

|                                                                                                       |                                |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015<br><b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               |                                                                                            |



## 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

|                                                                                                       |                                |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | CÓDIGO: GRA-CTI: 018/2015                |
|                                                                                                       | COBRANZAS                      | VERSIÓN: 1.0 -12/2015<br>FECHA: 12/ 2015 |

## APROBACIÓN

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

|                                                                                                       |                                |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015<br><b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               |                                                                                            |

## Contenido

|                                               | <b>Pág.</b> |
|-----------------------------------------------|-------------|
| 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.

Caracas – Venezuela

Pág. 3

|                                                                                                       |                                |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015<br><b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               |                                                                                            |

## 1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para registrar los pagos que realizan los clientes correspondientes a las ventas 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 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

|                                                                                                       |                                |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015                       |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               | <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |

### 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. Cheque y Retención (si el cliente realiza el pago).
- 4.1.2 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 Representante de Ventas asignado a la cuenta, archivar copia de la factura y en la visita que realice el Representante de Ventas a la sucursal entregarle copia fotostática de la factura pendiente de pago. Ver documento wiki denominado "Reuniones de Ventas".
- 4.1.3 Todos los cheques recibidos por concepto de pago deben ser asentados en el formulario diseñado para tal fin y posterior depósito en el banco. Ver documento wiki denominado "Recepción de Pagos".
- 4.1.4 Todos los pagos efectuados por los clientes deben ser realizados mediante depósito bancario (en cheque), cheque y transferencia bancaria.
- 4.1.5 Todas las retenciones realizadas por los clientes deben registrarse, preferiblemente, antes del registro de cobro.

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.

|                                                                                                       |                                |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015                       |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               | <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |

- 4.1.6 Los comprobantes de pagos pueden ser enviados por el cliente mediante correo electrónico, o a través del Representante de Ventas asignado.

#### 4.2 Relativas al Registro de los Pagos

- 4.2.1 Los pagos registrados en el sistema automatizado siempre deben contar con información soporte que respalde la transacción tales como: voucher de depósito bancario, copia del cheque, o transferencia bancaria.
- 4.2.2 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 on line (cadenas Vs Información del Banco).
- 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”.

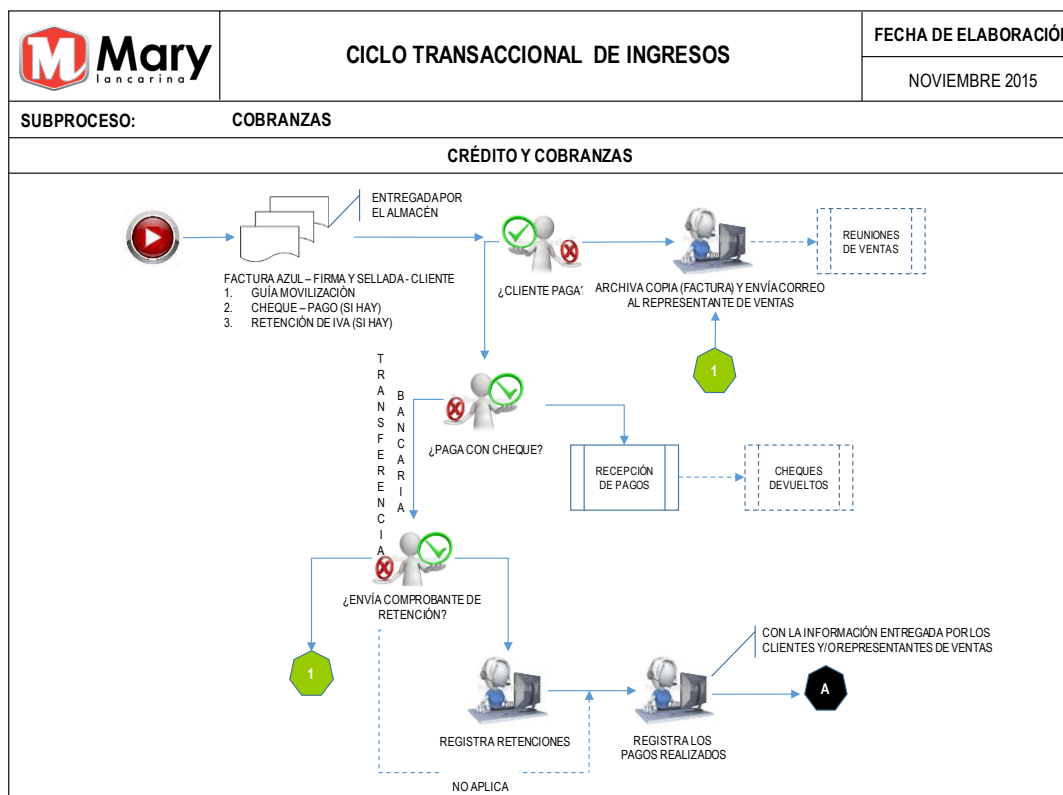
#### 4.4 Relativas a los Pagos Foráneos:

- 4.4.1 El representante de ventas, debe enviar por medios electrónicos la foto del cheque por ambas caras “Una vez endosado el mismo” al Analista de Crédito y Cobranza, para la validación correspondiente.
- 4.4.2 Una vez realizado el depósito el representante de ventas, debe enviar al siguiente día hábil el voucher del depósito.

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.

|                                                                                                       |                                |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015                       |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               | <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |

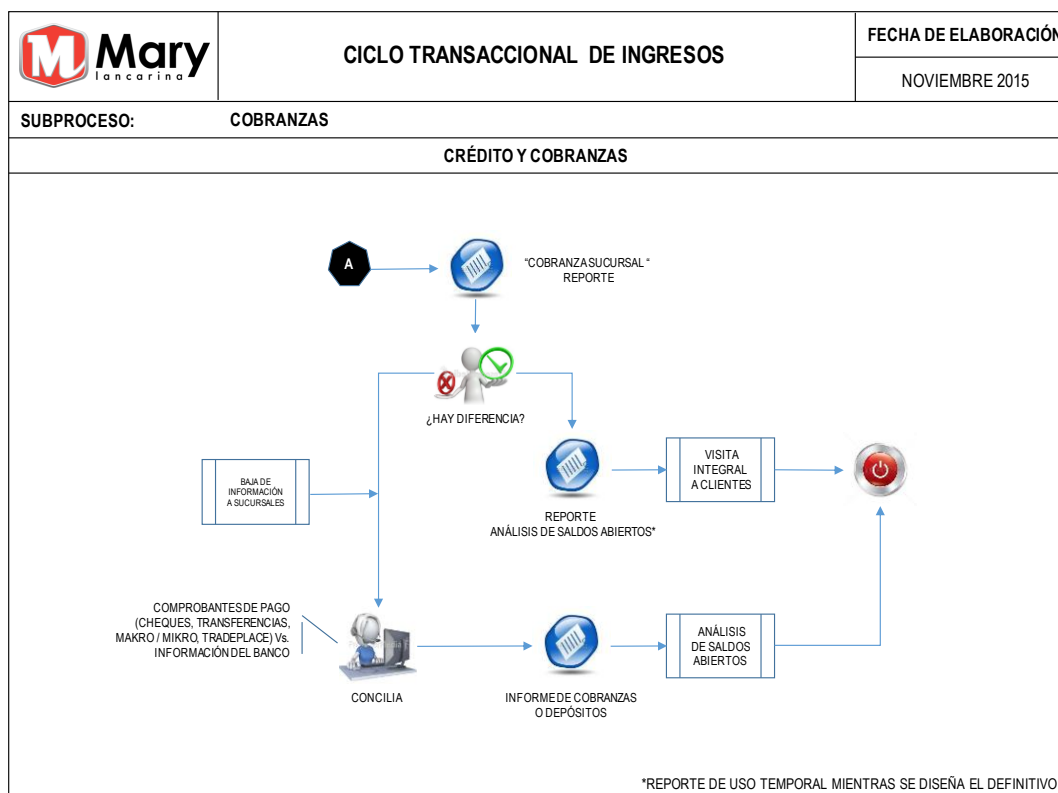
## 5. Descripción del Procedimiento



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

|                                                                                                       |                                |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015                       |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               | <b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |



## 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

|                                                                                                       |                                |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>RIF J-00120835-6 | <b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b> | <b>CÓDIGO:</b> GRA-CTI: 018/2015<br><b>VERSIÓN:</b> 1.0 -12/2015<br><b>FECHA:</b> 12/ 2015 |
|                                                                                                       | <b>COBRANZAS</b>               |                                                                                            |

## 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