



APERTURA DE SOCIO DE NEGOCIOS - 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.



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 Almérida 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 Auditor 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.

| | | |
|--|---|--|
|  Mary Iancarina RIF J-00120835-6 | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS <hr/> APERTURA DE SOCIOS DE NEGOCIOS - CLIENTE | CÓDIGO: GRA-CTI: 001/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015 |
|--|---|--|

Contenido

| | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Objetivo General | 4 |
| 2. Base Legal | 4 |
| 3. Responsabilidades | 4 |
| 4. Condiciones | 5 |
| 5. Descripción del Procedimiento – Pictograma | 8 |
| 6. Registros | 8 |
| 7. Referencias | 9 |
| 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 Iancarina RIF J-00120835-6 | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APERTURA DE SOCIOS DE NEGOCIOS - CLIENTE | CÓDIGO: GRA-CTI: 001/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015 |
|--|--|---|

1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para incorporar a un nuevo cliente en las operaciones de la empresa, y garantizar que se cumple con los estándares mínimos exigidos por la organización y con el conocimiento del perfil del aspirante.

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 Gerente Nacional de Ventas o Director de Ventas:

- 3.1.1. Autorizar vía correo electrónico la solicitud de apertura de nuevas cuentas – de todos los clientes, al maestro de clientes de la empresa.

3.2 Gerente de Sucursal:

- 3.2.1. Revisar y Aprobar todas las solicitudes de aperturas de cuentas de potenciales clientes que hayan sido gestionados por la fuerza de ventas a su cargo.

3.3 Auditor de Sucursales:

- 3.3.1. Evidenciar durante sus procesos de auditorías a las sucursales que se hayan cumplido las actividades relacionadas con la apertura de nuevas cuentas comerciales y que haya quedado evidencia de ello.

3.4 Administrador de la Sucursal:

- 3.4.1. Revisar y dar el “visto bueno” a la solicitud de apertura de cuentas comerciales.
- 3.4.2. Verificar el cumplimiento de la presente Guía Referencial de Actuación.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, adscrito a 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 APERTURA DE SOCIOS DE NEGOCIOS - CLIENTE | CÓDIGO: GRA-CTI: 001/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015 |
|--|---|--|

3.5 Supervisor de Ventas:

- 3.5.1. Revisar el correcto llenado de la planilla o formulario denominado “Movimiento de Cuenta – Cliente”, así como que los requisitos estén completos.

3.6 Supervisor de Crédito y Cobranzas:

- 3.6.1. Revisar que la planilla “Movimiento de Cuenta – Cliente” tenga adjunta toda la documentación soporte requerida para el registro.
- 3.6.2. Realizar actualización trimestral de los expedientes de clientes para los datos contactos (correo electrónico, número telefónico y persona contacto).
- 3.6.3. Realizar actualización anual de los expedientes de clientes. (Los datos legales y fiscales siempre y cuando existan modificaciones en sus documentos).

3.7 Representante de Ventas:

- 3.7.1. Llenar la planilla “Movimiento de Cuenta – Cliente”, y recabar toda la documentación soporte para el registro.
- 3.7.2. Informar al cliente potencial su registro en la empresa como cliente activo.

3.8 Analista de Crédito y Cobranzas:

- 3.8.1. Verificar las referencias comerciales de los clientes potenciales.
- 3.8.2. Realizar la apertura del expediente del cliente – Maestro de clientes.
- 3.8.3. Verificar la información de contacto del cliente.

4. Condiciones

Relativas a la Consignación de los Recaudos

- 4.1. La planilla de Movimiento de Cuenta - Cliente, conjuntamente con los recaudos son recibidos cualquier día de la semana, dentro del horario laborable.
- 4.2. La planilla de Movimiento de Cuenta - Cliente debe estar llena en todos sus rubros (en el caso de Apertura de Cuenta), sin tachaduras o enmendaduras, firmada y sellada por parte de las personas involucradas del área de ventas.
- 4.3. Los recaudos o requisitos a consignar son los siguientes:
- Planilla “Movimiento de Cuenta - Cliente”
 - Registro Mercantil y sus últimas modificaciones, copia.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, adscrito a 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



- Última Acta de Asamblea de Accionistas vigente, copia.
 - Cédula de Identidad de los Accionistas, copia.
 - Incluir dos (2) referencias comerciales, máximo 30 días de emisión, original.
 - Última declaración de ISLR, copia.
 - Referencias Bancarias, máximo 30 días de emisión, original.
 - Número de cuenta Bancaria donde se muestren los 20 dígitos (copia de cheque o estado de cuenta).
 - Registro de información fiscal (RIF).
 - Código SICA.
- 4.4 Los recaudos deben ser consignados por el solicitante o su autorizado, ante el Vendedor quien revisará que la documentación soporte se encuentre vigente, completa y libre de tachaduras y/o enmendaduras.
- 4.5 Las referencias bancarias y las referencias comerciales deben tener una fecha de emisión inferior a los 30 días corrientes para que sean aceptadas como vigentes.
- 4.6 Los recaudos deben estar vigentes y completos para que pueda ser entregados ante el área de Crédito y Cobranzas de la sucursal.
- 4.7 Los clientes relacionados (compañías relacionadas) por razones estratégicas son exentos de presentar estos requisitos. Es suficiente el requerimiento por correo electrónico del Gerente Nacional de Ventas ó Director de Ventas.

Relativas al Registro en el Sistema Automatizado

- 4.8 Aquellas solicitudes que requieran la aprobación del Gerente Nacional de Ventas o Director de Ventas, por ejemplo clientes potenciales del tipo “cadenas, distribuidores, micro distribuidores y nuevos canales”, deben ser canalizadas con la documentación escaneada (solo de la planilla de Movimiento de Cuenta – Cliente”) por correo electrónico, sólo en los casos de la apertura masiva de clientes, considerar omitir el escaneo de documentos, solo correo de autorización.
- 4.9 Aquellos clientes potenciales (solicitantes) que posean más de tres cheques devueltos en los últimos tres meses en sus clientes actuales no podrán ser aceptados como clientes de la empresa.

El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, adscrito a 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 Iancarina RIF J-00120835-6 | NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APERTURA DE SOCIOS DE NEGOCIOS - CLIENTE | CÓDIGO: GRA-CTI: 001/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015 |
|--|--|---|

- 4.10 Todo cliente potencial (solicitante) debe ser informado de su registro en la empresa como cliente activo. La comunicación se realizará vía electrónica con copia al vendedor que manejará la cuenta.
- 4.11 Todo cliente potencial será registrado con condición de venta de contado. Excepto que se hayan cerrado condiciones de pago distintas aprobadas previamente por la Dirección Comercial.
- 4.12 El número del Registro de Información Fiscal, la Razón Social, el domicilio fiscal, y el tipo de contribuyente, debe ser verificado en el portal del SENIAT antes de realizar su registro en el maestro de clientes.
- 4.13 El registro del cliente potencial debe ser procesado e informado al cliente en un lapso no mayor a 2 días hábiles, contados a partir de la fecha de los recaudos en las oficinas administrativas.

Relativas a la Conformación del Expediente

- 4.14 Toda planilla de Movimiento de Cuenta – Cliente debe poseer su respectivo expediente, archivándolo según corresponda, tomando como referencia la tipificación de clientes.
- 4.15 El archivo de los expedientes de los clientes activos permanecerá en la guarda y custodia del área de Crédito y Cobranzas.
- 4.16 La documentación soporte (requisitos) del cliente debe ser archivada con gancho metálico en carpeta de manila, color amarillo ó carpeta marrón, e identificada con una etiqueta en la parte superior central.
- 4.17 La organización interna de la documentación soporte del cliente, debe archivarse por orden de aparición de la siguiente manera:
 - Formulario de “Movimiento de Cuenta - Cliente” y su respectiva documentación soporte (copia): Registro Mercantil (documento constitutivo) de la empresa y sus actualizaciones, Registro de Información Fiscal, Cédula de Identidad del Representante Legal o Accionistas, Referencias Comerciales (original), Referencias Bancarias (original), Inscripción en el Sistema Integral de Control Agroalimentario, Última Declaración de ISLR y ultima declaración IVA.
- 4.18 El expediente debe ser colocado en una carpeta colgante, e identificado con una pestaña transparente donde se coloque el código del cliente (asignado por el sistema) y la razón social.

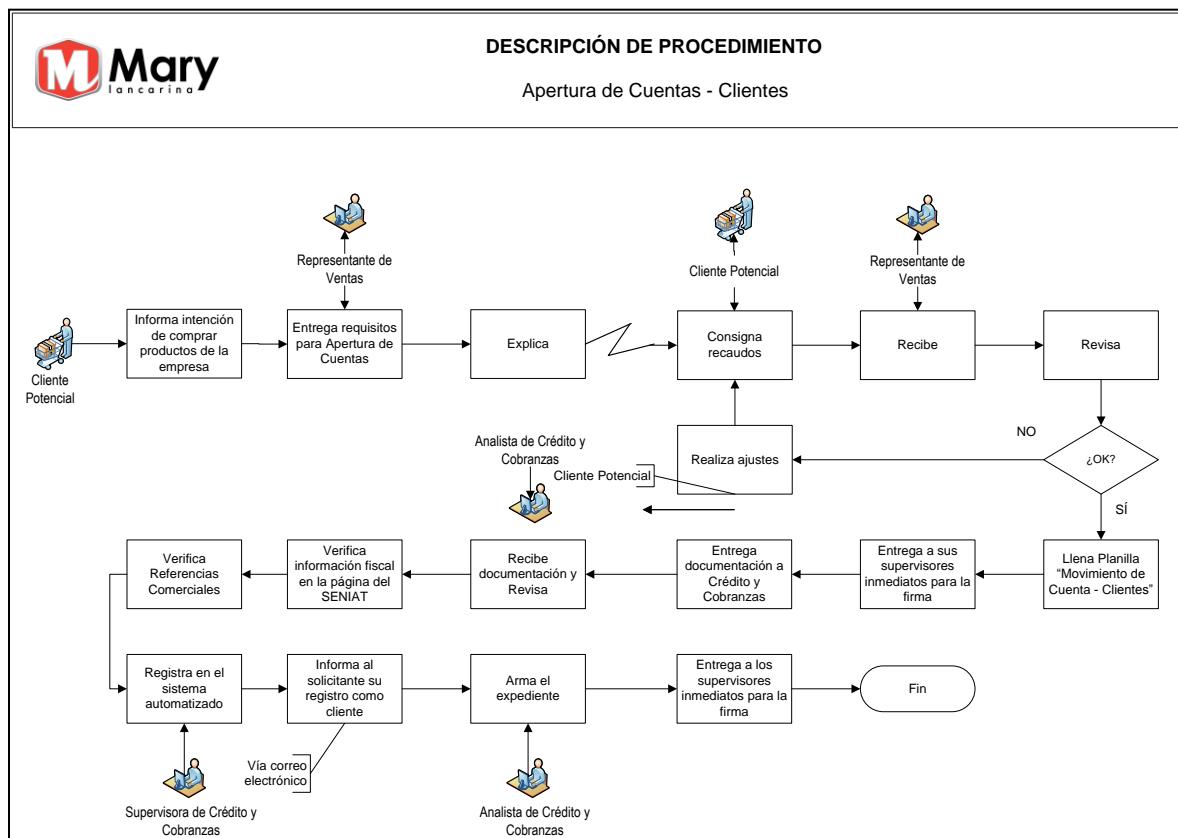
El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, adscrito a la Dirección Comercial. La información aquí contenida es estrictamente **CONFIDENCIAL** y propiedad exclusiva de **IANCARINA, C.A.** y no podrá ser divulgada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

Caracas – Venezuela

4.19 Las carpetas colgantes deben ser archivadas siguiendo el orden cronológico ascendente de apertura de los clientes.

5 Descripción del Proceso

Apertura de Cuentas



El presente documento fue diseñado y elaborado por el equipo del **PROYECTO TRIADA** adscrito a la Gerencia Nacional de Control de Gestión, adscrito a 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 APERTURA DE SOCIOS DE NEGOCIOS - CLIENTE | CÓDIGO: GRA-CTI: 001/2015 VERSIÓN: 1.0 -11/2015 FECHA: 11/ 2015 |
|---|---|--|

6 Registros

- Movimiento de Cuenta - Cliente
- Correo Electrónico
- Expediente
- Sistema Adempiere – Gestión de Socios de Negocios

7 Referencias

- Contrato Colectivo de Trabajo 2012 – 2015 /SITRAIANCARINA
- Presentación del Proyecto Administración de Ventas

8 Indicador de Gestión

- Confirmación de solicitud aprobada o negada dentro de los 2 días hábiles.
- Constancia de la actualización trimestral de los datos contacto o cambios 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, adscrito a 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