 1 a 8 Horas 0% b. De 8 a 24 Horas 5% c. De 24 a 36 Horas 10% d. De 36 a 48 Horas 20% e. De 48 a 60 horas 30% f. Mayor 60 Horas 35% <p>NOTA: Los Tiempos en las fallas NO son Acumulativos.</p>

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación
3. Print de Pantalla de Ticket

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	5. CREDITOS POR PAGO ADELANTADO
-----------------------	--

OBJETIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> Evitar que se le generen saldos incorrectos al cliente cuando haya realizado su pago por adelantado. 	
ALCANCE:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Gerente de Cobros y Créditos Director 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Descuento por Pago Adelantado en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
<p>Cliente Realiza pago mínimo de 6 facturas</p>	<ol style="list-style-type: none"> El Departamento de Cobros y Créditos validaran los cálculos que se le proporcionaran al cliente para que realice su pago Adelantado. El Descuento aplica a partir del pago de 6 facturas por adelantado a partir de la factura del mes en curso; es decir NO aplica para pago de Facturas Vencidas. Los % de Descuento son: <ol style="list-style-type: none"> Pago de 6 Facturas 6% Pago de 7 Facturas 7% Pago de 8 Facturas 8% Pago de 9 Facturas 9% Pago de 10 Facturas 10% Pago de 11 Facturas 11% Pago de 12 Facturas 12%

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

- Hoja de Nota de Crédito

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



2. Print de Pantalla de Facturación
3. Print de Pantalla de Ticket

NOMBRE DE LA POLITICA	6. CREDITOS POR LIMPIEZA DE SALDOS
-----------------------	---

OBJETIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la cartera limpia de saldos menores. 	
ALCANCE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Personal de SAC • Soporte Técnico • Ventas • Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestores de Cobros y Créditos • Gerente de Cobros y Créditos • Director 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Crédito por Limpieza de Saldos en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Cientes que realizan sus pagos en Dólares	1. Tipo de Créditos por conceptos de Saldos menores que quedan pendientes por Conceptos de diferencial Cambiario.
Saldos menores de periodos anteriores	1. Sera en los casos donde el saldo sea menor a L.1.00.

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	7. CREDITOS POR RETENCION DE IMPUESTO
-----------------------	--

OBJETIVOS:	
<ul style="list-style-type: none"> Mantener la cartera de Cobros limpia de Saldos Pendientes 	
ALCANCE:	
<ul style="list-style-type: none"> Personal de SAC Soporte Técnico Ventas Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE:	
<ul style="list-style-type: none"> Gestores de Cobros y Créditos Gerente de Cobros y Créditos Director 	<ul style="list-style-type: none"> Encargados de la Elaboración Revisión y Aprobación de Créditos Autorización de Créditos

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Crédito por Retención de Impuesto en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Quando NO este Actualizada la Constancia de Pagos a Cuenta	<ol style="list-style-type: none"> Crédito Aplicara en los casos donde NO tengamos la Constancia de Pagos a Cuenta Vigente por parte de la DEI. Cliente con Exoneración Vigente de Impuesto sobre Ventas.

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

- Hoja de Nota de Crédito
- Print de Pantalla de Facturación
- Documento Original de la Empresa que nos hizo la Retención

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



NOMBRE DE LA POLITICA	8. CREDITOS POR SUSPENSION TEMPORAL
-----------------------	--

OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un Crédito por Concepto de suspensión Temporal del Servicio como Trato Especial en casos puntuales. 	
ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> • Personal de SAC • Soporte Técnico • Ventas • Cobros y Créditos 	
RESPONSABLE: <ul style="list-style-type: none"> • Gestores de Cobros y Créditos Encargados de la Elaboración • Gerente de Cobros y Créditos Revisión y Aprobación de Créditos • Director Autorización de Créditos 	

DESCRIPCION DE LA POLITICA:

Un Crédito será justificado con el Concepto Crédito por Retención de Impuesto en los Casos siguientes:

Tipo	Descripción
Suspensión Temporal por 1 Mes de Servicio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicara únicamente en los casos donde el cliente YA tenga canceladas 12 facturas como mínimo. 2. La Solicitud deberá hacerse como mínimo 15 días antes de la Suspensión, ya que una vez generada la factura cliente deberá realizar el pago completo. 3. Para aplicar deberá realizar el pago correspondiente de la mensualidad y tener su saldo en L.0.00. 4. Cliente deberá realizar un pago de \$10 dólares por concepto de Alquiler de Equipo, mismo que deberá de Cancelar para poder aplicar a la Suspensión. 5. Firmar Solicitud donde cliente Acepta el compromiso de Suspender únicamente 1 Mes y que el mismo se reanuda automáticamente al vencerse.

DOCUMENTACION PARA SOPORTAR EL CREDITO:

1. Hoja de Nota de Crédito
2. Print de Pantalla de Facturación

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE COBROS Y CREDITOS



3. Print de Pantalla de ticket de Autorización.

Elaborado por	Fecha de Elaboración
Lic. Fernando Garcia	29/08/2018