01H.1122
U15
I

45795

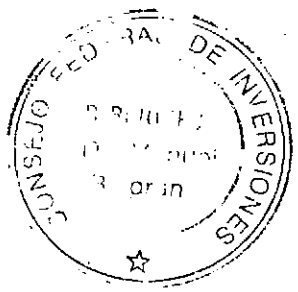
PROVINCIA DE NEUQUEN

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA COOPERATIVA TELEFONICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS CENTENARIO

INFORME FINAL – TOMO I

AGOSTO DE 2007



RODOLFO VALENTIN UEZ

INDICE TEMATICO

TOMO I

		Hoja
Extracto		1
A 1	Actividades Desarrolladas	3
A 1.1	Taller " Estructura Organizacional"	3
A 1.2	Reuniones de Trabajo	5
A 1.3	Análisis de Documentación	5
B 1	Estructura Administrativa de la Cooperativa	8
C 1	Funciones de cada Unidad Administrativa	16
	U.A Jefe de Administración	18
	U.A Mesa de Entradas e Informes	21
	U.A Gestión de Socios y Clientes-Locutorio	25
	U.A Gestión de Cobranzas	31
	U.A Gestión Contable y Conciliaciones	49
	U.A Facturación	74
	U.A Gestión de Pagos	78
	U.A Archivo y Gestión Bancaria	90
	U.A Sistemas	92
D 1	Diagrama de Flujos de las Funciones Básicas de cada Unidad Administrativa	94

TOMO II

E 1:	Formatos utilizados por la Cooperativa		122
	U.A	Mesa de Entradas e Informes	124
	U.A	Gestión de Socios y Clientes	133
	U.A	Gestión de Cobranzas	162
	U.A	Gestión Contable y Conciliaciones	220
	U.A	Facturación	328
	U.A	Gestión de Pagos	341
ANEXO I	Recopilación de formas utilizadas por la Cooperativa		437

EXTRACTO

En las tareas previas del presente estudio, se realizaron diversas reuniones con miembros del Consejo de Administración, con el Jefe Administrativo y con los responsables de cada una de las Unidades Administrativas. Esta tarea finalizó con la realización de un Taller sobre Estructura Organizacional, que permitió nivelar la fase de operatividad del relevamiento de las funciones, su descripción, procedimiento y flujos de información.

En el primer análisis realizado se enfocó el posicionamiento externo de la Cooperativa vinculandolo al desempeño interno de la organización, permitiendo realizar observaciones y sugerencias en cuanto a su estructura, su comportamiento y sus posibilidades futuras. Además de las propuestas sobre la organización, se confeccionó un nuevo Organigrama Funcional (Hoja Nº 121).

Posteriormente se realizó la descripción de la secuencia lógica, cronológica e interrelacionada de las distintas funciones y procedimiento de cada Unidad Administrativa, indicando quién, cómo, cuándo, donde y para quien se realizan. Este sin duda fue el trabajo más delicado para el armado del Manual de Procedimientos.

Paralelamente se confeccionaron los Diagramas de Flujos Básicos de cada Unidad Administrativa, que permitirá conjuntamente con la descripción del procedimiento y la visualización de los formatos, operar con facilidad cualquier Unidad Administrativa.

Por último se recopilaron todos los formatos (Pantallas de PC) utilizados en los procedimientos que ya están descriptos y referenciados en el texto.

Adicionalmente se elaboró un Anexo de formas (Formularios) que se utilizan en la organización, que si bien están incorporadas en el desarrollo del trabajo, merecían un comentario.

Como resultado del presente estudio se obtiene un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, integrado por la descripción de cada una de las funciones de las distintas Unidades Administrativas, su correlato con cada Formato utilizado y apoyado en el respectivo Diagrama de Flujos.

Este Manual permite asegurar que los lineamientos administrativos de la Cooperativa sean respetados, disminuyendo la posibilidad de errores operativos, facilitando el sostenimiento de un buen nivel organizacional.

Al mismo tiempo, con la operatividad del Manual se tenderá a reducir el período de capacitación de nuevos puestos de trabajo, facilitará la rotación interna y ampliará el conocimiento sobre cada puesto de trabajo a la totalidad del personal.

La finalidad del estudio de sistemas y procedimientos es ayudar a la dirección superior, en este caso al Consejo de Administración, a planear el cambio organizacional. La revisión de los sistemas y procedimientos busca la mejora continua de procesos,

disminuir los costos del procedimiento de trabajo de oficina mediante la eliminación de la duplicación del trabajo, de ineficiencias, y desechar procedimientos obsoletos.

En la actualidad, toda organización debe cambiar para sobrevivir. Es decir adaptarse a los cambios, renovarse tecnológicamente, y fundamentalmente ampliar y diversificar sus planes de negocios.

Una organización que aprende (P.Senge, 1990) requiere de la participación de todo el personal en la identificación y resolución de problemas, lo que le permite experimentar, mejorar e incrementar continuamente su capacidad para ofrecer a sus clientes nuevos bienes y servicios. La organización que aprende alienta el desarrollo del razonamiento crítico, la comunicación y las habilidades interpersonales y técnicas de todos sus miembros.

El Manual de Procedimientos Administrativos es una herramienta al servicio de la organización, y como tal permite tener una visión completa del funcionamiento administrativo. Como es el resultado de un relevamiento en un momento específico, no es una herramienta permanente, sino que debe actualizarse periódicamente en función de los cambios en los procedimientos, en la tecnología informática y en los sistemas.

A1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

A 1.1 Taller "Estructura Organizacional"

Este taller fue diseñado especialmente para introducir a todo el personal de la Cooperativa en el tema del estudio y se desarrolló en dos jornadas intensivas.

Los temas tratados fueron los siguientes:

- Las organizaciones se caracterizan por establecer estructuras organizacionales y de procedimientos con cierto grado de complejidad social y tecnológica.
- ESTRUCTURA:
- Indica la relación, disposición orgánica, estratificación jerárquica, es decir denota la forma en que se ordenan y disponen las partes de un todo.
- ORGANIZACIÓN:
- Consiste en dotar a la estructura de un plan o un modo de funcionamiento con el fin de suministrar los medios para que el personal desempeñe sus funciones.
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:
- Es la descripción ordenada de las unidades administrativas de una empresa en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción debe corresponder a la representación gráfica del organigrama, tanto en lo que se refiere al título de las unidades orgánicas como de su nivel jerárquico.
- La estructura de la organización se crea para realizar las funciones y las actividades, y con el fin de cumplir los deberes y responsabilidades de los componentes sociales de la organización.
- A través de la estructura se delega la autoridad, se asignan responsabilidades y, en función de éstas, se establecen los distintos niveles jerárquicos.
- Para realizar las funciones y alcanzar los fines es necesario un trabajo, este se divide y de esta manera se crean las distintas unidades orgánicas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA

.

.

.FUNCIONES

.

.

OBLIGACIONES- - - - - - ACTIVIDADES- - - - - - - - - - - DEBERES

.

.

PROCEDIMIENTOS

-La finalidad de un procedimiento consiste en actuar de un modo que las operaciones de naturaleza repetitiva se realicen siempre del mismo modo. Esto hace surgir la necesidad de obtener una regla que garantice la uniformidad de tratamiento de las operaciones periódicas.

Cuáles son sus ventajas:

- Reduce errores operativos
- Facilita un buen nivel organizacional
- Reduce el período de capacitación
- Facilita la rotación del personal

Para ello se necesita un MANUAL: es un recurso formal que contiene toda la información e instrucciones necesarias para operar una parte o todo el organismo, es una guía que permite encaminar los esfuerzos del personal

Los participantes del taller (15 personas) mantuvieron un buen nivel de captación de los temas desarrollados, se plantearon las dudas respecto al resultado del trabajo y se realizó un ejercicio práctico sobre la forma de realizar las descripciones de los procedimientos de cada una de las funciones de las respectivas Unidades Administrativas.

A 1.2 Reuniones de trabajo

Con cada una de las Unidades Administrativas (9) se realizaron reuniones en donde su fueron delineando las funciones (diarias, semanales, mensuales, anuales, ocasionales) y se fueron ajustando las descripciones de cada función.

Posteriormente se procedió a detallar por escrito el procedimiento de cada una de las funciones, las interacciones con otras Unidades Administrativas, y el flujo de la información.

Se recopilaron todas las formas y formatos utilizados, relacionándolos con cada procedimiento.

A 1.3 Análisis de documentación existente en la Cooperativa:

Se revisó todo el material disponible, contable y referido a la organización que sirviera de antecedente.

Documentos analizados:

- Estatuto Social reformado de la Cooperativa de Provisión de Servicios Telefónicos de Centenario Limitada.
- Proyecto de Reglamento General
- Informes Estadísticos (Cobranza, mora y Saldos Bancarios)
- Documento del Seminario "Gerenciamiento y Motivación del Personal"
- Documento sobre "Puestos Operativos"
- Memoria y Estados Contables de los Ejercicios 36 a 42 (2000-2006)

B 1. Estructura Administrativa de la Cooperativa.

El management del cambio organizacional implica la modificación de la arquitectura y comprende los siguientes procesos:

1) El planeamiento estratégico que, partiendo del **análisis externo** (del entorno) y del **análisis interno** (de la organización) define la estrategia.
2) El alineamiento del resto de la organización con la estrategia, lo cual involucra el rediseño de la estructura y el desarrollo de los sistemas que regulan los procesos. Estos procesos entrañan la toma de decisión y se refuerzan con el liderazgo. Todo esto pretende cierto cambio en el comportamiento humano como factor clave del cambio organizacional.

El proceso de planeamiento estratégico abarca tres fases fundamentales:

a) El análisis estratégico
b) La elaboración de la estrategia
c) El Plan de Implementación

a) El análisis estratégico comprende:

-El análisis externo (microentorno, ramo de actividad, competencia, clientes y demás actores externos). Este análisis puede dar lugar a la formulación de ciertas hipótesis o supuestos clave acerca de acontecimientos futuros, así como a la consideración de escenarios alternativos.

-El análisis interno, que parte de una evaluación del desempeño de la organización, pero que además debe incluir cierta evaluación del potencial, habida cuenta de las proyecciones futuras.

-Una síntesis del análisis interno y externo, habitualmente expresada en términos de oportunidades y amenazas del entorno y de fuerzas y debilidades de la organización, síntesis que conviene acompañar de sus implicancias en relación con las definiciones estratégicas.

La elaboración de la estrategia consiste en definir los siguientes elementos:

MISION

VISION

VALORES

OBJETIVOS

METAS

ESTRATEGIAS

Se trata de diseñar la mejor inserción de la organización dentro del entorno o microsistema.

El proceso de planeamiento estratégico puede ser "emergente" o "deliberado".

- El proceso emergente ocurre en cualquier momento, como parte del trabajo cotidiano, en forma espontánea y dispersa, y su enfoque tiende a ser parcial. Por ejemplo, cierta información novedosa es percibida como una oportunidad adicional que brinda el entorno (análisis), y para aprovechar la oportunidad se fijan nuevos objetivos y metas, y se formulan las estrategias consecuentes (definiciones).
- El proceso deliberado, en cambio, implica dedicar al planeamiento estratégico un periodo concentrado de tiempo, con un enfoque integral de la organización o unidad administrativa, empleando la metodología pertinente. Tal concentración implica una especie de retiro, para evitar las interrupciones que acarrean la operación, para lo cual suele ser preferible un sitio apartado del lugar de trabajo cotidiano. Este retiro hace que sea necesario organizar la participación de las personas correspondientes.

Ambos tipos de procesos son complementarios y no excluyentes. Una organización debe prestar atención a la estrategia en forma permanente, e ir adaptando el rumbo conforme a las circunstancias. Pero es bueno reforzar el proceso emergente con sesiones periódicas destinadas al proceso deliberado.

En el caso de la Cooperativa, acompañando a todas las actividades desarrolladas, al análisis de la documentación existente, y partiendo del análisis interno y externo se llegaron a algunas conclusiones respecto a la situación actual de la organización.

Análisis Interno:

En primer lugar el ambiente físico (infraestructura) ofrece un espacio adecuado para el desarrollo de todas las actividades de la cooperativa, tanto de la dirección: Consejo de Administración y Jefe Administrativo, como de las distintas Unidades Administrativas y de la Asesoría Contable y Auditoria. Existe una buena vinculación de los distintos sectores y ofrece a socios y clientes un agradable ingreso a la institución.

El equipamiento y los puestos de trabajo se encuentran bien dimensionados y la tecnología conforme a las normas modernas de actualización.

Existe una excelente capacidad operativa del personal. Fundamentalmente es eficiente y activo en lo que se refiere a propuestas, solución de problemas logísticos de las operaciones contables, y una buena relación interpersonal.

Las relaciones con la dirección se mantienen en torno a una discreta vinculación en lo operativo, manifestándose cierta preocupación por los escenarios futuros de la cooperativa por la falta de una orientación clara en la estrategia de la institución (misión-visión-valores-objetivos-metas-estrategias). Lo que se definió más arriba como "el diseño de la mejor inserción de la organización dentro del entorno o microsistema".

En este contexto se analizaron los ejercicios n° 36 a 42 que corren desde el año 2000 al 2006.

En este período la Cooperativa vivió los avatares de la política económica, la falta de seguridad jurídica institucional y los vaivenes del mercado de las comunicaciones.

En el año 2000 se produce la liberalización del mercado de las telecomunicaciones. En ese mismo año comienza sus actividades de internet con 2000 usuarios .

En el año 2001 se inaugura el nuevo edificio de la Cooperativa.

En el año 2002 se constituye NEUNET SA, separándose las actividades de ambas organizaciones.

La dinámica de crecimiento del producto de la Cooperativa se puede apreciar a lo largo de este período:

Año 2000	334 líneas instaladas	Total 6169
Año 2001	517 líneas instaladas	Total 6838
Año 2002	213 líneas instaladas	Total 6363
Año 2003	393 líneas instaladas	Total 6825
Año 2004	485 líneas instaladas	Total 7404
Año 2005	374 líneas instaladas	Total 7607
Año 2006	362 líneas instaladas	Total 7842

En el mismo período otros servicios se incorporaron:

Año 2000	5 locutorios	21 T.P.A	13 T.S
Año 2001	1 locutorio	16 T.P.A	19 T.S
Año 2002	sin información		
Año 2003	5 locutorios	22 T.P.A	
Año 2004	4 locutorios		
Año 2005	2 locutorios		
Año 2006	2 locutorios		

- T.P.A : Teléfono Público con Alcancía
- T.S: Teléfono Semipúblico.

Al año 2006 se contabilizan 20 locutorios en la localidad de Centenario con 76 líneas telefónicas.

En último término se aprecia, a la luz de los respectivos balances, que la parte técnica (central telefónica-equipamiento y tecnología) ha merecido una atención especial con el reciclado de elementos e incorporación de moderna tecnología.

No se realizan análisis financieros por exceder los alcances del presente estudio.

Análisis externo:

La cooperativa muestra una importante inserción en la localidad de Centenario. El fomento de actividades sociales y deportivas y su financiamiento implican un significativo aporte a la comunidad.

Particularmente cuenta con un predio de más de 6 has que alberga instalaciones para la práctica de deportes y un Salón Social para la realización de reuniones.

También financia un Servicio de Enfermería de Base, el Proyecto Pro-Huerta y el Centro Tecnológico Comunitario.

Organiza y promueve exposiciones culturales y subsidia a otras entidades con fines sociales.

La cooperativa es reconocida por la comunidad como una institución involucrada en los problemas de la localidad.

Desde el punto de vista empresario, si bien la actividad de telefonía se encuentra en un mercado liberalizado, la realidad muestra que el mercado nacional está dividido entre dos

grandes empresas y el resto de la demanda está ocupado por cooperativas que abarcan el resto del territorio nacional. Desde este punto de vista su actividad productiva de servicios es de tipo monopolica, con un mercado cautivo que sigue el ritmo del crecimiento vegetativo de la población.

-Algunas consideraciones puntuales del análisis interno y externo:

El análisis de la estructura organizacional de la Cooperativa muestra un organigrama sin una cadena de mando consolidada. (Ver Hoja Nº 120). A partir del Consejo de Administración, toda la responsabilidad de ejecución se centra en un Coordinador General con tres Coordinaciones: Técnica; Administrativa y Plantel Exterior. Esta dependencia funcional no se encuentra suficientemente calificada en términos de categorías ya que dado el nivel de operaciones de la Cooperativa y su proyección futura, se debería estudiar la creación de dos Gerencias: Administrativa y Técnica (que incluiría el Plantel Exterior), ambas con un alto nivel de calificación. Entre ambas gerencias debería existir un espacio de relaciones no funcionales pero fuertemente operativas. (Ver Propuesta Hoja Nº 121)

En el caso de las Unidades Administrativas, la descripción de los procedimientos de cada una de sus funciones permite sugerir también la adecuación de las cantidades de personal para no sobrecargar de tareas a una sola persona. Mientras que Sistemas tiene tres operadores, Gestión de Socios y Clientes cuatro y Facturación dos; las Unidades Administrativas de Gestión de Pagos, Gestión de Cobranza y Gestión Contable y Conciliación se encuentran atendidas por una sola persona. Esto produce que el flujo de operaciones se encuentre recargado en algunos aspectos. Una mención especial para la Unidad Administrativa de Sistemas que cumple un rol significativo en el desempeño de la organización.

En cuanto al personal debería establecerse algún mecanismo de compensaciones salariales, por sobre las del convenio, premios que representen un reconocimiento a la tarea administrativa. Es recomendable también mantener periódicamente reuniones del tipo "Reuniones de Personal" en donde se pueda intercambiar opiniones sobre temas específicos, y al mismo tiempo dar propuestas de soluciones y establecer responsabilidades y tiempos de ejecución.

La formación y actualización permanente del personal es otro de los componentes que no deben dejarse de lado. La eficiencia es un correlato de la buena disposición del personal, que está fuertemente relacionado con el sentimiento de pertenencia a la organización. Este sentimiento de pertenencia deja de tener fuerza al separarse la fase de conducción de la fase de ejecución y se relaciona tanto con los premios como con la capacitación permanente.

Una mención especial para el Locutorio que mantiene la Cooperativa. Este locutorio además de competir con el resto de locutorios privados (20 en total) debería diferenciarse (de mantenerse) en sus servicios, del resto de locutorios. Por ejemplo creando un Café Cibernético, con venta de celulares, teléfonos fijos y accesorios.

En el caso del predio deportivo y social, debería pensarse en alguna actividad que genere ingresos significativos a la institución.

La Cooperativa se encuentra en una meseta como empresa de servicios. Este estado significa que solo crece al ritmo del crecimiento de las líneas telefónicas que demanda la localidad. En esta perspectiva no se avizora ningún tipo de variación en su estructura de crecimiento como empresa. Están dadas las condiciones internas y externas para producir una mejora en la posición empresaria, lo que no solamente generaría mayores ingresos, sino que diversificaría la oferta de servicios. Para esto resulta indispensable la creatividad del conjunto, las propuestas y los respectivos estudios de factibilidad.

La Cooperativa tiene tres escenarios claros en cuanto a su expansión como empresa de servicios:

1) Encarar su expansión siguiendo el avance del rubro de la telefonía
2) Incorporar otros servicios en un todo acorde al art 5 de sus Estatutos
3) Combinar los dos anteriores y ampliar su mercado

En todos los casos requerirá un importante refuerzo en lo que se refiere a su estructura organizacional, un incremento de sus capacidades técnicas y administrativas, y consecuentemente las correspondientes toma de decisiones.

C 1. Funciones de cada Unidad Administrativa.

La metodología para el desarrollo de este capítulo del estudio, consistió en la realización de reuniones con cada Unidad Administrativa, en donde se fueron clasificando las funciones y se realizó una descripción de los procedimientos de cada una de ellas. El detalle de los procedimientos permitieron identificar los pasos contables de cada operación, sus relaciones con otras Unidades Administrativas y la elaboración de los diagramas de flujos en cada caso.

Luego de completar la totalidad de las Unidades Administrativas, se realizó un trabajo de corrección, ajuste, simplificación y homogenización, que permitiera mostrar unidad en todo el proceso administrativo-contable.

UNIDAD ADMINISTRATIVA **JEFE DE ADMINISTRACION**

Dependencia: **Coordinador General**

Funciones:

Tiene a su cargo la coordinación, supervisión y control de las Unidades Administrativas de la Cooperativa.

Unidad Administrativa Mesa de Entradas e Informes:

Supervisa la atención telefónica, la correcta información al servicio de consultas.
Verifica el ingreso de correspondencia y documentación y la distribución interna.

Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes:

Provee el cambio monetario a las cajeras.
Observa en forma temporaria los registros de cobranzas a los abonados, verificando la aplicación en sus respectivas cuentas.
Cierre de Cajas: se procede al cierre en forma intercalada, con una hora de diferencia cada una.
Control de Cierre: cada caja se encuentra identificada con el nombre del responsable. Se controla el movimiento de cobranza que puede ser realizado: en efectivo, valores y tarjetas de crédito y débito. Se controla el efectivo de las cajas que debe coincidir en su totalidad con el cierre respectivo. Los valores se controlan si son diferidos o al día, fecha, número de cheque y banco. Tarjetas de crédito y débito, se controla el ingreso de pagos con tarjetas verificando si fueron bien procesadas en el posnet de CTC y Neunet SA y si los montos aplicados a cada tarjeta coincide con lo pasado por posnet y con la factura correspondiente. Si surgen diferencias se pasa a la Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones para corregir las diferencias.
Depósitos: una vez controladas las cajas, se procede a verificar que el cierre haya sido transferido contablemente, de manera que quede pendiente de depósito. Se confeccionan las boletas depósito correspondientes, tanto de efectivo como valores, tomando del registro contable y automáticamente ingresan en las cuentas de las distintas entidades bancarias. Es decir, que el cruce de información se observa con la conciliación bancaria correspondiente.

Procedimiento contable: Se ingresa al Sistema de CTC o Neunet SA según corresponda, "Comprobantes" – "Depósitos" – "Alta" , ingresa la fecha del depósito, nº de comprobante y entidad bancaria. "Siguiente" , "Tipo de Depósito" : efectivo –valores, se verifica que los importes sean correctos y clic "Aceptar".

Atención personalizada a clientes: Surgen de las distintas inquietudes, dudas o reclamos de los abonados respecto a diferencias de opinión con la Unidad Administrativa Atención al Cliente.

En estos casos se hace conocer al socio o cliente las regulaciones que establece el Reglamento Básico Telefónico y se ofrecen opciones de pago para el caso de deudas, tratando de consensuar posiciones.

Control de stock de formatos: Mensualmente se realiza un relevamiento de la existencia de formularios, previendo su reposición en tiempo y forma.

Unidad Administrativa de Gestión de Pagos:

Ingreso de Facturas:

Se controla la descripción, el monto y que la imputación contable sea correcta.
En la Ordenes de Pago se verifica la imputación y la autorización respectiva.
Se controlan los saldos bancarios teniendo en cuenta los compromisos mensuales y financiados, informando a la Unidad Administrativa de Gestión de Pagos para su gestión.
Se controlan los archivos contables por número de imputación y fechas tanto de CTC como de Neunet SA.

Liquidación de Sueldos:

Se controla mensualmente los recibos de sueldos de todo el personal de CTC y Neunet SA, verificando los básicos, horas extras y otros adicionales, para su correcta liquidación. Se verifica si corresponde realizar imputaciones contables manuales. El procedimiento es el siguiente: Se ingresa al Sistema de CTC o Neunet SA según corresponda, "Administración" – "Asientos Manuales" –"Alta" : Datos Principales: se detalla a que corresponde el ingreso "Movimientos" Las cuentas se encuentran en el Plan de Cuentas de cada empresa.

Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones:

Se realiza el control de las conciliaciones bancarias, deslindando la responsabilidad de la Unidad Administrativa. Las diferencias se tratan puntualmente y se analiza el origen de las mismas, realizando los ajustes que correspondan.

Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas:

Se controla de acuerdo al porcentaje normal que demanda la actividad de la cooperativa. De lo razonable se realiza el Corte por Servicios Telefónicos. Del resultado de esto último, y basándonos en el Reglamento Básico Telefónico, se procede mensualmente a realizar por correspondencia intimaciones de 48 hs. Si no se recibe respuesta se da de baja a la línea. Todas las intimaciones son rubricadas por el Jefe de Administración, quien, en los casos de concurrencia del socio o cliente deberá negociar la cancelación de la deuda.

Unidad Administrativa Facturación:

Se realiza mensualmente un ejercicio comparativo relacionado con los inconvenientes surgidos y los ajustes durante el mes de facturación. Se verifican los consumos de los distintos servicios y

también se evalúa la incorporación de nuevas líneas y su impacto en el monto total de facturación. Esta tarea permite tener un parámetro cuantitativo sobre las facturaciones mes a mes y su comportamiento anual.

Unidad Administrativa Locutorio e Informaciones:

Se controlan los horarios de entrada y salidas programados.
Control de cierres parcial y total de las cajas recaudadas diariamente.
Control del tarifador de las cabinas públicas, teniendo en cuenta el destino de las llamadas, tiempos y costo de las mismas.
Control de la modalidad de atención al público de operadores e información.
Provisión de los insumos necesarios para mantener una adecuada atención.
Provisión de las Guías Telefónicas de todo el país.

Unidad de Mantenimiento y Servicios:

Control de horarios de entrada y salida.
Control de la limpieza integral de las instalaciones.
Atención de los pedidos de insumos y refrigerio.
Atención de reparaciones y mantenimiento de edificio, mobiliario y tecnología.

Otros controles y Presupuesto Anual:

Los controles contables se realizan tres veces por semana. Fundamentalmente se verifican las imputaciones de las Unidades Administrativas estén correctamente aplicadas. El procedimiento es el siguiente: se ingresa al Sistema-CTC o Neunet SA según corresponda – "Informes" y se selecciona la ventana de interés: "Cuentas Contables" – "Cheques" – "Depósitos", etc... en la siguiente pantalla se muestra distintas maneras de acceder a la información: "Detalle de Cheques en Cartera" – "Valores por Importes" – "Libro IVA" – "Mayores" ,etc...

Anualmente se prepara el presupuesto correspondiente a los gastos que se originan en todas las Unidades Administrativas de la cooperativa. Se realiza un estimado, de acuerdo al Plan de Cuentas, tomándose en cuenta lo gastado en el ejercicio anterior y ajustado por el índice de Costo de Vida.

Unidad Administrativa: **MESA DE ENTRADAS – INFORMES**

Dependencia: **Jefe de Administración.-**

FUNCIONES DIARIAS:

- F 1: Atención telefónica, desvío de llamadas recepción de Fax y Correo Electrónico.
- F 2 : Recepción y transferencia de correspondencia y documentación
- F 3 : Reconexión de líneas telefónicas
- F 4 : Gestión Salón de Reuniones
- F 5 : Venta de líneas telefónicas
- F 6 : Venta de servicios
- F 7: Alta de servicios en la Consola Central

Funciones Mensuales:

- F 8: Alta en Central Líneas TOP

Funciones Ocasionales

- F 9: Reemplazo Unidad Administrativa Gestión De Socios y Clientes

Descripción narrativa de los procedimientos específicos:

F 1: Establecida la comunicación se procede a determinar el tipo de asesoramiento o contacto con algún sector de la empresa. Se evacuan las consultas y se transfieren las comunicaciones una vez identificados los llamados y el motivo de la misma. Hay dos opciones: "transfer" en el caso de internos de tres dígitos y "efa" para cuatro dígitos.

En los casos de recepción de Fax y Correos Electrónicos se procesan y se transfieren al destinatario.

Para grabar una telegestión se sale desde la central con la línea 489-1113, se digita * 9, el número de la telegestión 145, la clave 0000, 6003 y se escucha una grabación preestablecida que nos indica que para grabar hay que marcar 2.

F 2: Se recepciona la correspondencia y otra documentación, se clasifica y se da entrada en un registro, consignando la fecha, nº de expediente, minuta de contenido, y pase a la unidad administrativa correspondiente. Quien recibe la documentación debe firmar el registro.

F 3: Al realizarse el cierre diario de Caja se deben cambiar los estados de las cuentas en el Sistema Administrativo y en la Central Telefónica. El primer paso se efectúa automáticamente. El segundo se realiza manualmente por medio de la consola de acceso a la Central Telefónica.

Cada vez que se efectúa un cierre de caja se genera un archivo que contiene las instrucciones para realizar los cambios en el lenguaje aceptado por la Central Telefónica:

Verificación de abonados en la Central Telefónica (siglas vigentes):

Proabo: protocolización del abonado. Este comando permite visualizar todos los servicios que posee el teléfono en ese momento y además el estado de corte, es decir si esta en Tassudor, Admi o Admi 1.

Tassusor: el abonado puede recibir llamadas pero no puede realizarlas. Puede hacer uso de la línea utilizando tarjetas prepagas. Pasan a esta categoría los abonados que adeudan la última factura vencida.

Admi: el abonado no puede realizar ni recibir llamadas. Puede utilizar la linea con tarjetas prepagas. Pasan a esta categoría los abonados que adeudan las últimas dos facturas vencida.

Admi 1: el abonado se encuentra inhabilitado para utilizar el servicio, no puede realizar llamadas ni recibirlas, no puede acceder al servicio de emergencia ni usar tarjeta prepaga. Pasan a esta categoría los abonados que adeudan tres o más facturas vencidas.

Siglas que solo pueden ser modificados por otro comando desde la Central Telefónica.

La información de pantalla indica las siguientes siglas:

CAL: código de área local
NT: número telefónico
NREQ: número de equipo que ocupa en la Central Telefónica.
ATRLN: atributos de la línea
PROFACTAS: protocolizar facilidad de tasación, límite de pulsos.
ORI 1: origen de enrutamiento
ORI 2: origen de tasación

En la protocolización debe quedar claro la siglas del usuario, si son teléfonos públicos o semipúblicos que tiene ORI 2 = 9 y los residenciales ORI 2 = 12.

Para los teléfonos con tarjeta PIN hay que tener en cuenta el ORIL = 9 y ORIL 2 = 83.

Siglas que pueden ser modificadas desde el Programa Consola de la PC.

DSV: desvíos

DVSI: desvío inmediato
DSVOC: desvío por ocupado
DSNM: desvío no molestar
DSVNC: desvío no contesta

Como estos servicios pueden ser activados y desactivados por el usuario, se coloca junto al servicio una sigla por ej: DSVIMOD.

El comando para ejecutar los cambios es el siguiente:
Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,dsv=dsvi&dsvimod, enter

Los bloqueos pueden ser permanentes o activados y desactivados por el usuario.

Permanentes:

Internacional: OPCLRT = 1
Nacional: OPCLRT =2
Regional: OPCLRT = 3
Total: OPCLRT = 4
El comando sería: Modiabo:nt=489xxx,cal=0299,opclrt=1, enter

Cuando el bloqueo lo efectúa el usuario, se denomina "bloqueo por clave". Por medio de una clave de cuatro dígitos que no comience con cero, puede activar o desactivar el servicio:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,restraf=cltraact&cltramond; enter

Intraclave:nt0489xxxx,cal=0299,cntr=xxxx, enter

RESTRAF: restricción de tráfico
CNTR: clave del usuario

Llamada en espera:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,cls=actle&leact

Conferencia de tres:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,cls=conf3

Contestador:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,dsv=grascv-141&ocactescv&nractscv

Identificador de llamadas:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,clñs=fsk&pill

Selección abreviada:

Modiabo:nt=489xxxx,cal=0299,sap=sabr10d&nabmod2 (donde dice sabr10d se puede

colocar la cantidad que solicita el abonado 20,30,40,etc

F 4.

La Cooperativa cuenta con un Salón de Reuniones que alquila a Socios y Clientes para la realización de fiestas. Las comodidades son: un salón para 150 personas y un salón para 60 personas, parrilla, cocina, estacionamiento y servicio de guardia y limpieza. El costo diario es de $ 450 y los no socios $ 900.

Se lleva un registro de compromisos de fechas y se debe realizar un depósito de garantía del 50%. EL resto debe cancelarse dentro de las 48 hs posteriores a la finalización de la fiesta.

El procedimiento es: se ingresa al Sistema- (F 4.1)Caja- Clic en "Recibos" (F 4.2) se abre una ventana con tres opciones: cuenta-contrato y externo, se selecciona "Externo", que tiene dos pestañas: (F 4.3) "nombre": de la persona que alquila el salón y "Tipo" : Alquiler Salón Reuniones, "Aceptar" (F.4.4)y aparece el recibo con distintas formas de pago y la fecha, "Siguiente" y (F4.5) se "Imprime" el recibo.

Al finalizar la jornada se procede a cerrar la Caja y se entrega a la Unidad Administrativa Jefe de Administración.

F 5: Ver procedimiento en Hoja N° 26 Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes F 1.

F 6: Idem F 5 en Hoja N° 28 y 29 F 3, 4, 5, 6, y 7.

F.7

Siglas que pueden ser modificadas desde el Programa Consola de la PC
-DSV: Desvíos
-DVSI: Desvío Inmediato
-DSVOC: Desvío por Ocupado
-DSVNM: Desvío No Molestar
-DSVNC: Desvío No Contesta

Como estos servicios pueden ser activados y desactivados por el usuario, se coloca junto al servicio una sigla por ejemplo: DSVIMOD.

F.8 Ver procedimiento en Hoja N° 26 F.2

Unidad Administrativa: **GESTION DE SOCIOS Y CLIENTES**

Dependencia: **Jefe de Administración.**

FUNCIONES DIARIAS:

- F 1: Venta de líneas telefónicas y alta de contratos
- F 2: Caja CTC y NNT su cobro en efectivo, cheques, tarjetas, débito (posnet /manual)
- F 3: Gestión de solicitudes de trabajo.
- F 4: Transferencia de líneas telefónicas
- F 5: Cambio de domicilios.
- F 6: Entrega de facturas
- F 7. Entrega de listado de llamadas
- F 8: Atención planes de pago y reconocimiento de deuda.
- F 9: Atención telefónica

FUNCIONES MENSUALES:

- F 10 Control planes de pago
- F 11 Control cartas de intimación.

FUNCIONES OCASIONALES:

- F 12 Reemplazo en Unidad Administrativa de Gestión de Cobranzas

Descripción narrativa de los procedimientos específicos:

F 1: La persona que desea comprar una línea telefónica debe completar la solicitud que se le entrega y adjuntar la siguiente documentación: fotocopias del documento del titular y cónyuge con domicilio actualizado, fotocopia de un servicio (luz o gas), fotocopia de tenencia precaria, contrato de alquiler o comodato.

La tramitación es de 48 hs y el costo se puede abonar en dos cuotas en efectivo o tarjeta.

Al recepcionar la solicitud se controla la documentación y se entrega el talón de la solicitud consignando un teléfono para comunicar la gestión del trámite.

Un copia de la solicitud se envía al Plantel Exterior y otra a la Unidad Administrativa Cobranzas.

En el primer caso se verifica la disponibilidad de líneas en el sector solicitado, y en el segundo se controla que no exista ninguna deuda.

Si hay disponibilidad de líneas y no registra deuda se le informa al solicitante y se confecciona el contrato por duplicado. Anexo al contrato se encuentran todas las cláusulas que rigen el contrato. Se le entrega al nuevo cliente la Guía Telefónica y se le explican algunas cláusulas contractuales importantes, como así también la posibilidad de contar con otros servicios que dispone la cooperativa. Simultáneamente se le cobra el importe de la instalación de acuerdo a lo pactado.

Se ingresan los datos del cliente al sistema que quedarán disponibles en la Unidad Administrativa Contable y Facturación. Para ingresar la información al sistema se ingresa a la Pantalla de Contratos (Ver F1.5, 6, 7, 8, 9 y 10) y con el nombre del titular, si ya tiene otras líneas, tenemos la opción de seguir consignando el nuevo domicilio. Si es un contrato nuevo se completa la información en el formato de pantalla, al finalizar nos da el número de contrato, se da de alta en la categoría que corresponda y se consigna el costo de la instalación. El cliente al abonar recibe un comprobante que se anexa al duplicado del contrato. El resto de la documentación se deriva al sector técnico de instalaciones.

Una vez finalizado el trámite técnico, toda la información se convierte en un legajo de cliente que gestiona la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria.

En caso que no haya disponibilidad de líneas o no tenga servicio el área solicitada, se informa al solicitante reintegrándole toda la información o archivando la misma para otra oportunidad.

Si se registre alguna deuda, en cualquier estado del cobro, se trata de efectivizar el pago o establecer un plan de pago.

F 2:

Diariamente los abonados realizan el pago de los servicios de telefonía e internet, ingresando a la Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes.

El pago puede realizarse sin la presentación de la factura.

El procedimiento es el siguiente: Se ingresa al Sistema-Caja-Nº de Usuario y contraseña . Clic en "Recibos" (F 2.1) , ventana "Cuenta" se ingresa el número telefónico y se comprueba si el socio o cliente tiene mas de una línea, y clic "Aceptar". Aparece la pantalla de "Facturas Pendientes de Pago" se seleccionan las facturas a pagar y el monto se fija en rojo.

a) Pago en efectivo: una vez que la ventana esta en rojo (F 2.2), se presiona "Siguiente" y pasa a pantalla con pago en cheques clic en aceptar hasta que aparece la opción en efectivo, se acepta y emite el recibo en el que figura el nº de factura y el importe. (F2.3).

b) Pago con cheque: se repite el procedimiento anterior hasta llegar a la pantalla "Cheques", se selecciona el banco, nº de cheque y serie, la fecha de emisión, la fecha de depósito, el titular de la cuenta bancaria. Controlados todos los datos clic en "Agregar" y "Aceptar" (F 2.4).

c) Pago con retenciones: el abonado realiza el pago junto con las retenciones (F 2.5) se ingresa a Caja, "Retenciones" que pueden ser Ganancias, IVA, Ingresos Brutos y Contribuciones Patronales. El pago puede tener más de una retención, se selecciona, se ingresa el monto y el nº de retención, fecha e importe, luego clic en "Agregar" para cargar la información (F 2.6).

d) Pago con Tarjeta: se ingresa al Sistema-Caja-Cupones de Tarjeta, se selecciona la tarjeta, se incorpora el número de lote y cupón, el importe, el número de cuotas y el nombre del abonado. (si el pago es en cuotas y la tarjeta agrega interés, estos deben calcularse y consignar en la ventana correspondiente. (F 2.7). Luego de agregar toda la información se verifica si es correcta y clic "Siguiente".

e) Si el abonado desea pagar en cuotas su factura, se ingresa en Caja-Plan de Pagos, se registra el número de teléfono, se tildan las facturas que se incorporan al plan, se fija la cantidad de cuotas y las fechas de vencimiento. Clic "Aceptar" (F 2.8) y aparece en pantalla el detalle del plan de pagos (F 2.9).

f) Para cobrar líneas que ha sido dadas de baja el procedimiento es el siguiente: Se ingresa al Sistema-Caja-Contratos, se indica si el deudor es socio o cliente, se ingresa el número de contrato y se puede ver la deuda del ex-abonado (F 2.10).

Al finalizar cada jornada se debe rendir la caja a la Unidad Administrativa Jefe de Administración, con el efectivo, cupones de tarjeta, cheques y retenciones. Se ingresa al Sistema-Caja-Cierre de Caja (F2.11) y se detalle en cada ventana los montos respectivos y se adjuntan las boletas de depósito (F 2.12 y 13)

F 3: El titular o la persona autorizada puede gestionar el ingreso o la baja de servicios adicionales. El trámite se registra en una Solicitud de Trabajo (F3.1) donde se consigna el número de teléfono y los datos del titular y domicilio. Se tildan en el respectivo casillero el o los servicios solicitados. El solicitante firma su conformidad y también firma el responsable que tomó la solicitud. Se le entrega un talón al titular con el detalle de los servicios solicitados con la firma y el sello de la empresa. Este procedimiento es común a CTC y NNT.

La solicitud se transfiere por FAX a la Unidad Administrativa Mesa de Entradas e Informes para su procesamiento. Una vez dado de alta el servicio conforma con su firma la instalación, se registra en un cuaderno y se pasa a la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria en ingresa la documentación en el legajo correspondiente.

F 4: El titular (socio / cliente) puede gestionar la transferencia de línea telefónica. A tal fin se utiliza una planilla de transferencia en dos colores: verde: transferencia cliente; rosa: transferencia socio. Ver F 4.1 y 4.2).

Para que se pueda verificar la transferencia no deben existir deudas atrasadas.

Se debe acompañar fotocopias de la documentación del nuevo titular y su cónyuge. En caso de viudez, acompañar certificado de defunción; separación de hecho constancia de conformidad del cónyuge; separación legal, acompañar acta de divorcio.

Se consigna número de teléfono y fecha y número de contrato del beneficiario y también la misma información del actual titular. En ambos casos la planilla debe ser firmada por el titular y el nuevo titular y sus respectivos cónyuges. Se entrega un cupón con los datos de la transferencia con la firma del responsable de la Unidad Gestión de Socios y Clientes.

Una vez completado este trámite se pasa la planilla al Plantel Exterior, se ingresan los datos a la Unidad Administrativa Facturación con los datos y costos correspondientes. Luego se gira la documentación a la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria para incorporar al legajo respectivo.

F.5 Si el titular de una línea telefónica solicita el cambio de domicilio, lo primero que se comprueba es que no exista deuda atrasada en la cuenta respectiva (Ver F.5.1,5.2 y 5.3). Se ingresa al sistema en la pantalla de Contratos (Ver F.5.4, 5.5, 5.6, 5.7 y 5.8) en la pestaña Consultas de Servicios, se incorpora el número telefónico, se abre la pestaña "datos de instalación" donde figura el domicilio actual y la fecha de instalación. Con barra espaciadora y enter nos da la opción de realizar el cambio. Se ingresa la opción de pago, se imprime por duplicado (Ver F.5.9). Un ejemplar es para el titular y el otro se pasa a Plantel Exterior. En el mismo consta el número telefónico, número de cuenta y datos del titular. Domicilio actual y domicilio nuevo. Estado de la cuenta corriente e información del área técnica. Este documento lo firma el titular y el responsable del área técnica.

F. 6

A requerimiento de socios o clientes, se entregan las facturas mensuales.

F.7

A requerimiento de socios o clientes se emiten Planillas con el listado de llamadas.

F.8

Se realiza el plan de pago cuando existen facturas pendientes. Se ingresa el número telefónico del socio o cliente (F 8.1) y se verifican las facturas pendientes (máximo 10 facturas) (F 8.2). El sistema adiciona el interés, obteniéndose el monto adeudado (F 8.3). Se consulta la suma que puede abonar el socio o cliente y sobre esa base se calcula el número de cuotas (F 8.4).

El Plan de Pagos generalmente es hasta 6 cuotas, pudiendo extenderse el plazo en razón del monto de la deuda y de las posibilidades de pago del socio o cliente. Las cuotas tienen vencimiento los días 15 y 30 de cada mes.

Una vez acordado se imprimen dos ejemplares del Plan de Pagos (F 8.5). Uno para el socio o cliente y el otro para la Cooperativa. Cuando se concreta el Plan de Pagos se extiende un Reconocimiento de Deuda (F 8.6) que es un documento por duplicado que firma el deudor comprometiéndose al pago.

En caso que el trámite no sea realizado por el titular, el procedimiento es el mismo.

El Reconocimiento de Deuda con la firma del socio o cliente se pasa a la Unidad Administrativa de Cobranza y el otro ejemplar es para el deudor.

En caso de verificarse atrasos en los pagos se puede refinanciar nuevamente la deuda tomando en cuenta los motivos de la imposibilidad de pago. El procedimiento es igual al anterior.

Simultáneamente con el acuerdo del Plan de Pago y el Reconocimiento de Deuda, se procede al cobro de la primera cuota. Al mismo tiempo se le informa al socio o cliente que solamente podrá recibir llamadas y para sus comunicaciones utilizará tarjetas PIN y se dan de baja otros servicios. Al finalizar el Plan de Pagos podrá dar de baja todos los servicios que tenía o incorporar otros.

F.9 Ver procedimiento en Hoja Nº 21 Unidad Administrativa Mesa de Entradas – Informes en F 1.

F 10:

Los planes de pago que se otorgan a los usuarios se archivan en un bibliorato y normalmente los controla la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas para verificar el cumplimiento de los mismos. En caso de necesidad, por acumulación de tareas, esta unidad de Gestión de Socios y Clientes realiza dicho control.

Se procede a verificar cada uno de los planes archivados, controlando si están al día , si finalizaron de pagar o si existe algún atraso.

Los que están cancelados se pasan a archivo. Los que presentan atrasos se verifica si la Central Telefónica corto el servicio.

Algunos usuarios abonan por adelantado las cuotas, cancelando la deuda antes de lo previsto en el plan de pagos.

F 11:

Los usuarios que se atrasan en el pago de las facturas reciben una intimación de la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas, para que se presenten a pagar o negociar un plan de pago. Estos trámites se archivan en un bibliorato y la Unidad mencionada realiza el control de los mismos.

En caso de necesidad, por acumulación de tareas, esta Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes realiza dicho control.

F 12:

En caso de necesidad esta Unidad de Gestión de Socios y Clientes colabora con la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranzas.

Unidad Administrativa: **Locutorio**

Dependencia **Jefe de Administración**

El Locutorio de la Cooperativa opera con 6 cabinas, dos líneas telefónica de información con fax y dos PC para registración de llamadas. Las cajas diarias se entregan a la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes y se ingresa al sistema como "Cierre Z".

El locutorio tiene tres operadores y funciona de lunes a viernes y sábado medio día.

Unidad Administrativa: **GESTION DE COBRANZAS**

Dependencia: **Jefe de Administración**

FUNCIONES DIARIAS:

- F 1 Recaudaciones:
  1 Banco Credicoop
  2 Pago Fácil

F 2 Ajustes por diferencias de saldos

F 3 Gestión de Notas de Crédito y Débito

F 4 Gestión de actualización de deudas

F 5 Verificación de deudas en domicilios

F 6 Soporte Unidad Administrativa Atención al Cliente

F 7 Transferencias bancarias

F 8 Presentación de Tarjeta CrediGuía

F 9 Ingreso al Sistema de Tarjetas de Crédito

F 10 Telegestión.

F 11 Cartas de Intimación de Pago

F 12 Reclamos a los Bancos

F 13 Corte de Llamadas

F 14 Rehabilitaciones

F 15 Baja Administrativa

F 16 Verificación de Archivos de Pago Fácil y Credicoop

F 17 Débitos Automáticos

F 18 Verificación de Notas de Crédito y Notas de Débito

F 19 Mora Temprana y Recupero Judicial

F 20 Pase de Dólares a Pesos de Cuentas 5009104 y 5009500

Descripción narrativa de las funciones específicas:

F.1.1 Se reciben los archivos RC y LQ (Ej: RC060915.txt y LQ060914) , (Ver F 1 hasta F 13), y esporádicamente uno que se identifica por ejemplo como RC14387M.txt. Este último archivo incluye los cupones que el banco enviará en el detalle de la recaudación como manuales, y de esta forma se cargarán al sistema en el módulo Caja y el resto será electrónico (Ej. RC060909.txt), por lo tanto habrán dos Cajas generadas por el sistema y la suma de ambas debe coincidir con el detalle que envía el banco.

Para guardar el archivo, en la pantalla respectiva, con el botón izquierdo del mouse voy a la opción"guardarcomo" , despliego el menú CTC en "Si03"(Y:)/cobranza/credicoop/2006/septiembre

y guardar.

Para el archivo LQ060914.txt se procede de la misma forma que para guardar el archivo CTC en "Si03"(Y:)/cobranza/credicoop/2006/archivos de soporte y guardar.

Luego voy al módulo Caja, a la pestaña en el nombre "archivo-obtener archivo de cobranza" (F 1.2) empresa: Banco Credicoop, aceptar (F 1.3), aceptar nuevamente (F.1.4) , doble clic sobre el año seleccionado (F 1.5) , doble clic sobre el mes seleccionado (F 1.6) y por último doble clic sobre

el archivo RC060915.txt (F 1.7) ingreso la cobranza, aceptar (F 1.8). Voy a la pestaña "cierre", siguiente (F 1.9), siguiente (F 1.10), aceptar (F 1.11), aceptar (F 1.12) y comienza la impresión de la caja que queda registrada contablemente (F 1.13). Se archiva la planilla de caja diaria y el detalle de los abonados en el Bibliorato "CTC Recaudaciones Banco Credicoop-Septiembre"

F 1.2 Se recibe por E.Mail los archivos (PF y OP) (F 2.1) con la recaudación del día anterior o si fue un fin de semana, el lunes se recepciona los archivos correspondientes a viernes, sábado y domingo.

Sobre el archivo PF060906.451, clic en "guardar como" ,

busco la ruta de acceso CTC"Si03"(Y:)/cobranza/Pago Fácil/2006/septiembre. En la opción nombre

del archivo, lo modifico quitando 451 y agregando la extensión txt y lo guardo PF060906.txt. El otro archivo que se recibe por E.Mail es la Opago.txt que es la orden de

pago de recaudaciones recibidas. Abro el archivo, lo imprimo y lo archivo en el bibliorato junto a la Caja (F 2.2)

Luego voy al módulo de Caja, a la pestaña con el nombre "archivo-obtener archivo de cobranza (F 2.3) –empresa: Pago Fácil-aceptar (F 2.4). Acepto el mensaje (F 2.5) y voy a Pago Fácil -2006 (F 2.7) –PF060906.txt F 2.8)-doble clic sobre el archivo y acepto el mensaje (F 2.9), queda incorporado al sistema. Voy a la pestaña "cierre" siguiente (F 2.10) , siguiente (F 2.11), aceptar (F

2.12), aceptar (F 2.13) y comienza la impresión de la caja donde queda registrada contablemente (F 2.14) . Se archiva la planilla de caja diaria y el detalle de los abonados, en el bibliorato CTC Recaudaciones-Pago Fácil-septiembre.

En el caso que contenga un error, el módulo de caja avisa con un indicador que menciona que no se incorporó el archivo por un error en la fila y lo detalla. Si esto sucede me comunico por E.Mail a "layuda@siemens-itron.com.ar para solicitar que reenvien el archivo. Si no hay respuesta inmediata y necesito incorporar el archivo al sistema, con ese mismo saco los ID que figuran en el listado y comienzan con el 17 POR EJ: 17229518 (F 2.16). Confecciono una planilla con todos los ID y le solicito a la Unidad Administrativa Sistemas que me liste los números de teléfono, número de factura e importe. Cuando recibo la información solicitada verifico que los importes coincidan con el archivo. Luego le paso el listado a la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria que es el responsable de pasar las recaudaciones manuales y cargarlas al sistema.

F 2. Las diferencias en las cuentas corrientes de los usuarios (f 2.1) surgen cuando un abonado cancela una factura en la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes. (Este pago se puede realizar sin presentación de factura y se emite un recibo por el pago), y posteriormente paga en el Bco. Credicoop o Pago Fácil . De esta forma se duplica el saldo en su cuenta corriente.

Estas diferencias se detectan cuando se ingresan las recaudaciones del Bco Credicoop, Pago Fácil o el listado de Débitos Automáticos por tarjetas. El imprimir la caja diaria, en la hoja de detalle de comprobantes, aparece el comprobante no aplicado, que indica que hay otro comprobante aplicado. En este caso se comunica con el usuario para acordar el ajuste.

Por ejemplo si el abonado 4896569 autoriza la aplicación del saldo que tiene a su favor para el próximo vencimiento, se opera con el módulo Caja en la pestaña "recibos" (F 2.1) , luego tipo de
recibos –opción "cuenta", "sector teléfono" y "cuenta" : se ingresa el número de teléfono del abonado y acepto (F 2.2). En esta pantalla están las facturas pendientes de pago y en la parte inferior una pestaña "aplicar" (F 2.3) clic sobre la misma y va a pantalla (F 2.4) donde se selecciona el comprobante superior, repitiendo la operación sobre el inferior. Vamos a la opción

"aplicar" , se confirma (D 2.5). El saldo queda entonces aplicado (F 2.6). Si regresamos a la pantalla inicial, aparece el nuevo saldo a favor del abonado.

Debe tenerse en cuenta que si un abonado tiene varias cuentas , no se pueden transferir saldos de una cuenta a otra.

F 3. Las solicitudes se reciben desde las Unidades Administrativas: Gestión de Socios y Clientes, Gestión de Pagos y Facturación. Los motivos por los cuales se tramitan Notas de Crédito son variadas y en general están relacionadas con algún item que se facturó. Si el abonado realiza el reclamo, se evalúa si corresponde y en caso afirmativo se realiza el ajuste para que pueda abonar en la Unidad Administrativa Atención al Cliente la factura correspondiente, en ese momento.

En el caso de adelanto en el pago de cuotas en un plan de pagos concertado a 6 meses, la quita de intereses genera una nota de crédito.

También puede suceder el cobro a un abonado en la cuenta de otro. En este caso se genera una nota de crédito para ajustar el error. Puede ocurrir que el pago se haya realizado en más o en menos el monto de la factura, lo que generará un nuevo ajuste.

Cada mes la Unidad Administrativa Facturación emite un listado de notas de crédito que se verifican en esta Unidad Administrativa de Gestión de Cobranza, luego la visa el Jefe de Administración y se pasa a la Unidad Administrativa Facturación para su impresión. El original de la Nota de Crédito se entrega al abonado o se archiva en su legajo. La copia se archiva en un bibliorato con el asiento contable en la Unidad Administrativa Facturación

Para general una Nota de Crédito vamos al módulo Caja en la opción "comprobantes", "Notas de Crédito", "Emitir Nota de Crédito" (F 3.1), luego en la siguiente planilla hay que ingresar el nº telefónico al cual se le realiza la nota de crédito y luego se ven todos los comprobantes de la cuenta corriente del usuario (F3.2) Se selecciona el comprobante al que se le aplica la nota de crédito que es una factura y se acepta, pasando al detalle de la misma se elige el artículo por ejemplo Internet banda ancha ADSL 128k y en la descripción sería un resumen de lo que sucedió. El importe es con IVA incluido, se acepta y queda incorporado a la cuenta corriente (F 3.3) Se sale de la pantalla y se va a ver la cuenta corriente del usuario (F 3.4) . Si está mal confeccionada o por otro motivo hay que anularla se va al módulo Caja – Comprobantes – Notas de Crédito – Confirmar Notas de Crédito (F 3.5) y aparece en la pantalla todas las Notas de Crédito realizadas, entonces se selecciona la que se desea anular y con la barra espaciadora del teclado cambio la opción de selección a "SI" (F 3.6) y se presiona "Rechazar" y queda anulada (F 3.7). Por último se verifica si en la cuenta corriente del usuario quedo anulada la nota de crédito.

F 4. En la memoria del módulo Caja se encuentran registradas las bajas dadas después del año 2001 con deuda en el comprobante DB. Este registra la totalidad de las facturas adeudadas al momento en que se dio la baja por falta de pago o a solicitud del usuario.

Cuando un abonado solicita el estado de su cuenta por una línea dada de baja se va al módulo de contratos a la opción "ABM Contratos" (F 4.1), se ingresa el nombre del titular y acepto (F 4.2), aparecen todas las personas con el mismo apellido, se selecciona y con el "tipo de contrato" y "número" (F 4.3) voy al módulo de Caja a la opción "recibos", "tipo de

recibo", "contrato" e ingreso los datos (F 4.4). Se puede visualizar el comprobante DB con la opción "ver cuentas" (F 4.5). Para actualizar la deuda con los intereses por mora, vamos a DB y a la pestaña "ND*DB" (F 4.6). Se genera la ND con un mensaje (F 4.7), se acepta el mensaje y se puede visualizar la ND más el DB que sumados nos arroja el total adeudado a la fecha (F 4.8). Si el abonado no paga, la ND se anulará cuando la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes lo informe a la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza.

Para la actualización de deuda de abonados dados de baja antes del año 2001 se realiza el procedimiento por el otro sistema. Se toman los datos y se va a la icono "accesos/teléfono" doble clic pasa al "menú"; se selecciona la tarea "opción 18-proceso cuentas corrientes teléfonos" (F 4.9) enter, opción "5-impresión y visualización resumen" (F 4.10) enter y se ingresa la opción "2-visualización (F 4.11) ingreso los cuatro último dígitos del número de teléfono y el período (F 4.12), en pantalla aparece la cuenta corriente (F 4.13) que se puede imprimir.

Para actualizar la deuda se toma el importe de la NC generada para la baja y se abre el icono que se encuentra en "C:/Documents and Settings/aiellos/Escritorio/accesos Planes de Pago" (F 4.14) y elijo la opción 4 (F 4.15) doy dos enter hasta la pantalla donde se ingresan los datos del abonado. Primero se ingresa el número de teléfono sin el prefijo 4, figuran todos los datos y enter hasta llegar a la opción "documento" (F 4.16) se ingresa el número de la factura, las letras que identifican a la factura, si tiene cuotas del plan de pagos impagas es el mismo caso, letras que identifican a un pago y el número de la cuota. En la siguiente opción (Nro) va el número por cada comprobante ingresado en forma correlativa. En el "vencim" es el vencimiento de las facturas y por último el importe de la factura. Aparece una leyenda al pie de la pantalla que dice "acepta el ingreso realizado SN?" si doy enter lo acepto (F 4.17), en caso contrario debo presionar la letra N para rechazarlo.

Cuando se finaliza de ingresar todos los documentos, presiona la letra N (F 4.18), para poder seguir se debe dar enter a cada pantalla hasta que se imprime el Certificado de Deuda que lleva un número que solo se utiliza cuando lo enviamos al Estudio Jurídico para iniciar alguna gestión judicial por falta de pago (F 4.19)

En el módulo contratos se verifica cual es el tipo de contrato y el número (F 4.20) . Se abre el módulo Caja en la pestaña "comprobantes" , "Notas de Débito", "emitir nota de débito", opción "contrato" se ingresan los datos: "tipo de contrato" y Nº (F 4.21) . Para generar la nota de débito elijo cualquier artículo y le ingreso el importe del Certificado de Deuda (F 4.22) se acepta y confirma. Luego, en la opción de "recibos" , "contratos" ingreso los datos nuevamente e ingreso a la cuenta del abonado donde puedo ver la ND (4.23). Ingreso a la pestaña "ver cuenta", selecciono la ND y oprimo el botón D*A (débito por ajuste) (F 4.24).

Figura un mensaje que se debe completar con algún dato para tener de referencia (F 4.25), se acepta. Aparece otro mensaje que confirma la generación del comprobante (F 4.26), se acepta. Quedan en la cuenta la Nota de Débito y el D*A sin saldo. Para que tenga saldo hay que anular la Nota de Débito que fue generada solo para poder obtener el D*A.

F 5. Cuando se recibe una solicitud de instalación de una nueva línea telefónica en la Unidad Administrativa Atención al Cliente, se recibe una copia del pedido. Se verifica si hay deuda en dos listados impresos donde figuran las bajas después del 2001 por barrio y por calle. También se verifican los domicilios que figuran en la solicitud con el documento del solicitante y su cónyuge. Si hay deuda se comunica e informa la posibilidad de pago. Al cancelar la deuda se esta en condiciones de instalar la línea.

Si se registra deuda en el domicilio y el solicitante o su cónyuge no tienen vinculación con el mismo, la instalación se realiza.

En la planilla de solicitud hay un campo de observaciones donde se consigna si existe o no deuda y se firma.

F 6.

Cuando surgen dudas en la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes, referidas al estado de una cuenta corriente, reclamos por rehabilitaciones, saldos no aplicados, o análisis de legajos de socios o clientes, son atendidas por esta Unidad Administrativa de Cobranzas, y su respuesta puede ser inmediata o si es un problema complejo se puede demorar unos días.

F 7.

Las "Transferencias Bancarias" son los pagos que realizan los abonados desde su cuenta bancaria a la de CTC. Los bancos que operan en dichas transferencias son el Banco de la Provincia de Neuquén, el Banco Credicoop y el Banco de la Nación Argentina. Para ingresarlas al Sistema de Caja se requiere el extracto bancario para controlar el importe y la fecha de pago. Para realizar la registración se tiene que tener el comprobante de pago enviado por el abonado, en caso contrario se puede verificar en el extracto bancario, identificando a los que normalmente realizan transferencias por letra por ejemplo "D" Jefatura de Policía con sus cuentas relacionadas 4891527, 4898991, 4899241 y 4899175. Letra "L" Subsecretaría de Salud con sus cuentas 4891213 y 4897890. Letra

"M" Secretaría de Producción y Dirección General Neuquén, cuentas 4897305, 4897306, y 4891103. De la misma secretaría es el número 4897627 que transfieren aparte.
De la Secretaría de Coordinación y Producción son los n° 4891071, 4896772 y 4897637. Letra "R" registro Civil 4891598 y Rentas 4890338. Cooperativa Telefónica de San Martín de los Andes Cuenta 5009101. En el Banco Credicoop transfiere el 4894927 y 4894929. En el Banco Nación el 4890304. La suma de las facturas de todos los números debe coincidir con el importe transferido.

Se ingresa al módulo de "Caja" (F 7.1) se verifica el tipo, número e importe de la factura a ingresar (F 7.2). se sale de la Cuenta Corriente y se va a la opción "Cupones", se ingresa la fecha que figura en el extracto bancario, se despliega el menú de bancos, se selecciona el que corresponde. Como es
una factura de la que no se tiene comprobante, se va a la opción con el signo "+" doble click (F 7.3) donde se ingresa el tipo de comprobante (en este caso factura) , la letra "Z", el prefijo 1 y el n° de
la factura y acepto (F 7.4). Luego de unos minutos aparece en N° de Cupón un n° pintado de azul (F 7.5) con enter pasa al renglón de abajo que dice "Aplica Importe" (F 7.6).

Automáticamente se ingresan las retenciones que deben ser canceladas manualmente porque las transferencias no tienen gastos ni retenciones.

Una vez ingresados todos los comprobantes (F 7.7) acepto (F7.8) y se va a la opción de "Cierre", acepto (F 7.9) y se imprime (F 7.10). La documentación se archiva en el bibliorato correspondiente a cada banco.

F 8.

Los cupones manuales de la tarjeta Credi Guía son confeccionados en la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes, y se entregan diariamente con el cierre de Caja a la Unidad Administrativa Jefe de Administración, quien posteriormente lo pasa a esta Unidad Administrativa de Cobranzas.

Un calendario semestral que edita Credi Guía fija la fechas de las presentaciones, que generalmente son los días 10 – 20 y 25 de cada mes.

Se confecciona una planilla que esta guardada en: \\si03\CTC\UsuariosCTC\Personales\AielloA\débitos\2006\crediguía\presentación.sxc. a la que se le va anexando una hoja por cada presentación donde se detalla la fecha del cupón , el nº de tarjeta, nº de autorización, cantidad de cuotas e importe. Se adjuntan los cupones originales que se entrega a la tarjeta Credi Guía y una copia de la planilla y cupones se archiva en el bibliorato correspondiente.

F 9.

Todas las tarjetas envían por correo o por intermedio del banco, las liquidaciones. En los casos que no llegan a tiempo, para pode realizar la conciliación bancaria, se bajan de Internet.

Para ingresar a cada tarjeta se consulta el bibliorato "Informes de Sistema" y pueden se obtener semanal, quincenal o mensualmente.

Tarjeta Mastercard:

Se ingresa al Sistema, a la pestaña "Comprobantes" , "Liquidación de Tarjetas" (F 9.a.1) se va a la opción "Alta" (F 9.a.2) se abre una ventana donde se completan los siguientes datos: "Fecha de Liquidación" se consigna la fecha de pago," Nº de Comprobante" a el nº de Liquidación; "Banco" va la entidad que paga y se puede ingresar el código en el caso de Mastercard es B. Credicoop el código es 12, también se puede ingresar el código de la tarjeta o desplegar el menú y seleccionar la tarjeta con la que se está trabajando, en este caso el código es 92 (F 9.a.3).

Se hace click en la pestaña "Cupones" y se pueden ordenar por código, importe, tarjeta emisora o fecha de cobro, con solo hacer click sobre el artículo. En caso de buscar por código, verifico en la liquidación el nº que figura como LOTE. Se lo rastrea en el sistema y con doble click se selecciona (F9.a.4) y queda tildado, con lo que se puede seguir seleccionando más cupones si figuran en la liquidación. También se puede agregar el cupón a la pantalla de abajo (F 9.a.5). Si hay retenciones de IVA o Ganancias se ingresa

a la pestaña "Retenciones" se selecciona la que corresponde y se agrega el importe (F 9.a.6) . Luego se pasa a la pestaña "Totales" se ingresa en "Gastos Bancarios" el importe que figura en arancel (F 9.a.7). Si la liquidación tiene un item que se denomina "Posnet", este se suma al arancel , y el IVA también se suma con el de los cupones.

Una vez ingresados todos los datos, se verifica el importe en el sistema con el de la planilla de la tarjeta, si son iguales, se acepta y se imprime el asiento.

La documentación se archiva en el bibliorato "CTC Tarjeta Mastercard".

Tarjeta Visa:

El procedimiento es idéntico al anterior. Esta tarjeta liquida diariamente. El código de la tarjeta es 91 y el del banco es igual al anterior. En la última pestaña "Totales" hay que agregar, si la liquidación lo indica, los "Gastos de Financiación" y el IVA.

Tarjeta Confiable:

Esta tarjeta envía por correo privado sus liquidaciones dos veces por mes. El código de la tarjeta es 96 y el código del Banco de la Provincia de Neuquén 26. Esta tarjeta siempre tiene retención de IVA y gastos de financiación.

Tarjeta Naranja:

Tarjeta Naranja liquida en forma mensual. Su código es 95 y el Banco de la Nación Argentina 22. También retiene IVA.

Tarjeta Cabal:

Liquida en forma diaria. Su código es 93 y el banco es Credicoop cuyo código es 12.

A todas las tarjetas que tengan algún tipo de retención, se fotocopia y pasa a la Unidad Administrativa Gestión de Pagos para su control y proceda a las presentaciones DDJJ de IVA.

F 10.

La telegestión se realiza dos veces por mes y está establecida en el Reglamento General del Servicio Básico Telefónico.

Cada Telegestión se realiza los días lunes, dos semanas antes del corte y cambia el mensaje en cada una.

Hay que verificar que todas las recaudaciones estén ingresadas antes de emitir el listado. Para ello ingresa en el módulo de "Contratos" , en la pestaña "Reportes" "Telegestión" (F10.1) y automáticamente se genera el listado con el total de abonados que están debiendo la factura del mes anterior. Se va a la opción "Export", se selecciona "Guardarlo en un Archivo de Texto" y clic "OK" (F 10.2) se guarda en \\si03\\CTC\UsuariosCTC\Personales\AielloA\TELEGESTIONES (F10.3), y el nombre es tele más el año, mes y día por ej: tele20061019.txt.

Se modifica el texto (existen dos modelos de texto: TEXTO1tele.sxc mensaje para la 1ra telegestión (F 10.4) y TEXTO2tele.sxc para la segunda telegestión (F 10.5)) se inserta las fechas que correspondan y se pasa a la Unidad Administrativa Mesa de Entradas e Informes, para que proceda a su grabación , luego se envía un e-mail con el archivo de los abonados a los técnicos de la Central Telefónica para que envíen la telegestión a las direcciones **carlos.sepulveda@neunet.com.ar** y **jorge.pappalardo@neunet.com.ar**. También se envía esta información a la Unidad Administrativa Jefe de Administración, para su conocimiento.

Una vez finalizado el procedimiento de la telegestión, se genera un reporte desde la Central Telefónica que muestra la cantidad de llamadas realizadas y si contestaron o no a la telegestión. Si se atendió el llamado queda registrado el día y la hora. Si no contestaron, queda registrado la cantidad de veces que se llamó. Esta información vuelve a esta Unidad Administrativa de Cobranzas en un CD que se puede imprimir en caso de reclamo.

F 11.

Las cartas de intimación de pago se envían todos los meses. La primera, de 48 hs (F 11.1) y la segunda con la baja. En ambos casos se envían con acuse de recibo.

Primeramente se solicita a la Unidad Administrativa Sistemas que nos envíen un listado con todos los abonados con facturas pendientes pago y que hallan estado en el último corte. Dicho listado se guarda en //si03/CTC/Usuarios CTC/Personales/AielloA/Cartas/48 hs/2006/ mes en curso y se verifica con cada Cuenta Corriente para comprobar si corresponde enviar la carta de 48 hs. Puede ocurrir que aparezca un socio inactivo al que se le había enviado la carta sin obtener respuesta. Y como la deuda no supera el aporte de capital del abonado queda sin facturar.

Se confecciona una nueva lista con los abonados a los que se les enviará la correspondencia y se guarda en la Unidad Administrativa Sistemas para que desde esa unidad se genere un archivo Crystal Reports con el que se pueden imprimir las cartas.

Se verifican nuevamente y se pasan a la Unidad Administrativa Jefe de Administración, que las firma y sella. Posteriormente se imprime una nueva copia que se archiva en el Bibliorato CARTAS DE INTIMACIÓN que pasa a la Unidad Administrativa Gestión de

Socios y Clientes para que se consigne en cada carta los compromisos que realizan los abonados una vez recibida la intimación.

Al mismo tiempo que la Unidad Administrativa Sistemas genera el archivo Cristal Reports, emite un listado para ser entregado al Correo Privado en el que figura el Número de Teléfono, Nombre y Apellido y Dirección, y una copia con la firma queda en la cooperativa.

Aproximadamente a la semana deben recibirse los acuse de recibo con firma, documento y fecha de entrega, que se adjuntan a la copia de la carta, verificando en cada caso los motivos de las cartas no entregadas y clasificarlos.

En la segunda carta de de Baja (F 11.2), se le informa al abonado que ha perdido la línea. Con la documentación de la carta anterior se confecciona otro listado manual con los números de teléfono afectado y se pasa a la Unidad Administrativa Sistemas para que genera otro Cristal Reports cuya ruta de guardar en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/Cartas/Baja/2006/agosto y se repite el proceso anterior. Si se cuenta con la información de los acuses de recibo antes de la facturación del mes se preparan las planillas de baja por falta de pago.

F 12:

En general se detectan diferencias en la cifras de los bancos cuando se envían las telegestiones o para el corte de servicios. Si un abonado realiza un reclamo y presenta el comprobante de pago se corrobora si el banco no envió la información al día. Se envía una nota al banco con copia del comprobante de pago. Las notas se archivan en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/notas. Para evitar recargos a los abonados se pasa la recaudación como pendiente hasta que se solucione el problema y una vez acreditado la Unidad Administrativa Gestión Contable y Conciliaciones confecciona un contrasiento manual. Para el ingreso de la recaudación se procede de la misma forma que las transferencias bancarias. Se selecciona el banco y se va a Recaudaciones Pendientes. Por ejemplo: BPN Recaudaciones Pendientes $.....Este tipo de recaudaciones no tienen gastos no retenciones y se ingresa por el monto del respectivo cupón.

F 13:

Los cortes de llamada están programados para el cuarto lunes de cada mes y lo define la Unidad Administrativa Facturación.

El corte se comienza a procesar el viernes anterior solicitando un listado a la Unidad Administrativa Sistemas de los abonados que se encuentran al día con el Plan de Pagos pero adeudan la última factura. A estos socios o clientes se les realiza el corte de llamadas salientes. En la Central Telefónica a dichos abonados se los denomina TASSUSOR. A los que adeudan dos facturas se denominan ADMI1, y en este caso no pueden utilizar tarjetas PIN para realizar sus llamadas.

Otros abonados tienen la denominación Cortado por Plan de Pago, y pueden solicitar un Plan de Pago por las facturas vencidas en cuotas. Ver F 8 de la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes.

Para que los socios tengan al día sus facturas, se realiza un control de segundas líneas de un mismo abonado y si alguna de ellas está impaga se procese a pasarlo al estado TASSUSOR. En estos casos no se cobra rehabilitación.

Para verificar las cuentas en el Sistema de Caja se va tildando la opción Mostrar Cuentas Relacionadas y se controla en cada cuenta si tiene deuda en alguna de las líneas y se confecciona un borrador con las cuentas pagas e impagas. El día de corte se verifica las cuentas con los ingresos de Pago Fácil, se pasa en limpio el listado y se entrega a la Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes, porque puede ocurrir que un abonado reclame por el corte de una línea que está al día y en esa Unidad Administrativa no se registra el estado de la segunda línea. El control de rehabilitación de estas líneas se realiza en forma manual.

Una vez ingresada la cobranza de Pago Fácil se emite un listado TASSUSOR, para ello se va al Módulo de Contratos en la pestaña Reportes a la opción Corte TASSUSOR (F 13.1) en el sobre Export se elige el formato Excel 5.0 y se guarda en Mi Escritorio. Luego se trabaja en archivo Excel ordenando por Nº de Teléfono, se seleccionan los teléfonos que figuran en este listado y deben una factura por lo que se realiza el corte, pero están al día con el Plan de Pagos y se agregan al listado los que tienen corte por Plan de Pago (Estos tienen otro código en la Central Telefónica por eso no están en ese listado)

Se controla la cobranza del Banco Credicoop del día viernes que ingresa automáticamente el lunes y se sacan del listado a los abonados que hayan pagado.

Se agregan los abonados que serán cortado por falta de pago de la segunda línea y se copia toda la información de la planilla excel en un archivo de texto para su lectura en la Central Telefónica. Se archiva en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/Cortes/2006/octubre con el nombre-fecha del corte. Ej: 20061023Tassusor.txt

Para confeccionar el listado de Corte por Plan de Pago el procedimiento es el mismo y se agrega manualmente a los abonados que se sacaron del listado de Tassusor y lo que se controla en la Cuenta Corriente es si esta vencido la Cuota del Plan y la factura. Se guarda en el mismo lugar con el nombre-fecha del corte y cortepago.txt

Cuando se emite el listado de Corte Admi, el procedimiento es el mismo que el de TASSUSOR, pero al controlar la Cuenta Corriente se verifican y se confeccionan dos

listados: uno con los que deben dos facturas vencidas que se llama Admi (estos abonados no pueden recibir ni hacer llamadas, pero pueden utilizar tarjetas PIN) y otro con los que deben más de dos facturas vencidas que se llama Admi 1 (estos abonados no pueden utilizar tarjetas PIN). Se guardan en el

mismo lugar que los anteriores y se envían a la Central Telefónica los cuatro archivos: TASSUSOR-CORTEPPAGO-ADMI Y ADMI 1. Todos por E-Mail a **carlos.sepulveda@neunet.com.ar**, **jorge.pappalardo@neunet.com.ar**, **natalia.roldan@neunet.com.ar** y **gustavo.bartoli@neunet.com.ar**.

También se deben actualizar los cortes del Sistema de Caja para que al cerrar las Cajas se generen automáticamente las rehabilitaciones para ese día. Esta tarea la realiza la Unidad Administrativa Sistemas.

La única diferencia con la Central Telefónica es que para ellos Admi y Admi 1 son lo mismo, es decir figura en el Sistema de Caja como Admi.

Una vez finalizado el corte, la Central Telefónica pasa a esta Unidad Administrativa de Gestión de Cobranza el respectivo listado que se archiva en el bibliorato CORTES. Si hay reclamo por parte de los abonados se verifica en dicho listado.

También se debe verificar el listado Reporte de Abonados Fuera de Corte que se integra con las línea de Educación, Salud y Policía, que presentan atrasos en el pago pero sus servicios son esenciales.

F 14:

Todos los meses, antes de la facturación, se realiza una verificación de las cuentas corrientes de los abonados a los que se le había cortado el teléfono por falta de pago, o si finalizaron el Plan de Pago corresponde se cobre la rehabilitación. Para ello se solicita a la Unidad Administrativa de Sistemas que emita un listado con todos aquellos abonados en estas condiciones para guardar en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/reconexiones/Controles/2006, se imprime y controla.

Para cobrar la rehabilitación debe tenerse en cuenta:

a todos los abonados que hallan pagado su factura el día de corte en adelante y que se halla cortado en la Central Telefónica.
a todos los abonados que finalizaron de pagar del Plan de Pago

Si el abonado pagó tres facturas juntas, por ejemplo, le cobramos por la factura que venció primero.
En el caso que pague una factura y la última cuota del Plan de Pago, se le cobra por la cuota del
plan.

Para no cobrar la rehabilitación debe tenerse en consideración:

Todos los abonados que se encuentran en estado de Plan de Pago, que se les corto, pero no corresponde cobrar hasta la cancelación del Plan de Pagos.
A todos los abonados que se encuentran con el Servicio de Suspensión Temporaria (estos no se habilitan por lo tanto no se cobran)

Finalizada la verificación se guarda en un archivo de texto todos los números de teléfono y el número de factura o cuota por la que se cobrará la rehabilitación, en //si03/CTC/UsuariosCTC/Peresonales/AielloA/Reconexiones/Incorporar/2006 y se avisa a la

Unidad Administrativa Sistemas para que lo verifiquen y puedan proseguir con el proceso de facturación. Al mismo tiempo se pasa la información a la Unidad Administrativa Facturación para su control y se guarda en G:/AMA_MAIL/ALE/Rehabilitaciones.

F 15:

Mensualmente se procede a dar de baja a los abonados que solicitan la baja definitiva de la línea. Si es una empresa, por lo general envían una nota firmada por la persona que firmó el contrato y se adjunta a la planilla de baja (F 15.1), y si es un particular que se presenta en la Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes se le hace firmar la misma planilla de baja, que se completa con los datos del abonado.

La Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes que recibe la solicitud la pasa a esta Unidad Administrativa de Cobranza y se pasa a la Central Telefónica para su baja. El pedido se realiza por E-Mail a **carlos.sepúlveda@neunet.com.ar**, **jorge.pappalardo@neunet.com.ar** y ctc-fuentes2neunet.com.ar, luego desde la Central Telefónica reenvían los E-Mail con los respectivos comprobantes.

Luego de la facturación, se da de baja del sistema a los abonados que la solicitaron. Si tiene una o varias facturas impagas se ingresa al sistema Caja a la cuenta corriente del abonado a la opción "ver cuenta" a la pestaña "Baja" y se genera un comprobante que es la suma de todas las facturas que se denomina DB (Débito por Baja), se imprime y luego se "Cierra". Se cierra la Caja y se genera un asiento contable que se imprime y se adjunta toda la documentación a la planilla de baja.

En caso que el abonado no tenga deudas pendientes, la baja se realiza desde el módulo de Contratos, en "Cambios" opción "Búsqueda de Cuenta" se selecciona "Teléfono", se ingresa al Nº , se acepta, se selecciona el contrato y clic en Modificar Contrato y se da de baja, luego se cierra la ventana.

La planilla la firma el Jefe de Administración y se entrega al Plantel Exterior para que de las bajas correspondientes. Además se informa a la Unidad de Administración Facturación para que no se presenten diferencias.

En el caso de falta de pago sin compromiso de Plan de Pago se procede a la baja antes de la facturación y se procede de la misma forma.

F 16:

La semana anterior al corte se procede a la verificación de todos los archivos ingresados a posteriori del corte anterior. Se puede obtener la información en el Sistema en Y:/Cobranzas/Credicoop/2006 y Y:/Cobranzas/PagoFácil/2006 o también en el bibliorato de cada entidad donde están las respectivas Cajas. Si falta algún archivo se revisan todos los mails ingresados. Si no ha ingresado se realiza el reclamo a **layuda@siemens-itron.com.ar** con la fecha del día siguiente a la recaudación. En el caso del Banco Credicoop se solicita por teléfono al número 011-48577181 o por E-Mail **GMedios@bancocredicoop.coop**

F 17:

Primero se cargan todos los datos de las tarjetas nuevas a debitar o cambios de datos para las que ya están cargadas. También se realizan lo rechazos de los abonados que no se pudieron debitan por algún problema de la tarjeta (fondos insuficientes, error en el n° de tarjeta,etc)

Para realizar la carga de datos vamos al Módulo Caja – Recibos – Cuenta del Abonado (TEL) vemos Cuenta, seleccionamos al factura a debitar y clic DEB DIR (F 17.1). Se cargan los datos que solicita la pantalla (F°17.2) se acepta y confirma la generación del débito (F 17.3).

Para realizar un rechazo sobre el DD presentado el mes anterior, clic en Rechazo y se genera un comprobante RD que no tiene saldo y para poder darle saldo sobre el mismo clic en Reparar, se cierra la ventana y se sale de la pantalla, se va a la pestaña Aplicar y se inserta el comprobante DD con el DR. De esta forma la factura queda con saldo para ser cobrada en efectivo o si el abonado lo desea se presenta nuevamente (F 17.4)

Para anular un débito se va sobre el comprobante DD y clic en Anular y se acepta (F 17.5).

Una vez realizados todos los cambios se va al Módulo Contratos a Reportes la opción Presentación Vista Previa (F 17.6) aparece el reporte de cada tarjeta con todos los datos para la presentación (F 17.7).

Para todas las tarjetas el proceso en el Módulo CAJA y CONTRATOS es igual.

Tarjeta Naranja:

Fecha de presentación los días 18 de cada mes (si cae fin de semana se envía el viernes). Una vez corroborado el listado de Presentación Vista Previa se pasa al Módulo de Caja a Comprobantes – Presentación de Débitos- Emitir Comprobante (F 17.8). Emitido el comprobante (F 17.9), se imprime y guarda en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/aielloA/débitos/2066/octubre/Naranja. Con el número que figura como ID COMPROBANTE se va a la pestaña Comprobantes – Presentación de Débitos – Consultar Archivo y se ingresa el número (F 17.10), se genera el documento de texto y se guarda en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/débitos/2006/ octubre/Naranja. Para el envío de este documento la Unidad Administrativa Sistemas tiene que modificar el archivo de texto para enviarlo a la tarjeta por la página de internet: se va al icono de internet e se ingresa a **http://sta.tarjetanaranja.com.ar**, se consigna el nombre del usuario y clave (F 17.11) que figura en el bibliorato de Débitos Automáticos Tarjeta Naranja. En la bandeja de salida (F 17.12) clic opción Enviar, se completan los datos solicitados, se añade el archivo y clic en Enviar (F 17.13). Por último nos muestra un mensaje de recibido con fecha y hora con la asignación de un número, lo que no implica aceptación ni procesamiento.

Tarjeta Confiable BPN

Fecha de presentación en la sucursal Centenario del Banco de la Provincia de Neuquén es el 20 de cada mes. El procedimiento de todas las tarjetas es el mismo que se utilizara en el de Tarjeta Naranja. Solamente varían la forma, día y documentación que presenta cada una.

En este caso cuando un abonado se adhiere, se confecciona una planilla por triplicado con los datos que solicita el banco (F 17.14). Una de las planillas queda para el abonado, otra se envía a la

tarjeta y la tercera queda archivada en el bibliorato de Tarjeta Confiable Débitos Automáticos BPN junto con la fotocopia del DNI y constancia de CUIL.

Una vez realizado el procedimiento cuando se genera el archivo de texto se debe cambiar el nombre antes de guardarlo en /si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AielloA/débitos/2006/octubre/ confiable, como d.40305465003.txt que sería el número de comercio para Débitos Automáticos. Para ser enviado debe modificarse en el Area Administrativa de Sistemas.

Para enviar la información se copian los archivos de texto en un diskette con la identificación: CTC, nº de comercio, registros, importe, nº de teléfono del contacto o CTC. Se modifica el comprobante de presentaciones de débitos incluídos .txt que salen mal del sistema y deben corregirse los números de tarjeta y el importe a mano. Se imprime y envía con el diskette y la copia de la adhesión de los débitos nuevos. Toda esta documentación se entrega al banco con una nota en duplicado en que queda constancia del trámite que se archiva en el bibliorato de Tarjeta Confiable Débitos Automáticos. Simultáneamente se envía por E-Mail a **lorena.ghergo@bpn.com.ar**.

Tarjeta Coopeplus:

Se envía la presentación del Débito Automático de Tarjeta de Crédito COOpeplus, vía E-Mail a **comercial@nuevacar.com.,ar** <mailito:comercial@nuevacar.com.ar>, en diskette y papel, documentación que será retirada en la Unidad Administrativa Mesa de Entradas-Informes por personal del banco el día 24 de cada mes o día hábil siguiente (el modelo de nota y sobre se encuentra en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AiielloA/débitos/2006.

La devolución del archivo con los rechazos se realiza dentro de las 24 hs posteriores a la presentación.

Tarjeta VISA

La presentación se realiza entre el 20 y el 24 de cada mes, por medio de la página **https://vnet.visa.com.ar/extranet/Main** utilizando nombre de usuario y contraseña que figuran en el bibliorato de Tarjeta Visa Débitos Automáticos. El procedimiento para generar el archivo es similar al de Tarjeta Naranja, solamente cambia el nombre del archivo que se modifica cuando se guarda en //si03/CTC/UsuariosCTC/Personales/AiielloA/débitos/2006/
octubre/visa, y se llama visamos.txt. Antes de ser enviado debe corregirlo por la Unidad Administrativa de Sistemas.

Tarjeta MASTERCARD

La presentación se realiza entre el 20 y 24 de cada mes y cada año se confecciona un calendario de presentaciones. Se divide en cuatro grupos y para la cooperativa es el grupo 4. Esta tarjeta tiene su propio sistema , pero se realiza el mismo procedimiento que para las anteriores y luego el archivo de texto se guarda con la denominación da168.txt que debe ser modificado por la Unidad Administrativa de Sistemas y luego se exporta al sistema de Mastercard y se guarda como da168.pmp(Z:/AiielloA/débitos/2006/octubre/master). Este es el archivo que se va a enviar a la página de Mastercard:https:/wwwl.masterconsultas.com.ar/comercios/validación.html, se ingresa el usuario y clave que esta en el bibliorato de Informes de Sistema/masterdcard/ctc/débitos automáticos , luego se selecciona el nº de comercio para débitos automáticos 733589 y en la pestaña Débitos Automáticos – Presentación Débitos Automáticos – Examinar, se busca el archivo en Z:/-aiielloA/débitos/2006/octubre/master/da168.pmp, se selecciona y clic en Enviar. Luego se imprime el acuse recibo y se archiva toda la documentación en el bibliorato Tarjeta Master Débitos Automáticos.

F 18:

Todos los meses se realizan, por distintos motivos, notas de débito y de crédito. Estas se verifican antes de finalizar el mes. Se imprimen confirmando la cuenta del abonado y se le asigna un número. Se realiza un cierre de CAJA que confirma el asiento contable. Con un listado que emite la Unidad Administrativa de Facturación se corrobora y si esta conforme pasa a la Unidad Administrativa Jefe Administrativo para su firma. Luego la Unidad Administrativa de Facturación las ejecuta.

F 19:

En el primer sistema se ingresan las cobranzas de todos los meses. El responsable entrega una liquidación que contiene el nombre y apellido del abonado, número de teléfono y el nº de contrato y puede realizarse el pago en efectivo o con tarjeta. La Unidad Administrativa Gestión de Pagos confecciona un recibo por triplicado donde consta el importe entrega en efectivo y tarjetas. Un ejemplar se entrega al responsable de los cobros por mora, otro queda en dicha Unidad Administrativa y el tercero se archiva en la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza.

En las cuentas corrientes de los abonados figura el comprobante DB y una Nota de Débito `por la actualización de la deuda al momento de pasar al cobro la deuda. Al realizar la rendición el monto es mayor al detalle de la respectiva Cuenta Corriente porque falta generar la Nota de Débito por los gastos de la cobranza.

Cuando se genera la Nota de Débito se utiliza el item Recupero Gastos de Cobranza (0/00%)Cuenta 426220201 y se agrega en el detalle: gastos por enviar a cobrar.

En el Bibliorato de Cobranza de Mora Temprana hay una planilla con todos los datos de los abonados deudores.

En el caso de Recupero Judicial, el estudio jurídico envía un listado de los cobros y el procedimiento es el mismo. Lo que cambia es la Nota de Débito porque esa cifra la envía del estudio jurídico de acuerdo al tiempo del juicio. El bibliorato se denomina Recupero Judicial.

F 20:
Las cuentas pertenecen a Telefónica Datta Argentina SA y se factura en dólares. Cuando se recibe la orden de pago y el cheque correspondiente a la facturación, hay que calcular la cotización que se utilizó en el cálculo. Generalmente hay diferencias entre lo que se

facturó y el pago que realizan por lo que se genera una nota de débito o crédito según corresponda.

Al ingresar a estas cuentas aparece una indicación de la factura y la cotización que se utilizó al facturar (F 20.1) Al seleccionar la factura se ingresa en la opción "pesificación" y se ingresa el cambio del día que es el importe del dólar de la orden de pago y clic en el indicador aceptando. Aparece el comprobante D<P con un número asignado, este comprobante es el que se cobra y si hay diferencia de cotización se hace la respectiva nota de débito. En caso de nota de crédito se aplica al comprobante respectivo.

Se ingresa el cheque enviado, se imprime el recibo de Caja, ambos se firman y se pasan a la Unidad Administrativa de Gestión de Pagos para su envío por correo privado. El cierre de Caja y el cheque es entregado a la Unidad Administrativa Jefe Administrativo para su control y depósito en el banco

Los pagos que envía Telefónica de Argentina, en pesos, no genera recargos, por lo que debe cancelarse la opción recargos.

Unidad Administrativa: **GESTION CONTABLE Y CONCILIACIONES.**

Dependencia: **Jefe de Administración**

FUNCIONES DIARIAS:

- F 1 Registro contable de las transferencias de fondos bancarios de Pago Fácil

FUNCIONES SEMANALES:

- F 2 Registro contable manual de cheques diferidos
- F 3 Análisis de cuentas que integran el Informe Financiero
- F 4 Registro contable de las liquidaciones de Tarjeta de Crédito "Crediguia"
- F 5 Soporte a la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes

FUNCIONES MENSUALES:

- F 6 Liquidación de Débitos Automáticos de Tarjetas de Crédito
- F 7 Conciliaciones bancarias de CTC y Neunet SA
- F 8 Registro contable de cancelaciones bancarias pendientes
- F 9 Registro de recaudaciones por Caja de pagos de Neunet SA a Tel. de Arg. vía CTC
- F 10 Conciliación del Resumen Mensual de Pago Fácil
- F 11 Actualizar, confeccionar y enviar a la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes
  un cuadro de recargos financieros que cobran las distintas tarjetas de crédito.
- F 12 Conciliar trimestralmente las operaciones con Tarjetas de Crédito
- F 13 Conciliar el Libro IVA Compras CTC
- F 14 Registro contable manual de las Comisiones de Garantías del Bco. Credicoop.

- F 15 Registro contable manual de los intereses del préstamo del Bco. Credicoop.

- F 16 Registro contable manual del porcentaje de ingresos por cursos del Centro Tecnológico.

- F 17 Registro contable de cheques rechazados

- F 18 Registro contable manual de las transferencias bancarias de la Universidad de Salta

- F 19 Análisis de cuentas para el cierre de balance.

FUNCIONES OCASIONALES:

- F 20 Colaboración en el cierre de Balance Anual
- F 21 Diseño en equipo de la información contenida en el dorso de la factura.
- F 22 Gestión de nuevas operaciones de Débito Automático y con Tarjetas de Crédito.
- F 23 Gestión y registro de transacciones financieras entre CTC y Neunet SA
- F 24 Refinanciación de deudores de Internet y control Plan de Pagos
- F 25 Análisis de recargos financieros facturados
- F 26 Organización de Cursos de Capacitación Interna
- F 27 Reemplazo de puestos de trabajo (Unidades Administrativas Gestión de Socios y Clientes y Jefe de Administración)

- F 29 Colaboración en la confección de planillas de control de pagos a FeCoSur.

- F 30 Registro Contable manual de los canjes de cheques vencidos

- F 31 Actualización de la situación impositiva de la Cooperativa con sus Proveedores.

Descripción narrativa de las funciones específicas:

F 1. Diariamente Pago Fácil envía por E-Mail las recaudaciones que realiza (F 1.1) y las Ordenes de Pago (F 1.2) a la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza, quien es responsable de bajarlos y aplicarlos al sistema.

La Unidad Administrativa Gestión de Cobranza envía ambos archivos aplicados e impresos, y se encarga de verificar que las Ordenes de Pago coincidan con las recaudaciones de Pago Fácil y las archiva en el respectivo bibliorato.

Una vez verificado se registra manualmente la transferencia de dinero al Banco Credicoop y las retenciones de IVA. El procedimiento es el siguiente: se ingresa al sistema-administración-asientos manuales (F 1.3) aparece la pestaña "Asientos" se selecciona "alta" (F 1.4). En esta pantalla tenemos dos pestañas. Una de datos principales (F 1.5) : fecha, descripción:

transferencia de fondos Pago Fácil, y en segundo término, clic en la pestaña movimientos (F 1.6) se ingresan las cuentas con el importe de la Orden de Pago. Después de verificar que los datos son correctos de acepta y aparece en pantalla la ventana de "asientos-alta" y pregunta "confirma la operación ?" si todo es correcto se oprime "si" (F 1.7) Aparece una nueva ventana de "asientos-alta" que pregunta "desea imprimir éste asiento ?" presiono "si" . En la pantalla aparece el asiento contable, se selecciona imprimir y se cierra la pantalla (F 1.8).

Se abrocha el asiento contable con las impresiones de la recaudación y la Orden de Pago y se archiva en el bibliorato respectivo

Nota aclaratoria:

En el caso que Pago Fácil envíe una Orden de Pago en la cual se rinde mas de una recaudación diaria, hay que tener en cuenta que por cada una de éstas hay una retención de IVA, por lo tanto en el asiento contable hay que ingresar/repetir la cuenta Retenciones IVA tantas veces como figure en la Orden de Pago.

Si al momento de realizar el asiento, no balancea por un centavo, se debe incorporar la cuenta 511091110 Diferencia por Redondeo.

F 2. Para realizar este procedimiento primeramente se debe ubicar en el bibliorato "Hojas de Trabajo – Reunión de los Martes" el último "Informe Estadístico" (F 2.1) que corresponde a la semana anterior y en el sector de "Informe de cheques emitidos diferidos" (F 2.2) se verifican las fechas de pago.

Pueden ocurrir dos situaciones:

a) que no haya vencido ningún cheque en el transcurso de la semana, por lo que no es necesario realizar ajuste.
b) que si hayan vencido cheques y entonces deberá procederse de la siguiente forma:

Ingresamos al sistema contable, en Administración – Asientos Manuales (F 2.3) aparece en la pantalla "Asientos" y se selecciona "alta" (F 2.4). En esta pantalla tenemos dos pestañas: una de datos principales (F 2.5) fecha de pago del cheque diferido y descripción con detalle del banco y número de cheque, clic en la pestaña "movimientos" que es la segunda (F 2.6) donde se ingresan las cuentas con el importe del cheque.

Se verifican los datos ingresados en ambas pestañas y se acepta. Aparece en la pantalla la ventana "asientos-alta" donde pregunta: "Confirma la operación ?" si todo esta correcto se presiona "si" (F 2.7) . Aparece una nueva ventana de "asiento-alta" que pregunta "desea imprimir este asiento?" se
presiona "si" (F 2.8). Nos muestra en la pantalla el asiento y se selecciona imprimir. Luego se sierra la pantalla (F 2.9).

Se archiva el asiento con el "Informe Estadístico" en el bibliorato referido ut supra.

F 3. Semanalmente se reúnen los miembros del Consejo de Administración y uno de los temas es tomar conocimiento del "Informe Estadístico-Financiero". A tal fin el Asesor de Sistemas prepara un listado de cuentas (F 3.1)

El procedimiento para la confección de dicho informe incluye varias tareas:

Control de las cuentas que se listan en el informe, considerando las variaciones con el Informe de la semana anterior. Se procede a extraer del bibliorato "Hojas de Trabajo-Reunión de los Martes" el último informe. En la primera hoja (F 3.2) se encuentra el listado de cuentas, se ingresa al sistema – informes – cuentas contables – mayor (F 3.3). Se abre la ventana "Mayor" (F 3.4) y se completa la siguiente información: se ingresa el número de cuenta, desde el día 1 del mes en curso hasta el día que estamos realizando el control, se selecciona la tecla aceptar. Se abre la ventana "Informe Libro Mayor por Cuenta" (F 3.5) en el final del informe se puede controlar el saldo actual de la cuenta con el saldo anterior. Si existe una diferencia significativa se analiza la cuenta.

a) Se verifica que todos los cheques diferidos emitidos durante la semana estén debidamente registrados. Este listado se realiza con el listado "Informe de Cheques Emitidos Diferidos" que se encuentra en el mismo informe (F 3.6) . Una vez controlado se emiten dos listados. Se ingresa al sistema contable: informes-cheques-cheques de 3ros diferidos (F 3.7), se abre la ventana "Cheques de Terceros Diferidos" (F 3.8) y se verifica que el saldo de este informe coincida con el saldo de la cuenta "11101112 Cheques Diferidos de Terceros", que se analizó anteriormente. Si los saldos son correctos se imprimen 10 (diez) copias de este listado y se pasan al

Asesor de Sistemas para adjuntar al Informe Estadístico-Financiero. Si los saldos no coinciden se verifican y corrigen las diferencias.

Se ingresa al sistema contable: informes – cheques – Cheques Propios Diferidos No Vencidos (F 3.9). Se abre la ventana "Cheques Propios Diferidos No Vencidos" (F 3.10) y se verifica que el saldo de éste listado, coincida con la sumatoria de los saldos de las cuentas
"Cheques Diferidos" (F 3.2) que se analizó anteriormente. Este es el detalle de las cuentas de "Cheques Diferidos Emitidos":

21104101 Cheques Emitidos Diferidos Bco Prov. Neuquén
21104102 Cheques Emitidos Diferidos Bco Credicoop
21104103 Cheques Emitidos Diferidos Bco Nación

Si los saldos son correctos, se imprimen diez (10) copias de este listado y se entrega al Asesor de Sistemas, para que se adjunte al "Informe Estadístico-Financiero".

Si los saldos no coinciden se analiza y corrigen las diferencias.

b) Se solicita a la Unidad Administrativa Sistemas que emitan un listado de "asientos desbalanceados".
Todos los días martes la Unidad Administrativa de Sistemas envía un detalle de los asientos desbalanceados. Se abre el archivo: Escritorio (F 3.11) "Asientos Desbalanceados" (F 3.12)
donde hay una carpeta para cada mes. Se selecciona el mes. 200609 (F 3.13) 26-09-06 "Asientos Desbalanceados.xls" (F 3.14). Se abre el archivo con el listado de los asientos desbalanceados a la fecha (F 3.15) y se imprime.

Se utiliza de ejemplo el asiento desbalanceado que figura en el listado. Se debe imprimir el asiento desbalanceado: ingresados al Sistema – Administración – Asientos Manuales (F 3.16), se abre la ventana "Asientos" (F 3.17) y se debe completar con la siguiente información: Código: se ingresa el número de asiento, seleccionados el botón consulta, se abre la ventana "Asientos – Consulta" (F 3.18) y se imprime. Se abre la ventana "Asientos- Consulta" (F 3.19) que muestra el asiento en pantalla y se selecciona "Imprimir".

Una vez que se tiene impreso el asiento, se detecta quien confeccionó el asiento. Se busca el original, se analiza el problema y se envía la solución a la Unidad Administrativa Sistemas para que realice las correcciones que sean necesarias. Una vez realizadas todas las correcciones se archiva toda la información. El asiento desbalanceado se archiva junto con el asiento corregido.

c) Listar el Balance de Saldos y Cuentas desde el primer día hábil del mes hasta el día del
informe.
Para corroborar que la registración contable es correcta, se realice un último control.

Se ingresa al Sistema: Informes, Cuentas Contables, Balance de Saldos y Cuentas (F 3.20) se abre la ventana "Balance de Saldos y Cuentas" (F 3.21) y se completa

los campos: - desde el día: primer día hábil del mes; -hasta el día: fecha en que estamos realizando el control, clic en el botón "Aceptar". Se abre la ventana "Balance de Saldos y Cuentas" (F 3.22), y verificamos que los saldos que figuran en el listado son correctos. Luego en la última página (F 3.23) y verifico que el Informe no contenga diferencias.

Se archiva toda la información en el Bibliorato "Hojas de Trabajo-Reunión de los Martes" .

F 4. Los días 10,20 y 30 de cada mes, el responsable de la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria, entrega y retira las liquidaciones de la Tarjeta CrediGuía.

Con la liquidación se va al Bibliorato "CTC Tarjeta CrediGuía – Nº 633", controlamos que entre la última liquidación ingresada y la recibida no esté faltando ninguna.

Hay que tener en cuenta que CrediGuía realiza los días 10 de cada mes la "Liquidación de Cupones" (F 4.1) y los días 20 y 30 nos envía un "Anticipo de Liquidación de Cupones" (F 4.2).

a) Para la "Liquidación de Cupones" se debe realizar el siguiente asiento manual: se ingresa al Sistema: Administración-Asientos Manuales (F 4.3). Aparece la ventana "Asientos" y selecciono "Alta" (F 4.4). En esta pantalla tenemos dos pestaña: 1-datos principales (F 4.5) Fecha: se ingresa la fecha de pago de la liquidación, y Descripción: Liquidación de cupones CrediGuía, clic en pestaña de "Movimientos", 2-"Movimientos" (F 4.6) se ingresan las cuentas con los importes que figuran en la liquidación. Se verifica que los datos ingresados en ambas pantallas sean correctos y presiono "Aceptar". Aparece en pantalla la ventana de "Asientos-Alta" donde pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es

b) correcto, se presiona "Si" . Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento ?" se presiona "Si" (F 4.7). Nos muestra en la pantalla el asiento, selecciono imprimir. Luego se cierra la pantalla (F 4.8).

   Si la "Liquidación de Cupones" tiene retención de IVA, Ganancias y/o Ingresos Brutos, ésta viene acompañada del respectivo Certificado de Retención (F 4.9), al que se fotocopia y se adjunta a la liquidación. El Certificado de Retención original se pasa a la Unidad Administrativa de Gestión de Pagos, para su posterior control e ingreso al SIAP.

   Finalmente se abrocha el asiento, con la "Liquidación de Cupones" y se archiva en el bibliorato "CTC – Tarjeta CrediGuía – Nº633"

c) Para los "Anticipos de Liquidación de Cupones" se debe realizar el siguiente asiento manual:
   Se ingresa al Sistema, Administración, Asientos Manuales (F 4.3), aparece la ventana "Asientos" se selecciona"Alta" (F 4.4) en esta pantalla aparecen dos pestañas: 1-Datos Principales (F4.10): Fecha: ingresamos la fecha de pago de la

liquidación. 2- descripción: "Anticipo Liquidación Cupones CrediGuía", clic en la pestaña "Movimientos". 2 – Movimientos (F 4.11) se ingresan las cuentas con los importes que figuran en la liquidación.

Se verifican los datos ingresados, en ambas pestañas, y si son correctos, se acepta. Aparece en pantalla la ventana "Asientos-Alta" y pregunta "Confirma la Operación ?" si es correcto presiono "Si". Aparece una nueva ventana "Asientos-Alta" que pregunta "Desea Imprimir éste Asiento ?" se presiona "Si" (F 4.7) Nos muestra en la pantalla el asiento, se selecciona "Imprimir". Luego se cierra la pantalla (F 4.8)

Se abrocha el asiento con el "Anticipo de Liquidación de Cupones" y se archiva en el bibliorato "CTC-Tarjeta CrediGuía-Nº 633".19

F 5. Se atienden todas las consultas de la Unidad Administrativa Atención al Cliente, en relación al Sistema de Caja.

F 6. Las tarjetas de crédito que trabajan con débitos automáticos son las siguientes:

- Número de Cuenta	Descripción
- 11303101	Tarjeta Cabal
- 11303102	Tarjeta Mastercard
- 11303103	Tarjeta Visa
- 11303105	Tarjeta Naranja
- 11303106	Tarjeta Confiable BPN
- 11303112	Tarjeta Coopeplus

a) Presentación Débitos Automáticos mes / año:

Entre los días 20 y 22 de cada mes la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas, realiza la presentación de los Débitos Automáticos de las distintas Tarjetas de Crédito. Luego nos entrega el "Informe de Débitos incluidos en una Presentación" (F 6.1), para realizar el asiento manual correspondiente.

Se realiza un asiento por cada Tarjeta de Crédito: Por ejemplo: Tarjeta Confiable. Ingresamos al Sistema – Administración- Asientos Manuales (F 6.2) . Aparece la ventana y selecciono: "Alta" (F 6.3), en esta pantalla aparecen dos pestañas: 1) "Datos Principales" (F 6.4) a) "Fecha": ingresamos la fecha de presentación de los Débitos Automáticos. b) "Descripción": Presentación Débitos Automáticos Confiable (mes y año),

clic en la pestaña " Movimientos", 2)" Movimientos" (F 6.5), a) ingresar las cuentas con el importe de la presentación de la Tarjeta Confiable.

Se verifica que los datos ingresados en ambas pestañas sean correctos, luego clic en "Aceptar". Aparece en la pantalla la ventana "Asientos-Alta" y pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es correcto se presiona "Si" (F 6-6) Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento ?" se presiona "Si" (F 6.7). Nos muestra en la pantalla el asiento, se selecciona imprimir y luego se cierra la pantalla (F 6.8).

Se abrocha el asiento con la planilla de Presentación de Débitos Automáticos que entregó la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranza y se archiva en el bibliorato "CRC-Tarjeta Confiable-Débitos Automáticos". Se debe también completar el cuadro de control (F 6.9) que hay en el bibliorato con los siguientes datos: Fecha, número e importe de la registración contable.

En la PC la ruta de acceso al cuadro de control es : C:\Documents and Settings\scrignerp\Mis Documentos\C.T.C\2006\Tarjetas de Crédito\Resumen DA tarjetas.xls, en la hoja Confiable.

a) Rechazo Débitos Automáticos mes /año.

Entre los días 25 y 31 de cada mes se reciben los rechazos de los débitos automáticos de las Tarjetas de Crédito (F 6.10). En caso que no llegue esta información, se la puede obtener en la Pagina Web de cada tarjeta:

https://consultas.cabal.com.ar/comercios/
https://www.masterconsultas.com.ar/
https://www.visa.com.ar/

Se le entrega el listado correspondiente a la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranza para que realice el trámite correspondiente.

Se debe realizar el asiento manual para que el rechazo quede registrado en el sistema. Se confecciona un asiento por cada tarjeta de crédito. Se debe verificar en el bibliorato "CTC-Tarjeta Confiable-Débitos Automáticos" que se encuentre archivado la presentación de los Débitos Automáticos del período y su correspondiente asiento. Una vez verificado, se realiza el asiento de rechazo.

Se ingresa al Sistema- Administración-Asientos Manuales (F 6.2). Aparece la ventana "Asientos" y se selecciona "Alta" (F 6.3), en la pantalla hay dos pestañas: 1) Datos Principales (F 6.11) a) Fecha: ingresamos la fecha del rechazo de los débitos automáticos., b) Descripción: rechazo débitos automáticos Confiable 08/2006. clic en la pestaña "Movimientos" 2) Movimientos (F 6.12) a) ingresar las cuentas con el importe de la presentación.

Verificar que los datos ingresados en ambas pestañas sean correctos, clic "Aceptar". Aparece en la pantalla la ventana "Asientos-Alta" y pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es correcto, clic "Si" (F 6.6). Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento ?" clic "Si" (F 6.7). Nos muestra en pantalla el asiento, se selecciona "Imprimir" . Luego se cierra la pantalla (F 6.13)

Se abrocha el asiento con la planilla de Rechazos de Débitos Automáticos que envió la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranzas y se archiva en el bibliorato "CTC-Tarjeta Confiable-Débitos Automáticos" También se debe completar el cuadro de control (F 6.9) que esta en el bibliorato con los siguientes datos: Fecha, número e importe de la registración contable.

En la PC, la ruta de acceso al cuadro de control es: C:\C.T.C\Tarjetas de Crédito\Resúmen DA tarjetas.xls, en hoja Confiable.

b) Liquidación de Débito Automático N° ...

Entre el 1 y el 10 de cada mes, los Bancos envían las liquidaciones de los Débitos Automáticos (F 6.14). En caso de no llegar esta información en término, se pueden bajar las liquidaciones de las respectivas páginas Web:

- https://consultas.cabal.com.ar/comercios/
- http://www.mastercolsultas.com.ar/
- http://www.visa.com.ar/

Se debe verificar en el bibliorato "CTC –Tarjeta Confiable-Débitos Automáticos" que se encuentre las Presentación de los Débitos Automáticos, los rechazos y sus correspondientes asientos. Una vez corroborado, realizamos el asiento automático de liquidación.

Se ingresa al Sistema-Comprobantes-Liquidación de Tarjeta (F6.15), "Alta" (F 6.16) en la pantalla aparecen cuatro pestañas: 1) Tarjetas: a) Fecha de liquidación: ingresamos la fecha de cobro que figura en la liquidación; b) N° de comprobante: es el número de liquidación o resumen; c) Banco: código del banco en el cual la tarjeta va a realizar la acreditación del dinero:

- 12 Banco Credicoop (Cabal, Coopeplus, Mastercard y Visa)
- 22 Banco Nación (Naranja)
- 26 Banco Prov. Neuquén (Confiable)

c) Tarjeta: Código de la Tarjeta que se esta liquidando (F 6.17)

- 93 Tarjeta Cabal
- 92 Tarjeta Mastercard
- 91 Tarjeta Visa
- 95 Tarjeta Naranja
- 96 Tarjeta Confiable BPN
- 101 Tarjeta Coopeplus

2) Cupones: esta pestaña no se utiliza para procesar los Débitos Automáticos. 3) Retenciones. En el caso que la liquidación tenga retenciones, se deben completar los siguientes campos: a) Tipo: clic en la flechita, y se despliegan las opciones de retenciones (F 6.18), se selecciona la retención que corresponda. b) Importe: se ingresa el importe de la retención, clic en "Agregar". Si la liquidación tiene mas de una retención, se repite el punto 3) tantas veces como retenciones tenga la liquidación. Una vez ingresadas todas las retenciones se selecciona la pestaña Totales 4) "Totales" (F 6.19), a) Gastos Bancarios: importe de los gastos bancarios/aportes, b) IVA Gastos Bancarios: IVA sobre los gastos / aportes bancarios. c) Gastos de Financiación: se ingresa el importe de los gastos de financiación que figuran en la liquidación. d) IVA Gastos de Financiación: se ingresa el importe del IVA correspondiente a los gastos de financiación. e) Total de cupones fuera del Sistema: importe del total general de la liquidación sin los descuentos (este importe surge del importe de la presentación menos los rechazos. f) Total Neto: este importe aparece automáticamente , se verifica que coincida con el importe que nos va a acreditar la tarjeta de la cuenta bancaria.

Verificar que los datos ingresados son correctos, luego clic en "Aceptar" . Aparece en la pantalla la ventana de "Asientos-Alta" y pregunta "Confirma la operación ?"si todo es correcto, clic "Si" (F

6.6). Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" y pregunta "Desea imprimir este asiento" se presiona "Si" (F6.7). Nos muestra en la pantalla la registración del asiento, selecciono "Imprimir". Luego se cierra la pantalla (F 6.20) Para salir de la pantalla, se selecciona "Salir".

Se abrocha el asiento con la Liquidación de Débitos Automáticos, se adjunta a las Presentaciones y Rechazos de Débitos Automáticos, y se archiva en el bibliorato "CTC-Tarjeta Confiable-Débitos Automáticos". También se debe completar el cuadro de control (F 6.9) que está en el bibliorato con los siguientes datos: período, fecha del asiento, número de asiento e importe.

En la PC la ruta de acceso al cuadro de control es : scrignerp\Mis documentos\PAOLA\C.T.C\2006\Tarjetas de Crédito\Resúmen DA tarjetas.xls, en la hoja Cabal.

F 7. Conciliaciones bancarias:

La Cooperativa tiene vinculaciones financieras con las siguientes instituciones bancarias:

- Banco de la Provincia de Neuquén – Cta/Cte Nº 108879
- Banco Credicoop – Cta/Cte Nº 2412/4
- Banco de la Nación Argentina – Cta/Cte Nº 830/04
- Bank Boston – Cta/Cte Nº 909/89 y Cta Esp. (en pesos) Nº 7991/35

El primer día hábil de cada mes se obtienen los extractos bancarios del mes inmediato anterior. El procedimiento es el siguiente:

- Banco de la Provincia de Neuquén, se solicita en la sucursal Centenario.

- Banco Credicoop, se baja de Internet (las claves se encuentran en el bibliorato "Informes de Sistemas". Se ingresa a la página del Banco, se selecciona "Consulta de Cuentas", luego "Saldos y Movimientos entre fechas" (F 7.1); se selecciona el intervalo de fecha que queremos visualizar, luego clic en "Enviar" (F 7.2). Se selecciona el programa por el que se puede bajar de la PC el extracto bancario y clic en "Exportar" (F 7.3). Los extractos que se obtienen por Internet se deben guardar en un archivo excel, con la siguiente dirección: Mi documentos\C.T.C°2006\Bco.Credicoop\Hojas de trabajo conciliación\Mov20060930.xls

- Banco de la Nación Argentina, y Bank Boston, los extractos son solicitados por Neunet
  Neuquén, en sus sucursales bancarias y enviados a CTC por intermedio de la Unidad
  Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria.

Los extractos bancarios pasan a la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas que ingresa en las cuentas corrientes de cada abonado y en el sistema las transferencias bancarias realizadas por cada abonado. Cuando nos cancela el banco Credicoop figuran en el extracto como "Trans.Recib.Min.Otro Tit" / "Pago a Proveedor".

Hay que tener en cuenta que el Banco Credicoop realiza todos los días un único movimiento por la sumatoria de los cheques al día que deposita CTC, y en el extracto figura como "Valores de GesVal". Para conciliarlos se debe obtener de la página de Internet los "Movimientos de Gestión de Valores" donde se encuentra el detalle de cada uno de los cheques que integran el documento.

Entonces se ingresa en la página del Banco Credicoop seleccionamos "Consultas de Cuentas" , "Operatoria con Cheques", "GesVal" (F 7.4) En la nueva pantalla se selecciona "Valores al Cobro" por fecha de liquidación y seleccionamos el período, clic en "Enviar" (F 7.5) Seleccionamos el programa que permite obtener el extracto bancario y click en "Exportar" (F 7.6). A estos "GesVal"obtenidos por Internet se deben guardar en una hoja excel con la siguiente dirección: Mis documentos\C.T.C\2006\Bco.Credicoop\Hojas de trabajo Conciliación\GesVAl20060930.xls.

Se verifica:

- en el Banco Credicoop que estén ingresadas al sistema todas las recaudaciones bancarias son provistas por la Unidad Administrativa de Archivo y Servicios Bancarios; las tarjetas de crédito de Cabal, MasterCard, Naranja, Visa, liquidaciones diarias que son provistas por la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza; y los Débitos Automáticos y

Recaudaciones de Pago Fácil del mes que gestiona esta Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones. También se verifica las correcciones de todos los asientos solicitados e ingresadas las recaudaciones pendientes y cheques diferidos.

- En el Banco Provincia de Neuquén que se encuentren registradas al sistema todas las recaudaciones bancarias que provee la Unidad Administrativa de Archivo y Servicios Bancarios; tarjeta de crédito Confiable y liquidaciones diarias provista por la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranza; y Débitos Automáticos por esta Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones; y Gastos Bancarios por Recaudaciones provista por la Unidad Administrativa de Gestión de Pagos. También debe verificarse que estén corregidos todos los asientos solicitados e ingresadas las recaudaciones pendientes y los cheques diferidos.

- En el Banco de la Nación Argentina, que se hayan ingresado las liquidaciones de la Tarjeta Naranja, liquidaciones diarias que provee la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza y de Débitos Automáticos que provee esta Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones.

Se ingresa al sistema y se imprimen los mayores de la cuentas de los bancos por los períodos a conciliar:
Se ingresa al sistema-Cuentas Contables-Mayor (F 7.7) se abre la ventana "Mayor" en la que se deben completar los siguientes campos: Cuenta: 11102102 Banco Credicoop C.C 2412/4

Desde el día 01/09/2006
Hasta el día 30/09/2006 luego clic en "Aceptar" (F 7.8). Aparece en la pantalla el "Informe del Libro Mayor Por Cuenta" (F 7.9) se imprime una copia.

Del bibliorato de "Conciliaciones Bancarias" del banco correspondiente, se selecciona la planilla del mes anterior (F 7.10).

Se procede a puntear el mayor contable, el extracto bancario y los movimientos pendientes del mes anterior. Las diferencias que surgen son analizadas, su origen, si

corresponde a un error que hay que corregir o son movimientos que quedan pendientes para el mes próximo.

Una vez finalizado el punteo, se ingresan los movimientos pendientes a la planilla excel. Para ello se debe ingresar en "Mis Documentos" C.T.C 2006 – Banco Credicoop – Conciliación 2412/4.xls,
se crea una nueva hoja, 092006, y se cargan todos los movimientos que quedan pendientes para la próxima conciliación.

Se analizan, clasifican y suman los gastos bancarios del mes, para luego realizar el correspondiente asiento. Se procede ingresando al Sistema – "Comprobantes" – "Comprobantes de Gastos" (F 7.11), "Alta" (F 7.12) se abre la ventana y se completan los datos: Número 200609302 (F 7.13) –"Comisión" Fecha de emisión: 34/09/2006
Fecha del input: 30/09/2006
Proveedor: 21 Banco Credicoop Ldo
Cuando se ingresa el número de Proveedor automáticamente se completan los campos de dirección, provincia, IVA, CUIT y localidad.
Detalle: Gastos Bancarios Bco Credicoop 09/2006
En la pestaña "Items Factura" se ingresa la cuenta 51103119 Gastos Bancarios, se ingresa el importe y clic en "Agregar Item", luego se ingresa 51103145 Impuesto Débitos Bancarios, se ingresa el importe y clic "Agregar Item", luego se ingresa 51103146 "Impuesto Crédito Bancario", se ingresa el importe Crédito Bancario", se ingresa el importe clic en "Agregar Item", luego clic en "Confirmar" y automáticamente se habilita la pestaña "Totales" e se ingresan las cuentas (F 7.14).
En IVA Inscripto, 11405300 y se ingresa el importe,
en Importe No Gravado, 51103119 y se ingresa el importe.
Se verifica que el total coincida con los gastos bancarios y clic "Aceptar"

Se verifican que los datos ingresados en ambas pestañas sean correctos, luego clic en "Aceptar". Aparece en pantalla la ventana "Asientos-Alta" donde pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es correcto, clic en "Si". Aparece una nueva venta "Asientos-Alta" que pregunta "Desea Imprimir éste Asiento ?" y clic "Si" . Nos muestra en la pantalla, el asiento, se selecciona "Imprimir" y se cierra la pantalla (F 7.15)

Finalmente se abrocha el asiento con la Planilla de Movimientos Pendientes y se archiva en el bibliorato "C.T.C – Banco Credicoop Cta/Cte 2412/4" junto con el mayor y el extracto.

F 8.

Cuando un banco rinde alguna recaudación que estaba pendiente, por omisión de rendición de algún comprobante no acreditado en el extracto correspondiente, se debe operar sobre el Mayor del Extracto Bancario, el asiento de la Recaudación Bancaria y el Resumen de la Recaudación por Sucursal de ese día.
Se debe verificar el importe que nos está rindiendo el Banco:

a) Diferencia entre el total de la recaudación que figura en el Resumen de la Recaudación por Sucursal de ese día y el importe total que figura en el asiento de la Recaudación bancaria.

b) Verificar en el Mayor de la cuenta "11102103 Recaudaciones Pendientes" que la diferencia corresponda al importe que se ha ingresado en nuestra contabilidad.
c) Si corresponde, debemos registrar la rendición de la recaudación pendiente por parte del Banco

Se procede de la siguiente forma:

Se ingresa al sistema: "Administración" – "Asientos Manuales" (F 8.1) Aparece la ventana "Asientos" , se selecciona "Alta" (F 8.2). En esta pantalla se tienen dos pestañas

1) "Datos Principales" (F 8.3) a) Fecha: Se ingresa la fecha de la rendición de la recaudación pendiente. b) Descripción: Cancelación Recaudación Pendiente Minuta N°... clic en la pestaña "Movimientos"
2) "Movimientos" (F 8.4): a) ingresar las cuentas con el importe de la rendición de la Recaudación Pendiente.

Se verifica que los datos ingresados en ambas pestañas sean correctos. Luego clic en "Aceptar", aparece en la pantalla la ventana de "Asientos Alta" donde pregunta "Confirma la operación ?", si todo es correcto, clic en "Si" (F 8.5) Aparece una nueva ventana de "Asientos Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento", clic en "Si" (F 8.6). Nos muestra en la pantalla el asiento, se selecciona "Imprimir". Luego se cierra la pantalla (F 8.7).

Se abrocha el asiento con la Recaudación Original de la que surge la diferencia y se archiva en el bibliorato de "Recaudación Original"

F 9.

Todos los meses C.T.C paga a Telefónica de Argentina las facturas correspondientes a tramas, abonos de línea centrex PBX y comunicaciones. En esa factura que envía Telefónica de Argentina están incluidos los consumos de Neunet S.A. Por ello todos los meses Neunet S.A cancela con un cheque el proporcional al consumo (Operación realizada por la Unidad Administrativa Gestión de Pagos).

La Unidad Administrativa Gestión de Pagos entrega una copia de la Orden de Pago de Neunet S.A (F 9.1) para que se ingrese el pago de Neunet S.A en la contabilidad de C.T.C, para lo cual se ingresa al sistema "Caja" – "Recibos" (F 9.2), se abre la ventana "Tipo de Recibo" se selecciona "Externo" (F 9.3), en esta pantalla se tienen dos campos a completar: a) A nombre: Neunet S.A, b) Tipo: click se despliega una barra de opciones (F 9.4) se selecciona Neunet S.A por Proveedores (F 9.5) clic en "Aceptar".

Se abre la ventana "Cajas-Cheques" (F 9.6), se ingresa en la pantalla los datos de la Orden de Pago:

a) Banco: se selecciona el banco correspondiente
b) Serie/Número: se ingresa serie y número del cheque emitido por Neunet S.A
c) Fecha: fecha del cheque
d) Seleccionar si el cheque es diferido o no
e) importe del cheque
f) denominación: Neunet S.A

clic en "agregar". Verificar que los datos sean correctos, luego clic en "Siguiente". Se abre la ventana "Caja-Retenciones" (F 9.7), en este caso no tiene retenciones, entonces clic en "Siguiente". Se abre la ventana "Caja-Cupones de Tarjetas" (F 9.8), en este caso no se cancela con tarjeta de crédito, entonces clic en "Siguiente", se abre la ventana "Caja-Cliente Individual" (F 9.9) con los siguientes datos:

a) recibo a nombre de : Neunet S.A
b) Tipo de recibo: NEUNET S.A POR PROVEEDORES>
c) Otros: $ 0.00
d) Efectivo: $ 0,00
e) Descripción: muestra todos los datos del cheque que se deben verificar.

Clic en "Aceptar", aparece en la pantalla la ventana "Confirmación" (F9.10) clic en "Si" y se genera e imprime el recibo de pago (F 9.11). En la pantalla aparece un mensaje de "Error" (F 9.12) clic en "Aceptar". En pantalla aparece nuevamente "Caja" seleccionamos y clic en "Cierre" (F 9.13) pasamos a la pantalla "Caja-Cliente Individual-Cierre de Caja" se verifican los conceptos y los importes (F 9.14) seleccionamos y clic en "Siguiente" y se pasa a una nueva pantalla "Caja Comprobantes Emitidos" (F 9.15) seleccionamos "Siguiente" y ahora la pantalla se denomina "Caja" y muestra el detalle de cheques, cupones y retenciones que se han ingresado (F 9.16) se verifican los datos del cheque, clic en "Aceptar" y aparece la ventana "Módulo de Caja" (F 9.17) se acepta y aparece una nueva ventana "Módulo de Caja" (F 9.18) que informa de un error. Se acepta y se genera el Cierre de Caja con su respectivo asiento (F 9.19).

Se abrocha la Orden de Pago, el Recibo y el Cierre de Caja y se pasa a la Unidad Administrativa Gestión de Pagos para su archivo.

F 10.

Mensualmente, la administración de Pago Fácil envía los certificados de Retención de IVA junto al Soporte de Procesos Diarios (planilla con todos los movimientos mensuales). Se debe verificar los importes de cada uno de los Certificados de Retención del IVA (F 10.1) con los asientos de Transferencia de Fondos Pago Fácil (F 10.2) , las Ordenes de Pago (F 10.3) y el Soporte de Procesos Diarios (F 10.4).

Se adjunta a las Recaudaciones una copia del Certificado de Retención de IVA que le corresponda, y el original se pasa a la Unidad Administrativa Gestión de Pagos para su control y DDJJ mensual del IVA.

Se pueden presentar tres situaciones diferentes:

a) Que Pago Fácil no haya enviado el archivo de transmisión de datos (recaudación). En este caso se debe solicitar a la Unidad de Administración Gestión de Cobranzas que verifique si las ha recibido. Si no es así, se debe realizar el reclamo a la Línea de Ayuda de Pago Fácil, layuda@pagofacil.com.ar.
b) Que Pago Fácil no haya enviado el archivo de Transferencias de Fondos (Ordenes de Pago),
c) en este caso se procede con el mismo procedimiento anterior.
d) Que Pago Fácil nos envíe algunos certificados de retención, en este caso debemos hacer el reclamo correspondiente a Fernando Bitti (fbitti@pagofacil.com.ar) que es el encargado en la Patagonia de todo tipo de reclamo.

NOTA: De todos los reclamos que se realicen debe enviarse una copia a la Unidad Administrativa Jefe de Administración.

F 11.
Cuando la Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes cobran las facturas telefónicas con tarjetas de crédito, deben controlar el cuadro que se envía mensualmente con los recargos financieros de las mismas.

Para que este cuadro se encuentre actualizado todos los meses se debe ingresar en las distintas páginas de las tarjetas de crédito para verificar si se produjeron cambios en la financiación.

Las páginas de internet de las tarjetas de crédito son las siguientes:

www.cabaldia.com.ar

www.bpn.com.ar

www.masterconsultas.com.ar

www.visa.com.ar

En los casos de tarjetas que no tengan página en internet se realiza la consulta telefónicamente.

La información obtenida se copia en el cuadro: Mis Documentos/Tarjetas de Crédito/2006/Coeficientes/20061013.xls (F 11.1).

En el mismo hay un ejemplo para que no se generen confusiones al momento de calcular los recargos financieros. Se corrigen en cada caso los coeficientes y se envía por correo electrónico a la Unidad Administrativa Jefe Administrativo con copia a la Unidad Administrativa Gestión de Socios y Clientes (CTC y NNT), a la Unidad Administrativa Gestión de Cobranza y al responsable de Mora Temprana.

F 12

A) Se imprime el Reporte de Cupones de Tarjeta y fecha que se encuentra en el Sistema de Contratos. Se abre el sistema de Contratos CTC – Reportes – Reportes Cupones por Tarjeta y fecha (F 12.1) , Reporte Cupones Tarjeta (F12.2) se ingresa el período (Desde-Hasta) se acepta y se abre el Reporte de Cupones de Tarjetas (F 12.3) que se imprime.

B) Se imprime el Mayor de las cuentas contables de las Tarjetas de Crédito:

11303101	Cabal	11303102	Mastercard	11303103	Visa
11303104	CrediGuía	11303105	Naranja	11303106	Confiable BPN
11303112	Coopeplus				

Se ingresa al Sistema contable CTC – Informes – Cuentas Contables – Mayor (F 12.4) se abre Mayor (F 12.5) en el que se ingresa la cuenta y el período. Se abre una ventana con el Mayor por Cuenta y se imprime (F 12.6)

C) En el bibliorato que corresponda se analiza las liquidaciones de la tarjeta del mes (F 12.7)

D) Si al comparar las Liquidaciones diarias de Tarjetas de Crédito con el Reporte de Tarjetas de Crédito y con el Mayor de la cuenta Contable correspondiente, todos los importes se encuentran tildados, la información es correcta. En caso contrario debe realizarse la corrección correspondiente.

E) Cuando se realizaron todas las verificaciones y correcciones, se controla que no existan diferencias.

F 13.

Los pasos para la conciliación del Libro IVA Compras con el Mayor son los siguientes:

a) Se imprime el Libro IVA Compras del período que se va a controlar. Luego abrimos el Sistema-Informes-IVA-IVA Compras (F 13.1). Se abre la ventana (F 13.2) en la que se ingresa el período: Desde el día: 01/08/2006 – Hasta el día 31/08/2006. Imprimir.
b) Se imprime el Mayor de las cuentas:

11405300 IVA Crédito
11404400 IVA Crédito 27 %
11405500 IVA Crédito 40,5 % RNI
11407200 Percepciones IVA Ar.3337

Se ingresa al Sistema-Informes-Cuentas-Mayor (F13.3) Se abre la ventana "Mayor" (F 13.4) que la que se ingresa la cuenta y el período:

Cuenta: 11405300 IVA Crédito
Desde : 01/08/2006
Hasta : 31/08/2006

Se abre una ventana con el "Libro Mayor por Cuenta" y se imprime.

Comparamos los saldos del Libro Mayor de las cuentas con el resumen que figura en la última hoja del Libro Mayor IVA. Se ingresan los datos en el cuadro de control (F 13.5) que tiene la siguiente dirección Mis Documentos\CTC\2006\Ctrol Libro Iva Cp\Cuadro Ctrol

Si todos los importes coinciden, significa que la información esta correctamente registrada. Si los importes no coinciden se debe analizar y conciliar ambos libros para ubicar el error, ya sea en el Libro IVA Compras o en algún movimiento no registrado.

Una vez que se ubicaron las diferencias se realiza un detalle de los errores y movimientos que no están registrados en el Libro IVA (F 13.6) y se pasa a la Unidad Administrativa Sistemas para que realice los ajustes necesarios.

Cuando se finalizan las modificaciones y ajustes, se vuelve a controlar los saldos del Libro Mayor y el Libro IVA, que deben ser iguales. Si persiste la diferencia se vuelven a analizar los movimientos.

F 14.

Todos los meses el Banco Credicoop debita de la cuenta corriente de CTC un importe de $ 1736,00 correspondiente a una garantía otorgada a la empresa. Envían el comprobante correspondiente "RPTLCC-Comprobante de Pago" (F 14.1).

Se debe registrar el asiento (manual) correspondiente: Se ingresa al Sistema-Administración-Asientos Manuales (F 14.2). Aparece la ventana Asientos se selecciona "Alta" (F 14.3), En la pantalla hay dos pestañas 1) Datos principales: (F 14.4) a) Fecha: se ingresa la fecha del comprobante. b) Descripción: Comisión Garantías Otorgadas Bco Credicoop, clic "Movimientos"

2)Movimientos (F 14.5) : a) se ingresan las cuentas con el importe del comprobante. (este comprobante tiene percepciones de IVA).

Se verifican que los datos ingresados en ambas pestañas son correctos, clic "Aceptar" . Aparece en la pantalla la ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Confirma la Operación ?" si todo es correcto se presiona "Si" (F 14.6). Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este Asiento" se presiona "Si" (F 14.7) Nos muestra en la pantalla el asiento, se selecciona "Imprimir". Luego se cierra la pantalla.

Se saca una fotocopia del comprobante "RPTLCC-Comprobante de Pago" y se pasa a la Unidad Administrativa de Gestión de Pagos para que archive con los "Certificados de Retención" y lo tenga en cuenta en la DDJJ de IVA.

Se abrocha el asiento con el comprobante "RPTLCC-Comprobante de Pago" y se archiva en el bibliorato "CTC-Banco Credicoop Cta/Cte 2412/4".

F 15.

Todos los meses el Banco Credicoop debita en la cuenta corriente de CTC los intereses correspondientes al préstamo solicitado oportunamente por la cooperativa (24 cuotas) (F 15.1). Se debe realizar el asiento (manual) correspondiente.
Se ingresa al Sistema-Administración-Asientos Manuales (F 15.2) aparece la ventana "Asientos" se selecciona "Alta" (F 15.3) en la pantalla hay dos pestañas: 1) Datos Principales (F 15.4): a) Fecha: se ingresa la fecha del comprobante, b) Descripción: Cuota n° Intereses Préstamo Banco Credicoop. clic en "Movimientos" 2) Movimientos: (F 15.5) : a) se ingresan las cuentas con el importe del comprobante. (Este comprobante tiene percepciones de IVA).

Se verifica que los datos ingresados en ambas pestañas son correctos, luego "Aceptar". Aparece en pantalla la ventana "Asientos-Alta" que pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es correcto, clic "Si" (F 15.6). Aparece una nueva pantalla de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento", clic "Si" . (F 15.7) Nos muestra la pantalla con el asiento, se selecciona "Imprimir".Luego se cierra la pantalla (F 15.8).

Se saca una fotocopia del comprobante "RPTLCC-Comprobante de Pago-Crédito" y se pasa a la Unidad Administrativa Gestión de Pagos, para que lo archive con los "Certificados de Retención" y lo tenga en cuenta en la DDJJ de IVA:

Se abrocha el asiento con el comprobante "RPTLCC-Comprobante de Pago-Crédito" y se archiva en el bibliorato "CTC-Banco Credicoop Cta Cta 2412/4.

F 16.

El Centro Tecnológico organiza cursos dirigidos a la comunidad (Ej. Curso de liquidación de Sueldos).

Del importe del total recaudado, un porcentaje corresponde a la Cooperativa. Se debe realizar el siguiente procedimiento para que quede registrado contablemente.

La Unidad Administrativa Facturación emite una factura por el importe que le corresponde a la cooperativa. Luego se ingresa al Sistema-Caja-Recibos (F 16.1) Ventana "Tipos de Recibo" (F 16.2) donde hay tres opciones: cuenta-contratos y externo. Se selecciona "Externo" y completamos los campos: "Nombre" : nombre del profesor o establecimiento de origen. "Tipo" se despliega un menú de opciones (F 16.3) y se selecciona, en este caso, Deudores Varios (F 16.4) clic "Aceptar". Se abre la ventana "Cajas-Cheques", en la que no se debe registrar nada salvo que se pague con un cheque. (F 16.5)

Se abre la ventana "Cajas-Retenciones" en la que tampoco debemos registrar nada (F 16.6). Se abre la ventana "Cajas-Cliente Individual" en la que se debe completar el campo "Efectivo" con el importe que le corresponde a la cooperativa (F 16.7) y clic "Aceptar".

Aparece en pantalla la ventana de "Confirmación" donde pregunta "Confirma la emisión del recibo ?" (F 16.8) se abre una ventana con un mensaje de error, el que se debe aceptar (F 16.9) y se imprime el recibo.

El sistema regresa a la pantalla de "Caja" (F 16.10) se selecciona "Cierre" y se abre la pantalla "Cierre de Caja" (F 16.11) , clic en "Siguiente", se abre la pantalla "Comprobantes Emitidos", se selecciona "Siguiente" (F 1612) y se abre la pantalla "Caja" , se acepta (F 16.13) , aparece una ventana "Módulo de Caja" en la que nos informa que no hay registros de Pago Fácil, "Aceptar" (F16.14) aparece una ventana "Módulo de Caja" Ocurrió un Error" en la que se informa de un error, "Aceptar" (F16.15) y se imprime el cierre de caja correspondiente, al que se adjunto el resto de documentos.

F 17.

Los cheques que son rechazados pueden identificarse por dos vías:

1) El banco en el que se depositó del cheque le envía a la cooperativa con la notificación del rechazo.
2) Cuando se realiza la conciliación bancaria surge el rechazo en la planilla de GesVal. En este caso hay que reclamar el cheque al respectivo banco.

Con el cheque rechazado se notifica a la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas para que contacte al abonado y le notifique el rechazo. Luego se realiza el asiento manual del rechazo.
Se ingresa al Sistema-Asientos Manuales (F 17.1) "Alta" (F 17.2) en esta pantalla hay dos pestañas: 1) Datos Principales: (F17.3) a) Fecha: se ingresa la fecha del rechazo, b) Descripción: Cheque Rechazado Bco..... N°..... clic "Movimientos" 2) Movimientos (F17.4) a) se ingresa las cuentas con el importe del cheque rechazado.

Se verifican que los datos ingresados en ambas pestañas sean correctos, luego clic "Aceptar". Aparece en la pantalla la ventana "Asientos-Alta" donde pregunta "Confirma la Operación ?" , si todo es correcto, clic "Si". Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea

imprimir este asiento ?" clic "Si". Nos muestra en pantalla el asiento y selecciono "Imprimir". Luego cierro la pantalla.

Se abrocha el asiento con la fotocopia del cheque rechazado y se archiva en el bibliorato "CTC Banco....."

Cuando el abonado entrega el nuevo cheque, se le entrega el rechazado y se ingresa el canje por la Unidad Administrativa Atención al Cliente utilizando el Sistema Caja-Comprobantes-Canje de Cheques. Se ingresa el n° de cheque rechazado, aparece la pantalla "Canje de Cheque" con los datos y le agregamos los gastos que cobra el banco por la gestión. Se registra el nuevo cheque, o efectivo o tarjeta y se emite un recibo.

F 18.

La Universidad Católica de Salta envía una carta en la que informa sobre la transferencia a la cuenta de la cooperativa del Banco Credicoop, por los meses de gestión. (F 18.1) y otra carta con una fotocopia de la transferencia (F 18.2). En este caso se debe controlar que la transferencia esté acreditada, caso contrario se debe hacer el reclamo.

Para el asiento manual se ingresa a Sistema-Administración-Asientos Manuales (F 18.3). Aparece la ventana "Asientos" y se selecciona "Alta" (F 18.4) En esta pantalla hay dos pestañas: 1) Datos Principales (F18.5). a) Fecha: se ingresa la fecha de la transferencia y b) Descripción: Universidad Católica de Salta. 2) Movimientos (F18.6) a) se ingresan las cuentas con los importes de la liquidación.

Se verifican que los datos ingresados en ambas pestaña sean correctos, luego clic "Aceptar". Aparece en la pantalla la ventana "Asientos-Alta" donde pregunta: "Confirma la Operación ?" si todo es correcto, clic en "Si". Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento ?" clic "Si" Nos muestra en la pantalla el asiento y se selecciona "Imprimir". Luego se cierra la pantalla.

Se abrocha el asiento con la "Transferencia Bancaria" y la Carta Informativa y se archiva en el bibliorato "CTC Banco Ctrrficoop Cta/Cte nº 2412/4".

F 19.

Todos los meses se deben listar los mayores de las cuentas que se detallan abajo, para realizar los controles que aseguran el cierre del Balance.

Número de Cuenta	Denominación de la Cuenta
11102101	Banco de la Provincia de Neuquén
11102103	Recaudaciones Pendientes BPN
11102107	Diferencia de Recaudaciones BPN
11102102	Banco Credicoop
11102104	Recaudaciones Pendientes BC
11102110	Diferencia de Recaudaciones BC
11101205	Banco de la Nación Argentina
11102105	Recaudaciones Pendientes BNA
11102111	Diferencia de Recaudaciones BNA
11101106	Banco Boston Cta Cte 90083
11102208	Banco Boston Cta 7991/35
21104003	Cheques Diferidos
21104100	Cheques Diferidos Emitidos
21104101	Cheques Diferidos Emitidos BPN
21104102	Cheques Diferidos Emitidos BC

21104103	Cheques Diferidos Emitidos BNA
11101400	Cheques Rechazados
11303101	Tarjeta Cabal
11303102	Tarjeta Master
11303103	Tarjeta Visa
11303104	Tarjeta CrediGuía
11303105	Tarjeta Naranja
11303106	Tarjeta Confiable
11406001	Cobranza Pago Fácil
21105444	NNT por Proveedores

Para emitir los Mayores se debe ingresar al Sistema Contable a: Informes – Mayor (F 19.1), se abre la ventana "Mayor" y se ingresan los siguientes datos:

Cuenta: 1102101 Bco de la Provincia de Neuquén
Desde: 01-08-2006
Hasta: 31-08-2006

Se selecciona "Aceptar" (F 19.2) y se abre una nueva ventana con el libro Mayor de la cuenta contable seleccionada. Se imprime y se realizan los controles correspondientes.

F 20.

Colabora en las operaciones del cierre del Ejercicio Anual de acuerdo a los requerimientos de la Asesoría Contable y Auditoria.

F 21.

Participa del equipo que confecciona la información que se adiciona al dorso de la factura.

F 22.

Periódicamente se realiza un análisis de las nuevas tarjetas de crédito que se incorporan al mercado, y de los productos que ofrecen, para evaluar la conveniencia de adhesión de la cooperativa a las mismas.

Una vez que la decisión está tomada, se comienza la negociación analizando convenios a firmar, comisiones , relaciones con los bancos, mecanismos de intercambio de servicios,etc. Paralelamente se deben instrumentar los mecanismos internos de CTC para dicha incorporación.

La Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones debe dar el alta a la nueva Tarjeta de Crédito en el Plan de Cuentas, para lo cual se ingresa al Sistema - Administración – Plan de Cuentas (F 22.1) alta (F 22.2) se abre la ventana Plan de Cuentas Alta y se completa la información requerida y se acepta (F 22.3)

Luego hay que identificar el "id" que le corresponde a esa cuenta y se pasa a la Unidad Administrativa Sistemas. Se ingresa al Sistema – Informes – Cuentas – Plan de Cuentas (F22.4) se abre la ventana Plan de Cuentas Contables en el que hay 5 columnas: número, nombre de la cuenta, Imputa, Tipo de Saldo, Id (F 22.5), se busca la cuenta y la última columna es el "id"

La Unidad Administrativa Sistemas realiza dos operaciones:

Para la Unidad Administrativa de Gestión de Socios y Clientes se habilita en el Módulo Caja la nueva tarjeta.

Para la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas se realizan los archivos para la Presentación de Débitos Automáticos de la nueva tarjeta.

La Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas debe contar con un detalle de las fechas de presentación de Débitos Automáticos y de rechazos., y del procedimiento de la información de dichos rechazos para la gestión de cobro.

La Unidad Administrativa Facturación se ocupa de la campaña de publicidad del nuevo producto, confeccionando los folletos que se acuerda con la Tarjeta (F 22.6)
Se confecciona un instructivo (F 22.7) y se adjunta el formulario de adhesión (F 22.8)

F 23

En algunas oportunidades se realizan transferencias entre las cuentas bancarias de CTC y Neunet S.A. En estos casos deben realizarse las siguientes registraciones:

CTC	NEUNET SA
1) Se debe hacer un asiento manual registrando el préstamo por parte de CTC a Neunet del monto por Transferencia Bancaria.	1) Cuando Neunet recibe la trasferencia bancaria por el préstamo solicitado a CTC, se realiza el siguiente asiento manual:

Transferencia Bancaria por Préstamo Neunet SA.

11411002 Deudores Neunet SA
11101102 Banco Credicoop

Transferencia Bancaria por préstamo solicitado a CTC.

11102102 Banco Credicoop
21106002 Acreedores CTC

2) Cuando Neunet SA devuelve el préstamo con un cheque diferido que tenía en cartera se procede de la siguiente forma:

-Abrir Sistema Cajas
-Recibos
- Comprobantes Externos
- A nombre: Neunet SA
- Tipo: Deudores Neunet Sa
- Aceptar
-Ingresar datos del cheque:
Banco
Serie-Número- Fecha de Cobro
Importe del cheque
- Denominación
- Aceptar
-Se imprime recibo
- Se cierra la Caja

Se genera el siguiente asiento:

11101112 Valores a Depositar Dif
11411002 Deudores Neunet SA

2) Cuando Neunet SA cancela el préstamo otorgado por CTC mediante cheques diferidos en cartera se procede así:

- Abrir Sistema
- Comprobantes
- Boletas de Depósito
- Alta
- Fecha de Depósito
- N° de Boleta (N° Recibos)
- Banco: 102 Acreedores CTC
- Cta Cte 22 Entrega Cheque CTC
- Tipo de depósito 2
- pestaña de "Cheques en Cartera"
y clic "Aceptar"

Se genera el siguiente asiento:

21106002 Acreedores de CTC
11101112 Valores a Dep. Diferidos

F 30 :

La Unidad Administrativa Gestión de Pagos informa cuando tiene un cheque vencido, ya sea que el proveedor no retiro el cheque o porque se venció, estando el mismo en su poder. Se verifica con los movimientos que quedaron pendientes en la última Conciliación Bancaria.

La Unidad Administrativa Gestión de Pagos envía la Orden de Pago original y el cheque vencido anulado y una copia del nuevo cheque entregado al proveedor.

Se ingresa al Sistema Contable y se realiza el asiento manual de canje del cheque. Administración – Asientos Manuales (F30.1) Asientos – Alta (F 30.2) – Datos Principales (F30.3) Fecha del nuevo cheque – Descripción: Canje de Ch. BB N 39759 x Ch BPN 72700. Clic en Movimientos (F 30.4) se ingresan las cuentas contables con el importe del cheque. Se verifican los datos ingresados y si es correcto se acepta. Aparece en pantalla "Asientos-Alta" y pregunta "Confirma la Operación?", si es correcto clic SI (F 30.5). Aparece una nueva ventana de "Asientos-Alta" que pregunta "Desea imprimir este asiento", clic SI (F 30.6) Aparece el asiento y se imprime, luego se cierra (F 30.7).

Se abrocha el asiento contable con la Orden de Pago original, el cheque vencido y la copia del nuevo cheque. Toda esta información es entregada a la Unidad Administrativa Gestión de Pagos y queda una copia para tenerlo en cuenta en la próxima conciliación bancaria.

F 31:

A principios de año se envían a todas las tarjetas, bancos, organismos y demás empresas (F 30) la siguiente documentación: Carta detallando información enviada (F 31.1) Autorización Comercial Municipal (F31.2) Acta de Verificación Impositiva (F 31.3) Constancia de Inscripción (F 31.4) Certificado de exención de Ingresos Brutos (F31.5) Certificado de exención de Imp. a las Ganancias (F31.6) y Acta del Consejo de Administración con la distribución de cargos (F31.7)

Unidad Administrativa : **FACTURACION**

Dependencia : **Jefe de Administración**

FUNCIONES DIARIAS :

F 1 Cambio de domicilio de línea telefónica

F 2 Transferencia de línea telefónica

F 3 Cambio de figuración y actualización información facturación

F 4 Notas de crédito y débito

F 5 Cierre de Caja – Notas de crédito y débito

F 6 Instalación de línea telefónica

F 7 Facturación

F 1.

Diariamente se reciben y tramitan las Planillas de Cambio de Domicilio que envía el Plantel Exterior.

Se ingresa al Sistema – Contratos CTC – en la pestaña "Domicilio" (F 1.1) , se detallan todos los cambios de Domicilio pendientes de confirmación o rechazo (F 1.2).

En caso de rechazo por no haberse realizado el cambio de domicilio, se ejecuta la opción "Rechazar", eliminándose automáticamente este cambio pendiente (F 1.2).

En caso afirmativo se debe ejecutar la opción "Confirmar" seleccionando previamente al abonado (F 1.2), se pasa a la pantalla (F 1.3) en la que solo debemos ejecutar "Aceptar" y se generará automáticamente las cuotas a cobrar en la factura mensual y actualiza el domicilio de facturación.

F 2.

Recibida la planilla de Transferencia de Línea de parte del Plantel Exterior se ingresa en Sistemas – Contratos CTC. se realizan los cambios a medida que se solicitan los mismos

o también se puede realizar el procedimiento en su totalidad antes de la facturación mensual.

En ABM Contratos se ingresa con el número de contrato del abonado (F 2.1) , se selecciona el abonado que corresponde haciendo clic sobre el abonado y se pinta de negro (F2.1), se presiona "Cambio de Titular" (F 2.2) y se completan los datos personales del nuevo titular (F 2.3). Si todos los datos son correctos se presiona "Aceptar".

F 3.

Diariamente, cuando se recibe la Planilla de Cambios y Actualización de Figuración se realiza el procedimiento ingresando a Sistema-Contratos CTC- Ventana "Ver Próxima Factura Teléfono F 3.1). Se ingresa el número telefónico sobre el que se actualizará la información y se "Acepta" (F 3.2).

Las actualizaciones que se pueden realizar con estas planillas son las siguientes: "Cambio del Nombre en Figuración de Factura", modificar "Domicilio Postal" (F 3.4) . Se pueden realizar los cambios de "Condición de IVA/CUIT" , desplegando la ventana con las distintas opciones de IVA (F 3.4). "Modificación de Zona" en caso que lo solicite la empresa encargada del reparto, en la que nos indica que zona es la que corresponde, o "Inactivo" cuando la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranzas señala esta condición, cancelando entonces la emisión de la factura.

Los cambios de "Nombre" , "N° de CUIT" y "Zona" son editables como texto común haciendo clic sobre la celda a modificar.

F 4.

Las Notas de Crédito y Débito tienen que estar confirmadas antes del fin de cada mes. Se pueden hacer en forma diaria, semanal y mensual.

Se ingresa al Sistema- Caja (F 4.1) se hace clic en "Comprobantes", luego se despliega una pantalla donde aparecen las opciones "Notas de Crédito" ó "Notas de Débito", en este caso hacemos una Nota de Crédito, pero el procedimiento es el mismo en caso de Notas de Débito. (F 4.2), se selecciona el tipo de comprobante para su impresión, si es Tipo A o Tipo B (F 4.3). Con el cursos se posiciona en la Nota de Crédito pendiente a confirmar y con la barra espaciadora la tildamos y luego "Aceptar" (F 4.4). Aparece automáticamente una pantalla que indica "Fecha" , "Tipo de Talonario" y "Próximo Número a Salir", lo cual tenemos que verificar con la numeración correlativa de las Notas de Crédito o Débito. Si el número que nos muestra no es el que corresponde y ya chequeamos los formularios cual es el que sigue, se cambia en esa pantalla. Si hay equivocación al consignar el número o la correlatividad del mismo, al dar "Aceptar" , automáticamente se genera la Nota de Crédito o Débito, y si esto sucede se pasa a la Unidad Administrativa Sistemas para su ajuste. Cuando se verifica que todos los datos son correctos se tilda "Aceptar" (F 4.5).

Automáticamente se genera el comprobante a imprimir en los respectivos formularios, ya sea Nota de Crédito o Débito (F 4.6). Finalizada la impresión se cierra la pantalla Caja.

F 5.

Se utiliza para el procedimiento el ingreso a Sistema-Caja (F 5.1), se tilda "Cierre" . Automáticamente aparece la pantalla "Cierre" F (5.2) clic en "Siguiente" (F 5.3), otras vez en "Siguiente" (F 5.4) y se imprime la Caja.

Las planillas de Caja se archivan en biblioratos de Notas de Crédito y Notas de Débito".

F 6.

Cuando se recibe (diariamente) el Contrato de Instalación de una Línea Telefónica de parte del Plantel Exterior, se ingresa en Sistema-Contratos CTC-ABM Contratos: se ingresa el número de contrato que se le consignó al nuevo abonado (F 6.1), se selecciona el abonado a instalar haciendo clic sobre el mismo que se pintará de negro (F6.2) se selecciona la opción "Instalar" (F 6.2).

Se completa la fecha de instalación y número de teléfono que se le asignó al nuevo abonado. Estos datos figuran en la Planilla de Instalación Domiciliaria que emite el Plantel Exterior. El sistema pasa por "Domicilio de Instalación" "Domicilio de Facturación" , "Condición de IVA" y "N° de CUIT", permitiendo hacer cualquier modificación sobre los datos ya ingresados previamente por la Unidad Administrativa de Atención al Cliente. En el momento de realizar el contrato se pasa al nuevo nivel de "Instalación" con clic en "Siguiente" (F 6.3).

Luego se selecciona el tipo de "Abono" que le corresponde al nuevo abonado (estos datos están consignados en la Planilla de Instalación Domiciliaria que emite el Plantel Exterior, y se pasa nuevamente al nivel de instalacióm con clic en "Siguiente", se regresa a la pantalla F 6.2 y si hay nuevas instalaciones se repite el procedimiento, de lo contrario se selecciona "Cerrar" y finaliza la operación (F 6.4)

F 7.

Se reciben los archivos de la Central Telefónica en un soporte magnético o por Internet, con los consumos mensuales de cada abonado.

El proceso de decodificación y tasación de las llamadas se verifica desde el acceso directo de "Procesos de Facturación" seleccionando AMA y el resto N (No).

Una vez procesados los archivos, se selecciona Consumo Tiemp Indicando S (Si) y el resto que N (No). Este procedimiento tasa las llamadas dejando automáticamente los

listados de llamadas listos para ser impresos. También genera los archivos que la Unidad Administrativa Sistema requiere para generar la facturación

Se realiza la impresión de los facturas y se ordena para su distribución, separando según a quien se entrega para el reparto, o haciendo los sobres para ser enviados por OCA, se imprimen los listados de llamadas y se envían junto con la factura en sobre cerrado.

Unidad Administrativa **GESTION DE PAGOS**

Dependencia **Jefe de Administración**

FUNCIONES DIARIAS

F 1 Registro de facturas de gastos

FUNCIONES SEMANALES-QUINCENAL-MENSUAL

F 2 Ordenes de Pago Semanales

F 3 Transferencia electrónica

F 4 Retención Impuesto a las Ganancias

F 5 Declaración Jurada Aportes y Cargas Sociales (Mensual)

F 6 Pago quincenal y mensual de Retenciones

F 7 Solicitud de Tickets por Internet

F 8 Verificación Cuenta Retención Impuesto a las Ganancias Proveedores

F 9 Verificación listado retención IVA – Percepción de Impuesto Ingresos Brutos

FUNCION OCASIONAL

F 10. Alta nuevo proveedor

Descripción narrativa de las funciones específicas:

F 1.

Para la carga de facturas de gastos se ingresa al Sistema – Contable – (F 1.1) ,(Pantalla Azul CTC y Pantalla Verde Neunet SA) , clic en "Comprobantes" , nuevamente clic en "Comprobantes de Gastos", (F 1.2) en esta pantalla se cargan las facturas y también se pueden dar

de baja los datos ingresados. Para proceder a la baja de un comprobante hay que seleccionarlo, se hace una consulta para verificar lo que se va a eliminar y si es correcto, clic en "Baja" (F 1.3)

Si se hace clic en "Alta" se puede cargar una factura. Se ingresan los datos de la factura: n° de factura, tipo de factura, fecha de emisión. Hay que tener en cuenta que todas las facturas que tengan fecha anterior al día 20 deben ingresarse en el mes en curso, ya que en esa fecha se realizan los cierres de IVA a mes vencido. (F 1.4).

Para ingresar el proveedor se desglosa el listado haciendo clic en la pestaña "Buscar", se selecciona el nombre del mismo y se "Acepta" (F 1.5). Se registra del detalle de la factura y enter. Luego se ingresa en "Cuenta" utilizando la pestaña "Buscar" , se visualiza el Plan de Cuentas y se selecciona la cuenta que corresponda y clic en "Aceptar" (F 1.6). Si es una factura Tipo "A" se carga primero el subtotal (sin IVA), "Enter" y aparece la pestaña "Agregar item" y "Aceptar", si todo es correcto se confirma la operación. Puede suceder que un mismo gasto haya que distribuirlo entre dos cuentas, se presiona la pestaña "Agregar" (F 1.7 y 8). Se confirma y pasa a la pantalla "Impuestos" (F 1.9). En esta pantalla hay varios campos: "Percepción" – IVAS e Importes no Grabados. Para el IVA al 21% y 10,5% se utiliza la cuenta 11405300, IVA al 27% la cuenta 11405400. PR Neunet SA las cuentas son IVA 21% 11400503 e IVA, 27% cuenta 11400504. Ingresado el valor correspondiente, "Enter" y "Aceptar" "Confirmar" y se imprime el asiento (F1.10)

F 2.

Este procedimiento se realiza los lunes y se entregan los valores a los proveedores los días miércoles de cada semana. Se ingresa al sistema – Cuentas Corrientes que figuran en el Contable y tener los saldos actualizados (F 2.1), en la pestaña "Cuenta Contables" clic y se selecciona "Mayor" y Enter (F 2.2). Se selecciona la cuenta del banco y se visualiza el saldo y "Aceptar" (F 2.3)

Las cuentas que se visualizan son:

CTC:

11102101	Banco Provincia Neuquén
11102102	Banco Credicoop
11102106	Banco Boston
11102205	Banco de la Nación Argentina

Neunet SA

11102101	Banco Provincia Neuquén
11102102	Banco Credicoop
11102106	Banco de la Nación Argentina
11102110	Banco Boston

Para la confección de la "Orden de Pago" se ingresa en "Comprobantes", "Ordenes de Pago" clic, (F 2.4). En esta pantalla se puede dar de alta, hacer una consulta o dar de baja una Orden de Pago.

Para realizar esta última operación hay que tener en cuenta que no se trate de una orden del mes anterior ya que modificaría la información de la Unidad Administrativa Gestión Contable y Conciliaciones. Solamente se procesan órdenes del mes en curso. Clic en "Alta" (F 2.5) En la Orden de Pago se consigna un detalle resumido de la factura. En la siguiente pantalla se selecciona el proveedor de la misma forma que en el caso del comprobante de gastos, teniendo presente el uso del comando "Buscar" (F 2.6). Se seleccionan las facturas pendientes haciendo clic sobre las mismas que se colorean de amarillo y luego "Agregar" (F 2.7). Agregadas las facturas y comprobando que los datos son correctos, clic en "Confirmar" (F 2.8). Se habilita otra pantalla en la que se encuentran las distintas formas de pago. En este caso siempre se utilizan cheques. Cada chequera tiene un código y se consigna en la misma el n° de cheque, tipo de pago (diferido o al día) y a que empresa pertenece CTC o Neunet SA (F 2.9) En la pestaña "Chequera" (si no nos acordamos el número se puede utilizar "Buscar" , luego se escribe el número, el importe , fecha de emisión, fecha de cobro. En caso de ser diferido se utiliza la barras por ej. 31/09/2006. Si todos los datos son correctos, clic en "Aceptar" y "Confirmar" la operación y luego se imprime la Orden de Pago (F 2.10). Se abrocha la Orden Pago con el Cheque.

Para las retenciones el procedimiento es el siguiente:

Siempre hay que tener presente las bases sobre las que se aplican los distintos conceptos (valor subtotal sin IVA) en cada Orden de Pago. En caso del ingreso de dos facturas sobre la que se realizó la retención en el mismo mes, se debe tener presente que si en el primer pago hubo retención, en el segundo pago se aplica la base y retenerle el 10% del resultado.

Ejemplo:

Honorarios: La base que se toma es $ 1.200.-
Porcentaje a retener: 10%

Venta de Bienes: La base es $ 12.000.-
Porcentaje a retener: 2 %

Ejemplo de Operación:

Facturación de honorarios por $ 2.000 + IVA = $ 420 = 2.420.- Al pago se le descuenta al valor sin IVA la base de $ 1.200, que da $ 800.- al que se le aplica el 10%, resultando una retención de $ 80.-

En la Orden de Pago (F 2.11-12-13-14 y 15)

Nota 1: El único código que no varía es el n° 6 del Bco.Credicoop (de CTC) , que se utiliza para los pagos por transferencia bancaria (banca electrónica Credicoop) y para el Banco Provincia Neuquén es el n° 139. En el caso de Neunet SA es el n° 7 para el Banco

Credicoop y n° 25 para el Banco Provincia Neuquén (es utilizado solamente para el pago de servicios Posnet)

Nota 2: Todos los pagos de servicios e impuestos se realizan por medios electrónicos, por lo tanto cada vez que se realiza el pago de la luz, gas e impuestos, se debe registrar una Orden de Pago por cada comprobante de gasto. (F 2. 16 y 17)

El Banco Provincia Neuquén genera "Certificados por Comisiones y Gastos Bancarios". Para ingresar estos gastos se debe tener en cuenta el n° de Proveedor (20), hay que sacar una copia de la planilla de las comisiones. El original se archiva en el bibliorato "Retenciones Bancos 8%", y la copia se archiva con el asiento de gastos impreso.

Para cargar este comprobante como gasto se ingresa el n° de factura, el mes, día y año, en detalle se ingresa el gastos efectuado y el período que corresponda por ej. Gastos ago/2006, la cuenta que se imputa este registro es 51103119 (Gastos y Comisiones Bancarias) para ambas empresas. El IVA es la cuenta 11405300.

En Neunet SA hay que tener en cuenta que cuando se prepara el valor o los valores para el pago de las facturas del Proveedor n° 432 Telecom Argentina, se debe enviar un E-Mail con el detalle de los mismos para que nos envíen la boleta de depósito que habrá que depositar en la cuenta corriente de Telecom Argentina del Banco Río. La boleta de depósito junto con los cheques son pasados a la Unidad Administrativa Archivo y Gestión Bancaria para su trámite. Se deja constancia del E-Mail enviado para el trámite.

Ejemplo de pedido:

E Mail: fmessina@ta.telecom.com.ar

Sr. Fernando, le comunico que tengo en mi poder tres cheques, uno del Bco Nación, n° 31312006 por un valor de $ 30.000.- (Pesos treinta mil), otro del Banco Boston por un importe de $ 15.000 (Pesos quince mil) n° 31278107, un cheque del Banco Credicoop n° 1810850 por $ 11.033,71 (pesos once mil treinta y tres con 71/100, en concepto de cancelación de la factura n° A0424-0021760, para se depositados en vuestra cuenta del Banco Río.
Quedo a la espera de la boleta de depósito.
Sin otro particular, me despido atte.
Madryk Dario
Unidad Administrativa Gestión de Pagos
Cooperativa Telefónica Centenario Ltda
Neunet SA
TE: 0299-4896986
E-Mail dario.madryk@neunet.com.ar

Respuesta de la gestión anterior (F 2.18), que se accede al archivo excel para imprimir la boleta de depósito.

F 3.

Las transferencias electrónicas se realizan en forma, semanal, quincenal y mensual. Para ello se ingresa en la Pagina Web del Banco Credicoop. Se ingresa por el vinculo empresa (F 3.1), Clic sobre Banca Internet Empresaria (F 3.2), aparece una ventana con la denominación de las dos empresas: CTC y Neunet SA y se utilizan tanto para el pago a proveedores como liquidaciones de sueldos (F 3.3), se acepta la empresa que corresponda y se pasa a la pantalla donde se ingresan los datos del operador habilitado para realizar registraciones y consultas. Para las Transferencias las
firmas autorizadas son de los Consejeros. La pantalla tiene varias ventanas con datos a ingresar, si todo es correcto, clic en "Ingresar" (F 3.4).

También se generan los pasos a seguir para los pagos a DGI, ingresando en la opción "Pagos AFIP" y en la pestaña AFIP se selecciona. Este tipo de pago se realiza solamente en CTC.

NOTA: Los valores de las retenciones se generan por quincena y mensualmente, mientras que los aportes y liquidaciones de IVA son mensuales tanto para Neunet SA como para CTC. (F 3.5)

Se pasa a la siguiente pantalla donde se ingresa "Pagos AFIP" (F 3.6), se habilita la pantalla donde se ingresan los números de documentos de los firmantes y "Aceptar" (F 3.7) En la pantalla siguiente hay que colocar las claves de usuarios y contraseñas de cada uno de los firmantes (tres firmas: Presidente o Vice – Tesorero y Secretario) (F 3.8). En la pantalla siguiente (F 3.9) se selecciona la ventana "Transferencias" – "AFIP" – "Servicios" –y clic en "Pagos Pendientes".

De esta forma aparecen las operaciones cargadas en la página de AFIP (como se detalle en la F 5) se selecciona "NRO" y entonces se pueden verificar todas las operaciones, si todo es correcto, clic en "Crear Transferencia) (F 3.10). Se pasa a la siguiente pantalla (F 3.11) donde se seleccionan las cuentas a debitar, luego el n° de pago, y en observaciones se consigna un breve resumen del pago que se va a realizar.

Una vez que se confirma la cuenta a debitar, se pasa a otra pantalla donde aparece el importe a transferir, si todo es correcto, clic en "Aceptar" (F 3.12).

De esta forma queda confeccionada la operación y haciendo clic en "Autorizada" (F 3.13) aparece la transferencia, y presionando "Si" (F 3.14) queda confirmada.

Para la firma de otro autorizado, se debe salir haciendo clic en X superior derecha "Salir" (F 3.15), pasa a la pantalla siguiente en que debe confirmarse la salida del sistema, haciendo clic en "Si". (F 3.16).

NOTA: Los pasos posteriores son idénticos a los anteriores y se realiza el mismo procedimiento hasta tener las tres firmas autorizadas. Cuando se concreta el trámite se selecciona "Enviar" (F3.17) y en la pantalla siguiente se coloca la clave de la empresa (CTC2001D) y clic en "Enviar" (F 3.18)

De esta forma se concreta toda la operación, que será debitada automáticamente de la cuenta corriente de la cooperativa. Se puede imprimir el documento con clic en el símbolo que se indica en (F 3.19). Y se cierran todas las pantallas.

Para procesar el pago a Proveedores por intermedio de la banca electrónica se ingresa en la página del banco Credicoop siguiendo las indicaciones de las pantallas (F 3 .1 – 2 – 3 y 4), ahora hay que ingresar en la pestaña "Pago a Proveedores" , y en el menú se selecciona "Pago a Proveedores. En el Banco" para los proveedores que tienen cuenta corriente en este banco ó "Pago a Proveedores. En otros Bancos" para el resto (F 3.20). Seleccionando cualquiera de las dos opciones de pagos, se pasa a una nueva pantalla donde deben completarse las ventanas que se indican en (F 2.21) en la pantalla siguiente se ingresan los datos de la operación (F 3.22). Cuando se ingresaron todos los datos, clic en "Agregar" y luego "Aceptar" para pasar a la siguiente pantalla. (F 3.23)

Aceptada la operación está lista para la firma y la autorización para el débito en la cuenta de la cooperativa. Clic en la opción "Enviar a la firma" (F 3.24) .

Para la liquidación de haberes el procedimiento es el mismo que utilizamos en F (3.1 -2 – 3 y 4) con la diferencia que se debe ingresar en la ventana "Pago de Haberes" y en el menú seleccionar la opción "Pago de Haberes a Cuentas del Banco) (F 3.25). En esta opción está el listado de todos los empleados de CTC y Neunet SA, los pagos son iguales que para el pago a proveedores. Se procede a cargar a todos los empleados de cada empresa en una planilla y el total es lo que se debita . (F 3.26 y 27). Una vez finalizada la planilla y controlada se pasa a la opción "Operaciones Preparadas" y en el menú figura una opción "Firmar Operaciones" cuyos firmantes son los mismos que en los casos anteriores para el caso de CTC y para Neunet SA firma el Presidente o Director autorizado. Aparecerá la pantalla con todos los datos y con tres casilleros para las correspondientes firmas. Si todo es correcto, se "Confirma" y luego "Activar" lo que permite transferir el valor a cuenta del empleado. (F 3.28) Por último existe una opción "Registro de Operaciones" que es donde se encuentran guardadas todas las transferencias realizadas que se pueden visualizar e imprimir. (F 3.29)

F 4.

Para registrar las "Retenciones del Impuesto a Las Ganancias" se ingresa al sistema – Informes – Plan de Cuentas – Mayor (F 4.1), en la pestaña "Cuenta" se ingresa el n° de la cuenta corriente 21503101, fecha: desde – hasta (períodos quincenales) (F 4.2) y se acepta. Luego se trabaja con la planilla en el sistema AFIP. Se ingresa en la pantalla general con acceso directo con doble clic (F 4.3), aparece un mensaje que se acepta "Si" (F 4.4). En el Sistema Integrado de Aplicaciones de
AFIP se ingresa al sistema SICORE con clic (F 4.5), aquí se da de alta al período con clic en "Agregar" (F 4.6).

Ver (F 4.7 y 8) y sus explicaciones en los márgenes.

Realizados estos pasos se ingresa con clic en "Detalle de Retenciones" (F 4.9), en esta pantalla se ingresan los datos que figuran en la cuenta del sistema contable impreso al

comienzo de la F 4. que figura en (F 4.2) haciendo clic en "Agregar" (F 4.10) y aparece una ventana con opciones que se ven en (F 4.11) con sus explicaciones al margen.

Una vez que se selecciona "Concepto", clic en "Agregar" (F 4.12) y a continuación se cargan los datos según la información obtenida del sistema contable. Indicar tipo de comprobante que origina la retención – en este caso una "Orden de Pago", fecha que figura en dicha orden, el importe es el valor sin IVA, mientras que donde figura "Importe Neto" va el valor con IVA (F 4.13) La fecha de retención debe ser la misma que figura en la Orden de Pago.

En la pestaña "Responsable" se selecciona "Inscripto" en todos los casos (Los Responsables Monotributistas no llevan retenciones) (F 4.14-15)

Al realizar una consulta sobre la Orden de Pago, clic en la opción "Imprimir" , se visualiza el CUIT. Estos pasos se aprecian en las pantallas (F 4.16-17 y 18).

Una vez que se cargan los datos y se corroboran, la pantalla se visualiza en (F 4.19 y 20)

Luego clic en color verde para confirmar el comprobante (F 4.21). y por último se imprime el comprobante de retención seleccionando el certificado correspondiente (F 4.22).

F 5.

Se ingresa al Sistema, "Sueldos" (en el período que corresponda) (F 5.1) en la pantalla siguiente se selecciona la opción 1 del menú y "Enter" (F 5.2). Dentro de esta pantalla se selecciona 6 (F 5.3) y a continuación se genera el archivo para la declaración ingresando en la opción 3 (F 5.4) en esta pantalla se cargan los datos que solicita el sistema. En el caso de Neunet SA se colocan de I al 25 que es la cantidad de legajos y en CTC del 1 al 68 (F 5.5) una vez completado el tramite se ingresa al sistema AFIP y clic en la pestaña SIJP (F 5.6), se pasa a otra pantalla y seleccionados "Actualización" para desglosar el menú y clic en "DDJJ" (F 5.7) , luego clic "Agregar" para proceder a generar el período de sueldos liquidado y realizar la exportación de datos de un sistema a otro. (F 5.8).

De da de alta el nuevo período (F 5.9) se "Acepta" y en la pantalla siguiente Clic en "Importar" para generar el Formulario 931 (F 5.10), se selecciona el archivo con extensión *.txt para realizar la importación (F 5.11), en la siguiente pantalla, se selecciona la versión 25 y clic en "Importar" (F 5.12), se selecciona la versión 25 y "Aceptar" (F 5.13), se confirma la operación clic en "Aceptar" (F 5.14). Finalizados todos estos pasos, se selecciona el período de liquidación y clic en la pestaña "Modificar" (F 5.15), en la pantalla siguiente clic en "Copiar Importes" (F 5.16) y clic en " "Aceptar" para confirmar la operación anterior (F 5.17), luego "Imprimir" (F 5.18).

Aparece una ventana con 4 opciones y se selecciona la 1ra para confeccionar el Form. 931 (F 5.19). Realizada esta operación el genera el archivo en el diskette con clic en "Diskette" para poder realizar la presentación vía Internet. (F 5.20) en las siguientes pantallas clic en "Aceptar" (F 5.21 – 22 y 23) Por último hay que salir de todas las pantallas para cerrar el sistema AFIP (F 24 – 25 y 26).

F 6.

Para realizar los pagos quincenales y mensuales de las retenciones de IVA, se ingresa a la Página de AFIP según la pantalla (F 6.1) haciendo clic en "Clave Fiscal", luego clic en la pestaña "Ingreso al Sistema" (F 6.2). Luego se accede a la pantalla siguiente donde se debe ingresar el CUIT del Contador (F 6.3). La clave en este caso se encuentra guardada en forma automática y no afecta el procedimiento, simplemente agiliza el trámite de CTC. En el caso de Neunet SA el CUIT de la empresa es N° 30-70819707-2 y clave ISPNQ132.

En la pantalla siguiente, en el menú clic en "Presentación DDJJ y Pagos" (F 6.4) y clic en "Aceptar" (F 6.5), luego se selecciona la opción "Examinar" para buscar la ruta de acceso directo para la exportación de datos que se obtiene en la unidad "A" (F 6.6). De esta manera accedemos a la información del diskette, se tilda el archivo a exportar, que en este caso es "Crédito Fiscal" (F 6.7).

Una vez seleccionado el archivo con extensión *."dat", clic en "Presentar" (F 6.8). Una vez finalizada la presentación, clic en "Aceptar" (F 6.9) y posteriormente se imprime el comprobante. En este caso tenemos crédito a favor y no se debe realizar la operación de pago (F 6.10).

Para los aportes el procedimiento es similar en CTC y Neunet SA y solo se hace la presentación seleccionando el archivo que figura en la pantalla (F 6.11), luego se procede como se indica en las pantallas anteriores.

Finalizado el trámite se debe generar el pago, clic en "Nuevo Vep" (F 6.12).

En la pantalla (F 6.13) se encuentran 4 items, los dos primeros de colocan automáticamente, en el tercero se abren varias opciones y se marca "Imagen".

Para pagar otro impuesto (F 6.14) clic en"Tipo de Pago" "Retenciones", en la pantalla siguiente (F 6.15) aparecen una serie de conceptos, clic en "Retención Ganancias", clic en "Siguiente" (F 6.16) y se ingresa período – año y monto que se obtiene de la cuenta 21503101 (este detalle se puede apreciar en la (F.4) y se pasa a la pantalla siguiente (F 6.17).

En el caso de aportes mensuales , la operatoria es válida para CTC y Neunet SA. se procede igual que en F 6.12). Cuando se habilita la pantalla aparecen varias ventanas en los que hay que colocar los importes según los conceptos que correspondan (Form.931) que se imprimió al generar el diskette de los aportes en el sistema del SIAP. Verificado el total, si es correcto, clic en "Siguiente" (F 6.18). En la pantalla siguiente clic en "Interbanking" para preparar la liquidación y luego acceder a Banco Credicoop para realizar la transferencia (F 6.19). Para que esta operación quede guardada se debe "Aceptar" (F 6.20). Por último clic en "Aceptar" para enviar la operación a la banca electrónica y proceder a la transferencia (F 6.21).

A continuación se podrán ver las pantallas impresas que indican el procedimiento para general el documento de pago para el Impuesto Fdo.Coop. Este se utiliza mensualmente junto con los aportes y cargas sociales (es únicamente para CTC). El procedimiento a seguir se visualiza en las pantallas (F 6.22 – 23 – 24 y 25).

F 7.

Para procesar mensualmente la solicitud de tickets por Internet para Neunet SA y CTC , se ingresa en la página Web www.sodexho-ar.com y clic en la leyenda "odexho Pass Cheques y Tarjetas"(F 7.1), en la siguiente pantalla clic en "Sodexho Online" (F 7.2) en la pantalla siguiente clic en "Pedidos Net" (F 7.3).en la pantalla siguiente se ingresan el DNI y la clave (F 7.4), en la siguiente pantalla clic en "Crear Pedido Nuevo" (F 7.5) y se desglosa un menú con los productos que tenemos habilitados en la cooperativa. El mensual es el "Luncheon Pass" y a fin de año se paga como proporcional de aguinaldo el "Promo Pass". (F 7.6).

En la siguiente pantalla deben completarse las ventanas correspondientes y clic en la pestaña "Importar Planilla Excel"(F 7.7), luego clic en "Examinar" para poder acceder a la carpeta Mis Documentos (F7.8) donde se selecciona el archivo que se encuentra marcado y "Abrir".

Una vez importada la planilla, aparecen los datos cargados en la pestaña inferior con el Título "Beneficiarios" (F 7.9), y si esta todo correcto, hacemos clic en "Continuar el Pedido" (F 7.10).

Por último guardamos los cambios haciendo clic en "Aceptar" y el pedido queda realizado. Posteriormente se recibe la respuesta por E-Mail y emiten las órdenes con los valores que se realiza por transferencia electrónica como en (F 2)

Ver pantalla (F 7.11).

Ver Pantalla (F 7.12) Con E-Mail enviado y recibido.

Una vez que se realizó el depósito, se debe reenviar el acuse recibo de la transferencia realizada (F 7.13)

F 8.

El primer paso cosiste en la impresión del período a verificar de la Cuenta Corriente n° 21503101. Deben seguirse los pasos ya explicados en la F 5. y este documento se debe puntear con el registro efectuado en el Sistema AFIP. (F 8.1 y 2).

Posteriormente se ingresa al Sistema AFIP y clic en SICORE (F 8.3). Para el cierre de este período seleccionado se debe ingresar la opción "Resultado" (F 8.4) En la ventana "Resultado" hay tres títulos (Declaración Jurada-Compensaciones e Ingreso a Cuenta) se selecciona la última opción para ingresar los tikets de los pagos realizados en la quincena. Se cargan con clic en "Agregar" en los casilleros con los datos del ticket (F 8.5).

Se regresa a la pantalla anterior y se ingresa "Declaración Jurada" consignando el saldo por el cierre del período que se controla con el Sistema Contable, en la ventana "Ingresos a Cuenta" (F 8.6) Finalizada la operación anterior, clic sobre el icono Disquete (F 8.6) y de esta forma se presenta la Declaración Jurada (F 8.7). Luego se pasa a la pantalla siguiente y con la opción "Generar Disquete" se "Acepta" para confirmar la presentación (F 8.8).

Por último se procede a imprimir la declaración y se cierran todas las pantallas del Sistema AFIP (8.9).

F 9.

Este procedimiento se realiza utilizando varios listados que se obtienen en el Sistema Contable y se verifica antes de la liquidación mensual de IVA e Impuesto a los Ingresos Brutos. Se controlan los listados de Neunet SA que es el que primero vence. Una vez corroborados se pasa a la Asesora Contable para la confección de la liquidación y luego vuelve para proseguir con la presentación en la página Web.
de Afip.gov.ar para proceder al pago vía banca electrónica para CTC. En el caso de Neunet SA se paga con cheque.

Se ingresa al Sistema – Informes –Mayor (F 9.1). Hay tres ventanas: en la primera se consigna el número de cuenta y en la segunda y tercera el período y "Aceptar" (F 9.2)

Nota: En las pantallas se visualizan los datos correspondientes a Neunet SA. Para CTC los pasos son idénticos pero los n° de cuenta se modifican: Retención IVA (bancos-tarjetas, pago fácil) 11407100, para Retención IVA generadas por Caja n° 11407300 y Percepciones n° 11407200.
(F 9.3-4 y 5).

Una vez que se obtienen los listados debe verificarse con los certificados que realizan las distintas empresas. Las que ingresan por Caja las pasa la Unidad Administrativa Jefe de Administración; las que generan los Bancos las pasa la Unidad Administrativa de Archivo y Gestión Bancaria y las tarjetas y Pago Fácil las pasa la Unidad Administrativa de Cobranza y la de Gestión Contable y Conciliaciones. (La mayoría de la documentación es original y algunas fotocopias) Esta gestión se realiza entre los días 8 al 15 de cada mes.

Una vez recopilada toda la información se ingresa en el Sistema AFIP, clic en "IVA" (F 9.6). Se pasa a la pantalla siguiente, clic en la pestaña "Agregar" (F 9.7), se abre una ventana con casilleros en donde se coloca el mes y el año y en el que sigue "Secuencia" se abre el menú y clic seleccionando la opción "Original" (F 9.8). Generado el período deseado, clic en "Determinación Débitos, créditos e ingresos directos" (F 9.9). A

continuación aparece una ventana con tres títulos (Ventas – Compras – Ingresos Directos) clic en "Ingresos Directos", opción "Régimen de Retenciones" (F 9.10).

Para ingresar los certificados de los bancos, tarjetas, etc, se deben tener en cuenta los datos contenidos en el mismo: CUIT – Fecha (es la que figura en el documento contable) – Número de Certificado y el Monto, que se verifica. Para el n° de certificado de los comprobantes del Banco de la Provincia de Neuquén se debe colocar la fecha que corresponda y para realizar esta operación clic en "Venta de Cosas Muebles y Prest.Gravadas" luego clic en "Agregar" (F 9.11).

Para el caso de las tarjetas de crédito se utilizan los mismos pasos, solo que hay que hacer clic en la pestaña "Tarjetas de Crédito y/o Compra 4-Incb" (F 9.12)

Finalizado el ingreso de datos de un certificado, clic en "Aceptar" y queda guardado (F 9.13)

Para el caso de los certificados de las empresas que abonan sus facturas por Caja y emiten un Certificado de Retención de IVA, se debe tener en cuenta si es de alguna empresa exportadora ya que en este caso se carga en "Régimen Especial de Ingreso". El resto se procede de la misma forma (F 9.14)

En el caso de empresas que prestan servicios, se ingresan en la pestaña "Prov. de Gas, Electricidad o Telecomunicaciones –art 3-inc 1" y el resto de información se ingresa de la misma forma. (F 9.15)

Finalmente se imprimen los datos cargados, clic "Impresora" y se sale del sistema. (F 9.16 y 17)

En las pantallas (F 9.18 y 19) se siguen los mismos pasos que en (F 9.2).

Al salir de la aplicación anterior, queda una ventana con tres pestañas en "Ingresos Directos" y clic en "Régimen de Percepciones" (9.20). En la siguiente pantalla, clic en "Venta de Cosas Muebles, Locaciones y Prest.Gravadas", se cargan los datos del proveedor y n° de comprobante (n° de la factura que figura en el Sistema Contable) (F 9.21).

Ingresados todos los datos, clic en "Aceptar". (F 9.22).

Para finalizar se imprime el listado (F 9.23) y a continuación se verá la cuenta "Ret.Imp.Ingresos Brutos" que se utiliza para verificar que todos los movimientos del mes a liquidar tengan el certificado original o una fotocopia. Hecho el control, se entrega a la Asesora Contable para su liquidación en el sistema DGR. Este procedimiento es para Neunet SA. (F 9.24 y 25).

Luego se visualizan las cuentas de "Ret. de IVA" que se utilizan para la verificación mensual, como se explicó anteriormente. (F 9.27 y 28).

F 10.

Se ingresa en el Sistema – Administración – clic en "Proveedores" (F 10.1). En la segunda pantalla clic "Consulta" y se coloca el nombre del proveedor y para verificar que no se encuentre registrado anteriormente en la base de datos clic en "Alta" (F 10.2). En la pantalla siguiente se llenan los casilleros con los datos de la factura y clic en "Datos Contables" (F 10.3). En la pantalla siguiente están los datos personales –Datos Contables: CUIT, plan de cuentas 21105001 (Acreedores Varios). Si después de tres meses el proveedor tiene varios movimientos se abre una cuanta corriente para un mejor control. El procedimiento sigue en las pantallas (F 10.4 – 5 – 6 -7 y 8).

Unidad Administrativa **ARCHIVO Y GESTION BANCARIA**

Dependencia **Jefe de Administración**

FUNCIONES DIARIAS:

F 1. Procesar Cajas

F 2. Procesar Legajos de Socios y Clientes

F 3. Gestión Bancaria y trámites varios

F 4. Procesar Recaudaciones

FUNCIONES MENSUALES Y ANUAL

F 5. Presentación de Tarjeta Credi Guia

F 6. Procesar información de la Unidad Administrativa Facturación

F 7. Procesar la documentación anual del balance

Descripción narrativa de las funciones específicas:

F 1.

Se reciben las cajas del día anterior de la Unidad Administrativa Jefe de Administración, se les adjunta los recibos de caja, se perforan-abrochan y se archiva por fecha y número de asiento contable. Los biblioratos se encuentran identificados por fecha. (Formato Planilla de Caja)

F 2.

Se recibe diariamente de la Unidad Administrativa Atención al Cliente, las "Solicitudes de Trabajo" de socios y clientes. Cada solicitud se archiva en el legajo correspondiente por orden numérico. (Formato Planilla de Servicio).

También las Unidades Administrativas de "Gestión de Cobranzas" y " Gestión Contable y Conciliaciones" , pasan los avisos de deuda y las bajas de abonados. En el caso de aviso de deuda se recibe una copia de la notificación y el comprobante de acuse recibo. En el caso de baja se recibe la planilla de baja. Toda la documentación se archiva en los respectivos legajos. (Formatos de Aviso de Deuda, comprobante de acuse recibo, y planilla de baja).

F 3.

Se recibe documentación varia (depósitos, pagos, impuestos) de las distintas Unidades Administrativas y se realiza el trámite en bancos y otras entidades.

También se efectúa el pago a proveedores y se retiran los insumos.

La documentación, una vez tramitada, pasa a cada Unidad Administrativa de procedencia.

F 4.

Se reciben los cupones de las instituciones bancarias y se los ingresa por scaner al Sistema de Caja. Luego de ingresados se cierra la Caja.

Las cajas con los cupones se archivan en biblioratos identificados por banco y mes.

F 5.

Los días 10, 20 y 30 de cada mes, se realizan las presentaciones de la tarjeta Credi Guía y consiste en llevar toda la información a la Oficina de Credi Guía, y se retiran las liquidaciones.

F 6.

Se recibe de la Unidad Administrativa Facturación los distintos servicios (cambio de número o domicilio....etc) se clasifica por número de abonado y se archiva en los respectivos legajos. Cuando es un socio o cliente nuevo se abre un nuevo legajo con su número telefónico (Formatos Cambio de Número y Cambio de Domicilio)

F 7.

Anualmente se recopila toda la documentación de base del Balance y se cose. Se coloca en cajas identificatorias y se llevan al contenedor correspondiente.

Unidad Administrativa **SISTEMAS**

Dependencia **Jefe de Administración**

La Unidad Administrativa Sistemas tiene características particulares porque presta servicios a toda la organización.

Su función primordial es el análisis de las situaciones problemáticas, procurando definir alternativas viables de aplicación informática y contribuir al mejor resultado en el tratamiento de la información

FUNCIONES.

F 1. Atención de los requerimientos puntuales de las Unidades Administrativas.

F 2. Listado semanal de asientos desbalanceados

F 3. Backup semanal de la base de datos

F 3. Procedimiento para la gestión de la Unidad Administrativa Facturación.

F 4. Actualización de Antivirus

F 5. Actualización de versiones de subsistemas y/o reportes

F 6. Corrección de manuales

F 7. Evaluar y sugerir la adquisición de tecnología

F 1.

Las distintas Unidades Administrativas realizan requerimientos que son procesados y clasificados en orden a las prioridades establecidas. Luego se evalúan y proponen alternativas de solución, implementándose las modificaciones aceptadas.

F 2.

Todos los martes se elabora, con consultas a la base de datos, un archivo con el detalle de todos los asientos desbalanceados tanto de CTC como de Neunet SA y se lo pasa a la Unidad Administrativa de Gestión Contable y Conciliaciones.

F 3.

Se implementó un procedimiento para procesar las facturas de los abonados.

Se genera un listado de "Contratos con Planes de Pago al Día y que Adeudan Facturas" que se pasa a la Unidad Administrativa de Gestión de Cobranzas.

Se incorporan los cortes desde un archivo que envía la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas.

Se genera un listado de reconexiones que también envía la Unidad Administrativa Gestión de Cobranzas y se incorporan.

El proceso de prefacturación, instancia previa a la facturación, y que solo se inicia cuando la Unidad Administrativa Facturación proporciona el archivo de Consumos, de Profacta, de Servicios y de llamadas internacionales. Es posible que se reitere este proceso, devolviendo un archivo en cada ocasión a la Unidad Administrativa de Facturación hasta que da aviso que se puede generar la factura (Reporte Impresión)

Se actualizan los datos en Guía.

Posteriormente se genera la factura, donde se devuelve a la Unidad Administrativa de Facturación un reporte con todos los comprobantes del mes y un identificador de la transacción.

Luego de generada la factura, se procede con los Débitos Automáticos que cancelan facturas. Se da aviso a la Unidad Administrativa Cobranzas para que controle el listado de débitos.

F 4.

Periódicamente se copian en las PC de los clientes internos los archivos de definición de virus del archivo AVG.

F 5.

En razón que la arquitectura utilizada en el Sistema, es Cliente-Servidor, los reportes y las aplicaciones se encuentran instalados en cada computadora (no así los datos). Por este motivo, es necesario actualizar las versiones de los subsistemas con cada cambio producido y en cada máquina en alguno de los subsistemas y/o reportes.

F 6.

A requerimiento de las Unidades Administrativas se realizan correcciones manuales sobre la base de datos, en función a errores de tipo humano o características no tenidas en cuenta en el sistema actual.

D1: DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS FUNCIONES BASICAS DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

Los diagramas de flujo (flujogramas – fluxogramas) constituyen una herramienta que complementa la descripción de los procedimientos de cada función.

En este trabajo se utilizaron diagramas simples de tipo vertical, en los que se muestra la secuencia de operaciones de arriba hacia abajo y la intervención de las Unidades Administrativas.

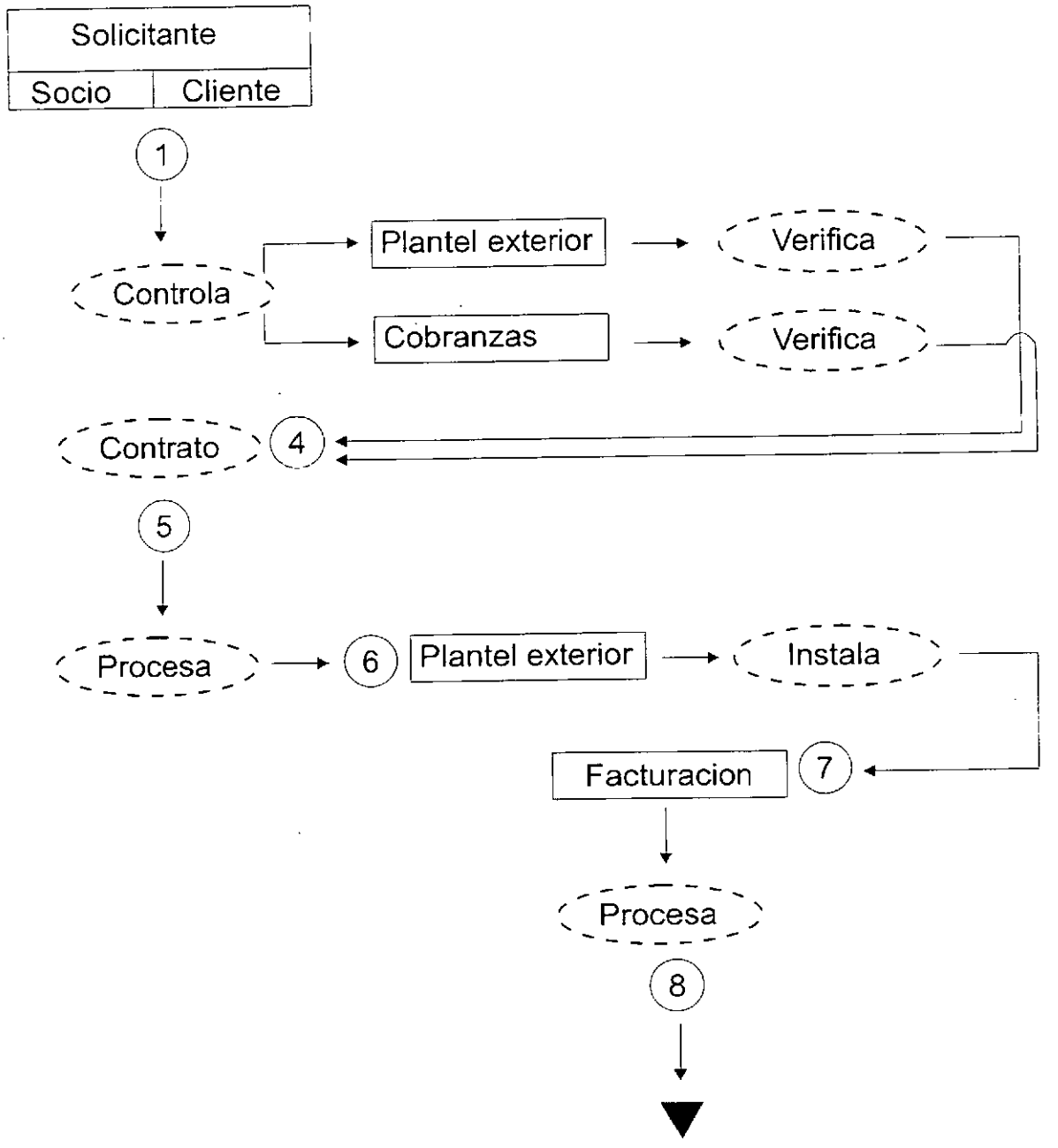
A efecto de no complicar el diseño, solo se trabajo con las operaciones fundamentales de cada función. Los detalles en cada caso, se encuentran en la descripción de cada procedimiento. Es decir, que si se presentan modificaciones en el flujo como consecuencia de la falta de cumplimiento de algunos de los parámetros necesarios en cada caso, la narrativa del procedimiento indica cual es el recorrido del trámite administrativo contable.

Unidad administrativa: Atencion al cliente

Dependencia: Jefe de administración

Funciones:

- Venta de lineas telefonicas y alta de contratos

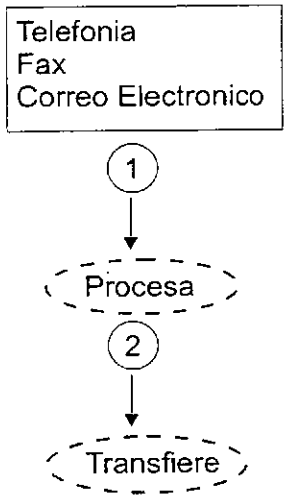


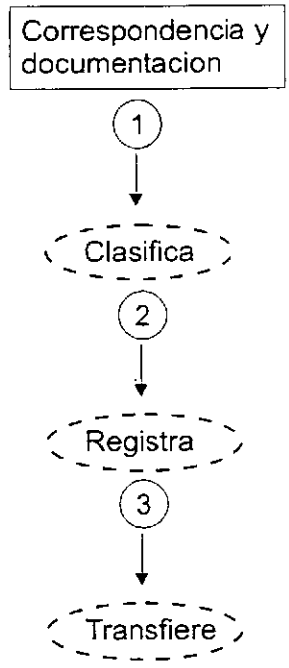
Unidad administrativa: Mesa de entrada - Informes

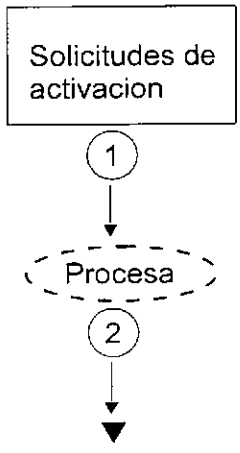
Dependencia: Jefe de administración

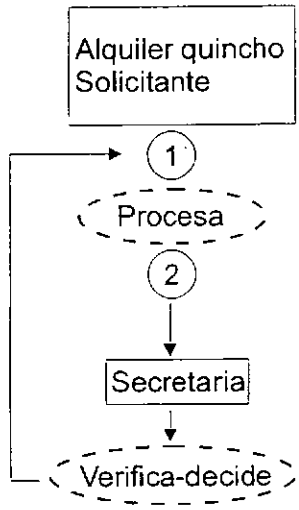
Funciones:

- Atencion telefonica, fax y correo electronico
- Recepcion y transferencia de correspondencia
- Registro de solicitudes de activacion
- Alquiler quincho







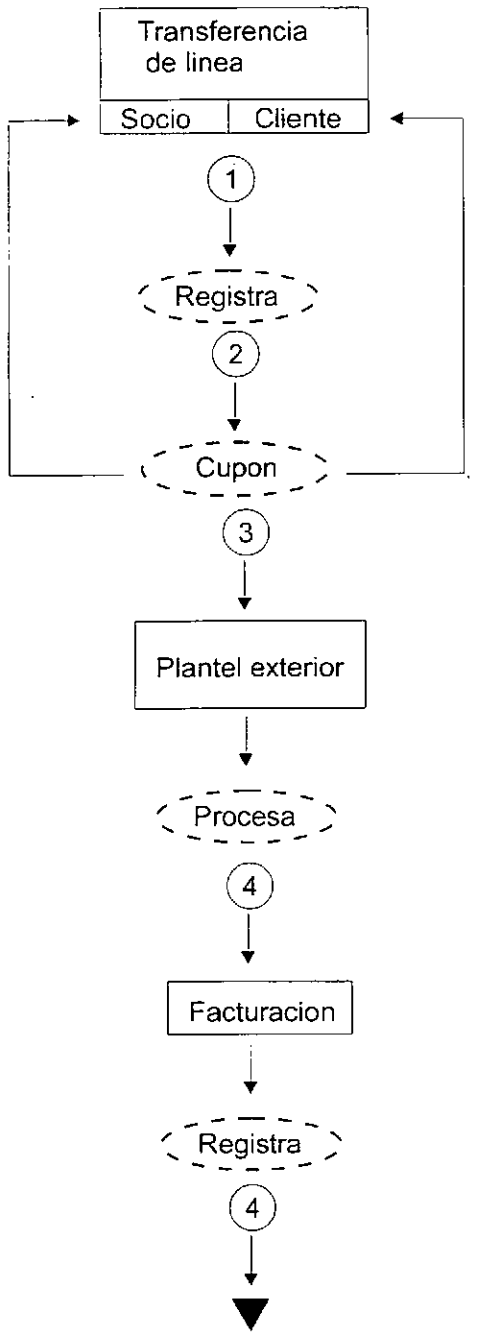


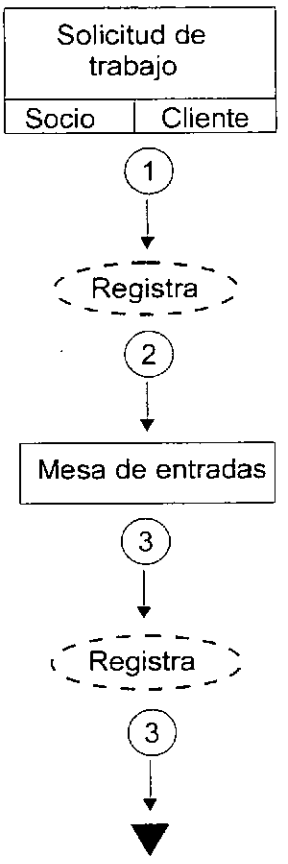
Unidad administrativa: Atencion al cliente

Dependencia: Jefe de administración

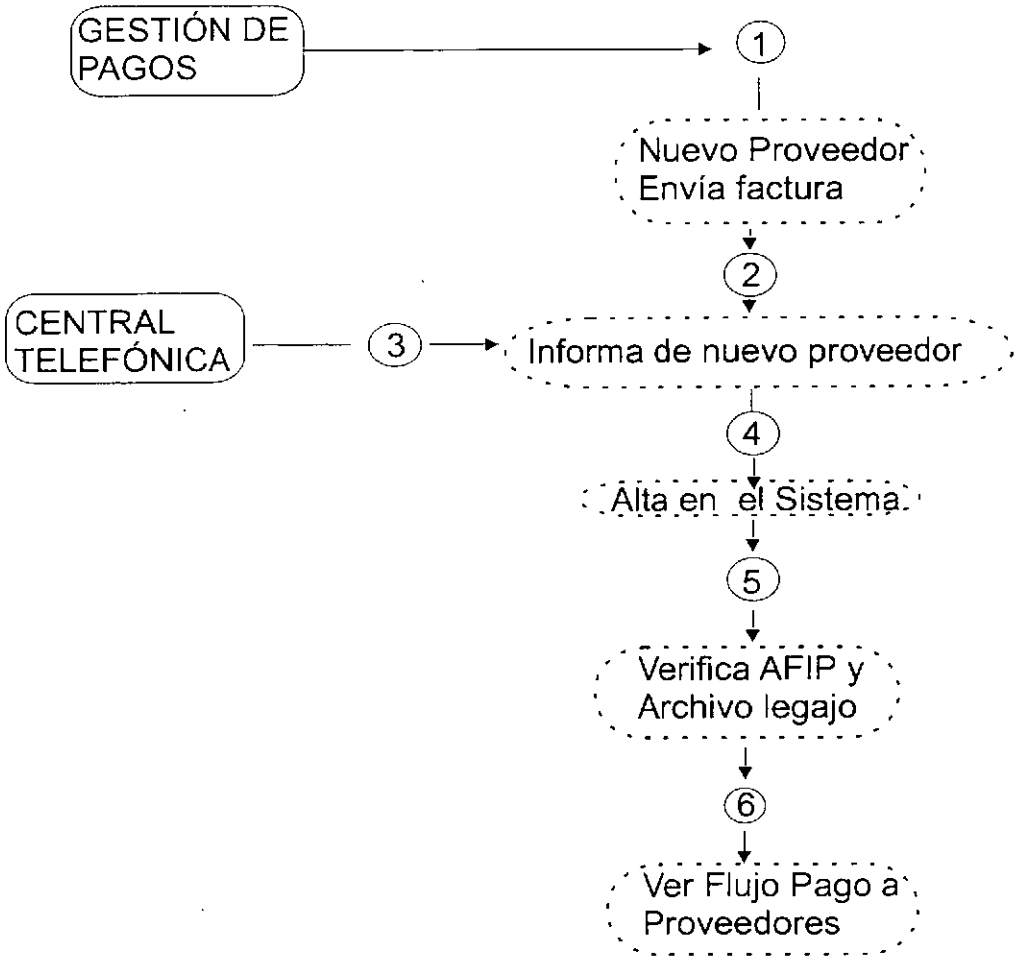
Funciones:

- Transferencia de lineas telefonicas
- Solicitud de trabajo

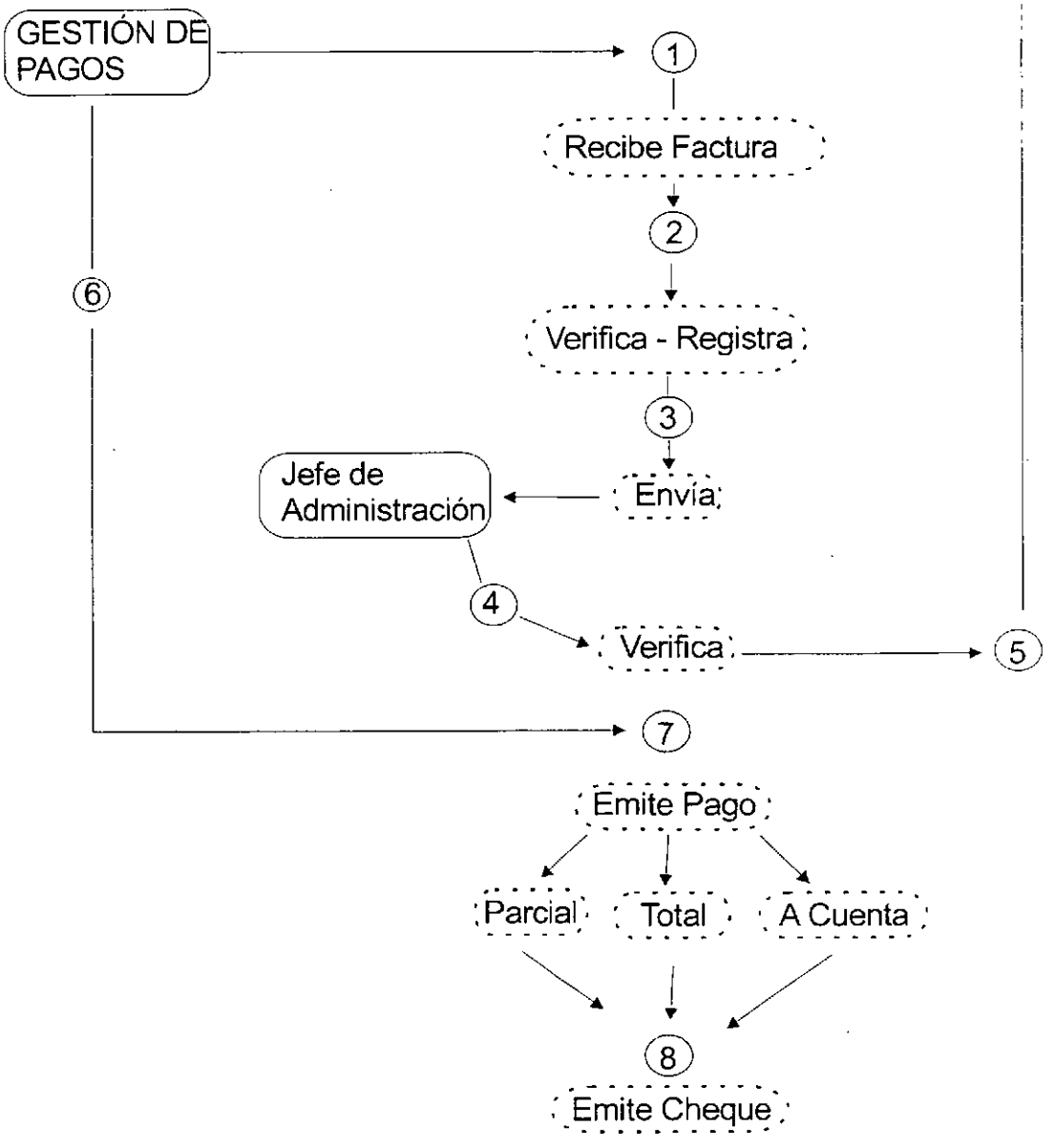




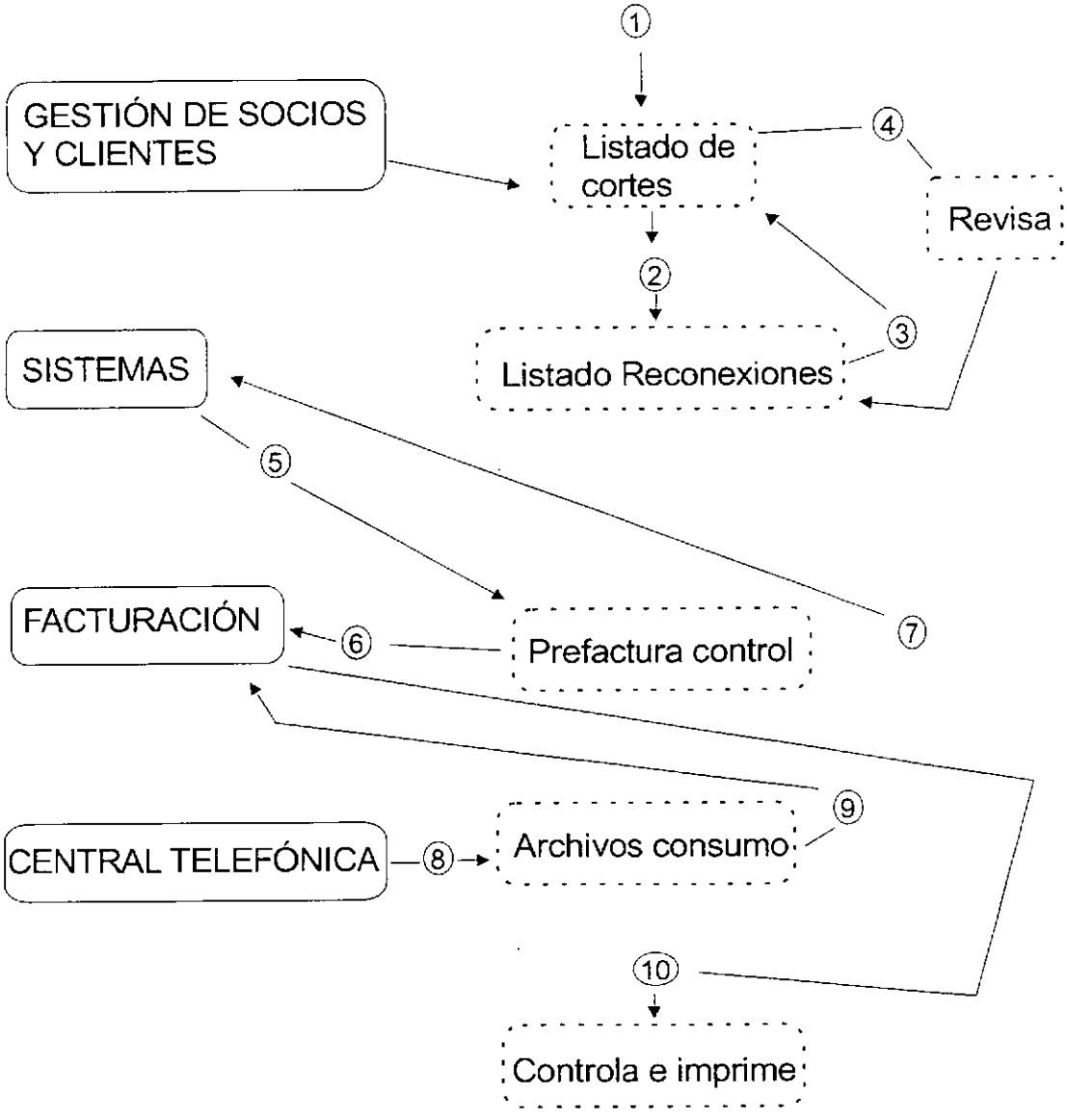
ALTA DE UN PROVEEDOR

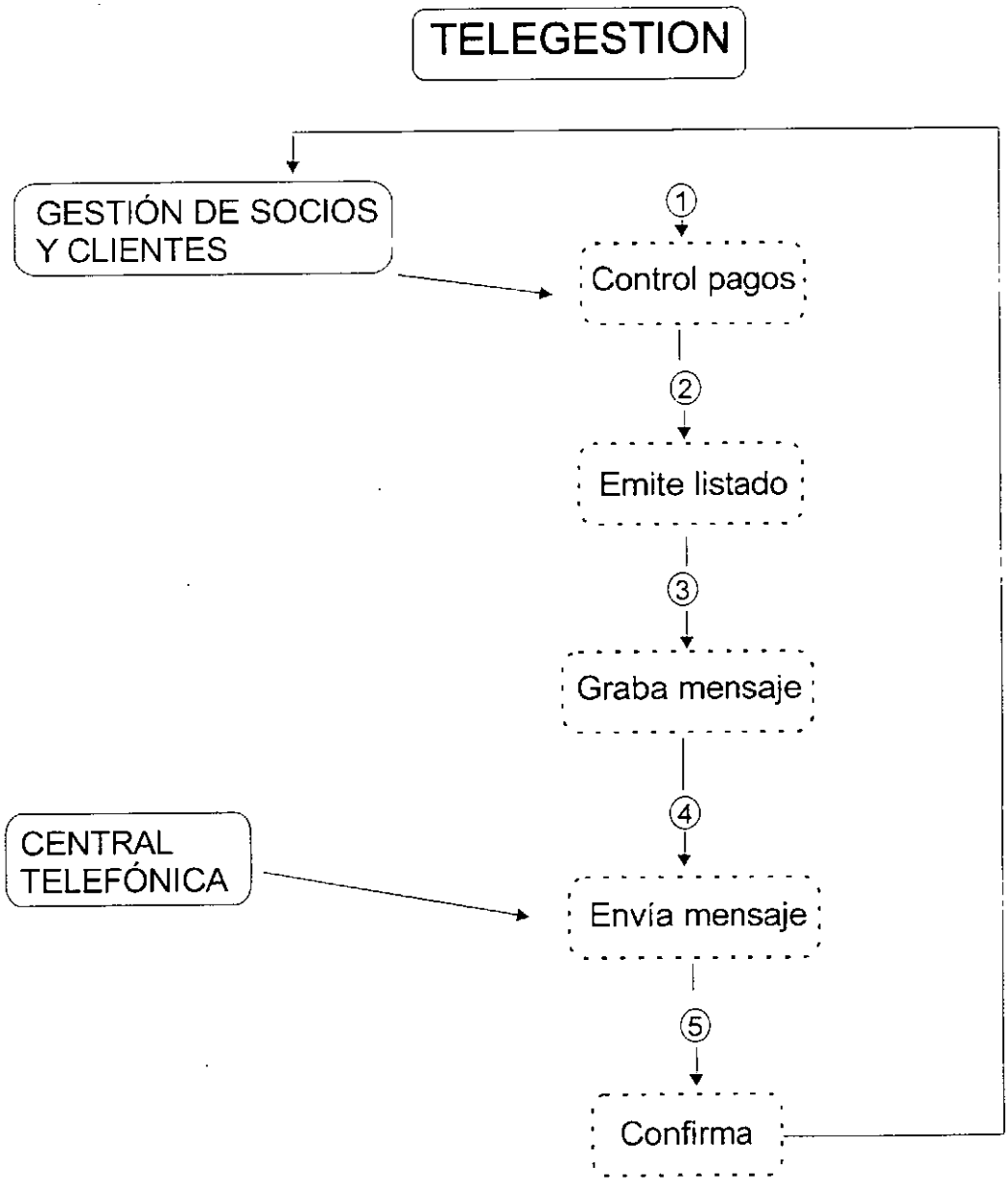


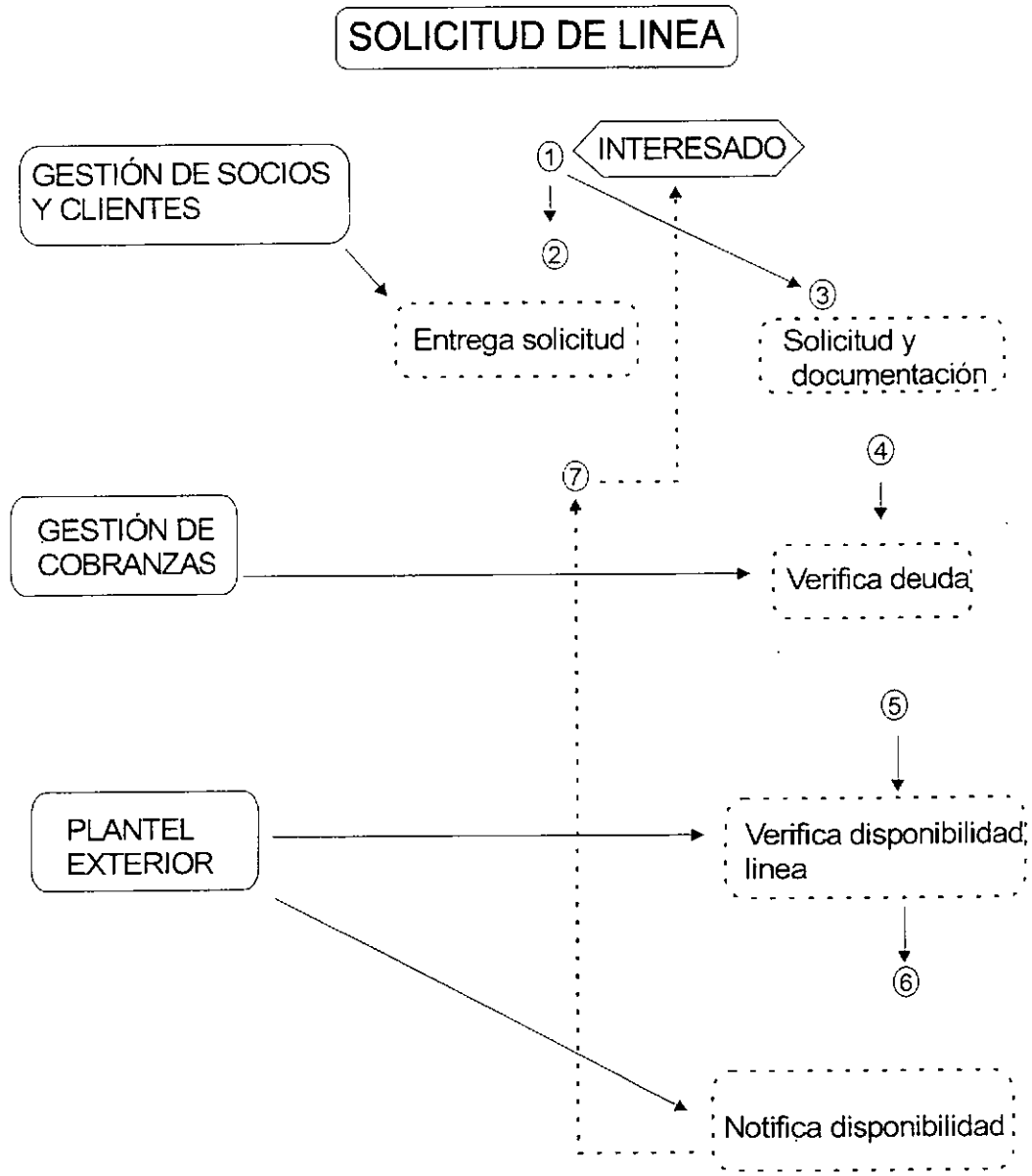
PAGO A PROVEEDORES



FACTURACIÓN

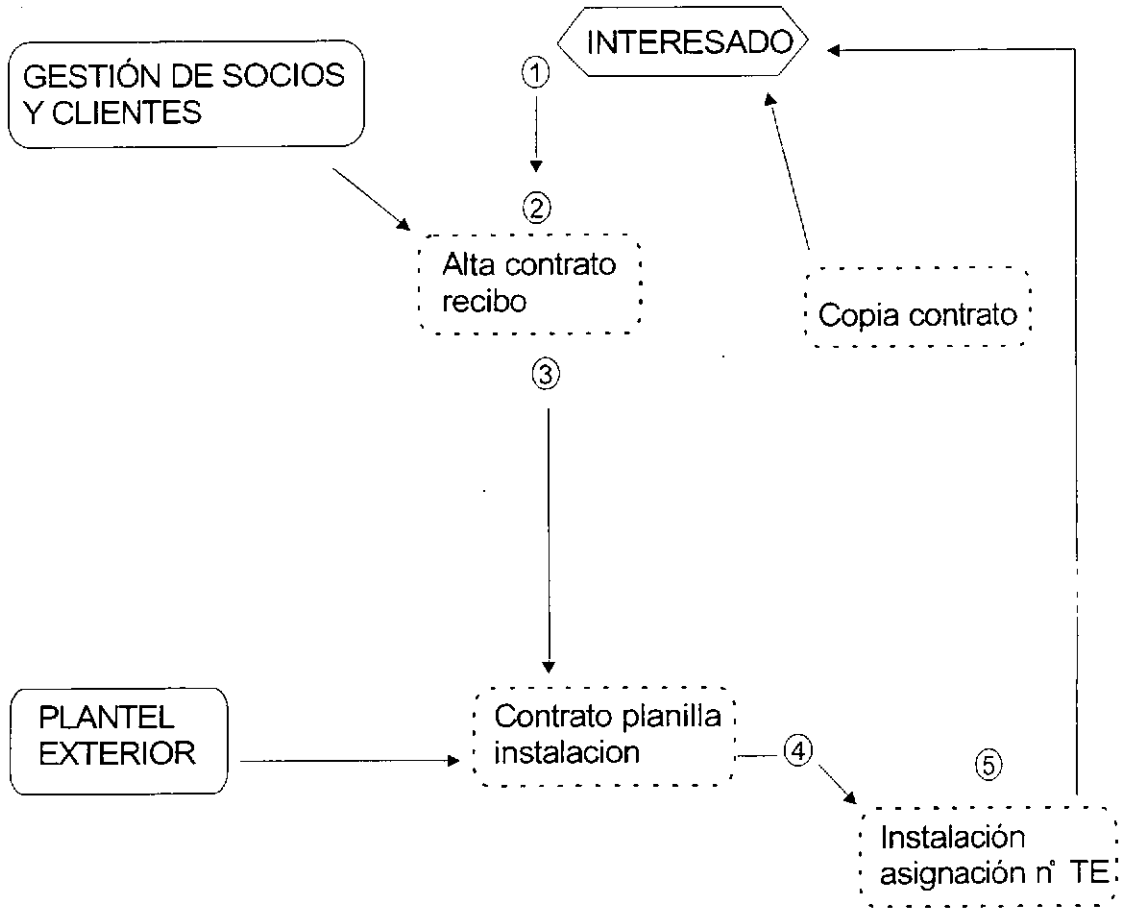



TELEGESTION
GESTIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES
CENTRAL TELEFÓNICA
1
Control pagos
2
Emite listado
3
Graba mensaje
4
Envía mensaje
5
Confirma

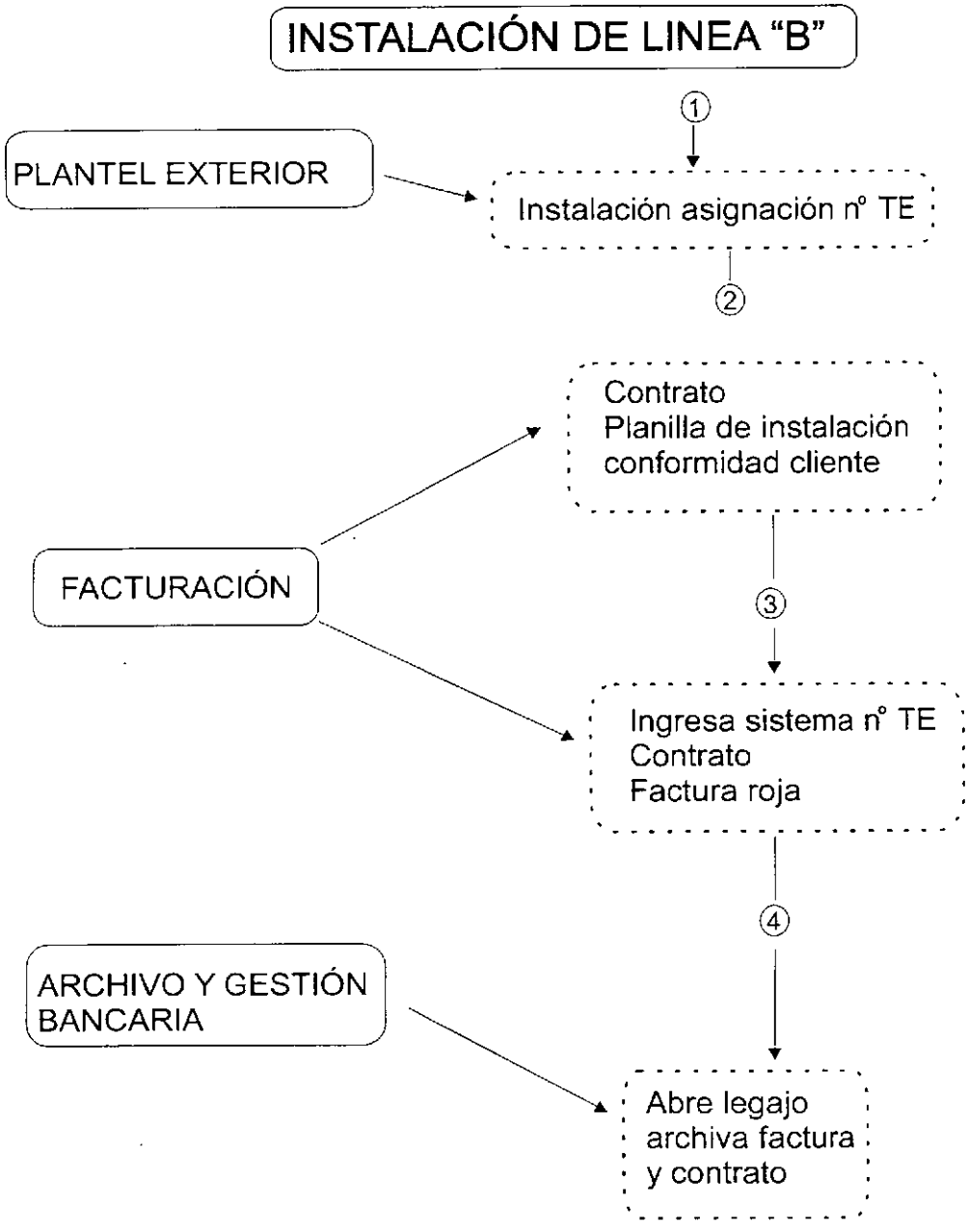


Nota: Uso Formato "Solicitud de Linea"

INSTALACIÓN DE LINEA "A"

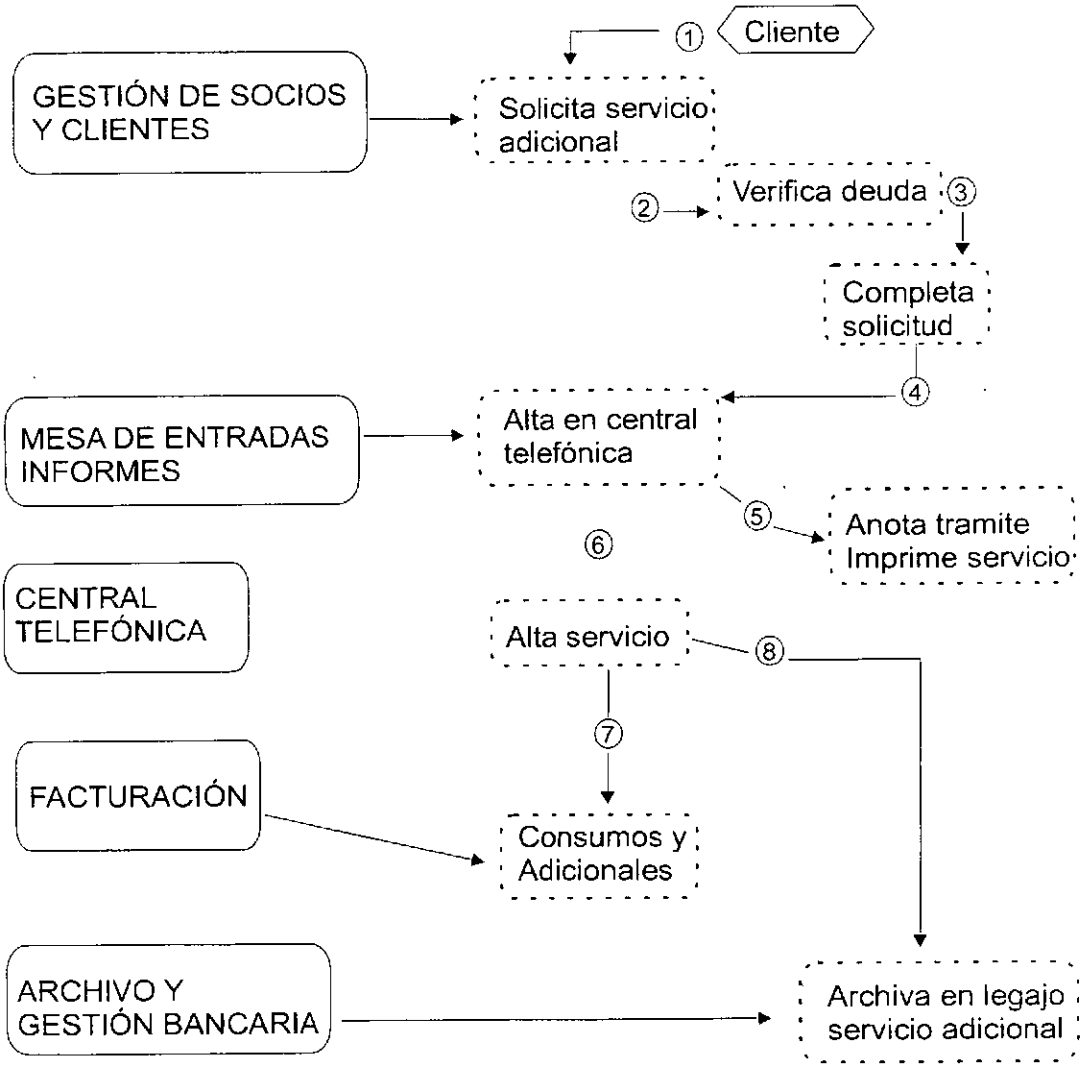


Nota: Uso Formato "Contrato"

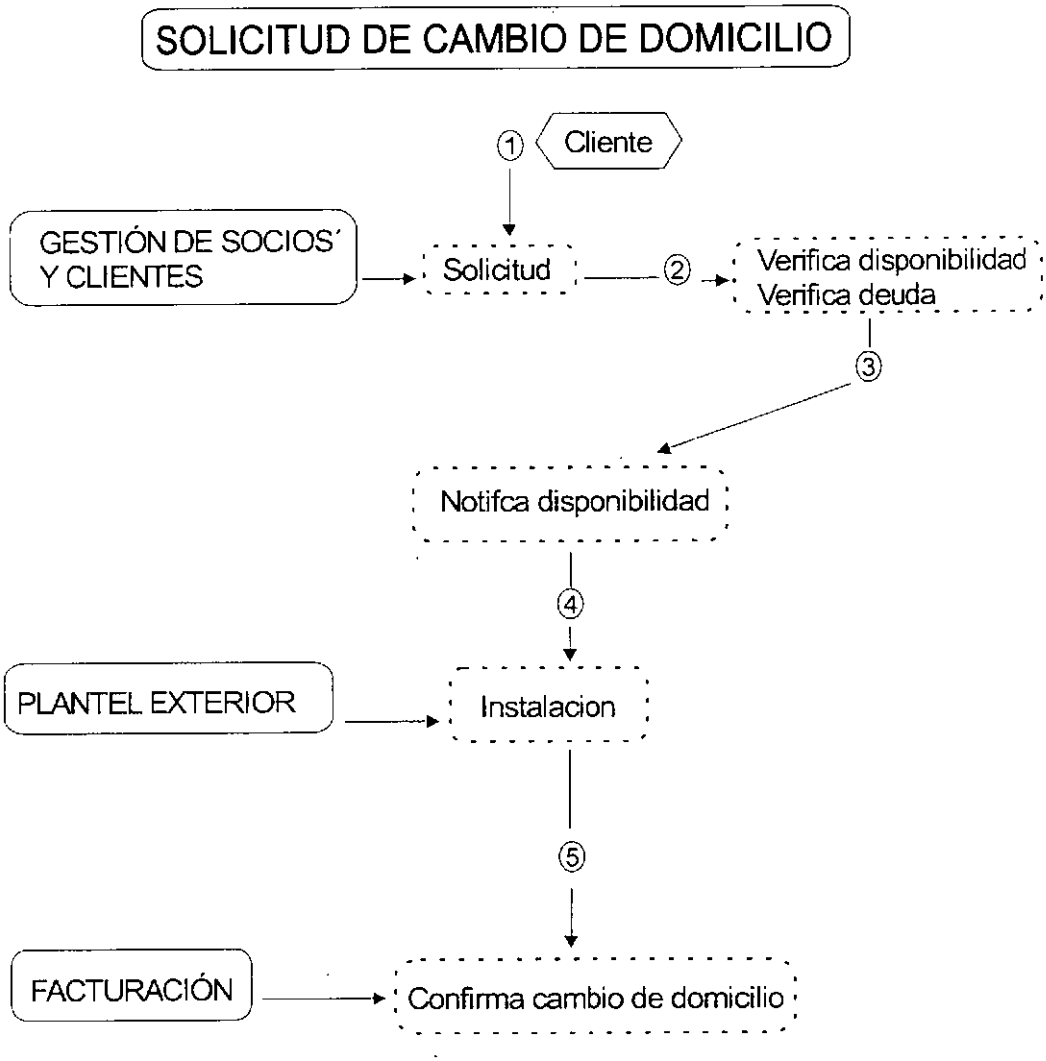


Nota: Uso Formato: Contrato - Planilla de instalacion - Factura Roja

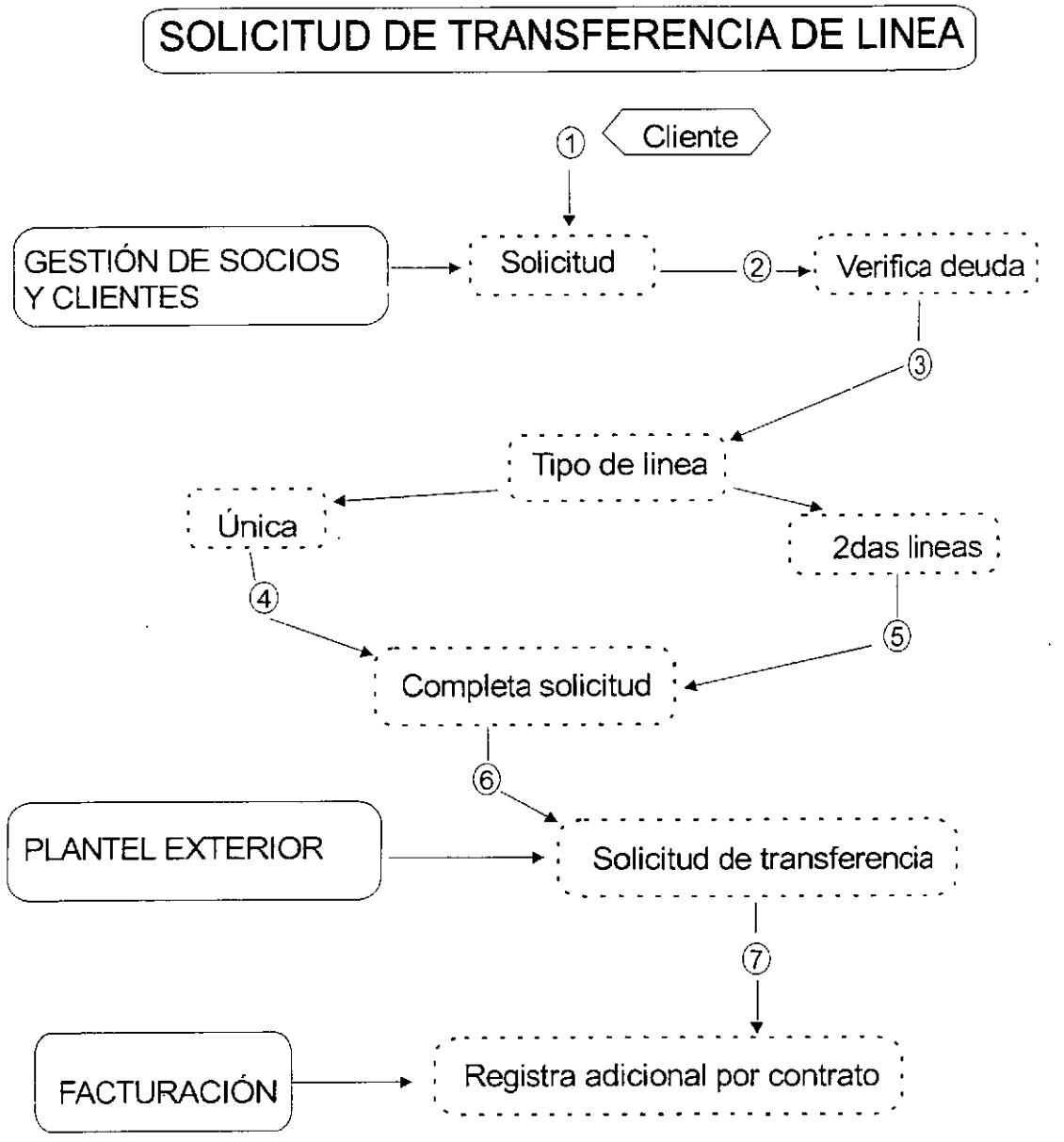
SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES



Nota: Uso Formato: Planilla de servicios adicionales

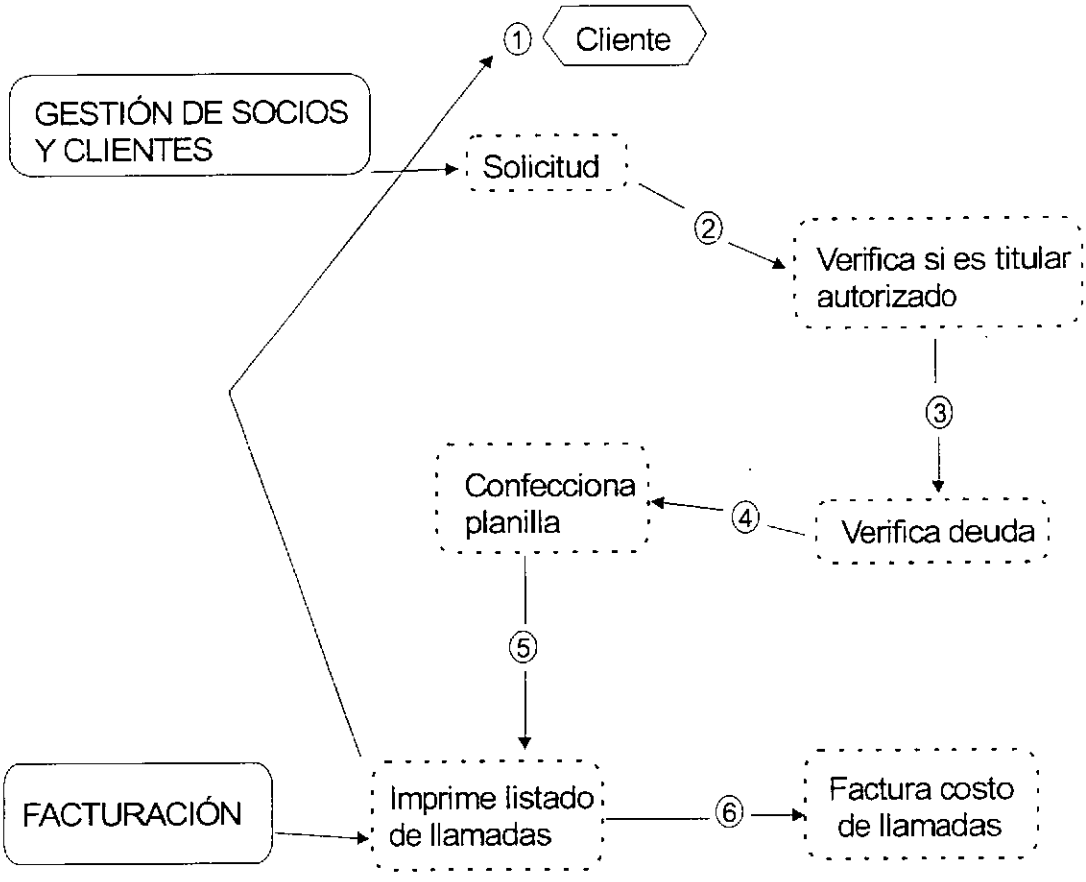


Nota: Uso Formato: Solicitud de cambio de domicilio

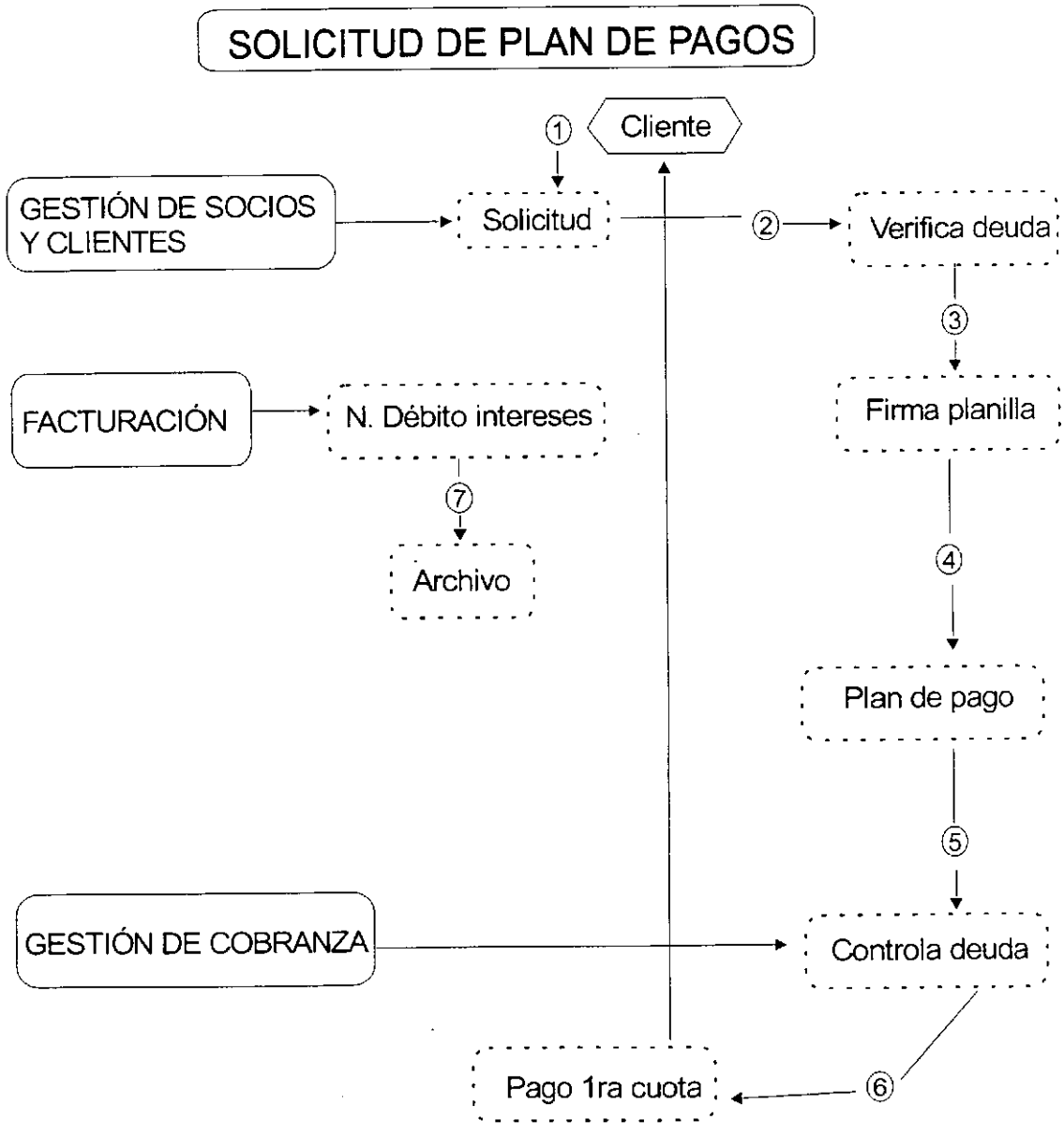


Nota: Uso formato: Solicitud de Transferencia de Linea

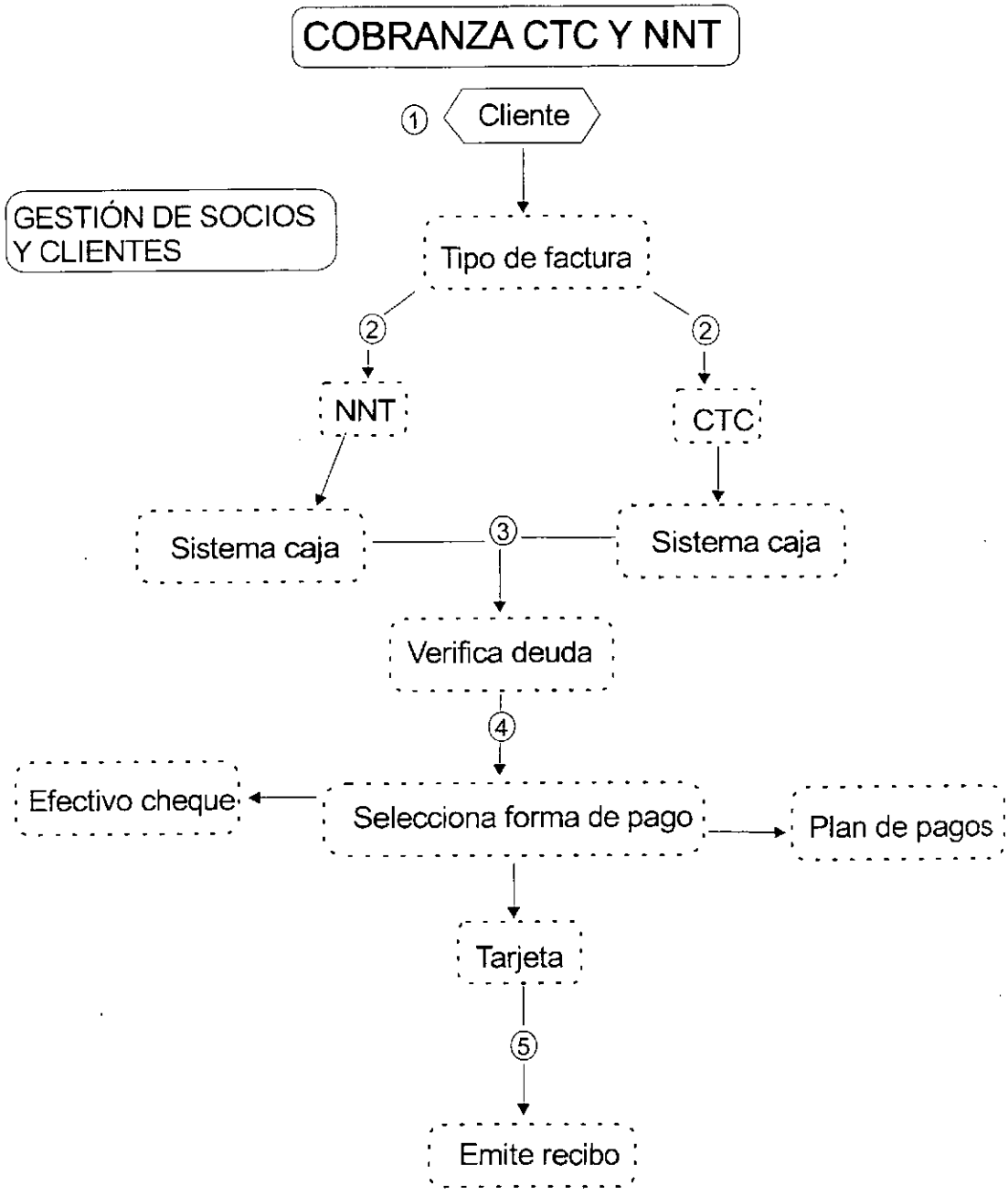
SOLICITUD DE LISTADO DE LLAMADAS

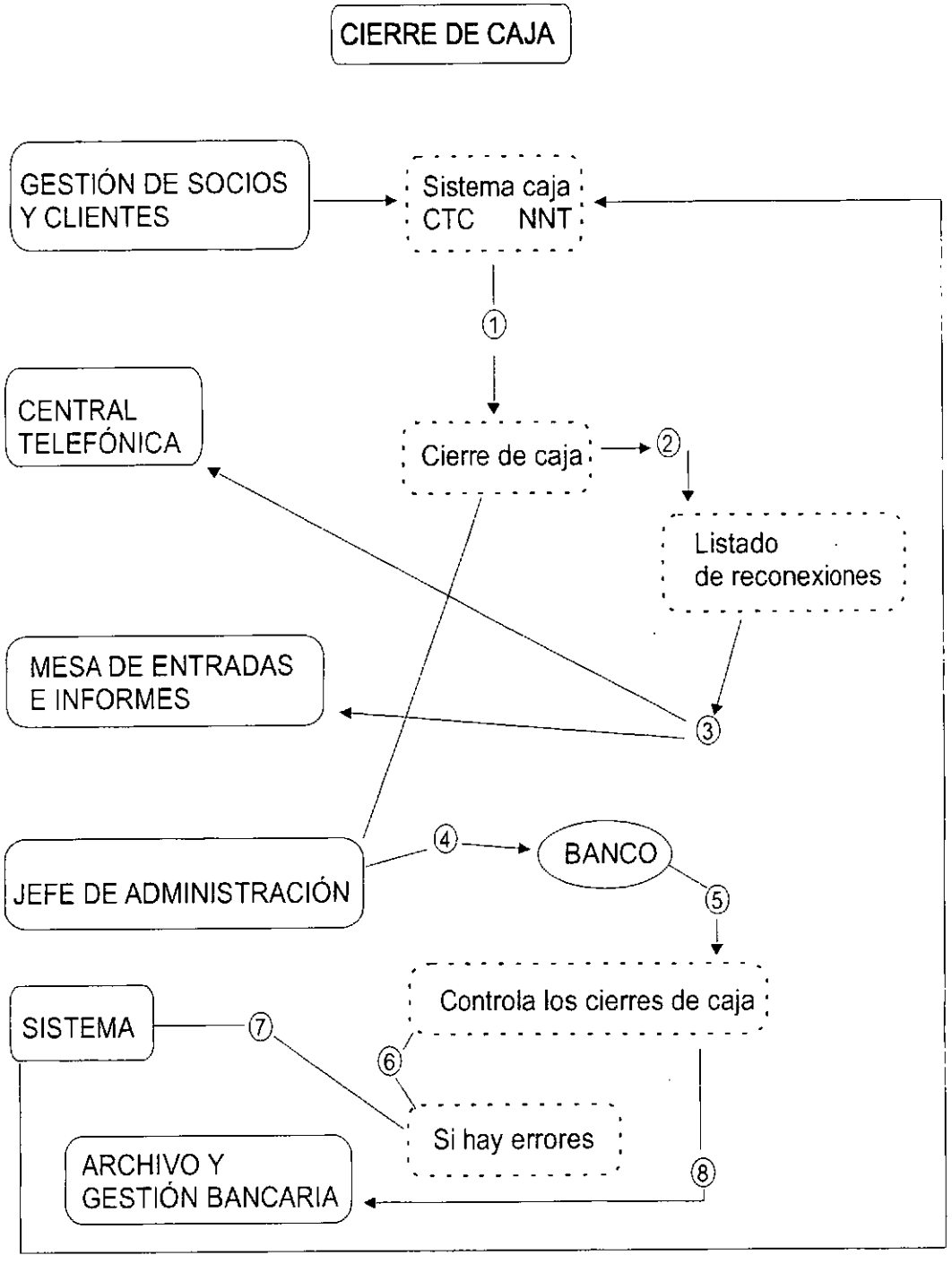


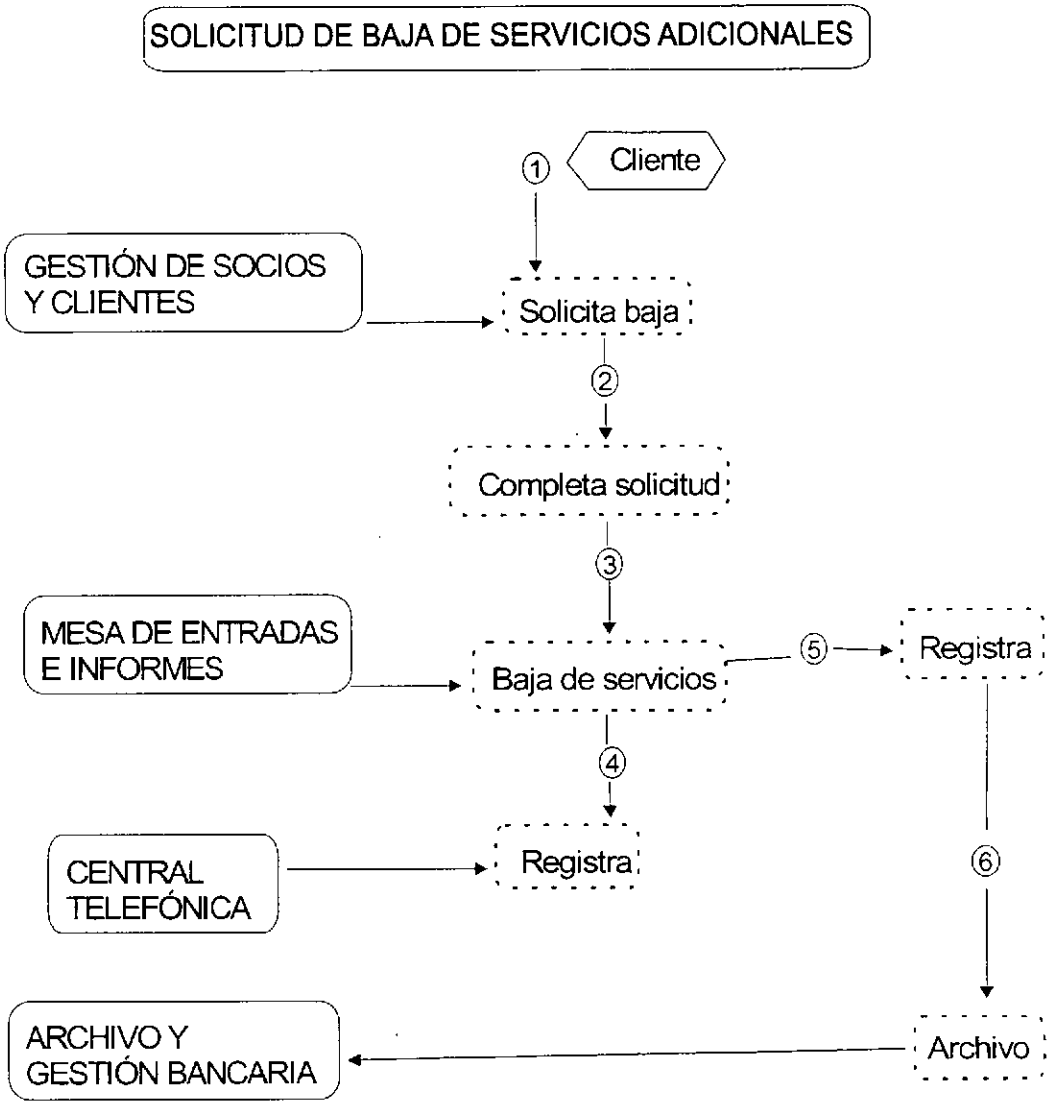
Nota: Uso Forma: Planilla de registro de Solicitud de listado de llamadas



Nota: Uso Forma: Planilla reconocimiento de deuda - Plan de pago

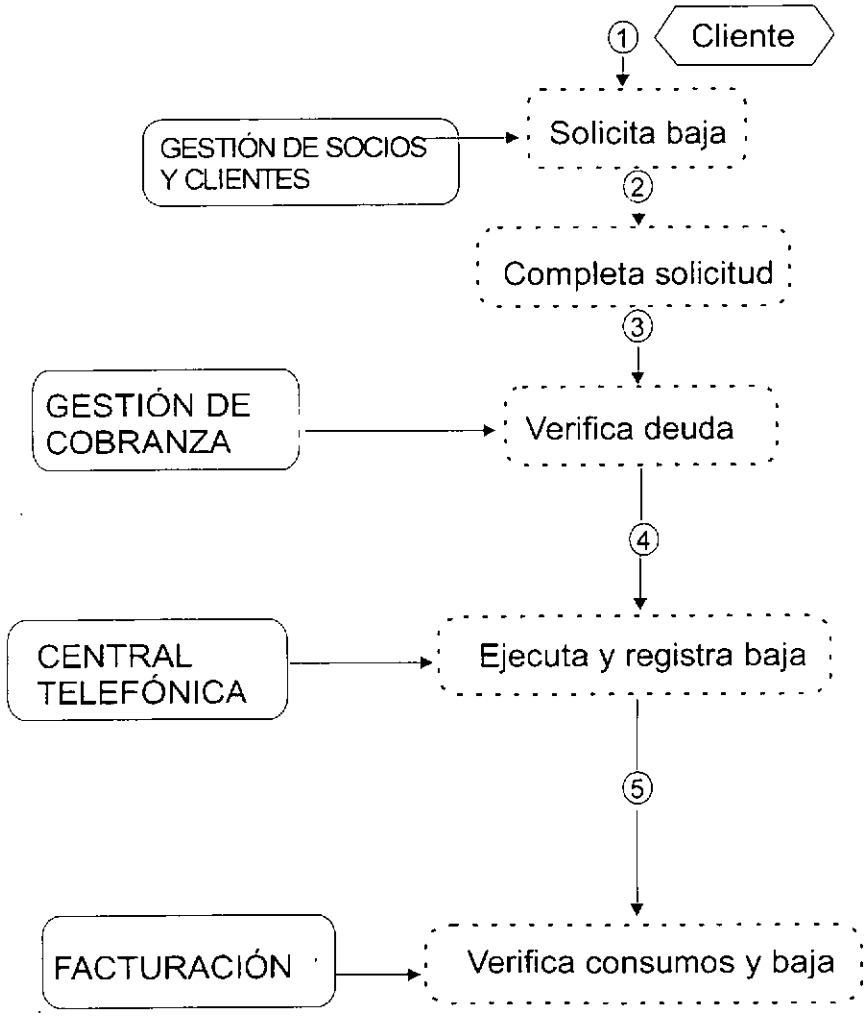

COBRANZA CTC Y NNT
GESTIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES
① Cliente
Tipo de factura
②
②
NNT
CTC
Sistema caja
③
Sistema caja
Verifica deuda
④
Efectivo cheque
Selecciona forma de pago
Plan de pagos
Tarjeta
⑤
Emite recibo


CIERRE DE CAJA
GESTIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES
Sistema caja CTC NNT
①
CENTRAL TELEFÓNICA
Cierre de caja
②
Listado de reconexiones
MESA DE ENTRADAS E INFORMES
③
JEFE DE ADMINISTRACIÓN
④
BANCO
⑤
Controla los cierres de caja
SISTEMA
⑦
⑥
Si hay errores
ARCHIVO Y GESTIÓN BANCARIA
⑧



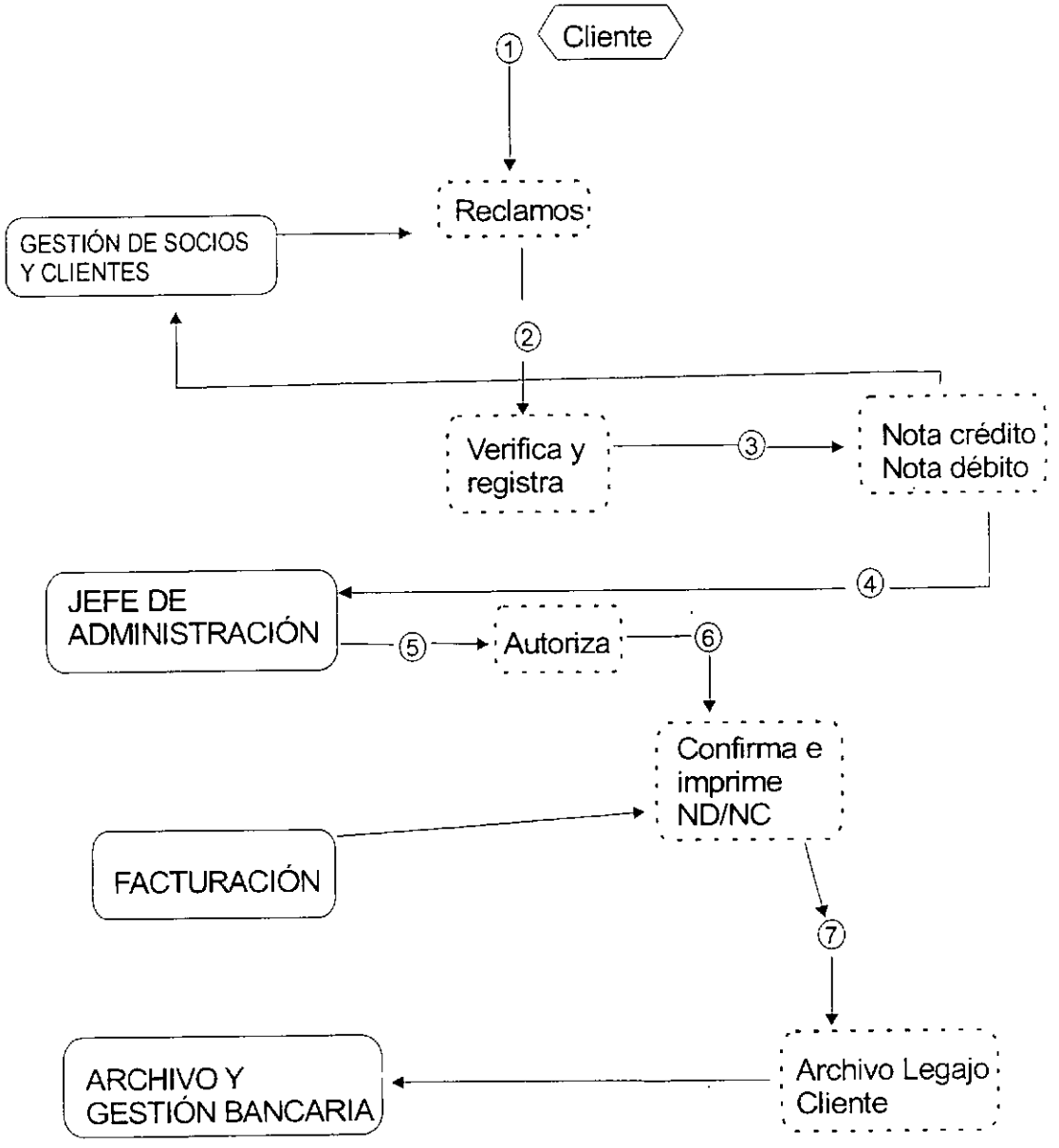
Nota: Uso Formato: Solicitud Baja de Linea

SOLICITUD DE BAJA DE LINEA

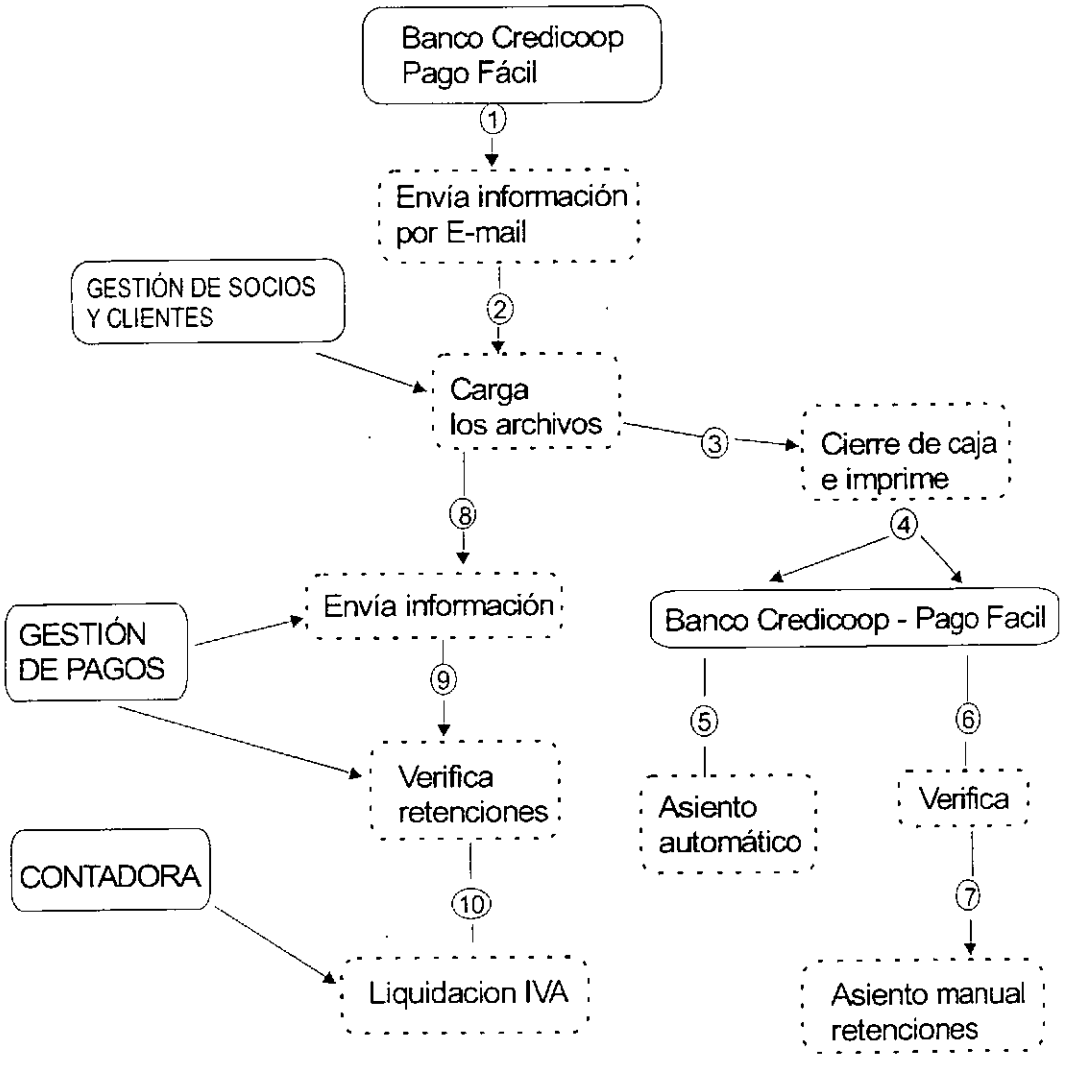


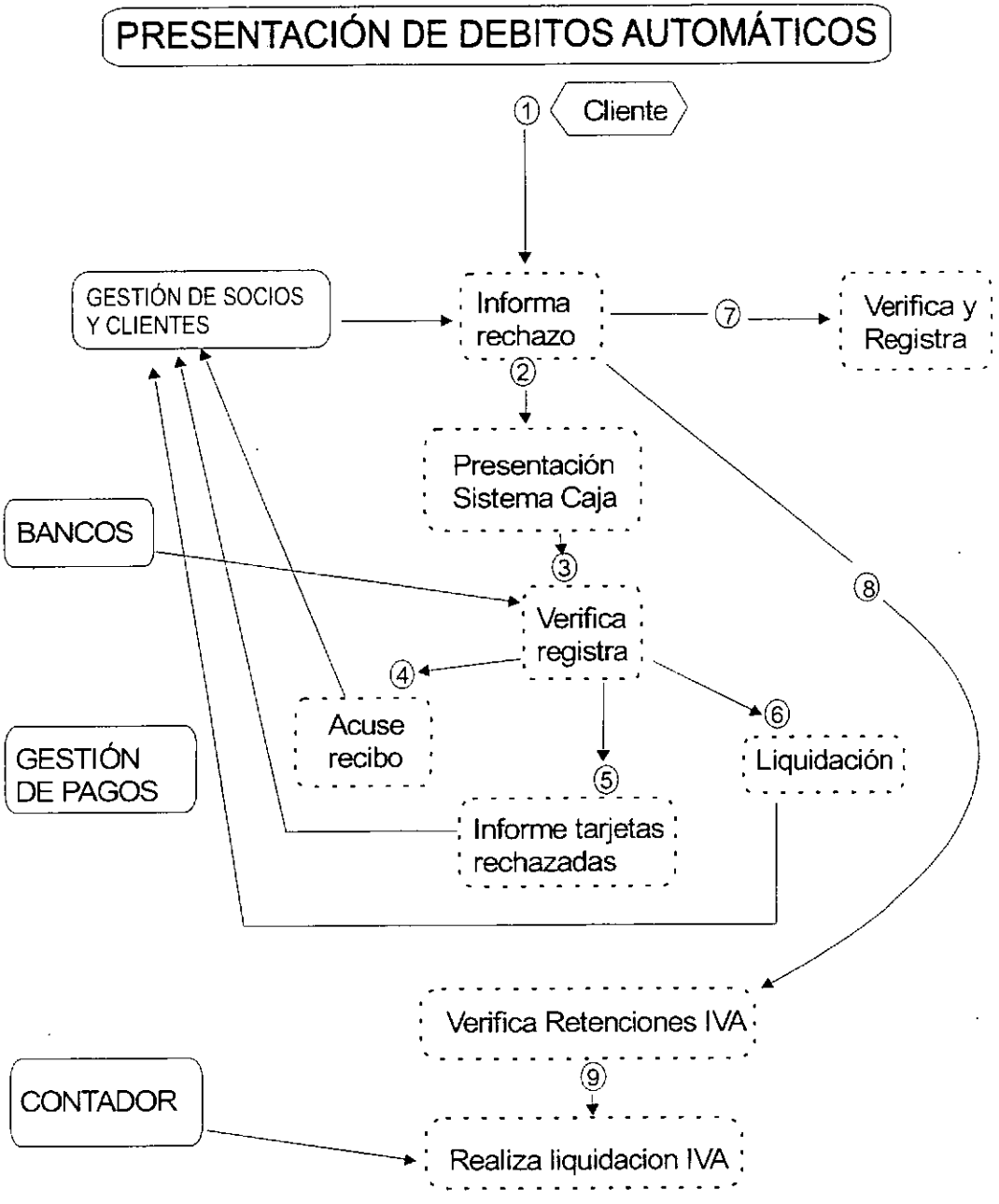
Nota: Uso Formato :Solicitud de baja de Lina Telefónica

NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO

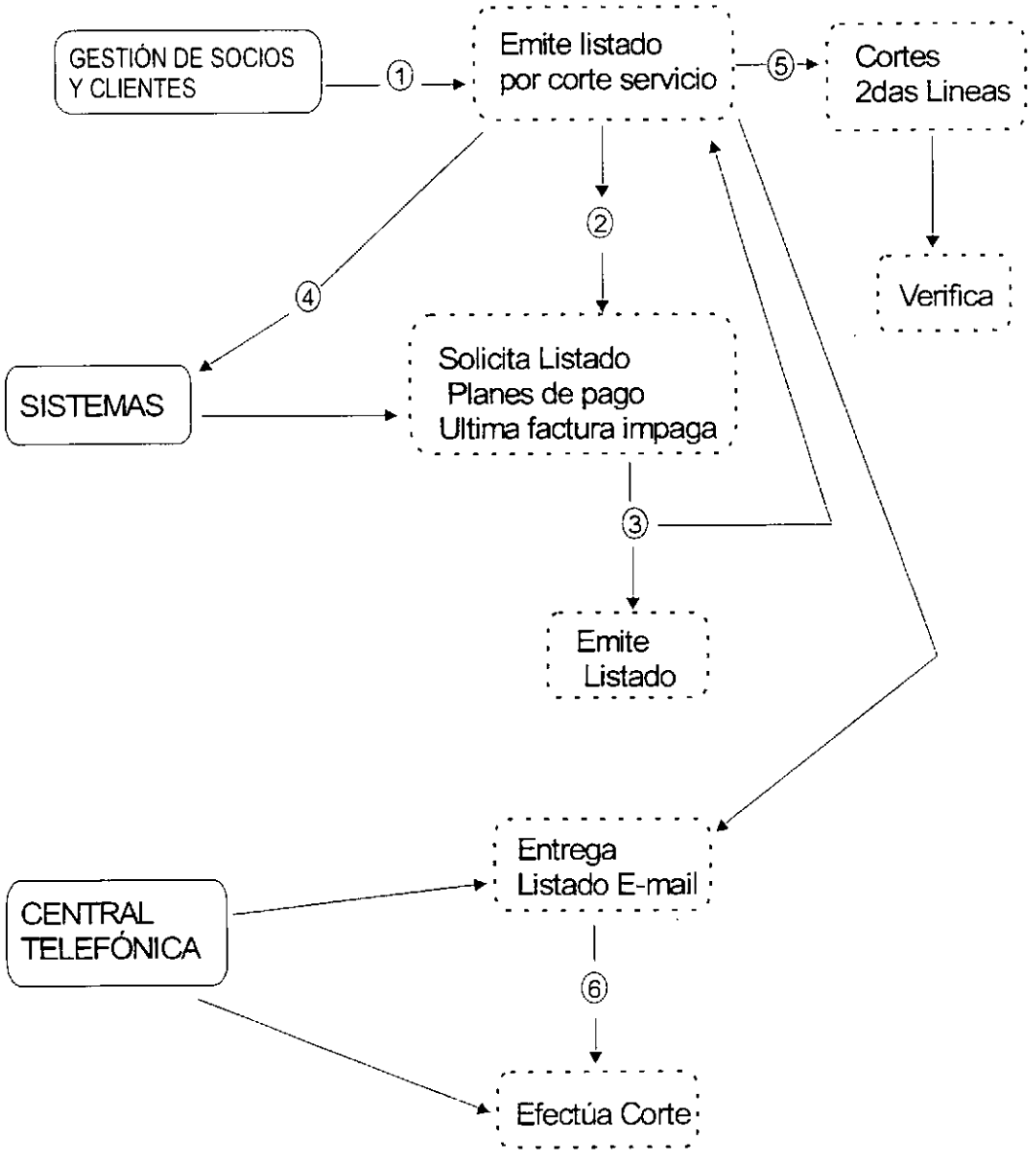


COBRANZA PAGO FÁCIL Y BANCO CREDICOOP

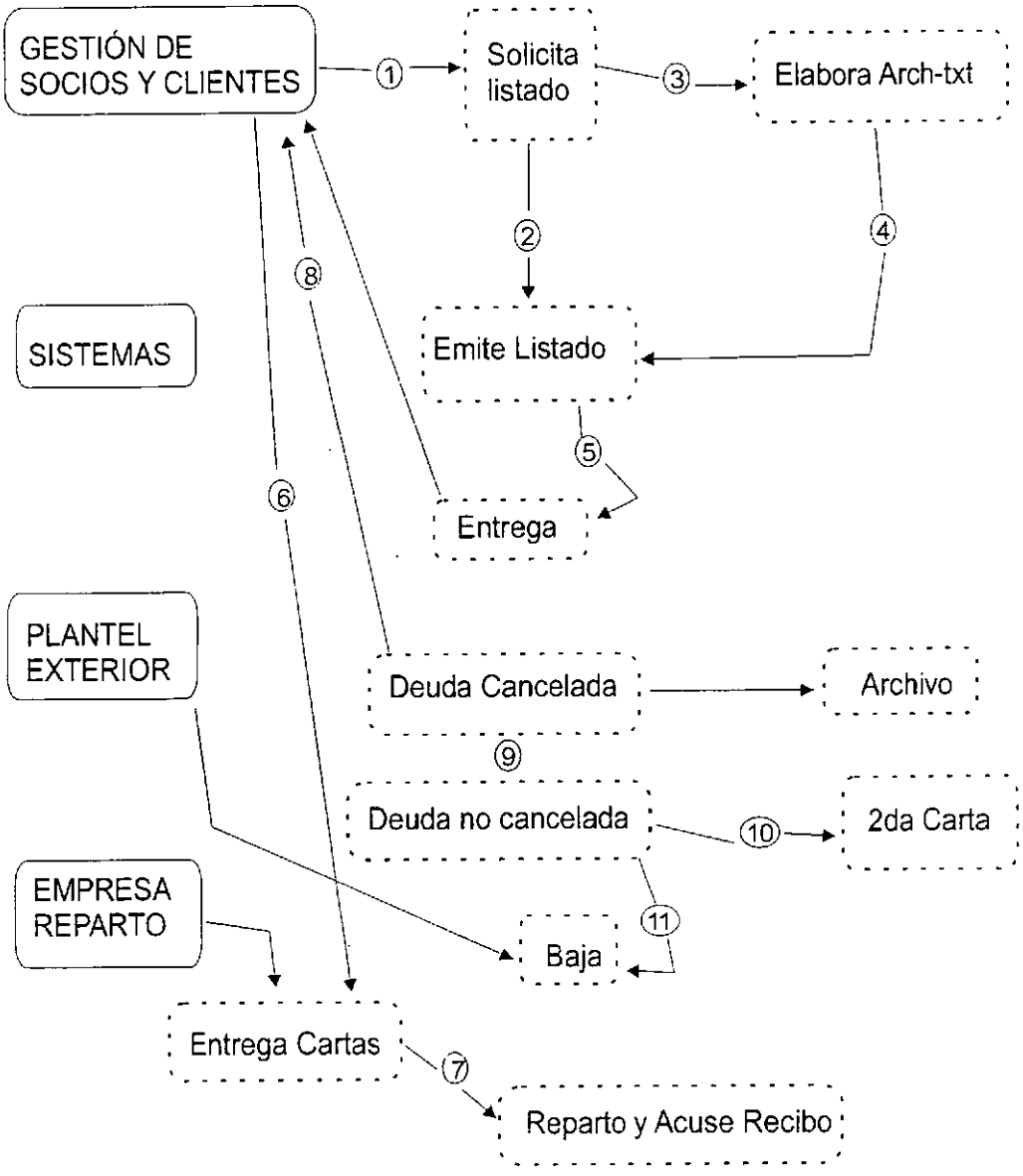



PRESENTACIÓN DE DEBITOS AUTOMÁTICOS
① Cliente
GESTIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES
Informa rechazo
⑦
Verifica y Registra
②
Presentación Sistema Caja
BANCOS
③
Verifica registra
⑧
④
Acuse recibo
⑥
GESTIÓN DE PAGOS
⑤
Liquidación
Informe tarjetas rechazadas
Verifica Retenciones IVA
⑨
CONTADOR
Realiza liquidacion IVA

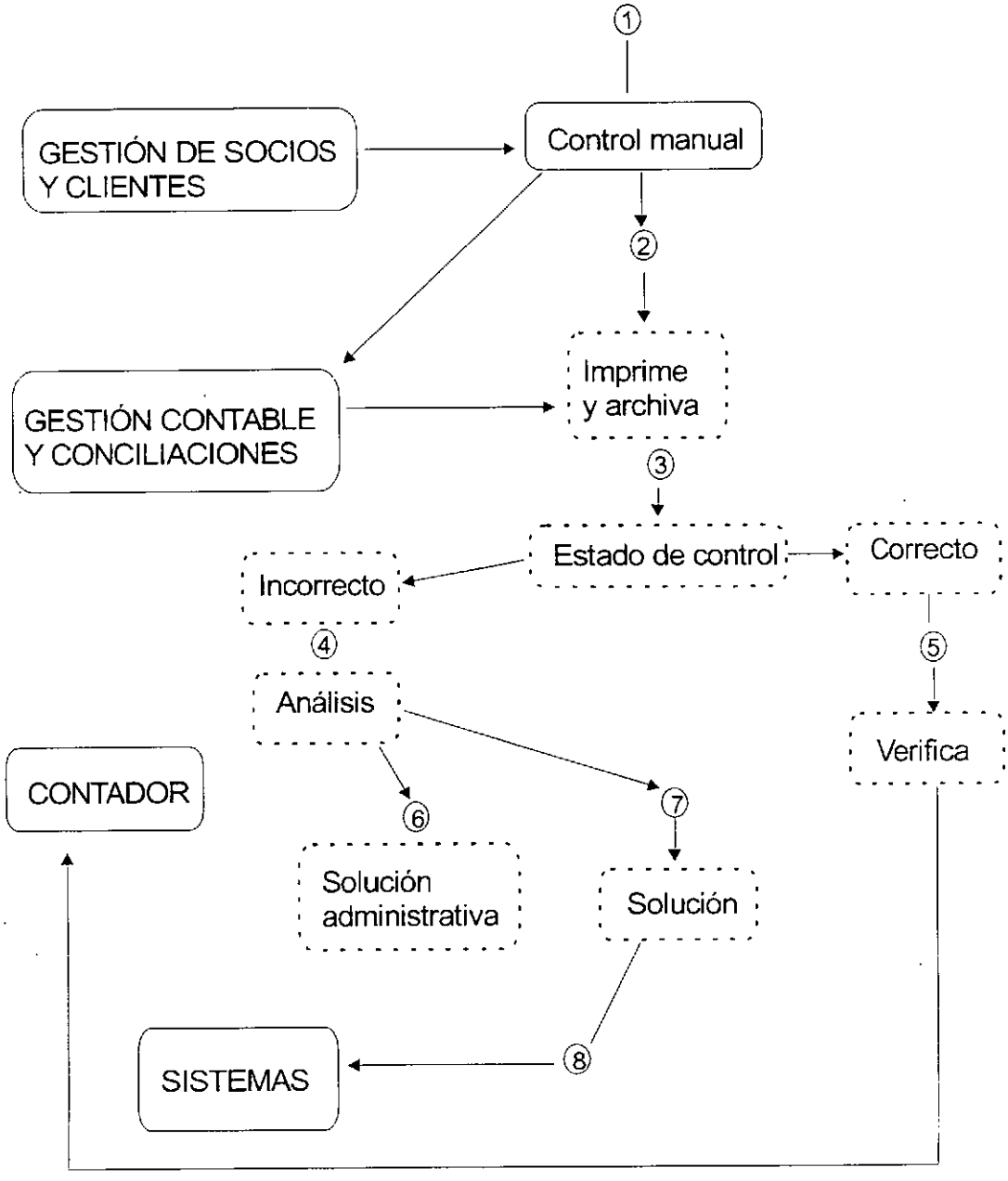
CORTES POR DEUDA



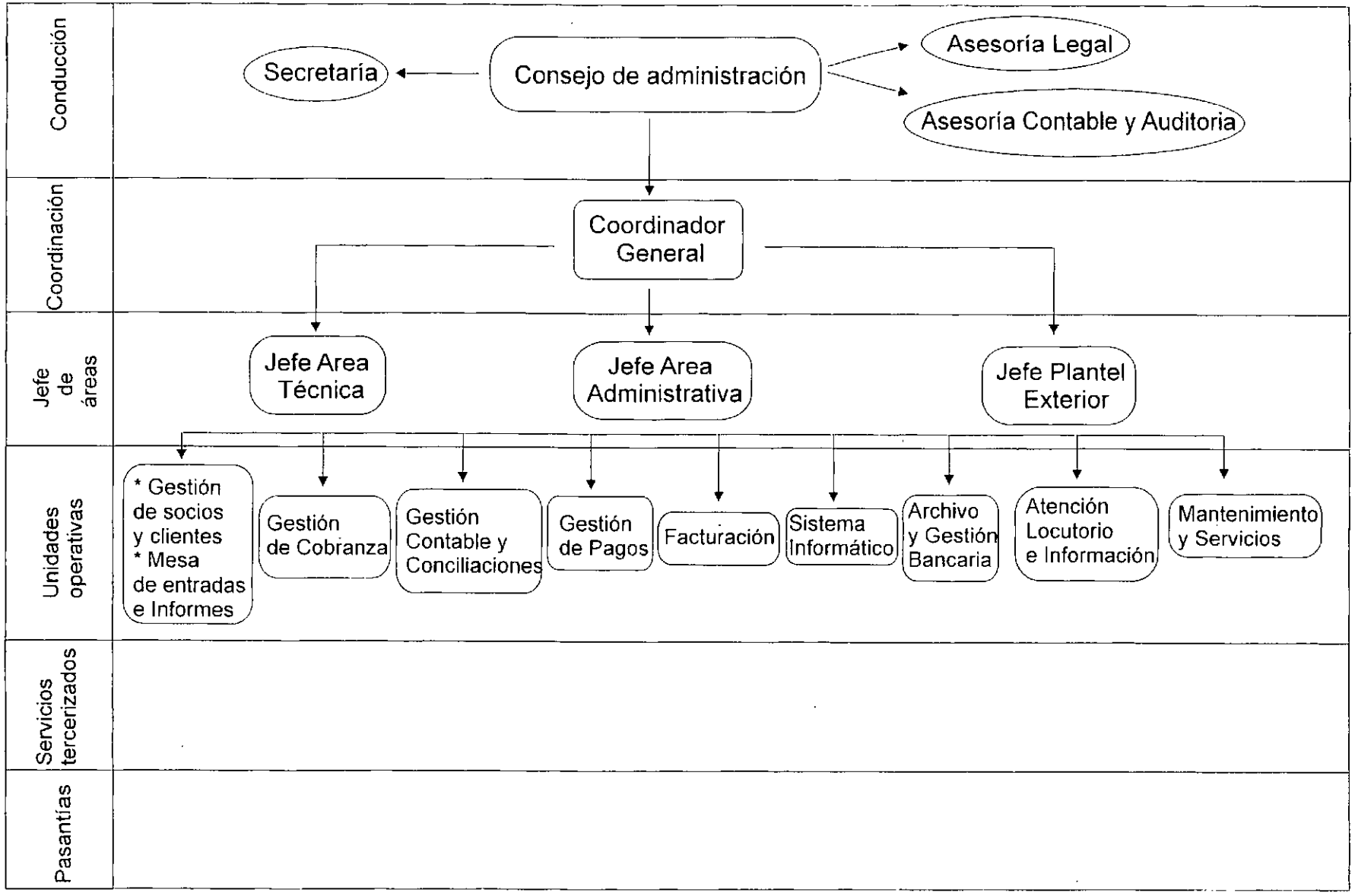
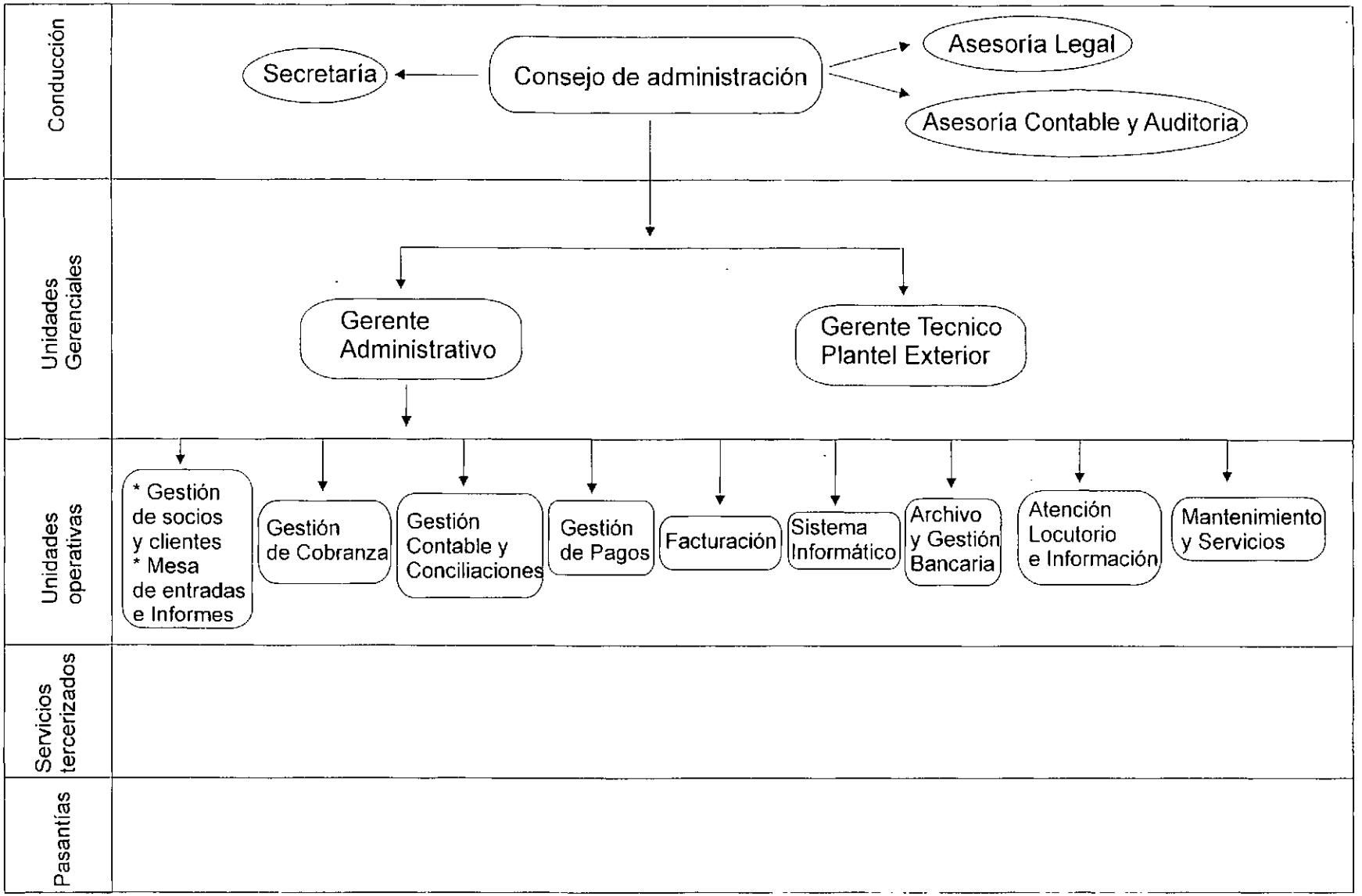
CARTAS DE AVISO DE DEUDA Y BAJA DEFINITIVA



CONCILIACIONES BANCARIAS



Organigrama Funcional de la Cooperativa de Provisión de Servicios Telefónicos y otros Servicios Públicos y Comunitarios de Centenario Limitada



Organigrama Funcional de la Cooperativa de Provisión de Servicios Telefónicos y otros Servicios Públicos y Comunitarios de Centenario Limitada