

 RIF J-00120835-6	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 028/2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015



CAMBIO DE LOS DATOS DE CLIENTES 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: 028/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	

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	Julio 2017	
Por: Proyecto Triada Karin Pérez Supervisora Nacional de Administración de la Venta	Julio 2017	
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 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: 028/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	

Contenido

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

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: 028/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	

1. Objetivo

Describir las actividades necesarias para realizar la actualización de los datos 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 Representante de Ventas:

- 3.1.1 Recabar toda la información correspondiente al cambio de datos del cliente.
- 3.1.2 Gestionar ante la sucursal los cambios requeridos por la cuenta asignada (cliente).
- 3.1.3 Informar al cliente de manera oportuna del estatus de su solicitud.

3.2 Supervisor de Ventas:

- 3.2.1 Firmar el formato utilizado para registrar este tipo de transacción en señal de conocimiento de revisión y autorización.

3.3 Supervisor de Crédito y Cobranzas:

- 3.3.1 Realizar los cambios que sean necesarios dentro del sistema automatizado.
- 3.3.2 Instruir para que se realicen los cambios que se ameriten en el expediente del cliente.

4. Condiciones

- 4.1 Todo cambio que se produzca en los datos de los clientes debe ser reportado al área de Crédito y Cobranzas a través del formulario denominado "Movimiento de Cuenta – 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	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: GRA-CTI: 028/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	

- 4.2 Los cambios de zona geográfica, igualmente deben ser informados al área de Crédito y Cobranzas, así como a la Supervisora Nacional de Administración de Venta.
- 4.3 Cuando se produzcan cambios de denominación del negocio de un cliente (cambio de razón social), siempre y cuando se trate del mismo cliente. Se gestionará administrativamente como un cambio de datos del mismo, sin embargo, en el sistema automatizado tendrá un nuevo código. Ahora bien, las condiciones comerciales, así como el record crediticio, deben mantenerse ya que se trata de los mismos accionistas.
- 4.4 Siguiendo el mismo orden de ideas del numeral anterior, se aperturará un nuevo expediente que resuma la información y se archivará con el expediente anterior para dejar evidencia del tratamiento dado al cliente.
- 4.5 Cuando el cambio en los datos de un cliente se produzca porque este haya vendido su negocio a otra persona, se deberá tomar como una nueva solicitud de crédito y se tratará de acuerdo al procedimiento diseñado para tal fin. Ver documento wiki denominado [“Establecimiento de Límite de Crédito”](#)

5. Descripción del Procedimiento

No aplica

6. Registros

Sistema Adempiere – Socios de Negocios – Maestro de Clientes

Movimiento de Cuenta – Cliente

Expediente del Cliente

7. Referencias

[GRA – CTI: 001/2015 “Apertura de Cuentas Clientes”](#)

[GRA – CTI: 004/2015 “Establecimiento de Límite de Crédito”](#)

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: 028/2015 VERSIÓN: 1.0 -12/2015 FECHA: 12/ 2015
	CAMBIO DE DATOS DE CLIENTES	

8. Indicador de Gestión

Actualización trimestral de los expediente de los clientes activos por cada localidad, en los casos que aplique.

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