

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	



**CHEQUES DEVUELTOS
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

APROBACIÓN

APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Emilia Giusti Vicepresidente Comercial y de Finanzas	Diciembre 2015	
Por: Jorge Varela Director Comercial	Diciembre 2015	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Fabiana Almería Gerente Nacional de Control de Gestión - Líder de Proyecto	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Junio 2017	
Por: Proyecto Triada José Felix Torres Supervisor de Sucursales	Junio 2017	
ELABORADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Mauro A. La Rosa Hernández	Diciembre 2015	

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

Contenido

	Pág.
1. Objetivo General	4
2. Base Legal	4
3. Responsabilidades	4
4. Condiciones	5
5. Descripción del Procedimiento – Pictograma	8
6. Registros	9
7. Referencias	10
8. Anexos	10
9. Indicador de Gestión	11

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA**, adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para realizar las gestiones por concepto de recuperación de Cheques Devueltos por parte de los clientes de Iancarina, C.A.

2. Base Legal

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de febrero de 2.009, N° 5.908, Extraordinaria.
- Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 18 de noviembre de 2014, N° 6.152, Extraordinaria.
- Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 07 de mayo de 2012, N° 6.076, Extraordinaria.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 28 de abril de 2006, N° 38.426, Ordinaria.
- Reglamento General de la Ley que Establece el Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 12 de julio de 1999, N° 5.363, Extraordinaria.
- Providencia donde se establecen las Normas Generales de Emisión de Facturas y Otros Documentos. Gaceta de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 19 de agosto de 2008, N° 38.997. Ordinaria

3. Responsabilidades

3.1 Autorizado para el retiro de Cheques Devueltos:

- 3.1.1 Consignar, ante la agencia bancaria, la carta que lo autoriza para retirar los cheques devueltos.
- 3.1.2 Retirar el físico de los cheques devueltos en las agencias bancarias.
- 3.1.3 Garantizar, de manera efectiva, la custodia del cheque devuelto durante su manipulación.

3.2 Representante de Ventas:

- 3.2.1 Apoyar al área de Crédito y Cobranzas de la sucursal en la gestión de cobro del cheque devuelto.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

3.3 Supervisora de Crédito y Cobranzas:

- 3.3.1 Apoyar al área de Finanzas de la empresa en la detección de cheques devueltos.
- 3.3.2 Monitorear la recuperación física del cheque devuelto.
- 3.3.3 Realizar la cobranzas por conceptos de cheques devueltos o cheques inconformes.
- 3.3.4 Realizar la facturación por concepto de Cheque Devueltos.
- 3.3.5 Mantener actualizada la carpeta de control de relación de cheques devueltos.
- 3.3.6 Presentar semanalmente al gerente de sucursal la relación de cheques devueltos.

3.4 Administrador de Sucursal:

- 3.4.1 Solicitar a finanzas conjuntamente con el Gerente de Sucursal, la carta de Autorización Bancaria para el retiro de Cheques Devueltos.

3.5 Gerente de Sucursal:

- 3.5.1 Firmar conjuntamente con el Administrador de la Sucursal, la carta de Autorización Bancaria para el retiro de Cheques Devueltos.
- 3.5.2 Velar porque su equipo (fuerza de ventas) no realicen ventas a clientes que posean al menos dos cheques devueltos.
- 3.5.3 Firmar semanalmente la relación de cheques devueltos.

3.6 Supervisora Nacional de Administración de la Venta y Gerente Nacional de Ventas:

- 3.6.1 Autorizar el movimiento del saldo por concepto de Cheques Devueltos a la cuenta contable denominada "Cuentas Incobrables", una vez validado que se agotaron las instancias para la recuperación del pago.
- 3.6.2 Autorizar la Nota de Crédito Comisión por Cheque Devueltos no imputables al cliente por error administrativo

4. Condiciones

4.1 Generales

- 4.1.1 Todo cliente que posea un cheque devuelto por razones imputables a él, serán cuantificados a objeto de suspenderle el límite de crédito, ya que la reiteración en la conformidad de los pagos traen duda sobre su capacidad de pago. Ver Tipificación de

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

Cheques Devueltos. Sin embargo, se harán excepciones de suspender el límite de crédito previa autorización por parte de la Dirección Comercial.

- 4.1.2 Cuando el cheque devuelto no sea imputable al cliente se debe emitir la Nota de Crédito por el Gasto Administrativo y este debe ser autorizado por la Supervisora Nacional de Administración de la Venta, siempre y cuando el cheque haya sido registrado en el sistema automatizado Adempiere.

4.2 Relativas a la Detección del Cheque Devuelto

- 4.2.1 La Supervisora de Crédito y Cobranzas conjuntamente con el departamento de Finanzas, debe detectar los cheques devueltos o inconformes mediante dos vías:
- 4.2.1.1 Comunicándose a finales de la mañana y/o en horas de la tarde con la agencia bancaria donde se realizan los depósitos para solicitar la información respectiva.
- 4.2.1.2 Finanzas comunica mediante los movimientos bancarios, en caso de que por cualquier eventualidad no le sean enviados.
- 4.2.2 La Supervisora de Crédito y Cobranzas debe registrar todo cheque devuelto en el formato denominado "Relación de Cheques Devueltos", para informar al área de Finanzas. En el correo enviado a Finanzas deberá copiar a: Representante de Ventas, Supervisor de Ventas, Administrador y Gerente de Sucursal. En caso de que se enteré del cheque devuelto por parte de Finanzas, remitirá copia del correo electrónico recibido al resto de los involucrados.
- 4.2.3 Una vez validado que se agotaron todas las instancias para la recuperación del cheque devuelto (físico) se utilizara el extracto del movimiento bancario como soporte para la facturación.

4.3 Relativas a la Recuperación (Pago) del Cheque Devuelto

- 4.3.1 La Supervisora de Crédito y Cobranzas debe comunicarse con los clientes que presenten cheques devueltos, y recordarles la emisión de la Factura Comercial por concepto de gastos administrativos apoyando su gestión de cobro con el Representante de Ventas.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

4.3.2 Todo cheque devuelto, por razones imputables al cliente, genera la sanción de 05 unidades tributarias a través de la emisión de una factura comercial por concepto de Gastos Administrativos. Ver Tipificación de Cheques Devueltos.

4.3.3 La información correspondiente a la recuperación de cheques devueltos debe ser enviada, por la Supervisora de Crédito y Cobranzas al: Representante de Ventas, Supervisor de Ventas, Administrador y Gerente de Sucursal.

4.3.4 La Supervisora de Crédito y Cobranzas debe registrar todo cheque devuelto que haya sido recuperado en el formato denominado “Relación de Cheques Devueltos”, así como registrar la inconformidad del pago en el sistema automatizado mediante la solicitud del cargo de los gastos administrativos en Adempiere por parte del área de Finanzas.

4.4 Relativas al Registro como Cuentas Incobrables

4.4.1 Aquellos cheques devueltos que posean una antigüedad igual o superior a 90 días continuos o que se hayan agotado las vías de cobro posible sin resultados satisfactorios deben ser solicitados su traslado a la cuenta contable denominada “Cuentas Incobrables”.

4.4.2 El Supervisor de Crédito y Cobranzas antes de solicitar el traslado del saldo ante el área de Contabilidad debe contar con el “Visto Bueno”, por parte de la sucursal, del Administrador y del Gerente de la Sucursal en señal de haber realizado las gestiones de recuperación pertinente.

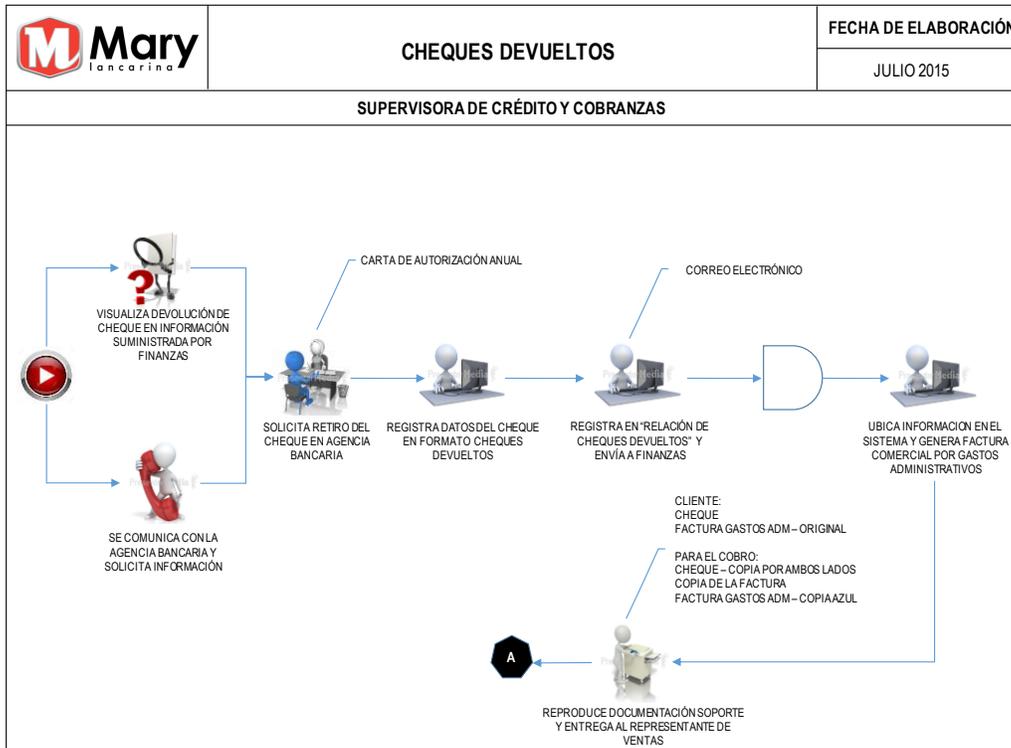
4.4.3 Todo registro de cheques devueltos no recuperados en la cuenta contable “Cuenta Incobrable” debe contar con la autorización de la Supervisora Nacional de Administración de la Venta y del Gerente Nacional de Ventas.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

5. Descripción del Proceso

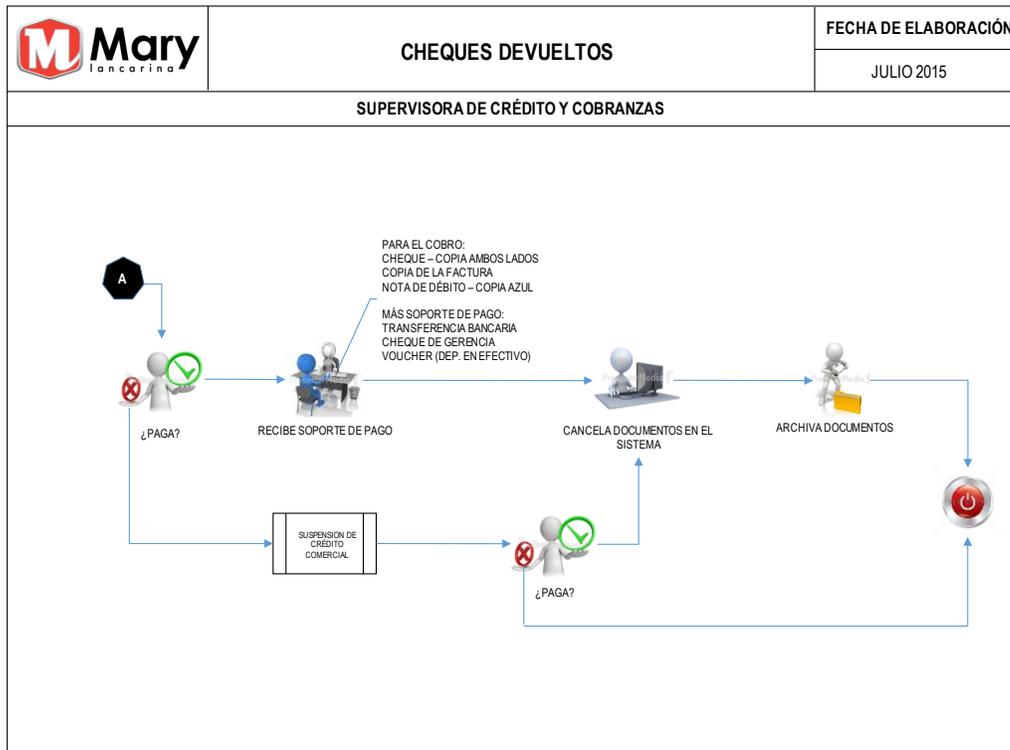
Cheques Devueltos 1/2



El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

Cheques Devueltos 2/2



6. Registros

Movimiento Bancario

Formato “Cheques Devueltos”

Formato “Relación de Cheques Devueltos”

Correo Electrónico “Cheques Devueltos”

Sistema Adempiere – Gestión de Ventas – Facturación

Factura Comercial (Gastos Administrativos)

Documentación Soporte del Pago

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

7. Referencias

GRA – CTI: 006/2015 “Suspensión de Crédito Comercial”

8. Anexo

	 CHEQUES DEVUELTOS TIPIFICACIONES	NÚMERO	
		001	
		FECHA DE ELABORACIÓN	
		14/03/2015	
Nº	RAZÓN	IMPUTABLE AL CLIENTE	
		SÍ	NO
1	DISCREPANCIA ENTRE NÚMEROS Y LETRAS		√
2	ERROR EN FIRMA	√	
3	ERROR EN FECHA		√
4	GIRO SOBRE FONDO NO DISPONIBLE	√	
5	RAZÓN SOCIAL NO CORRESPONDE		√
6	SIN ENDOSO		√
7	REMARCADADO		√
8	DIRIGIRSE AL GIRADOR	√	
9	PRESENTARSE POR TAQUILLA	√	

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 008/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015
	CHEQUES DEVUELTOS	

9. Indicador de Gestión

Cheques Devueltos por Clientes al Cierre de Cada mes.

Relación de Sanciones por Cheques Devueltos (5 UT).

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, para la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada o transmitida a personas distintas sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

Caracas – Venezuela