

ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
 1. Solicitud y aprobacion de creditos
 2. Pedido de venta de cliente
 3. Despacho de producto importadora

- b. Objetivo del procedimiento: Comparar mensualmente los saldos que tenemos en sistema Odo, contra las facturas pendientes de pago que el cliente tiene en su poder para no tener ninguna diferencia y controlar las cuentas por cobrar de la importadora.

- c. Procedimientos sucesores
 1. Cobro de clientes de crédito
 2. Manejo de cartera por cliente

CARGO RESPONSABLE

- a. Jefe de cuentas por cobrar (JCXC)

SUPLENTES DEL PUESTO

- a. Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)

CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Asesor de venta (AV)

CARGOS A CAPACITAR

- b. Los mismos cargos involucrados

TIEMPOS

- a. Mensualmente

INDICADORES CLAVES

- a. Porcentaje de clientes que solicitan el estado de cuenta a través de correo electrónico: 20%
- b. Porcentaje de clientes que solicitan el estado de cuenta a través del asesor de ventas en físico: 80%
- c. Porcentaje de clientes que nos confirman el saldo: El 30% de clientes ya sea por medio de correo o en físico.

TERMINOLOGÍA

- a. **Estados de cuentas:** Detalle de facturas o CCF adeudados por parte del cliente hacia grupo entusiasmo.
- b. **Conciliación:** Es la confirmación o acuerdo entre ambas partes (empresa y cliente) en que el saldo presentado es el correcto y ambos están de acuerdo con ello.
- c. **Saldos:** Importe adeudado en dólares por parte del cliente hacia grupo entusiasmo.

PROCEDIMIENTO

Jefe de Cuentas por cobrar (JCXC)/ Auxiliar de cuentas por cobrar (ASCXC)

I. Emisión de estados de cuentas

1. Elabora los estados de cuentas, ingresa al módulo de contabilidad de Odooclientes/busca el nombre del cliente que se desea emitir el estado de cuenta e ingresa a "facturado" dentro de la ficha del cliente para posteriormente imprimir el estado de cuenta.
2. Entrega el estado de cuentas al AV, ya sea de manera física (impresa), o digital (vía correo) para que el AV entregue al cliente.

Asesor de ventas (AV)

II. Entrega de estado de cuentas a cliente en físico

1. Luego de haber recibido el estado de cuenta en físico de parte del JCXC, AV procede a hacer la ruta de visita a los clientes.
2. Una vez tenga destinados los clientes a visitar, el AV procede a llevar personalmente los estados de cuenta para firmar aceptación que el saldo detallado es el correcto.

III. Envío de estado de cuentas a cliente por correo electrónico

1. Cuando el cliente solicite su estado de cuenta por correo electrónico, el vendedor informa verbalmente o por medio de whatsapp a JCXC o ACXC la necesidad de la solicitud.

Jefe de cuentas por cobrar (JCXC)/ Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)

2. Envía los estados de cuenta a través del correo electrónico del cliente, copiando al Asesor de ventas.
3. En caso de diferencia, el cliente debe presentar comprobante respaldando dicha diferencia para actualización de información en el departamento de Cuentas por cobrar.

Jefe de Cuentas por cobrar (JCXC)/Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)

IV. Recepción y archivo de estados de cuentas

1. Cuando el AV tiene en su poder los estados de cuenta firmados, trae físicamente la aceptación de saldo y se lo entrega al JCXC en caso aplique.
2. JCXC recibe y archiva documentación en el expediente del cliente.

FIN DE PROCEDIMIENTO

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
José Tovar Oliva	Director General	
Fernando Morán	Gerente General Operativo	
Lissette Gonzalez	Gerente de Contabilidad	
Karla Beltrán	Auxiliar de Procedimientos	
Ivania Mejia	Jefe de cuentas por cobrar	
Michel Vides	Auxiliar de Cuentas por cobrar	
Alejandro Castro	Gerente Operativo de Importadora	
Erick Carcamo	Gerente de ventas	