

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
COBRANZAS		



COBRANZAS
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.

Caracas – Venezuela

Pág. 1

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	--

APROBACIÓN

APROBADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Emilia Giusti Vicepresidente Comercial y de Finanzas Por: Jorge Varela Director Comercial	Diciembre 2015 Diciembre 2015	
REVISADO POR	FECHA	FIRMA
Por: Proyecto Triada Fabiana Almérida Gerente Nacional de Control de Gestión - Líder de Proyecto Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Julio 2017 Julio 201715	
Por: Proyecto Triada José Felix Torres Supervisor de Sucursales	Julio 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 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.

 Mary <small>Iancarina</small> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	---

Contenido

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

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.

 Mary lancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
--	--	--

1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para registrar los pagos que realizan los clientes correspondientes a las ventas de lancarina, 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 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.

3. Responsabilidades

3.1 Analista de Crédito y Cobranzas:

- 3.1.1 Informar al Representante de Ventas de los clientes que no consignaron pagos cuando les correspondía honrar su deuda y/o no enviaron los comprobantes de retención.
- 3.1.2 Verificar los pagos así como las retenciones que sean registradas en los diferentes portales on-line de los clientes.
- 3.1.3 Registrar todas las retenciones en el sistema automatizado aplicadas a la empresa producto de sus ventas de manera oportuna.
- 3.1.4 Registrar en el sistema automatizado todos los pagos realizados por los clientes de manera oportuna.
- 3.1.5 Emitir cada vez que sea necesario los reportes correspondientes a las ventas y sus estatus de pagos de la sucursal.
- 3.1.6 Conciliar la información de los pagos realizados por los clientes Vs la información de las cuentas de bancos de la empresa.
- 3.1.7 Conciliar y validar los clientes (contado) la información de cobranzas no entregadas.

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

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
--	--	--

3.2 Supervisora de Crédito y Cobranzas:

- 3.2.1 Apoyar en la gestión de registros de pagos al (los) Analista(s) de Crédito y Cobranzas a su cargo.
- 3.2.2 Servir de canal de comunicación entre la sucursal y los clientes en materia de cobranzas, así como entre la sucursal y el área de Finanzas de Oficina Principal.

3.3 Representante de Ventas:

- 3.3.1 Realizar el envío oportuno de los soportes de cobranzas gestionadas (locales y foráneas).

4. Condiciones

4.1 Generales

- 4.1.1 El área de almacén debe entregar a Crédito y Cobranzas, una vez que llega el vehículo luego de hacer el despacho, la siguiente información:
 - a. Factura Comercial, copia azul, firmada y sellada por el cliente.
 - b. Guía de Movilización.
 - c. Comprobante de Pago (Transferencia o Depósito) y Retención (si el pago es de contado).
- 4.1.2 Los comprobantes de pagos y retenciones fiscales correspondientes al cobro de facturas deben ser enviados por el cliente mediante correo electrónico al área de Crédito y Cobranza o a través del Representante de Ventas asignado.
- 4.1.3 Cuando el cliente no realice los pagos a los que está comprometido, o no envíe el comprobante de retención, se debe informar mediante correo electrónico al cliente con copia al Representante de Ventas asignado a la cuenta.
- 4.1.4 Todos depósitos y transferencias recibidos por concepto de pago deben ser asentados en el formulario diseñado para tal fin "Relación de Facturas Recibidas en Almacén con Cheque y/o Transferencia". Ver documento wiki denominado "Recepción de Pagos".
- 4.1.5 Todos los pagos efectuados por los clientes deben ser realizados mediante depósito bancario (en cheque) o transferencia bancaria. Sólo podrán ser aceptados cheques como

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

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
	COBRANZAS	

forma de pago en circunstancias especiales bajo estricta autorización previa del Gerente de la Sucursal.

- 4.1.6 Todas las retenciones realizadas por los clientes deben registrarse, preferiblemente, antes del registro de cobro.

4.2 Relativas al Registro de los Pagos

- 4.2.1 La cobranza debe registrarse en el sistema automatizado diariamente. Los pagos registrados en el sistema automatizado siempre deben contar con información soporte que respalde la transacción tales como: voucher de depósito bancario, transferencia bancaria, copia del cheque en aquellos casos en que sea autorizado.
- 4.2.2 El registro de la cobranza deberá realizarse en el sistema con la fecha del depósito bancario o transferencia.
- 4.2.3 Diariamente deberá realizarse el cierre de caja, asignando en el sistema los depósitos recibidos en el día y remitiendo al día hábil siguiente a Oficina Principal la Copia Azul de la Facturación con el recibo de cobro emitido por el sistema automatizado.
- 4.2.4 Aquellos cobros que no puedan ser identificados y asignados al momento de cierre de la cobranza podrán ser registrados previa autorización del Supervisor de Administración de Ventas como anticipos de clientes.
- 4.2.5 La información de todos los registros de pagos queda asentada en el reporte denominado "Cobranzas Sucursal" en caso de que sean detectadas diferencias de pagos, se emite el reporte "Análisis de Saldos Abiertos" y se le entrega la información al Representante de Ventas cuando realice su visita puntual a la sucursal, o en la Reuniones de Ventas.

4.3 Relativas a las Conciliaciones de Pagos

- 4.3.1 Una vez registrados los pagos y posterior al envío de información de los cargos realizados a las cuentas de ingreso de la empresa realizada por Finanzas (Oficina Principal) se realiza la actividad de conciliación de pagos. Esta actividad consiste en el cruce de información de las siguientes fuentes: Comprobantes de Pagos (Cheques, transferencias, depósitos, plataforma online (cadenas Vs Información del Banco). La conciliación deberá realizarse

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

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
--	--	---

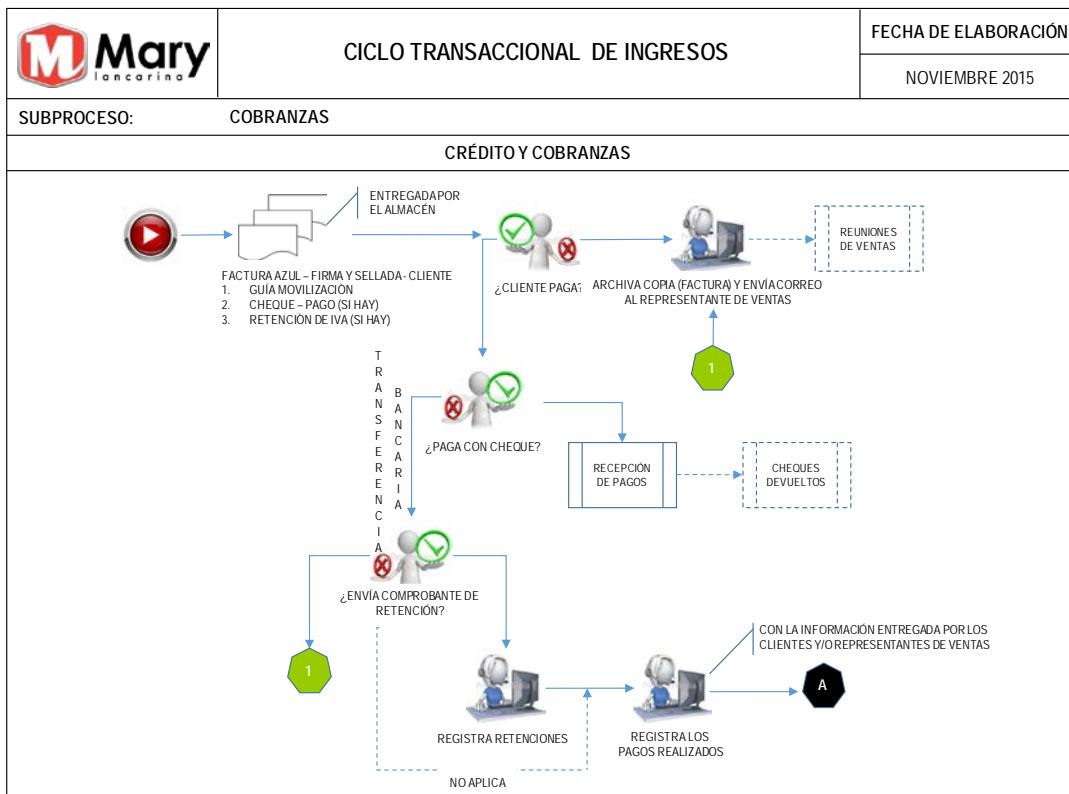
diariamente, al final de la jornada laboral no pueden quedar pagos pendientes por asignar en el cierre de caja del día.

4.3.2 Posterior a esta actividad se emite el Informe de Cobranzas o Depósitos. El proceso de Cobranzas culmina con la revisión del reporte de "Saldos Abiertos". Para mayor información consulte el documento wiki denominado "Análisis de Saldos Abiertos".

4.4 Relativas a los Pagos Foráneos:

- 4.4.1 El representante de ventas, debe enviar por medios electrónicos la constancia de pago entregada por el cliente al área de Crédito y Cobranza, para la validación correspondiente.
- 4.4.2 En caso de cheques autorizados debe enviar la foto del cheque por ambas caras "Una vez endosado el mismo", el cheque deberá ser depositado por representante de ventas, y remitir al siguiente día hábil el voucher del depósito.

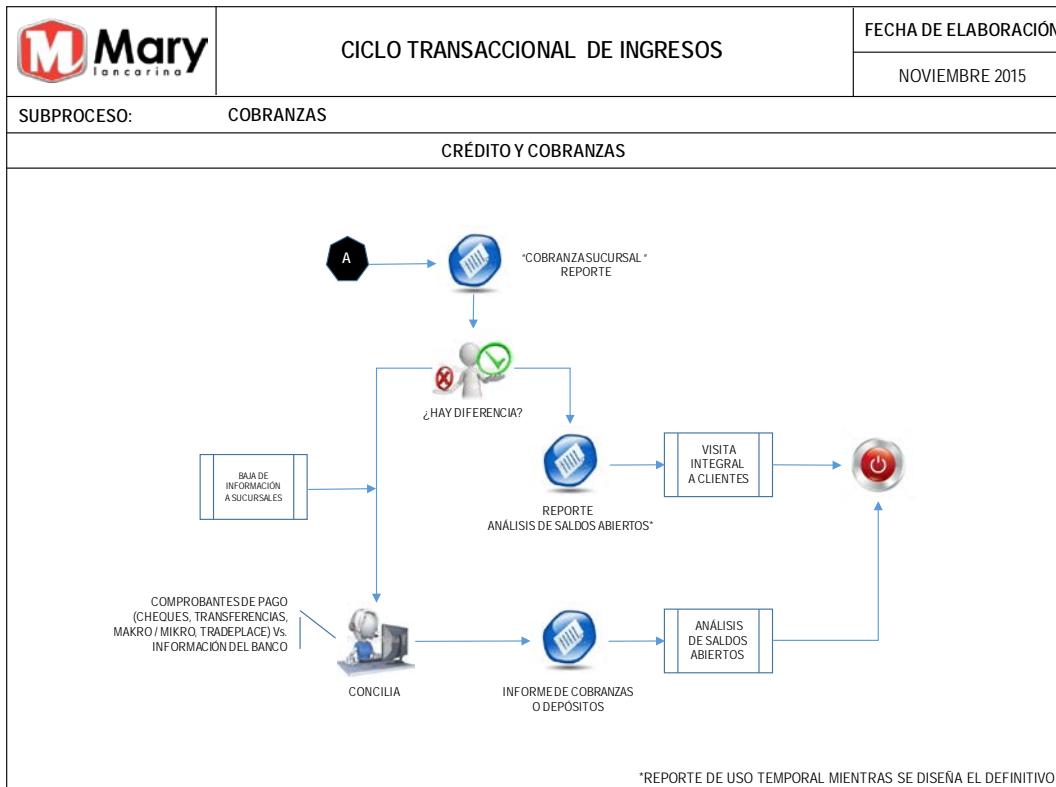
5. Descripción del Procedimiento



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

 Mary Iancarina RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
--	--	---



6. Registros

- Sistema Adempiere – Gestión de Saldos
- Cobranzas Sucursal
- Informe de Cobranzas o Depósitos
- Análisis de Saldos Abiertos

7. Referencias

- GRA – CTI: 008/2015 “Cheques Devueltos”
- GRA – CTI: 020/2015 “Recepción de Pagos”
- GRA – CTI: 024/2015 “Reuniones de Ventas”
- GRA – CTI: 034/2015 “Visita Integral de Clientes”

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

 Mary <i>Iancarina</i> RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS COBRANZAS	CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08/ 2018
---	--	---

8. Indicador de gestión

Medir la efectividad las cuentas por cobrar de los clientes con la condición (contado), no deben quedar saldos pendientes antes del cierre del mes, salvo las facturas que se emitan en el día del cierre.

Las cuentas por cobrar (a crédito) el 80% no deben ser mayor a 15 días continuos luego de su vencimiento.

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