

Protocolo configuración GPA

Gestión de impagados

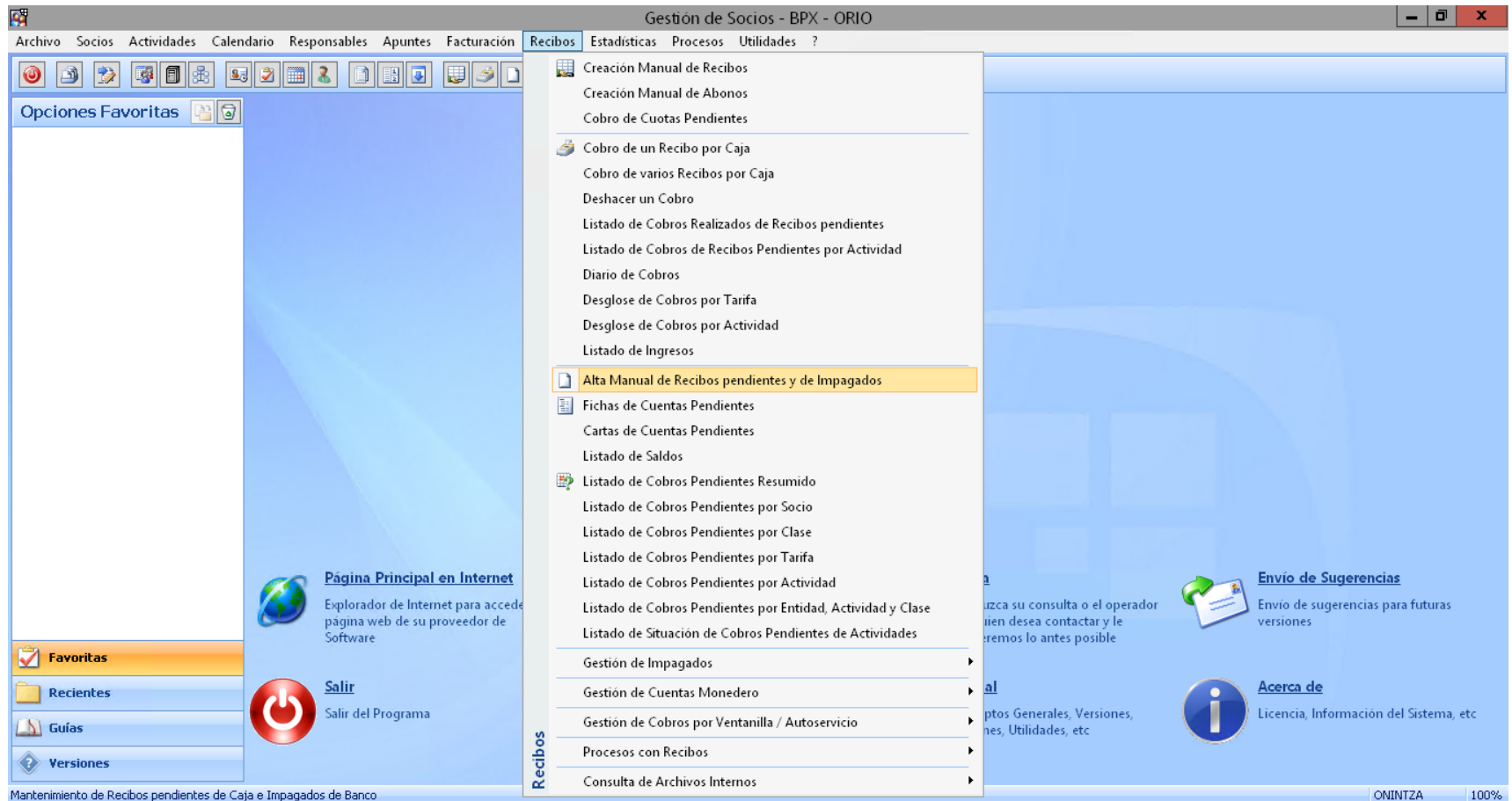
Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 1 – Protocolo de actuación ante recibos impagados

- En caso de que haya devoluciones, éstos se deberán introducir en el programa según paso 2 de este protocolo.
- Atención al cliente deberá de obtener el listado con la relación de socios, los recibos pendientes y espacio para observaciones. Detallar en observaciones:
 - Se anota la fecha de los últimos accesos.
 - Ver los que vienen normalmente al centro para comunicarse directamente.
 - Son reincidentes en la devolución de recibos.
 - Si algún socio nos ha comunicado la baja en días previos al cual realizaremos el proceso de baja en GPA.
- La comunicación con el socio se realizará de dos formas: teléfono y SMS.
 - Llamada telefónica: nos ponemos en contacto y debemos enfocar la conversación diciendo que nos han comunicado desde el banco la devolución del recibo y nos gustaría regularizar en los próximos **5 días**
 - SMS, texto recomendable:
 - *“NombreSocio. Hemos recibido su recibo devuelto del banco el cual nos gustaría regular en los próximos **5 días**, póngase en contacto. NombreCentro”.*
 - Cualquier cuestión que nos comenten se anotará en observaciones para que la dirección tome decisiones.
- Siempre se intentará formalizar el pago del recibo en **efectivo** ya que el socio debe de pasar por el Centro.
- Si el/la cliente solicita volver a pasarle el recibo por cuenta, se hará una remesa de impagados (según paso 7 del protocolo “Creación de recibos y remesas”) el día **15** del mes en curso, solamente para recibos devueltos antes de dicha fecha.
- Si el recibo se devuelve a partir del día 15, NO cabe la posibilidad de volver a remesarlo, y el cliente deberá pasar por el Centro a pagar el recibo pendiente en un plazo NO superior a **5 días**.
- **Todos/as aquellos/as usuarios/as que no hayan abonado el recibo pendiente, serán dados de baja a fecha del último día del último mes pagado.** En este caso, se deberá eliminar tanto el recibo impagado (visualizar impagados –paso 3 del protocolo- y eliminar el recibo impagado con la X) como el recibo original, siguiendo el paso 6 de este mismo protocolo.

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 2 – Introducción de recibos impagados (I) – Manual (I)



Ruta: Recibos >> Alta Manual de Recibos pendientes e Impagados

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 2 – Introducción de recibos impagados (I) – Manual (II)

1

Fecha Remesa de Impagados

Fecha: 01-05-17

2

Alta Manual de Recibos pendientes y de Impagados

Socio	Recibo	Fecha	Observaciones	F.P.	Importe	Girar/Imprimir	Cargo	Entidad
27	840	01-09-16	2016 IRAILA	3	22,45			
27	1.907	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	22,45			
34	3.062	03-11-16	REMESA NOVIEMBRE 2016	2				
34	4.716	20-12-16	KARELA KIROLDEGIA	2				
34	7.864	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	2				
34	8.977	03-04-17	REMESA APIRILA 2017	2				
41	7.862	01-05-17	REMESA MARTXOA 2017	3	91,80			

3 Socio

4 Recibo

5 Observaciones

6 Importe

7 Motivo

Fecha Impagado

Por Interés de Demora

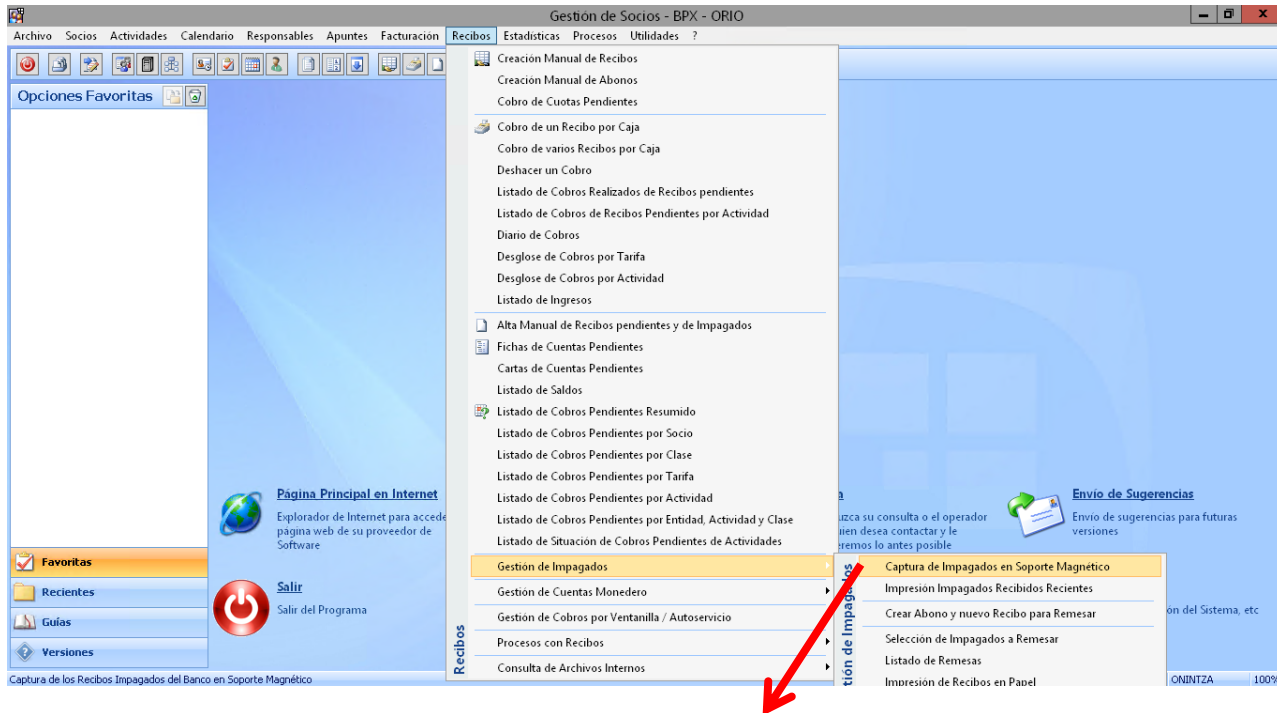
Guardar

- 1 Introducir la fecha de la remesa de impagados
- 2 Clickar en Hoja blanca para introducir nuevo dato
- 3 Elegir el socio que ha devuelto el recibo
- 4 Elegir el recibo que ha devuelto. Varios datos se rellenarán automáticamente (fecha, F.P., importe...)
- 5 Escribir una observación que nos ayude posteriormente en la búsqueda (p.e.: qué cuota ha devuelto: cuota abonado marzo 20167)
- 6 Incluir la cantidad del recargo si es un caso en el que se deba incluir
- 7 Si es un recibo devuelto por el banco (FP 3), incluir el motivo eligiendo del desplegable

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 2 – Introducción de recibos impagados (I) – Automático

Ruta: Recibos >> Gestión de Impagados >> Captura de Impagados en Soporte Magnético



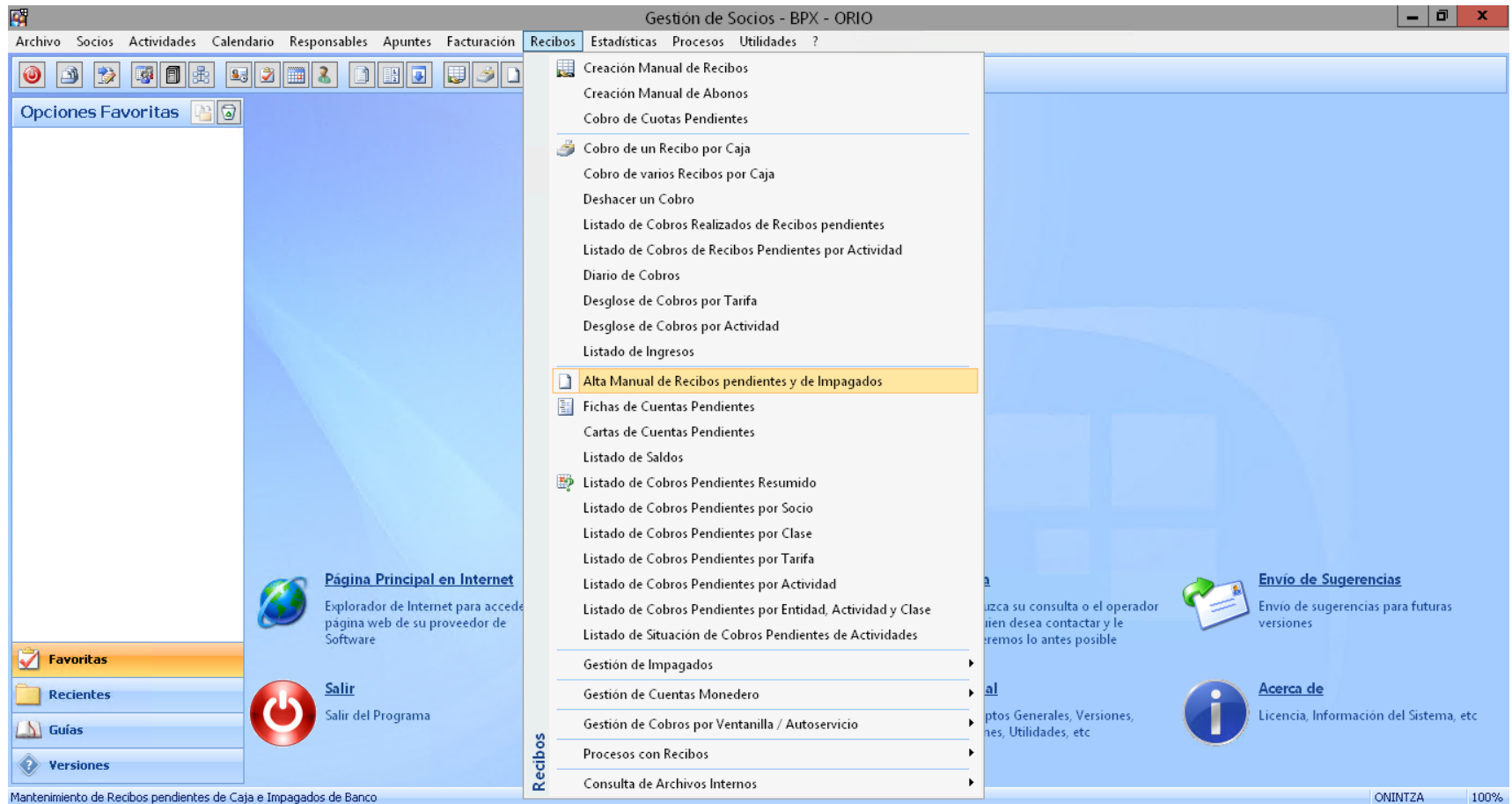
1 Nombre del Archivo

2 Entidad

- 1** Elegir el archivo de recibos devueltos descargados del banco
- 2** Elegir la entidad (BPXport por defecto)

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 3– Visualizar recibos impagados (I)



Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 3– Visualizar recibos impagados (II)

Socio	Recibo	Fecha	Observaciones	F.P.	Importe	Girar/Imprimir	Cargo	Entidad	Cobrado	Fecha	Modo Pago	Origen	Hora	Usuario	Banco	Agencia	D.C.	Cuenta	BIC
43	7.984	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	48,00				5	23-03-17					3035	0182	11	1821016678	CLPE
46	7.865	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	91,80				5	23-03-17					2101	0176	97	0107577744	CGGK
51	1.568	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	13,50				5	17-11-16					3035	0182	14	1820017900	CLPE
51	4.726	23-12-16	KARELA KIROLDEGIA	3	6,75				5	31-01-17					3035	0182	14	1820017900	CLPE
51	7.956	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	6,90				5	23-03-17					3035	0182	14	1820017900	CLPE
72	900.176	25-04-17	IKASTAROK 3.HIRUHLABET	2	-3,47				-	-									
83	770	01-09-16	2016 IRAILA	3	44,90				5	17-11-16					3035	0182	14	1820019074	CLPE
83	1.833	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	44,90				5	17-11-16					3035	0182	14	1820019074	CLPE
94	5.243	02-01-17	REMESA URTARRILA 2017	2					5	02-01-17									
94	6.802	02-02-17	REMESA OTSAILA 2017	2					5	02-02-17									
94	7.869	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	2					5	01-03-17									
94	8.981	03-04-17	REMESA APIRILA 2017	2					5	03-04-17									
103	7.871	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	91,80				5	23-03-17					2101	0176	97	0104785647	CGGK
117	8.986	03-04-17	REMESA APIRILA 2017	2	10,30				-	-									
152	4.718	23-12-16	KARELA KIROLDEGIA	3	48,00				5	31-01-17					2101	0176	91	0106588544	CGGK
152	7.882	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	91,80				5	23-03-17					2101	0176	91	0106588544	CGGK
161	7.973	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	2	91,80				-	-									
163	1.502	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	186,00				5	17-11-16					2101	0035	12	0108004979	CGGK
176	4.727	23-12-16	KARELA KIROLDEGIA	3	114,25				5	31-01-17					0128	0351	38	0100002715	BKBE
176	6.279	01-02-17	Saldo insuficiente	3	131,60		2,00		5	23-03-17					0128	0351	38	0100002715	BKBE
176	6.279	01-02-17	Saldo insuficiente	3	133,60		2,00		-	-									
181	7.885	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	91,80				5	23-03-17					2101	0079	94	0136718483	CGGK
195	7.888	01-03-17	REMESA MARTXOA 2017	3	183,60				5	23-03-17					3035	0782	31	1821006127	CLPE
279	600	01-09-16	2016 IRAILA	3	44,90				5	17-11-16					2100	7957	13	0200033359	CADK
279	1.658	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	44,90				5	17-11-16					2100	7957	13	0200033359	CADK
310	1.631	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	44,90				5	17-11-16					2101	0176	99	0110624459	CGGK
310	4.740	23-12-16	KARELA KIROLDEGIA	3	22,45				5	31-01-17					2095	5176	86	1066534297	BASK
324	9.007	03-04-17	REMESA APIRILA 2017	2	18,30				-	-									
326	6.366	01-02-17	Saldo insuficiente	3	95,90		2,00		5	23-03-17					2100	7957	19	0100070436	CADK
328	719	01-09-16	2016 IRAILA	3	6,75				5	17-11-16					3035	0182	16	1820025686	CLPE
328	1.777	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	29,20				5	17-11-16					3035	0182	16	1820025686	CLPE
360	454	01-09-16		3	22,45			2	5	17-11-16					0128	0343	52	0104434484	BKBE
360	1.505	06-10-16		3	22,45			2	5	17-11-16					0128	0343	52	0104434484	BKBE
360	4.089	02-12-16		3	2,00		2,00	2	5	31-01-17					0128	0343	52	0104434484	BKBE
400	1.971	06-10-16	REMESA OCTUBRE 2016	3	11,25				5	17-11-16					2095	5176	82	1073781782	BASK

Ruta: Recibos >> Alta Manual de Recibos pendientes e Impagados

Blanco	Recibos impagados ya cobrados
Verde	Recibos impagados forma de pago 2, con menos días de los indicados en parámetros de configuración (1 día)
Amarillo	Recibos impagados forma de pago 2, con más días de los indicados en parámetros de configuración (1 día)
Rojo	Recibos impagados forma de pago 3

Protocolo GPA – Gestión de impagados

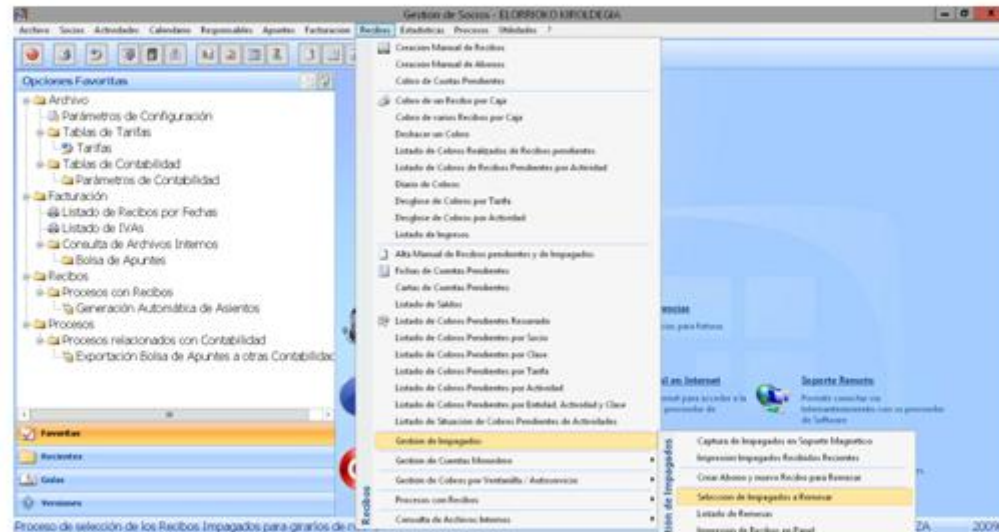
Paso 4– Cobrar recibos impagados (I) – Forma de pago 3

Ver Paso 7 del Protocolo “Creación de recibos y remesas”

Protocolo GPA – Creación de recibos y remesas

Paso 7– Remesas de impagados (I)

Si queremos volver a domiciliar un recibo que ha sido devuelto, los pasos a seguir son diferentes. No debemos realizar todo el proceso anterior, ya que estaríamos duplicando los recibos.

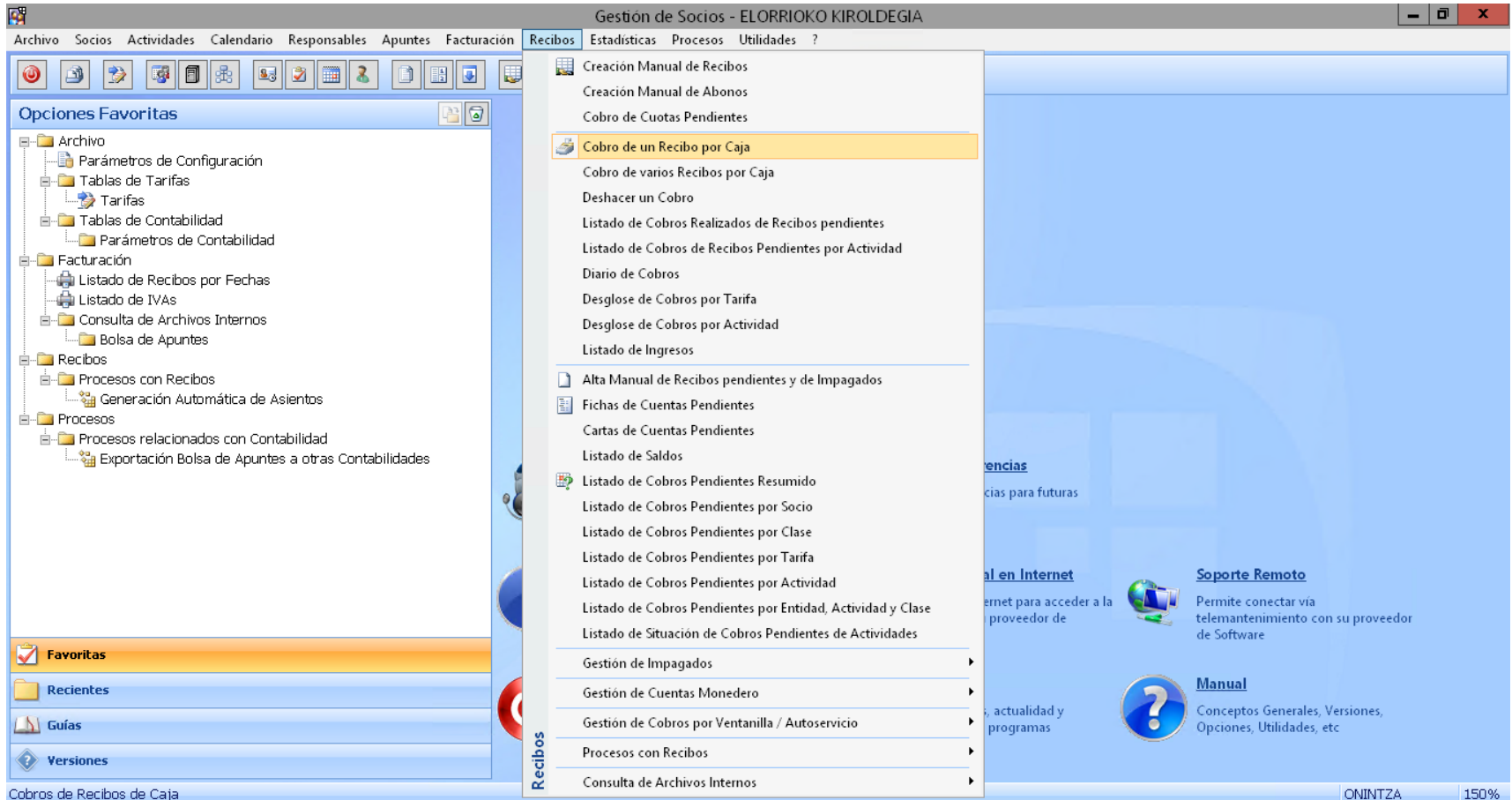


Ruta: Recibos >> Gestión de Impagados >> Selección de Impagados a Remesar

BPXport

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 4– Cobrar recibos impagados (II) – Forma de pago 2 (I)



Ruta: Recibos >> Cobro de un Recibo por Caja

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 4– Cobrar recibos impagados (II) – Forma de pago 2 (II)

1	Introducir el número de recibo. Si lo desconocemos, buscar el número de recibo en el desplegable. Una vez elegido el número de recibo, los demás datos se cargarán automáticamente (fecha, total, socio e importe).
2	Introducir fecha de cobro. Por defecto, aparece el día que es
3	Elegir forma de pago en el desplegable (metálico, tarjeta...)
4	Aceptar. La ficha de este socio pasará a ser de color blanco.

NOTA: Si queremos cobrar más de un recibo pendiente de cobro de un mismo socio, podemos utilizar la opción “Cobro de varios Recibos por Caja”.

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 4– Cobrar recibos impagados (II) – Forma de pago 2 (III)

También podemos cobrar los recibos pendientes de cobro de un socio desde su ficha

1

2

Recibo	Fecha	Observaciones	FP	Importe	G	Cargo	Cobrado	Fecha
12.221	08-01-16	IGERIKETA OLAGARROA	2	20,00			S	11-01-16
12.253	08-01-16	IGERIKETA ANTXXOA	2	20,00			S	11-01-16
11.403	31-01-16	AGENDUAK 2016	2	159,89			S	11-01-16
12.895	05-04-16	IGERIKETA AINGIRA (A-J)	2	20,00			S	15-04-16
12.953	05-04-16	IGERIKETA ANTXXOA (A-J)	2	20,00			S	15-04-16
14.926	11-10-16	IGERIKETA AINGIRA	2	20,00			S	14-10-16
14.972	11-10-16	IGERIKETA ANTXXOA	2	20,00			S	14-10-16
17.118	08-04-17	IGERIKETA ANTXXOA	2	20,00				- -
				20,00				

3

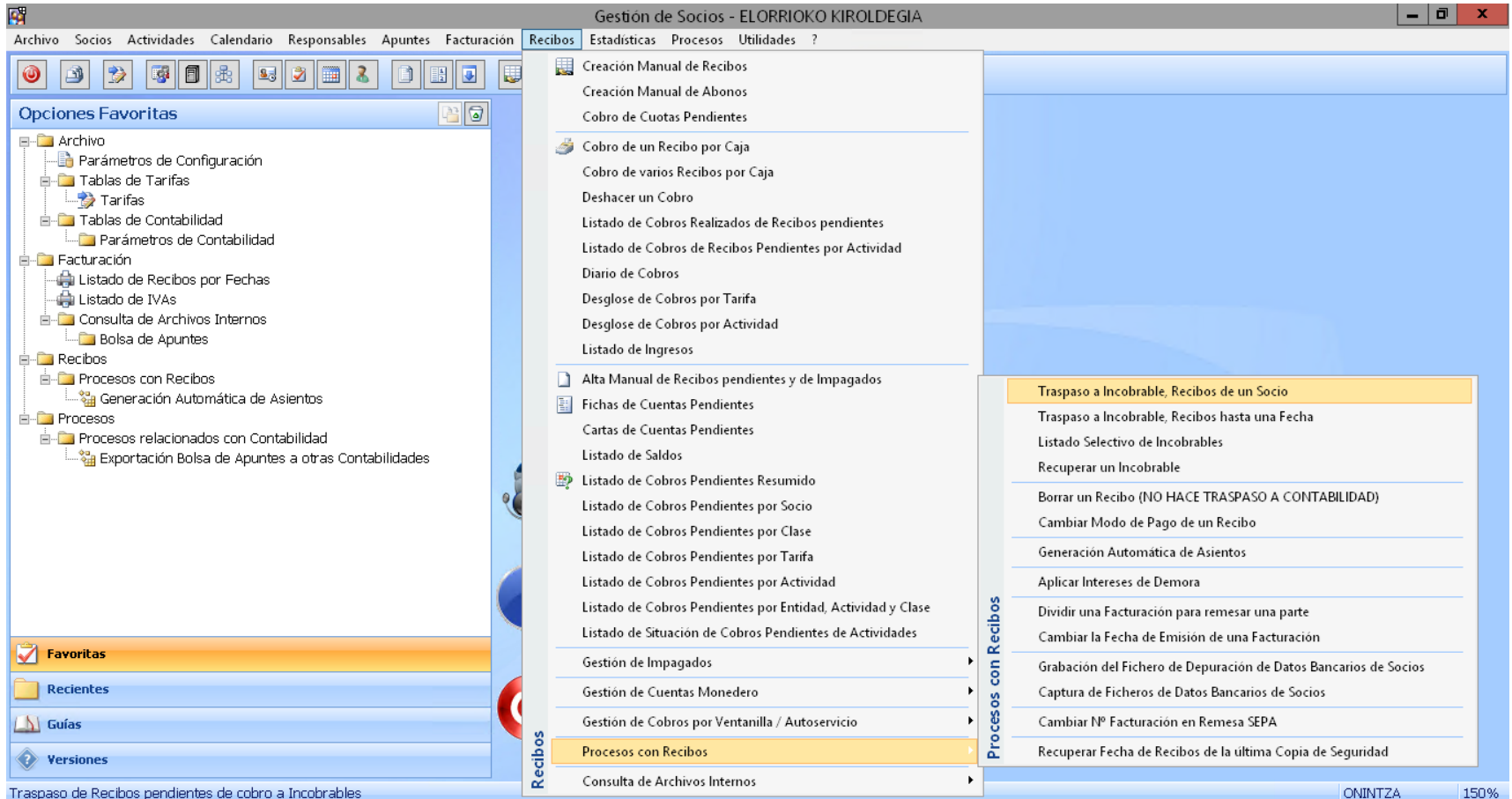
Fecha de Cobro: 01-05-17 Modo Pago: M Metálico

Aceptar Cancelar

1	En la ficha del socio, entrar en “Recibos pendientes de cobro”
2	Seleccionar el recibo que queremos cobrar y clickar “Cobro de recibos pendientes”
3	Elegir la fecha de cobro y el modo de pago (metálico, tarjeta...)

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 5– Traspaso de impagados a Incobrables (I)



Ruta: Recibos >> Procesos con Recibos >> Traspaso a Incobrables, Recibos de un Socio

NOTA: este paso sólo se realizará en caso de que Gerencia ordene realizarlo con algún recibo en concreto

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 5– Traspaso de impagados a Incobrables (II)

The screenshot shows a dialog box titled "Traspaso a Incobrable, Recibos de un Socio". It contains three input fields: "1 Socio" with a dropdown menu showing "0", "3 Motivo" with an empty text box, and "Fecha" with a date picker set to "01-05-17". At the bottom right, there are two buttons: "Aceptar" (highlighted with a red box and a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

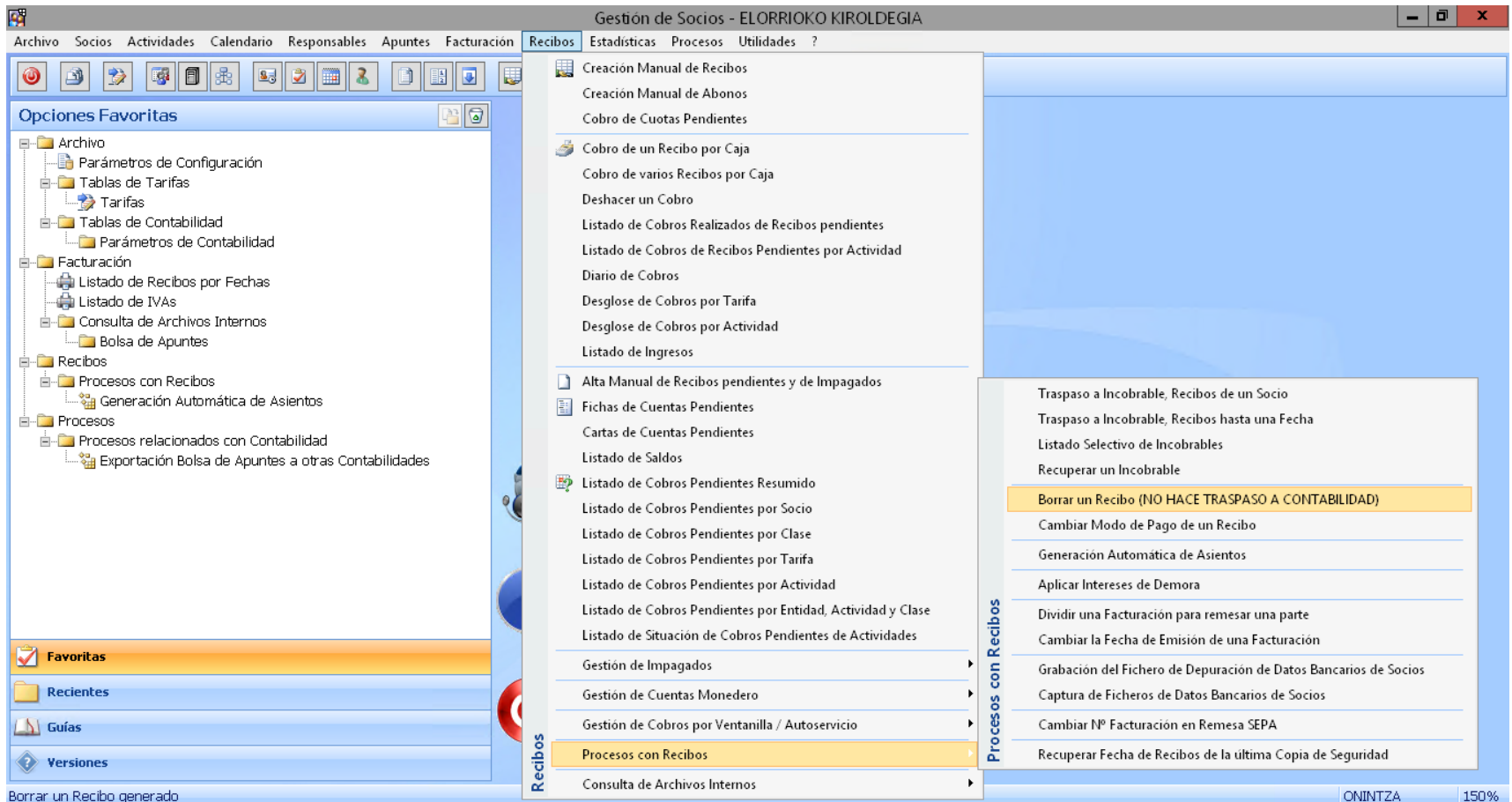
The screenshot shows a table titled "Recibos pendientes : MENDIBIL ETXEBARRIA, URKO". The table has columns: Recibo nº, Fecha, Importe, Cargo, FP, and Notas. The first row contains the data: 17099, 08-04-17, 80,00, 2 IGERIKETA OLAGARRO. At the bottom right, there are two buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

Recibo nº	Fecha	Importe	Cargo	FP	Notas
17099	08-04-17	80,00	2 IGERIKETA OLAGARRO		

1	Elegimos el socio y pulsamos intro.
2	Elegimos con doble click o barra espaciadora el recibo que queremos traspasar a incobrable
3	Escribimos el motivo del traspaso a incobrable y aceptamos

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 6– Borrar un recibo (I)



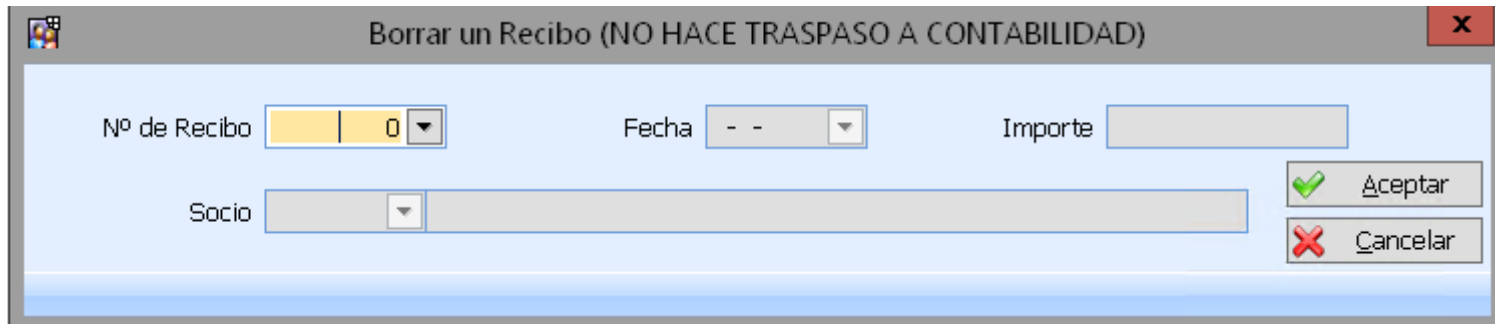
Ruta: Recibos >> Procesos con Recibos >> Borrar un recibo

NOTA: sólo el/la directora/a de la instalación podrá borrar un recibo. Ningún/a empleado/a deberá conocer este proceso ni ejecutarlo.

Protocolo GPA – Gestión de impagados

Paso 6– Borrar un recibo (II)

NOTA: Este paso sólo se realiza si así lo marca el protocolo (paso 1) y estamos seguros de ello



The screenshot shows a software dialog box titled "Borrar un Recibo (NO HACE TRASPASO A CONTABILIDAD)". The dialog has a light blue background and a grey border. It contains the following fields and controls:

- Nº de Recibo:** A text input field with a yellow background and a dropdown arrow on the right, currently showing "0".
- Fecha:** A date selection field with a dropdown arrow, currently showing "--".
- Importe:** A text input field.
- Socio:** A dropdown menu with a grey background and a dropdown arrow.
- Buttons:** Two buttons on the right side: "Aceptar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

Introducir el número de recibo si lo conocemos o elegir del desplegable (elegimos el socio y posteriormente el recibo que queremos eliminar). Todos los datos aparecerán automáticamente. Al aceptar, el recibo se elimina.