

 RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018



## ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS 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

 RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	

### 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	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	

## Contenido

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

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	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	

## 1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para realizar las gestiones de cobro por los saldos abiertos correspondientes a pagos no honrados 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 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 Supervisor (a) de Crédito y Cobranzas:

- 3.1.1 Emitir y realizar los análisis de saldos abiertos.
- 3.1.2 Garantizar que los saldos reflejados en el Reporte de Saldos Abiertos son correctos y se encuentran actualizados a la fecha de emisión.
- 3.1.3 Identificar los saldos abiertos que son objeto de una gestión de cobro.
- 3.1.4 Realizar las llamadas telefónicas y/o envíos de correos electrónicos pertinentes a las gestiones de cobro.
- 3.1.5 Notificar al Administrador y Gerente de la Sucursal aquellas facturas que no hayan sido canceladas tras cumplir con el proceso de gestión de cobro.

### 3.2 Representante de Ventas:

- 3.2.1 Servir de canal de comunicación entre el cliente y el área de Crédito y Cobranzas.
- 3.2.2 Coadyuvar, en caso de que fuese necesario, al área de Crédito y Cobranzas en las notificaciones de los avisos 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.

 RIF J-00120835-6	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	

### 3.3 Administrador / Gerente de Sucursal:

- 3.3.1 Reportar a la Gerencia de Ventas, Finanzas y Legal aquellas facturas que no hayan podido ser cobradas tras cumplir con lo estipulado en el presente documento.

## 4. Condiciones

### 4.1 Generales

- 4.1.1 El reporte de Análisis de Saldos Abiertos debe realizarse diariamente con la finalidad de tener información oportuna y garantizar que los saldos se encuentran actualizados. Los soportes de este análisis deberán mantenerse de forma digital.
- 4.1.2 El tiempo de vencimiento de las facturas comenzará a cuantificarse a partir de su fecha de emisión.
- 4.1.3 Las gestiones de cobro estarán compuestas por notificaciones vía correo electrónico y llamadas telefónicas, con copia al representante de ventas, al administrador y al gerente de la sucursal.
- 4.1.4 Las Cadenas Nacionales y Regionales, Distribuidores y Micro-Distribuidores se rigen con los lineamientos corporativos para la cancelación de su factura. Este tiempo comienza a cuantificarse a partir del momento de recepción del documento (factura).
- 4.1.5 Mayorista, Clientes Independientes, Panaderías y Otros se rigen con los lineamientos corporativos para la cancelación de su factura. Ello obedece a que la venta es estrictamente de contado. Este tiempo comienza a cuantificarse a partir del momento de recepción del documento (factura).
- 4.1.6 Una vez que la factura se encuentre vencida, el cliente es objeto de una llamada telefónica y envío de correo electrónico. Esta actividad debe quedar registrada en un documento de control de registros de Llamadas Telefónicas por concepto de cobro
- 4.1.7 La Supervisora de Crédito y Cobranzas debe velar porque las notificaciones de cobro sean recibidas por el cliente.

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	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CÓDIGO: GRA-CTI: 019/2015 VERSIÓN: 2.0 - 08/2018 FECHA: 08 / 2018
	ANÁLISIS DE SALDOS ABIERTOS	

## 5. Descripción del Procedimiento

Nota: Este documento no contempla procedimiento como tal, lo que queda registrado son todos los criterios que rigen para la emisión de las cartas o avisos de cobro. El procedimiento de envío de comunicación es como la remisión de cualquier información, sólo que en caso de que el cliente no cumpla con su pago se repite la comunicación.

## 6. Registros

Sistema Adempiere – Gestión de Saldos  
Análisis de Saldos Abiertos

## 7. Referencias

GRA – CTI: 018/2015 “Cobranzas”

## 8. Indicador de Gestion:

Las cuentas por cobrar (a crédito) el 80% no deben ser mayor a 10 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.