

Manual de Procedimientos para la Integración, Aplicación de la Cobranza, Notas de Crédito y Cobro de Costos Financieros bajo el Régimen de Crédito

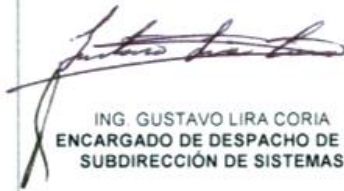
Contenido

I. Formalización del documento.....	3
II. Marco Legal.....	5
III. Ficha de Identificación	7
IV. Plan de Calidad.....	8
V. Normas y Políticas	12
VI. Procedimientos	18
Procedimiento de Integración y Aplicación de la Cobranza	18
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
Procedimiento para la Aplicación de Notas de Crédito	20
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
Procedimiento para el Cobro de Intereses Moratorios.....	22
Diagrama de Flujo	
Descripción Narrativa	
VII. Pantallas de Captura	25
VIII. Formas e Instructivos de Llenado	40
IX. Glosario.....	44

*Este documento no puede ser mostrado, duplicado o usado
para ningún propósito, todo o en partes, sin la autorización previa por escrito del
Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México S.A. de C.V.*

I. Formalización del Documento

Hoja de Registro

Nombre del Documento	No. de Registro	Fecha de Primera Vigencia
Manual de Procedimientos para la Integración, Aplicación de la Cobranza, Notas de Crédito y Cobro de Costos Financieros bajo el Régimen de Crédito	AICM-PR-091-2004	Agosto de 2004
Tipo	Área	
Manual Básico Manual de Organización Manual de Procedimientos ✓ Manual de Normas y Políticas Manual de Comité Instructivo Otro (Especificar)	Gerencia de Crédito y Cobranza	
Elaboración y Emisión		Aprobación
 C.P. ROBERTO PÉREZ AREIZAGA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	 C.P. ROBERTO PÉREZ AREIZAGA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	 C.P. VÍCTOR MANUEL MUÑOZ DE COTE NAVARRO DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN
 ING. GUSTAVO LIRA CORIA ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS		

Control de Cambios

FECHA	VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBÓ
			Las Hojas de Registro Originales se encuentran en poder de la Gerencia de Organización y Procesos	
septiembre 2015	4.0	Integral	Actualización por Acción de Mejora instruida por el Órgano Interno de Control en las Entidades, mediante auditoría 11/2014 observación Número 4. Presentado en la Primera Sesión Extraordinaria COMERI de fecha 11 de septiembre de 2015 mediante Dictamen Número. EO-1/2015/ 04.	 G.L.C. E.D. S.S.

II. Marco Legal

Es aplicable al presente manual de manera enunciativa más no limitativa la siguiente normatividad.

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o Vigencia
Ley del Impuesto al Valor Agregado Capítulo III De la Prestación de Servicio Artículo 18 Capítulo IV Del Uso o Goce Temporal de Bienes Artículo 23	DOF 29-12-1978, Última reforma 11-diciembre-2013
Código de Comercio en sus artículos 85, 88, 361 al 364	DOF 15-09-1889, Última reforma 13-06-2014
Código Civil Federal Libro Cuarto de las Obligaciones Título Segundo Modalidades de las Obligaciones Capítulo II de las Obligaciones a Plazo Artículo 1953	Última reforma 24 de diciembre-2013
Código Civil Federal Libro Cuarto de las Obligaciones Título Cuarto Efectos de las Obligaciones.- Efectos de las obligaciones entre las partes cumplimiento de las obligaciones Capítulo I Del Pago Artículo 2079	Última reforma 24 de diciembre-2013
Código Civil Federal Libro Cuarto de las Obligaciones Incumplimiento de las Obligaciones Capítulo I Consecuencias del Incumplimiento de las obligaciones Artículo 2104	Última reforma 24 de diciembre-2013
Ley General de Contabilidad Gubernamental	DOF 09-12-2013
Convenio de Cesión que celebran por una parte Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. y Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, Dirección Fiduciaria, en su carácter de Fiduciaria del Fideicomiso irrevocable de Administración y Pago No.80460.	29 de octubre de 2014.
Tarifas por los Servicios Aeroportuarios que presta Aeropuerto	27 de noviembre de 2014

Disposición	Fecha de Publicación Diario Oficial o Vigencia
Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. Abordadores mecánicos (aerocares). Abordadores mecánicos (pasillos telescópicos). Servicio de aterrizaje Plataforma de Estacionamiento Prolongado/Pernocta Revisión a los Pasajeros y su Equipaje de Mano (ERPE) Aviación General	29 de enero de 2013 y 31 de enero de 2013. 23 de febrero de 2010. 23 de febrero de 2010 23 de febrero de 2010 23 de febrero de 2010
Tarifa de Uso de Aeropuerto por los Servicios que presta Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. Vigente a partir del 27 de noviembre 2012.	27 de noviembre de 2012.
Contratos para la Prestación de Servicios Aeroportuarios y Convenio para la Recolección y Entrega de la Tarifa de Uso de Aeropuerto, celebrados por los Concesionarios o Permisarios del Servicio de Transporte Aéreo con Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.	N/A
Oficio No. 349-B 277 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Subsecretaría de Ingresos donde otorga la Autorización del esquema de contraprestación para el Servicio de Revisión de Equipaje Facturado, de Bodega o Documentado.	16 de julio de 2015 (vigente a partir del 1° de agosto de 2015)
Contratos de Revisión de Equipaje (Nacional e internacional) bajo el régimen de crédito y contado, celebrados por los Concesionarios y Permisarios del Servicio de Transporte Aéreo con Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.	A partir del 20 de enero de 2006

Serán aplicables las demás disposiciones administrativas y complementarias tales como Criterios, Oficios y Circulares que emitan en la materia.

III. Ficha de Identificación

Descripción

En el presente documento se establecen las normas, políticas y procedimientos que regulan el cobro, en la modalidad de crédito, de los servicios aeroportuarios, comerciales y complementarios que presta la empresa Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.

El presente manual se integra de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la Aplicación de la Cobranza.
- Procedimiento para la Aplicación de Notas de Crédito.
- Procedimiento para el Cobro de Costos Financieros por Pago Extemporáneo.

Objetivos

- Formalizar el proceso que fundamenta y sustenta la aplicación correcta de los pagos que realizan los clientes del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
- Mantener un nivel óptimo de la recuperación de los adeudos de cartera vencida de los clientes de la entidad, así como establecer las reglas aplicables para el cobro de los costos financieros.
- Establecer y delimitar la responsabilidad de los actores del proceso.

Alcance

Es aplicable a las áreas que integran la Gerencia de Crédito y Cobranza dependiente de la Subdirección de Recursos Financieros y, demás áreas del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. involucradas en el proceso.

Tipo de Proceso

- Sustantivo.
- Atención al público y de gestión interna.

IV. Plan de Calidad

Evento Generador

Procedimiento para la Aplicación de la Cobranza	-Emisión de Facturas y notas de crédito en el sistema ORACLE por personal asignado en la Gerencia de Crédito y Cobranza, provenientes de los diversos contratos formalizados con los clientes del AICM. -Sistema o Base de datos para cobro de cuotas alícuotas (energía eléctrica y agua) con la descripción detallada y actualizada de clientes, contratos, mediciones e importe a cobrar en moneda nacional. - Recibos de pago, Confirmaciones de Depósito en el Sistema ORACLE, derivado de los pagos que efectúan los diversos clientes que cuentan con crédito en este Aeropuerto.
Procedimiento para la Aplicación de Notas de Crédito	Notas de Crédito generadas en el sistema ORACLE por la Gerencia de Crédito y Cobranza, a través del personal designado para ello.
Procedimiento para el Cobro de Costos Financieros por Pago Extemporáneo	Pagos realizados en forma extemporánea por el cliente, en por incumplimiento en sus obligaciones en la fecha o periodo límite de pago establecidos en los contratos respectivos.

Cliente-Proveedor

CLIENTE	ADMINISTRADOR DEL PROCESO	PROVEEDOR
1. Clientes Internos: Gerencia de Contabilidad, Gerencia de Presupuesto, Dirección General Adjunta Jurídica, Subdirección de Atención a Clientes, Subdirección de Servicios Comerciales, Subdirección de Promoción y Calidad, Concesionarios o Permisarios de Servicios Aeroportuarios, Arrendatarios, Proveedores y Órgano Interno de Control 2. Clientes Externos: Entidades Gubernamentales y Firmas de Auditoría externa;	Gerencia de Crédito y Cobranza, Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Gerencia de Tesorería, Dirección General Adjunta Jurídica, Gerencia de Crédito y Cobranza, Subdirección de Atención a Clientes, Subdirección de Servicios Comerciales, Subdirección de Promoción y Calidad Concesionarios o Permisarios de Servicios Aeroportuarios, Arrendatarios, y Proveedores.

Actores Internos

- Gerencia de Crédito y Cobranza, a través de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Contabilidad.
- Subdirección de Servicios Comerciales a través de las áreas que la integran.
- Subdirección de Atención a Clientes a través de las áreas que la integran.
- Subdirección de Promoción y Calidad a través de las áreas que la integran.
- Dirección General Adjunta Jurídica a través de las áreas que la integran.

Actores Externos

- Concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo.
- Arrendatarios, y proveedores.

Controles

- Reporte de depósitos bancarios donde se reflejan los pagos realizados por los clientes, fuente para la elaboración de los recibos o confirmaciones de depósitos.
- La elaboración de recibos o confirmaciones de depósito realizados por nuestros clientes con base en los sistemas que cuente el AICM.
- Notas de crédito, los oficios de resolución de las inconformidades presentadas, así como los comunicados o correos electrónicos por parte de las áreas que integran la Subdirección de Atención a Clientes, Servicios Comerciales y Promoción y Calidad para la emisión y aplicación de notas de crédito, en su caso.
- Registros y archivos del sistema ORACLE.

Recursos a Utilizar

- Equipo de Cómputo.
- Impresora.
- Teléfono.
- Fotocopiadora.
- Escáner.

Entorno Tecnológico

- Sistemas ASA y ORACLE.
- Sistema de Facturación
- Internet
- Excel.
- Word.
- Power Point.
- Outlook.

Tiempos y Frecuencias

Procedimiento	Tiempo y Frecuencia del Ciclo
Aplicación de la cobranza	De lunes a viernes

Actividad	Tiempo y/o Frecuencia
Ciclo de cierre de operaciones	Es de manera mensual
Cierre de cobranza	Se realiza a más tardar el día diez del mes posterior al mes de cierre
Transferencias al Fideicomiso por parte de la Gerencia de Tesorería	Con base al Convenio de Cesión de Derechos.

Indicadores o Medidas de Desempeño

- Aplicación de pagos, dentro de las siguientes 24 hrs. de los depósitos identificados.
- Cierre del módulo AR en el sistema ORACLE dentro de los 5 días naturales de cada mes.
- Entrega de reportes de cobranza dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores al cierre de cada mes.

V. Normas y Políticas

Normas

1. Los conceptos que se cobran en la modalidad de crédito son los siguientes:

CLAVE CONTABLE	Concepto
0715	Acceso a zona comercial
0717	Acceso a zona federal
0206	Aerocar
0201	Aterrizajes
0411	Coinversiones
0608	Consumo de agua
0604	Consumo de energía eléctrica
0410	Consumo de servicios
0714	Costo Financiero TUA
0502	Costos Financieros
0409	Participación fija mensual
0404	Participación sobre ingresos
0405	Participación sobre publicidad
0204	Pasillos telescópicos
0708	Penalización
0203	Pernocta
0202	Plataforma
0401	Rentas
0212	Revisión de equipaje (Inter.)
0211	Revisión de equipaje (Nal.)
0200	Servicios Aeroportuarios
0207	Servicios de seguridad
0413	Subarrendamiento
0210	TUA Internacional
0209	TUA Nacional

2. Las fechas límite de pago, serán con base a lo señalado en los propios contratos o convenios que los diversos clientes formalicen con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V., por conducto de las Subdirecciones de Atención a Clientes, Servicios Comerciales y Promoción y Calidad; así como por los oficios o documentos oficiales que emiten dichas Subdirecciones.

Políticas

1. La relación comercial entre el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V. y sus clientes bajo la modalidad de crédito, deberá ser formalizada mediante la celebración de contratos o convenios para realizar el cobro del servicio que se trate, a través de las Subdirecciones de Atención a Clientes, Servicios Comerciales, y de Promoción y Calidad según la naturaleza del instrumento jurídico.
2. La Subdirección de Recursos Financieros, a través de personal designado, ingresará en el sistema ORACLE el número de cliente, así como sus datos fiscales y modificaciones correspondientes. Las áreas que integran a la Subdirección de Atención a Clientes de Servicios Comerciales y de Promoción y Calidad serán las responsables de registrar en el Sistema ORACLE el número de contrato, su vigencia y datos generales del bien arrendado, así como integrar al el archivo PDF de los instrumentos legales. Las características económicas de los contratos (importe de rentas y consumo de servicios, participaciones y la fecha límite de pago) concepto, contrato y demás información que se requieran para el cobro de los servicios aeroportuarios, comerciales y complementarios que presta el AICM, estará a cargo del personal designado por la Gerencia de Crédito y Cobranza.
3. Gerencia de Crédito y Cobranza por medio del personal de facturación, será responsable de indicar en los acuses de recibo de las Aerolíneas, la fecha límite para el pago de las facturas de acuerdo al calendario proporcionado por la Subdirección de Atención a Clientes.
4. La Dirección General Adjunta Jurídica, a través de la Gerencia de lo Contencioso, será responsable de Realizar “Acta de Inicio de Intervención” para la recuperación de adeudos vencidos, a partir de la cual informará a la Gerencia de Crédito y Cobranza, para no recibir pago alguno del cliente correspondiente, salvo instrucción contraria por escrito o por correo electrónico por parte de la Dirección General Adjunta Jurídica.
5. Los cobros que se le soliciten ejecutar, deberán ser entregados a la Gerencia de Crédito y Cobranza expresados en Moneda Nacional (MXN), como es el caso de cuotas alícuotas (energía eléctrica y agua), entre otras.

POLITICAS PARA LA APLICACIÓN DE LA COBRANZA

1. La Gerencia de Tesorería entregará a la Gerencia de Crédito y Cobranza oficio o por correo electrónico el Reporte de movimientos bancarios correspondiente a los pagos realizados con la identificación del pago y/o cuenta referenciada, a más tardar el día hábil siguiente del depósito, así como elaborar en el sistema ORACLE los recibos por las cantidades depositadas por los clientes.
2. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza identificar a que cliente corresponde cada pago realizado, así como relacionar el recibo y la factura en el sistema Oracle para la aplicación del pago.
3. La Gerencia de Tesorería es la responsable de enviar a la Gerencia de Crédito y Cobranza las Confirmaciones de los Depósitos TUA, derivados de los pagos efectuados por los clientes en la cuenta determinada para ello, a través de transferencia electrónica y cuenta referenciada, a más tardar el día siguiente de su recepción.
4. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza, verificar que los pagos derivados de los servicios que presta el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V., se realicen en las fechas límite o dentro del periodo establecido para cada contrato y de calcular y cobrar los intereses moratorios, conforme a los términos establecidos en los contratos.
5. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza aplicar los recibos y las Confirmaciones de los Depósitos TUA así como las Cancelaciones de Cuentas Incobrables a las facturas correspondientes en el Sistema ORACLE.
6. En caso de que la(s) factura(s) sea(n) pagada(s) parcialmente se deberá aplicar a los saldos más antiguos, considerando intereses y posteriormente a la suerte principal.

POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO

1. La aplicación de Notas de Crédito se llevará a cabo de acuerdo a la resolución emitida por la Gerencia de Crédito y Cobranza cuando provengan de un procedimiento de inconformidad, o en su caso, a las facturas con las que previamente se convenga con el cliente en sus contratos o convenios. De igual manera, las áreas que integran las

Subdirecciones de Recursos Financieros, Atención a Clientes, Servicios Comerciales y Promoción y Calidad, podrán solicitar a la Gerencia de Crédito y Cobranza la emisión de Notas de Crédito teniendo dichas áreas la facultad para determinar la(s) factura(s) a las cuales les será aplicable dicha bonificación. La solicitud deberá ser presentada con los soportes correspondientes. En caso de no recibir información para su aplicación, el ejecutivo realizará las gestiones correspondientes para su aplicación

2. Es responsabilidad de la Gerencia de Crédito y Cobranza, a través del personal asignado para ello, emitir las notas de crédito como resultado de un proceso de inconformidad; la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza informará y solicitará a los clientes indiquen a que facturas se aplicarán sus notas de crédito, enviando posteriormente su nuevo saldo al cliente.

POLÍTICAS DE COSTOS FINANCIEROS

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza calcular y cobrar los intereses moratorios, conforme a los términos establecidos en los contratos, en caso de que los clientes incumplan con el pago en la fecha límite de pago.
2. La mecánica para la determinación de los intereses moratorios generados, así como la actualización de los mismos, será con base a la información contenida en los contratos que se formalicen con los clientes, considerando la fecha límite de pago establecidas, así como el número de días y las tasas de interés pactadas en los contratos correspondientes.
3. El registro y actualización de la mecánica para la determinación de los costos financieros en el Sistema ORACLE para cada cliente y contrato, será responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza (cuando el sistema ORACLE lo permita)
4. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza informar a los clientes de crédito, cuando el pago se realizó en forma extemporánea, por vía telefónica o a través de requerimiento mediante oficio o correo electrónico, haciendo mención que los intereses moratorios se generan de acuerdo a la fecha de pago o pagos realizados hasta la extinción del adeudo.
5. Es responsabilidad de la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza determinar los intereses moratorios, conforme a las condiciones contractuales, los cuales por las limitantes del sistema ORACLE serán realizados a través de hoja Excel, de acuerdo a la mecánica establecida o en el Sistema ORACLE (cuando éste lo permita) , resultando el “Reporte de Cálculo de Intereses Moratorios”, el cual deberá ser firmado por el ejecutivo responsable de la cuenta y revisado por el Subgerente.
6. Para la determinación de los intereses moratorios, se consideran las tasas pactadas contractualmente con el cliente, mismas que serán actualizadas por la Subgerencia de

Cartera de Clientes y Cobranza de acuerdo a las tasas publicadas por el Banco de México, publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

7. El Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA), determinará la o las tasas aplicables, o cualquier cambio de tasas o nuevo esquema de tasa moratoria.
8. Los pagos efectuados por los clientes de manera extemporánea, se aplicarán primero a los intereses moratorios generados, y el remanente del pago se aplicará al adeudo principal más antiguo que adeude y así sucesivamente hasta que el cliente lleve a cabo la liquidación del adeudo, siempre y cuando no exista disposición contraria, para que la aplicación de los pagos se realicen a un contrato y/o concepto en específico.
9. Para el caso de líneas aéreas quienes depositan los importes por TUA directamente a la cuenta Bancaria abierta a través de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, Fideicomiso 80460, el cobro de intereses moratorios por concepto de TUA se facturará y aplicará el pago una vez que la línea aérea deposite a la cuenta del fideicomiso, en términos de lo establecido en el Convenio de Cesión de fecha 29 de octubre de 2014 celebrado entre este Aeropuerto y Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo. En caso de que alguna línea aérea deposite directamente al Aeropuerto la TUA o el importe correspondiente a los intereses moratorios, se solicitará a la Gerencia de Tesorería la realización de una transferencia bancaria a la cuenta del Fideicomiso establecido.

INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Los clientes que incumplan en sus pagos en los términos pactados, serán requeridos por oficio y/o por medios electrónicos, para que regularicen su adeudo.

En caso de acumular 3 requerimientos de pago, sin tener respuesta favorable, según los tiempos establecidos en el Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales, se procederá a elaborar un oficio solicitando la intervención de la Dirección General Adjunta Jurídica, marcando copia a la Dirección General Adjunta Comercial y de Servicios.

CIERRE MENSUAL

Se elaborará un informe mensual de cartera, que muestre la situación de la misma y se enviará a la Dirección General Adjunta Comercial y de Servicios, Dirección General Adjunta Jurídica y al Titular del Órgano Interno de Control en el AICM, el cual debe contener saldos de

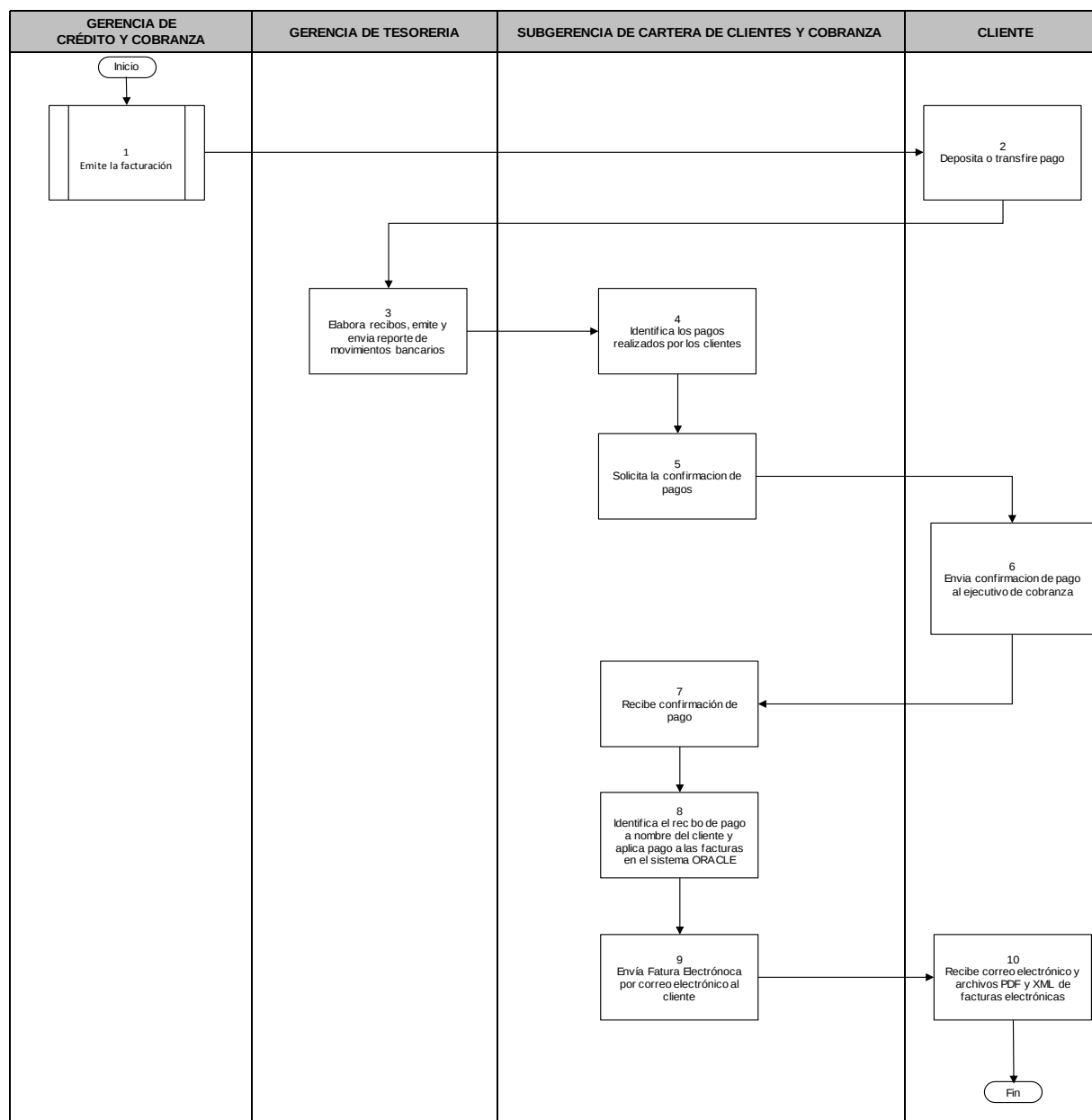
cartera, evolución de la cartera del periodo, cartera administrativa, cartera vencida, estimaciones preventivas, consolidación de la cartera y recuperación de cartera.

PARA LO NO PREVISTO EN ESTE MANUAL

Para todo lo no previsto en el presente Manual, se estará en lo dispuesto a la resolución que determine el Comité Interno de Contratación, Tarifas y Crédito de los Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales (COCOSA); así mismo, en el caso de que se presenten asuntos que por su naturaleza e impacto requieran de un tratamiento particular que motiven el mismo no sea consistente con lo establecido en este Manual, se deberá contar con la autorización del citado Comité, contando con sustentos motivados y fundamentados.

VI. Procedimientos

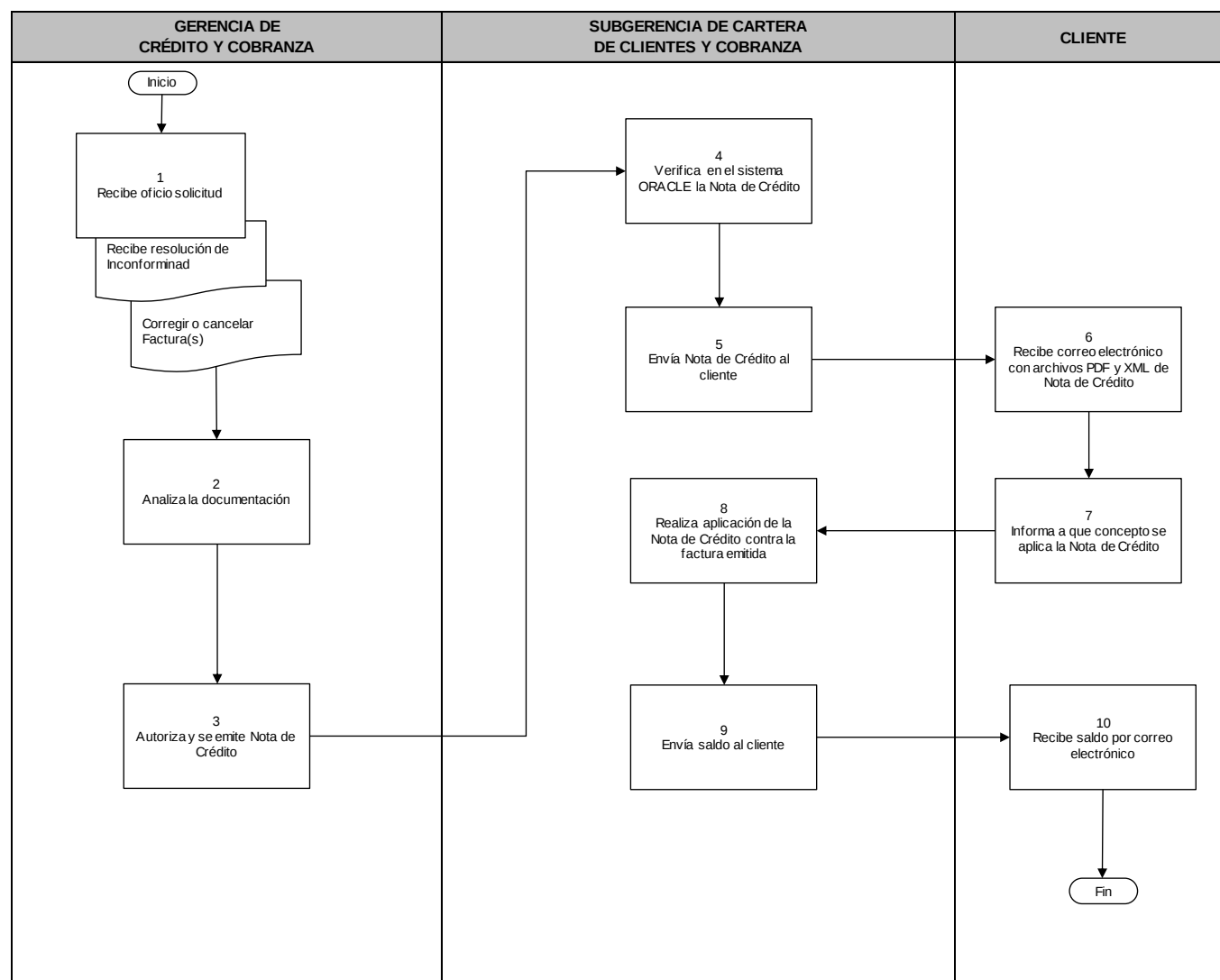
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Integración y Aplicación de la Cobranza



Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Gerencia de Crédito y Cobranza	Emite facturas de los contratos formalizados por los clientes a través de las diversas áreas comerciales, considerando las fechas límites establecidas en los contratos.
2	Cliente	Realiza depósito.
3	Gerencia de Tesorería	Elabora recibos, emite y envía a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza, reporte de movimientos bancarios.
4	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Identifica los pagos realizados por los clientes.
5	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	En caso de que no se tenga la seguridad del pago, solicita a los clientes confirmación de sus pagos realizados, vía correo electrónico.
6	Cliente	Envía a la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza, confirmación de pago a través de la entrega de fichas de depósito o transferencias bancarias por correo electrónico.
7	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Recibe confirmación de pago por parte del cliente, previo a la aplicación del pago en el sistema ORACLE.
8	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Identifica el recibo de pago a nombre del cliente y aplica pago a las facturas en el sistema ORACLE.
9	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Envía factura por correo electrónico al cliente.
10	Cliente	Recibe correo electrónico y archivos PDF y XML.
		Fin del proceso

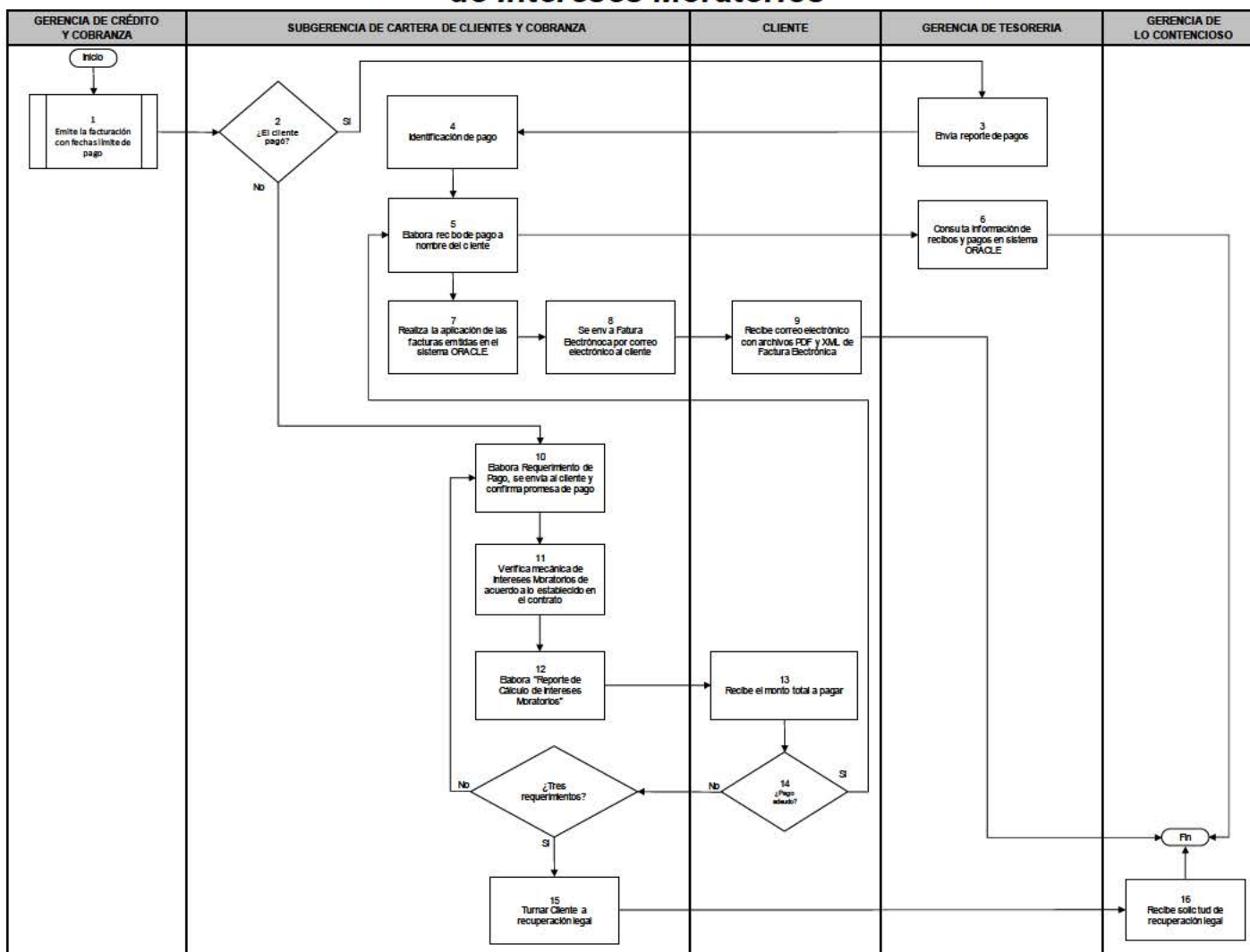
Diagrama de Flujo del Procedimiento para la Aplicación de Notas de Crédito



Descripción Narrativa

No.	Responsable	Descripción
1	Gerencia de Crédito y Cobranza	a) Recibe oficio solicitud de elaboración de nota de crédito por parte de las diversas áreas comerciales. b) Recibe, resolución favorable de inconformidad. c) Corrección o cancelación de Facturas, derivado del proceso interno de la operación.
2	Gerencia de Crédito y Cobranza	Analiza documentación soporte.
3	Gerencia de Crédito y Cobranza	Autoriza y se emite Nota de Crédito, a través de personal designado para ello.
4	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Verifica en el sistema ORACLE la Nota de Crédito.
5	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Envía Nota de Crédito al cliente
6	Cliente	Recibe correo electrónico con archivos PDF y XML de Nota de Crédito
7	Cliente	Informa a que concepto se aplica la Nota de Crédito.
8	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Realiza aplicación de la Nota de Crédito contra la factura emitida.
9	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Envía saldo al cliente.
10	Cliente	Recibe saldo por correo electrónico
Término del procedimiento		

Diagrama de Flujo del Procedimiento para el Cobro de Intereses Moratorios



Descripción Narrativa

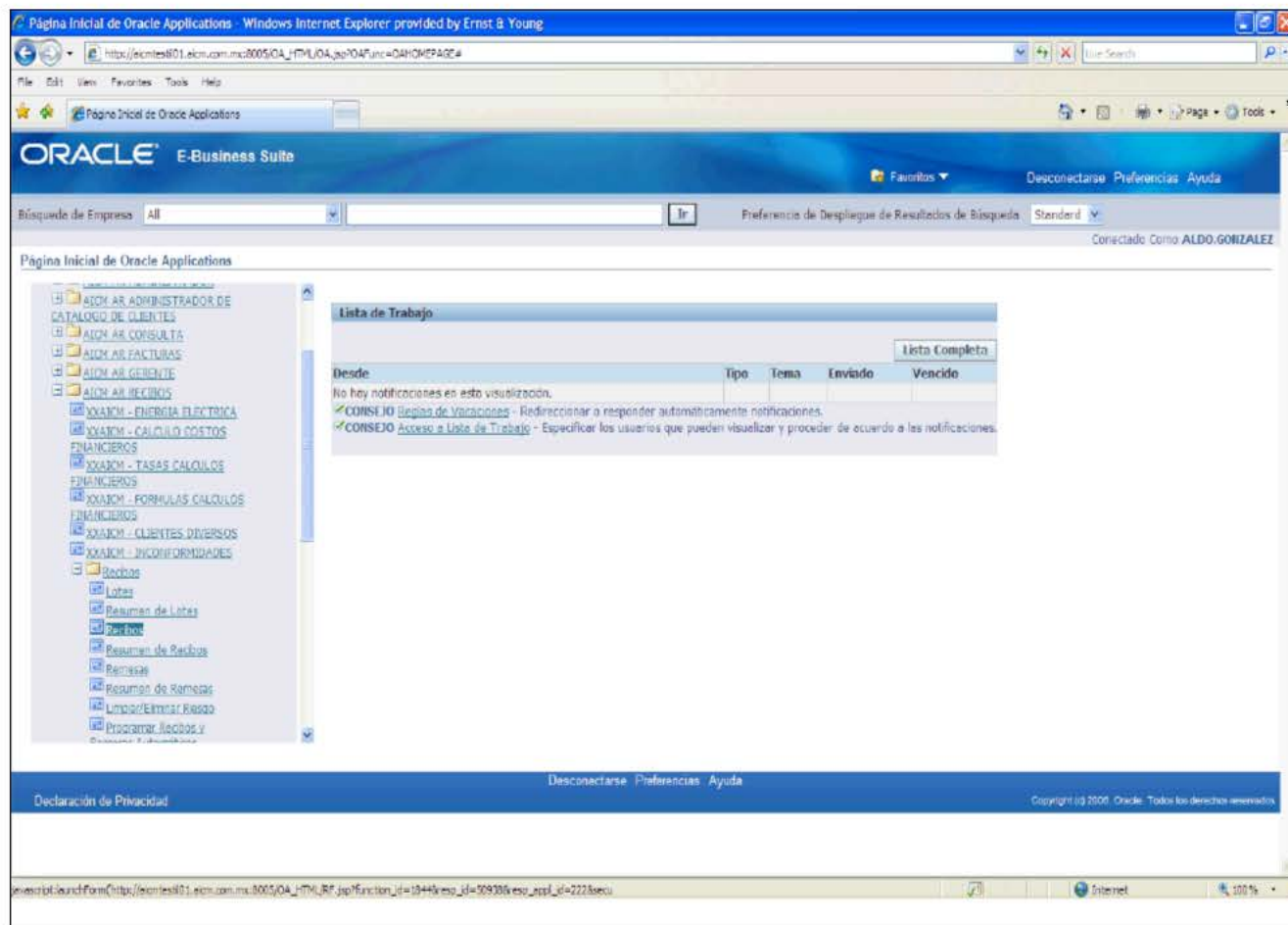
No.	Responsable	Descripción
1	Gerencia de Crédito y Cobranza	Emite la facturación con fecha límite de pago, en forma automático con el sistema ORACLE y/o de forma manual por demanda de las Subdirecciones Comerciales.
2	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Verifica que se encuentre pagada la factura correspondiente. En caso de que la factura no esté pagada, pasa a la actividad 10.
3	Gerencia de Tesorería	Envía reporte de pagos de los Bancos diariamente
4	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Identifica pagos, realizados por el cliente.
5	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Una vez que el cliente paga, elabora recibo.
6	Gerencia de Tesorería	Consulta información de recibos y pagos identificados por la Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza, a través del sistema ORACLE.
7	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Realiza la aplicación de las facturas emitidas en el sistema ORACLE.
8		Envía Facturación por correo electrónico al cliente.
9	Cliente	Recibe correo electrónico con archivos PDF y XML de Factura Electrónica.
10	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Si el cliente no paga a de acuerdo a las fechas límite de pago, establecidas en sus contratos, se elabora "Requerimiento de Pago" (mediante oficio o correo electrónico), se envía al cliente y confirma en su caso, promesa de pago.
11	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Verifica y aplica mecánica de Intereses Moratorios, de acuerdo a lo establecido en el contrato.
12	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	Elabora "Reporte de Cálculo de Intereses Moratorios"
13	Cliente	Recibe el monto total a pagar.
14	Cliente	En caso de que el cliente pague su adeudo, inicia el proceso en la actividad 5.

No.	Responsable	Descripción
		Si el cliente, después de recibir requerimiento de pago, NO lo realiza, continúa con la actividad 10.
15	Subgerencia de Cartera de Clientes y Cobranza	En caso de acumular 3 requerimientos de pago, sin tener respuesta favorable, según los tiempos establecidos en el Manual para la Comercialización de Servicios Aeroportuarios, Complementarios y Comerciales, se procederá a elaborar un oficio solicitando la intervención de la Dirección General Adjunta Jurídica, marcando copia a la Dirección General Adjunta Comercial y de Servicios.
16	Gerencia de lo Contencioso	Recibe solicitud de recuperación legal por incumplimiento de pago.
Término del procedimiento		

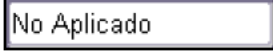
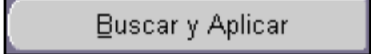
VII. Pantallas de Captura

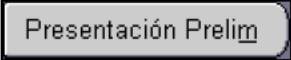
Procedimiento aplicación de la cobranza en el Sistema ORACLE, módulo AR

No.	Descripción
1	Ingresa al Sistema ORACLE
2	Teclea su clave de usuario
3	Ingresa su contraseña
4	Selecciona "Conexión" para ingresar el Sistema y continuar con el procedimiento de captura

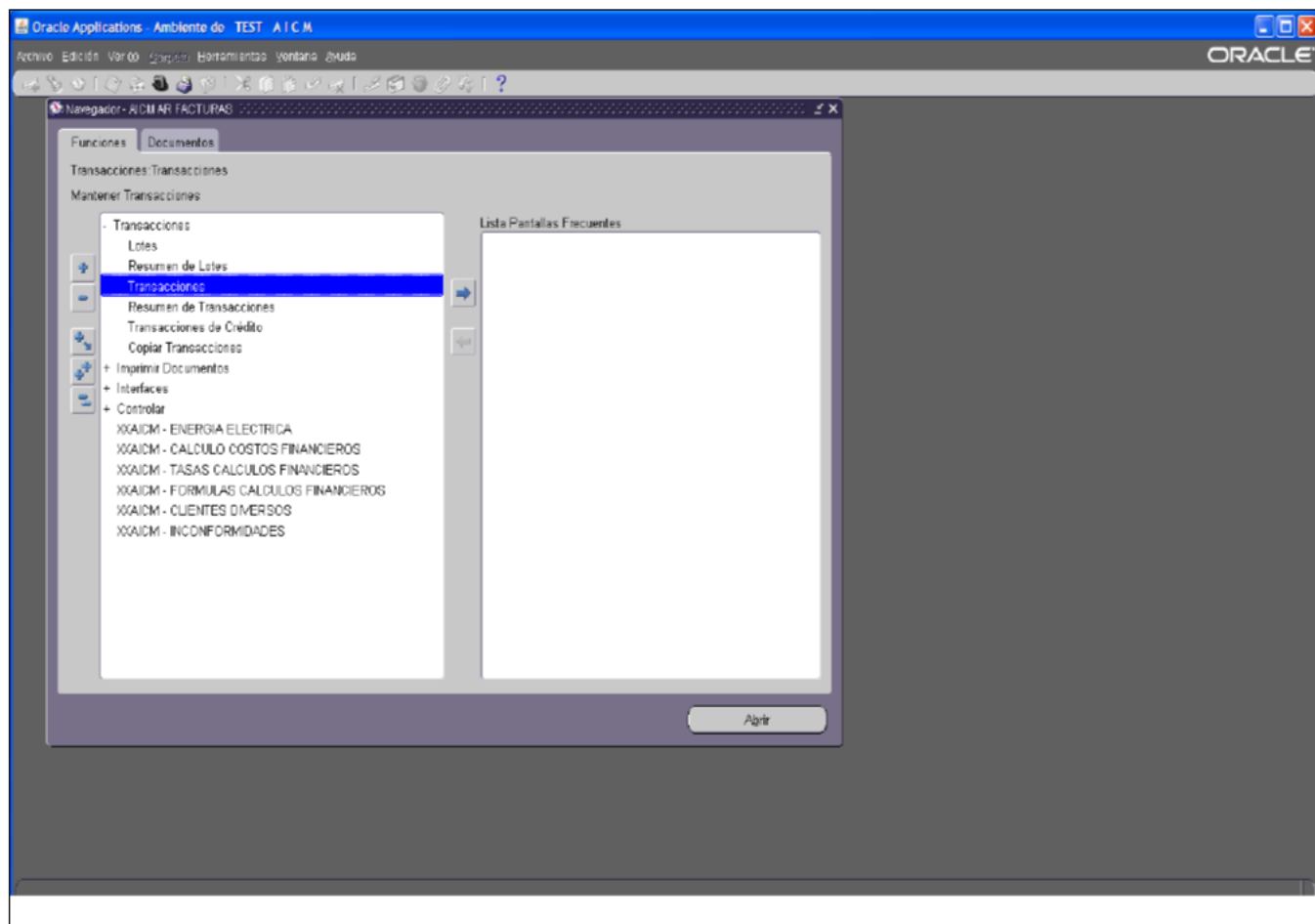


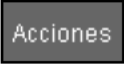
Paso	Acción
5.	Haga doble clic en el vínculo Recibos .

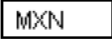
Paso	Acción
6.	Haga clic en el botón Encontrar 
7.	Haga clic en el campo Cliente: Número . 
8.	Introduzca la información que desee en el campo Cliente: Número . Introduzca "192".
9.	Haga clic en el botón Encontrar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+c] .
10.	Haga clic en el campo Estado . 
11.	Haga clic en el botón Buscar y Aplicar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+B] .

Paso	Acción
12.	Haga clic en el botón Presentación Prelim. 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+m] .
13.	Haga clic en la opción Aplicar. 
14.	Pulse [Ctrl+S] .
15.	Fin de procedimiento.

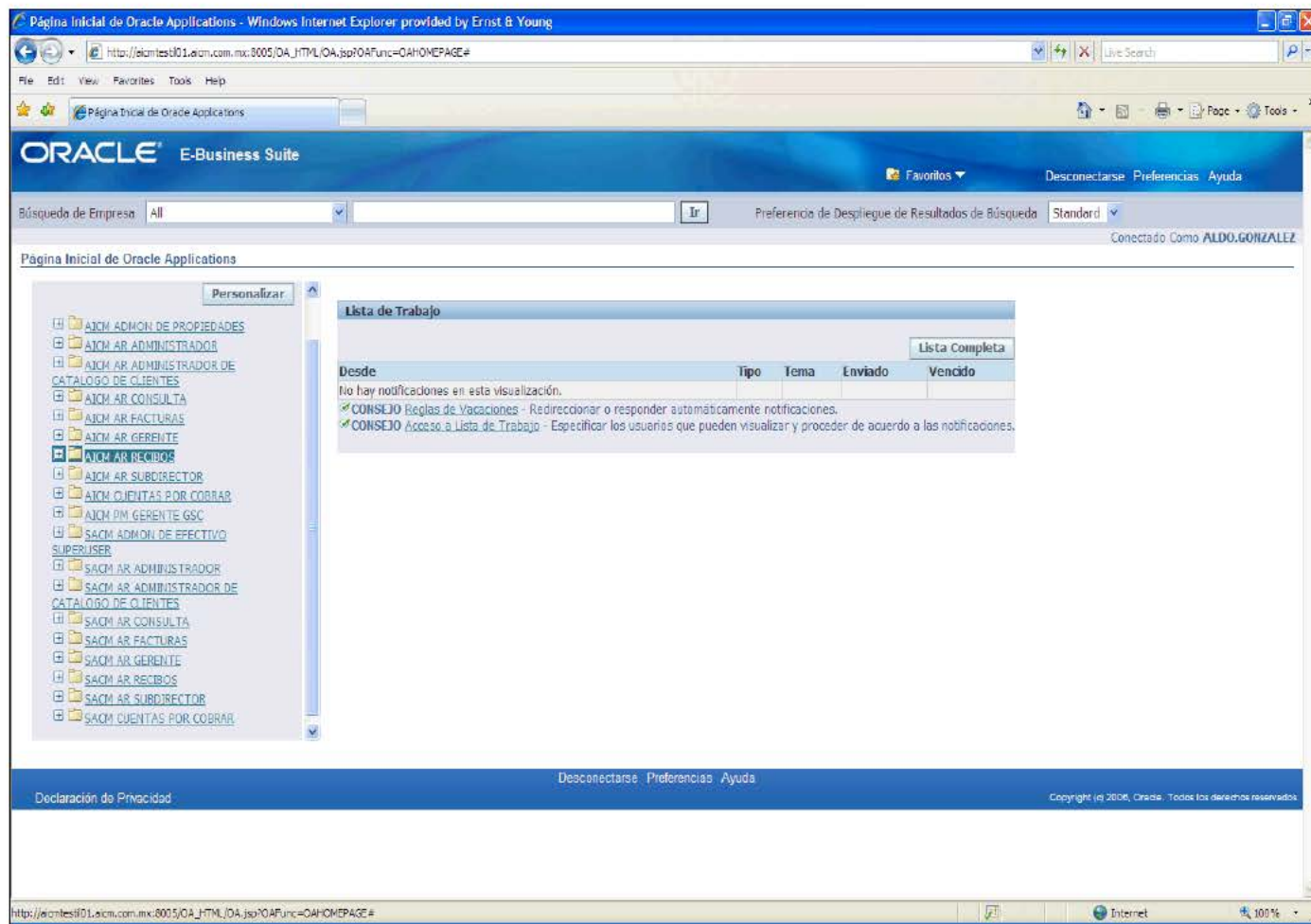
Procedimiento Aplicación de Nota de Crédito



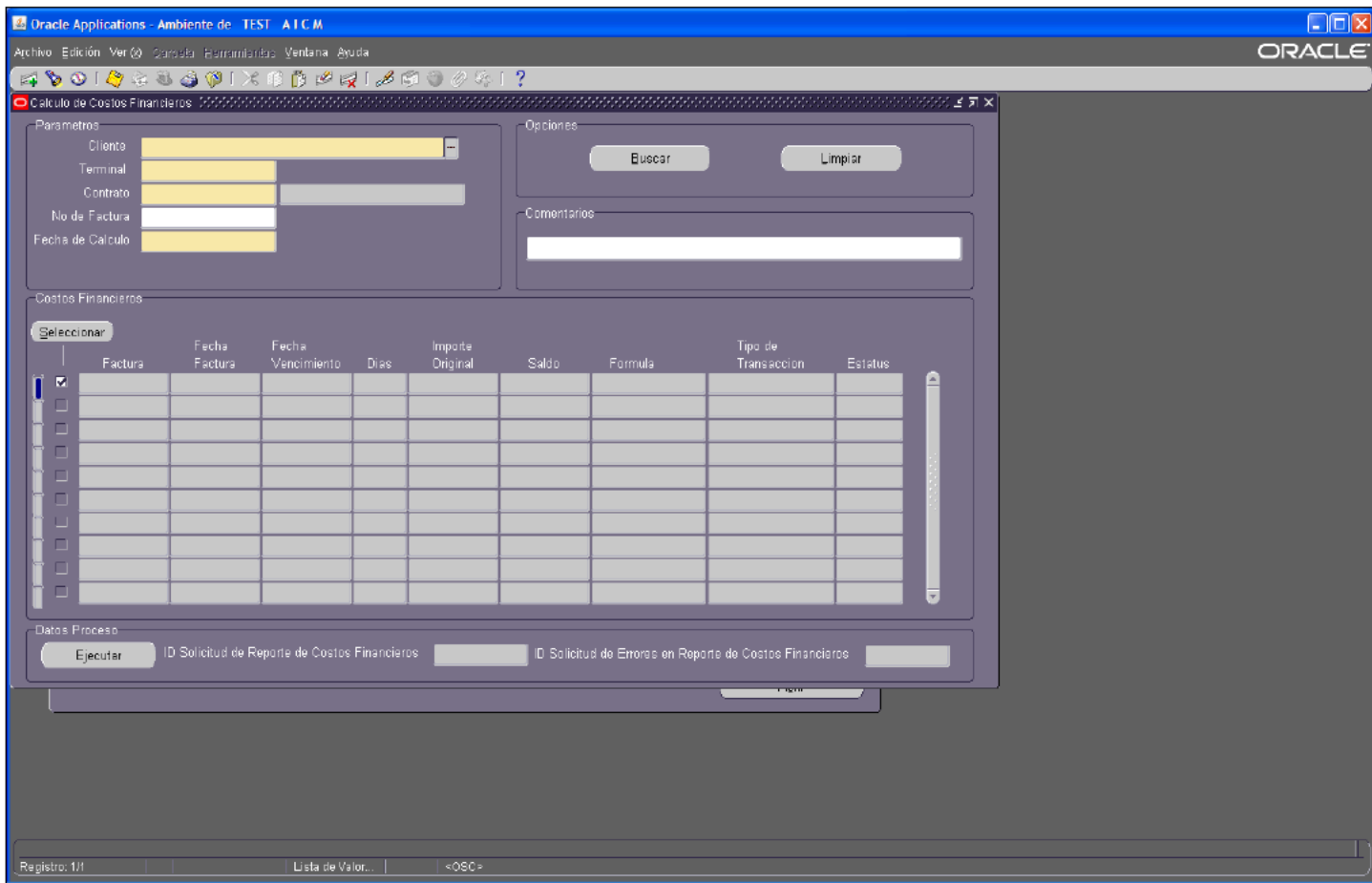
Paso	Acción
1.	Haga doble clic en el elemento de la lista Transacciones .
2.	Haga clic en el menú Acciones . 
3.	Haga clic en el menú Aplicaciones . 
	<i>o bien</i> Pulse [I] .
4.	Haga clic en el botón Aplicar A . 

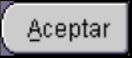
Paso	Acción
5.	Haga clic en la celda Div. 
6.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
7.	Haga clic en la opción Aplicar . 
8.	Pulse [Ctrl+S] .
9.	Haga clic en el botón Cerrar . 
10.	Fin de procedimiento.

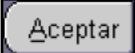
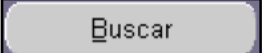
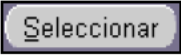
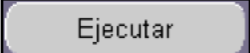
Procedimiento Cálculo de Costos Financieros



Paso	Acción
1.	Haga clic en el vínculo AICM AR RECIBOS .
2.	Haga clic en el vínculo XXAICM - CALCULO COSTOS FINANCIEROS .

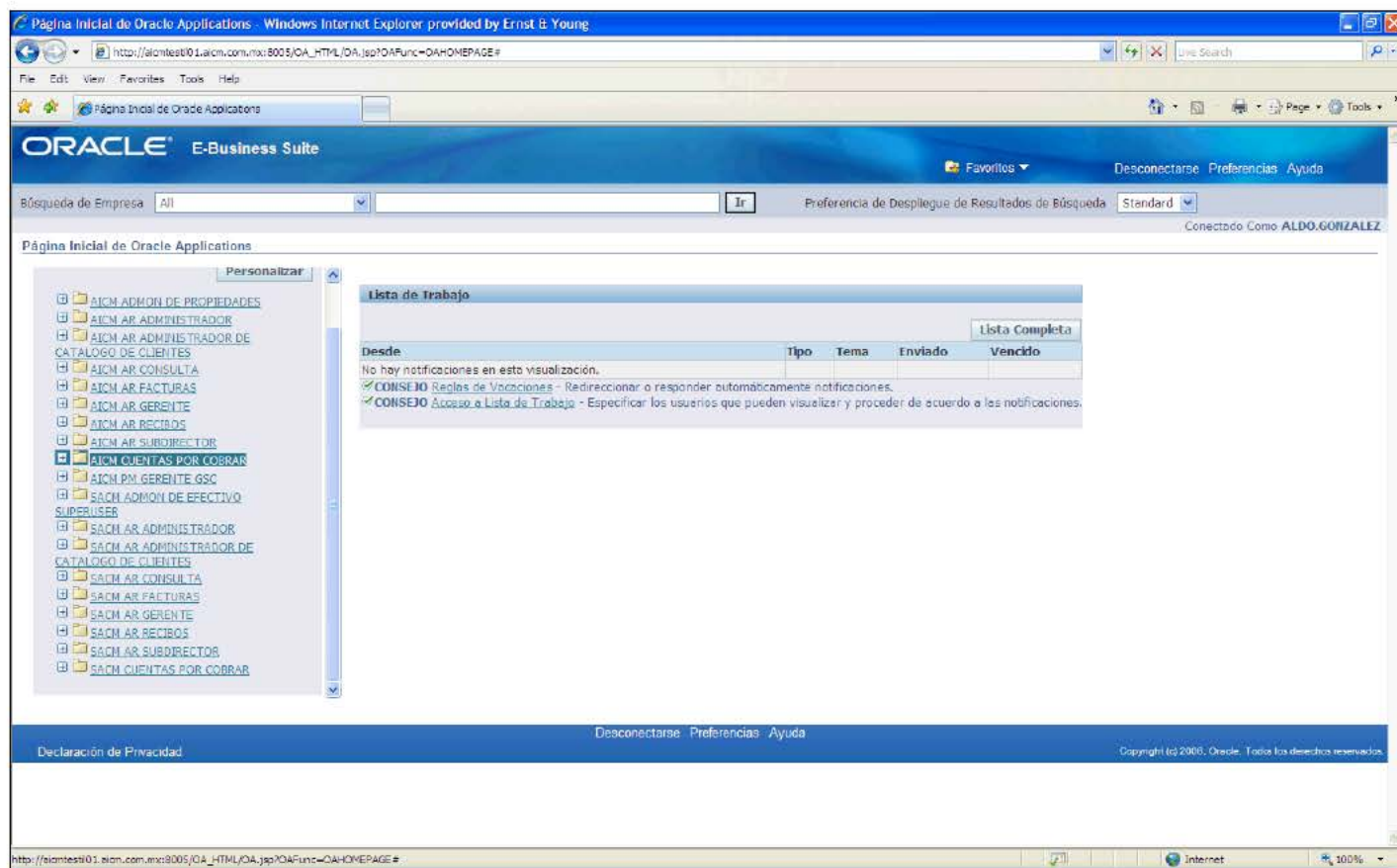


Paso	Acción
3.	Introduzca la información que desee en el campo Cliente . Introduzca "ASOCIACION DE HOTELES" .
4.	Pulse [Ficha] .
5.	Haga clic en el botón Terminal . 
6.	Haga clic en la celda Salesnum . 
7.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .

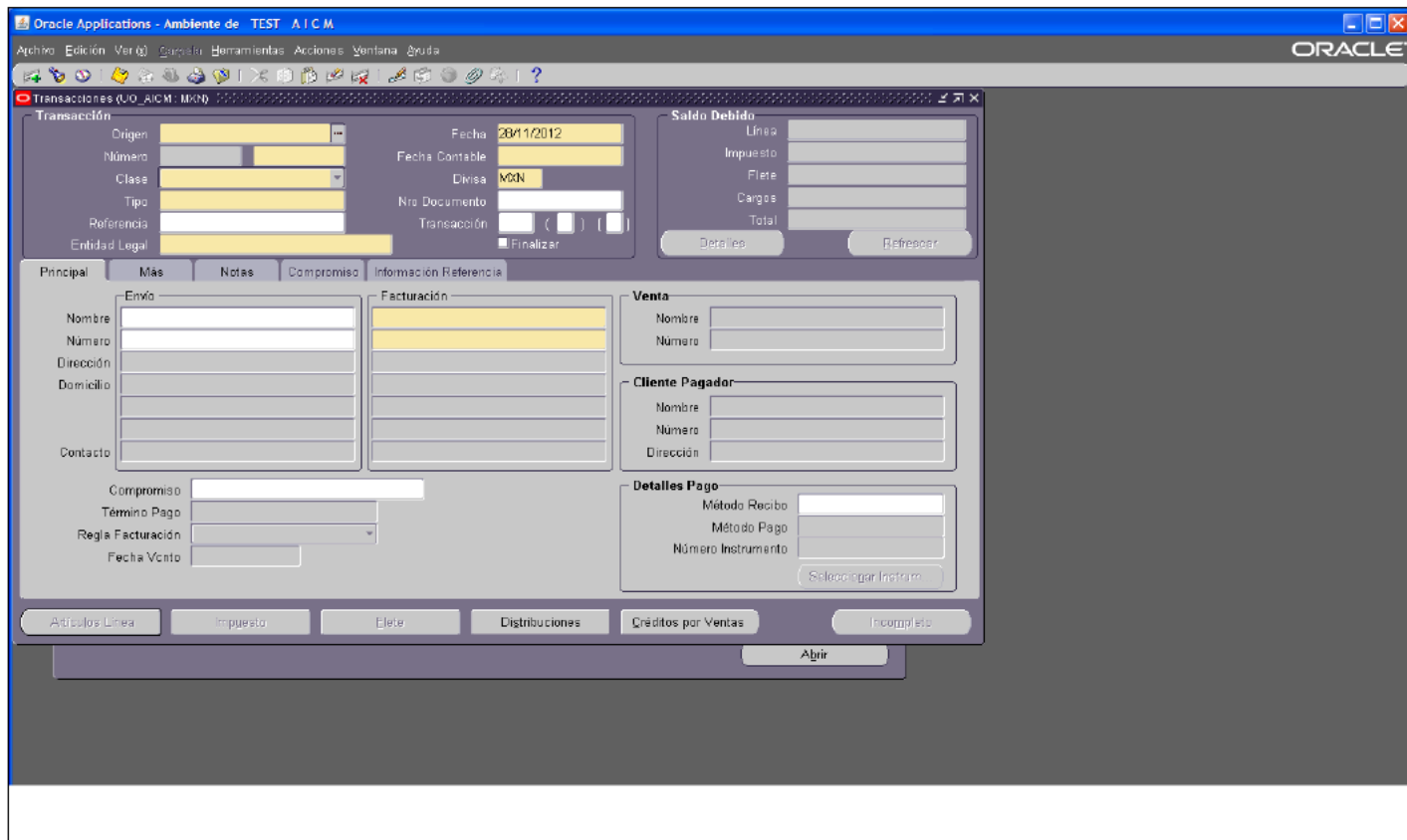
Paso	Acción
8.	Haga clic en el botón Contrato . 
9.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
10.	Haga clic en el campo Fecha de Cálculo . 
11.	Introduzca la información que desee en el campo Fecha de Cálculo . Introduzca "07102012".
12.	Haga clic en el campo VTextField239 .
13.	Introduzca la información que desee en el campo VTextField239 . Introduzca " CÁLCULO DE COSTOS FINANCIEROS AL DIA 7 DE OCTUBRE DE 2012 ".
14.	Haga clic en el botón Buscar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+B] .
15.	Haga clic en el botón Seleccionar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+S] .
16.	Haga clic en la opción. 
17.	Haga clic en el botón Ejecutar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+j] .
18.	Haga clic en el botón Cerrar . 
19.	Haga clic en el menú Ver (x) . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+x] .
20.	Haga clic en el menú Solicitudes . 
	<i>o bien</i> Pulse [S] .

Paso	Acción
21.	Haga clic en el botón Encontrar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+o] .
22.	Haga clic en el botón Visualizar Output . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+s] .
23.	Fin de procedimiento.

Procedimiento para la Impresión de Reportes de Cobranza

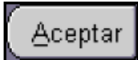
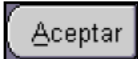
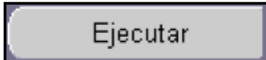
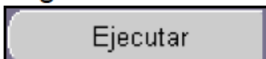
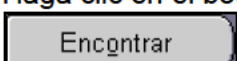
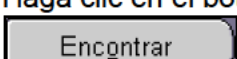
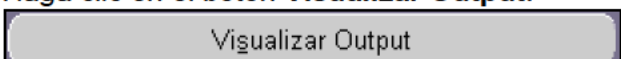


Paso	Acción
1.	Haga clic en el vínculo AICM CUENTAS POR COBRAR .
2.	Haga clic en el vínculo Transacciones .



Paso	Acción
3.	Haga clic en el menú Ver (x) . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+x] .
4.	Haga clic en el menú Ver (x) . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+x] .
5.	Haga clic en el menú Solicitudes . 
	<i>o bien</i> Pulse [S] .
6.	Haga clic en el menú Solicitudes . 

Paso	Acción
	<i>o bien</i> Pulse [S] .
7.	Haga clic en el botón Ejecutar una Nueva Solicitud... 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+n] .
8.	Haga clic en el botón Ejecutar una Nueva Solicitud... 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+n] .
9.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
10.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
11.	Haga clic en el botón Nombre . 
12.	Haga clic en el botón Nombre . 
13.	Haga clic en la celda Nombre .
14.	Haga clic en la celda Nombre .
15.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
16.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
17.	Haga clic en el campo Número Cliente Inf.
18.	Haga clic en el campo Número Cliente Inf.
19.	Introduzca la información que desee en el campo Número Cliente Inf. Introduzca "192".
20.	Introduzca la información que desee en el campo Número Cliente Inf. Introduzca "192".
21.	Pulse [Ficha] .

Paso	Acción
22.	Pulse [Ficha] .
23.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
24.	Haga clic en el botón Aceptar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+A] .
25.	Haga clic en el botón Ejecutar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+j] .
26.	Haga clic en el botón Ejecutar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+j] .
27.	Haga clic en el botón No . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+N] .
28.	Haga clic en el botón No . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+N] .
29.	Haga clic en el botón Encontrar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+o] .
30.	Haga clic en el botón Encontrar . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+o] .
31.	Haga clic en el botón Visualizar Output . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+s] .

Paso	Acción
32.	Haga clic en el botón Visualizar Output . 
	<i>o bien</i> Pulse [Alt+s] .
33.	Fin de procedimiento.

VIII. Formas e Instructivos de llenado

(Las formas y reportes generados por este procedimiento incluyen IVA)

Formas (Registros Impresos)

Nombre	Código
Estado de cuenta analítico por cliente.	N/A emitido por el Sistema ORACLE
Estado de cuenta analítico por cliente y contrato.	N/A emitido por el Sistema ORACLE
Estado de cuenta analítico por conceptos.	N/A emitido por el Sistema ORACLE
Fichas de ingresos.	N/A emitido por el Sistema ORACLE
Confirmaciones Depósitos TUA.	N/A emitido por el Sistema ORACLE
Pantalla de mecánica para la determinación de costos financieros.	N/A Impresión de pantalla del Sistema ORACLE

Reportes

Nombre	Frecuencia
Reporte de cálculo de intereses moratorios.	Lunes a viernes
Reporte de aplicación de la cobranza.	Lunes a viernes
Reporte de aplicación de la cobranza diaria.	Lunes a viernes

Título de la Forma

“Reporte de Cálculo de Costos Financieros”

Microsoft Excel - RTAS Y CONDESERVS 2003

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Arial 10

K34

Dirección General Adjunta de Administración
Subdirección de Recursos Financieros
Gerencia de Crédito y Cobranza

REPORTE DE CALCULO DE COSTOS FINANCIEROS

CLIENTE No. 799 GUESS, S.A. DE C.V.

ESTADO DE ADEUDO POR RENTA Y CONSUMO DE SERVICIOS DE MAYO DEL 2003

CONSIDERANDO LA TASA CONTRACTUAL (TASA ALTA MES VIG. POR 1.5 VECES MAS 7 PTS.)

CONTRATO : MEX - 936

SALDO CAPITAL	VALOR REMESA	REMESA No.	FECHA PAGO	FECHA VENC. O CORTE	NUMERO DIAS	TASA	TASA RESULTANTE	INTERES CAPITAL	INTERES REMESA	IVA	INTERES MASIVA	TOTAL	
0.00	48,513.94	May-03	05-May-03	31-May-03	31	15.51	1.3169	1.1045	0.00	535.82	80.37	616.19	49,130.13
48,513.94	0.00		05-Jun-03	24-Jun-03	24	16.26	1.0688	0.8462	518.53	0.00	77.78	596.31	49,110.25
48,513.94									518.53	535.82	158.15	1,212.50	49,726.44
TOTAL A PAGAR EL:												24-Jun-03 49,726.44	

593 contr379 / 656 / 661 / 744 / 799 / 856 / 862 / 875 / 897 / 921 contr1

Listo

No.	Descripción
1	Escribir el número de cliente y nombre o razón social.
2	Escribir concepto por el cual se calculan los costos financieros y el periodo.
3	Detallar la mecánica de la tasa de costos financieros estipulada en el contrato.
4	Escribir el número de contrato.
5	Saldo Capital: corresponde al monto (IVA incluido) acumulado de periodos anteriores.
6	Valor Remesa: corresponde al monto (IVA incluido) del periodo que se describe en la columna del numeral 7.

No.	Descripción
7	Remesa No.: se digita el periodo correspondiente al monto (IVA incluido) del numeral 6.
8	Monto total (IVA Incluido) por el cual se calculan los costos financieros.
9	Fecha de Pago: fecha limite según contrato en que se debió haber pagado la remesa.
10	Fecha de Vencimiento o Corte: fecha a la que se calculan los costos financieros o el último día del mes que se trate.
11	Número de Días Capital: los días transcurridos del mes por el cual se calculan o los días transcurridos a partir de la última fecha de corte (numeral 10) para calcular los costos financieros del monto acumulado (IVA incluido) de periodos anteriores, (numeral 5) del renglón que se trate.
12	Número de Días Remesa: es la diferencia entre la fecha que se digita en la columna Fecha de Vencimiento o Corte (numeral 10) y la que se digita en la columna Fecha de Pago (numeral 9) para calcular los costos financieros del monto (IVA incluido), (numeral 6) del renglón que se trate.
13	Tasa: es la tasa de interés moratorio anualizada resultante de aplicar la mecánica descrita en el numeral 3.
14	Tasa Resultante Capital, es la tasa que resulta de la división de la columna Tasa (numeral 13) entre el año comercial o natural según el contrato, después se multiplica por el número de días que se determinó en la columna Número de Días Capital (numeral 11).
15	Tasa Resultante Remesa, es la tasa que resulta de la división de la columna Tasa (numeral 13) entre el año comercial o natural según el contrato, después se multiplica por el número de días que se determinó en la columna Número de Días Remesa (numeral 12).
16	Interés de Capital, resulta de multiplicar la columna Tasa Resultante Capital (numeral 14) por el monto (IVA incluido) de la columna Saldo Capital (numeral 5) y el resultado se divide entre 100.
17	Interés de Remesa, resulta de multiplicar la columna Tasa Resultante Remesa (numeral 15) por el monto (IVA incluido) de la columna Valor Remesa (numeral 6) y el resultado se divide entre 100.
18	IVA de los intereses, resulta de la sumatoria de la columna Interés de Capital (numeral 16) y la columna Interés de Remesa (numeral 17) y el resultado se multiplica por el porcentaje aplicable de IVA
19	Intereses más IVA, es la sumatoria de las columnas Interés de Capital (numeral 16), Interés de Remesa (numeral 17) e IVA de los intereses (numeral 18); y los costos financieros que se facturan es la suma vertical de los renglones de este numeral.
20	Total, corresponde al valor total de la sumatoria de los montos (IVA incluido) de las columnas Saldo Capital (numeral 5), Valor Remesa (numeral 6) así como el monto que refleja la columna Intereses más IVA (numeral 19).
21	Sumatoria vertical de cada uno de los renglones de las columnas Interés de

No.	Descripción
	Capital (numeral 16), Interés de Remesa (numeral 17), IVA de los intereses (numeral 18) e Intereses más IVA (numeral 19).
22	Total del adeudo a pagar (IVA incluido) , se calcula sumando la suerte principal que sirve de base para el cálculo del costo financiero que es el Monto total (IVA Incluido)del (numeral 8) más la sumatoria vertical de los renglones de la columna Intereses más IVA (numeral 19).

IX. Glosario

Siglas y Abreviaturas

Siglas	Significado de las Siglas.
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V.
TUA	Tarifa por Uso de Aeropuerto.
SPEI	Sistema de Pago Electrónico Interbancario (transferencia electrónica de fondos a partir de \$1.00 (Un peso 00/100 M.N.).
CDT	Documento de Abono "Confirmación Deposito TUA"
CCI	Documento de Abono "Cancelación de Cuentas Incobrables".

Términos

Cliente(s)	Líneas aéreas, permisionarios y concesionarios de servicios aeroportuarios y arrendatarios.
Cartera de difícil recuperación	Aquellos créditos comerciales respecto de los cuales se determina que, con base en información y hechos actuales, así como en el proceso de revisión de los créditos, existe una probabilidad considerable de que no se podrán recuperar en su totalidad, tanto su componente principal como de intereses, conforme a los términos y condiciones establecidos originalmente. Tanto la cartera vigente como la vencida son susceptibles de identificarse de este modo.
Cartera Vencida	Compuesta por créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos, no han sido liquidados en los términos pactados originalmente.
Cartera Vigente	Integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos tanto de principal como de intereses y los que habiéndose reestructurado o renovado cuentan con

evidencia de pago sostenido.

Cartera

Es el conjunto de cuentas por cobrar, derivadas de la relación contractual entre el cliente y AICM.

Costos Financieros

Intereses Moratorios o también llamados costos financieros son los que gana el capital o suerte principal a partir del día siguiente del vencimiento hasta su pago de liquidación.

Interés

Según el Artículo 361 del Código de Comercio, toda prestación pactada a favor del acreedor, que conste por escrito, se reputará interés.

Periodo

Es el lapso durante el cual se mantiene la contraprestación contratada.

Suerte Principal (Capital o Remesa)

Es el importe o importes IVA incluido por los cuales se contrató alguna contraprestación con el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, S.A. de C.V., mismos que se encuentra registrado para su cobro en el Sistema ORACLE.

SPEI

Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios, es un medio de pago a través del cual se pueden efectuar pagos electrónicos aplicados en línea.