

## ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
  1. Identificación y vinculación de prospectos
  2. Negociación con el cliente
- b. Objetivo del procedimiento: Garantizar la correcta creación del contacto (cliente) de crédito o de contado en el sistema Odo, asegurando que la documentación esté completa, adjuntando los documentos digitalmente en el mismo.
- c. Procedimientos sucesores
  1. Facturación de pedido de venta
  2. Despacho de producto

## RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC) - Clientes crédito
- b. Auxiliar de atención al cliente y recepción (AAC) - Clientes contado

## RESPONSABLE DE ELABORAR Y ACTUALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- a. Auxiliar de cuentas por cobrar (ACXC)
- b. Auxiliar de atención al cliente y recepción (AAC)

## OTROS RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN

- a. Jefe de ERP (JERP)
- b. Auxiliar de cartera de Estaciones (ACE)

## CARGOS INVOLUCRADOS EN LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a. Auxiliar de Cuentas por Cobrar (ACXC)
- b. Auxiliar de atención al cliente y recepción (AAC)
- c. Vendedor (VD)
- d. Gerente de ventas flota (GVF)

## CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados y otros responsables de ejecución.

## SITUACIONES DONDE SE UTILIZA EL PROCEDIMIENTO

- a. Cuando sea solicitado por el vendedor o Gerente de ventas flotas.

## MEDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

- a. Cantidad promedio de clientes de crédito nuevos creados en el mes de julio 2024: 1 cliente mensual.
- b. Cantidad promedio de clientes de contado nuevos creados en el mes de Noviembre 2024: 8 clientes mensuales.

## TERMINOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO

- a. **NRC**: Número de registro de contribuyente
- b. **Dui**: Documento único de identidad
- c. **Nit**: Número de Identificación Tributaria
- d. **Cotejar**: Comparar entre una cosa u otra, teniendolas a la vista.

## PROCEDIMIENTO

### 1. SOLICITUD Y RECOLECCIÓN DE DOCUMENTOS

Paso 1.1			
Descripción:	Visita al cliente y verifica en el sistema Odoos en el módulo de contactos y revisa si ya está creado colocando el nombre del cliente, en el caso que no esté creado se procede al paso 1.2 de este procedimiento.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Modulo contactos/en el buscador del módulo colocar el nombre del cliente	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Vendedor o Gerente de ventas flotas	Recibe: N/A

Paso 1.2			
Descripción:	El vendedor o Gerente de ventas flotas solicita al cliente vía whatsapp, correo electrónico o impresos los siguientes documentos DUI, NIT, NRC, al cliente para cotejar la información ingresada al sistema y la entregada por el cliente.		Tiempo estimado: 30 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DUI (copia o digital) NIT (copia o digital) NRC (copia o digital)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Cliente	Realiza: Vendedor o Gerente de ventas flotas	Recibe: Vendedor


Paso 1.3			
Descripción:	El vendedor revisa que los documentos estén completos, legibles, y vigentes. Una vez revisados, se entregarán al departamento de cuentas por cobrar en caso sean de crédito, si son de contado se entregará a auxiliar de atención al cliente y recepción.		Tiempo estimado: 30 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DUI (copia o digital) NIT (copia o digital) NRC (copia o digital)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Vendedor o Gerente de ventas flotas	Recibe: Auxiliar de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de atención al cliente y recepción

## 2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Paso 2.1			
Descripción:	Recibe físicamente o digital por parte del vendedor o gerente de ventas flotas, la documentación del cliente de crédito o de contado, revisa que esta sea la correcta tal como se detallo en el paso 1.2 de la actividad 1.		Tiempo estimado: 3 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DUI (copia o digital) NIT (copia o digital) NRC (copia o digital)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Vendedor	Realiza: Auxiliar de Cuentas por cobrar; Atención al cliente y Recepción	Recibe: Auxiliar de cuentas por cobrar; Auxiliar de Atención al cliente y Recepción

Paso 2.1.1			
Descripción:	Si la documentación no está completa, informa y solicita por medio de whatsapp o llamada la información faltante al vendedor, realizando el paso 1.2 de la actividad 1.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: N/A	Captura: DUI (copia o digital) NIT (copia o digital) NRC (copia o digital)	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: Auxiliar de Cuentas por cobrar; Auxiliar de atención al cliente y recepción	Realiza: Auxiliar de Cuentas por cobrar; Auxiliar de atención al cliente y recepción	Recibe: Vendedor


### 3. CREACION DE CONTACTO EN EL SISTEMA ODOO

Paso 3.1			
Descripción:	Ingresa a Odoo, en el módulo de contabilidad/ selecciona la opción de “clientes” y el botón de crear nuevo. Posteriormente se colocan los datos básicos del cliente: Nombre, dirección, DUI, NIT, teléfono, dirección de correo electrónico, se asigna el vendedor al que corresponderá, tipo de tarifa, plazo de pago (contado o crédito), tipo de contribuyente, NRC, giro y categoría o etiqueta de “importadora”. Además debe completarse la pestaña de Facturación electrónica que contiene los siguientes campos: Municipio, actividad, documento de identificación, tipo de persona y domicilio para transmitir la documentación al Ministerio de Hacienda.		Tiempo estimado: 5 minutos
Sistemas:	Consulta: Ingresados los datos en el contacto del cliente, se desplaza hasta la parte inferior derecha donde aparece el ícono  y luego hace clic en “añadir adjuntos” para respaldar los documentos en el sistema, en la ficha de cada cliente.	Captura: N/A	Registro: N/A
Implementan:	Entrega: N/A	Realiza: Auxiliar de cuentas por cobrar/ auxiliar de atención al cliente y recepción	Recibe: N/A
<b>Nota:</b> En caso de crédito el ACXC además de lo anterior le asignará al cliente el límite de crédito y los días plazo de crédito que previamente fueron autorizados por DG.			

**FIN DE PROCEDIMIENTO**

Redactores: Ivania Mejia, Karla Delgado Revisores: Azucena Argueta Fecha: 17/12/2024	Revisado por: Azucena Argueta/ Karla Beltran Fecha:	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	---	---



	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.2 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.3-IMP-CDCN	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE CLIENTE NUEVO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA	17/12/2024	5/8


## ANEXOS



Anexo 1 Documento único de identidad

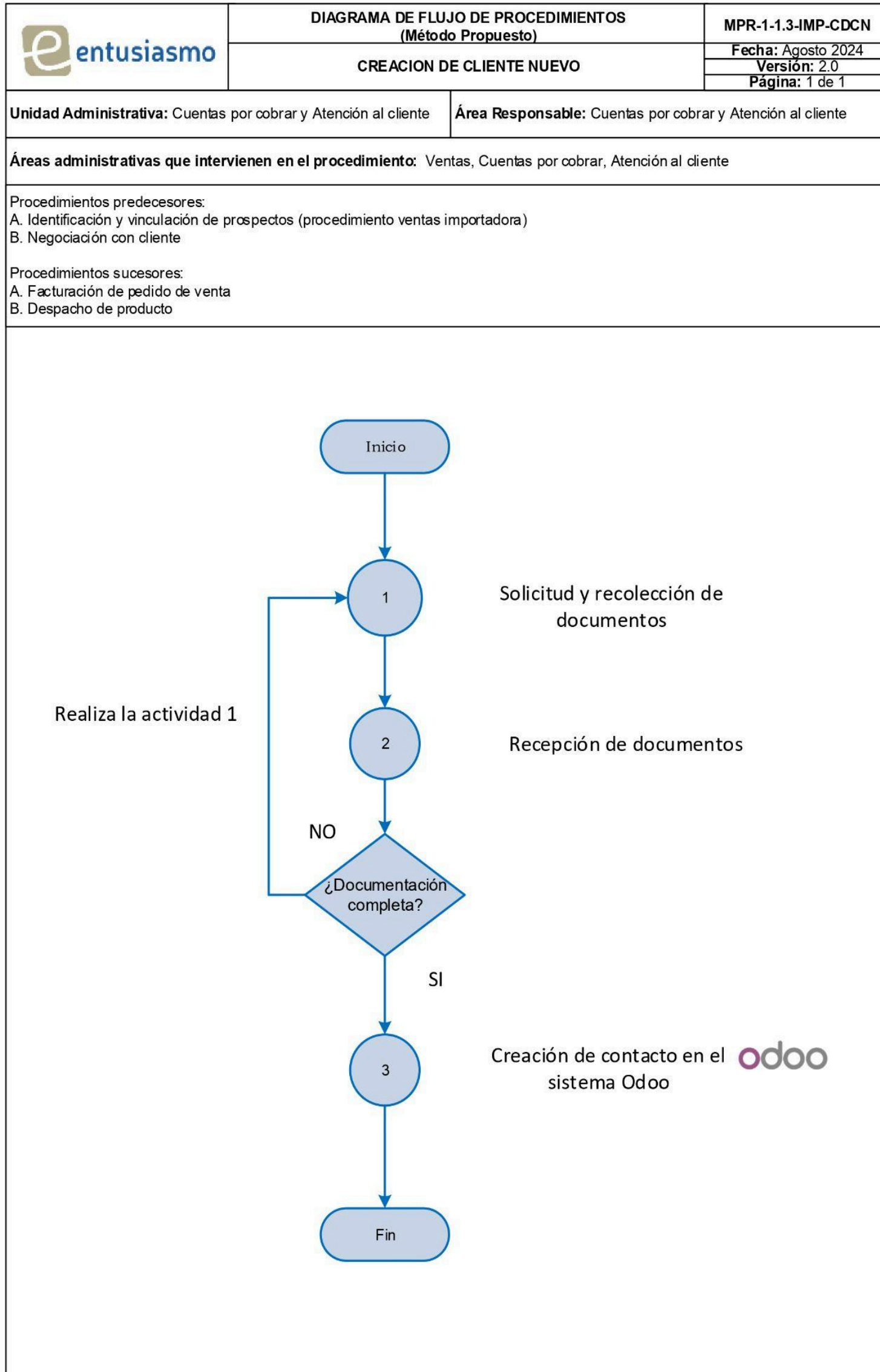
 <p>MINISTERIO DE HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS TARJETA DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA</p> <p>NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE</p> <p>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)</p> <p>Fecha de Expedición: 30/09/2016</p> <p>TIPO DE DOCUMENTO: ESC-CO</p>	<p>PARA TODA GESTIÓN O TRÁMITE RELACIONADO CON LA ADMINISTRACIÓN FISCAL DEBERÁ PRESENTAR ESTA TARJETA O HACER REFERENCIA AL CORRESPONDIENTE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA.</p> <p>FIRMA DEL FUNCIONARIO AUTORIZADO LIC. HECTOR ANTONIO ORTIZ RUANO JEFE SEC. REGIST. DE CONTRIB. Y MAG. EXENTA (CNR)</p> <p>FIRMA DE CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO</p> <p>I F210M128200      veronica.castillo</p>
---	---

Anexo 2 Número de Identificación Tributaria

 <p>MINISTERIO DE HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS NÚMERO DE REGISTRO DE CONTRIBUYENTES</p> <p>NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE</p> <p>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)      N° DE REGISTRO (NRC)</p> <p>GIRO O ACTIVIDAD ECONÓMICA</p> <p>PRIMARIA: ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; ASESORAMIENTO EN MATERIA DE IMPUESTOS SECUNDARIA: ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL TERCIARIA:</p> <p>I F210A282999      Fecha de Expedición: 14/09/2016 veronica.castillo</p>	<p>DIRECCION DE CASA MATRIZ</p> <p>CATEGORIA DE CONTRIBUYENTE: OTRO</p> <p>FIRMA DEL FUNCIONARIO AUTORIZADO LIC. HECTOR ANTONIO ORTIZ RUANO JEFE SEC. REGIST. DE CONTRIB. Y MAG. EXENTA (CNR)</p> <p>ESTA TARJETA ACREDITA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>I F210A282999      veronica.castillo</p>
---	---

Anexo 3 Número de registro de contribuyente

Redactores: Ivania Mejia, Karla Delgado Revisores: Azucena Argueta Fecha: 17/12/2024	Revisado por: Azucena Argueta/ Karla Beltran Fecha:	Aprobado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	---	---



## ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento autorizado 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.

### 1. CARGOS RESPONSABLES

REALIZA	REVISA	REVISA	AUTORIZA
F. _____ Karla Delgado Auxiliar de atención al cliente y Recepción	F. _____ Azucena Argueta Contralora	F. _____ Karla Beltran Auxiliar de Procedimientos	F. _____ José Tovar Oliva Director General

### 2. CARGOS INVOLUCRADOS (Participan en la ejecución del procedimiento)

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Ivania Mejia	Auxiliar de cuentas por cobrar	F.
Karla Delgado	Auxiliar de atención al cliente y recepción	F.
Wilmer Miranda	Gerente de ventas Flotas	F.
Jack Rodas	Vendedor	F.
Ernesto Galdamez	Vendedor	F.
Oscar German	Vendedor	F.

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Jaime Delgado	Vendedor	F.
Carlos Cortez	Vendedor	F.

**3. CARGOS ENTERADOS (Tienen o reciben impacto directo en el procedimiento)**

NOMBRE	NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Sandra Mejia	Auxiliar de cartera de estaciones	F.
Maria Rosales	Jefe de ERP	F.
Jonathan Navidad	Auxiliar de Facturacion	F.
Xavier Guardado	Gerente de cadena de abastecimiento	F.